



Región de Murcia

Dirección General de Centros Educativos

Consejería de Educación y Universidades

Subdirección General de Centros Educativos

Servicio de Planificación

Incidencias CLIP

Admisión de alumnado de segundo ciclo de
Ed. Infantil, Primaria, Secundaria y
Bachillerato

Autores:

Concepción García Belmonte

Susana Valverde Ayala

Fecha de revisión: 8/03/2017

Contenidos

1	Introducción.	1
2	Incidencias relacionadas con la admisión de alumnado.....	1
2.1	Insertar una incidencia paso a paso.	1
3	¿Cómo puede acceder a la incidencia en CLIP?	3
4	Ventajas que tiene poner la incidencia desde ADA.	5



1 Introducción.

CLIP es la aplicación informática utilizada en la Consejería de Educación y Universidades para la gestión de incidencias de todo tipo. Se puede acceder a CLIP a través de la dirección <http://soporte.murciaeduca.es>

Otra vía alternativa es enviar un mensaje de correo electrónico a la siguiente dirección: soporte.cau@murciaeduca.es Este mensaje siempre hay que enviarlo desde una cuenta murciaeduca.es

Más información en:

[http://eduwiki.murciaeduca.es/wiki/index.php/Guia_r%C3%A1pida_CLIP#Fases de los tickets en el sistema CLIP](http://eduwiki.murciaeduca.es/wiki/index.php/Guia_r%C3%A1pida_CLIP#Fases_de_los_tickets_en_el_sistema_CLIP)

Esta aplicación se utiliza para cualquier incidencia relacionada con la citada consejería.

2 Incidencias relacionadas con la admisión de alumnado.

Los centros escolares y las comisiones de escolarización que participan en el proceso de admisión deben dirigir sus dudas, preguntas o incidencias técnicas al Servicio de Planificación utilizando el formulario INSERTAR INCIDENCIA que encontrarán en ADA (programa informático que gestiona la admisión). Este acceso inserta la consulta/incidencia en CLIP, en la categoría ADA por lo que elimina el paso previo de asignación de la consulta a la citada categoría y, por tanto, al Servicio de Planificación. En todo caso, si el programa ADA no estuviera accesible pueden utilizar CLIP para insertar la consulta/incidencia.

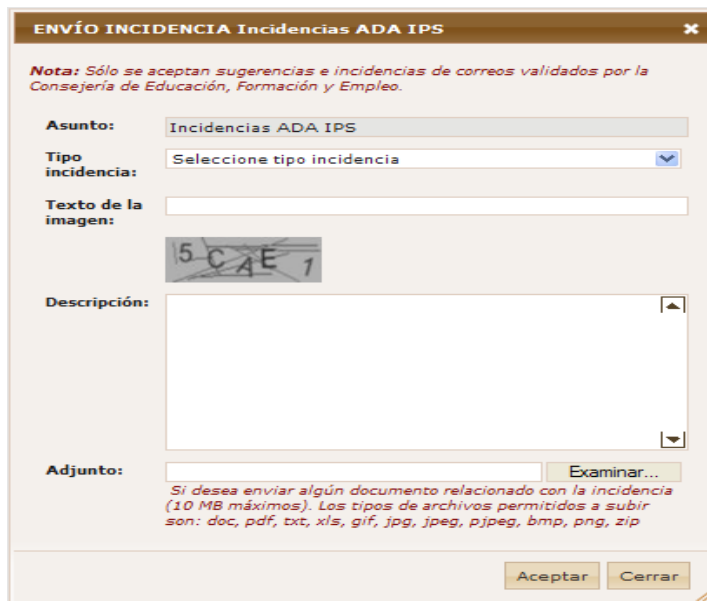
Es recomendable que describan lo mejor posible la consulta/incidencia: si se refiere a una solicitud concreta aporte el ID de la solicitud, nombre, apellidos del alumno, enseñanza y nivel.

2.1 Insertar una incidencia paso a paso.

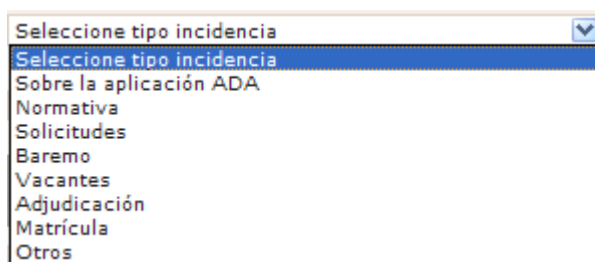
Una vez que entramos en ADA accederemos al menú AYUDA y haremos clic en el formulario INSERTAR INCIDENCIA.



A continuación aparecerá esta ventana para que la cumplimente:



En el campo **TIPO DE INCIDENCIA** seleccione el que más se aproxime a lo que ocurre.



En la casilla **TEXTO DE LA IMAGEN** deberemos insertar las letras y números que aparecen en la imagen en gris, en el mismo orden y formato en que se visualizan.



En el campo **Observaciones** insertaremos nuestra consulta, duda, incidencia, etc.

Por último, si necesitamos adjuntar un archivo podrá hacerlo en la casilla **ADJUNTO**. Primero tendrá que buscar el archivo haciendo clic en **EXAMINAR**; a continuación deberá buscar el archivo y hacer clic en **ABRIR** para subirlo.

Por último, haremos clic en el botón **ACEPTAR** para insertar la incidencia.

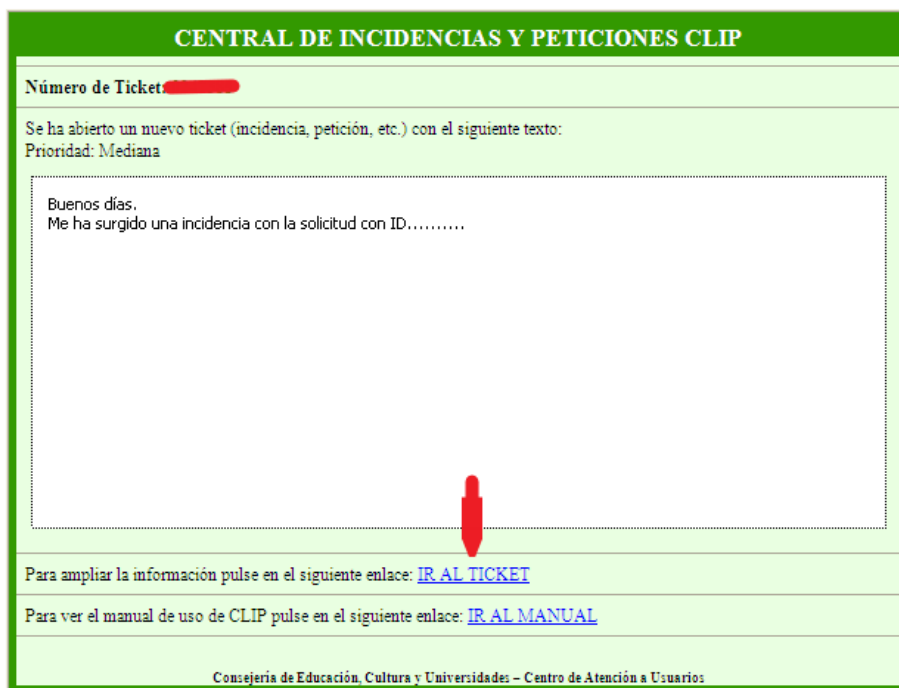
Siempre que se inserte una incidencia le llegará una confirmación del ticket a través de un mensaje de correo electrónico con el fondo de color verde.

La respuesta del Servicio de Planificación también le llegará al correo (murciaeduca.es si es docente; carm.es si es PAS).

3 ¿Cómo puede acceder a la incidencia en CLIP?

Puede acceder a la incidencia desde el propio correo que le llega, haciendo clic en IR AL TICKET:

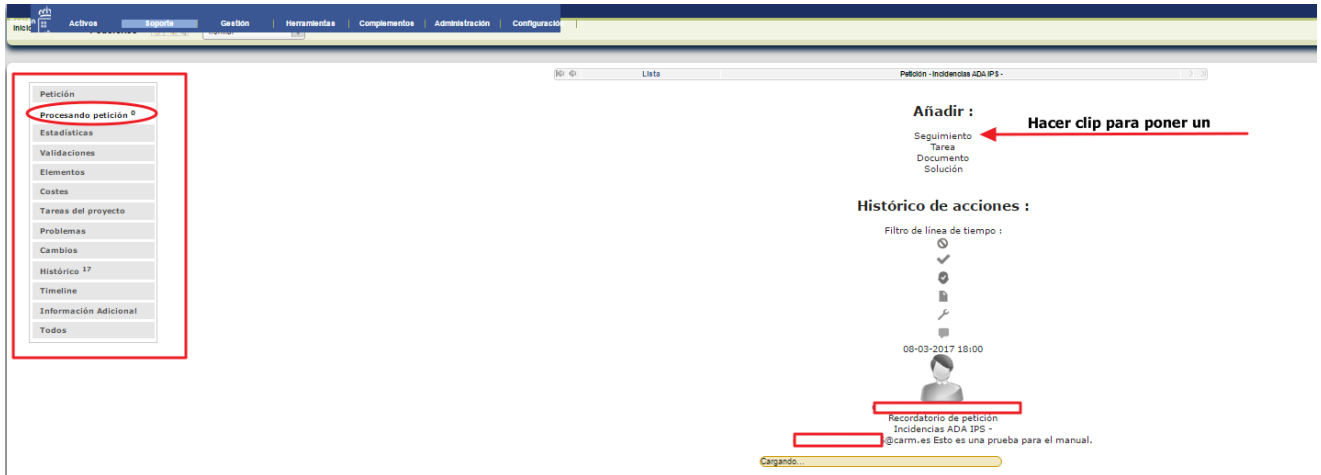
[GLPI #123456] NUEVO Ticket: "Asesoramiento de la asignatura de Física"
soporte.cau@murciaeduca.es
Enviado: jueves 07/04/2016 15:04
Para: [Redacted]



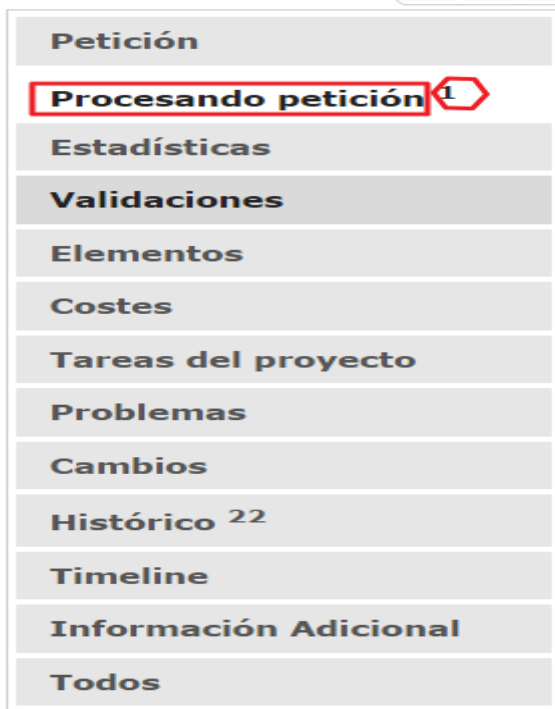
Esta actuación le abrirá el navegador y le llevará a la ventana de CLIP donde debe identificarse:



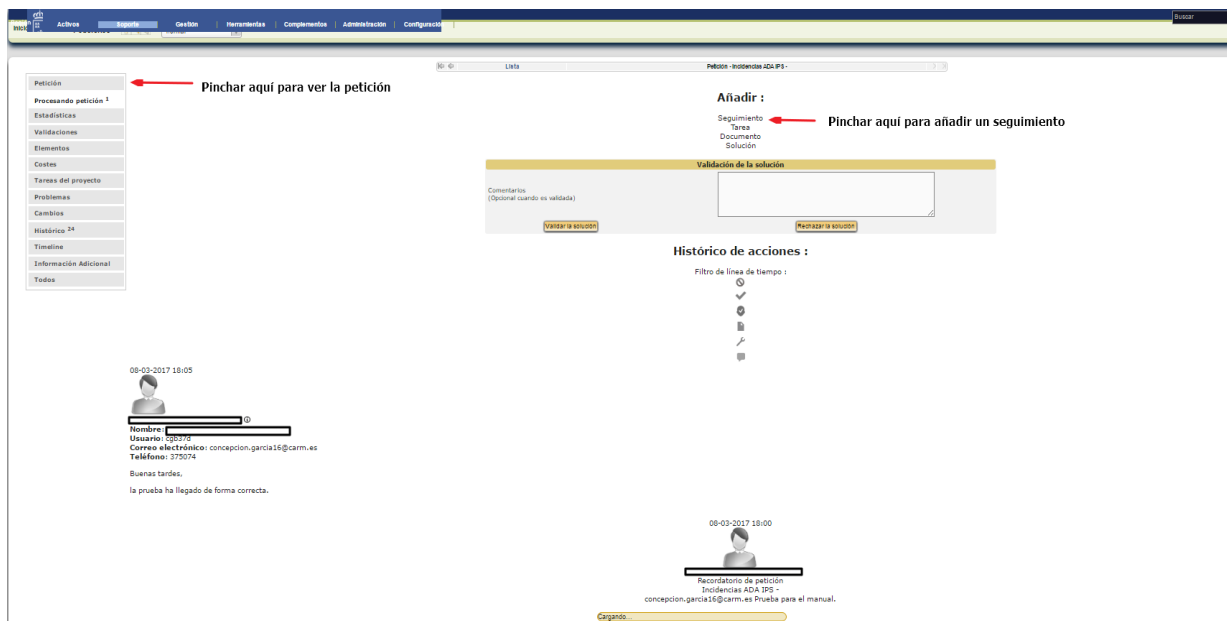
Y, una vez identificado, accederá a la incidencia:



Si le han puesto un seguimiento en el cuadro de la izquierda aparecerá en procesando petición 1, si no hay seguimiento aparecerá un 0:



Si la incidencia está resuelta le aparecerá de esta forma:



Podrá ver los mensajes recibidos en la misma pantalla el muñeco del centro nos indica la solución y el de la izquierda el seguimiento que nos han hecho.



4 Ventajas que tiene poner la incidencia desde ADA.

Llega directamente al Servicio de Planificación a admisión de alumnos. Un/a técnico/a contesta o distribuye a la pregunta a un especialista en el tema planteado. Así si la cuestión tiene que ver con un tema específico de admisión se contesta directamente si tiene que ver con legislación se remite a inspección, si se trata de un problema informático, se remite a dicho servicio...etc.