

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 <u>http://soporte.murciaeduca.es</u>

Otra vía alternativa es enviar un mensaje de correo electrónico a la siguiente dirección: <u>soporte.cau@murciaeduca.es</u> 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 lo s 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.

Ayuda Solicit	udes Informes	Datos	Administración	Aplicación	Salir
Doc. Proceso	citudes				
Doc. ADA <u>Insertar Incidencia</u>					



A continuación aparecerá esta ventana para que la cumplimente:

ENVÍO INCI	DENCIA Incidencias ADA IPS	×
Nota: Sólo se a Consejería de Ec	ceptan sugerencias e incidencias de correos validados por la ducación, Formación y Empleo.	
Asunto:	Incidencias ADA IPS	
Tipo incidencia:	Seleccione tipo incidencia	~
Texto de la imagen:		
	5 CAE 1	
Descripción:		
		-
Adjunto:	Examinar	
	Si desea enviar algún documento relacionado con la inciden (10 MB máximos). Los tipos de archivos permitidos a subir son: doc, pdf, txt, xls, gif, jpg, jpeg, pjpeg, bmp, png, zip	cia
	Aceptar Cer	rar

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

Seleccione tipo incidencia	~
Seleccione tipo incidencia	
Sobre la aplicación ADA	
Normativa	
Solicitudes	
Baremo	
Vacantes	
Adjudicación	
Matrícula	
Otros	┛

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.

Texto de la	9C5F6
imagen:	ONDER
	90-10

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:



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

CentraL de Incidencias y Peticiones		
Usuario		
Contraseña		
Aceptar		



Y, una vez identificado, accederá a la incidencia:

ľ	ech Activos Soporte	Gestión Herramientas	Complementos Administración	Configuració			
ſ	Petición			(Φ.Φ.	Lista	Petición - Incidenciae ADA IPS -	K 6
	Procesando petición ^o Estadísticas Validaciones Elementos					Añadir : Seguimiento Tarea Documento Solución	Hacer clip para poner un
	Costes Tareas del proyecto Problemas Cambios Histórico ¹⁷					Histórico de accione Filtro de linea de tiempo : O	s:
	Timeline Información Adicional Todos					06-03-2017 18:00	
		•				Recordatorio de petición Incidencias ADA IPS - @carm.es Esto es una prueb Orgando	a para el manual.

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

Petición			
Procesando petición			
Estadísticas			
Validaciones			
Elementos			
Costes			
Tareas del proyecto			
Problemas			
Cambios			
Histórico ²²			
Timeline			
Información Adicional			
Todos			



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.