

## Incidencias/Peticiones

La Unidad de Informática dispone de un sistema de gestión de incidencias y peticiones, llamado DUMBO, al servicio de todo el personal de la UPCT. Todas las incidencias y la mayor parte de las peticiones que se hagan al Servicio de Informática se tramitan a través de este sistema, aunque hay algunas solicitudes que deberán realizarse a través de la sede electrónica. Para saber qué usar en cada caso, consultad el documento Solicitudes.

Para abrir una incidencia/petición en Dumbo puede:

- 1. Dar de alta la incidencia/petición vía Web, accediendo a la página <https://dumbo.upct.es/> (o bien desde los iconos habilitados en el perfil "Profesor" o en el perfil "PAS" en el área de herramientas de la página principal de la UPCT y en la Web del SI) e introduciendo el usuario (DNI sin letra) y la contraseña de acceso al correo electrónico.
- 2. Llamar al teléfono 8999 donde tomarán nota de vuestra petición.

Os rogamos uséis cualquiera de estos dos vías y evitad hacer llamadas directas a los técnicos para hacer vuestras solicitudes.

Una vez recibida la petición, ésta se asignará al técnico correspondiente para su resolución, el cual se pondrá en contacto con vosotros en el caso de que fuera necesario.

La aplicación dispone de una ayuda en línea. También podéis visualizar una pequeña demo interactiva que muestra su uso en Presentación DUMBO.