

ARATIES (Área de Atención Integral al Estudiante)

Universidad de Almería



Con el objetivo de estar más cerca de ti cuando nos necesites, ponemos a tu disposición el servicio de información y consultas a través de la aplicación de mensajería Whatsapp. Para hacer uso de este servicio solo tienes que añadirnos a tus contactos e iniciar una conversación

NORMAS DE USO

HORARIO DE ATENCIÓN

- Atenderemos tus consultas en horario de 9:00h a 14:00h de lunes a viernes.
- No se responderán mensajes enviados fuera del horario establecido o durante periodos no laborables como fines de semana, festivos o vacaciones.
- Durante los períodos de matrícula e inicio del curso académico puede aumentar el tiempo de respuesta debido al alto volumen de consultas recibidas y tener prioridad la atención presencial en ARATIES.

INFORMACIÓN QUE SÍ PUEDES SOLICITAR

- Información general sobre cualquier procedimiento de los tramitados en el Área de Atención Integral al Estudiante, como por ejemplo: Pruebas de acceso a la Universidad, trámites de matrícula, traslados de expediente, asignaturas, cobros y documentación, reconocimientos de créditos, títulos, certificados, etc.
- Orientación en la búsqueda y localización de esta información y remisión al servicio administrativo, página web, trámite online, etc., adecuados para la correcta y rápida resolución de tus dudas.

CONSULTAS QUE NO SE ATENDERÁN

- En cumplimiento de la normativa sobre protección de datos, no podremos atender consultas sobre tu expediente académico ni cualquier otra en la que se deban facilitar datos de carácter personal.
- Las consultas de carácter complejo o que requieran datos de carácter personal para su respuesta serán derivadas a los canales adecuados para ello.
- No se atenderán consultas que se realicen mediante llamadas, notas de voz o mediante el envío de vídeos.

COMPORTAMIENTO

- Te rogamos que no realices la misma consulta en las dos líneas, ya que son atendidas de forma separada por distintos operadores del Servicio de Información.
- Escribe de manera clara y concisa, utilizando un lenguaje apropiado. Evita el uso de abreviaturas y de frases enteras en mayúsculas.
- El personal responsable de la gestión de este servicio de WhatsApp se reserva el derecho de no contestar aquellas preguntas que por sus formas o contenido se consideren inapropiadas, pudiendo finalizar cualquier conversación.
- Si se detecta la reiteración por parte de una misma persona del incumplimiento de estas normas, se podrá bloquear su acceso.

PRIVACIDAD

- Según se establece en las [condiciones legales y política de privacidad de WhatsApp](#), los usuarios de esta aplicación de mensajería instantánea aceptan las indicadas condiciones legales al registrarse, instalar, acceder o utilizar dicha aplicación.
- La conversación mantenida vía WhatsApp será privada y no será necesaria ninguna identificación previa.
- Cualquiera de los datos que facilites será utilizado únicamente con la finalidad de proporcionarte información y orientación sobre la consulta realizada.
- Para la mejora del servicio ofrecido, las conversaciones podrán ser guardadas con fines estadísticos.