

# Servicio de Administración Electrónica, Registro e Información General

## Universidad de Almería



Queremos estar cerca de ti cuando nos necesites, así que ponemos a tu disposición nuestro 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 siguiendo estas normas de uso

### NORMAS DE USO

#### HORARIO DE ATENCIÓN

- Atenderemos tus consultas en horario de 9:00h a 14:00h y de 16:00h a 20:00h, de lunes a viernes.
- No se responderán mensajes enviados fuera del horario establecido o durante períodos 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, por lo que te rogamos tengas paciencia si no recibes respuesta inmediata a tu consulta. Siempre intentaremos contestarte lo antes posible.

#### INFORMACIÓN QUE SÍ PODEMOS FACILITAR

- Información general sobre cualquier procedimiento de carácter académico o administrativo de la UAL.

- Orientación en la búsqueda y localización de información y remisión al servicio administrativo, página web, trámite online, etc., oportunos para la correcta y rápida resolución de tus dudas.

## CONSULTAS QUE NO PODEMOS ATENDER

- 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

- 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](#), todos 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.