



## Normas para el uso del WhatsApp del Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)

Puedes solicitar información general sobre la Universidad de Málaga a través del WhatsApp del Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU): **670945476**.

Se trata de una nueva vía de contacto con nuestro Servicio para informarte de todo lo relacionado con la actividad de nuestra Universidad, pertenezcas o no a la comunidad universitaria.

### Normas a seguir para el uso de WhatsApp:

- Se atenderán las consultas o dudas sobre cualquier aspecto relacionado con la actividad académica de la Universidad, así como sobre sus actividades, instalaciones, servicios, horarios, ubicación de servicios y edificios, etc.
- En caso de no disponer de la información solicitada o de no corresponder al SICAU se le indicará al usuario el Servicio al que debe dirigirse, facilitándole sus datos de contacto.
- El SICAU se reserva el derecho de no continuar una conversación cuando considere que no le corresponde la información que nos solicitan y aun así el usuario siga insistiendo o aquellas conversaciones en las que se pase a utilizar términos inapropiados.
- Cuando la consulta requiera una respuesta compleja o se necesiten datos no aportados, se podrá requerir permiso del usuario para contactar con él a través de llamada telefónica para poder ofrecer así una información lo más completa y correcta posible.
- No se atenderán aquellas consultas que:
  - ✓ Se realicen a través de llamadas de voz a este número.
  - ✓ Utilicen un lenguaje inapropiado.
  - ✓ No tengan relación con nuestra Universidad.
  - ✓ Se refieran a quejas o sugerencias sobre nuestra Universidad (las cuales deben dirigirse a: <https://dj.uma.es/quejasysugerencias/>).

Además, también seguiremos atendiendo tus consultas:

- A través de nuestro teléfono 952131313.
- De forma presencial en la Oficina de Información, situada en el Jardín Botánico, en el Campus de Teatinos, así como en cada uno de los puntos de información de los centros y edificios de la Universidad de Málaga.
- De forma on-line en nuestro gestor de peticiones: <https://dj.uma.es/sicau/>

Nuestro horario de atención al público en cualquiera de las formas mencionadas anteriormente será el indicado en la web de SICAU: <https://www.uma.es/SICAU/info/109456/gestion-de-lainformacion/>

