

REGISTRO “OPINA” DEL CURSO ACADÉMICO 2012-2013

A lo largo del curso académico 2012-2013 el Buzón Opina ha recibido 40 registros:

- **Nueve solicitudes de Información:** En las cuales se solicita información sobre estudios, procesos de admisión, becas, matriculación y pagos, oficialidad de títulos, estudios fuera de España, y dudas sobre asignaturas. Se ha recibido también solicitud de información para ofrecer una habitación de alquiler a estudiantes a través de residencias Nebrija, y sobre la difusión de títulos Nebrija en Argentina.
Estas solicitudes han sido atendidas por el Departamento de Desarrollo Universitario, Secretaría de Cursos y el Departamento de Programas Internacionales en su mayoría.
- **Dos felicitaciones:** Una de ellas dirigida al buen hacer de un docente. Y otra de ellas por la labor cultural que desempeña la universidad.
- **Cinco sugerencias:** Se han recibido sugerencias tanto a nivel académico como a nivel de bienes materiales y servicios.
Por un lado las sugerencias sobre bienes materiales y servicios han sido: dispensadores de agua en la biblioteca, mantenimiento de calefacción en invierno, habilitar un espacio para enfermería en los campus.
Por otro lado las académicas han sido: actualización de los ordenadores, publicación de notas, y reposición de rotuladores para la pizarra.
Las sugerencias han sido remitidas en su mayoría al departamento de administración y control presupuestario, a fin de que valore la viabilidad de las peticiones. Por su parte la sugerencia referida a la actualización de los ordenadores ha sido remitida al departamento de sistemas
- **Veinticuatro incidencias:** Las incidencias recibidas referentes a confusiones en calificaciones en los expedientes académicos, y a problemas en el acceso al campus virtual, han sido solventadas ágilmente por los departamentos de sistemas, secretaría de cursos y la coordinación de NBS.
Por otro lado hemos recibido incidencias con variedad de asuntos, por un lado quejas del PAS y PDI: clases de inglés on-line para el personal Nebrija, y quejas sobre la atención de departamentos, falta de aire acondicionado en verano, contrataciones, materiales fungibles del lugar de trabajo, quejas con respecto a los comedores y servicio de restauración. Por otro lado quejas del alumnado: sobrecarga de temario, plazos de becas, resultados exámenes y organización de horarios.

Todas ellas han sido remitidas a los departamentos responsables a los que aluden las solicitudes tanto del PAS y PDI como de los alumnos.

Hemos de destacar que no se ha podido hacer seguimiento de los opina que han llegado de forma anónima. Estos han sido un total de 16, es decir, un 39% de las solicitudes, todos ellos vinculados a incidencias y quejas.

Es conveniente que las solicitudes que llegan tengan remitente, lo cual permite que desde la Unidad Técnica de Calidad se pueda dar respuesta y seguimiento a las quejas / sugerencias. De lo contrario el buzón opina no ofrece el rendimiento que cabría esperar.



SOLICITUD DE INFORMACIÓN			
COLECTIVO	FECHAS	ASUNTO	SOLUCIÓN Y RESPONSABLES
Externo	Inicio: 03/10/2012 Fin: 03/10/2012	Solicitud de información sobre becas y el Máster en Marketing y Publicidad Digital	El Departamento de Desarrollo Universitario proporciona información a la persona interesada.
Externo	Inicio: 16/02/2013 Fin: 19/02/2013	Certificación de la Universidad en los cursos de Euroinnova School	La responsable de títulos propios se pone en contacto con el interesado para explicar el alcance de estos títulos y la vinculación con la Universidad Nebrija
Externo	Inicio: 16/05/2013 Fin: 16/05/2013	Información sobre el proceso de admisión de un alumno de otra universidad	El departamento de admisiones informa al interesado.
Externo	Inicio: 19/07/2013 Fin: 25/06/2013	Ofrece habitación en alquiler en Madrid para estudiantes.	Se informa a la persona interesada de que este proceso comienza en Octubre, aplazándole hasta entonces. Se facilitan los datos a la persona de gestionar los alojamientos
Alumno	Inicio: 25/07/2013 Fin: 29/07/2013	Recuperar el importe pagado por una matrícula de un curso al que no asistió.	Se informa al estudiante de las condiciones económicas que aceptó en el momento de formalizar la reserva.
Externo	Inicio: 29/07/2013 Fin: 29/07/2013	Difusión de la Universidad Antonio Nebrija en Argentina	Se facilita el contacto al Departamento de Programas Internacionales.
Externo	Inicio: 16/08/2013 Fin: 02/09/2013	Consulta sobre un curso en Perú impartido por la Universidad Nebrija	Al solicitante se le facilita el correo de la persona representante de Nebrija en Perú, a fin de que pueda consultarle directamente.
Estudiante	Inicio: 02/09/2013 Fin: 05/09/2013	Consulta sobre un título cursado en Nebrija Business School. El exalumno no sabe si el título es oficial o propio.	El responsable del programa de Nebrija Business School se pone en contacto con el interesado para dar respuesta a su consulta
Alumna	Inicio: 12/09/2013 Fin: 13/09/2013	Petición de información sobre una asignatura	Secretaria de cursos se pone en contacto con la alumna



FELICITACIONES			
COLECTIVO	FECHAS	ASUNTO	SOLUCIÓN Y RESPONSABLES
Alumno	Inicio: 06/01/2013 Fin: 08/01/2013	Buena disposición y atención de un profesor	Se traslada la felicitación al docente y responsable académico interesados
Anónimo	Inicio: 21/02/2013 Fin: 21/2/2013	Felicitación por la labor cultural que desempeña la universidad, e invitación a "hacer honor" al nombre de Antonio Nebrija	Se traslada la felicitación a la comunidad universitaria

SUGERENCIAS			
COLECTIVO	FECHAS	ASUNTO	SOLUCIÓN Y RESPONSABLES
Alumno	Inicio: 01/11/2012 Fin: En curso	Petición de dispensadores de agua en la biblioteca y rotuladores de pizarra para los profesores.	Aprovisionamiento de rotuladores de pizarra a los docentes. La instalación de dispensadores de agua en la biblioteca está curso, gestionado por dirección de infraestructuras.
Alumnos	Inicio: 07/12/2012 Fin: 10/12/2013	Se solicita que las notas de los estudios a distancia se publiquen antes.	NGC nos informa que las notas se publican dentro de los plazos establecidos. Esta información se hace llegar a los alumnos a través del campus virtual. en cualquier caso, se alerta a los responsables de NGC para ver si han tenido más solicitudes de este tipo y analizar si los plazos establecidos son los adecuados
Docente	Inicio: 09/01/2013 Fin: 09/01/2013	Mantener la calefacción encendida todo el día para que aquellos que se quedan hasta tarde no pasen tanto frío.	El Departamento de administración y control presupuestario se pone en contacto con la persona interesada para llegar a una solución.
Alumno	Inicio: 18/04/2013 Fin: 18/04/2013	Actualización de office y flash en los ordenadores	Se remite la incidencia al departamento de sistemas y queda resuelta
Profesora	Inicio: 29/05/2013 Fin: En curso	Se sugiere facilitar un espacio de enfermería en los campus, así como la necesidad de que haya un botiquín bien surtido.	Se remite la sugerencia al Departamento de Administración y Control Presupuestario.

INCIDENCIAS			
COLECTIVO	FECHAS	ASUNTO	SOLUCIÓN Y RESPONSABLES
Padre de alumno	Inicio: 26/10/2012 Fin: 29/10/2012	Con motivo de cambios acontecidos en la Dirección de la escuela de Arquitectura.	El responsable del Departamento de Arquitectura se pone en contacto con el solicitante y ofrece información sobre la nueva estructura de la dirección del departamento.
PDI	Inicio: 15/11/2012 Fin: 17/01/2013	Problemas con los ordenadores en la clase de prácticas	Se abre la incidencia en el departamento de sistemas y se resuelve.
Alumno	Inicio: 20/11/2012 Fin: 20/11/2012	Consulta relacionada con la nota media del expediente académico	Contacto con Secretaría de Cursos. Ésta informa y explica al interesado sus dudas.
PDI / PAS	Inicio: 19/12/2012 Fin: 19/12/2012	Inconvenientes y disconformidad concernientes a las clases de inglés on-line para personal	Se comunica el problema al Departamento de RRHH, y se pone en contacto con los interesados.
Alumno	Inicio: 24/01/2013 Fin*	Errata en las calificaciones	Al ser un opina anónimo, no hemos podido dar respuesta a esta incidencia.
Alumno	Inicio: 25/01/2013 Fin*	Sobre carga de temario en Derecho y poco tiempo entre exámenes.	La persona responsable del grado en Derecho habla con el grupo de alumnos para detectar el problema y buscar soluciones.
Alumno	Inicio: 26/01/2013 Fin: 28/01/2013	Problema en el acceso al campus virtual	Se informa al Departamento de Sistemas para que revisen posibles deficiencias en el funcionamiento del Campus Virtual
Alumna	Inicio: 20/02/2013 Fin*	Plazos de becas de NBS cerrados antes de tiempo	El responsable de la NBS se puso en contacto con la alumna. Se le dan explicaciones acerca de los plazos y la entrega de documentación.
Profesor	Inicio: 27/02/2013 Fin: 28/02/2013	Problema en el acceso a la intranet de Nebrija.	Se remite la incidencia al departamento de sistemas y queda resuelta
PAS	Inicio: 16/06/2013 Fin*	Queja al departamento de sistemas, generalmente no responde al teléfono.	Se remite la incidencia al departamento de sistemas.

Alumno de San Rafael	Inicio: 20/06/2013 Fin*	Falta de objetividad en las calificaciones de los exámenes	Se remite la incidencia al responsable del Centro
Alumno	Inicio: 24/06/2013 Fin*	Poca accesibilidad al nuevo portal del alumno	Se remite la incidencia al departamento de sistemas
PAS	Inicio: 10/07/2013 Fin: 11/07/2013	Falta de aclimatación en los despachos durante los meses del verano.	Se remite la incidencia al departamento de infraestructuras.
Alumno	Inicio: 03/09/2013 Fin*	Mala organización de horarios ya que falta tiempo para realizar las prácticas	Se envía la información a la Directora de Secretaria de Cursos
Alumno	Inicio: 03/09/2013 Fin*	Disconformidad con respecto a servicio/precio en la cafetería de Dehesa de la Villa	Se envía la información a la persona responsable de las cafeterías de la Universidad.
Profesor asociado	Inicio: 24/09/2013 Fin*	Presenta una queja motivada por no tener contrato después de una semana trabajando.	RR HH nos confirma que todos los profesores tienen el contrato y pueden imprimirlo a través de Portal del Profesor, se intenta hacer llegar esta información a todos los profesores.
Alumno	Inicio: 25/09/2013 Fin*	Problemas de acceso al campus virtual	Se informa al Departamento de Sistemas para que revisen posibles deficiencias en el funcionamiento del Campus Virtual
Alumno	Inicio: 25/09/2013 Fin*	Problemas de acceso al campus virtual	Se informa al Departamento de Sistemas para que revisen posibles deficiencias en el funcionamiento del Campus Virtual
PAS	Inicio: 25/09/2013 Fin*	Queja motivada por la zona de tupper en el Comedor de Dehesa.	Se envía la información a la persona responsable de las cafeterías de la Universidad.
PAS	Inicio: 25/09/2013 Fin*	Queja motivada por la zona de tupper en el Comedor de Dehesa.	Se envía la información a la persona responsable de las cafeterías de la Universidad.
Alumno	Inicio: 25/09/2013 Fin*	Queja con respecto a la cafetería porque no hay alimentos sin gluten	Se envía la información a la persona responsable de las cafeterías de la Universidad.
Alumno	Inicio: 25/09/2013 Fin*	Queja porque no hay alimentos sin gluten en la cafetería ni en las máquinas.	Se envía la información a la persona responsable de las cafeterías de la Universidad.



PAS	Inicio: 25/09/2013 Fin*	Disconformidad con las sillas del despacho, son incómodas	Se envía la información a la persona responsable del Departamento de Infraestructuras
Alumno	Inicio: 25/09/2013 Fin: 26/09/2013	No tiene acceso al campus virtual	Secretaria de cursos da de alta al alumno en el campus virtual.

* No se ha podido realizar seguimiento por ser una solicitud Anónima.