

INFORME DE REGISTRO OPINA. CURSO 2013-2014

A lo largo del curso académico 2013-2014 el Buzón Opina ha recibido 90 solicitudes, los registros recibidos a través del buzón opina durante este curso han sido atendidos por departamentos distintos en función del grupo de interés remitente:

- Alumnos y personas interesadas en estudiar en Nebrija, han sido atendidos por el **Centro de Atención Personalizado**.
- Personal Investigador Docente y Personal de Administración y Servicios, han sido atendidos por la **Unidad Técnica de Calidad**.

| | Alumnos y exalumnos | PDI y PAS | Externos | Total |
|----------------|---------------------|-----------|----------|-----------|
| Incidencias | 52 | 5 | 0 | 57 |
| Sugerencias | 13 | 5 | 2 | 20 |
| Solicitudes | 8 | 0 | 3 | 11 |
| Felicitaciones | 2 | 0 | 0 | 2 |
| Total | 75 | 10 | 5 | 90 |

Tabla 1. Resumen del registro opina 13-14.

Como muestra la tabla 1. Resumen del registro opina 13-14, el grueso de registros proceden del colectivo de alumnos. Asimismo señalamos que las incidencias son las que mayor registro han tenido. A continuación se muestra un resumen del registro opina 2013-2014:

- ***Incidencia:*** *Cualquier suceso relacionado con la Universidad y/o sus servicios, que afecta negativamente a la calidad del mismo. Las incidencias pueden hacerse llegar de manera anónima. En cualquier caso se recomendará la identificación del interesado de cara a una mejor resolución y un correcto seguimiento de la misma.*

Cincuenta y siete incidencias recibidas: Las incidencias recibidas, en su mayoría muestran el descontento tanto de alumnos como de personal en cuanto a servicios de la universidad. Hemos recibido incidencias sobre prácticas en empresas, quejas sobre el funcionamiento informático (desde problemas en las cuentas de correo, hasta el funcionamiento de los ordenadores de la sala de informática), quejas con respecto a la atención recibida por departamentos de Nebrija, respectivas a los servicios de cafetería y sus espacios en los distintos campus. Cabe destacar el elevado número de incidencias recibidas debido a la implantación de parquímetros en el campus de Dehesa de la Villa.

- ***Sugerencia:*** *Propuesta documentada de uno o varios miembros de la comunidad universitaria o de un grupo de interés de la universidad, cuyo objetivo es mejorar una situación, un servicio o un procedimiento. Las sugerencias pueden hacerse llegar de manera anónima. En cualquier caso se recomendará la identificación del interesado de cara a una mejor resolución y un correcto seguimiento de la misma.*

Veinte sugerencias recibidas: En cuanto a las sugerencias al buzón opina, podemos decir que gran parte son referidas a temas académicos. Muchos alumnos han hecho

sugerencias sobre sus horarios de clase, prácticas en empresa, horarios de biblioteca, propuestas de instalaciones / servicios en las facultades, eventos académicos, información pública disponible. En cuanto a servicios de la Universidad, se han recibido sugerencias dirigidas a cafetería y al departamento de Recursos Humanos.

- **Solicitud de información:** *Proceso por el cual tanto miembros de la comunidad universitaria como agentes externos demandan información relacionada con asuntos de la Universidad.*

Once solicitudes recibidas: Entre las solicitudes recibidas encontramos, solicitud de contacto para enviar el curriculum vitae, solicitud de instalación de programas en los ordenadores disponibles para alumnos, solicitud de información para ayuda de jóvenes emprendedores, solicitud de un autobús Nebrija al servicio de los alumnos, dos invitaciones a eventos, y solicitudes de información con respecto a contacto con departamentos o servicios de la Universidad.

- **Felicitación:** *Reconocimiento a los servicios y/o a la Universidad por la satisfacción en la gestión, procedimiento, servicio brindado.*

Dos felicitaciones recibidas: Finalmente, en el buzón Opina hemos recibido también felicitaciones, dirigidas a personal Nebrija, por un lado para agradecer su amabilidad y atención, por otro lado para agradecer su docencia y profesionalidad.

REGISTRO OPINA CURSO 2013-2014

| SOLICITANTE Colectivo | FECHAS | ASUNTO Breve descripción | Breve descripción de la solución aportada |
|----------------------------------|---------------------------------------|--|--|
| Alumno | Inicio: 07/10/2013 Fin: 10/10/2013 | Incidencia: Mala autorización, disposición de equipos y talleres de la universidad. | Se solicita al alumno datos sobre la situación. Escribe un nuevo Opina el 9/10/2013. |
| Alumno | Inicio: 09/10/2013 Fin: 10/10/2013 | Incidencia: Permisos en el acceso a los talleres de automoción y de diseño para alumnos emprendedores. | Se transmite el mensaje a la Directora de DIIN. Se da contestación al alumno rechazando esta posibilidad. |
| Alumna | Inicio: 13/10/2013 Fin: 13/10/2013 | Incidencia: Ampliar los horarios de la sala de tupper en el campus de Dehesa de la Villa. | Se transmite al Responsable de Residencias Nebrija. |
| Alumno Anónimo | Inicio: 14/10/2013 Fin: 14/10/2013 | Sugerencia: Ampliar el horario de la biblioteca del campus de Berzosa. | Se transmite al Responsable de Biblioteca. |
| Alumno Anónimo | Inicio: 16/10/2013 Fin: 16/10/2013 | Sugerencia: Ampliar el horario de la biblioteca del campus de Berzosa. | Se transmite al Responsable de Biblioteca |
| Alumno Anónimo | Inicio: 16/10/2013 Fin: 16/10/2013 | Sugerencia: Incrementar el número de microondas en el comedor. | Se transmite al Responsable de Residencias Nebrija. |
| Alumno Anónimo | Inicio: 16/10/2013 Fin: 16/10/2013 | Sugerencia: Incrementar el número de microondas en el comedor. | Se transmite al Responsable de Residencias Nebrija. |
| Alumno Anónimo | Inicio: 23/10/2013 Fin: 23/10/2013 | Incidencia: Descontento con la comida y personal de la cafetería. | Se transmite al Responsable de Residencias Nebrija. |
| Alumno Anónimo | Inicio: 23/10/2013 Fin: 23/10/2013 | Incidencia: División del comedor con la sala de tupper. | Se transmite al Responsable de Residencias Nebrija. |
| Externo | Inicio: 11/11/2013 Fin: 11/11/2013 | Sugerencia: Propuesta de intercambio de post. | Damos acuse de recibo y agradecemos la propuesta. |
| Profesor | Inicio: 21/11/2013 Fin: 21/11/2013 | Incidencia: La profesora notifica que no figura en la web de la Facultad. | Se indica a la profesora que lo hable con el coordinador de calidad de su Facultad quien se pone en contacto con web para actualizar la sección de profesorado en la información pública disponible. |

| | | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|--|---|
| Alumna | Inicio: 21/11/2013 Fin: En curso | Incidencia: Página web que no carga y errores en algoritmos publicados. | El responsable de la página web informa al solicitante de que el problema es la versión la página es antigua (2004). |
| Alumno | Inicio: 26/11/2013 | Incidencia: Problemas con la recepción de correos electrónicos en la cuenta Nebrija. | Se pone en contacto al alumno con una persona del Departamento de Sistemas, quien le ayuda a solucionar el problema. |
| Alumno | Fin: 04/12/2013 | Incidencia: Persistencia de problemas con la cuenta Nebrija. | |
| Alumno | Inicio: 04/12/2013 Fin: 04/12/2013 | Incidencia: Queja con respecto a publicidad de Nebrija Business School | Se remite este correo a Vicerrectorado de Alumnos. Se indica transmitir a NBS. |
| Alumna | Inicio: 04/12/2013 Fin: 04/12/2013 | Incidencia: Escasez de ofertas de prácticas en el grado de comunicación audiovisual. | Se transmite al Departamento de Carreras Profesionales. |
| Alumna | Inicio: 04/12/2013 Fin: 05/12/2013 | Sugerencia: Cambios en los horarios de clases del segundo semestre de cara a la compatibilidad con las prácticas de grado. | Secretaría General de Cursos le comunica a la alumna la revisión de horarios de segundo semestre a la que procederá Secretaria General de Cursos y el Departamento Académico. |
| Alumno Anónimo | Inicio: 10/12/2013 Fin: 20/12/2013 | Incidencia: Descontento con las encuestas. Se pone en duda la confidencialidad de las mismas. | La Unidad Técnica de Calidad elabora comunicado sobre las encuestas para los alumnos y se transmite por los canales determinados para ello. |
| Anónimo | Inicio: 10/12/2013 Fin: 11/12/2013 | Sugerencia orientada a la Fundación Nebrija de la Cea Bermúdez, le falta un estudio de grabación de audio. | Se transmite a Jefatura de Estudios y Decanato de la Facultad de Ciencias de la Comunicación. |
| Alumno | Inicio: 12/12/2013 Fin: 12/12/2013 | Sugerencia: Cambios en los horarios del segundo semestre de 4º ADE y EBP. | Se remite al tutor del grupo, a la coordinación de la Facultad y Secretaría General de Cursos. Dan contestación consensuada. |
| Alumna Sandra Bartolomé Asensio | Inicio: 16/12/2013 Fin: 16/12/2013 | Sugerencia: Cambio de horarios en las clases de ADE, ya que solo hay una hora de clase diaria, petición de juntar clases. | El Centro de Atención Personalizada informa de que esta petición está siendo ya gestionada por otra vía. Se le remite al delegado de curso. |
| Alumna | Inicio: 16/12/2013 Fin: 16/12/2013 | Sugerencia: Revisión de los horarios de 4º de ADE. | El Centro de Atención Personalizada informa a la alumna de la recepción de esta misma petición enviada por parte del delegado de curso. Se le |

| | | | |
|---------------------|---------------------------------------|---|--|
| | | | comunica que se está tramitando y la respuesta se la facilitará su Delegado. |
| Alumno | Inicio: 16/12/2013 Fin: 09/01/2014 | Incidencia con el Departamento de Carreras Profesionales y la empresa de prácticas. | El responsable del Departamento de Carreras Profesionales trata el asunto con la empresa implicada y con el alumno. El alumno se incorpora con normalidad a la empresa para llevar a cabo su periodo de prácticas. |
| Externo | Inicio: 26/12/2013 Fin: 26/12/2013 | Solicitud: Se pone en contacto con la Universidad para ofrecerse a trabajar como docente. | Se hace llegar al Departamento de Recursos Humanos, quien valorará el perfil de la persona interesada. |
| Alumno | Inicio: 09/01/2014 Fin: 09/01/2014 | Incidencia: Mal funcionamiento del campus virtual antes de los exámenes. | Sistemas Informáticos nos informa que debido a una actualización el servicio estará cortado hasta las 12:00h. A partir de ese momento se restablecerá el funcionamiento del Campus virtual. Se emitió un comunicado previo a todos los alumnos informando de ello. |
| Alumna Yuri Jessica | Inicio: 10/01/2014 Fin: 14/01/2014 | Incidencia: Cuenta de correo Nebrija. | Servicios Informáticos se encarga del problema y contactan con la alumna para darle solución |
| Externo | Inicio: 14/01/2014 Fin: 14/01/2014 | Sugerencia: Publicidad sobre herramientas web. | No se ha respondido a este correo por ser un correo publicitario. |
| Alumno | Inicio: 14/01/2014 Fin: 14/01/2014 | Sugerencia: Adaptar los horarios de clases para que la jornada sea continua y puedan hacer prácticas. | Se da acuse de recibo al alumno. Se transmite la petición a Secretaría General de Cursos |
| PAS / PDI | Inicio: 15/01/2014 Fin: 22/03/2014 | Incidencia: Mala atención de RRHH. Tardanza en la publicación del calendario laboral. | Se notifica al departamento de Recursos Humanos la queja. |
| Alumno | Inicio: 15/01/2014 Fin: 15/01/2014 | Incidencia: Problemas con la cuenta de correo electrónico. | Se remite el correo a Sistemas, se abre ticket en el Departamento de Sistemas Informáticos. |
| Alumna | Inicio: 22/01/2014 Fin: 17/01/2014 | Solicitud: Licencia en el programa AVID MEDIA COMPOSER en los ordenadores de Audiovisuales. | Se abre ticket con la petición a sistemas. Nos comunican que estamos a la espera de las nuevas licencias que se instalarán en breve. Se le comunica |

| | | | |
|--------------------|---------------------------------------|---|--|
| | | | esta información a la alumna para que la distribuya entre sus compañeros de clase. |
| Exalumno | Inicio: 23/01/2014 Fin: 23/01/2014 | Solicitud: Ayuda a exalumnos emprendedores | Se contacta con el alumno desde Club Nebrija Antiguos Alumnos. |
| Alumna | Inicio: 24/01/2014 Fin: 24/01/2014 | Felicitación: Agradecimiento a Secretaría General de Cursos por la adaptación de los horarios tras la petición. | Se remite el correo a Secretaría General de Cursos. Se contesta a la alumna agradeciendo su mensaje. |
| Alumna | Inicio: 04/02/2014 Fin: 06/2/2014 | Sugerencia: Poner los eventos en periodos lectivos para favorecer la asistencia de alumnos. | Se da acuse de recibo a la alumna preguntándole que acciones concretas le han afectado. El Departamento de Lenguas Aplicadas se pone en contacto con ella |
| Alumno Anónimo | Inicio: 05/02/2014 Fin: 06/02/2014 | Sugerencia: Adaptar los horarios de clases para que la jornada sea continua y puedan hacer prácticas. | Se envía acuse de recibo a la alumna. Se reenvía el correo a la Directora de Secretaría General de Cursos. |
| Anónimo | Inicio: 17/02/2014 Fin: En curso | Incidencia: Los ordenadores de la biblioteca tardan mucho en encenderse. | Se abre ticket en Sistemas Informáticos. |
| 2 Alumnos Anónimos | Inicio: 12/03/2014 Fin: En curso | Solicitud del uso de autobús de la Universidad. | Se da a los alumnos acuse de recibo. Se hace llegar el comentario al responsable de infraestructuras y mantenimiento y al director de deportes. |
| Alumna | Inicio: 14/03/2014 Fin: 21/03/2014 | Incidencia: Falta de información y gestión de las becas. | Se da acuse de recibo a la alumna. Se reenvía el correo al departamento de becas infobecas@nebrija.es |
| PAS / PDI | Inicio: 17/03/2014 Fin: 22/03/2014 | Sugerencia: Facilitar el calendario laboral a PAS Y PDI. Muestra de disconformidad por la demora en publicarlo. | Se notifica al departamento de Recursos Humanos la demanda, por parte de los trabajadores, de la publicación del calendario laboral, y el descontento por su demora. El calendario laboral es publicado en la intranet de la Universidad. |
| PAS / PDI | | | |
| PAS / PDI | | | |
| PAS / PDI | | | |
| Alumna | Inicio: 24/03/2014 Fin: 28/03/2014 | Incidencia: Disconformidad con las prácticas de grado. | Se remite la Incidencia al Departamento de Carreras Profesionales quien da respuesta a la alumna |
| Alumno | Inicio: 27/03/2014 Fin: 28/03/2014 | Incidencia: Problema con Office 365. | Se remite el correo a Sistemas, se abre ticket en el Departamento de Sistemas Informáticos. |

| | | | |
|-----------------------------------|--|--|---|
| Alumna | Inicio: 02/04/2014 Fin: 02/04/2014 | Incidencia: Queja debido a la incompatibilidad de las prácticas con el horario lectivo. | Se remite el correo al Departamento de Carreras Profesionales. Esta Incidencia ya se le había comunicado al departamento por parte de la alumna. |
| Externo | Inicio: 21/04/2014 Fin: 21/04/2014 | Solicitud: Invitación a la universidad a participar en un concurso de videos. | Se da acuse de recibo. |
| Alumno Anónimo | Inicio: 29/04/2014 Fin: 29/04/21014 | Incidencia: Disconformidad con el foro de empleo. | Se remite la Incidencia al Departamento de Carreras Profesionales. |
| Alumno Anónimo | Inicio: 30/04/2014 Fin: 30/04/2014 | Incidencia: Disconformidad con el foro de empleo. | Se remite la Incidencia al Departamento de Carreras Profesionales. |
| PAS | Inicio: 06/05/2014 Fin: Pendiente | Sugerencia: Publicación del menú mensual de cafetería. | Se notifica la Sugerencia al responsable de Residencias Nebrija. Actualmente esta Sugerencia está pendiente de respuesta. |
| PDI / PAS | Inicio: 12/05/2014 Fin: 12/05/2014 | Incidencia: Disconformidad con la oferta del curso de prevención de riesgos ya que no se ofrece a todo el personal que trabaja en Nebrija. | Se notifica a Recursos Humanos la queja, a la cual RRHH responde explicando los motivos por los que la convocatoria al curso únicamente afecta a las personas que tengan una relación laboral con la empresa. |
| PAS / PDI | Inicio: 20/05/2014 Fin: 21/05/2014 | Incidencia: Disconformidad con los pagos de la escuela de verano. | Se notifica la recepción de la queja al responsable del Club Nebrija, quien se pone en contacto con el emisor de la Incidencia. |
| PDI | Inicio: 02/06/2014 Fin: 02/06/2014 | Incidencia: Mala calidad del menú diario en la cafetería. | Se notifica la Incidencia al responsable de Residencias Nebrija. |
| alumno | Inicio: 02/06/2014 Fin: 04/06/2014 | Sugerencia sobre imagen en la web del Grado en Fundamentos de la Arquitectura. | Se reenvía el correo a la Responsable Web. |
| Externo | Inicio: 11/06/2014 Fin: 11/06/2014 | Solicitud de información: Premio Jóvenes Emprendedores. | Se agradece a la persona de contacto la información proporcionada. |
| 28 Alumnos de Dehesa de la Villa. | Inicio: 30/06/2014 Fin: En curso | 28 Incidencias: Parquímetros en el Campus de Dehesa de la Villa. | Centro de Atención Personalizada remite contestación estándar a las quejas por los parquímetros. |

| | | | |
|-----------------|---|--|---|
| Alumna | Inicio: 04/07/2014 Fin: 07/07/2014 | Incidencia: Problemas con el TFG debido al cambio de normativa. | Se reenvía el correo electrónico a Servicios Jurídicos DIIN, VOA, SGC. Se da una respuesta consensuada por los departamentos implicados. |
| Alumna | Inicio: 07/07/2014 Fin: 07/07/2014 | Felicitación: Expresión de gratitud hacia la profesora Marta Genís. | Se da acuse de recibo a la antigua alumna y se reenvía el correo electrónico a Marta Genís con copia a la Directora del Departamento de Lenguas Aplicadas y Vicerrectorado de Ordenación Académica. |
| Alumna | Inicio: 16/07/2014 Fin: 16/07/2014 | Solicitud: de contacto para temas relativos al TFM. | Se transmite la Incidencia al departamento que dirige su TFM. |
| Externo | Inicio: 16/07/2014 Fin: 17/07/2014 | Solicitud de información para la admisión a un máster y se queja por la tardanza en la respuesta (ya solicito esta información anteriormente sin recibir respuesta). | Se da acuse de recibo a la interesada. Se remite el correo electrónico a la Responsable de Ventas de Postgrado. Se ponen en contacto con la candidata de inmediato. |
| Alumno Anónimo | Inicio: 19/07/2014 Fin: 19/07/2014 | Incidencia: Queja de un alumno sobre un profesor de la Escuela Politécnica Superior. | Se reenvía la Incidencia a la Dirección de la Escuela Politécnica Superior. |
| Anónimo | Inicio: 23/07/2014 Fin: Sin resolver | Solicitud de información sobre el horario de apertura de los Campus en el mes de Agosto. | Al ser una Solicitud anónima la Universidad no ha podido ponerse en contacto para informar a la persona interesada. |
| Padre de alumno | Inicio: 29/07/2014 Fin: 29/07/2014 | Solicitud de información y se queja de la falta de atención telefónica. | Se pone en conocimiento de la Directora de Secretaría General de Cursos. |
| Alumno | Inicio: 02/09/2014 Fin: 02/09/2014 | Sugerencia: Para ahorrar agua, propone instalar urinarios sin agua. | Se agradece la Sugerencia al usuario. |