

INFORME DE REGISTRO OPINA. CURSO 2014-2015

A lo largo del curso académico 2014-2015 el Buzón Opina ha recibido 83 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	Anónimo	Total
Incidencias	24	5	26	55
Sugerencias	2	2	8	12
Solicitudes	7	0	6	13
Felicitaciones	1	1	1	3
Total	34	8	41	83

Tabla 1. Resumen del registro opina 14-15.

Como muestra la tabla 1. Resumen del registro opina 14-15, el grueso de registros proceden del colectivo de estudiantes, más de carácter anónimo que dando su nombre y apellidos, aunque el buzón opina es totalmente confidencial si se desea, el que los alumnos y alumnas o el personal indiquen quienes son facilita el poder darles soluciones ajustadas a los problemas planteados. Un ejemplo común es el caso de estudiantes que solicitan información que no podemos resolver por no disponer de sus datos.

Asimismo señalamos que las incidencias o quejas son las que mayor registro han tenido. A continuación se muestra un resumen del registro opina 2014-2015:

- ***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 cinco incidencias recibidas: la mayor parte de las incidencias recibidas durante este curso académico están relacionadas con el profesorado y los responsables de los mismos, normalmente en contextos de planificación de las asignaturas y evaluaciones de las mismas, así como relacionado con el tema de las prácticas, horarios, etc.

El otro grueso de estas quejas muestran el descontento del alumnado con las instalaciones, sobre todo de la cafetería, y más concretamente con los menús, precios y cantidad de los mismos. Con respecto al resto de instalaciones, podemos observar que la mayor parte de las incidencias están relacionadas con la climatización de las aulas o la disponibilidad de las mismas, lo que la Universidad responde de manera eficiente solventando estos problemas.

Por otro lado encontramos incidencias recibidas de los alumnos con respecto a temas informáticos (servicios web, Marketing, Nebrija Global Campus, plataformas online, etc.) podemos destacar que la respuesta que se da para resolver estos problemas es la más rápida y efectiva de todas, dando una respuesta eficaz a los alumnos en menos de 24 horas.

En lo referente al PDI/PAS las incidencias están relacionadas con los servicios de cafetería y más concretamente en lo referente a los menús, la calidad de las comidas y la limpieza en general.

- **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.*

Doce sugerencias recibidas: en cuanto a las sugerencias al buzón opina, podemos decir que gran parte son referidas a temas relacionados con las instalaciones sobre todo vinculadas al servicio de cafetería. La mayoría de estudiantes que han hecho sugerencias sobre los menús y bonos de comidas que proporciona la cafetería de la Universidad. Por otro lado, y con relación a las instalaciones, la mayor parte de las sugerencias están muy ligadas al periodo de exámenes y la apertura de aulas dedicadas al estudio. En el centro adscrito de San Rafael la totalidad de los registros del buzón Opina vienen dados por la petición de la apertura de espacios de usos comunes.

También se han realizado sugerencias sobre medio ambiente como puede ser, reducir el consumo de agua.

Si nos paramos a hablar del PDI/PAS, las sugerencias están relacionadas de nuevo con lo referente a la cafetería, pero en este caso, se sugiere reiteradamente poder adquirir medio menú en lugar de uno entero.

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

Trece solicitudes recibidas: las solicitudes recibidas han sido muy variadas, destacan especialmente aquellas en las que se requiere información de algún tipo: solicitud de traslado al Campus de Princesa, información referente a la utilización de las plataformas web, solicitudes sobre información de másteres, solicitud de visualización de notas, entre otras.

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

Tres felicitaciones recibidas: finalmente, en el buzón Opina hemos recibido también felicitaciones, dirigidas al personal Nebrija, por un lado para agradecer su amabilidad y atención, por otro lado, al profesorado, para agradecer su saber hacer y su profesionalidad.

También el personal no docente ha agradecido en reiteradas ocasiones el buen funcionamiento y los excelentes profesionales que trabajan en la Escuela de Verano.

REGISTRO OPINA CURSO 2014-2015

SOLICITANTE Colectivo	Fecha inicio	Fecha final	ASUNTO Breve descripción	Breve descripción de la solución aportada
Alumno	02/09/2014	02/09/2014	Sugerencia: mejorar el sistema de ahorro de consumo de agua en los aseos masculinos.	Damos acuse de recibo y agradecemos la propuesta.
Alumno	16/09/2014	18/09/2014	Incidencia: problema con el sistema informático de la bolsa de empleo.	Servicios informáticos soluciona el problema. El alumno nos confirma que se ha solucionado el problema.
Alumno	17/09/2014	18/09/2014	Incidencia: problema con el sistema informático de la bolsa de empleo.	Servicios informáticos soluciona el problema.
PDI/PAS Anónimo	18/09/2014	18/09/2014	Sugerencia: hacer un bono de medio menú para la cafetería.	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías. Damos acuse de recibo y agradecemos la propuesta.
PDI/PAS	18/09/2014	18/09/2014	Sugerencia: incluir en el nuevo espacio Medialab más colaboración de mujeres.	Damos acuse de recibo y agradecemos la propuesta.
Estudiante Anónimo	25/09/2014	25/09/2014	Sugerencia: ampliar y reforzar el servicio de autobuses por la tarde.	Se comunica a la EMT quienes nos aconsejan que sean los propios usuarios quienes interpongan las reclamaciones.
Alumno	09/10/2014	09/10/2014	Solicitud de información: se solicita una mayor comunicación entre la Universidad y los alumnos; y la creación de un Centro de Atención en Dehesa de la Villa.	Se envía al alumno la información solicitada, incluyendo las vías de comunicación existentes. Se informa de la incorporación de personal al Centro de Atención de Dehesa de la Villa.

Alumna	25/10/2014	27/10/2014	Incidencia: problemas con la automatrícula en el servicio online de la Universidad.	Se pone en contacto al alumno con la Asesora Académica del Departamento de Admisiones para que solucionen la incidencia.
Estudiante Anónimo	28/10/2014	28/10/2014	Solicitud de información: se solicita información acerca de la Tarjeta Nebrija.	No podemos responder ya que se realizó la consulta de manera anónima.
Estudiante Anónimo	12/12/2014	12/12/2014	Incidencia: la calefacción en el campus Dehesa de la Villa está demasiado alta.	Se transmite el mensaje al Departamento de Infraestructuras.
Estudiante Anónimo	12/12/2014	12/12/2014	Incidencia: los espacios de trabajo en grupo no son suficientes y en los habilitados faltan enchufes.	Se transmite el mensaje al Departamento de Infraestructuras y se habilitan aulas durante la época de exámenes.
Alumna	15/12/2014	15/12/2014	Incidencia: poca anticipación en la planificación de las visitas del Club de Diseño.	Se transmite el mensaje a los Responsables del Club de Diseño con copia al Responsable de Clubes quienes se comprometen a revisar el procedimiento.
Estudiante Anónimo	17/12/2014	17/11/2015	Incidencia: demasiada demora en recibir la tarjeta universitaria.	Se transmite el mensaje al Departamento de Sistemas.
Estudiante Anónimo	19/12/2014	19/11/2015	Incidencia: problemas con el funcionamiento del sistema Blackboard.	Se transmite el correo al Departamento de Nebrija Global Campus para su información y posible corrección de los errores.
Alumno	19/01/2015	21/01/2015	Incidencia: queja relativa a uno de los profesores de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería.	Se transmite el mensaje al Director de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería.
Alumno	27/01/2015	27/01/2015	Incidencia: queja relativa a uno de los profesores de la Universidad.	Se transmite el mensaje al Departamento Académico.
Alumno	30/01/2015	31/01/2015	Incidencia: queja relativa a uno de los profesores de la Universidad.	Se transmite el mensaje al Departamento Académico.

Alumno	02/02/2015	02/02/2015	Incidencia: queja sobre asignaturas del plan de estudios y felicitación por su labor al profesor Víctor Herrera.	Se trasmite el mensaje al Departamento Académico.
Alumno	03/02/2015	04/02/2015	Incidencia: queja relativa a la planificación.	Se trasmite el mensaje al Departamento Académico.
Alumno	09/02/2015	09/02/2015	Solicitud de información: se solicita documentación.	Se trasmite el mensaje a Secretaría General de Cursos que contacta con el alumno y resuelve su petición.
Estudiante Anónimo	09/02/2015	09/02/2015	Incidencia: insuficiencia de microondas en el comedor de la cafetería.	Se remite la incidencia al responsable de Aramark, gestora de la cafetería.
Alumno	09/02/2015	09/02/2015	Solicitud de información: se solicita información sobre una queja interpuesta anteriormente acerca de un profesor de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería.	Se informa al alumno de que han sido informados el Director de la Escuela Politécnica Superior y el coordinador del profesor.
Alumna	16/02/2015	16/02/2015	Solicitud de información: se solicita una CPU para uno de los laboratorios.	Se transmite la incidencia a Servicios Informáticos. Reponen la CPU que faltaba.
Alumno	17/02/2015	17/02/2015	Incidencia: queja relacionada con la planificación de los estudios de Ingeniería del Automóvil.	Se transmite la incidencia al Departamento Académico del alumno para que valore la queja.
Estudiante Anónimo	26/02/2015	26/02/2015	Sugerencia: se sugiere la mejora de la empleabilidad de los estudiantes a la hora de finalizar sus estudios.	Damos acuse de recibo y agradecemos la propuesta.
Alumna	04/03/2015	04/03/2016	Incidencia: problema a la hora de entrar en el Campus Virtual.	Se reporta la incidencia a Servicios Informáticos quienes solucionan el problema.
PDI/PAS	04/03/2015	04/03/2015	Incidencia: se realiza reclamación relacionada con el cambio de los datos bancarios.	Se remite al responsable del Departamento de RRHH y damos acuse de recibo.

Estudiante Anónimo	05/03/2015	05/03/2015	Solicitud de información: se solicita un microondas más en el comedor de la cafetería.	Se remite la solicitud al responsable de Aramark, gestora de la cafetería.
Estudiante Anónimo	24/03/2015	25/03/2015	Incidencia: queja relacionada con los procedimientos a seguir en la biblioteca.	Se remite el correo al Servicio de Biblioteca, se toma nota de los procedimientos para ponerle solución.
Alumno	24/03/2015	25/03/2015	Incidencia: se realiza una queja relacionada con el frío que hace en un aula puesto que las puertas no se cierran automáticamente.	Se remite la queja al responsable de Mantenimiento. El alumno envía un correo felicitando la solución del problema en menos de 24 horas.
Alumna	08/04/2015	10/04/2015	Solicitud de información: se solicita información acerca de una queja que se interpuso anteriormente relacionada con el Club de Diseño.	Los responsables del Club de Diseño se ponen en contacto con los alumnos afectados para aclarar las quejas y proponer posibles soluciones.
Alumno	13/04/2015	21/04/2015	Incidencia: queja relacionada con la planificación de los exámenes.	Se remite al Departamento Académico.
Alumno	14/04/2015	14/04/2015	Incidencia: queja relacionada con el servicio de cafetería.	Se remite la incidencia al responsable de Aramark, gestora de la cafetería. Se da acuse de recibo al alumno.
Estudiante Anónimo	17/04/2015	17/04/2015	Sugerencia: se sugiere incluir tutoriales para las diferentes tareas administrativas a realizar por el alumnado.	Se remite la información a los Departamentos de Marketing Online y Web y Nebrija Global Campus.
Estudiante Anónimo	20/04/2015	20/04/2015	Incidencia: quejas relacionadas con los servicios de cafetería.	Se remite la incidencia al responsable de Aramark, gestora de la cafetería.
Estudiante Anónimo	29/04/2015	29/04/2015	Sugerencia: habilitar más aulas para realizar prácticas de fisioterapia.	Se remite el correo al centro adscrito San Rafael.
Estudiante Anónimo	30/04/2015	30/04/2015	Sugerencia: la reapertura de los vestuarios.	Se remite el correo al centro adscrito San Rafael.

Estudiante Anónimo	30/04/2015	30/04/2015	Sugerencia: la reapertura de los vestuarios.	Se remite el correo al centro adscrito San Rafael.
Alumno	30/04/2015	04/05/2015	Incidencia: queja por la calidad de la comida.	Se piden disculpas y se informa de cambios de personal con los que se espera la mejora del servicio.
Alumna	11/05/2015	11/05/2015	Incidencia: queja con el servicio de cafetería y los precios.	Se remite la incidencia a Aramark gestora de las cafeterías.
Estudiante Anónimo	12/05/2015	12/05/2015	Incidencia: el proyector de la B32 funciona muy mal, cada vez se ve menos.	Se transmite la incidencia al responsable para su gestión.
Estudiante Anónimo	12/05/2015	12/05/2015	Incidencia: la calidad de la comida de la cafetería ha empeorado.	Se remite la incidencia a Aramark, gestora de las cafeterías
Alumno	12/05/2015	12/05/2015	Incidencia: queja por la falta de información sobre el traslado al nuevo Campus de Princesa.	Se remite la incidencia a DOR. El Rector convoca una reunión con el alumnado para explicar la situación.
Alumna	12/05/2015	12/05/2015	Incidencia: queja sobre el sistema de pago lento de la cafetería y falta de pan.	Se remite la incidencia a Aramark, gestora de las cafeterías.
Estudiante Anónimo	12/05/2015	12/05/2015	Solicitud de información: piden información sobre el traslado al Campus de Princesa.	Se remite a DOR.
Estudiante Anónimo	12/05/2015	12/05/2015	Solicitud de información: piden información sobre el traslado al Campus de Princesa.	Se remite a DOR.
Alumna	12/05/2015	14/05/2015	Felicitación: agradecimiento a la profesora Dra. Marta Genis por su eficacia, profesionalidad y cariño.	Se envía la felicitación a la Profesora que agradece enormemente las palabras de la alumna.
Estudiante Anónimo	13/05/2015	13/05/2015	Incidencia: queja sobre el trato a un alumno por parte de varios responsables.	Se remite el correo a las personas citadas en el texto del mismo.

Estudiante Anónimo	13/05/2015	13/05/2015	Incidencia: queja sobre tutores y responsable de la Escuela de Arquitectura.	Se remite el correo a las personas citadas en el texto.
Estudiante Anónimo	13/05/2015	13/05/2015	Incidencia: queja sobre un responsable encargado de la defensa y mediación de un alumno.	Se remite el correo a Vicerrectorado.
Estudiante Anónimo	13/05/2015	13/05/2015	Incidencia: queja sobre la relación calidad/precio de la cafetería.	Se remite el correo a Aramark gestora de las cafeterías.
Estudiante Anónimo	13/05/2015	13/05/2015	Solicitud de información: piden información sobre el traslado al Campus de Princesa.	Se remite la incidencia a DOR.
Estudiante Anónimo	13/05/2015	13/05/2015	Incidencia: queja sobre la diferencia de trato entre diferentes alumnos a la hora de matricularse en varios proyectos y en el cumplimiento de las asistencias.	Se remite el correo a la EPSI.
Estudiante Anónimo	13/05/2015	13/05/2015	Incidencia: queja sobre tutores y responsable de la Escuela de Arquitectura.	Se remite el correo a las personas citadas en el texto.
Estudiante Anónimo	13/05/2015	13/05/2015	Incidencia: queja sobre la tramitación de la becas.	Se transmite la incidencia al responsable para su gestión.
Estudiante Anónimo	19/05/2015	19/05/2015	Solicitud de información: se solicita que se complete la nota de una asignatura en su expediente académico.	Se remite el correo al Departamento Académico.
Estudiante Anónimo	25/05/2015	25/05/2015	Sugerencia: dejar disponible un aula de prácticas en el periodo de exámenes.	Se remite correo a SGC que no puede responder al alumno por ser anónimo y no indicar de qué campus se trata. Comentan que siempre que se puede se deja un aula disponible.

Estudiante Anónimo	25/05/2015	25/05/2015	Incidencia: queja por no tener disponible un aula de prácticas en el periodo de exámenes.	Se remite correo a SGC que no puede responder al alumno por ser anónimo y no indicar de qué campus se trata. Comentan que siempre que se puede se deja un aula disponible.
Alumno	06/06/2015	06/06/2015	Incidencia: queja porque la biblioteca está cerrada el día 6/6/2015 que coincide con la preparación de exámenes.	Se remite el correo al Servicio de Biblioteca.
Estudiante Anónimo	10/06/2015	10/06/2015	Incidencia: queja sobre el ruido del aire acondicionado de la biblioteca.	Se transmite a mantenimiento que lo revisa.
Alumno	15/06/2015	16/06/2015	Incidencia: queja sobre la publicidad de Nebrija en las redes sociales.	Se remite el correo a la persona responsable de RRSS que da respuesta.
PDI/PAS	22/06/2015	22/06/2015	Incidencia: queja con los sistemas de cafetería.	Se remite la incidencia a Aramark, gestora de las cafeterías. Damos acuse de recibo y agradecemos la propuesta.
PDI/PAS	24/06/2015	24/06/2015	Incidencia: evitar que las furgonetas de reparto y mensajeros circulen por la zona de la escuela de verano sin precaución.	Se informa al responsable, damos acuse de recibo y agradecemos la propuesta.
Externo	29/06/2015	29/06/2015	Solicitud de información: se pide información sobre la oferta de un máster.	Se pone al candidato en contacto con el Departamento de ventas.
Alumno	29/06/2015	02/07/2015	Solicitud de información: preguntan cómo ver las notas de los exámenes.	Se pone al alumno en contacto con el Departamento Académico.
Alumno	07/07/2015	07/07/2015	Incidencia: queja por la pérdida de unas prácticas en Correos por poca flexibilidad de horario de la Universidad que coincide por las mañanas.	Desde el Departamento Académico se intenta hacer todo lo posible para que pueda realizar las prácticas.

Estudiante Anónimo	07/07/2015	08/07/2015	Incidencia: queja sobre la atención del personal de cafetería.	Desde Aramark indican que se está haciendo seguimiento para que mejore la atención.
Estudiante Anónimo	07/07/2015	07/07/2015	Sugerencia: mejora en la visibilidad de datos económicos en el portal del alumno.	Se remite al Departamento de Administración.
Estudiante Anónimo	07/07/2015	07/07/2015	Felicitación: se felicita al Servicio de Atención Personalizada, especialmente a Sonia Brox por su trato cercano.	Se traslada la felicitación.
PDI/PAS	07/07/2015	07/07/2015	Incidencia: queja dirigida a los servicios de cafetería.	Se remite la incidencia a Aramark, gestora de las cafeterías. Se solicita a la implicada una reunión con el encargado de las mismas.
Estudiante Anónimo	16/07/2015	16/07/2015	Incidencia: queja por falta de aire acondicionado en la biblioteca.	Se remite el correo al Servicio de Mantenimiento.
Alumno	16/07/2015	16/07/2015	Incidencia: queja por falta de aire acondicionado en la biblioteca.	Se remite el correo al Servicio de Mantenimiento, se habilitan dos aulas con aire acondicionado para poder estudiar y finalmente se arregla la rotura del aire de la biblioteca.
Estudiante Anónimo	16/07/2015	16/07/2015	Incidencia: queja por falta de enchufes para conectar los portátiles personales.	Se remite al Servicio de Mantenimiento.
Alumno	16/07/2015	16/07/2015	Incidencia: queja por falta de aire acondicionado en la biblioteca.	Se remite el correo a Biblioteca y Servicio de Mantenimiento.
PDI/PAS	17/07/2015	17/07/2015	Felicitación: a la organización y responsables de la Escuela de Verano.	Damos acuse de recibo y agradecemos la felicitación.
Estudiante Anónimo	18/07/2015	18/07/2015	Incidencia: queja por la calidad de la comida.	Se remite el correo a Aramark, gestora de las cafeterías que lo tiene en cuenta para la mejora del servicio.

Alumno	22/07/2015	22/07/2015	Incidencia: problemas a la hora de contactar con el profesorado de uno de los Máster.	Se remite el correo al coordinador del Master para que contacte con el alumno.
Estudiante Anónimo	23/07/2015	28/07/2015	Incidencia: estado de la cafetería e instalaciones del Campus de Berzosa en malas condiciones.	Se remite el correo al Servicio de Mantenimiento, cafetería y Gerencia. Aramark se reúne para tomar medidas para el curso 2015/2016.
Estudiante Anónimo	24/07/2015	24/07/2015	Incidencia: queja sobre la resolución dada al alumno por el Rectorado.	Se remite el correo a DOR.
Estudiante Anónimo	24/07/2015	24/07/2015	Incidencia: queja sobre la dotación de becas.	Se transmite la incidencia al responsable para su gestión.
Alumno	27/07/2015	27/07/2015	Sugerencia: se aportan sugerencias para la mejora de la Universidad Nebrija una vez finalizados los estudios en la misma.	Damos acuse de recibo y agradecemos la propuesta.
Estudiante Anónimo	27/07/2015	27/07/2015	Incidencia: queja sobre el trato a un alumno por parte de varios responsables.	Se remite el correo a las personas citadas en el texto del mismo.
PDI/PAS	27/07/2015	27/07/2015	Incidencia: mal estado de la cafetería en general.	Se remite la incidencia a Aramark, gestora de las cafeterías.