

## REGISTRO “OPINA” DEL CURSO ACADÉMICO 2011-2012.

A lo largo del curso académico 2011-2012 el Buzón Opina ha recibido:

- **Seis solicitudes de Información:** Todas ellas por temas relacionados con las titulaciones que ofrece la Universidad, reconocimiento de créditos y la concesión de becas para estudiar en Nebrija. A excepción de una solicitud de información sobre el proceso de acreditación del profesorado de ACAP. Estas solicitudes han sido atendidas, bien por el Departamento de Desarrollo Universitario, bien por el Departamento de Promoción y Admisiones o bien por el mismo departamento de la Titulación que interesaba al solicitante.
- **Cinco sugerencias:** Tres de ellas relacionadas con los servicios de los campus: en cafetería pedían publicar el menú, y la instalación de un cajero automático; y las otras dos relacionadas con los servicios académicos: Blackboard para móviles y la instalación de un Plotter y taquillas individuales para alumnos de arquitectura.

Todas ellas han recibido respuesta: a nivel de servicios del campus se ha publicado el menú en la web y se ha instalado un cajero automático en el campus de Berzosa, en sustitución del cajero que había anteriormente. A nivel de servicios académicos el Plotter ha sido instalado, y la utilidad de Blackboard para móviles está disponible para los alumnos.

Los responsables de atender estas sugerencias han sido el Departamento de Administración y Control Presupuestario y el Departamento de Sistemas.

- **Cinco incidencias:** dos de ellas son quejas a nivel de servicios, esto es, incidencias relacionadas con la atención por parte del personal de Administración y Servicios. Estas incidencias han sido remitidas a los Responsables implicados.

Otras dos están relacionadas con la campaña publicitaria del “Contrato Nebrija”. Una de ellas es de la madre de una ex-alumna que solicita empleo para su hija. Esta incidencia fue resuelta por el responsable del Centro de Asesoramiento Profesional quien se puso en contacto con la alumna para encontrar nuevas vías para su inserción laboral.

La otra es una opinión desfavorable hacia esta publicidad, que fue remitida al responsable del Departamento de Desarrollo Universitario.

Por otro lado hemos recibido la incidencia de un usuario que tuvo un problema de acceso a su cuenta Nebrija, que fue remitido a servicios informáticos y resuelto rápidamente.



## SOLICITUD DE INFORMACIÓN

Colectivo	Asunto	Solución y Responsables	Fechas
Alumno	Un alumno solicita información acerca del reconocimiento de asignaturas de Graduado Social para cursar el Grado en Derecho	El Departamento de Derecho se pone en contacto con el alumno proporcionando información personalizada a la alumna mediante un mail explicativo.	Inicio: 14/12/2011 Fin: 21/12/2011
PAS	Una profesora solicita información sobre el proceso de acreditación del Profesorado de ACAP	El Coordinador de Calidad de la Facultad de Artes y Letras se pone en contacto con la Profesora para orientarla en el proceso de Acreditación	Inicio: 23/01/2012 Fin: 26/01/2012
Persona externa	Una persona externa a la universidad solicita información sobre la Universidad y las titulaciones que ofrece,	Desde el departamento de Promoción y admisiones se ponen en contacto con esta persona, y se le envía un correo electrónico con la información solicitada	Inicio: 22/02/2012 Fin: 23/02/2012
Alumno	Un alumno solicita información sobre la doble titulación en Derecho y ADE y la posibilidad de convalidación de asignaturas	El Departamento de Desarrollo Universitario se pone en contacto con el alumno, enviándole un correo electrónico con información	Inicio: 28/02/2012 Fin: 28/02/2012
Externa	Una persona externa a la universidad se pone en contacto con la Universidad para obtener información	El Departamento de Desarrollo Universitario se pone en contacto con la solicitante través de un mail para ofrecerle información en lo que necesite	Inicio: 28/06/2012 Fin: 28/06/2012
Externo	Una persona externa a la universidad solicita información sobre la posibilidad de recibir becas para estudiar en la Universidad	El Departamento de Desarrollo Universitario se pone en contacto con la solicitante a través de un mail para ofrecerle información sobre las Becas a estudiantes.	Inicio: 29/09/2012 Fin: 29/09/2012

## SUGERENCIAS

Colectivo	Asunto	Solución y Responsables	Fechas
Alumnos	Los alumnos de Arquitectura solicitan: Plotter y espacio adecuado y permanente con taquillas individuales para la asignatura de "Proyectos y Taller".	Departamento de administración y control presupuestario. Compra, instalación y puesta en marcha de Plotter en el Campus de Dehesa de la Villa.	Inicio: 10/01/2012 Fin: 30/01/2012
Dos Alumnos	Los alumnos solicitan la instalación de un cajero del Banco Santander en el campus de Berzosa, a raíz del que había y fue retirado.	El rectorado se pone en contacto con el Banco Santander solicitando la instalación de un cajero automático, en el lugar en el que lo retiraron.  Instalación del cajero automático en la cafetería del campus de Berzosa. (Diciembre 2012)  Departamento de administración y control presupuestario	Inicio: 03/02/2012 Fin: 07/02/2012
Anónimo	Se solicita colgar el menú de cafetería en la Web.	En Junio de 2012 se publica el menú de la cafetería en la intranet de la Universidad "Red Nebrija" y en las pantallas de televisión que hay en los campus.	Inicio: 26/06/2012 Fin: 27/06/2012
Alumno	Alumno sugiere que se habilite la plataforma Blackboard para los móviles.	Esta utilidad está disponible tanto para el manejo del Campus Virtual como la asistencia a videoconferencias	Inicio: 18/09/2012 Fin: 19/09/2012

## INCIDENCIAS

Colectivo	Asunto	Solución y Responsables	Fechas
Alumnos	Opinión desfavorable hacia el servicio de cafetería del Campus de Dehesa	Remitimos la incidencia a la responsable de la Cafetería en la Universidad. Se instala un buzón de sugerencias en la cafetería Residencias Nebrija	Inicio: 16/05/2012 Fin: 17/05/2012
Anónimo	Opinión desfavorable hacia la publicidad del Contrato Nebrija	Remitimos la incidencia al Director de Desarrollo Universitario de la Universidad	Inicio: 15/06/2012 Fin: 18/06/2012
PDI	Usuario bloqueado no puede acceder a su cuenta Nebrija.	Contacto con Servicios Informáticos y envío de mail informando de que el problema está resuelto Servicios informáticos	Inicio: 18/06/2012 Fin: 18/06/2012
Alumnos	Queja a causa de la mala atención hacia un alumno por parte de una Secretaria de un Departamento Académico	Informamos al Decano del Centro sobre la queja presentada.	Inicio: 25/07/2012 Fin: 26/07/2012:
Madre de ex alumna	La Madre de una alumna egresada en situación de desempleo se pone en contacto con la Universidad.	El Director del Centro de Asesoramiento Profesional se pone en contacto con la antigua alumna para actualizar su currículum e incluir sus datos en la bolsa de empleo.	Inicio: 19/09/2012 Fin: 25/09/2012