



Buzón Opina



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

Buzón Opina 19-20

Informe de registro ALUMNOS



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

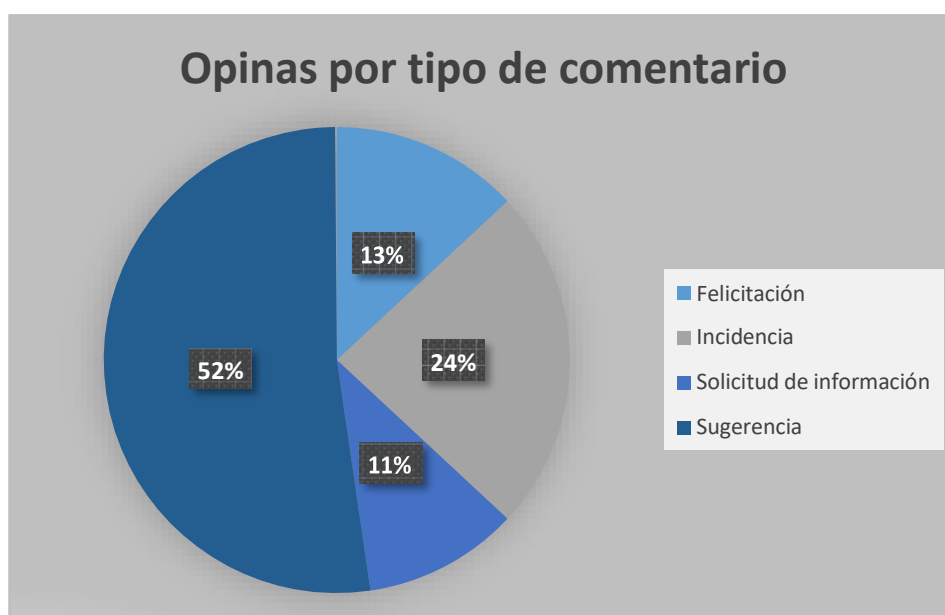
INFORME DE REGISTRO OPINA. ALUMNOS. CURSO 2019-2020

Fecha: 28/09/2020

A lo largo del Curso Académico 2019-2020, el Buzón Opina de la Universidad Nebrija ha registrado un total de 126 comentarios frente a los 219 recibidos el curso anterior. A partir de este número, vamos a proceder a un análisis más detallado según las diversas categorías recogidas dentro del propio Buzón Opina.

- Por tipo de comentario

El grueso de los comentarios registrados en el Buzón Opina son “Incidencias” (31) y “Sugerencias” (68). El restante se reparte entre “Felicitaciones” (17) y “Solicitudes de Información” (14).



- Por curso y titulación

En el curso académico 2019/2020 no existen titulaciones que destaquen por haber registrado mayor número de Opinas, sino que se han registrado solicitudes provenientes de todo el colectivo estudiantil por igual.

- **Por temática**

La disconformidad mostrada por los alumnos de la Escuela Politécnica con las obras de su Campus en fechas de exámenes ha sido la temática común que ha registrado mayor número de comentarios, así como los ruidos constantes generados en las bibliotecas tanto del Campus de Dehesa de la Villa como en el de Princesa. También la petición de una cafetería en el Campus de Princesa ha sido una de las peticiones más solicitadas.

Otro tema recurrente han sido las incidencias informáticas y la petición de mejoras en las instalaciones, con equipos informáticos y programas necesarios para sus estudios.

CONCLUSIONES

El Buzón Opina es una vía de comunicación conocida por el alumno de la Universidad Nebrija, independientemente de la modalidad a la que pertenezca (presencial, semipresencial u online). Fundamentalmente, apoyándose en este Buzón para la puesta en constancia de incidencias y sugerencias.

El compromiso de la gestión del Buzón Opina radica en conceder una atención eficiente y eficaz. Por ello, el 62% de los comentarios registrados en el curso 2019/2020 (desde septiembre de 2019 hasta enero de 2020) fueron cerrados convenientemente. En comparación, han aumentado de manera no significativa los casos pendientes de resolver (11% frente a 9% en el curso 18-19)

El anonimato de los comentarios es un derecho básico en un Buzón de estas características, pero dificulta la capacidad de poder trabajar sobre este tipo de solicitudes y aportar una respuesta al alumno.

Como conclusión final, indicar que el número total de Opinias recibidos ha sido de 126 frente a los 219 recibidos en el curso 2018/2019, dato a destacar, ya que hemos recibido 69 Opinias menos que el curso anterior (datos tomados desde septiembre de 2019 a enero de 2020).



Buzón Opina 19-20

Informe de registro PDI-PAS



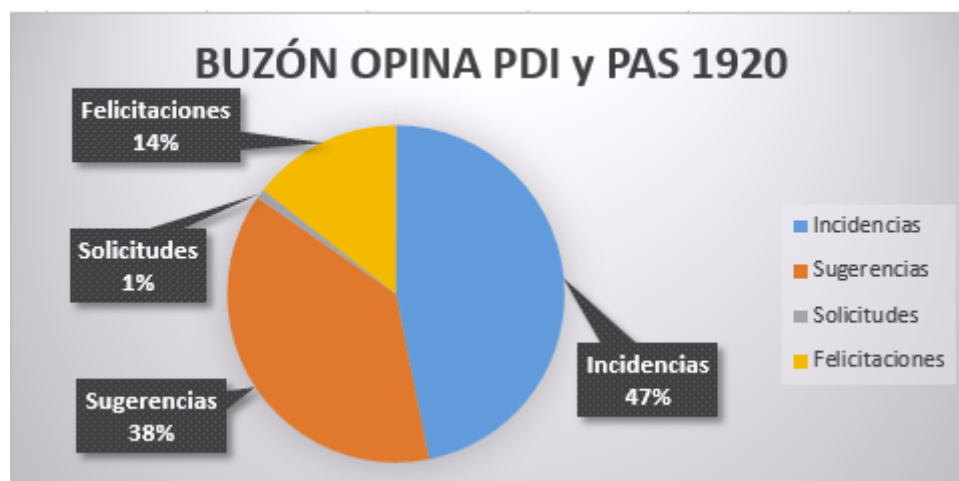
UNIVERSIDAD
NEBRIJA

INFORME DE REGISTRO OPINA. PDI-PAS. CURSO 2019-2020

A lo largo del curso académico 2019-2020 el Buzón Opina ha recibido 111 solicitudes del Personal Docente Investigador y del personal de Administración y Servicios.

	PDI y PAS
Incidencias	52
Sugerencias	42
Solicitudes	1
Felicitaciones	16
Total	111

Tabla 1. Resumen del registro opina 2019-2020



Como podemos ver las incidencias son las que mayor registro han tenido, seguidas de las sugerencias o quejas. A continuación, se muestra un resumen del registro opina 2019-2020:

- ***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 dos incidencias recibidas: es una muy buena noticia que para un curso académico marcado por la covid-19 se haya producido un descenso de las incidencias respecto al curso 1920 (65), de las cuales un gran porcentaje de las

incidencias recibidas tienen que ver con el servicio de cafetería tanto del campus de Dehesa de la Villa como el de la Berzosa, más concretamente en lo referente a los menús, la calidad de las comidas y la limpieza en general.

El resto de incidencias recibidas en el buzón durante este curso académico están relacionadas con las infraestructuras (obras, espacios...) y otras relativas al reciente programa de fichaje, lo que la Universidad responde de manera eficiente solventando estos problemas.

- **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.*

Cuarenta y dos sugerencias recibidas: aunque ha disminuido algo respecto al curso anterior (46) seguimos con un muy buen nivel de sugerencias lo que sigue siendo una buena noticia puesto que muestra la implicación del personal en su Universidad, buscando siempre la mejora continua a través de sus sugerencias y opiniones.

De estas podemos decir que gran parte son referidas a la mejora en los servicios de la cafetería y solicitud de autobús lanzadera a Berzosa.

Por otro lado, también se han dejado sugerencias en el buzón referentes a mejoras en el sistema de fichajes y la conciliación, tanto del personal como de los recursos humanos y servicios.

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

Una solicitud recibida: relativa a servicios de cafetería, solicitando un menú mensual.

Que el personal docente y de administración y servicios comience a utilizar este servicio indica la buena gestión al promocionar este espacio

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

Dieciséis felicitaciones recibidas lo que supone un gran aumento de las mismas respecto al curso pasado (5) relativas a las mejoras implementadas en la cafetería de Dehesa de la Villa, soluciones en cuanto a la climatización en Princesa, así mismo se ha felicitado la gestión de varios departamentos.

