



Buzón Opina



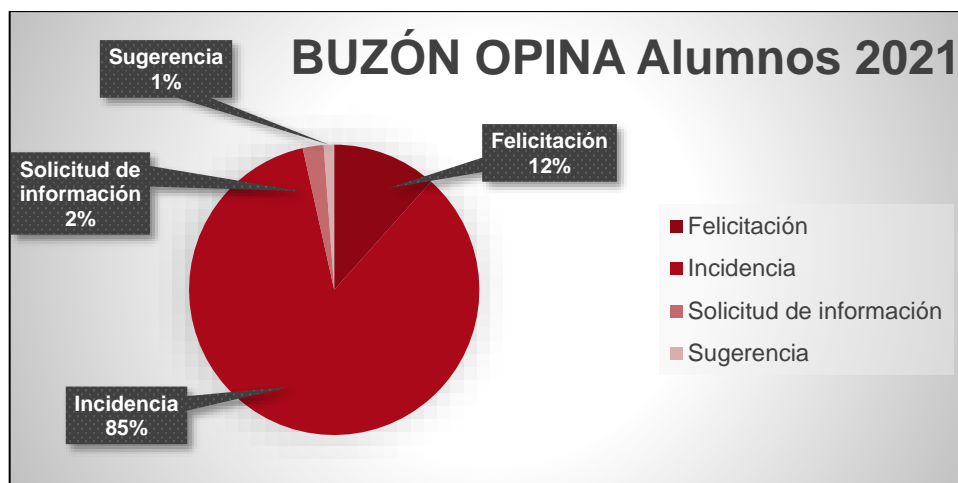
UNIVERSIDAD
NEBRIJA

INFORME DE REGISTRO OPINA. ALUMNOS. CURSO 2020-2021

A lo largo del Curso Académico 2020-2021, el Buzón Opina de la Universidad Nebrija ha registrado un total de 86 comentarios frente a los 126 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

	Alumnos
Incidencias	73
Sugerencias	1
Solicitudes	2
Felicitaciones	10
Total	86



- Por curso y titulación

En el curso académico 2020/2021 apenas se han producido registros de alumnos referidos a sus titulaciones, sino que se han registrado solicitudes relacionadas con los departamentos generales de la Universidad.

- **Por temática**

En relación con las Incidencias, mayormente, los alumnos muestran su disconformidad con el periodo de exámenes, notas y revisión de los mismos, conexión-wifi, los servicios de cafetería, atención telefónica colapsada, etc.

Todas estas incidencias han sido gestionadas y solventadas lo antes posible, comunicando al alumno (siempre que se ha identificado) su solución.

Así mismo, algunos han mostrado su desacuerdo con algunos profesores en relación a la rigurosidad en la corrección, puntualidad, asistencia, etc

También, hemos tenido, bajo esta vía, una solicitud de información sobre una titulación de master y una sugerencia sobre la necesidad de poner taquillas en el Campus de Princesa.

Las Felicitaciones y agradecimientos sobre todo van dirigidas a los tutores de practices y TFM/TFG, con algunos Directores/Coordinadores de Titulación y con la Institución Universitaria.

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, online o híbrida). 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 73% de los comentarios registrados en el curso 2020/2021 (desde septiembre de 2020 hasta mayo de 2021) fueron cerrados convenientemente.

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.

UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD



**Informe de Registro:
Buzón Opina PAS/PDI**

2020/2021



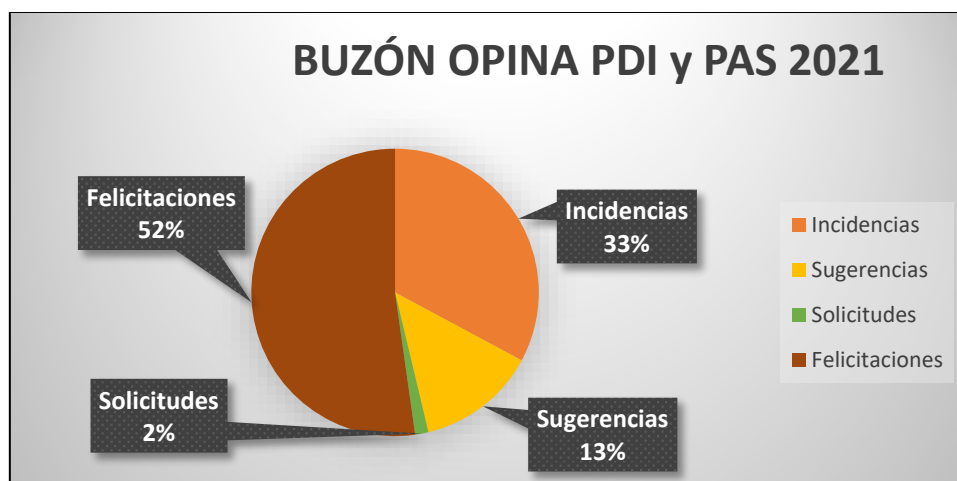
UNIVERSIDAD
NEBRIJA

INFORME DE REGISTRO OPINA. PDI-PAS. CURSO 2020-2021

A lo largo del curso académico 2020-2021 el Buzón Opina ha recibido 332 solicitudes del Personal Docente Investigador y del personal de Administración y Servicios.

	PDI y PAS
Incidencias	110
Sugerencias	42
Solicitudes	5
Felicitaciones	175
Total	332

Tabla 1. Resumen del registro opina 2020-2021



Como podemos ver las felicitaciones son las que mayor registro han tenido, seguidas de las incidencias o quejas. A continuación, se muestra un resumen del registro opina 2020-2021:

- ***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.

Incidencias recibidas: una gran mayoría producidas por la adaptación de las clases al formato híbrido, lo que es un grato indicador de mayoritario uso del

personal y la implicación del mismo para conseguir la excelencia en la docencia, aunque esta sea híbrida.

Así mismo se han recibido de incidencias relacionadas con las infraestructuras (obras, espacios...).

- **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.*

Sugerencias recibidas: 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, al igual que el curso pasado, 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 la conciliación del personal.

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

Solicitudes recibidas: todas ellas referidas a la actualización y gestión de algún software.

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.*

Felicitaciones recibidas: la gran mayoría referidas a la amplia información, asesoramiento y rapidez de gestión en las incidencias recibidas en las clases

híbridas. También se han recibido felicitaciones en cuanto a la ayuda y gestión del departamento de Calidad.

