

INFORME BUZÓN OPINA

CURSO 2018-2019

INFORME BUZÓN OPINA CURSO 2018-2019

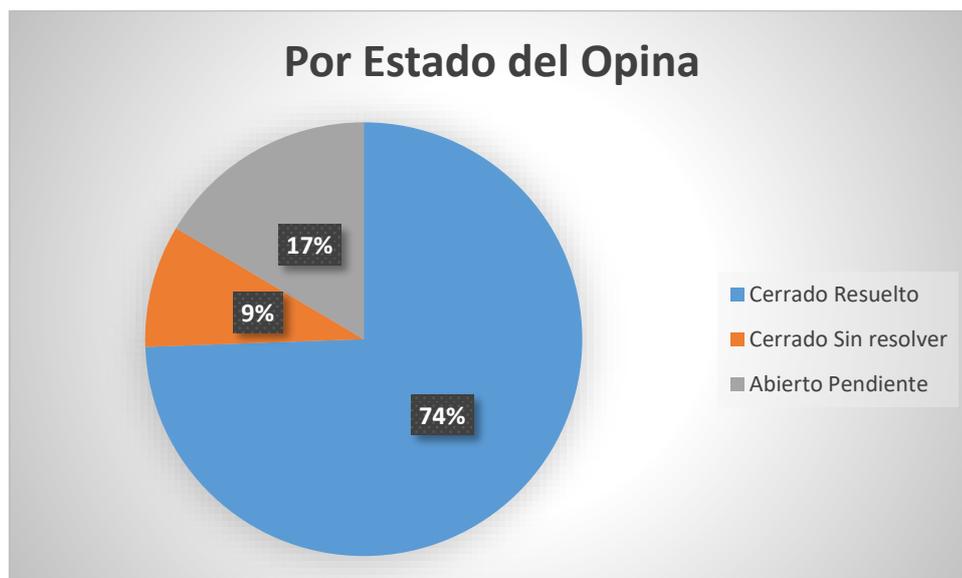
Fecha: 26/06/2019

DATOS OPINAS 2018-2019

A lo largo del Curso Académico 2018-2019, el Buzón Opina de la Universidad Nebrija ha registrado un total de 219 comentarios frente a los 367 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 Estado del Opina

Una suma de 163 Opinas han sido “Cerrados Resueltos”, siendo 20 “Cerrados Sin Resolver” y quedando 36 “Abiertos/Pendientes”.



Ello significa un mantenimiento del porcentaje en casos cerrados resueltos con respecto al curso anterior y una considerable mejora en los casos cerrados sin resolver.

Aún queda un importante porcentaje de casos pendientes de resolución debido a la cantidad de Opinas que se reciben bajo la condición de anonimato.

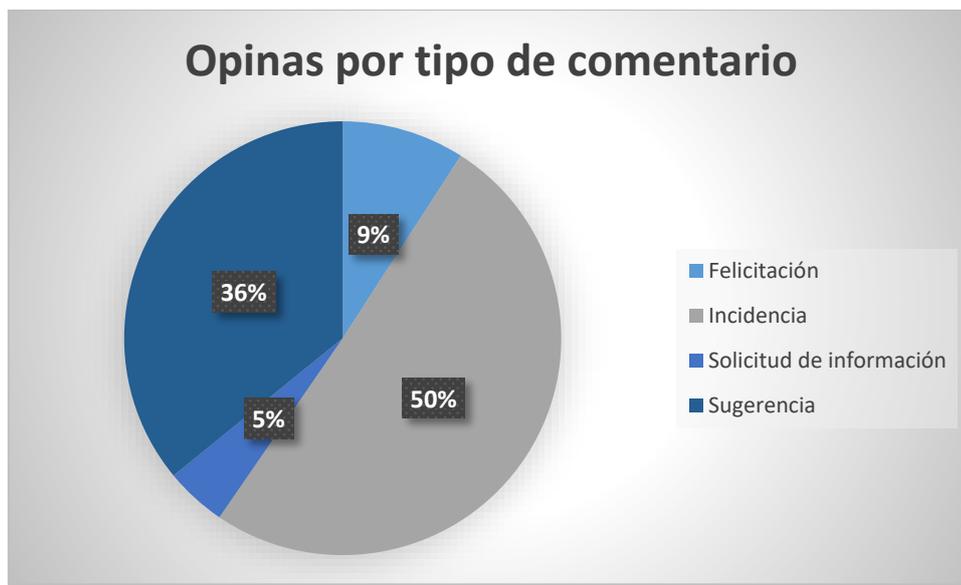
- **Por fecha de creación**

Los mayores picos de generación de comentarios han tenido lugar en los meses de inicio de semestres (octubre y febrero) y han ido manteniéndose relativamente constantes durante el resto del curso a excepción de Agosto y Enero, meses de menor actividad estudiantil.



- **Por tipo de comentario**

El grueso de los comentarios registrados en el Buzón Opina son “Incidencias” (111) y “Sugerencias” (79). El restante se reparte entre “Felicitaciones” (20) y “Solicitudes de Información” (10).



- **Por curso y titulación**

En el curso académico 2018-2019 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.

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 74% de los comentarios registrados en el curso 2018-2019 fueron cerrados convenientemente. En comparación, se han reducido los casos pendientes de resolver (9% frente a 20.98% en el curso 17-18)

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 219 frente a los 367 recibidos en el curso 2017-2018, dato a destacar, ya que hemos recibido cerca de 150 Opinias menos que el curso anterior.

UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD

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

2018/2019



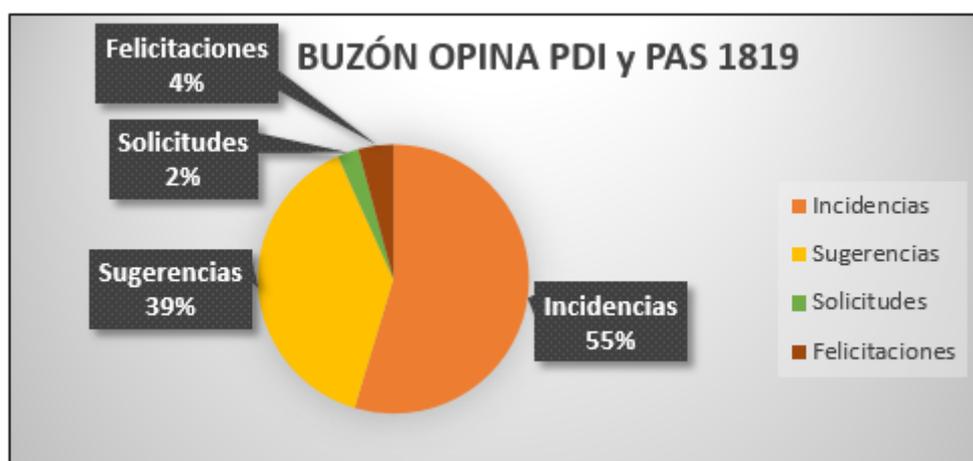
UNIVERSIDAD
NEBRIJA

INFORME DE REGISTRO OPINA. CURSO 2018-2019

A lo largo del curso académico 2018-2019 el Buzón Opina ha recibido 119 solicitudes del Personal Docente Investigador y del personal de Administración y Servicios, los registros recibidos a través del buzón opina durante este curso han sido atendidos por la **Unidad Técnica de Calidad y el Centro de Atención Personalizada**.

	PDI y PAS
Incidencias	65
Sugerencias	46
Solicitudes	3
Felicitaciones	5
Total	119

Tabla 1. Resumen del registro opina 18-19



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 2018-2019:

- ***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.

Sesenta y cinco incidencias recibidas: 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,...), los recursos materiales, sobre todo relacionadas con los equipos informáticos, y las condiciones de las aulas con respecto a la climatización de las mismas, 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 seis sugerencias recibidas: Seguimos con un crecimiento de las sugerencias con respecto a las de los últimos años, ello es 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, solicitud de autobús lanzadera a Berzosa y sugerencias de reciclado.

Por otro lado, también se han dejado sugerencias en el buzón referentes a mejoras en el funcionamiento y la organización de la Universidad, 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.*

Tres solicitudes recibidas: una relativa a servicios informáticos, otra preguntando por un evento de la Universidad y la tercera solicitando información relativa a la conciliación laboral.

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.

Cinco felicitaciones recibidas 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.

