



Buzón Opina



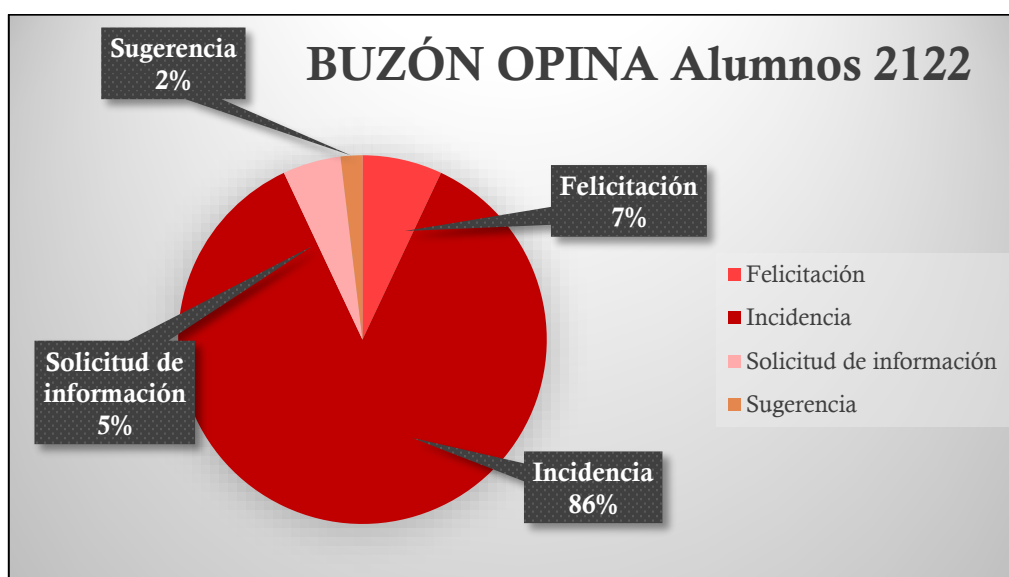
UNIVERSIDAD
NEBRIJA

INFORME DE REGISTRO OPINA. ALUMNOS. CURSO 2021-2022

A lo largo del Curso Académico 2021-2022, el Buzón Opina de la Universidad Nebrija ha registrado un total de 157 comentarios frente a los 86 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	135
Sugerencias	3
Solicitudes	8
Felicitaciones	11
Total	157



- Por curso y titulación

En el curso académico 2021/2022 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, servicios informáticos (claves correo electrónico, automatrícula, acceso al campus virtual), conexión-wifi, ruidos en Biblioteca, demora en los procedimientos de secretaría, 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.

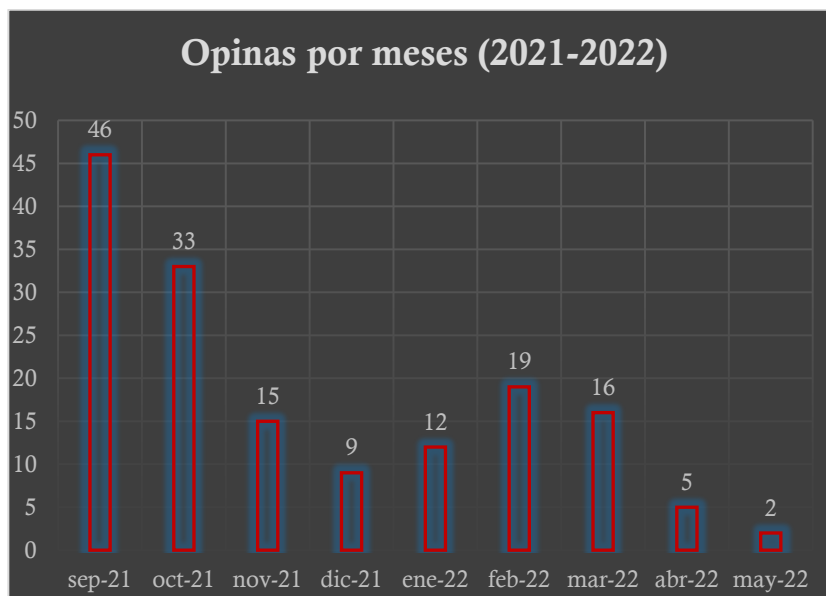
También, hemos tenido, bajo esta vía, dos solicitudes de información sobre la matrícula y horarios, y tres sugerencias sobre la necesidad cortina en una ventana para paliar el sol, obligatoriedad en la asistencia a clase y dejar algún día libre tras el último examen.

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

- **Por meses**

Claramente apreciamos en el gráfico que el 50% de los opinas se crean en el arranque del curso, en los meses de septiembre y octubre, cuando el alumno se está haciendo tanto a las infraestructuras, tecnologías, protocolos etc. de la Universidad.

Vuelve a haber un pequeño repunte tras los exámenes ordinarios de enero y la extraordinaria de febrero. Y paulatinamente van desapareciendo tras haber tomado costumbre el alumno con su entorno y profesores.



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/híbrida, a distancia/virtual). 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 90% de los comentarios registrados en el curso 2021/2022 (desde septiembre de 2021 hasta mayo de 2022) 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**

2021/2022



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

INFORME DE REGISTRO OPINA. PDI-PAS. CURSO 2021-2022

A lo largo del curso académico 2021-2022 se han recibido diversas demandas, tanto del Personal Docente Investigador como del personal de Administración y Servicios, a través de los medios con los que cuenta la Universidad para ello (Servicio Opina, Formulario de Reclamaciones, Centro de Atención Personalizada, correo electrónico, reuniones coordinación, reuniones departamentales, ...), todo ello debido al plan de actuación de cercanía y ayuda al trabajador (PDI/PAS) que se ha puesto en marcha buscando mejorar entre todos la organización en la que trabajamos. Esto nos permite fomentar la comunicación y trabajar entre todos en una mejora continua, sistematizando la gestión y revisión de las incidencias que acontecen en la Universidad.

Para ello, se ha creado un equipo transversal para dar respuesta y solución prioritaria a cualquier demanda interpuesta por nuestro personal.

Ese equipo identificó las áreas en las que las actuaciones podrían tener un mayor impacto y beneficio para todos y desarrolló un plan de acción.

Las **áreas de acción preferente del grupo de trabajo** son las siguientes:

- Mayor claridad en la información sobre las funciones, la carrera y la retribución.
- Mejora en el liderazgo de equipos: comunicación, *feedback* desempeño, colaboración.
- Disminución de la dedicación administrativa del personal docente e investigador.
- Mayor eficiencia en los procesos masivos y/o estacionales. Principales avances:

La **Universidad Nebrija** ha sido **seleccionada** como una de las **cuatro finalistas para los Premios Empresa Flexible**, otorgados por la Comunidad de Madrid. Los galardones reconocen a las **empresas que fomentan la conciliación, la corresponsabilidad, la diversidad y la igualdad en sus plantillas.**

