

INFORME BUZÓN OPINA

CURSO 2016-2017

INFORME BUZÓN OPINA CURSO 2016-2017

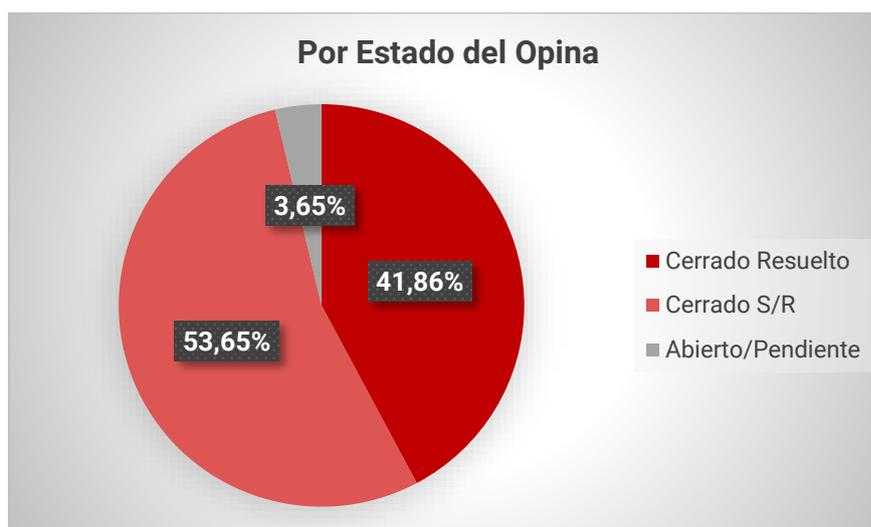
Fecha: 16/11/2017

DATOS OPINAS 2016-2017

A lo largo del Curso Académico 2016-2017, el Buzón Opina de la Universidad Antonio de Nebrija ha registrado un total de 246 comentarios. A partir de este número, vamos a proceder a un análisis más detallado según las diversas categorías recogidas dentro del propio Buzón Opina.

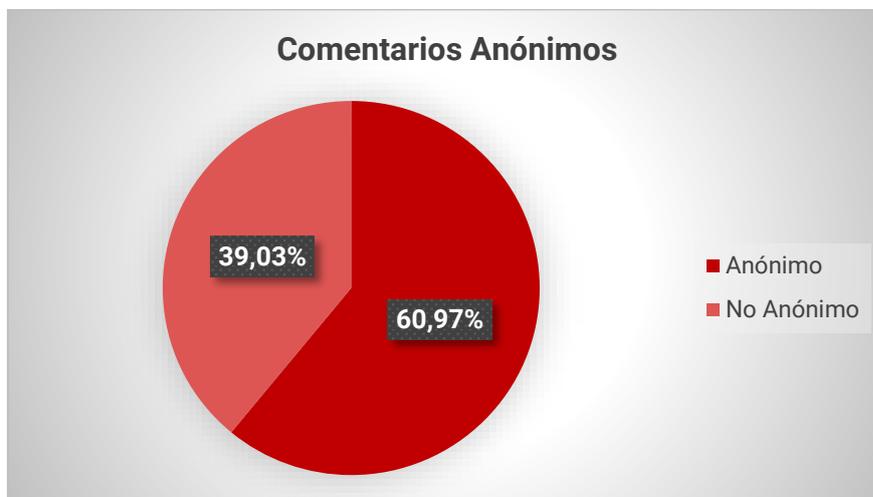
- **Por Estado del Opina**

Una suma de 103 Opinas han sido “Cerrados Resueltos”, siendo 132 “Cerrados Sin Resolver” y quedando 9 “Abiertos/Pendientes”.



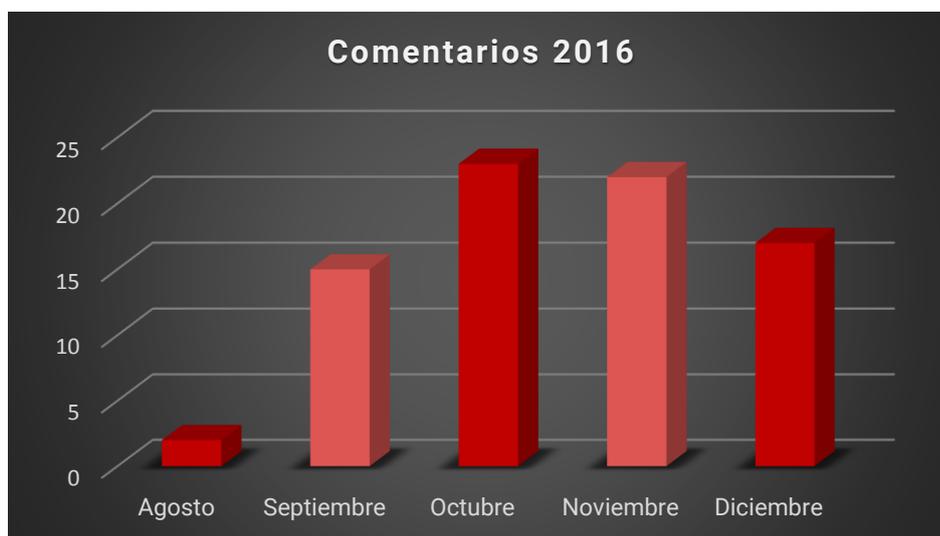
Como se puede observar, aún existe un amplio porcentaje de comentarios que se han concluido bajo la categoría “Cerrado sin resolver”. En numerosas ocasiones, este hecho responde a la cantidad de Opinas que se reciben bajo la condición de anonimato.

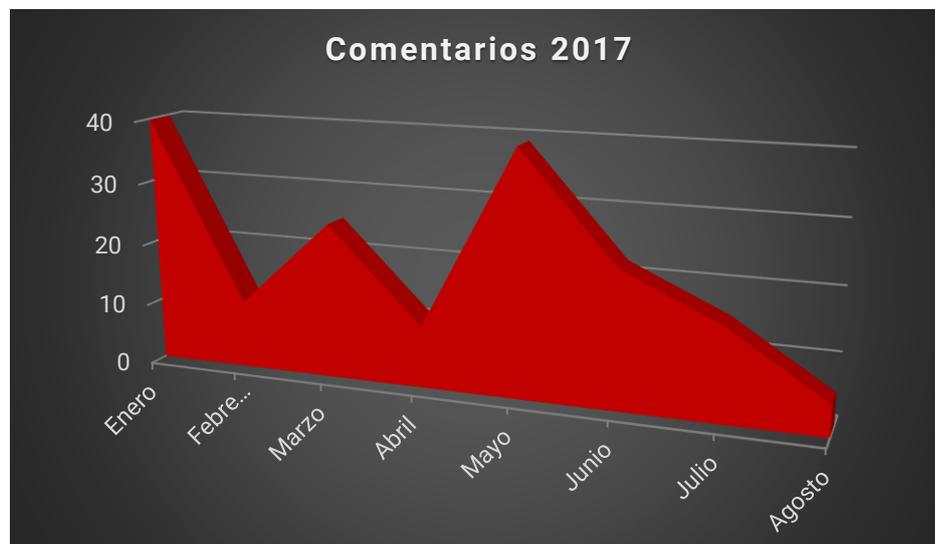
De hecho, como se puede ver en el gráfico adjunto a continuación, un poco más del 60% de estos comentarios se realizan anonimamente y ello dificulta en gran medida la capacidad de respuesta al alumno.



- **Por fecha de creación**

Los mayores picos de generación de comentarios ha tenido lugar en los meses de enero y mayo de 2017, percibiendo un claro descenso de los mismos en los meses relativos a verano y un despunte en los meses clave de inicio y final de curso y cuatrimestre (Octubre-Noviembre / Enero / Mayo).





- **Por tipo de comentario**

El grueso de los comentarios registrados en el Buzón Opina son “Sugerencias” (121) e “Incidencias” (98). El restante (27) se reparte entre “Felicitaciones” y “Solicitudes de Información”



- **Por curso y titulación**

En el curso académico 2016-2017 no existe ninguna titulación ni curso en los que especialmente se perciba una carga superior de incidencias.

- **Por temática**

Durante el primer trimestre de 2017, se recibió una gran cantidad de comentarios en relación al cambio de calendario académico. Las explicaciones que solicitaban los alumnos a este respecto fueron tratadas en el Consejo de Delegados, donde se aclaró que este cambio ha sido llevado a cabo a razón de las encuestas de alumnado. Además, se alegaron motivos como la movilidad internacional, la falta de temario o el solapamiento de exámenes parciales con finales. Asimismo, se puso a disposición del Consejo de Delegados los resultados de las encuestas para analizarlos junto con Ordenación Académica.

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, cerca del 97% de los comentarios registrados en el curso 2016-2017 fueron cerrados y únicamente un 3% se mantienen abiertos en busca de una solución adecuada a sus necesidades.

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.

Los mayores picos de generación de comentarios ha tenido lugar en los meses de enero y mayo de 2017, percibiendo un claro descenso de los mismos en los meses relativos a verano y un despunte en los meses clave de inicio y final de curso y cuatrimestre (Octubre-Noviembre / Enero / Mayo).

Durante el curso anterior, no ha existido una incidencia clara en relación a una titulación concreta ni el perfil de comentario registrado ha contado con unos patrones muy similares (sin contar con el cambio de Calendario Académico).

UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD

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

2016/2017



UNIVERSIDAD
NEBRIJA

INFORME DE REGISTRO OPINA. CURSO 2016-2017

A lo largo del curso académico 2016-2017 el Buzón Opina ha recibido 46 solicitudes del Personal Docente Investigador y al 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	18
Sugerencias	22
Solicitudes	0
Felicitaciones	6
Total	29

Tabla 1. Resumen del registro opina 16-17.

Como podemos ver las sugerencias son las que mayor registro han tenido, muy seguidas de las incidencias o quejas. A continuación se muestra un resumen del registro opina 2016-2017:

- ***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.

Dieciocho incidencias recibidas: la mayor parte de las incidencias recibidas durante este curso académico están relacionadas con los recursos materiales o los espacios, 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.

También encontramos incidencias relacionadas con los servicios de cafetería y más concretamente en lo referente a los menús, la calidad de las comidas y la limpieza en general. Aunque cabe destacar que durante el curso analizado las incidencias han descendido considerablemente con respecto a la cafetería, se percibe una mejora creciente de la misma.

- **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.

Veintidós sugerencias recibidas: en cuanto a las sugerencias al buzón opina, hemos detectado un crecimiento con respecto a las del curso pasado. De estas podemos decir que gran parte son referidas a la falta de materiales sobre todo en la cafetería.

Por otro lado, podemos observar que se siguen reiterando las sugerencias de establecer un bono de medio menú para las cafeterías de todos los campus de la Universidad.

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

Cero solicitudes recibidas: No se han recibido solicitudes de información por parte del personal tanto docente como de administración y servicios.

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

Seis felicitaciones recibidas: finalmente, en el buzón Opina hemos recibido también felicitaciones, dirigidas casi en su totalidad a las mejoras que se han ido implementando a lo largo del curso en el servicio de las cafeterías de la Universidad.

REGISTRO OPINA CURSO 2016-2017

SOLICITANTE Colectivo	Fecha inicio	Fecha Final	ASUNTO Breve descripción	Breve descripción de la solución aportada
PDI/PAS	06/09/2016	10/09/2016	Sugerencia: Sustituir el microondas averiado en la cafetería del Campus de Berzosa	Se remite sugerencia al departamento de infraestructuras y se sustituye el microondas.
PDI/PAS	06/09/2016	10/09/2016	Sugerencia: Sustituir el microondas averiado en la cafetería del Campus de Berzosa	Se remite sugerencia al departamento de infraestructuras y se sustituye el microondas
PDI/PAS	06/09/2016	10/09/2016	Sugerencia: Sustituir el microondas averiado en la cafetería del Campus de Berzosa	Se remite sugerencia al departamento de infraestructuras y se sustituye el microondas
PDI/PAS	06/09/2016	07/09/2016	Incidencia: La conexión a internet del Campus de Princesa no funciona correctamente	Se remite la incidencia para que servicios informáticos lo revise y solucione el problema.
PDI/PAS	06/09/2016	06/09/2016	Incidencia: Falta de aire acondicionado en el aula 21 del Campus de Princesa	Se traslada la incidencia a mantenimiento para y ajustan el aire acondicionado del aula.
PDI/PAS	06/09/2016	06/09/2016	Incidencia: Falta de aire acondicionado, problemas con los ordenadores, conexión a internet, etc. del Campus de Princesa	Se traslada la incidencia a mantenimiento para y ajustan el aire acondicionado del aula. Y al departamento de sistemas para que hagan una revisión y mejora de los ordenadores
PDI/PAS	06/09/2016	06/09/2016	Incidencia: Problemas con la conexión a internet en el Campus de Princesa	Se remite la incidencia para que servicios informáticos lo revise y solucione el problema.
PDI/PAS	08/09/2016	09/09/2016	Incidencia: Falta de aire acondicionado y privacidad para la recepción de visitas.	Se traslada la incidencia a mantenimiento para y ajustan el aire acondicionado. Se traslada también la incidencia al departamento de infraestructuras para habilitar una zona de reuniones.
PDI/PAS	08/09/2016	09/09/2016	Incidencia: Falta de aire acondicionado y luz	Se traslada la incidencia a mantenimiento para y ajustan el aire acondicionado del aula.
PDI/PAS	08/09/2016	09/09/2016	Incidencia: Falta aire acondicionado y luz para trabajar	Se traslada la incidencia a mantenimiento para y ajustan el aire acondicionado del aula.

PDI/PAS	15/09/2016	15/09/2016	Felicitación: elogian el cambio en la cafetería de Berzosa	Se remite la felicitación a la persona responsable de la cafetería.
PDI/PAS	15/09/2016	16/09/2016	Sugerencia: Reasignar las plazas de aparcamiento en Dehesa	Se remite la incidencia al departamento responsable de la gestión de las plazas de aparcamiento.
PDI/PAS	19/09/2016	19/09/2016	Sugerencia: acomodar otro microondas en Berzosa	Se remite sugerencia al departamento de infraestructuras y se sustituye el microondas.
PDI/PAS	19/09/2016	19/09/2016	Sugerencia: acomodar otro microondas en Berzosa	Se remite sugerencia al departamento de infraestructuras y se sustituye el microondas.
PDI/PAS	05/10/2016	05/10/2016	Felicitación: buen servicio en la cafetería de Berzosa.	Se remite la felicitación a la persona responsable de la cafetería.
PDI/PAS	06/10/2016	06/10/2016	Felicitación: buen servicio en la cafetería de Berzosa.	Se remite la felicitación a la persona responsable de la cafetería.
PDI/PAS	21/10/2016	21/10/2016	Sugerencia: Incluir el precio de los bocadillos de la cafetería así como indicar por adelantado los menús de la semana	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías.
PDI/PAS	21/11/2016	21/11/2016	Incidencia: Falta de personal en cafetería por lo que genera caos.	Se remite la incidencia a Aramark, gestora de las cafeterías.
PDI/PAS	01/12/2016	01/12/2016	Incidencia: demasiado calor en el aula	Se traslada la incidencia a mantenimiento para y ajustan la temperatura del aula.
PDI/PAS	20/01/2017	20/01/2017	Incidencia: Demasiado frio en las aulas	Se traslada la incidencia a mantenimiento para y ajustan la temperatura del aula.
PDI/PAS	08/03/2017	22/03/2017	Incidencia/Felicitación: Instalación de microondas en BZ	Se remite la incidencia a Aramark, gestora de las cafeterías. Y la felicitación al departamento de infraestructuras por su pronta resolución.
PDI/PAS	09/03/2017	09/03/2017	Sugerencia: solicita bonos de medio menú	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías.
PDI/PAS	09/03/2017	09/03/2017	Sugerencia: solicita bonos de medio menú	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías.

PDI/PAS	09/03/2017	09/03/2017	Sugerencia: solicita bonos de medio menú	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías.
PDI/PAS	09/03/2017	09/03/2017	Incidencia: reposición de microondas en DV	Se remite sugerencia al departamento de infraestructuras y se sustituye el microondas.
PDI/PAS	09/03/2017	09/03/2017	Incidencia: reposición de microondas en DV	Se remite sugerencia al departamento de infraestructuras y se sustituye el microondas.
PDI/PAS	09/03/2017	09/03/2017	Incidencia: solicitar más servicios de autobuses a BZ	Se comunica a la EMT quienes nos aconsejan que sean los propios usuarios quienes interpongan las reclamaciones.
PDI/PAS	21/03/2017	21/03/2017	Sugerencia: solicita bonos de medio menú	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías.
PDI/PAS	21/03/2017	21/03/2017	Sugerencia: solicita bonos de medio menú	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías.
PDI/PAS	21/03/2017	21/03/2017	Sugerencia: solicita bonos de medio menú	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías.
PDI/PAS	21/03/2017	21/03/2017	Sugerencia: solicitar más servicios de autobuses a BZ	Se comunica a la EMT quienes nos aconsejan que sean los propios usuarios quienes interpongan las reclamaciones.
PDI/PAS	21/03/2017	21/03/2017	Sugerencia: solicitar más servicios de autobuses a BZ	Se comunica a la EMT quienes nos aconsejan que sean los propios usuarios quienes interpongan las reclamaciones.
PDI/PAS	22/03/2017	22/03/2017	Incidencia: solicitar más servicios de autobuses a BZ	Se comunica a la EMT quienes nos aconsejan que sean los propios usuarios quienes interpongan las reclamaciones.
PDI/PAS	22/03/2017	22/03/2017	Sugerencia: solicitar más servicios de autobuses a BZ	Se comunica a la EMT quienes nos aconsejan que sean los propios usuarios quienes interpongan las reclamaciones.
PDI/PAS	19/05/2017	20/05/2017	Sugerencia: solicita bonos de medio menú	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías.
PDI/PAS	22/05/2017	23/05/2017	Sugerencia: solicitar más servicios de autobuses a BZ	Se comunica a la EMT quienes nos aconsejan que sean los propios usuarios quienes interpongan las reclamaciones.

PDI/PAS	26/05/2017	27/05/2017	Sugerencia: solicitar más servicios de autobuses a BZ	Se comunica a la EMT quienes nos aconsejan que sean los propios usuarios quienes interpongan las reclamaciones.
PDI/PAS	19/06/2017	19/06/2017	Felicitación: excelente servicio de cafetería	Se remite la felicitación a la persona responsable de la cafetería.
PDI/PAS	19/06/2017	19/06/2017	Felicitación: excelente servicio de cafetería	Se remite la felicitación a la persona responsable de la cafetería.
PDI/PAS	20/06/2017	21/06/2017	Sugerencia: mayor personal en la cafetería de DV	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías.
PDI/PAS	20/06/2017	21/06/2017	Felicitación: Agradecimiento al catering de la Graduación	Se remite la felicitación a la persona responsable de la cafetería.
PDI/PAS	21/06/2017	23/06/2017	Incidencia: mejorar los menús de cafetería en DV	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías. Damos acuse de recibo y agradecemos la propuesta.
PDI/PAS	22/06/2017	23/06/2017	Sugerencia: agilizar el funcionamiento de los equipos informáticos	Se remite la incidencia para que servicios informáticos lo revise y solucione el problema.
PDI/PAS	22/06/2017	23/06/2017	Incidencia: agilizar el funcionamiento de los equipos informáticos	Se remite la incidencia para que servicios informáticos lo revise y solucione el problema.
PDI/PAS	22/06/2017	23/06/2017	Incidencia: mejoras en la calidad de la comida de los menús en la cafetería de Dehesa	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías. Damos acuse de recibo y agradecemos la propuesta.
PDI/PAS	22/06/2017	23/06/2017	Sugerencia: mejoras en la calidad de la comida de los menús en la cafetería de Dehesa	Se remite la sugerencia a Aramark, gestora de las cafeterías, quienes nos responden que se va a cambiar al cocinero de la cafetería de este campus.