

**Informe de Registro:
Buzón Opina Alumnos**

2023/2024



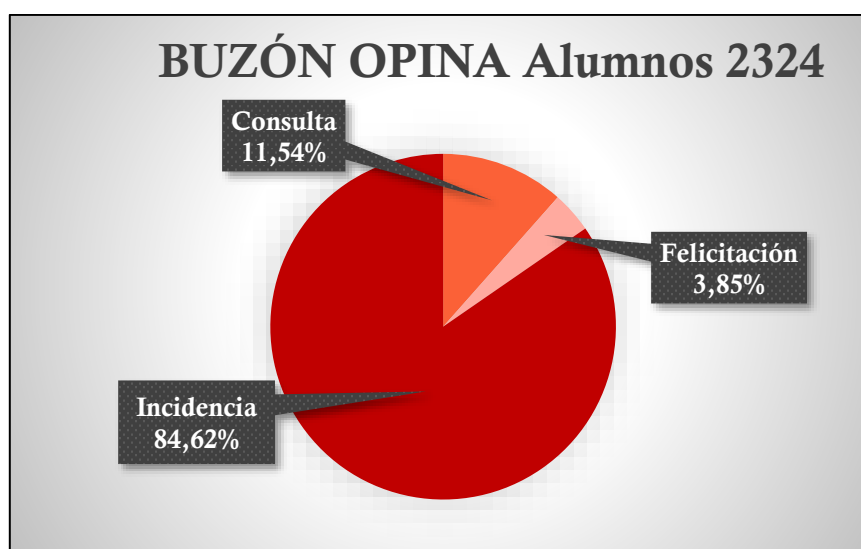
UNIVERSIDAD
NEBRIJA

INFORME DE REGISTRO OPINA. ALUMNOS. CURSO 2023-2024

A lo largo del Curso Académico 2023-2024, el Buzón Opina de la Universidad Nebrija ha registrado un total de 52 comentarios frente a los 191 recibidos el curso anterior. Lo cual muestra una **notable mejora** ya que, normalmente, el alumnado utiliza esta vía cuando agota las vías que la UNNE le ponía más a mano como el departamento de Atención al estudiante (ATE), departamento de Secretaría, departamento de Informática, ..., amén de las consultas que se hacen in situ en el aula, las tutorías con los profesores, etc.

- Por tipo de comentario

	Alumnos
Incidencias	44
Consultas	6
Felicitaciones	2
Total	52



- Por curso y titulación

En el curso académico 2023/2024 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, incidencias informáticas (claves correo electrónico, licencias de programas, ...), aforo en Biblioteca, etc.

Todos los opinas se envían al departamento correspondiente, aunque la mayoría de ellos además de la dirección “opina” viene en copia defensoría, la secretaría de la facultad correspondiente o incluso tutores/profesores, desde dónde se gestiona la respuesta/solución comunicándola al alumno (siempre que se ha identificado).

Así mismo, algunos han mostrado su desacuerdo con algunos profesores en relación a la densidad del temario, incidencias de puntualidad, etc.

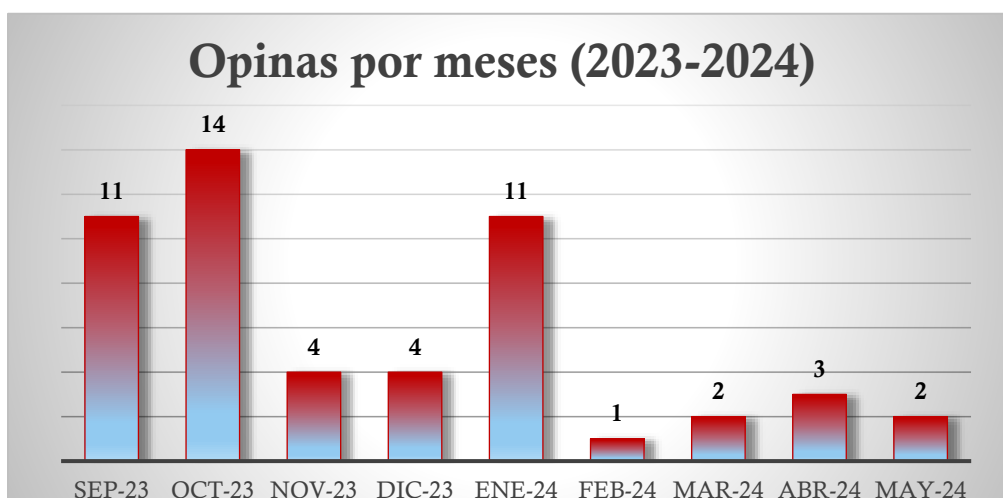
También, hemos tenido, bajo esta vía, algunas consultas de información sobre la biblioteca y horarios del autobús-Berzosa, y dos sugerencias sobre la necesidad tener licencias permanentes de antivirus.

Las Felicitaciones y agradecimientos van dirigidas a Directores/Coordinadores de Titulación.

- **Por meses**

Claramente apreciamos en el gráfico que el 67% 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 en enero (21%), tras los exámenes ordinarios de enero. 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, híbrida o virtual). El alumno utiliza esta vía cuando agota las demás alternativas que la Universidad pone a su disposición (ATE, Secretaría de Cursos, Tutores, ...) Por lo que es de destacar que haya disminuido tanto su uso durante este curso 2023/2024, lo que nos indica la eficiencia de la atención al alumno desde estos departamentos.

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**

2023/2024

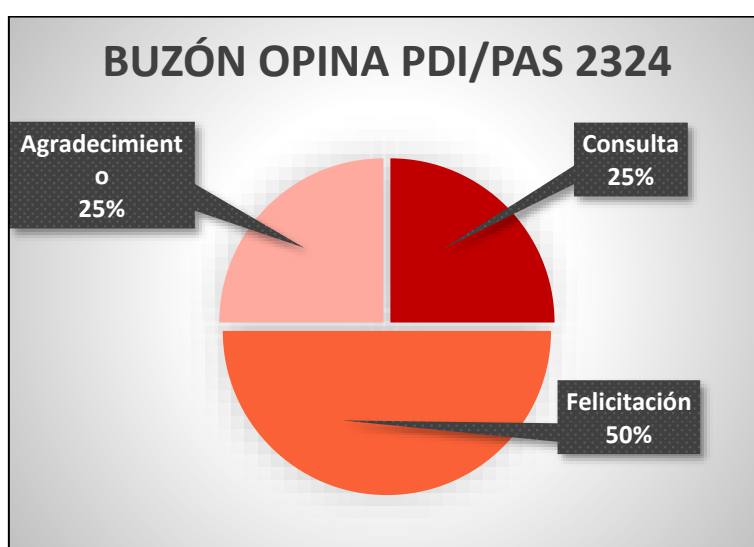


UNIVERSIDAD
NEBRIJA

INFORME DE REGISTRO OPINA. PDI-PAS. CURSO 2023-2024

Tanto el Personal Docente e Investigador (PDI) como el Personal de Administración y Servicios (PAS) de la Universidad Antonio de Nebrija tiene a su disposición la herramienta Opina (creada en el curso 2011/2012), para así dar a conocer sus opiniones/incidencias/consultas/sugerencias/felicitaciones a lo largo de todo el curso académico.

Durante este curso 2023/24 sólo se han registrado 4 opinas, de los cuales 2 son felicitaciones, 1 agradecimiento y 1 consulta.



Este dato es una gran noticia dado que evidencia tanto la eficiencia de las reuniones de coordinación transversal, reuniones departamentales, ..., como la del plan de actuación de cercanía y ayuda al trabajador (PDI/PAS) que se puso en marcha, durante el curso 2021/22, 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.

