

INFORME TRAS LA CONSULTA SOBRE LA EFICACIA DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DEL SAI

Acción 3.3.6. del plan estratégico del SAI 2021-2024



**Servicio General de Apoyo
a la Investigación - SAI**
Universidad Zaragoza



Abril 2023

Unidad administrativa del SAI



**Servicio General de Apoyo
a la Investigación - SAI
Universidad Zaragoza**



La acción 3.3.6. del plan estratégico del SAI 2021-2024 indica lo siguiente: *“abordar un proceso de revisión de la eficacia de algunos canales de comunicación (especialmente del iSAI con los indicadores establecidos por el técnico informático), así como analizar la necesidad de establecer diferentes o nuevas formas de comunicación”*.

Por este motivo, la dirección del SAI decidió enviar una consulta por correo electrónico a todas las personas del SAI preguntando su opinión sobre los distintos canales de comunicación establecidos en el SAI desde hace unos años. La consulta se mantuvo abierta desde el 16 de marzo de 2023 hasta el 31 de ese mismo mes y se obtuvieron 37 respuestas, lo que supone una participación del 49%.

Las preguntas que contuvo dicha consulta se reproducen a continuación. Después, se exponen las respuestas recibidas a cada una de las preguntas de la consulta. Y, por último, a continuación de las respuestas recibidas a cada bloque de preguntas, se exponen las actuaciones que se van a emprender como consecuencia del análisis de esas respuestas recibidas.



Consulta sobre canales de comunicación SAI

Introducción

Para ejecutar la acción 3.3.6. del [Plan estratégico del SAI 2021-2024](#) que indica lo siguiente: "Abordar un proceso de revisión de la eficacia de algunos canales de comunicación (especialmente del iSAI), así como analizar la necesidad de establecer diferentes o nuevas formas de comunicación" deseamos que respondas a las siguientes preguntas:

División y datos personales

Selecciona tu división o unidad administrativa (obligatorio para continuar)

Unidad administrativa

Nombre y apellidos (opcional)

Para contactar si haces alguna propuesta en los campos de texto libre

Sobre el iSAI

Respuesta

- 1 ¿Lees habitualmente el iSAI? Si No
- 2 ¿Crees que es una manera eficaz de mantenerte informado de los asuntos del SAI y de tu división? Si No
- 3 ¿Sugieres alguna mejora para el iSAI?

Respecto al sistema de sugerencias y quejas de las personas del SAI

Respuesta

- 4 ¿Conoces el formulario para que las personas del SAI puedan realizar sugerencias o quejas? Si No
- 5 ¿Has realizado alguna vez alguna sugerencia o queja? Si No
- 6 Si has respondido que sí, en tu opinión, ¿ha resultado eficaz este canal de comunicación? Si No
- 7 ¿Sugieres alguna mejora para el sistema de sugerencias y quejas?

Respecto a los resúmenes de las actas de las reuniones semestrales de las comisiones de división y de las comisiones científicas

Respuesta

- 8 ¿Lees semestralmente los resúmenes de las actas de las reuniones semestrales de las comisiones de división y de las comisiones científicas que se publican en la intranet del SAI? Si No
- 9 ¿Crees que es una manera eficaz de mantenerte informado de los asuntos del SAI y de tu división? Si No
- 10 ¿Sugieres alguna mejora para la comunicación del contenido de estas actas?



Respecto a la Memoria Anual del SAI

Respuesta

- 11 ¿Lees anualmente la Memoria del SAI? Si No
- 12 ¿Crees que es una manera eficaz de mantenerte informado de los asuntos del SAI y de tu división? Si No
- 13 ¿Sugieres alguna mejora para la Memoria del SAI?

Respecto a Twitter del SAI

Respuesta

- 14 ¿Ves habitualmente el twitter del SAI? Si No
- 15 ¿Crees que es una manera eficaz de mantenerte informado de los asuntos del SAI y de tu división? Si No
- 16 ¿Sugieres alguna mejora para el twitter del SAI?

Nuevos canales de comunicación

- 17 Por último, ¿propondrías algún nuevo canal de comunicación para mejorar la comunicación entre las personas del SAI?



SOBRE EL iSAI

Todas las personas que han contestado a la consulta leen habitualmente el iSAI, excepto una, el nuevo director de la división biomédica del SAI, que entró a formar parte del equipo de dirección del SAI en febrero de este mismo año.

De todas las personas que leen habitualmente el iSAI (36), solo dos piensan que no es una manera eficaz de mantenerse informado de los asuntos del SAI y de su división, una pertenece a la división de servicios transversales y otra a la división de caracterización física y química.

En cuanto a las sugerencias para mejorar el iSAI, se han propuesto las siguientes (sic):

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL iSAI

1. He observado que suelen salir repetidos algunos servicios y otros parece que no existan. (división biomédica)
2. Creo que el iSAI es una buena herramienta para que el personal del SAI esté informado, pero no es eficaz para informar a los usuarios. Aunque el iSAI llega a PDI y PAS a través del iUnizar, he comprobado que la gente no lo lee. Quizás se podría enviar a una lista de distribución propia de usuarios del SAI. (división biomédica)
3. Necesario, hacer reuniones con el personal, por servicios, periódicas, para tener una toma de contacto entre directiva y currelas. Así mismo conoceréis al personal, sus inquietudes y sugerencias en directo. (división experimentación animal)
4. La verdad es que en nuestro caso somos poco participativos, pero en casi todas las ocasiones porque, por falta de tiempo y porque me cuesta redactar lo que me gustaría poner, no llego a tiempo. (división biomédica)
5. La información del SAI llega muy bien por ese canal, pero no tanto los asuntos de mi división. Tendríamos que colaborar más desde los Servicios, haciendo aportaciones. (división biomédica)
6. - Enviar a lista de correo de nuestros usuarios enlace a solicitud de inscripción a iSAI - Vista la escasez de noticias, crear alguna sección divulgativa de lo que hace cada servicio del tipo "¿Conoces los servicios del SAI?" Cada iSAI participaría un s (unidad administrativa)
7. Le falta información, la que se pone es muy escueta. (división caracterización física y química)
8. Me da la sensación que siempre son los mismos servicios los que ponen noticias en el iSAI, hay servicios que es muy raro que publiquen nada. (división servicios transversales)
9. Se mezclan asuntos de información y asuntos que afectan al funcionamiento de los Servicios. Creo que el tratamiento a estos dos temas debería ser diferente. Los asuntos referentes al funcionamiento de los Servicios, además del iSAI, deberían tener otro canal de comunicación, por ejemplo, acompañarse con correos electrónicos a los interesados. (división caracterización física y química)



ACCIONES A IMPLEMENTAR

1. El director del SAI enviará mensualmente un correo a los responsables técnicos de los Servicios del SAI recordando las fechas de publicación de los próximos boletines iSAI, la importancia de la publicación de las noticias relevantes en cada Servicio, y el apoyo que se ofrecerá desde la unidad administrativa para la redacción de las noticias.

Responsable: director del SAI.

Fecha de ejecución: inmediata

2. Se va a proceder a invitar a todos los usuarios del SAI de los dos últimos años a que se suscriban al iSAI. Además, se les ofrecerá la posibilidad de redactar noticias para el iSAI, si lo desean.

Responsables: técnico informático y director del SAI.

Fecha de ejecución: 2023

3. Se realizará un calendario anual en el que se asignará una fecha del boletín iSAI a cada Servicio del SAI para que redacte una noticia sobre un asunto relevante (de cualquier índole) de su Servicio.

Responsable: director del SAI.

Fecha de ejecución: inmediata



SOBRE EL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS DEL SAI

De las 37 personas que han contestado a esta consulta, 7 no conocen el formulario habilitado en la web del SAI para que todas las personas que trabajan en él puedan comunicar sugerencias y quejas.

De esas mismas 37 personas, 14 personas han expresado en alguna ocasión alguna sugerencia o queja a través del citado formulario y de ellas, 3 manifiestan que no ha resultado eficaz este sistema de comunicación.

En cuanto a las acciones propuestas para mejorar el sistema de sugerencias y quejas de las personas del SAI, se han expresado las siguientes (sic):

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SISTEMA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS DE LAS PERSONAS DEL SAI

1. Fundamentalmente, el tiempo de respuesta es tremenda largo y cuando esta llega, ya el problema se ha resuelto o sencillamente ya no interesa al demandante. (división biomédica)
2. No uso el formulario, diría que mi canal de comunicación no es ortodoxo, consulto directamente con la persona que pienso me puede ayudar y sino pregunto directamente a Paco, Javier o Carol. Siempre obtengo respuestas y propuestas positivas. (división servicios transversales)
3. Personalmente en mi caso ha funcionado. (división biomédica)
4. Es buen sistema, porque quedan registradas. Pero es más cómodo, y más usado, realizarlas directamente a la(s) persona(s) adecuada(s). (división biomédica)
5. Creo que el funcionamiento es correcto. (unidad administrativa)
6. Ponerla de forma más visible. (división caracterización física y química)
7. Ya que son públicas habría que dividir la queja y seguido de cada punto de queja escribir la resolución, responsabilidad o como se ha solucionado. Ya que se lee la queja pero no se proporciona la solución dada a cada problema. (división servicios transversales)

ACCIONES A IMPLEMENTAR

1. Respecto al tiempo de respuesta, desde 2023 la responsable de responder es la técnico de calidad, que informará en el plazo indicado en el procedimiento (máx. 1 mes) de las actuaciones implantadas y previstas para el tratamiento de la sugerencia o queja.

Responsable: técnico de calidad.

Fecha de ejecución: inmediata

2. Consultar con el técnico informático si es posible destacar de alguna manera el enlace para acceder al formulario de las sugerencias y quejas.

Responsable: técnico informático.

Fecha de ejecución: inmediata



SOBRE LOS RESÚMENES DE LAS ACTAS DE LAS REUNIONES SEMESTRALES DE LAS COMISIONES DE DIVISIÓN Y DE LAS COMISIONES CIENTÍFICAS

De las 37 personas que han contestado a esta consulta, 13 no leen semestralmente los resúmenes de las actas de las reuniones de las comisiones de división y de las comisiones científicas, 5 de ellas pertenecientes a la unidad administrativa del SAI.

Solo una persona, de las 37 que ha cumplimentado la consulta, considera que este canal no es eficaz para estar informado de los asuntos del SAI ni de su división.

Se han referido las siguientes actuaciones para mejorar la comunicación del contenido de estas actas (sic):

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN DEL CONTENIDO DE LAS ACTAS DE LAS REUNIONES DE LAS COMISIONES DE DIVISIÓN Y DE LAS COMISIONES CIENTÍFICAS

1. El resultado de las actas poco influyen en el día a día de los trabajadores. Es cierto que se informa pero ya está, como el que lee una revista en la peluquería. (división biomédica)
2. Puntualización: No leo todas las actas, solo las que afectan al Servicio de Secuenciación o División Biomédica. (división biomédica)
3. Leo alguna... (división de experimentación animal)
4. Procuero leerlas para enterarme de todo un poco pero no siempre. (división biomédica)
5. A veces parece un poco densa y lleva su tiempo, se habla de algún concepto que si no se está familiarizado pues cuesta saber de qué va. (división servicios transversales)
6. Además de publicarlo en iSAI se debería enviar a los técnicos de los servicios correo con el enlace a esta sección de la web cuando haya alguna novedad en su división. (unidad administrativa)
7. Crear una zona de actas por división para poder tener acceso a ellas en cualquier momento. (división caracterización física y química)
8. No estoy seguro de si los resúmenes llegan a todos los técnicos del área. Creo que debería ser así, que se les envíe por email. (división servicios transversales)

ACCIONES A IMPLEMENTAR

1. Una vez se publiquen en intranet los nuevos resúmenes de las actas de las reuniones, enviar correo a los técnicos del SAI indicando el enlace a la sección donde están publicados.

Responsable: técnico de calidad.

Fecha de ejecución: inmediata



SOBRE LA MEMORIA ANUAL DEL SAI

De las personas que han respondido a esta consulta, 12 no leen la Memoria anual del SAI y 7 piensan que no es una manera eficaz de estar informado de los asuntos del SAI ni de su división.

En cuanto a las sugerencias para mejorar la Memoria del SAI, se han indicado las siguientes (sic):

SUGERENCIAS PARA MEJORAR LA MEMORIA ANUAL DEL SAI

1. Puntualización: No leo la memoria completa del SAI, solo la parte que corresponde al Servicio de Secuenciación o División Biomédica. (división biomédica)
2. Buscar un documento resumen muy breve que pueda atraer la atención y luego, si alguien lo necesita o quiere consultar, poner un vínculo a la memoria completa. (división biomédica)
3. Si, aunque es complicado plasmar la realidad de un servicio en unos pequeños resúmenes y más aún en estos últimos años. Quiero decir que, a veces, las gráficas o estadísticas mostradas pueden ser un poco o incluso muy engañosas. Yo al haber estado en diferentes Servicios y ver lo que se refleja en la memoria de cada uno de ellos, pues se aprecian matices pero no el conjunto general, que imagino que es muy complicado plasmar en unas líneas el trabajo de todo un año. (división servicios transversales)

ACCIONES A IMPLEMENTAR

Ninguna.



SOBRE EL TWITTER DEL SAI

Solo 4 personas leen habitualmente el twitter del SAI, aunque 13 de las personas que han contestado esta consulta opinan que puede ser un canal de comunicación eficaz para mantenerse informado de los asuntos del SAI y de su división.

Se han indicado las siguientes mejoras para el twitter del SAI (sic):

SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL TWITTER DEL SAI

1. No uso twitter. (división biomédica)
2. Puntualización. Escribo noticias del SCT de Secuenciación para publicar en twitter pero no soy usuaria de esta red, aunque creo que para la gente que si que la usa, que sigue ciertos perfiles y permite notificaciones puede ser muy útil. (división biomédica)
3. No uso Twitter... Para mí no es eficaz, pero supongo que para otros sí. (división servicios transversales)
4. Incluir imágenes, figuras o tablas en los tweets Breve reseña destacando cosas importantes + luego el link al doc completo. (división biomédica)
5. Desconozco que lo haya. (división experimentación animal)
6. No tengo twitter. (unidad administrativa)
7. Me parece interesante, pero no era consciente de su existencia. ahora ya sí. He visto colgadas las ampliaciones de listas para bolsas del SAI y me parece muy bien, pero los jóvenes no sé si lo utilizan mucho. (división biomédica)
8. Como no lo uso no puedo opinar, pero toda red social tiene su impacto. (división servicios transversales)
9. No tengo Twitter. (división experimentación animal)
10. No sale mucho del SAI. (división caracterización física y química)
11. No sabía que existiera. (división biomédica)
12. No tengo twitter. (división caracterización física y química)
13. No hay demasiados tweets sobre asuntos del SAI. (división servicios transversales)

ACCIONES A IMPLEMENTAR

1. En el próximo iSAI se publicará una noticia recordando la existencia de la cuenta de twitter del SAI.

Responsable: administrador del SAI.

Fecha de ejecución: inmediata



PROPUESTAS SOBRE NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS DEL SAI

Las personas que han respondido voluntariamente a esta consulta sobre la eficacia de los canales de comunicación existentes en el SAI han propuesto los siguientes nuevos canales de comunicación (sic):

PROPUESTAS SOBRE NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN DEL SAI

1. Para las personas del SAI está bien el boletín iSAI; pero para el resto de la comunidad universitaria no, nadie lo lee. (división servicios transversales)
2. El correo electrónico es lo mejor. Las redes sociales son incómodas y cargantes. (división biomédica)
3. En mi opinión sería muy útil tener una cuenta en LinkedIn. (división biomédica)
4. Yo no lo he usado personalmente, pero me han hablado muy bien de slack. (división biomédica)
5. Empezando por los teléfonos de los SEA, ejemplo, que tengan whatsapp, hoy todos nos comunicamos por esta vía, ante un problema, foto, etc. (división experimentación animal)
6. La gente joven utiliza otras plataformas para mantenerse (des)informado y para compartir información como instagram, Tik tok, snapchat... yo, como generación boomer aún me cuesta darle un sentido serio. (división biomédica)
7. No sé si pondría un nuevo canal de comunicación del SAI, igual no es necesario. Lo que sí creo necesario y llevo viendo en el tiempo que he estado trabajando con vosotrxs, es el gran desconocimiento de parte de la comunidad universitaria de lo que los SAI's le pueden ofertar. Y lo que veo aún más importante, que muchos técnicos del SAI desconocen lo que otros técnicos y servicios del SAI hacen o son capaces de hacer (Esto supone una pérdida interna de recursos bastante importante). No sé cómo se podría solucionar, igual haciendo unas jornadas abiertas a nosotros mismos, reuniones técnicas de técnicos especialistas, algún apartado en el iSAI de prestaciones comunes y nuevas prestaciones de acceso fácil a los técnicos, incluso prestaciones conjuntas, ... (división servicios transversales)
8. En general, creo que la comunicación funciona bien. (división biomédica)
9. Creación de listas actualizadas de correo de técnicos y/o usuarios por servicios y/o divisiones. Uso más habitual de las mismas, si bien es cierto que ya tenemos iSAI como herramienta. (unidad administrativa)
10. ¿WhatsApp? (unidad administrativa)



ACCIONES A IMPLEMENTAR

1. Crear una cuenta del SAI en LinkedIn.

Responsable: administrador SAI
Técnico de calidad
Técnico de apoyo
Técnico informático

Fecha de ejecución: septiembre
2023

2. Preguntar/comprobar si los teléfonos móviles del SEA disponen de datos.

Responsable: administrador del SAI.

Fecha de ejecución: inmediata

3. Se decide que el *leitmotiv* de la Jornada del SAI 2023 sea una presentación de las principales prestaciones de cada Servicio del SAI y de sus capacidades, trabajos significativos, ventajas competitivas, etc.

Responsable: RT de los Servicios del SAI.

Fecha de ejecución: 2023

4. Creación de listas actualizadas de los correos electrónicos de los usuarios de cada Servicio del SAI.

Responsable: técnico informático.

Fecha de ejecución: inmediata