

Encuesta Proveedores 2014:

Análisis y Plan de mejora

La encuesta realizada a los proveedores en el año 2.014 se hizo en el entorno web de la Plataforma Logística Sanitaria (PLS) de Granada, al igual que en los dos últimos años.

La difusión para su realización se efectuó mediante invitación directa a los proveedores a través de e-mail a más de 800 empresas. Esta actuación fue complementada con la invitación a los proveedores que visitaron la plataforma, indicándoles que accedieran a cumplimentar la encuesta a través de la web de la PLS, y facilitándoles, ex profeso, un ordenador para ello.

A pesar de este esfuerzo la participación ha sido, relativamente, escasa, ya que sólo se han recibido cumplimentadas 79 encuestas, frente a las 91 del año anterior.

En el año 2.014 la encuesta realizada abarcó las distintas áreas de la Dirección de la PLS, a saber:

- Compras y Logística
- Contratación Administrativa.
- Control de Operaciones

En concreto, se diferenciaron 10 apartados:

1. Características de las empresas
2. Solicitud de Precios
3. Pedidos de Material
4. Contratación Administrativa
5. Almacén
6. Facturación y Contabilidad Presupuestaria
7. Caja
8. Organización
9. Accesibilidad
10. Grado de satisfacción global

Igualmente, para los apartados 1 al 8, además de las preguntas, les solicitamos a los proveedores que nos indicaran los elementos de mejora que podríamos implantar, así como que manifestasen las necesidades que tenían en estas áreas. Finalmente, para el apartado 9, requeríamos que nos indicaran cualquier aspecto complementario que consideraran importante, así como los elementos de mejora medioambientales y de sostenibilidad que pudiéramos implementar.

Los resultados obtenidos son los siguientes:

RESULTADOS ENCUESTA A PROVEEDORES 2014 PLS GRANADA

Empresas participantes en la encuesta

Total de resultados en la encuesta: 79

0.- Características de las empresas participantes

¿En qué sector se encuentra su empresa?

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Servicios básicos (R1)	4	5.06%
Mantenimiento (R2)	13	16.46%
Farmacia (R3)	6	7.59%
Material Sanitario (R4)	43	54.43%
Otros (R5)	13	16.46%
Sin respuesta	0	0.00%

¿Cuál es el tamaño de su empresa?

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
<50 (R1)	52	65.82%
50-100 (R2)	6	7.59%
101-250 (R3)	4	5.06%
>250 (R4)	17	21.52%
Sin respuesta	0	0.00%

1.-Solicitud de precios

1.1 El sistema de solicitud actual de precios vía FAX o correo electrónico, lo considera:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	1	1,27
Regular (E2)	11	13.92
Bueno (E3)	52	65.82
Muy Bueno (E4)	14	17.72

Sin respuesta	1	1.27
---------------	---	------

1.2 ¿Que opinión le merece el acceso a SIGLO para actualizar precios y referencias?

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
DEFICIENTE (R1)	9	11.39%
REGULAR (R2)	29	36.71%
BUENO (R3)	34	43.04%
MUY BUENO (R4)	6	7.59%
Sin respuesta	1	1.27

2.- Pedidos de material

2.1 El Pedido de Material que recibe vía email a través de SIGLO, en cuanto a su configuración y claridad, lo considera:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	4	5.06%
Regular (E2)	9	11.39%
Bueno (E3)	50	63.29%
Muy Bueno (E4)	15	18.99%
Sin respuesta	1	1.27%

2.2 La Atención y Gestión del Personal de Compras y Logística en las Incidencias de los Pedidos, por precio, cantidad o referencias, la considera:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	4	5.06%
Regular (E2)	9	11.39%
Bueno (E3)	46	58.23%
Muy Bueno (E4)	19	24.05%
Sin respuesta	1	1.27%

3.- Contratacion administrativa

3.1 La información sobre Contratación Administrativa que aparece en la página WEB de la Plataforma Logística Sanitaria de Granada, le parece:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	4	5.06%
Regular (E2)	16	20.25%
Bueno (E3)	48	60.76%
Muy Bueno (E4)	8	10.13%
Sin respuesta	3	3.80%

3.2 La información que recibe sobre la Tramitación y Resolución de cualquier expediente de Contratación Administrativa tramitado por la Plataforma, la considera:

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Deficiente (E1)	6	7.59%
Regular (E2)	17	21.52%
Bueno (E3)	44	55.70%
Muy Bueno (E4)	9	11.39%
Sin respuesta	3	3.80%

4.- Almacén Central

4.1 La programación de pedidos de material que le realiza el Almacén a través de SIGLO, en cuanto a cantidades y periodicidad de suministro, la considera:

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Deficiente (E1)	2	2.53%
Regular (E2)	19	24.05%
Bueno (E3)	52	65.82%
Muy Bueno (E4)	5	6.33%
Sin respuesta	1	1.27%

4.2 La ampliación del horario de recepción de mercancías en nuestro Almacén, lo considera:

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Deficiente (E1)	3	3.80%
Regular (E2)	11	13.92%
Bueno (E3)	53	67.09%
Muy Bueno (E4)	12	15.19%
Sin respuesta	0	0.00%

5.- Facturación y Contabilidad Presupuestaria

5.1 La gestión por el personal de la PLS sobre las incidencias surgidas en las facturas, la considera:

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Deficiente (E1)	5	6.33%
Regular (E2)	16	20.25%
Bueno (E3)	44	55.70%
Muy Bueno (E4)	13	16.46%
Sin respuesta	1	1.27%

5.2 La información que se le facilita sobre la tramitación de sus facturas, la considera:

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Deficiente (E1)	8	10.13%
Regular (E2)	11	13.92%
Buena (E3)	49	62.03%
Muy Buena (E4)	11	13.92%
Sin respuesta	0	0.00%

6.- Caja

6.1 El horario actual de 9 a 14 horas en el que prestamos servicio le parece::

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Deficiente (E1)	5	6.33%
Regular (E2)	18	22.78%
Buena (E3)	45	56.96%
Muy Buena (E4)	9	11.39%
Sin respuesta	2	2.53%

6.2 La información y/o asesoramiento recibidos le parece:

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Deficiente (E1)	2	2.53%
Regular (E2)	11	13.92%
Buena (E3)	53	67.09%
Muy Buena (E4)	10	12.66%
Sin respuesta	3	3.80%

7.- Organización PLS

7.1 ¿Sabe qué es la Plataforma Logística Sanitaria de Granada?

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Si (Y)	74	93.67%
No (N)	5	6.33%
Sin respuesta	0	0.00%

7.2 ¿Conoce la Organización y el papel de cada responsable y/o unidad relacionada con la PLS?

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Si (Y)	39	49.37%
No (N)	39	49.37%
Sin respuesta	1	1.27%

7.3 En caso afirmativo, como considera la organización de la

Plataforma:

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Deficiente (E1)	5	6.33%
Regular (E2)	13	16.46%
Bueno (E3)	42	53.16%
Muy Bueno (E4)	6	7.59%
Sin respuesta	13	16.46%

8.- Accesibilidad

8.1 Los Responsables Intermedios de la Plataforma son:

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Nada asequibles (E1)	4	5.06%
Poco asequibles (E2)	13	16.46%
Asequibles (E3)	60	75.95%
Muy asequibles (E4)	2	2.53%
Sin respuesta	0	0.0%

8.2 El Subdirector de Compras y Logística es:

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Nada asequibles (E1)	3	3.80%
Poco asequibles (E2)	19	24.05%
Asequibles (E3)	50	63.29%
Muy asequibles (E4)	2	2.53%
Sin respuesta	5	6.33%

8.3 El Subdirector de Contratación Administrativa es:

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Nada asequibles (E1)	3	3.80%
Poco asequibles (E2)	17	21.52%
Asequibles (E3)	50	63.29%
Muy asequibles (E4)	4	5.06%
Sin respuesta	5	6.33%

8.4 El Subdirector de Contabilidad y Control de Gestión es:

Respuesta Cuenta		Porcentaje
Nada asequibles (E1)	4	5.06%
Poco asequibles (E2)	20	25.32%
Asequibles (E3)	50	63.29%

Muy asequibles (E4)	1	1.27%
Sin respuesta	4	5.06%

8.5 La Directora de la Plataforma Logística Sanitaria de Granada, es:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Nada asequibles (E1)	5	6,33
Poco asequibles (E2)	24	30,38
Asequibles (E3)	40	50,63
Muy asequibles (E4)	6	7,59
Sin respuesta	4	5,06

9.- Grado de satisfacción global

9.1 Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: Compras y Logística

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	2	2.53%
3 (3)	2	2.53%
4 (4)	3	3.80%
5 (5)	6	7.59%
6 (6)	8	10.13%
7 (7)	11	13.92%
8 (8)	25	31.65%
9 (9)	15	18.99%
10 (10)	5	6.33%
Sin respuesta	2	2.53%

9.2 Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: Almacén Central

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0	0.00%
2 (2)	1	1.27%
3 (3)	1	1.27%
4 (4)	4	5.06%
5 (5)	6	7.59%
6 (6)	9	11.39%
7 (7)	12	15.19%
8 (8)	24	30.38%

9 (9)	15	18.99%
10 (10)	3	3.80%
Sin respuesta	0	0.00%

9.3 Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: Contratación Administrativa

Respuesta Cuenta		Porcentaje
1 (1)	1	1.27%
2 (2)	1	1.27%
3 (3)	2	2.53%
4 (4)	0	0.00%
5 (5)	10	12.66%
6 (6)	8	10.13%
7 (7)	10	12.66%
8 (8)	26	32.91%
9 (9)	14	17.72%
10 (10)	4	5.06%
Sin respuesta	3	3.80%

9.4 Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: Facturación/Contabilidad

Respuesta Cuenta		Porcentaje
1 (1)	1	1.27%
2 (2)	2	2.53%
3 (3)	1	1.27%
4 (4)	6	7.59%
5 (5)	9	11.39%
6 (6)	5	6.33%
7 (7)	13	16.46%
8 (8)	22	27.85%
9 (9)	13	16.46%
10 (10)	4	5.06%
Sin respuesta	3	3.80%

9.5 Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: Caja

Respuesta Cuenta		Porcentaje
1 (1)	4	5.06%

2 (2)	1	1.27%
3 (3)	2	2.53%
4 (4)	2	2.53%
5 (5)	10	12.66%
6 (6)	4	5.06%
7 (7)	15	18.99%
8 (8)	20	25.32%
9 (9)	12	15.19%
10 (10)	5	6.33%
Sin respuesta	4	5.06%

9.6 Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: Satisfacción Global

Respuesta Cuenta	Porcentaje
1 (1)	0.00%
2 (2)	1.27%
3 (3)	2.53%
4 (4)	1.27%
5 (5)	11.39%
6 (6)	11.39%
7 (7)	16.46%
8 (8)	26.58%
9 (9)	21.52%
10 (10)	5.06%
Sin respuesta	2.53%

El análisis de estos datos nos indica que en todos los apartados de la Encuesta se han obtenido resultados mejores que en el 2.013, por lo que consideramos que las medidas adoptadas durante el 2.014 por esta PLS, junto con un mayor grado de conocimiento por parte de todos del programa SIGLO, así como la mejora puntual de éste en algunos aspectos, han hecho que el grado de satisfacción aumente sustancialmente.

CONCLUSIONES

Las opiniones de los proveedores que se reflejan en esta encuesta son un elemento importante para el diseño de las actuaciones de mejora en el funcionamiento de la Plataforma Logística Sanitaria de Granada.

Las principales líneas de actuación, para dar respuesta a las cuestiones planteadas por los proveedores, se podrían sintetizar, por áreas, en las siguientes:

- **SIGLO:**

Comunicar a los Servicios de Apoyo en Sevilla, los problemas detectados con el programa (marketing, catálogo, pedidos de material, acceso, complejidad de uso, EDI) para que continúen el desarrollo, accesibilidad y prestaciones de la aplicación informática SIGLO para proveedores.

- **COMUNICACIÓN:**

- Hacer más visibles los buzones de contactos disponibles en la web para contactar con cada una de las subdirecciones con un mejor posicionamiento en la web de la PLS.

- Igualmente, habrá que gestionar mejor el sistema de citas y su cumplimiento.

- **PEDIDOS DE MATERIAL:**

- Realizar las modificaciones y rectificaciones precisas con más diligencia.

- Realizar pedidos con suficiente cantidad de material e importe para que sean eficientes tanto para el proveedor como para la PLS.

- Revisar las unidades de medida y conversión para evitar errores de pedido.

- **ALMACÉN:**

- Intentar ampliar el horario de tarde para recepción de mercancías.

- Asignación de día y hora por proveedor para la entrega del material.

- Implantar canales de distribución internos rápidos para que el material pedido como urgente y entregado como tal por el proveedor, llegue pronto al Servicio.

- Realizar programaciones amplias del material a entregar.

- **CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA:**

- Incrementar la información disponible en la web de la PLS adaptándola a los requerimientos exigidos por la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía.

- Hacer extensivas las reuniones informativas previas con los licitadores durante el periodo de presentación de ofertas, además de a los contratos de servicios, también a los de suministros.

- Incrementar el porcentaje de compras mediante expedientes de contratación administrativa para promover la concurrencia y transparencia en la gestión de compras.

- **FACTURACIÓN:**

- Agilizar la tramitación de facturas y documentos contables para conseguir una reducción de los plazos de cobro de las mismas.

Agradecerles, finalmente, como Grupo de Interés que son para esta Plataforma Logística Sanitaria, su colaboración y participación en esta Encuesta, muy útil para nosotros al identificarnos nuestras principales carencias con respecto a sus expectativas, lo que nos brinda la oportunidad de identificar líneas y actuaciones de mejora, a fin de hacer nuestra labor más eficiente y sostenible y, sobre todo, para ir aumentando su grado de satisfacción.

Granada, abril de 2015

La Dirección de la Plataforma Logística Sanitaria de Granada