

# **Encuesta Proveedores 2015:**

## **Análisis y Plan de mejora**

La encuesta realizada a los proveedores en el año 2.015 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.

Como consecuencia de esta profusa difusión, las respuestas recibidas han sido 143, muy por encima de las del año 2.014 que fueron 79. Este aumento de encuestas hace que los datos del 2.015 sean más significativos y las conclusiones que hemos obtenido de las mismas sean más consistentes que los de. 2.014.

Al igual que 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

Como elemento diferenciador de las preguntas del 2.014, en las del 2.015 se ha incluido una correspondiente a la entrada en vigor de la Fra. Electrónica y el funcionamiento del Punto General de Entrada de Fras. Electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía

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 se indican en tabla adjunta.

El análisis de estos datos nos indica que en todos los apartados de la Encuesta se han obtenido resultados positivos, ligeramente superiores a los del 2.014, si bien con niveles muy discretos de puntuación, por lo que consideramos que hay mucho margen de mejora en nuestras actuaciones a corto y medio plazo.

Por secciones destaca:

- En las características de las empresas que han realizado la encuesta destaca el aumento de las de Mantenimiento (16,46 en 2014 vs. 32,17 en 2015) y la reducción porcentual de las de Material Sanitario (54,43 en 2014 vs. 32,87 en 2015).
- En la solicitud de precios con respecto a 2014 los resultados son muy parecidos, con resultados positivos en ambas preguntas, si bien la opinión de SIGLO tiene sólo un 58.04% de respuestas B y MB.
- En los pedidos de material se mantiene el buen porcentaje sobre los datos del pedido 81,12% de respuestas B y MB. Destaca la subida en la atención del personal de Compras que pasa del 69,28 al 77,62% de respuestas positivas B y MB.
- En Contratación Administrativa, se mantiene la buena valoración de la información en la página web, por encima del 71% en respuestas B y MB, y asciende del 67,09 al 70,63% las puntuaciones positivas en la información dada sobre la tramitación de los Concursos.
- Las respuestas sobre el Almacén Central son muy similares a las del año anterior, algo mejor valorado tanto en la ampliación del horario 82,28% vs. 83,22% de B y MB, como en la programación de pedidos 72,15 vs. 74,82%.
- En Facturación y Contabilidad es dónde han bajado más las respuestas positivas en relación al 2.014, tanto en la gestión de las incidencias 72,16 vs. 61,5% de B y MB, como en la información sobre la tramitación

que pasa del 75,95 al 59,44% de respuestas B y MB. Sobre la factura electrónica, la gestión del personal aprueba y se valora con un 58,04% de B y MB.

- En Caja suspende el horario de atención que pasa del 68,35% al 25,18% de respuestas positivas. El asesoramiento e información aprueban, pero bajan con respecto a 2014, del 79,75 al 62,93% de B y MB.
- Sobre la Organización, desciende el grado de conocimiento de la PLS del 93,67 al 79,02%, y su organización, que baja del 49,37 al 33,57%, posiblemente por haber más respuestas este año de empresas de Mantenimiento, que están menos relacionadas con el entorno administrativo.
- En accesibilidad destaca el descenso con respecto a 2014 en todas las preguntas y en todos los responsables. Si bien aprueban, están en unos porcentajes muy discretos superando ligeramente el 50%.
- El grado de satisfacción es adecuado para todas las actividades de la PLS, siendo la nota global de 6,17.

## 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:**

Se siguen manteniendo las quejas sobre su funcionamiento, por lo que tendremos que insistir en 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:**

- Reforzar la información disponible en la web de la PLS para contactar con cada una de las subdirecciones y cargos intermedios.

- **PEDIDOS DE MATERIAL:**

- Realizar las modificaciones y rectificaciones precisas con más diligencia.
- Intentar identificar a la persona que realiza el pedido y poner un contacto telefónico o de e-mail, rápido y eficiente.

- **ALMACÉN:**

- Intentar ampliar más el horario de tarde para recepción de mercancías.
- Realizar pedidos y programaciones de material con suficiente antelación para que no se conviertan en pedidos urgentes.

- **CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA:**

- Mejorar la página web para hacerla más fácil e intuitiva, a fin de que se puedan encontrar más fácilmente las licitaciones.
- Facilitar por e-mail a los licitadores todas las comunicaciones importantes del Concurso, así como las sesiones informativas y públicas.

- **FACTURACIÓN:**

- Agilizar la tramitación y subida de facturas para reducir plazos e incidencias.
- Mayor y mejor información con ampliación de horario de atención a clientes y con respuestas más claras y eficientes.

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 2016**

**La Dirección de la Plataforma Logística Sanitaria de Granada**

## ENCUESTA A PROVEEDORES 2015

## Resultados

Número de resultados en esta consulta	143
Total de resultados en la encuesta:	143

## 1.- Características de las empresas participantes

## 1.1.-¿En que sector se encuentra su empresa?

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Servicios básicos (R1)	8	5,59
Mantemiento (R2)	46	32,17
Farmacia (R3)	12	8,39
Material Sanitario (R4)	47	32,87
Otros (R5)	30	20,98

## 1.2.-¿Cual es el tamaño de su empresa?

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
<50 (R1)	99	69,23
50-100 (R2)	20	13,99
101-250 (R3)	9	6,29
>250 (R4)	15	10,49

## 2.-Solicitud de precios

## 2.1.- El sistema de solicitud actual de precios vía FAX o correo electrónico, lo considera:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	13	9,09
Regular (E2)	28	19,58
Bueno (E3)	87	60,84
Muy Bueno (E4)	14	9,79
Sin respuesta	1	0,7

## 2.2.- ¿Que opinión le merece el acceso a SIGLO para actualizar precios y referencias?

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
DEFICIENTE (R1)	23	16,08
REGULAR (R2)	35	24,48
BUENO (R3)	71	49,65
MUY BUENO (R4)	12	8,39
Sin respuesta	2	1,4

### 3.- Pedidos de material

#### 3.1.- El Pedido de Material que recibe via email a través de SIGLO, en cuanto a su configuración y claridad, lo considera?

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	12	8,39
Regular (E2)	13	9,09
Bueno (E3)	95	66,43
Muy Bueno (E4)	21	14,69
Sin respuesta	2	1,4
No completada o no mostrada		

#### 3.2.- 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)	16	11,19
Regular (E2)	14	9,79
Bueno (E3)	84	58,74
Muy Bueno (E4)	27	18,88
Sin respuesta	2	1,4
No completada o no mostrada		

### 4.- Contratacion administrativa

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

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	13	9,09
Regular (E2)	22	15,38
Bueno (E3)	92	64,34
Muy Bueno (E4)	10	6,99
Sin respuesta	6	4,2
No completada o no mostrada		

#### 4.2.- 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)	15	10,49
Regular (E2)	22	15,38
Bueno (E3)	89	62,24

Muy Bueno (E4)	12	8,39
Sin respuesta	5	3,5
No completada o no mostrada		

## 5.- Almacén Central

**5.1.- 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)	11	7,69
Regular (E2)	21	14,69
Bueno (E3)	98	68,53
Muy Bueno (E4)	9	6,29
Sin respuesta	4	2,8
No completada o no mostrada		

**5.2.- La ampliación del horario de recepción de mercancías establecido en nuestro Almacén, lo considera:**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	9	6,29
Regular (E2)	11	7,69
Bueno (E3)	101	70,63
Muy Bueno (E4)	18	12,59
Sin respuesta	4	2,8
No completada o no mostrada		

## 6.- Facturación y Contabilidad Presupuestaria

**6.1.- La gestión por parte del personal de la Plataforma sobre las incidencias surgidas en las facturas, la considera:**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	23	16,08
Regular (E2)	29	20,28
Bueno (E3)	73	51,05
Muy Bueno (E4)	15	10,49
Sin respuesta	3	2,1
No completada o no mostrada		

**6.2.- La información que se le facilita sobre la tramitación de sus facturas, la considera:**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	22	15,38
Regular (E2)	33	23,08

Buena (E3)	74	51,75
Muy Buena (E4)	11	7,69
Sin respuesta	3	2,1
No completada o no mostrada		

**6.3.- Sobre la entrada en vigor de la Fra. Electrónica y el funcionamiento del Punto General de Entrada de Fras. Electrónicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, la gestión por parte del personal de la Plataforma, la considera:**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	16	11,19
Regular (E2)	39	27,27
Buena (E3)	70	48,95
Muy Buena (E4)	13	9,09
Sin respuesta	5	3,5
No completada o no mostrada		

**7.- Caja**

**7.1- El horario actual de atención a proveedores (12,30 a 14,30 horas), le parece:**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	34	23,78
Regular (E2)	69	48,25
Buena (E3)	34	23,78
Muy Buena (E4)	2	1,4
Sin respuesta	4	2,8
No completada o no mostrada		

**7.2.- La información y/o asesoramiento recibidos, le parece:**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	19	13,29
Regular (E2)	31	21,68
Buena (E3)	79	55,24
Muy Buena (E4)	11	7,69
Sin respuesta	3	2,1
No completada o no mostrada		

**8.- Organización PLS**

**8.1.- ¿Sabe qué es la Plataforma Logística Sanitaria de Granada?:**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Si (Y)	113	79,02
No (N)	27	18,88
Sin respuesta	3	2,1
No completada o no mostrada		



**8.2.- ¿Conoce la Organización y el papel de cada responsable y/o unidad relacionada con la Plataforma?:**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Si (Y)	48	33,57
No (N)	93	65,03
Sin respuesta	2	1,4

**8.3.- En caso afirmativo, ¿Cómo considera la organización de la Plataforma?**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	9	6,29
Regular (E2)	41	28,67
Bueno (E3)	63	44,06
Muy Bueno (E4)	7	4,9
Sin respuesta	23	16,08

**9.- Accesibilidad:****9.1.- Los responsables intermedios de la Plataforma son:**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Nada asequibles (E1)	13	9,09
Poco asequibles (E2)	37	25,87
Asequibles (E3)	77	53,85
Muy asequibles (E4)	11	7,69
Sin respuesta	5	3,5

**9.2.- El Subdirector de Compras y Logística es:**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Nada asequibles (E1)	16	11,19
Poco asequibles (E2)	41	28,67
Asequibles (E3)	71	49,65
Muy asequibles (E4)	9	6,29
Sin respuesta	6	4,2
No completada o no mostrada		

**9.3.- El Subdirector de Contratación Administrativa es:**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Nada asequibles (E1)	12	8,39
Poco asequibles (E2)	46	32,17
Asequibles (E3)	67	46,85
Muy asequibles (E4)	10	6,99
Sin respuesta	8	5,59
No completada o no mostrada		

**9.4.- El Subdirector de Contabilidad y Control de Gestión es:**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Nada asequibles (E1)	16	11,19

Poco asequibles (E2)	42	29,37	
Asequibles (E3)	67	46,85	
Muy asequibles (E4)	9	6,29	
Sin respuesta	9	6,29	
No completada o no mostrada			

#### 9.5.- La Directora de la Plataforma Logística Sanitaria de Granada, es:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	
Nada asequibles (E1)	17	11,89	
Poco asequibles (E2)	42	29,37	
Asequibles (E3)	61	42,66	
Muy asequibles (E4)	12	8,39	
Sin respuesta	11	7,69	
No completada o no mostrada			

#### 10.- Grado de Satisfacción Global:

**10.1.- 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 LOGISTICA**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	9	6,29	9
2 (2)	1	0,7	2
3 (3)	2	1,4	6
4 (4)	7	4,9	28
5 (5)	18	12,59	90
6 (6)	23	16,08	138
7 (7)	28	19,58	196
8 (8)	28	19,58	224
9 (9)	11	7,69	99
10 (10)	10	6,99	100
Sin respuesta	6	4,2	6
Sumatorio	143		898
Media Ponderada	<b>6,28</b>		

**10.2.- 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: ALMACEN**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	7	4,9	7
2 (2)	1	0,7	2
3 (3)	4	2,8	12
4 (4)	8	5,59	32

5 (5)	21	14,69	105
6 (6)	30	20,98	180
7 (7)	21	14,69	147
8 (8)	26	18,18	208
9 (9)	9	6,29	81
10 (10)	9	6,29	90
Sin respuesta	7	4,9	7
Sumatorio	143		871
Media Ponderada	<b>6,09</b>		

**10.3.- 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:  
CONTRATACION ADMINISTRATIVA**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	8	5,59	8
2 (2)	3	2,1	6
3 (3)	4	2,8	12
4 (4)	5	3,5	20
5 (5)	18	12,59	90
6 (6)	20	13,99	120
7 (7)	33	23,08	231
8 (8)	25	17,48	200
9 (9)	12	8,39	108
10 (10)	9	6,29	90
Sin respuesta	6	4,2	6
Sumatorio	143		891
Media Ponderada	<b>6,23</b>		

**10.4.- 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:  
CONTABILIDAD Y FACTURACION**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	12	8,39	12
2 (2)	7	4,9	14
3 (3)	7	4,9	21
4 (4)	5	3,5	20
5 (5)	17	11,89	85
6 (6)	14	9,79	84
7 (7)	30	20,98	210
8 (8)	26	18,18	208
9 (9)	11	7,69	99
10 (10)	9	6,29	90
Sin respuesta	5	3,5	5

Sumatorio	143		848
Media Ponderada	<b>5,93</b>		

**10.5.- 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	Total
1 (1)	14	9,79	14
2 (2)	6	4,2	12
3 (3)	5	3,5	15
4 (4)	10	6,99	40
5 (5)	24	16,78	120
6 (6)	18	12,59	108
7 (7)	20	13,99	140
8 (8)	20	13,99	160
9 (9)	12	8,39	108
10 (10)	6	4,2	60
Sin respuesta	8	5,59	8
Sumatorio	143		785
Media Ponderada	<b>5,49</b>		

**10.6.- 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:  
SATISFACCION GLOBAL**

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	6	4,2	6
2 (2)	4	2,8	8
3 (3)	6	4,2	18
4 (4)	9	6,29	36
5 (5)	15	10,49	75
6 (6)	24	16,78	144
7 (7)	28	19,58	196
8 (8)	27	18,88	216
9 (9)	12	8,39	108
10 (10)	7	4,9	70
Sin respuesta	5	3,5	5
Sumatorio	143		882
Media Ponderada	<b>6,17</b>		