

Encuesta Proveedores 2016:

Análisis y Plan de mejora

La encuesta realizada a los proveedores en el año 2.016 se hizo en el entorno web de la Plataforma Logística Sanitaria (PLS) de Granada, al igual que en los tres 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 esta difusión, las respuestas recibidas han sido 76, número significativamente inferior a las 143 obtenidas en 2.015.

Al igual que en el año 2.015 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 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, muy superiores a los del 2.015, lo que pone de manifiesto que, a pesar de las dificultades y acumulación de tareas con la puesta en funcionamiento y el traslado al nuevo Hospital del Campus, la actividad desarrollada con respecto a los proveedores ha seguido funcionando en niveles óptimos, incluso mejores que en anteriores años.

Por secciones destaca:

- En las características de las empresas que han realizado la encuesta, contrariamente a lo sucedido en el año anterior, hay un aumento de las de Material Sanitario (32,87 en 2015 vs. 39,47 en 2016) y una reducción porcentual de las de Mantenimiento (32,17 en 2015 vs. 19,74 en 2016). En cuanto al tamaño de la empresa, las respuestas son muy similares.
- En la solicitud de precios con respecto a 2015 los resultados son mejores, con resultados positivos en ambas preguntas, y la opinión del programa SIGLO también ha mejorado, pasando de un 58.04% de respuestas B y MB, a un 61,85% de respuestas positivas.
- En los pedidos de material se mejora el buen porcentaje sobre los datos del pedido, 81,12% de respuestas B y MB en 2.015 y 84,21% este año. Sigue destacando la subida en la atención del personal de Compras que pasa del 77,62 al 81,57% de respuestas positivas B y MB.
- En Contratación Administrativa, se mantiene la buena valoración de la información en la página web, por encima del 73% en respuestas B y MB, y asciende del 70,63 al 72,37% las puntuaciones positivas en la información dada sobre la tramitación de los Concursos.
- Las respuestas sobre el Almacén Central han mejorado con respecto al año anterior, tanto en la ampliación del horario 83,22 vs 88,16% de B y MB, como en la programación de pedidos 74,82 vs. 81,58%.
- En Facturación y Contabilidad es dónde han subido más las respuestas positivas en relación al 2.015, tanto en la gestión de las incidencias 61,5% vs. 86,84% de B y MB, como en la información sobre la tramitación que pasa del 59,44 al 78,95% de respuestas B y MB. Sobre la factura electrónica, la gestión del personal aprueba y se valora con un 77,53% de B y MB.

- En Caja, sigue suspendiendo el horario de atención, pero mejora con respecto a 2.015, pasando del 25,18 al 34,21% de respuestas positivas. El asesoramiento e información aprueban y mejoran en relación al año anterior, del 62,93 al 76,31% de B y MB.
- Sobre la Organización, en relación con el 2.015, aumenta el grado de conocimiento de la PLS del 79,02 al 85,53%, y su organización, que sube del 33,57 al 40,79%. De los que la conocen, un 64,48% la consideran positiva.
- En accesibilidad destaca el ascenso con respecto a 2015 en todas las preguntas y en todos los responsables. Aprueban y tienen unos porcentajes buenos, superando todos el 70% de valoración positiva.
- El grado de satisfacción es bueno para todas las actividades de la PLS, siendo la nota global de 7,30.

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, y los resultados de este año ponen de manifiesto que las implantadas durante el 2.016 han sido adecuadas y han mejorado la satisfacción de nuestros proveedores con respecto a nuestra actividad.

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, sobre todo a nivel de Contratación Administrativa, para mayor conocimiento de licitaciones y facilidad en la descarga de Pliegos.

- **PEDIDOS DE MATERIAL:**

- Realizar las modificaciones y rectificaciones precisas para que sea más fácil la inclusión de nuevas Referencias de productos.

- ALMACÉN:
 - Aumentar los dispositivos de personal en las entradas para agilizar la entrega de mercancías.
- CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA:
 - Mejorar la página web para hacerla más fácil e intuitiva, a fin de que se puedan encontrar más fácilmente las licitaciones.
 - Realizar agrupaciones de lotes en los Concursos que no sean discriminatorias e intentar favorecer la concurrencia de las pequeñas empresas.
- FACTURACIÓN- CAJA:
 - Intentar incluir en las relaciones de facturas tramitadas y pagadas, la fecha de pago.
 - Mejorar el horario de atención a clientes y con respuestas más claras y eficientes. Indicar en la Web teléfono directo de contacto.
 - Establecer algún tipo de aceptación de endosos por vía electrónica para evitar la gestión del papel físico.

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 2017

La Dirección de la Plataforma Logística Sanitaria de Granada

ENCUESTA A PROVEEDORES 2016

Resultados	
Número de resultados en esta consulta	76
Total de resultados en la encuesta:	76

0.- Características de las empresas participantes

¿En que sector se encuentra su empresa?		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Servicios básicos (R1)	3	3,95
Mantemiento (R2)	15	19,74
Farmacia (R3)	7	9,21
Material Sanitario (R4)	30	39,47
Otros (R5)	21	27,63

¿Cual es el tamaño de su empresa?		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
<50 (R1)	50	65,79
50-100 (R2)	10	13,16
101-250 (R3)	7	9,21
>250 (R4)	9	11,84

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)	6	7,89
Regular (E2)	9	11,84
Bueno (E3)	46	60,53
Muy Bueno (E4)	13	17,11
Sin respuesta	2	2,63

1.2.- ¿Que opinión le merece el acceso a SIGLO para actualizar precios y referencias?		
Respuesta	Cuenta	Porcentaje
DEFICIENTE (R1)	7	9,21
REGULAR (R2)	20	26,32
BUENO (R3)	39	51,32
MUY BUENO (R4)	8	10,53
Sin respuesta	2	2,63

2.- Pedidos de material

2.1.- 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)	7	9,21
Regular (E2)	5	6,58
Bueno (E3)	48	63,16
Muy Bueno (E4)	16	21,05
Sin respuesta	0	0
No completada o no mostrada	0	0

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)	6	7,89
Regular (E2)	8	10,53
Bueno (E3)	37	48,68
Muy Bueno (E4)	25	32,89
Sin respuesta	2	0
No completada o no mostrada	0	0

3.- Contratacion administrativa

3.1.- 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)	4	5,26
Regular (E2)	13	17,11
Bueno (E3)	51	67,11
Muy Bueno (E4)	5	6,58
Sin respuesta	3	3,95
No completada o no mostrada	0	

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)	4	5,26
Regular (E2)	14	18,42
Bueno (E3)	48	63,16
Muy Bueno (E4)	7	9,21
Sin respuesta	3	3,95
No completada o no mostrada	0	0

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	2,63
Regular (E2)	11	14,47
Bueno (E3)	50	65,79
Muy Bueno (E4)	12	15,79
Sin respuesta	1	1,32
No completada o no mostrada	0	0

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

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	1	1,32
Regular (E2)	5	6,58
Bueno (E3)	53	69,74
Muy Bueno (E4)	14	18,42
Sin respuesta	3	3,95
No completada o no mostrada	0	0

5.- Facturación y Contabilidad Presupuestaria

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

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	4	5,26
Regular (E2)	6	7,89
Bueno (E3)	42	55,26
Muy Bueno (E4)	24	31,58
Sin respuesta	0	0
No completada o no mostrada	0	0

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

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	3	3,95
Regular (E2)	13	17,11
Buena (E3)	38	50
Muy Buena (E4)	22	28,95
Sin respuesta	0	0
No completada o no mostrada		

5.3.- 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)	2	2,63
Regular (E2)	14	18,42
Buena (E3)	41	53,95
Muy Buena (E4)	18	23,58
Sin respuesta	1	1,32
No completada o no mostrada	0	0

6.- Caja

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

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	15	19,74
Regular (E2)	34	44,74
Bueno (E3)	23	30,26
Muy Bueno (E4)	3	3,95
Sin respuesta	1	1,32
No completada o no mostrada		

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

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	3	3,95
Regular (E2)	15	19,74
Bueno (E3)	44	57,89
Muy Bueno (E4)	14	18,42
Sin respuesta	0	0
No completada o no mostrada	0	0

7.- Organización PLS

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

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Si (Y)	65	85,53
No (N)	10	13,16
Sin respuesta	1	1,32
No completada o no mostrada		

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

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Si (Y)	31	40,79
No (N)	44	57,89
Sin respuesta	1	1,32

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

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Deficiente (E1)	1	1,32
Regular (E2)	14	18,42
Bueno (E3)	46	60,53
Muy Bueno (E4)	3	3,95
Sin respuesta	12	15,79

8.- Accesibilidad:

8.1.- Los responsables intermedios de la Plataforma son:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Nada asequibles (E1)	1	1,32
Poco asequibles (E2)	15	19,74
Asequibles (E3)	46	60,53
Muy asequibles (E4)	12	15,79
Sin respuesta	2	2,63

8.2.- El Subdirector de Compras y Logística es:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Nada asequibles (E1)	3	3,95
Poco asequibles (E2)	13	17,11
Asequibles (E3)	45	59,21
Muy asequibles (E4)	10	13,16
Sin respuesta	5	6,58
No completada o no mostrada		

8.3.- El Subdirector de Contratación Administrativa es:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Nada asequibles (E1)	3	3,95
Poco asequibles (E2)	13	17,11
Asequibles (E3)	46	60,53
Muy asequibles (E4)	8	10,53
Sin respuesta	6	7,89
No completada o no mostrada		

8.4.- El Subdirector de Contabilidad y Control de Gestión es:

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Nada asequibles (E1)	2	2,63
Poco asequibles (E2)	13	17,11
Asequibles (E3)	45	59,21
Muy asequibles (E4)	11	14,47
Sin respuesta	5	6,58
No completada o no mostrada	0	0

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

Respuesta	Cuenta	Porcentaje
Nada asequibles (E1)	6	7,89
Poco asequibles (E2)	15	19,74
Asequibles (E3)	41	53,95
Muy asequibles (E4)	7	9,21
Sin respuesta	7	9,21
No completada o no mostrada		

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 LOGISTICA

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	2	2,63	2
2 (2)	0	0	0
3 (3)	1	1,32	3
4 (4)	4	5,26	16
5 (5)	5	6,58	25
6 (6)	8	10,53	48
7 (7)	8	10,53	56
8 (8)	18	23,68	144
9 (9)	19	25	171
10 (10)	8	10,53	80
Sin respuesta	3	3,95	3
Sumatorio	76		548
Media Ponderada	7,21		

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: ALMACEN

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	1	1,32	1
2 (2)	0	0	0
3 (3)	1	1,32	3
4 (4)	3	3,95	12
5 (5)	4	5,26	20
6 (6)	11	14,47	66
7 (7)	15	19,74	105
8 (8)	15	19,74	120
9 (9)	16	21,05	144
10 (10)	7	9,21	70
Sin respuesta	3	3,95	3
Sumatorio	76		544
Media Ponderada	7,16		

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: CONTRATACION ADMINISTRATIVA

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	2	2,63	2
2 (2)	1	1,32	2
3 (3)	0	0	0
4 (4)	3	3,95	12
5 (5)	7	9,21	35
6 (6)	6	7,89	36
7 (7)	11	14,47	77

8 (8)	15	19,74	120
9 (9)	19	25	171
10 (10)	8	10,53	80
Sin respuesta	4	5,26	4
Sumatorio	76		539
Media Ponderada	7,09		

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: CONTABILIDAD Y FACTURACION

Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	2	2,63	2
2 (2)	1	1,32	2
3 (3)	0	0	0
4 (4)	1	1,32	4
5 (5)	8	10,53	40
6 (6)	7	9,21	42
7 (7)	5	6,58	35
8 (8)	23	30,26	184
9 (9)	15	19,74	135
10 (10)	11	14,47	110
Sin respuesta	3	3,95	3
Sumatorio	76		557
Media Ponderada	7,33		

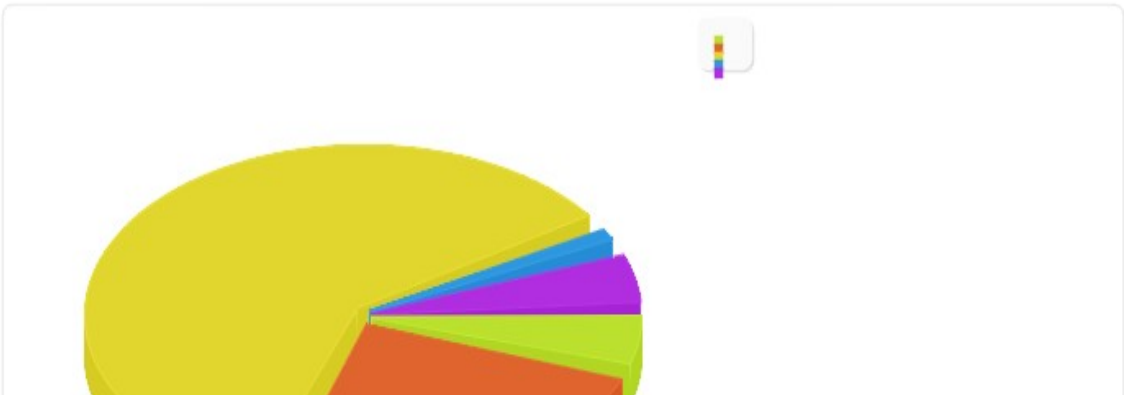
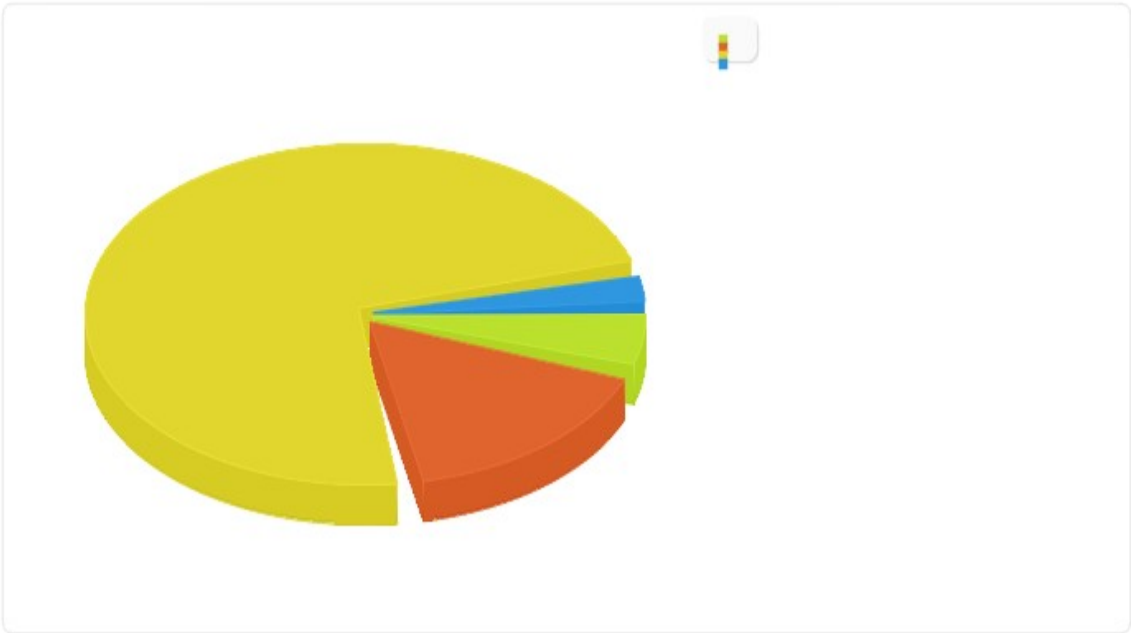
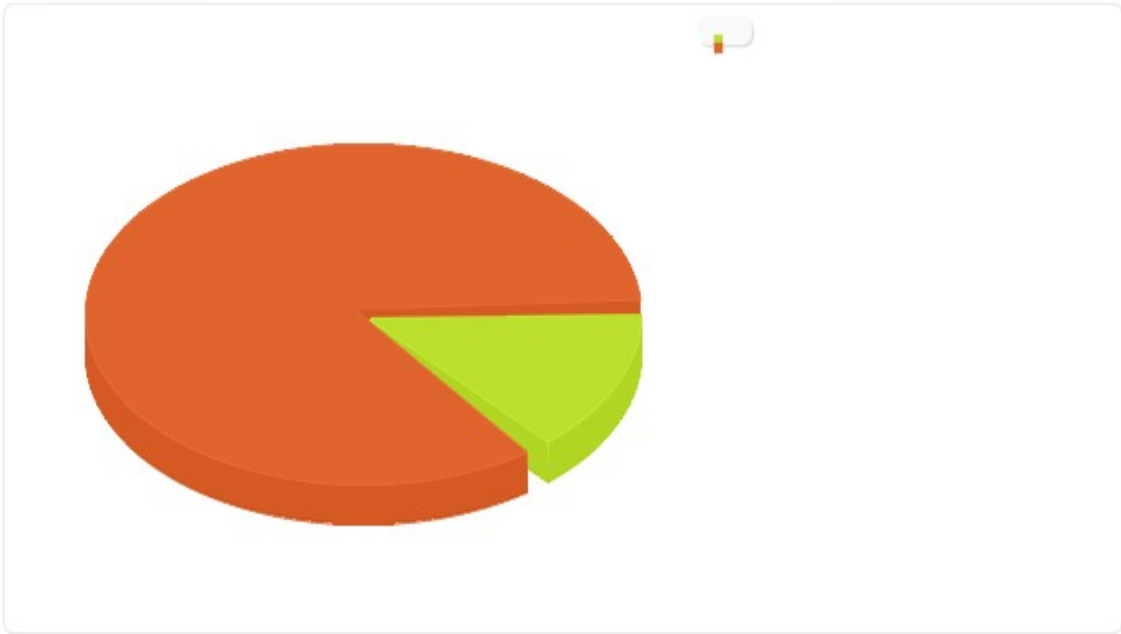
9.5.- Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: CAJA

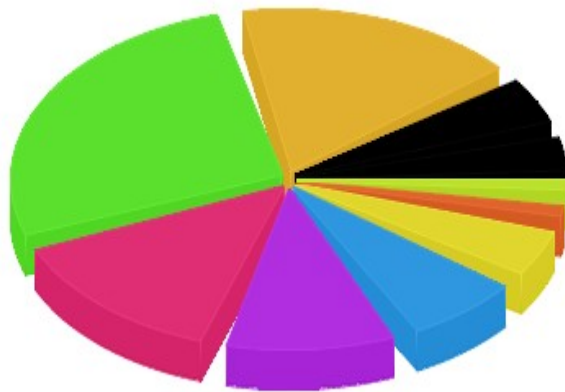
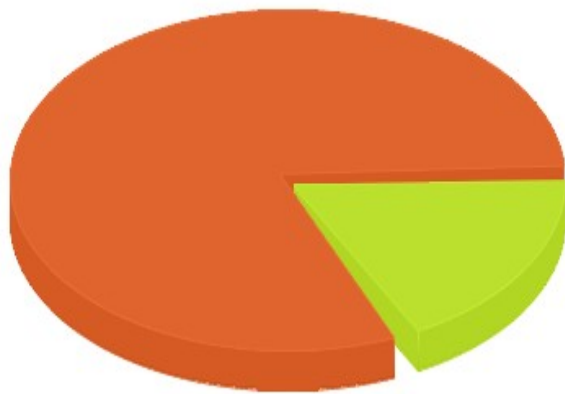
Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	1	1,32	1
2 (2)	0	0	0
3 (3)	1	1,32	3
4 (4)	3	3,95	12
5 (5)	8	10,53	40
6 (6)	6	7,89	36
7 (7)	14	18,42	98
8 (8)	13	17,11	104
9 (9)	16	21,05	144
10 (10)	8	10,53	80
Sin respuesta	6	7,89	6
Sumatorio	76		524
Media Ponderada	6,89		

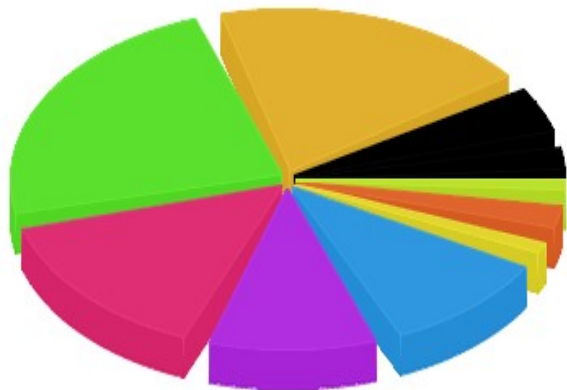
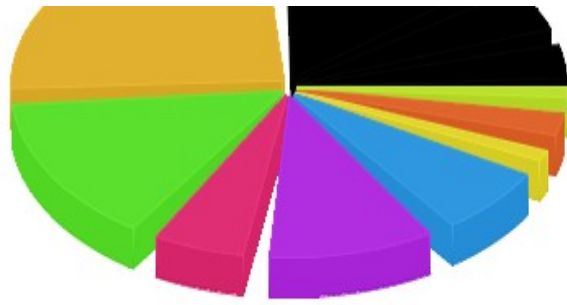
9.6.- Si 1 es totalmente insatisfecho y 10 totalmente satisfecho, valore el grado de satisfacción que siente su empresa con el servicio que presta la Plataforma Provincial: SATISFACCION GLOBAL

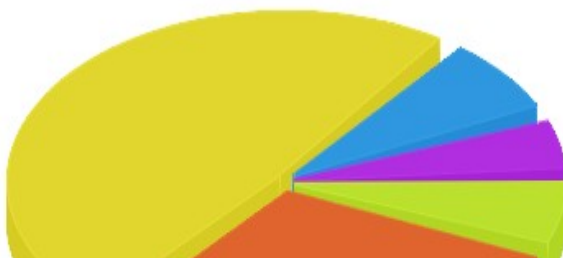
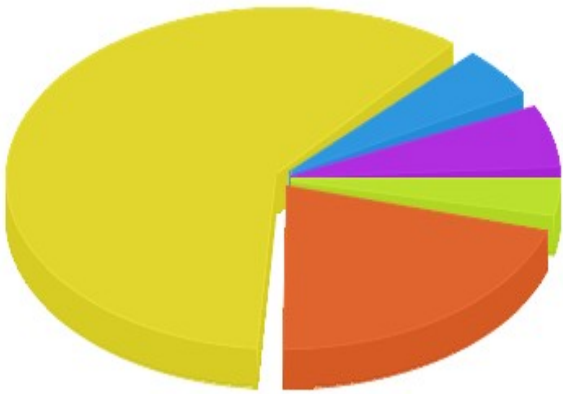
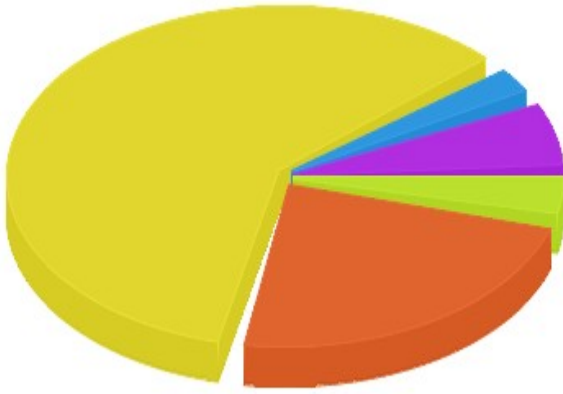
Respuesta	Cuenta	Porcentaje	Total
1 (1)	1	1,32	1
2 (2)	1	1,32	2
3 (3)	0	0	0
4 (4)	6	7,89	24
5 (5)	2	2,63	10
6 (6)	7	9,21	42
7 (7)	12	15,79	84
8 (8)	17	22,37	136
9 (9)	17	22,37	153
10 (10)	10	13,16	100
Sin respuesta	3	3,95	3
Sumatorio	76		555
Media Ponderada	7,30		

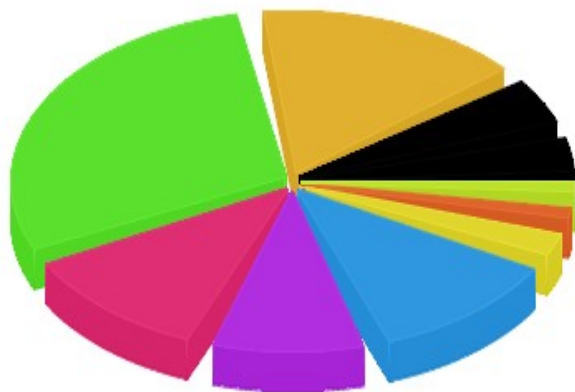
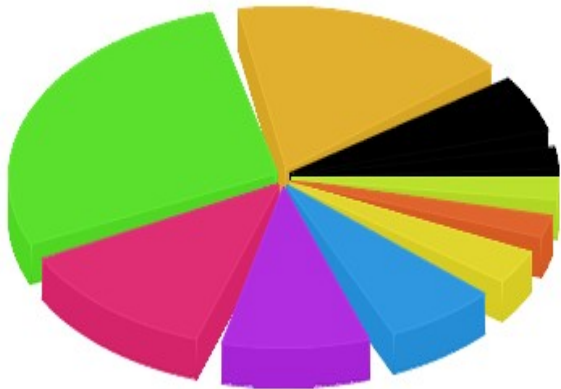


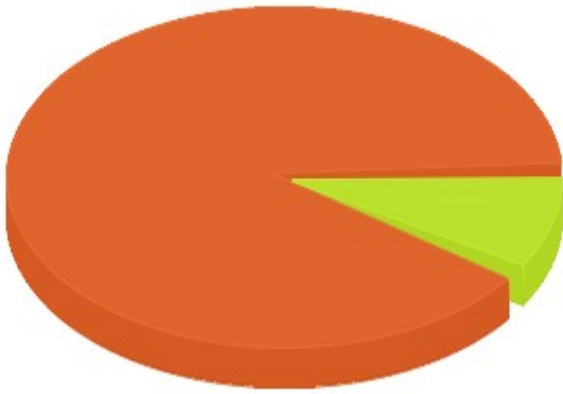
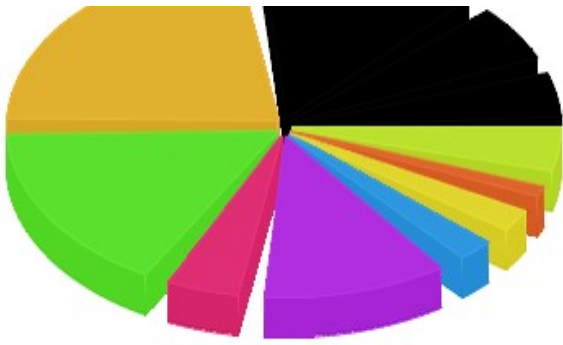




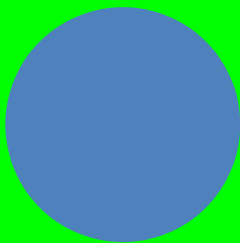








Otros (R5)



■ 3,95

■ 3,95

