

# Encuesta a Organismos

Unidad Centralizada de Adquisiciones  
Ministerio de Economía y Finanzas

Formato para presentaciones ppt

REGI.GENE.018

Versión 1

16/07/10

**Expositor:** Lorena Silveira

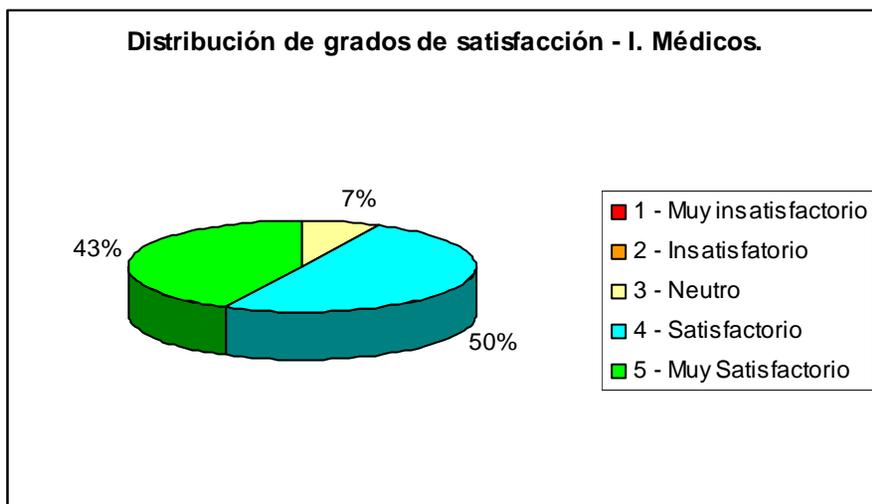
# Datos generales

- ⌘ Período de realización de la encuesta: dic 2010.
- ⌘ Método de realización: telefónico.
- ⌘ Encuesta realizada sobre:
  - ☒ Para el caso del Sector Alimentos: 100 % de los Incisos clientes, escogiéndose una muestra representativa de los mismos respecto a las Unidades Ejecutoras, utilizando el principio de Pareto (35).
  - ☒ Insumos Médicos: 100 % de los Organismos clientes (14).
- ⌘ % contactado de la muestra:
  - ☒ 83 % - Alimentos
  - ☒ 100 % - I. Médicos
- ⌘ Entrevistados: Responsables de Compras

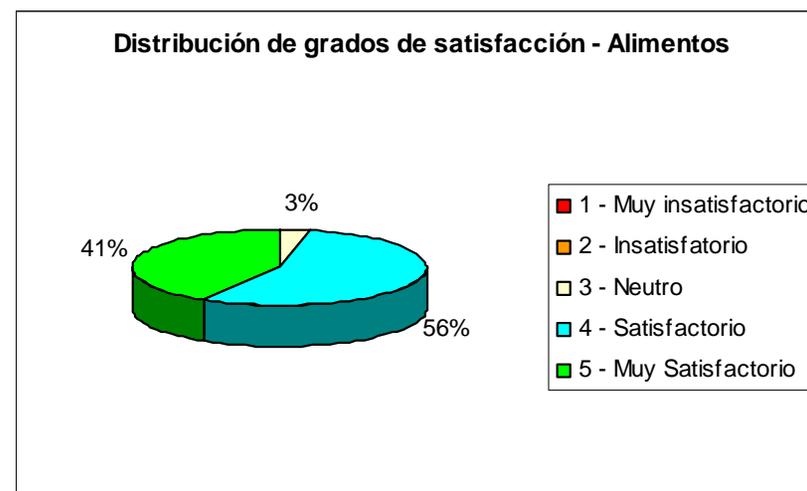


# PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL

$$\text{N}^{\circ} \text{ respuestas } \geq 4 / \text{Total de respuestas}$$



% Satisfacción I. Médicos = 93 %



% Satisfacción Alimentos = 97 %

**Satisfacción general: 95 %**

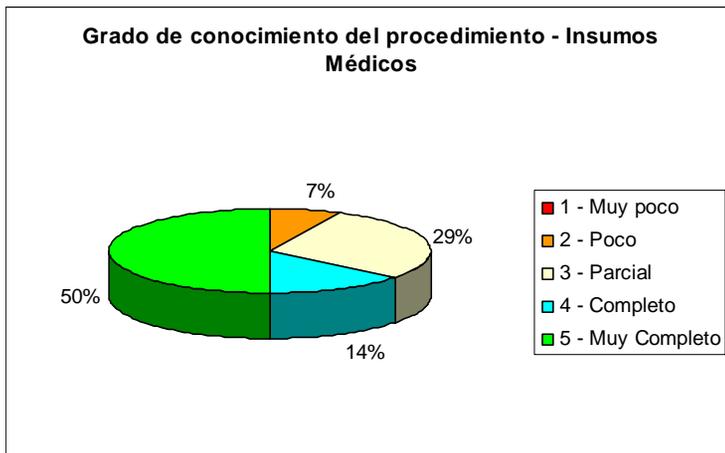


# **SATISFACCIÓN POR ÍTEM**

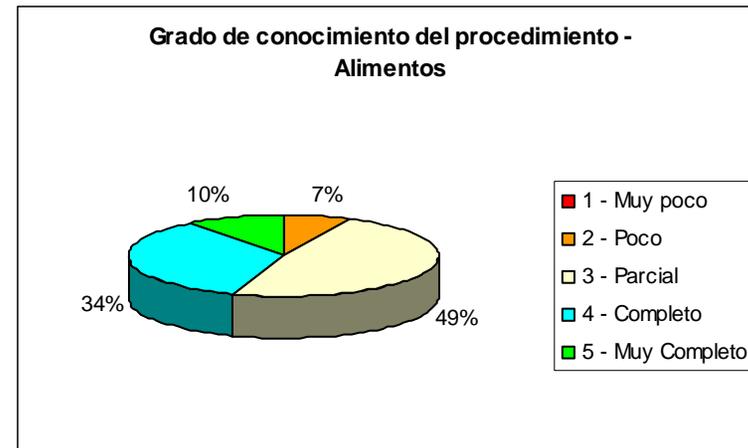
# Evaluación precio - calidad

	% Satisfacción	
	Alimentos	I. Médicos
Precios obtenidos por la UCA.	84%	100%
Calidad de prod. adquiridos mediante UCA.	88%	84%
Relación calidad/precio de los prod. adquiridos.	89%	70%

# Su conocimiento del proceso de compra que realiza la UCA es:



Grado de conocimiento del proceso - I.  
Méd: 64%



Grado de conocimiento del proceso - Alim:  
45%

# Evaluación del procedimiento de compra.

	% Satisfacción	
	Alimentos	I. Médicos
Opinión acerca del procedimiento de compra de la UCA	71%	77%
Tiempo del proceso de compra (demanda inicial - adj. del Llamado)	62%	57%
Tiempo de procesamiento de Pedidos (sólo para Alimentos)	93%	-----

# Evaluación de vías de información.

	% Satisfacción	
	Alimentos	I. Médicos
Página web de la Unidad	81%	79%
Teléfono	100%	100%
Correo electrónico	100%	100%
Atención e información brindada	96%	93%



# **Gestión de Incumplimientos**

¿En el último año ha tenido algún problema o inconveniente con el producto/servicio o Proveedor, en compras a través de la UCA ?

Sector	Existencia de Problema	¿Denunció incumplimiento?	% Org. sat. con manejo del incumplimiento
Alimentos	32%	44%	25%
I. Médicos	57%	63%	50%

# Incumplimientos acaecidos – Alimentos

Sólo pequeños inconvenientes que no ameritaban la presentación de un incumplimiento.
No han entregado la calidad especificada, cobran a precio incorrecto, no entregan.
Entrega fuera de fecha.
No cumplían con entregas de carne.
No llegan en fecha los pedidos.
Tienen que llamar al proveedor para que les entregue. Ej: a Conaprole lo llaman, si no, no entrega la leche en polvo. En el caso de Durefox, si no mandan la constancia de afectación ellos mismos, no entrega el arroz. Alur no les entrega el azúcar, tienen que ir a buscarla.
Los dulces de batata se pusieron en mal estado. Los porotos tenían gorgojos.
Demoran en entregar.
El proveedor no facturó en base a las paramétricas, o sí, pero no estaban actualizadas y hubo que pedirle que refacturara.
Calidad de verduras y carne entregada.
No recuerda puntualmente alguno, pero fueron manejados con el proveedor.
Carne.

# Incumplimientos acaecidos – I. Médicos

Entrega de material médico quirúrgico con dificultad.
Entregaron algo distinto a lo que se pidió y cotizaron.
Problemas con tomografías y ecografías, imagenología en general.
No tienen el producto a entregar y estiran la entrega.
Al realizar la adjudicación no tienen stock.
Fechas de entrega por ej.
En algunas adj. parciales pretenden que compren y no tienen obligación, por ej., sutura.
No entregan.



# **Gestión de Reclamos**

¿En el último año ha tenido algún problema o inconveniente con la Unidad?

Sector	Existencia de Problema	¿Reclamo?	% Org. sat.con manejo del reclamo
Alimentos	11%	33%	0%
I. Médicos	21%	100%	33%

# Problemas acaecidos con la Unidad - Alimentos



Se adjudicó un producto con una determinada calidad, habiendo otras opciones mejores. Se podrían adjudicar tres tipos, como en frutas. Queda excluida la opinión de las Unidades Ejecutoras para la adjudicación de ciertos productos, por ej., pulpa de tomate y fideos.

Hay tres unidades del Ministerio que no tienen rubros propios, entonces, hasta ahora, han comprado por el Ministerio, ellos saben si son compras para Drogas, Cantinas o Centro Nacional de Rehabilitación, ya que en la orden de compra identifican la Unidad Ejecutora para la que es. Las demandas iniciales del 2011 las mandaron separadas pero la UCA les solicita una sola, lo cual tanto desde el punto de vista operativo como contable es imposible.

No participación de las técnicas nutricionistas en las comisiones asesoras

# Problemas acaecidos con la Unidad – I. Médicos.



En el precio, en estudios médicos se encontraban precios más económicos (en 2 casos).
Ítems mal adjudicados.
No hay un efectivo manejo del ranking.



# **Fortalezas señaladas**

Sector Alimentos

## Relativas al personal - 10 menciones

El personal. Siempre que se han planteado dudas o inconvenientes, ha tenido una buena respuesta y solución.

La voluntad del personal y su disposición en resolver problemas.

La amabilidad.

La atención, pronta respuesta.

Siempre la gente disponible para brindar información, son muy amables.

Los funcionarios son muy amables.

Todos informados, todos pueden responderte, se ve que trabajan en equipo.

A la orden.

Los funcionarios que trabajan directamente con ellos son sensacionales.

El profesionalismo y experiencia que se va generando en sus integrantes.

<b>Relativas a gestión - 9 menciones</b>
Centraliza todas las compras.
El procedimiento de compra de la UCA les facilita el trabajo, ahorra tiempo.
Simplifica el trámite.
Precios.
La autorización es rápida luego de adjudicado el Llamado.
Ojalá se extendieran a más productos las compras centralizadas.
Funciona bien.
Satisfactoria la respuesta frente a ampliaciones.
El hecho de centralizar las compras le da mayor poder de negociación.
<b>Varios - 2 menciones</b>
Página web.
La existencia de la UCA de por sí, es una fortaleza.



# **Fortalezas señaladas**

Insumos Médicos

**Relativas a la Gestión - 11 menciones**

El precio obtenido.

Rapidez del proceso.

La compra centralizada es un excelente mecanismo de compra.

Transparencia en la parte técnica.

Transparencia.

Agilidad en los procesos.

La participación de la Unidades Ejecutoras en las adjudicaciones.

Eficientes, accesibles.

Transparencia, la fuerza de conjunto.

El hecho de que se centralizara la compra, hizo que se mejorara mucho y UCA ha incluido una gama importante de productos.

Soluciones rápidas.

**Relativas al Personal - 3 menciones**

La atención, siempre están a disposición, nunca un problema.

Buen personal, bien formado.

Buena atención, el trato.

**Varios - 4 menciones**

Aprendizaje acerca de la experiencia de otras Unidades Ejecutoras sobre los distintos medicamentos.

Página web.

Página web.

La existencia de la UCA de por sí es una fortaleza.



# **Oportunidades de mejora señaladas**

Sector Alimentos

<b>Relativas al proceso de compras - 13 menciones</b>
Mejor planificación de los Llamados.
Pulir los procedimientos para que sea más dinámico el proceso.
Mejorar los precios.
Participación de la Unidades Ejecutoras en las adjudicaciones, como en el caso de Insumos Médicos.
Simplificar el tema de los faxes, antes era sólo la constancia de afectación.
Hacer más ágil la parte burocrática de papeleo, especialmente en los pedidos de carne.
Acortar el tiempo entre uno y otro Llamado.
Afinar la coordinación con el Organismo, en algunos puntos del sistema de trabajo.
Que se hiciera un pedido por 6 o 4 meses, no tener que pedir todos los meses.
Adjudicar cantidades, no dinero.
Mejorar el precio de las verduras, ya que resulta más caro que lo que ellos consiguen.
Por la operativa de mando de ellos, necesitarían que la UCA haga la solicitud de pedidos con un poco más de tiempo.
Aligerar los procedimientos.
<b>Varios - 1 mención</b>
Página web.



# **Oportunidades de mejora señaladas**

Sector Insumos Médicos

<b>Relativas al proceso de compras - 17 menciones</b>
Aligerar los procedimientos.
Mejorar el tiempo de respuesta ante presentación de incumplimientos.
Ser más exigentes en el Pliego cuando se trata de imagenología.
Mejorar precios, ya que a veces se logran menores precios de forma directa.
Comunicar con más tiempo la terminación de las licitaciones. Este año avisaron 3 días antes de la finalización de una, deberían avisar antes.
Implementar las adjudicaciones parciales ya que, si bien desde el punto de vista de gestión complica, sirve para que no incumpla el proveedor, ya que a veces no tiene para entregar.
Adjudicar a partir de un plazo, para que no haya desabastecimiento.
Tener (por parte del MSP) un control más estricto sobre productos.
Que se termine una licitación y esté la otra compra.
Exigir experiencia en plaza de los medicamentos.
Mejorar la gestión de los incumplimientos.
Publicar el consolidado cada cierto tiempo, para irse guiando.
Capacitación a los Organismos en el procedimiento de compras.
Tiempo del procedimiento, por ej. en vacuna para cólera poder preveer la compra.
Simplificar los formularios para completar la demanda.
Que esté diseñado el sistema al servicio de quien realiza la compra y no de la UCA. Las planillas están diseñadas para trabajar para sí y no para el Organismo al cual brindan el servicio.
Planificar adecuadamente las compras y los Llamados.



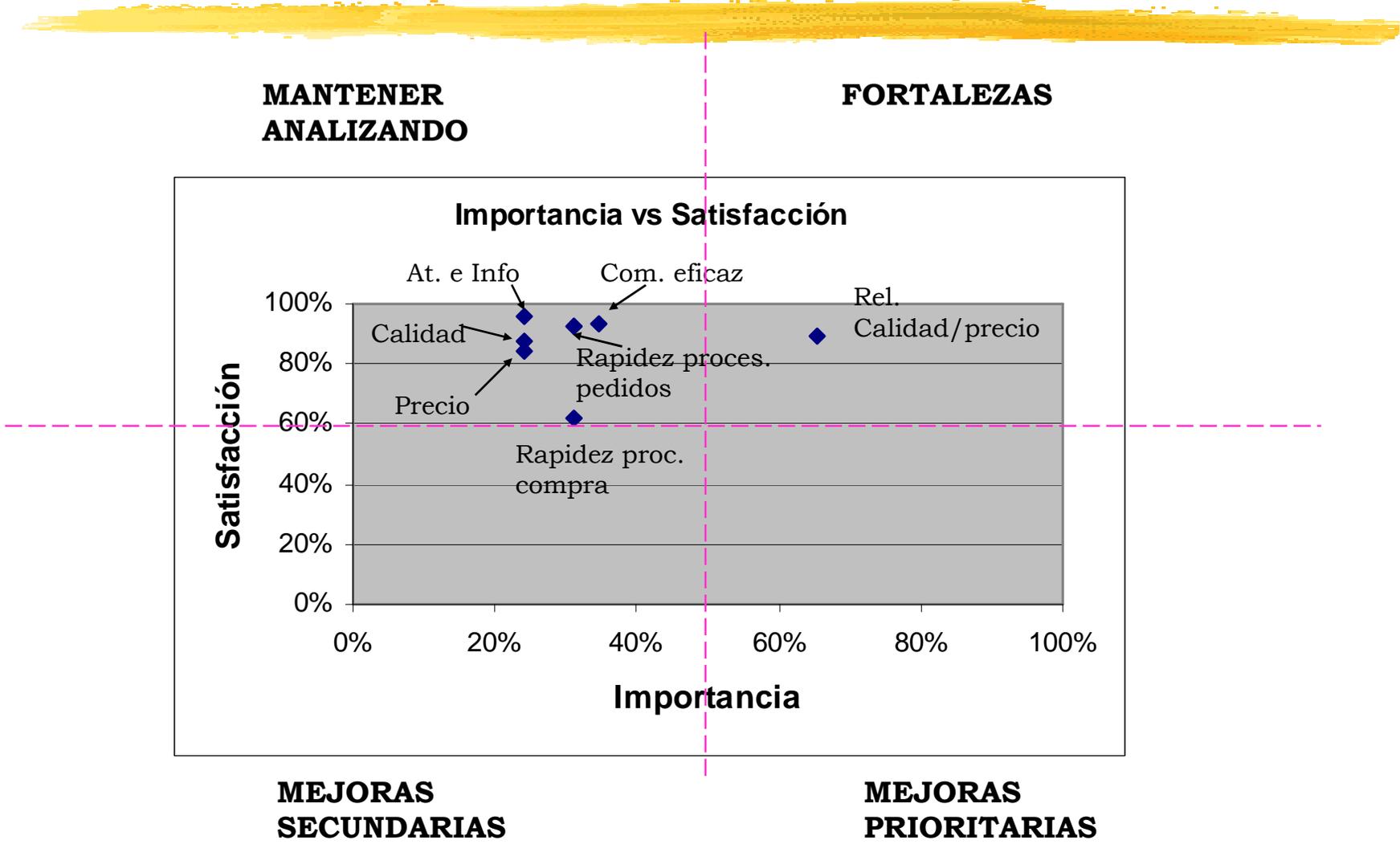
**Varios - 3 menciones**

Exigir que los Organismos designen a una persona de suplente, para cumplir con el trabajo de quien viene a la comisión técnica .

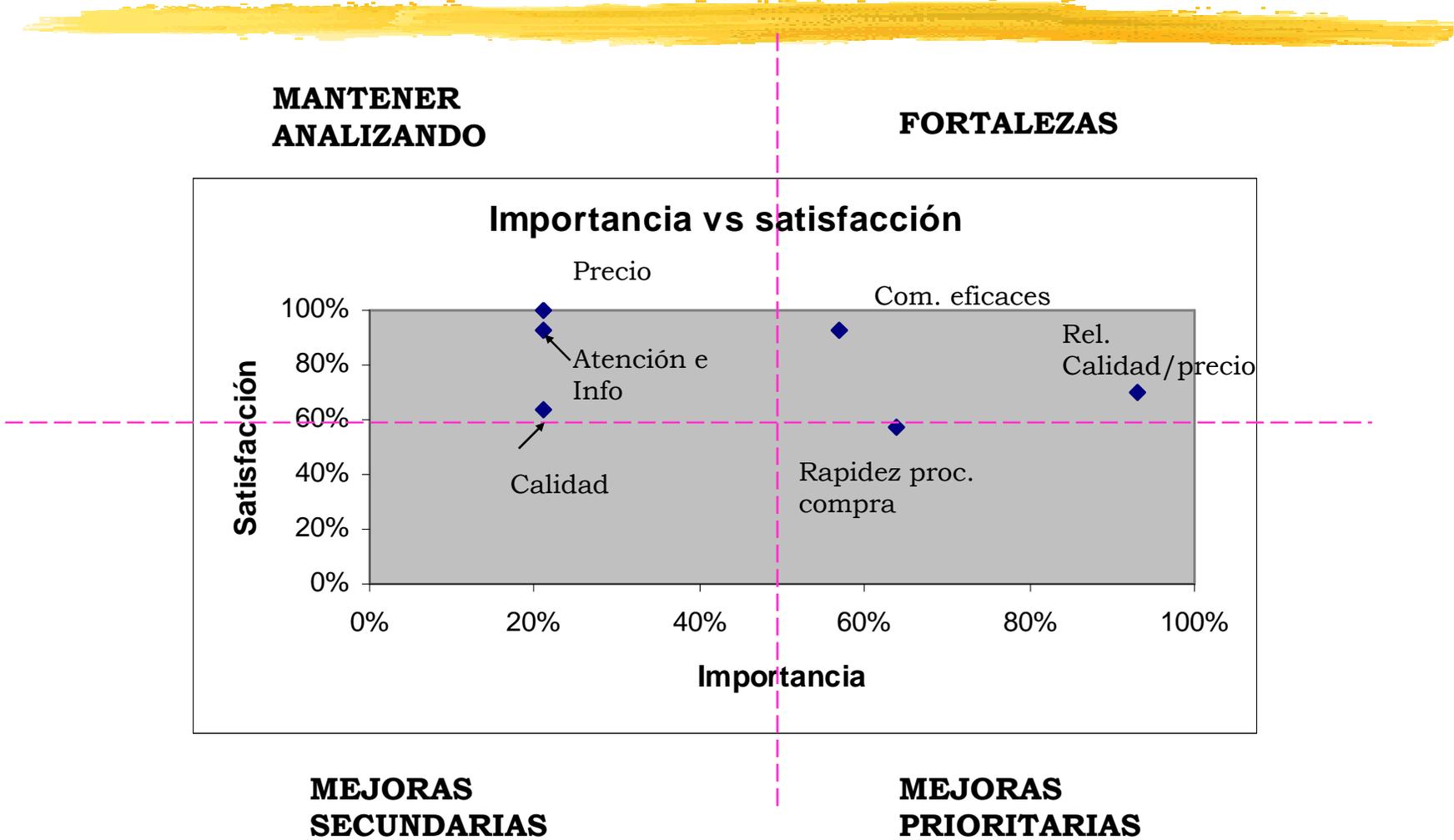
Deberían tener un funcionario médico, en el sector Insumos Médicos.

El trabajar con pasantes hace que cuando ya aprenden el proceso y pueden contestar las consultas realizadas, se tienen que ir.

# Importancia vs Satisfacción de distintos aspectos - Alimentos



# Importancia vs Satisfacción de distintos aspectos - I. Médicos



# Resumen

- ⌘ 29 Organismos respondieron la encuesta (83 % de clientes contactados), para el caso del Sector Alimentos y 14 Organismos (100% de clientes contactados), en el caso del Sector de Insumos Médicos.
- ⌘ El % de satisfacción global es de 95 % (93 % en el caso de I. Médicos y 97% en el caso de Alimentos).
- ⌘ El 55 % de los encuestados manifiesta conocer poco o parcialmente el proc. de compra, en el caso de Alimentos; mientras en el caso de I. Médicos este grupo representa el 36%.
- ⌘ Al momento de señalar fortalezas:
  - ☒ En el caso de Alimentos, son relativas al personal y a la gestión de compras (10 y 9 menciones, respectivamente).
  - ☒ En el caso de I. Médicos son relativas, básicamente, a la gestión de compras (11 menciones).
- ⌘ Al momento de señalar oportunidades de mejora tanto para el caso de Alimentos, como de I. Médicos, éstas son relativas al proceso de compra (13 y 17 menciones, respectivamente).
- ⌘ Del presente estudio se desprenden como fortalezas (alta importancia y alta satisfacción):
  - ☒ La relación calidad/precio, en el caso de Alimentos.
  - ☒ La relación calidad/precio y la comunicación eficaz, en el caso de I. Médicos.
- ⌘ Se desprende como oportunidad de mejora (alta importancia y baja satisfacción) el tiempo del procedimiento de compra (en el caso de I. Médicos).



¡MUCHAS GRACIAS

POR SU ATENCIÓN !