

# Encuesta a Proveedores

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

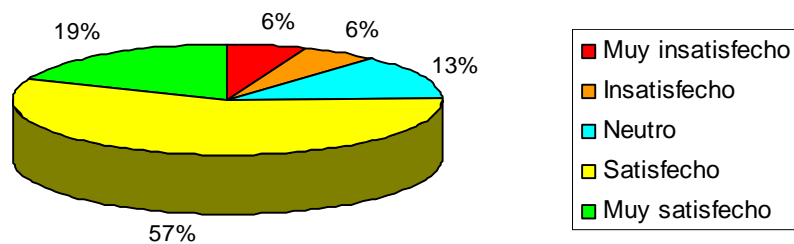
- ⌘ Período de realización de la encuesta: 30/08/10 – 27/09/10.
- ⌘ Encuesta realizada telefónicamente.
- ⌘ Encuesta realizada sobre una muestra:
  - ☒ Alimentos: los adjudicatarios del año y aquellos, que no habiendo sido adjudicatarios en el año considerado, sean proveedores frecuentes de Alimentos.(27)
  - ☒ Insumos Médicos se toman los más representativos (desde el punto de vista de la frecuencia de adjudicación), para los distintos grupos de Insumos Médicos con que se trabaja. (97).
- ⌘ % contactado de la muestra:
  - ☒ 89 % - Alimentos
  - ☒ 73 % - I. Médicos



# PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN GENERAL

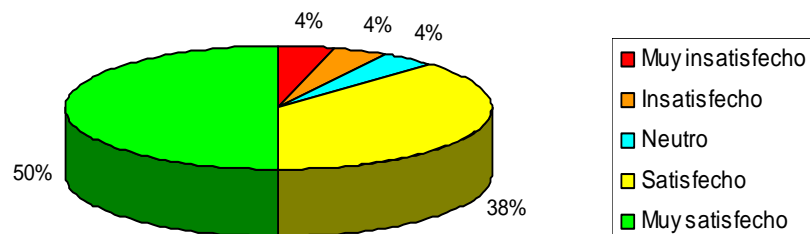
$$\text{N}^{\circ} \text{ respuestas } \geq 4 / \text{Total de respuestas}$$

**Distribución de grados de satisfacción - I.  
Médicos**



%Satisfacción I.Médicos = 75 %

**Distribución de grados de satisfacción - Alimentos**



%Satisfacción Alimentos = 88 %

**Satisfacción general: 78%**



# **SATISFACCIÓN POR ÍTEM**

	% Satisfacción	
	Alimentos	I. Médicos
Transparencia de los procedimientos	92%	75%
Difusión de los Llamados	92%	79%
Información proporcionada frente a cada Llamado (Pliego)	83%	70%
Claridad de las especificaciones técnicas de productos/servicios a licitar	88%	54%
Actos de apertura	87%	64%
Plazos de adjudicación	85%	16%
Trámite de presentación y devolución de garantías	73%	83%
Procesamiento de pedidos	83%	-----
Página web como medio de info	100%	74%
Comunic. telefónica como medio de info	100%	89%
Atención e información brindadas	100%	93%
Respuesta a requerimientos	100%	78%



# **GESTIÓN DE RECLAMOS**

¿En el último año ha tenido algún problema o inconveniente con el servicio proporcionado por la UCA?

Sector	Existencia de Problema	¿Presentó reclamo?	% prov sat con manejo del reclamo
Alimentos	4%	100%	Aún no fue resuelto
I. Médicos	34 %	100%	32 %





# **Fortalezas señaladas**

Proveedores Sector Alimentos

<b>Atención e información</b>	<b>11</b>
<b>Detalle de menciones</b>	
Que cuando necesita hablar con alguien puede hacerlo.	
Buena disposición.	
La gente.	
La atención.	
Información fluida.	
La atención.	
La gente.	
La atención personalizada, no ponen palos en la rueda. Siempre digo que es una oficina pública que funciona como privada.	
Atención.	
La gente.	
La atención y el relacionamiento con los proveedores.	

<b>Gestión de compras</b>	<b>8</b>
<b>Detalle de menciones</b>	
La centralización de la compra.	
Son estrictos en respetar el Pliego.	
Celeridad del proceso de compras.	
Los Llamados a tiempo.	
Agilizó el tema de compras del Estado.	
La centralización de las compras.	
Cuando mandan la orden de compra hicieron el resguardo del dinero asignado.	
El trabajo conjunto con la UCA.	



# **Fortalezas señaladas**

Proveedores Sector Insumos  
Médicos

Atención e información	16
Detalle de menciones	
Buena disposición del personal.	
Disposición de todos los involucrados.	
La atención (teléfono, e-mail, etc).	
La atención.	
Buen relacionamiento con proveedores.	
La página web y la comunicación vía e-mail.	
Acceder al las distintas personas referentes para responder consultas, resulta fácil que me respondan consultas, no hay que pasar por varios funcionarios para que respondan, sino que con quienes se habla saben de lo que están hablando.	
Sencillo, al acceder en la página web está todo, ojalá el resto de los clientes fuera así.	
Gente atenta y dispuesta a solucionar.	
La atención.	
Rápida respuesta a las distintas preguntas que realizan los Proveedores. Excelente atención de todo el personal de Insumos Médicos, con el cual se trata en forma directa y buena disposición del mismo para solucionar asuntos.	
Como mantienen a los proveedores informados de los Llamados.	
Atención de la gente.	
Información a través de la web.	
La comunicación.	
La gente que lo lleva.	

<b>Proceso de compras</b>	<b>31</b>
<b>Detalle de menciones - Parte I</b>	
El proceso de compras centralizadas es un avance grande.	
Centralizacion de compras.	
Forma de Pago.	
Búsqueda de precios.	
El hecho de realizar compras centralizadas.	
Transparencia.	
El sistema de compras centralizado es bueno.	
Gestión buena.	
Eliminó el amiguismo de las instituciones públicas	
Sistema de compra centralizado, que da beneficios al Estado y al proveedor.	
Forma de pago es buena.	
Buen procesamiento de los pedidos que hacen los distintos Organismos.	
El sistema de pago.	
Muy buen mecanismo de compra para el Estado.	
Las compras, si son coherentes, son de grandes volumenes	
Personal de UCA excelente.	

## Detalle de menciones - Parte II

Ante no se licitaba nada, ahora es transparente.

Antes era más complejo ahora con el pago centralizado está bueno.

Ha mejorado el sistema de compras del estado un 400 %.

Sistema bueno.

Centralización de las compras.

Transparencia.

Buena herramienta para compras.

Transparencia.

Todos los años consiguen mejor precio.

Es bueno que las compras sean centralizadas.

Sensacional que haya un Organismo que centralice las compras.

Lograr bajar los precios.

Dar certeza a los proveedores de brindar un insumo por un determinado tiempo.

Condiciones claramente especificadas en el Pliego.

Transparencia.

<b>Varios</b>	<b>9</b>
<b>Detalle de menciones</b>	
Trabajan bien.	
Se ha hecho esfuerzo grande en las especificaciones.	
Es distinto en el Estado.	
Me da la sensación de ser muy organizado.	
Es un Organismo con el que se puede hablar.	
Funciona muy bien, cuando surgen dudas y los tiempos apremian, nunca hay un problema.	
El funcionamiento de la UCA es positivo.	
Nunca un problema. Ojalá todas las oficinas del estado funcionaran así.	
En el fondo la gente de la UCA es honesta.	





# **Oportunidades de mejora señaladas**

Proveedores Sector Alimentos

<b>Injerencia UCA sobre Unidades Ejecutoras</b>	<b>4</b>
El tema de pagos. Que la UCA tuviera mas injerencia sobre la Unidad ejecutora o publicar en la página con quién pueden hablar , dentro de cada Unidad Ejecutora, para acelerar el tema	
En la información de los pagos, que la UCA tuviera más injerencia sobre la Unidad Ejecutora.	
Que tuviera potestad de intervenir cuando hay retrasos en los pagos por parte de los Organismos.	
Que la UCA pudiera intervenir directamente sobre la Unidad Ejecutora si hay algún problema.	
<b>Varios - 10 menciones</b>	
Las instancias de "numerales 5º y 7º" son poco serios (no estoy de acuerdo con estas instancias).	
Todo lo que sea procesamiento que lo haga el LATU, que se prescindiera de la Comisión Calificadora, aunque sea vea cargado en el costo para las empresas.	
Más relacionamiento con las posibilidades de los proveedores y la información que éstos pueden brindar ,que al estar en el día a día en contactos con los Organismos, pueden dar información de la realidad que puede servir para mejorar para el próximo Llamado.	
Cada Organismo tiene un criterio distinto. Desde que se cuenta con la afectación, debería ser más rápido.	
El procedimiento de las calificaciones técnicas (aunque sabe que está en proceso de mejora).	
Mas breves los actos de apertura	
Mejorar las especificaciones de algunos productos por ej especias.	
Más actualizados con la parte de laboratorios. Que todos los laboratorios mandaran e - mail con los resultados de los análisis del producto como lo hace Inda.	
Abrir oferta económica delante de los oferentes.	
Que el registro de las personas, las acreditaciones, no haya que hacerlo en cada Licitación	



# **Oportunidades de mejora señaladas**

Proveedores Sector Insumos  
Médicos

<b>Plazos de adjudicación</b>	<b>13</b>
<b>Detalle de menciones</b>	
Tiempo de resolución en la Licitación.	
La posibilidad de bajarse de un Llamado, porque a veces por el tiempo que se demora en adjudicar, el precio con que se presentaron ya no les es favorable y no ser penalizado para futuros Llamados como un mal proveedor.	
Plazos de adjudicación.	
Entre la apertura y adjudicación que establezcan un determinado plazo y después entre adjudicación y la primera entrega entre 30 a 45 días.	
Plazos de adjudicación.	
Mejorar plazos de adjudicación.	
Plazos de adjudicación.	
Plazos de adjudicación.	
El tiempo de las adjudicaciones.	
Mejorar los tiempos de adjudicación	
Plazos de adjudicación.	
La gran distancia de tiempo para adjudicar.	
Mejor organización, demoras. Muchas veces se da mucha importancia a consultas que no deberían analizarse tanto tiempo, se demora mucho todo el proceso y le quita seriedad.	

<b>Adjudicación</b>	<b>9</b>
<b>Detalle de menciones</b>	
<p>Al declarar el precio inconveniente de algún producto, dejan desierto un Llamado saliendo \$ 8 o 10 y terminan los Organismos comprando más caro por compra directa.</p>	
<p>Que no se adjudique 100 % a uno, porque siempre los imponderables existen.</p>	
<p>En proteger más la industria nacional.</p>	
<p>La modalidad de compra termina llevando a que la administración no compre con la mejor relación costo-calidad. Que estén claros los criterios que se toman para adjudicar, en que medida son económicos y en qué medida es la calidad considerada.</p>	
<p>Más información a proveedores sobre fundamentos de decisiones de adjudicación, que no sea tan difícil para el proveedor ver en qué tiene que mejorar para poder ganar.</p>	
<p>Con respecto a las cantidades que piden, poder afinar entre lo que se adjudica y luego piden las Unidades Ejecutoras.</p>	
<p>Algunas veces terminan adjudicando contadores y no técnicos. Se adjudica por costo y no por calidad.</p>	
<p>Hemos presentado cartas por adjudicaciones y a veces, quedan sin respuesta, en stand by.</p>	
<p>La comisión técnica debería ser coherente en el sentido de que en todos los Llamados argumentara igual, debería usar un criterio uniforme para las respuestas.</p>	

<b>Claridad del Pliego y especificaciones del producto/servicio solicitado</b>	<b>8</b>
<b>Detalle de menciones</b>	
<p>Que esté claro el Pliego, a veces no sabe (la UCA) lo que se está pidiendo.</p>	
<p>Las especificaciones de lo que se pide. Que las cosas estén especificadas bien de manera que no sea necesaria la participación, de manera tan predominante, de las comisiones técnicas a la hora de la adjudicación.</p>	
<p>Claridad del Pliego.</p>	
<p>Pliegos más claros. Participar más técnicos específicos de los ítems a pedir, en su elaboración.</p>	
<p>La unificación de criterios técnicos para referirse a los productos. Ser más específicos en qué es lo que se pide.</p>	
<p>Ajustar las cantidades en los Pliegos.</p>	
<p>A veces no queda claro el producto que se está pidiendo cotizar.</p>	
<p>Afinar especificaciones de lo que licitar. Ser absolutamente realista en los montos a contratar, se proponen por ej cantidades hasta 1000 y no se han hecho 100 en 10 años por ej.</p>	

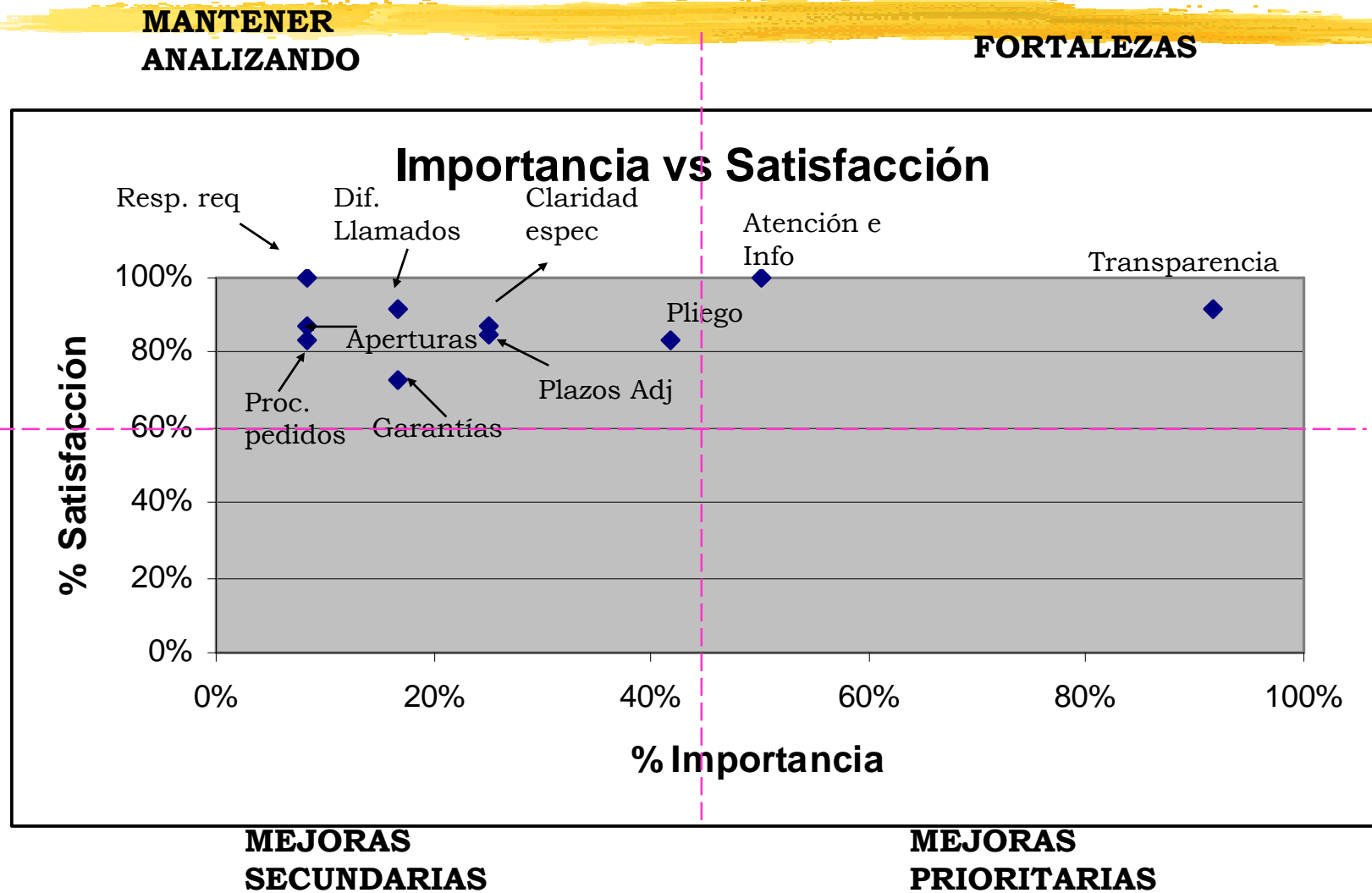
<b>Actos de apertura</b>	<b>4</b>
<b>Detalle de menciones</b>	
Las aperturas muy tediosas y complicadas.	
El lugar físico del lugar de acto de apertura.	
Actos de apertura más organizados.	
Más rápidos los actos de apertura.	
<b>Transparencia</b>	<b>3</b>
<b>Detalle de menciones</b>	
Transparencia.	
Transparencia. Respetar la oferta escrita.	
Transparencia, gana en precio se adjudica en base a calidad, si se gana en calidad se adjudica en base a precio, pero siempre se adjudica al mismo.	

<b>Varios</b>	<b>27</b>
<b>Detalle de menciones</b>	
Además de los químicos que estén especialistas de acuerdo al producto que se está viendo. Por ej. que participen cardiólogos, etc.	
El monto mínimo de compra es una complicación, tiene que mandar a cada rato compras por \$ 500.	
Mucha burocracia para presentarse como proveedor, cada vez que hay una Licitacion les piden todo de nuevo. Falta de agilidad.	
Mandan correos masivos para invitar a la licitaciones, entonces muchas veces ha venido y no corresponde a su rubro.	
Atención a los oferentes. Transparencia en las adjudicaciones. Cuando un proveedor reclama sobre una adjudicación tomarlo en cuenta. La comisión técnica no es idónea a veces y no da lugar a reclamos.	
Falta de control post entrega, por la UCA, de la cantidad y calidad entregada.	
Aviso de cambios de plazos de pagos.	
Indicar la correcta cantidad de unidades a comprar en los diferentes ítems.	
No fijarse sólo en el precio para adjudicar.	
No trabajaría más para el Hospital Militar, se atrasan demasiado en el pago.	
No hacer consolidado de adjudicaciones parciales sino uno global.	
Hacer Llamados una vez al año, más frecuentes porque los precios varían mucho en períodos más largos.	

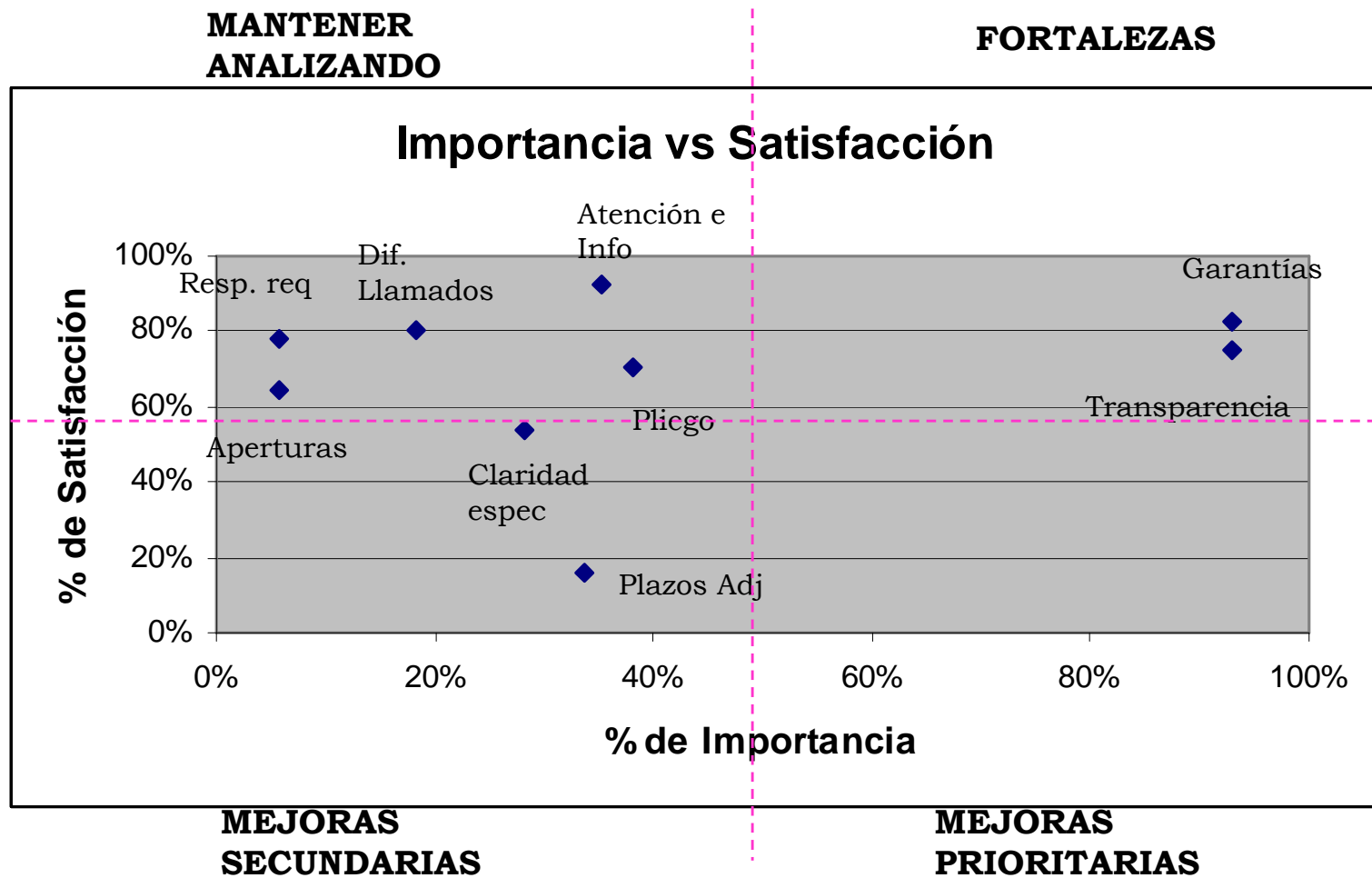


<p>Desprolijo las aclaraciones al Pliego y el manejo de las muestras, en último Llamado no se devolvían, habría que buscar la manera de que puedan ver sin dejar muestras.</p>
<p>Mas ejecutividad cuando las Unidades Ejecutoras no cumplen con lo especificado en las adjudicaciones.</p>
<p>Mejorar comunicación con los Organismos que a veces no responden para seguir con gestión del reclamo.</p>
<p>Notificaciones más fáciles de realizar, demasiado engorroso algunos trámites, con el afán de cristalinidad se torna burocrático. Realizar controles de garantía y del Pliego en el acto de apertura, el resto antes.</p>
<p>Se demora en realizar nuevos Llamados, deberían ser más regulares en el tiempo.</p>
<p>La comunicación con proveedores no es tal. No hay diálogo el cual es imprescindible y esto ha generado errores profundos en adjudicaciones y en decisiones conceptuales.</p>
<p>No tiene info acerca de las muestras no se les ha informado si las puede retirar, etc.</p>
<p>Falla en que no hay control de lo entregado al Organismo, no tiene la UCA autoridad sobre Organismos, sin esa autoridad no tiene sentido.</p>
<p>Cantidades de lo que se llama que refleje la realidad de lo que se va a comprar. Prima la burocracia, en algunos casos, frente al sentido común.</p>
<p>La programación de las licitaciones, se termina una y no se sabe cuándo se produce otra.</p>
<p>En algunas oportunidades, los formularios electrónicos para presentar la oferta no estuvieron bien pulidos y algún botón no funcionaba.</p>
<p>El tiempo en responder a consultas.</p>
<p>Cambiaron planilla de presentación de ofertas y ahora no les dejaba ingresar renglones, lo que hace que a veces se pueda presentar la oferta un poco desprolija porque el ítem 3 tal vez lo terminan poniendo a la último sí se olvidaron de ponerlo oportunamente.</p>
<p>Muchos cambios de personal, gente nueva, que no domina el tema, lo que hace que los pasen por alto y vayan directo a las fuentes. Entonces las 3 o 4 personas habilitadas para hacerlo se encuentran sobrecargadas de trabajo. Además la gente que está, debe dar explicaciones sin poder dar argunemtos técnicos de por qué las decisiones tomadas, debería ser la comisión quien dé la cara.</p>
<p>Difícil acceder personalmente a la gente que arma los Llamados. Acercarse para aportar datos.</p>

# Importancia vs Satisfacción de distintos aspectos - Alimentos



# Importancia vs Satisfacción de distintos aspectos - Insumos Médicos



# Resumen

- ⌘ % Satisfacción general 78% (75% - Sector I. Médicos y 88 % - Sector Alimentos).
- ⌘ Los aspectos destacados por los proveedores fueron relativos a la atención e información para ambos sectores.
- ⌘ Las oportunidades de mejora señaladas fueron:
  - ☒ En el caso de los proveedores de Insumos médicos, básicamente relativas a: Plazos de adjudicación, criterios de adjudicación y Claridad del Pliego y especificaciones de los productos/servicios licitados.
  - ☒ En el caso de los proveedores de Alimentos, básicamente relativas a: contar con algún tipo de injerencia de la UCA sobre las Unidades Ejecutoras.
- ⌘ Se desprenden como fortalezas (alta importancia y alta satisfacción), señaladas por los Proveedores de I. Médicos:
  - ☒ El funcionamiento de los trámites de Presentación y Devolución de Garantías.
  - ☒ La transparencia de las operaciones.
- ⌘ Se desprenden como fortalezas (alta importancia y alta satisfacción), señaladas por lo Proveedores de Alimentos son:
  - ☒ La transparencia de las operaciones.
  - ☒ La atención e información brindada.



¡MUCHAS GRACIAS

POR SU ATENCIÓN !