

Consultoría de diagnóstico SICE

**Cooperación Técnica No Reembolsable ATN/OC-10195-UR
Programa de Apoyo a la Implementación de una Gestión por Resultados**

INFORME DE ENCUESTA

ANEXO III **RESULTADOS DE ENCUESTA A PROVEEDORES**

Noviembre – Diciembre de 2008

INDICE

	Pág.
Anexo III - Resultados de encuesta a proveedores	
Información general	3
Vínculo con el sistema	5
Participación	7
Capacitación	9
Apoyo a usuarios	10
Accesibilidad	13
Utilidad	13
Funcionalidad	15
Usabilidad	18
Performance	21
Eficiencia	23
Propuestas de mejora y de simplificación	27
Conclusiones generales	28

Resultados de encuesta a proveedores

1. Información general

1.1. Muestra seleccionada

De acuerdo a los criterios definidos y como se describió en la sección Universo y muestra, los proveedores entrevistados fueron los siguientes:

Proveedor	Ramo	Criterios aplicados	
ARANIL S.A.	Alimentos	cant cc	Sitio
COOP.NACIONAL DE PROD.DE LECHE (CONAPROLE)	Prod.lácteos	monto cc	Sitio
EMME SISTEMAS S.A.	Insumos	Diversidad	Sitio/SICE
LABORATORIO GADOR S.A.	Laboratorio	Cant.ofertas en línea	Sitio/SICE
ALONSO MIGLIONICO SEBASTIAN DIEGO	Insumos médicos	Cant.ofertas en línea	Sitio/SICE
ISORAL S.A.	Papelería, arts.oficina	diversidad compradores (incisos, ue)	Sitio/SICE
IMPRESA LA ECONÓMICA S.A.	Papelería	monto fact, diversidad	Sitio/SICE
GÜNTER SCHAAF S.A.	Laboratorio	Cant.compras, diversidad	Sitio/SICE
JOSE MARIA DURAN S.A.	Camiones, maquinaria	Monto, monto fact.	SICE
LABORATORIOS CELSIUS S.A.	Laboratorio	Cant.compras, diversidad	SICE
GRUPO ALER	Vehículos	monto	SICE

Se encontraron algunas dificultades en la selección de proveedores, debido a que algunos de los que se contactaron no conocían el sistema y otros, a pesar de conocer su existencia no lo acceden a él y sólo utilizan la información publicada en revistas especializadas. Inclusive alguno de los proveedores que lo desconocen, manifestó interés en recibir información al respecto. Por otra parte se trató de fechas complicadas también para los proveedores, muchos de los cuales estaban dedicados a la preparación de las últimas licitaciones del año.

No obstante lo anterior, salvo excepción, los proveedores que usan el sistema, accedieron con interés a la realización de la entrevista y aportaron información de valor.

Se trató de empresas cuyos montos anuales de ventas al Estado oscilan entre U\$S 400.000 y U\$S 7 millones, según quienes aportaron este dato. En general, se entrevistaron a las personas responsables de las ventas (gerente o director) o responsable de administración, acompañados en algún caso de la persona que opera el sistema.

1.2. Organismos a los que provee

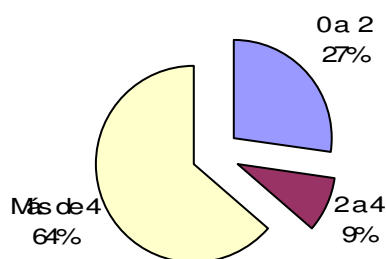
Todas las empresas entrevistadas son proveedoras de Administración Central y otros organismos del Estado como ANCAP, BSE, BPS, Intendencias, BROU, BHU y a través de la UCA.

En cuanto a la facilidad del trabajo con los mismos, se destacó a la UCA por la agilidad en el trámite y los acuerdos respecto de los pagos y a ANCAP por su prolijidad. Como más difíciles se señaló a Primaria y Secundaria y al Hospital Pasteur.

Para el resto se aprecia una cierta homogeneidad en el relacionamiento.

2. Vínculo con el sistema

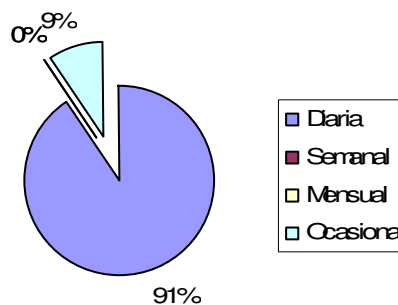
2.1. Antigüedad como usuario



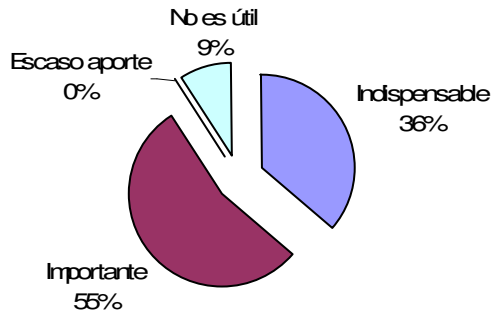
La mayoría de los proveedores entrevistados es usuaria de la página de compras estatales desde su inicio, lo que valoriza los aportes y permite evaluar su aporte en la gestión.

2.2. Frecuencia de uso

Prácticamente todos los entrevistados acceden en forma diaria. Esto estaría indicando su utilidad para el proveedor a pesar de que sea necesario complementar la información a través de otras fuentes, por lo menos para los organismos que no publican, y por otra parte, sugiere también la importancia del impacto de las mejoras que se puedan introducir.



2.3. Aporte a la función

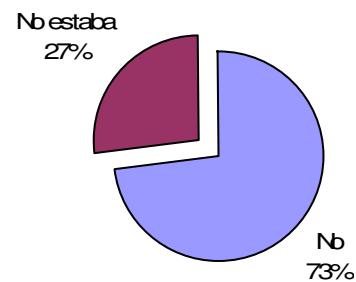


En concordancia con lo señalado en el punto anterior, se evalúa mayoritariamente que el aporte es muy importante.

3. Participación

3.1. Participación en el proceso de construcción

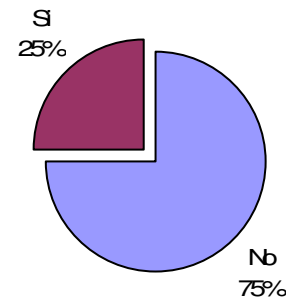
Los entrevistados no fueron relevados ni consultados, o por lo menos así lo perciben, en la etapa de análisis de contenidos.



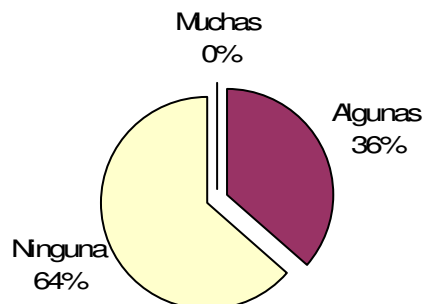
3.2. Participación posterior

3.2.1. Oportunidades de realizar propuestas

Se detectan algunas oportunidades posteriores de realizar aportes, a través de talleres de difusión. En los casos de proveedores que participaron, esto fue bien recibido como instancia de diálogo e intercambio, más allá de las propuestas concretas.



3.2.2. Inclusión de las propuestas presentadas



Sin embargo, aquellos que participaron, perciben que los aportes realizados fueron recogidos en forma bastante parcial.

Algunos proveedores perciben que se les convocó más con fines de difusión que de trabajo conjunto.

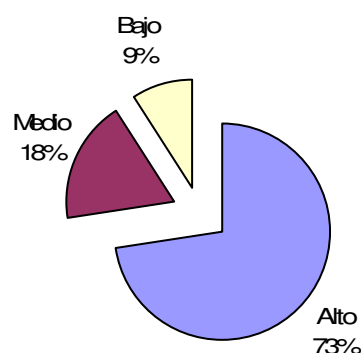
Puede ocurrir que en algunos casos, y tal como se esperaba y ocurrió en el transcurso de la encuesta, los temas planteados también incluyeran aspectos funcionales propios de los organismos, además de aspectos específicos de

la herramienta informática, lo que es absolutamente natural desde una visión integral de las compras.

4. Capacitación

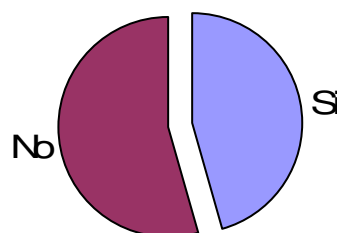
4.1. Nivel de operación del sistema

Las personas entrevistadas, en general, se manejan en el uso del sistema con fluidez y consideran que tienen un alto nivel de operación del mismo.



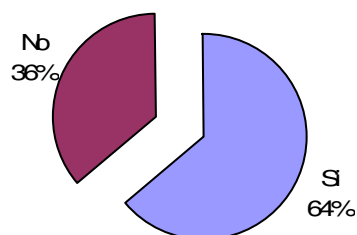
4.2. Capacitación en el uso del sistema

Los proveedores que no recibieron capacitación manifiestan no haber sido convocados a ninguna instancia de curso, taller o charla de difusión. En la mayoría de los casos no han notado la oferta de cursos de la página. En algún caso la notaron y entendieron que no era necesario, pero de todos modos responden que no han sido convocados directamente.



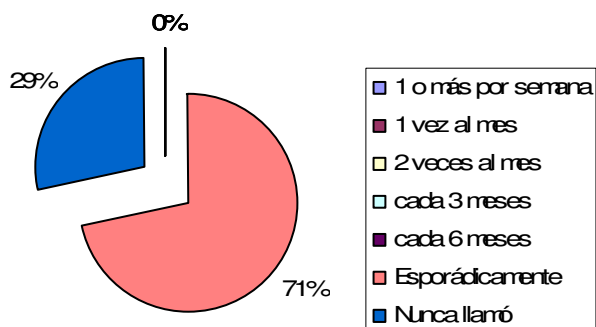
5. Apoyo a usuarios

5.1. Sabe a dónde recurrir



La mayoría sabe a dónde recurrir si tiene inconvenientes en el uso de la página y lo hace al lugar correcto (excepto en un caso en que se indicó el MEF). Del resto, algunos no requirieron soporte y otros ni siquiera sabían que podían recurrir a algún servicio de ayuda.

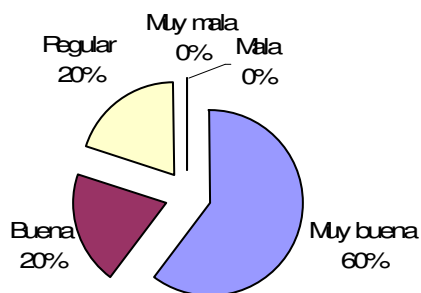
5.2. Frecuencia de requerimiento



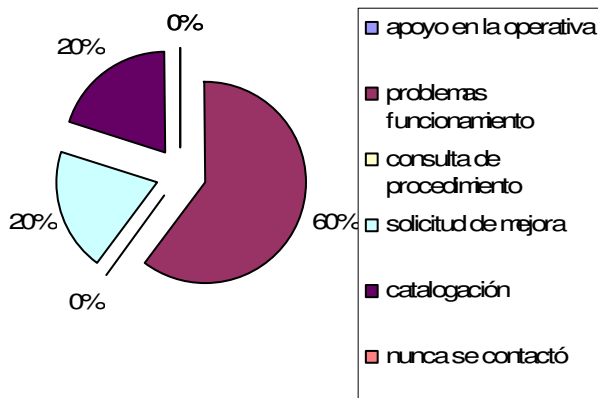
Quienes han utilizado el servicio de apoyo a usuarios, lo han hecho en forma esporádica.

5.3. Calificación de la atención

La mayoría de los proveedores que acudieron a la mesa de ayuda, evalúan la atención recibida como buena y muy buena, coherentemente con la atención brindada al resto de los usuarios.



5.4. Tipo de requerimientos



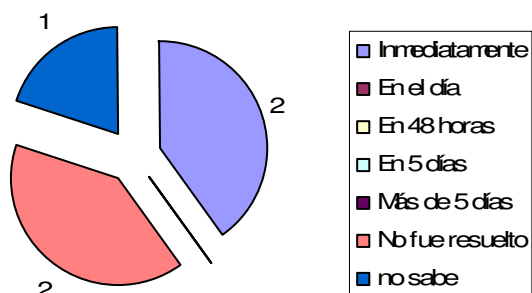
Siempre en referencia al último requerimiento, como forma de ejemplificar, en la mayoría de los casos se recurrió por problemas de funcionamiento. Esto se relaciona fundamentalmente con la disponibilidad del sistema y, en algún caso, con el ingreso de ofertas en línea.

5.5. Tiempo de respuesta o resolución

Los requerimientos atendidos fueron satisfechos en forma inmediata o no resueltos en igual medida.

El caso en que no sabe, se trata de problemas en el ingreso de ofertas en línea, lo que no se volvió a probar.

Los casos de no resolución incluyen una solicitud de mejora.

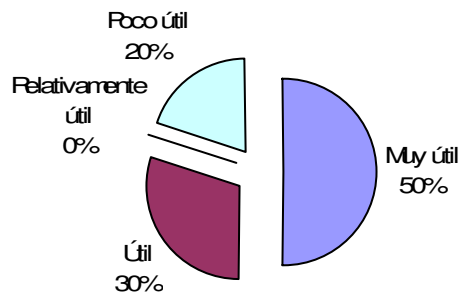


6. Accesibilidad

Todos los proveedores entrevistados disponen de equipamiento adecuado para acceder al uso del sistema. Este resultado está directamente relacionado con los criterios de selección, ya que se focalizó en los proveedores más representativos en cuanto a volúmenes de venta al Estado o de operación con el sistema. En un trabajo dirigido específicamente al sector de proveedores, además de ampliarse la muestra y los criterios de selección, sería importante profundizar en este tema, en particular para el caso de PYMES u otros proveedores fuera de Montevideo.

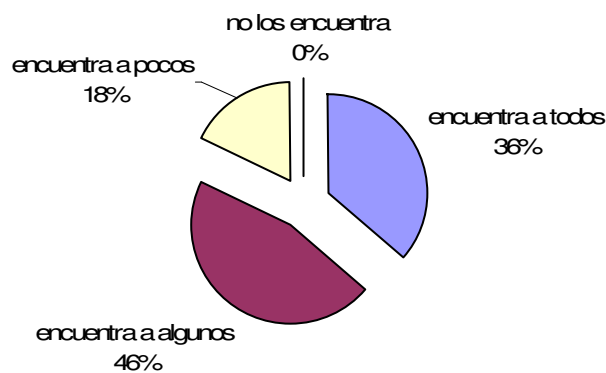
7. Utilidad

7.1. Utilidad



La mayoría de los proveedores encuentran al sistema útil o muy útil para su labor de ventas al Estado. Cuando se evalúa como poco útil, se hace referencia a que hay muchos organismos que no están publicando

7.2. Organismos a los que encuentra en el sitio

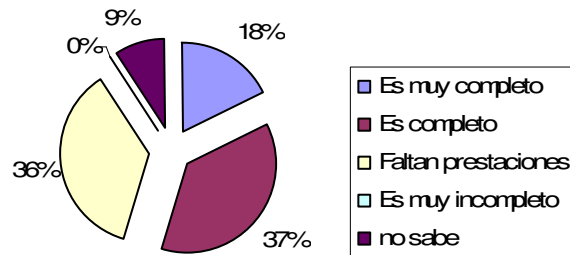


Justamente en la evaluación de la lista de organismos que encuentra en la página, se puede apreciar que la mayoría de los entrevistados no está encontrando a todos los que provee, a pesar de que esto no haya impactado directamente en la respuesta anterior, dado que en la misma se aprecia la utilidad respecto a lo que se dispone.

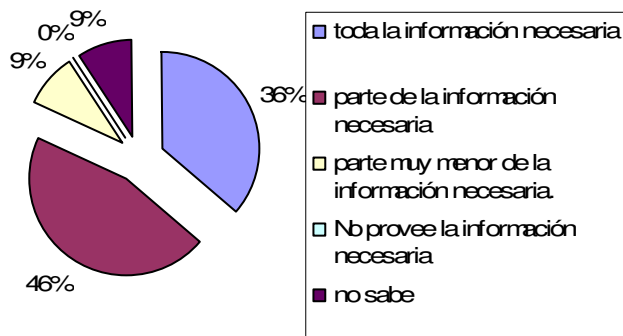
8. Funcionalidad

8.1. Prestaciones

Los entrevistados que opinan que "faltan prestaciones" se refirieron tanto a información como funcionalidad. La funcionalidad más requerida es el seguimiento detallado de compras especialmente en el período entre ofertas y adjudicación.

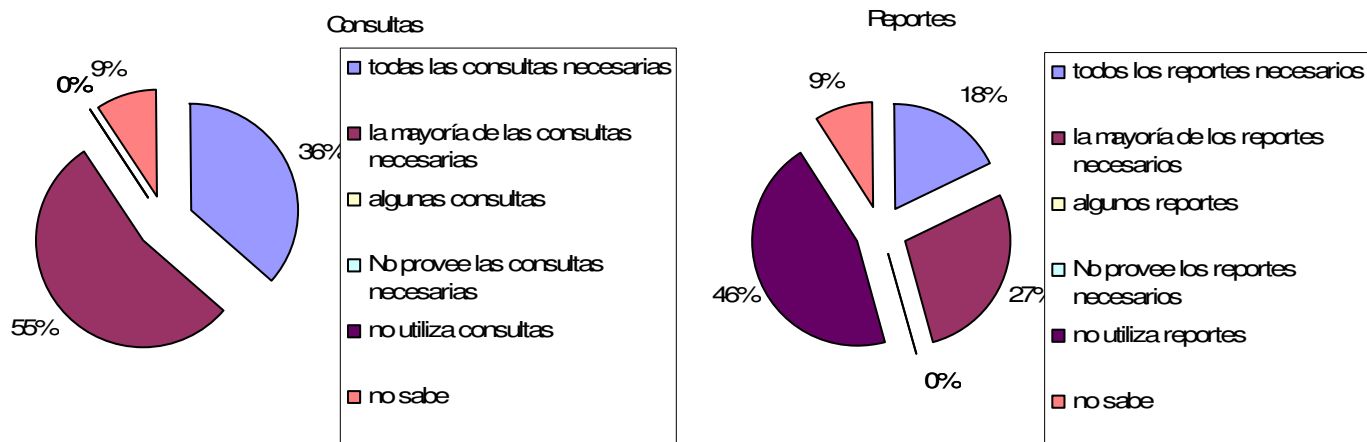


8.2. Información



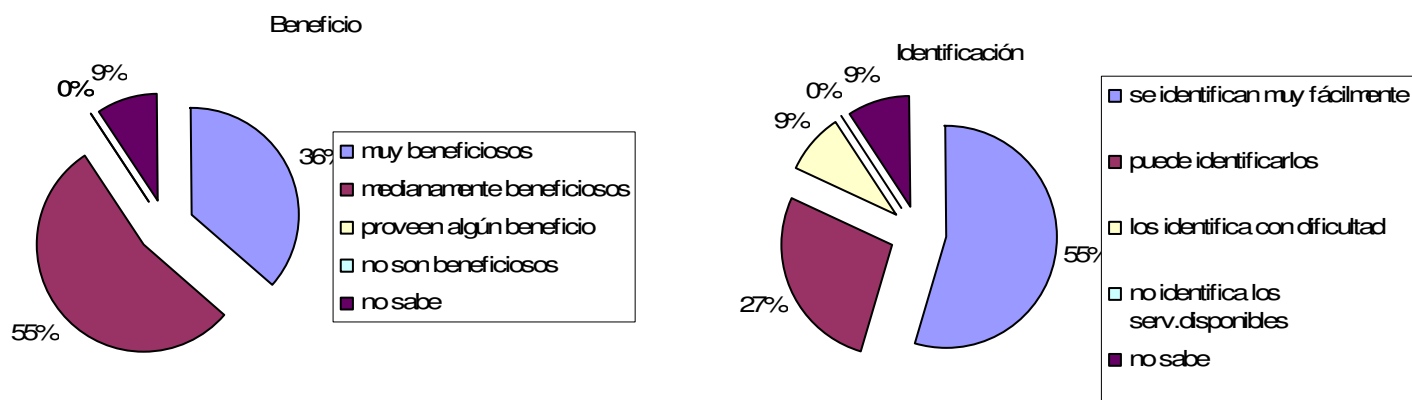
Quienes opinan que falta información, se refieren a que faltan resoluciones, ya que muchos no publican, especificaciones de los ítems genéricos (sobre todo en cd, en que no hay pliego) y vista de todas las ofertas presentadas.

8.3. Consultas y reportes



Los proveedores encuestados encuentran a la mayoría de las consultas que precisan. La respuesta se vincula con las prestaciones, ya que se vuelve a hacer referencia al seguimiento detallado de la compra. Se plantea la posibilidad de consultar compras por rangos de montos adjudicados, funcionalidad que aparentemente estuvo disponible en alguna versión anterior. También se menciona la posibilidad de acceder a las compras sin navegar a través de todo el catálogo, sino que la consulta esté personalizada para los rubros a los que está vinculado el proveedor.

8.4. Servicios ofrecidos



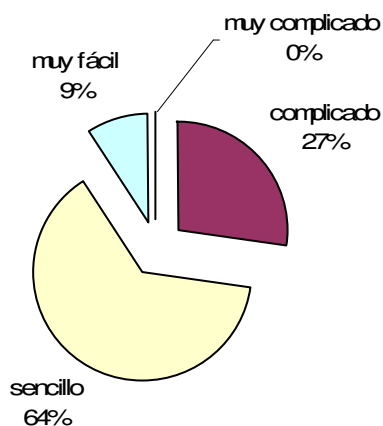
Los proveedores realizan una evaluación muy positiva, tanto de los beneficios que le aportan los servicios ofrecidos, como de la identificación de los mismos en la página de compras estatales.

En el análisis de estas respuestas no se puede obviar el hecho de que el beneficio resulta de la comparación con la situación anterior a la existencia de un sistema informático en común, en que no había disponibilidad de información, excepto el recorrido por todas las oficinas y la publicación en papel en medios especializados.

En cuanto a la identificación, la facilidad resulta del tipo de operación que se hace a través del sistema: en general la mecánica es de acceso a compras puntuales, a partir de la información enviada por la revista especializada Contacto.

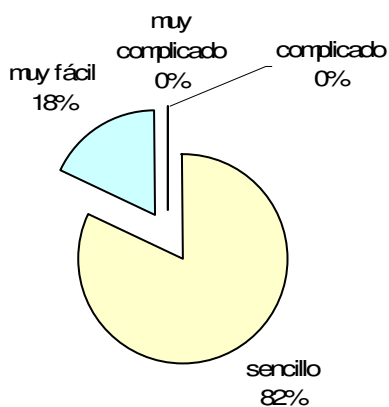
9. Usabilidad

9.1. Facilidad de uso



El uso de la página resulta sencillo o muy sencillo, en tanto quienes responden que es "complicado" señalan como motivo que la operativa no es clara o es engorrosa.

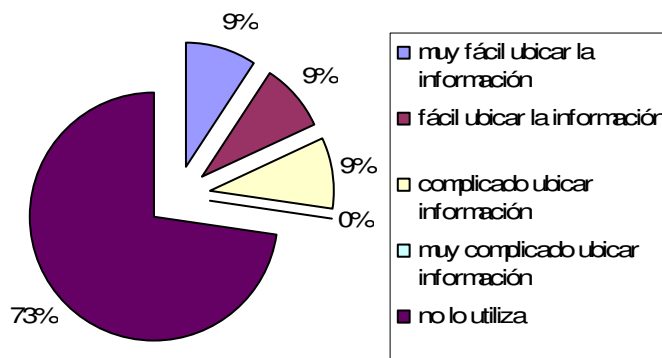
9.2. Facilidad de aprendizaje



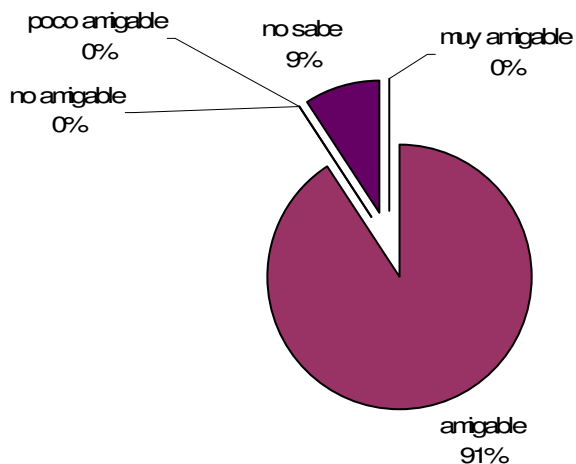
El aprendizaje de la operativa resulta más sencillo. Es decir que los proveedores comprenden fácilmente cómo se opera, lo que no quita que evalúen, en algunos casos, que dicha operativa es complicada.

9.3. Manual de usuario

Acorde con las tendencias observadas, el manual de usuario tiene poca utilización, aún considerando que resulta fácil ubicar la información requerida.

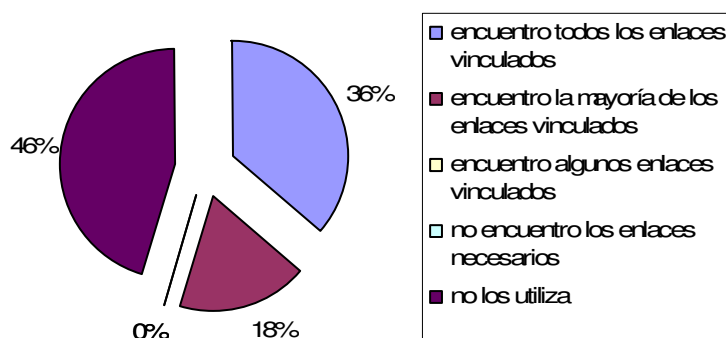


9.4. Diseño del sitio



Todos los proveedores evalúan al sitio como amigable, lo que condice con las respuestas acerca de la facilidad de uso y la identificación de servicios.

9.5. Enlaces

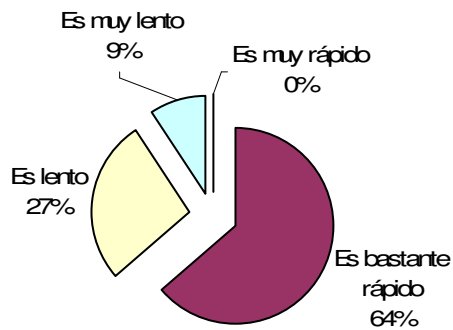


Los proveedores no utilizan enlaces desde la página, excepto aquellos que llevan a las páginas propias de los organismos, ya que en algunos casos es donde encuentran el pliego.

Tampoco se presentan requerimientos ni propuestas al respecto.

10. Performance

10.1. Velocidad de operación

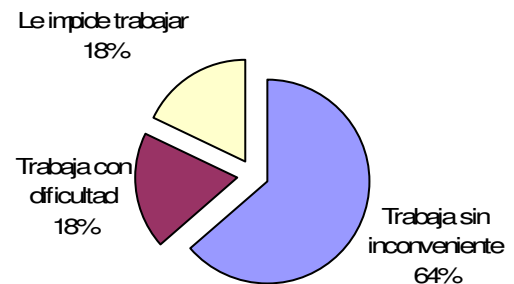


A diferencia de los problemas de performance que planteaban los usuarios y ex usuarios internos, los proveedores evalúan que el sistema es bastante rápido. No obstante, tampoco dejan de reconocerse algunas dificultades y se repite el comentario respecto de las horas pico.

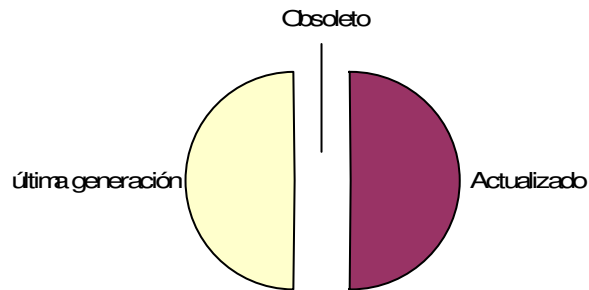
10.2. Impacto en el trabajo

En concordancia con la respuesta anterior, la mayoría trabaja sin inconveniente, pero aún así se detectan dificultades, ya que además de las respuestas negativas, algunos expresan trabajar sin inconveniente, dependiendo del horario.

Es importante considerar, también, que la perspectiva de los tiempos, también depende de los umbrales de los usuarios, que son diferentes entre proveedores y funcionarios.



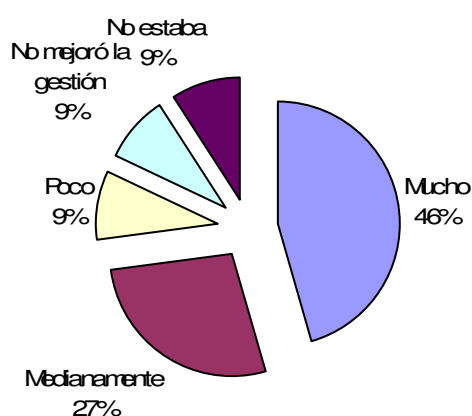
10.3. Equipamiento



En este caso se aprecia una realidad diferente a la de las unidades de compras, pero vale el mismo comentario realizado acerca de la disponibilidad de equipamiento, considerando la muestra seleccionada.

11. Eficiencia

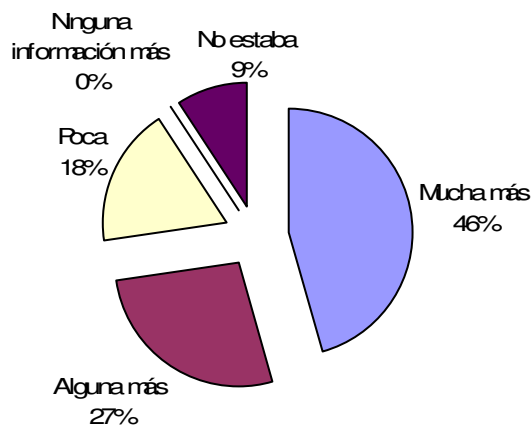
11.1. Mejora de gestión



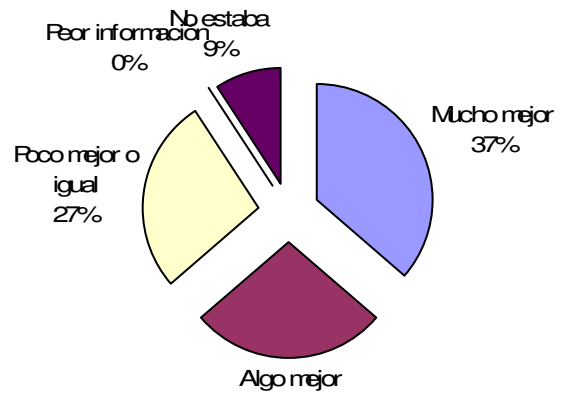
La valoración es positiva en cuanto a la mejora de la gestión a partir de que se cuenta con el sistema. Quienes consideran que se mejoró mucho, lo hacen refiriéndose a la posibilidad de contar con información con mayor facilidad y a la transparencia, en tanto quienes hacen una valoración más negativa, lo hacen considerando que existen aspectos culturales, prácticas y procedimientos de trabajo en los organismos, a los que el sistema, como herramienta de apoyo no modifica, y por tanto la mejora de gestión es relativa o escasa.

11.2. Disponibilidad de información

Cantidad de información



Calidad de información

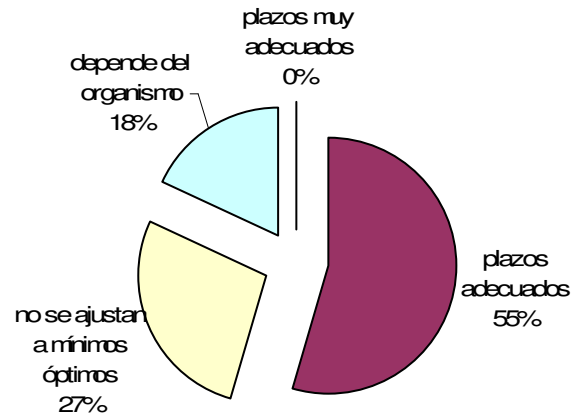


En general se aprecia una mayor cantidad de información, aunque no necesariamente mejor que la que se podía acceder antes, señalando además, que no todos los organismos están integrados y que los que sí lo están, no siempre publican toda la información y en los tiempos esperados. Esto se vincula a los trámites en particular. Además, se hace alguna mención a la información de tipo estadístico.

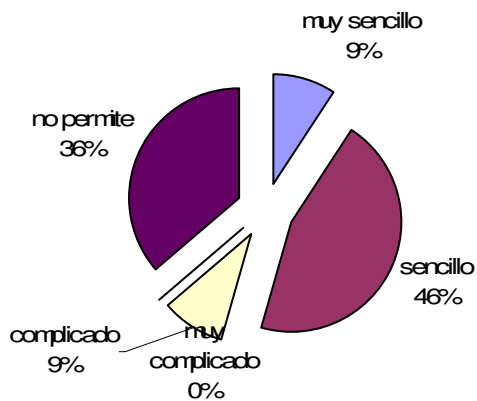
11.3. Plazos de publicación

Esta consulta en particular trasciende el alcance del sistema informático, pero se incluyó de todos modos, en el entendido de que impacta directamente en su utilización, ya que si los plazos no son adecuados, el uso del sistema para la consulta de publicaciones pierde sentido (en tanto existan otras vías de publicación más temprana).

En general los plazos se consideran adecuados, si bien en esta consideración hay excepciones en las que los mínimos no son aceptables.



11.4. Seguimiento de compras

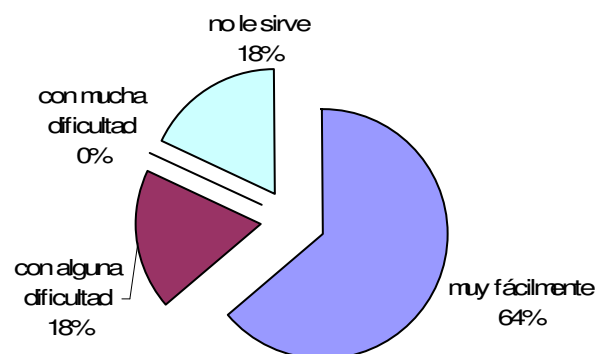


Las respuestas de "seguimiento sencillo" y "muy sencillo" refieren a la facilidad de la operativa en el sistema, en tanto las de "seguimiento complicado" o "no permite", refieren a la falta de información del estado del trámite entre la oferta y la adjudicación.

11.5. Oportunidades de negocio

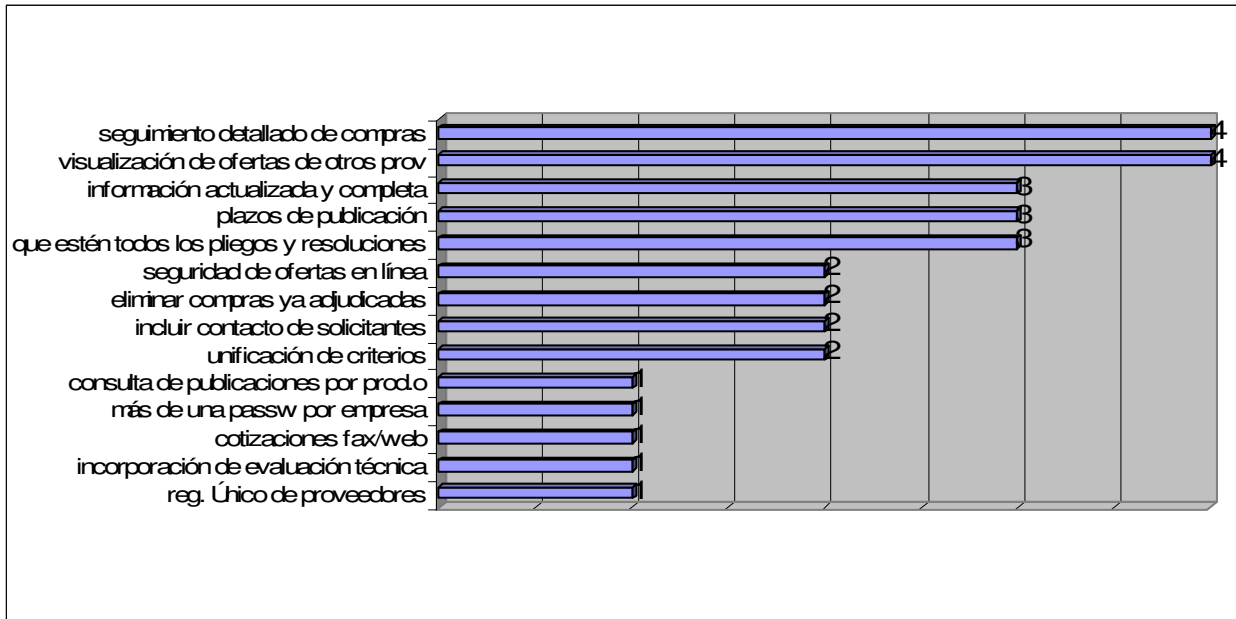
En general, los proveedores acceden a la información de publicaciones en forma indirecta, ya que lo hacen a través de los servicios de revistas especializadas como intermediario, por lo que cuando ingresan a la página de compras estatales directamente buscan los datos de las compras que le interesan en particular.

En cuanto al acceso a oportunidades a través de las opciones de consulta que se brindan, se manifestó alguna dificultad para consultar a través del catálogo y por organismo.

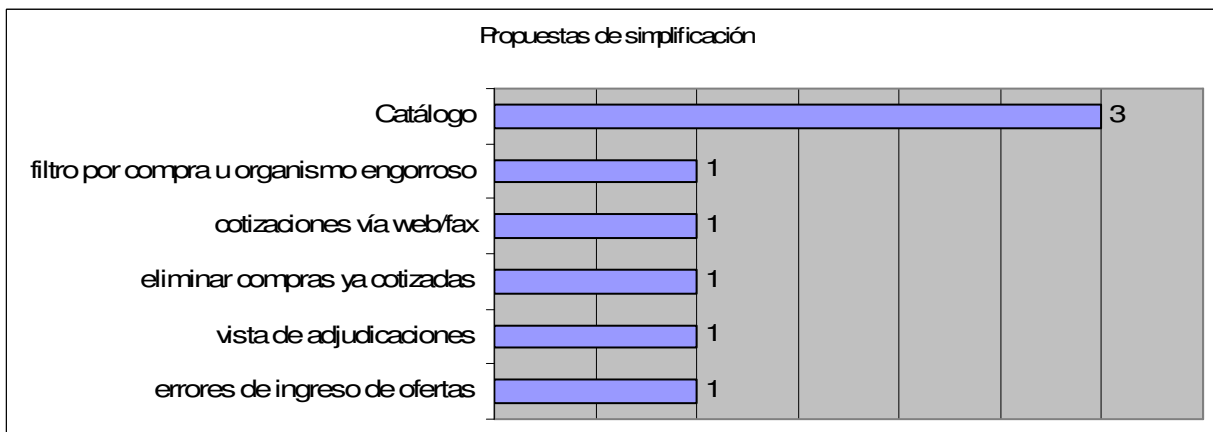


Adicionalmente, en las respuestas negativas, se menciona el hecho de la información es parcial, dado que no publican todos los organismos.

12. Propuestas de mejora y de simplificación



De las áreas en las que se detectan posibilidades de mejora, se destacan el seguimiento detallado de los procedimientos, la posibilidad de conocer las ofertas de otros proveedores y la disponibilidad de información publicada por todos los organismos.



En las propuestas de simplificación, vuelven a surgir aspectos vinculados con el catálogo. Fuera de esto se mencionan otros puntos relacionados con aspectos de personalización y de procedimiento.

13. Conclusiones generales

Los proveedores encuestados hacen un uso frecuente del sistema, básicamente para acceder a las publicaciones. No obstante lo anterior, son suscriptores de revistas especializadas (Revista Contacto) en las que depositan mayor confianza en la cantidad y calidad de la información, utilizando este medio, a través del cual además reciben avisos vía mail, como intermediario de acceso al sitio de compras estatales, donde consultan directamente las compras en las que están interesados. A efectos de investigar si la información contenida en la revista es la misma que se publica en el sitio, se contactó al responsable de la misma, quien dijo que realizan recorridos diarios por las oficinas para recoger información base y actualizaciones, en tanto algunas unidades también envían dicha información por mail. A su vez descargan permanentemente las publicaciones del sitio a fines de verificar que cuentan con toda la información.

El seguimiento de las compras se ve limitado por el hecho de que se carece de información sobre los pasos entre la presentación de ofertas y la adjudicación, tramo del procedimiento que puede durar varios meses durante los cuales el proveedor no tiene ninguna noticia, aún transcurridos los plazos de garantías de mantenimiento de ofertas. Entre los pasos que estarían involucrados, se hace hincapié en la importancia de la evaluación técnica. Finalmente, al publicar la resolución, solicitan acceder a la información de otras ofertas.

En cuanto a las ofertas en línea, la prestación se utiliza mínimamente, y el principal factor es la falta de garantías de seguridad de la información que perciben los proveedores. Adicionalmente se mencionan problemas de funcionamiento que no permiten confiar en que las cotizaciones queden correctamente ingresadas. Desde el punto de vista funcional, las propias unidades de compras no promueven este mecanismo, y existen muchos organismos que aceptan sólo propuesta impresa.

La página de compras estatales es evaluada como amigable, la operan con facilidad y en general no se reclaman mejoras respecto a su uso. Esto es en parte consecuencia de la forma en que es utilizada, la que básicamente se orienta a la consulta puntual y seguimiento.

Análogamente a la encuesta a usuarios de Administración Central y no usuarios, en el caso de proveedores afloran problemas que trascienden el uso del sistema informático, pero fundamentales para la mejora de la gestión de compras, como por ejemplo: completitud de las publicaciones y oportunidad de las mismas, plazos para presentación de ofertas, falta de agilidad en los procedimientos (tanto en el trámite previo como posterior a la adjudicación), registros de proveedores múltiples y heterogeneidad de criterios entre los organismos, en general.

En forma integrada a todos estos temas, nuevamente surgen las estrategias de participación y trabajo conjunto, que deben ser valoradas en las acciones que se emprendan.