

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

Noviembre – Diciembre de 2008

INDICE

	Pág.
Introducción	3
Estrategia metodológica	4
Universo y muestra	7
Anexo I - Resultados de encuesta a usuarios	
Anexo II - Resultados de encuesta a no usuarios	
Anexo III - Resultados de encuesta a proveedores	
Anexo IV - Informe de entrevistas	

Introducción

En el marco de la consultoría para el diagnóstico y propuesta de mejoras del Sistema de compras estatales que se está desarrollando promovido por AGESIC, y en relación directa con la satisfacción de los usuarios del mismo, uno de los objetivos planteados era recoger la opinión de dichos usuarios, para conocer la visión de los mismos respecto al sistema y las necesidades pendientes de cobertura, entre otros aspectos.

En este sentido, se elaboró e implementó la encuesta, a partir de la cual, se presenta aquí el análisis de los resultados en relación, fundamentalmente, a los siguientes tópicos: utilidad, cobertura funcional, usabilidad, disponibilidad, eficiencia, servicios de apoyo al usuario, y participación de los mismos. La encuesta incluyó asimismo, otros aspectos de información de perfil de los usuarios y de las condiciones de trabajo que se entendieron relevantes para el análisis del entorno del sistema.

Con la finalidad de complementar la visión de los usuarios de Administración Central, se extendió la encuesta a dependencias que dejaron de utilizar el sistema o nunca lo utilizaron, así como a un conjunto de proveedores, en tanto también son usuarios del sistema.

Durante la realización de la propia encuesta se detectó la importancia de contar con la opinión de personas pertenecientes a áreas no usuarias, vinculadas a la toma de decisión de abandonar el uso del sistema. En este sentido y a fines de agregar valor al trabajo realizado, se realizaron adicionalmente, algunas entrevistas, acerca de las cuales se anexa informe.

Cabe consignar que en todos los casos las preguntas realizadas pretendieron relevar la percepción del entrevistado en relación a los temas propuestos, por lo tanto el análisis se realiza a partir de las opiniones vertidas por los participantes.

Los resultados obtenidos a partir de este trabajo, servirán de insumo para la elaboración del diagnóstico del sistema de compras estatales, que incluirá la identificación de los problemas fundamentales y la propuesta de recomendaciones sobre los aspectos relacionados con el eje del proyecto.

Estrategia metodológica

A grandes rasgos, la estrategia metodológica de la encuesta comprende las siguientes fases:

- Diseño de modelos de cuestionario
- Diseño muestral
- Organización y ejecución del trabajo de campo
- Procesamiento de datos
- Análisis de los resultados

Diseño de modelos de cuestionario

- Se consideraron en el diseño los siguientes aspectos estructurales:
 - Mayoría de preguntas estructuradas
 - Oportunidad de preguntas no estructuradas para recoger libremente propuestas y opiniones del entrevistado
 - Redacción de preguntas y opciones de respuesta, buscando la claridad e imparcialidad de las mismas
- En cuanto al contenido se procuró la inclusión de preguntas que permitieran la construcción de índices e indicadores que reflejaran la percepción de los entrevistados respecto de varias dimensiones: utilidad, funcionalidad, usabilidad, performance, eficiencia y participación.
- Asimismo, se incluyeron preguntas correspondientes a factores que pueden producir diferencias en los valores, percepciones, experiencias y satisfacción de los usuarios, entre las que se destacan: sexo, edad, nivel educativo, capacitación, equipamiento local.
- Se definieron los modelos de encuesta correspondientes a las tres muestras, incluyendo aportes del equipo funcional y del equipo de usuarios referentes y habiendo sido aprobados por el Comité de Dirección.
- Se realizó una prueba piloto a través del equipo de referentes, constituyendo una validación adicional del modelo de encuesta a usuarios.
- Asimismo, en el procesamiento se ajustaron las opciones de los modelos de modo de corregir los errores de diseño detectados (Ej.: inclusión de opciones "no utiliza" para el caso de consultas y reportes" o de "cajas chicas" para compras no tramitadas por sistema).

Diseño muestral

- Se definieron los criterios de selección de las muestras con el mismo mecanismo de validación y aprobación.
- Los criterios definidos se detallan en la sección "Universo y Muestra".
- La información base para la conformación de las muestras fue aportada por el equipo funcional, a partir de la extracción de datos del sistema.
- El equipo de difusión realizó una verificación de usuarios vigentes previa a la ejecución.

Organización y ejecución

- Desde la etapa de diseño, se contó con el apoyo de profesionales de SEA Consultores, con conocimiento tanto de la administración pública en general, así como de la temática de compras estatales en particular. Conjuntamente con los mismos se coordinó la metodología a aplicar y se distribuyó el trabajo en la etapa de ejecución, realizando revisiones semanales.
- El trabajo de campo se realizó prácticamente en su totalidad en el plazo previsto de tres semanas de ejecución, resolviéndose posteriormente casos aislados en los que no se había logrado coordinar la entrevista.
- Como mecanismo de difusión, en el caso de usuarios, el equipo funcional realizó una comunicación a través de correo electrónico. En el caso de no usuarios y proveedores, fueron directamente contactados telefónicamente por el encuestador.
- En todos los casos, la estrategia llevada a cabo para el relevamiento, consistió en aplicar el formulario a través de entrevistas personales, de modo de promover la realización de aportes y minimizar los errores que pudieran surgir de una mala interpretación del entrevistado.
- Las personas seleccionados al azar, fueron sustituidas por otras del mismo sector o descartadas, a criterio de los propios usuarios, a partir de situaciones en que las primeras no trabajaran más, o no fueran las más apropiadas para el relevamiento en caso de que fueran usuarios muy esporádicos o muy recientes.
- En el caso de proveedores se realizó el contacto directamente, ya que no hay canales habituales de comunicación del equipo funcional con los mismos.
- En el caso de no usuarios, se detectaron actores clave para el relevamiento, por lo que se complementó el trabajo con entrevistas personales, siendo el caso de la UCA y ASSE.
- Cabe señalar la excelente disposición a contribuir con el trabajo que se encontró en todos los casos, ya que no se produjo ningún rechazo y considerando especialmente que se trató de fechas de importante carga de trabajo para los sectores de adquisiciones.

Procesamiento de datos

- Se realizó la digitación del 100% de los datos en planillas excel, tanto de las preguntas cerradas, con listas de valores posibles, como abiertas (no estructuradas) y casos de respuestas múltiples.
- El procesamiento conservó la identidad de los entrevistados, de modo de habilitar posteriores análisis detallados y, eventualmente, la resolución de situaciones puntuales.
- Los datos fueron sometidos a un proceso de sumarización, cuyos resultados se presentan e ilustran a través de gráficos, en las secciones anexas de resultados de encuesta a usuarios, no usuarios y proveedores, contenidas en este informe.
- En el caso de usuarios, los gráficos están acompañados de las tablas de datos, no así en los demás casos, ya que por tratarse de muestras pequeñas, pierden relevancia.
- Las planillas de procesamiento serán entregadas conjuntamente con este informe.

Análisis de resultados

- Conjuntamente con el procesamiento de datos, se incluyen las conclusiones del análisis de resultados para cada aspecto consultado. Estas conclusiones se basan fundamentalmente en el análisis objetivo de resultados, pero recogen también la opinión de los entrevistadores, siendo de consenso entre todos ellos, a partir de los comentarios recibidos en la instancia de ejecución.
- Las conclusiones más relevantes fueron compartidas en reuniones con el Comité de dirección del proyecto, equipo funcional y el equipo de usuarios referentes.

Universo y Muestra

Usuarios

- La definición de la muestra se realizó en dos etapas:
 - Selección de unidades ejecutoras
 - Selección de usuarios de las mismas
- Para la selección de las unidades ejecutoras, como primer criterio general, se definió la inclusión de todos los incisos, y a continuación, se realizó un muestreo no probabilístico, basado en el conocimiento de las características de las unidades respecto de las compras.
- Se excluyeron de la muestra unidades ejecutoras del interior, en el entendido de que estos casos no agregan casuística particular, excepto por condiciones de equipamiento y conectividad.
- Se excluyeron unidades ejecutoras con volúmenes de compra pequeños, cuyos tipos de adquisición quedarán representados.
- Para algunos incisos se seleccionó una única unidad ejecutora, en los casos en que la misma centraliza las compras del organismo.
- Se verificó que estuvieran incluidas todas las unidades con mayor cantidad de usuarios y con volúmenes de compras importantes, así como por su especificidad en las adquisiciones.

Aplicando los criterios anteriores, se seleccionaron las siguientes 46 unidades ejecutoras:

Incisos	Unidades Ejecutoras						
PRESIDENCIA	OPP	URSEA	INE	ONSC	URSEC		
M. DEFENSA	DIR. GRAL. DE SECRETARIA	DIR. NAC. DE INTELIGENCIA	COMANDO GRAL DEL EJERCITO	COMANDO GRAL DE LA ARMADA	COMANDO FUERZA AEREA	DIR. NAC. SANIDAD MILITAR	
M. INTERIOR	SECRETARIA	DIR.NAC. MIGRACION	JEFATURA DE POLICIA DE MDEO	DIR. NAC. SANIDAD POLICIAL	DIR.NAC. IDENTIFICACION CIVIL	DIR.NAC. DE CÀRCELES	
MEF	DIR.GRAL.DE SECRETARIA	CGN	AIN	TGN	DNA	D.G. CASINOS	DGI
M.RREE	DIR. GRAL. DE SECRETARIA						
MGAP	DIR.GRAL.DE SECRETARIA	SERVICIOS GANADEROS					
MIEM	DIR.GRAL.DE SECRETARIA						
MTD	DIR.GRAL.DE SECRETARIA	DIR.NAC. DEPORTE					

Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento

MTOP	DESPACHO SEC. ESTADO	VIALIDAD	HIDROGRAFIA	ARQUITECTURA	TOPOGRAFIA	TRANSPORTE	
MEC	DIR.GRAL.DE SECRETARIA	INST. CLEMENTE ESTABLE	BIBLIOTECA NACIONAL	JUNTA ASESORA EC.FIN.			
MSP	DIR.GRAL.DE SECRETARIA	DIR. GRAL. DE LA SALUD					
MTSS	DIR.GRAL.DE SECRETARIA	INDA					
MVOTMA	DIR.GRAL.DE SECRETARIA						
MIDES	DIR.GRAL.DE SECRETARIA						

- Para la segunda etapa, al no disponer de información de accesos al sistema por usuario, para la definición de la muestra se consideraron todos los usuarios con clave de operación total. Esto conlleva el riesgo de haber seleccionado usuarios que no acceden habitualmente, no obstante lo cual, al tratarse de un universo mayor, se disminuye el margen de error y, por otra parte, se tendió a minimizar en etapa de ejecución, sustituyendo en las unidades por los usuarios más apropiados.
- El universo de usuarios con clave de operación total, correspondientes a estas unidades ejecutoras, comprende a aproximadamente 240 personas.
- Se realizó un muestreo aleatorio de un 30% de los usuarios registrados para cada unidad ejecutora. Se calculó la cantidad de personas a entrevistar para cada unidad, con lo que se obtuvo una muestra inicial de 87 usuarios (redondeando hacia arriba las cantidades por u.e.). Se entiende que el porcentaje aplicado garantiza un alto nivel de confianza de la estimación resultante.
- No existieron bajas por rechazo, sino bajas por motivos naturales (personas que no se pudieron ubicar o que no trabajan más), resultando una **cantidad final de 82 observaciones**, lo que constituye una desviación mínima de la muestra prevista, sin alterar la confiabilidad del resultado.

No usuarios

- El universo comprende a ASSE como ex usuario y a Presidencia, donde el SICE nunca fue implantado, si bien sus oficinas son usuarias del sistema de publicaciones.
- Para el muestreo se aplicó una metodología análoga al caso de usuarios.
- Conformaron la muestra las oficinas de ASSE y los tres hospitales más importantes, y la oficina de adquisiciones de Presidencia (5 unidades ejecutoras), con un total de 45 usuarios que tuvieron o tienen clave de operación total.

Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la
Información y del Conocimiento

- Se seleccionó al azar un 20% de los usuarios registrados para cada unidad ejecutora, redondeando hacia arriba, con lo que se obtuvo una muestra inicial de 10 usuarios.
- No existieron bajas por rechazo, sino bajas por motivos naturales (personas que no se pudieron ubicar o que no trabajan más), resultando una **cantidad final de 9 observaciones**, lo que constituye una desviación mínima de la muestra prevista.

Proveedores

- Si bien la realización de una encuesta extensiva a una cantidad voluminosa de proveedores estaba fuera de los plazos posibles del trabajo, se entendió importante seleccionar una muestra pequeña, pero representativa, tal que permitiera enriquecer el trabajo con una óptica diferente de las necesidades y el uso del sistema.
- Para que la muestra fuera representativa, se definieron los siguientes criterios de selección:
 - Representación de proveedores tanto de compras publicadas en el sitio como tramitadas por el SICE.
 - Proveedores con mayor cantidad de compras centralizadas
 - Proveedores con mayor cantidad de procedimientos (compras comunes)
 - Proveedores con mayor monto de compras centralizadas
 - Proveedores con mayor monto adjudicado de compras comunes
 - Proveedores con mayor monto facturado de compras comunes
 - Proveedores que trabajan con mayor diversidad de incisos
 - Proveedores que trabajan con mayor diversidad de unidades ejecutoras
 - Proveedores con mayor cantidad de ofertas ingresadas en línea
 - Representación de proveedores de medicamentos

Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento

Aplicando estos criterios, se priorizaron los proveedores que cumplen con más de uno, habiendo realizado un **total de 11 observaciones**, correspondientes a las siguientes empresas:

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