



Hornitzaileen asebetetzea **2017**an

Satisfacción de los proveedores **2017**



AURKIBIDEA - INDICE

1. Sarrera - Introducción
2. Eraitza globalak – Resultados globales

1. Sarrera - Introducción

Eusko Jaurlaritzaren “Euskal Autonomia Erkidegoko Sektore Publikoko Erakunde, Sozietate eta Fundazioen Gobernu Arduraturako Gidan” jasotako gomendioei jarraiki, 2013an SPRIren Kudeaketa sistemaren barruan sartu zen hornitzaile estrategikoen asebetetzea neurtzeko aldi behingo analisia.

SPRIren ustez, hornitzaile estrategikoak dira baldintza hauek betetzen dituztenak:

- Bere zerbitzuek eragin handia dute SPRIren funtzionamenduan, eta balio erantsi handia ematen diote.
- Hornitzaile estrategikoak epe luzeko harremana du SPRIrekin, hau da, ez ditu zerbitzu puntualak eskaintzen.
- 100.000 euro baino gehiagoko fakturazioa du.

2016. urteko ebaluaziorako, Internet bidezko inkesta bat egin zaie, ezarritako baldintzak bete dituzten hornitzaileei, 116 guztira. Baliozko 76 erantzun jaso dira (%66ak erantzun du).

De acuerdo a las recomendaciones de la “Guía para el Gobierno Responsable de los Entes, Sociedades y Fundaciones del Sector Público de la Comunidad Autónoma de Euskadi” del Gobierno Vasco, en 2013 se incluyó en el Sistema de gestión de SPRI el análisis periódico de la satisfacción de los proveedores estratégicos de SPRI.

SPRI considera proveedor estratégico aquel que cumple los siguientes requisitos:

- Sus servicios afectan considerablemente al funcionamiento de SPRI, aportando un gran valor añadido.
- El proveedor estratégico tienen relación a largo plazo con SPRI, es decir, ofrece servicios no puntuales.
- Aquellos que tengan una facturación superior a 100.000 euros.

Para la evaluación del ejercicio 2017 se ha enviado una encuesta online a los proveedores que cumplían los requisitos establecidos, un total de 112. Se han obtenido 70 respuestas válidas (62,5% de respuesta).

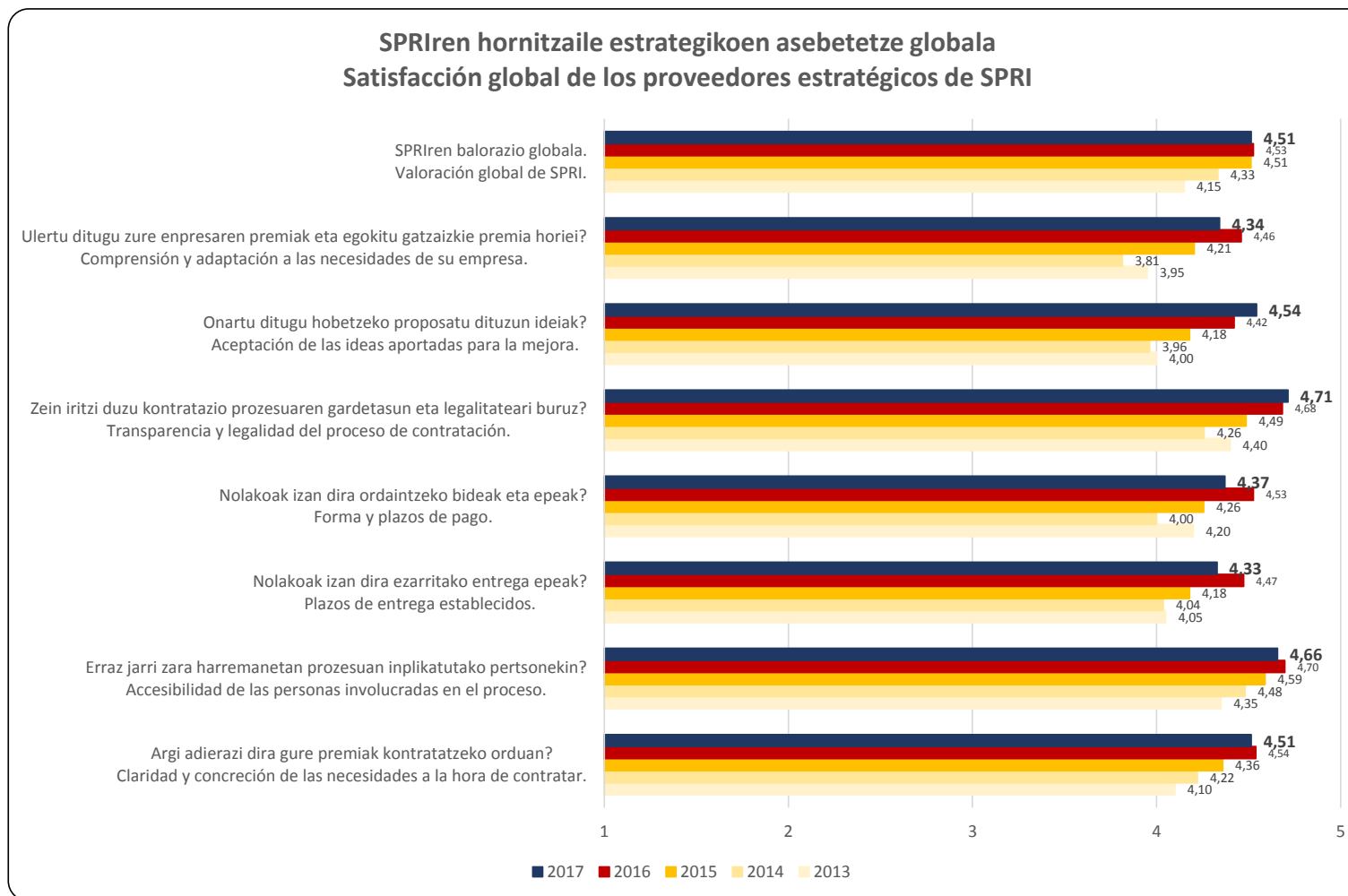
Hauek dira ***emaitza garrantzitsuenak***:

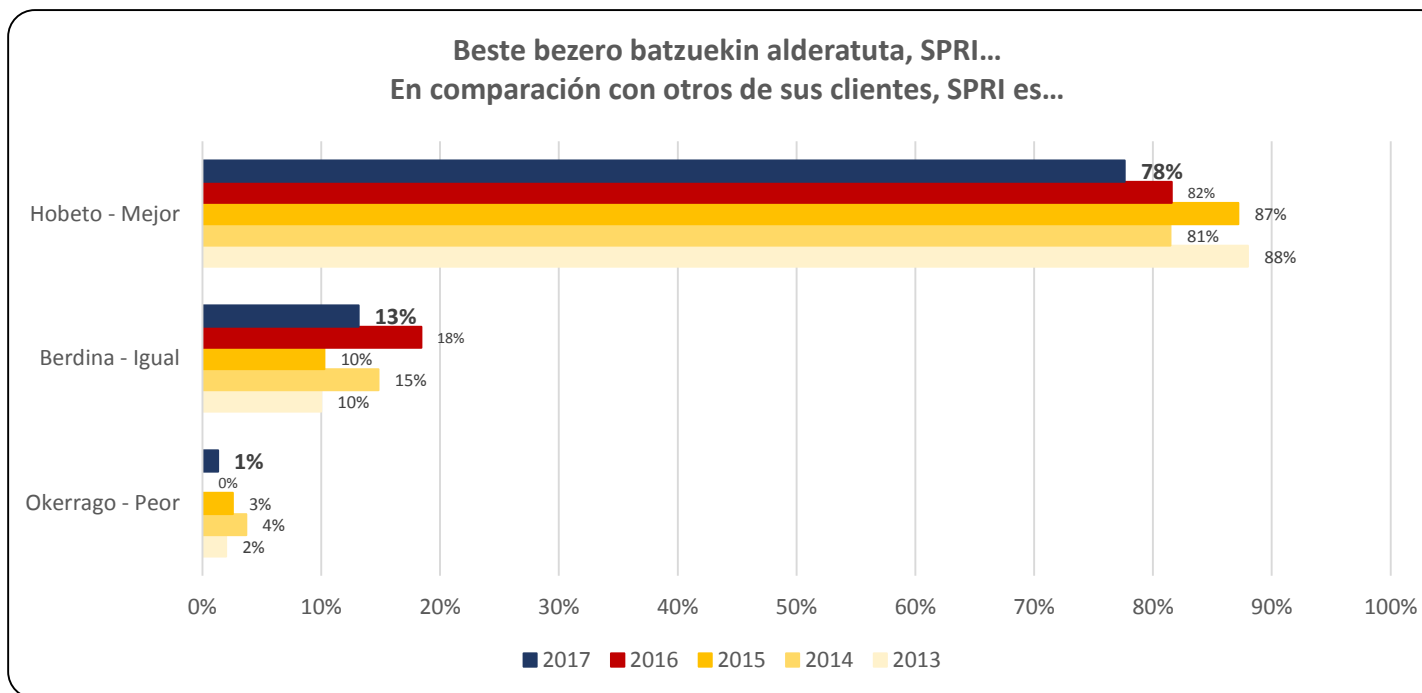
- SPRIko hornitzaile estrategikoek oro har oso irudi ona dute sozietateak ematen duen zerbitzuaz. 1tik 5erako eskala batean, **asebetetze globala 4,51koa** da.
- **Ongien baloratutako alderdiak** “*Kontratazio prozesuaren gardetasun eta legalitateari buruz*” da (4,71).
- **Batez bestekoaren azpitik** daude:
 - Ezarritako entrega epeak (4,33).
 - Ordaintzeko bideak eta epeak? (4,37).
 - Hornitzailearen premia puntualak ulertzea eta haietara egokitzea (4,34).
- Elkarrizketatuen **%84,3k** beren bezero diren beste erakunde batzuk baino **hobeto baloratu dute SPRI**.
- **Argi dute SPRIren hornitzaile izatea gomendatuko lieketela** sektoreko lankideei, enpresei edo beste antolakunde batzuei (%94,3)

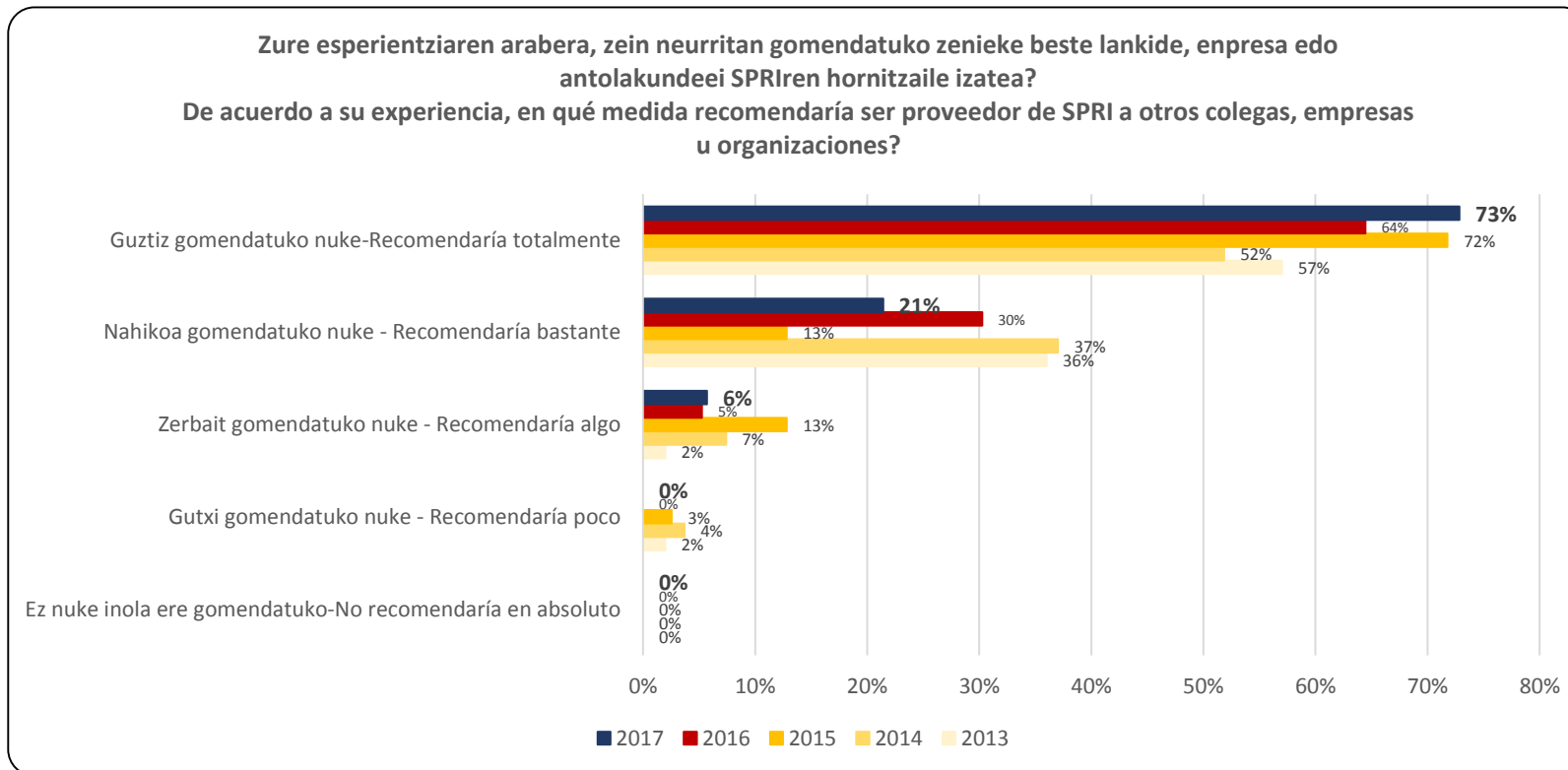
Los ***principales resultados*** son:

- Los proveedores estratégicos de SPRI tienen en general una imagen muy positiva del servicio de la sociedad. Así en una escala de 1 a 5, la **satisfacción global** alcanza una puntuación de **4,51**.
- El **aspecto mejor valorado** es la “*Transparencia y legalidad del proceso de contratación.*” (4,71).
- Por **debajo de la media**, se encuentran:
 - Plazos de entrega establecidos (4,33).
 - Forma y plazos de pago. (4,37).
 - Comprensión y adaptación a las necesidades puntuales del proveedor (4,34)
- El **84,3%** de los entrevistados **valora mejor a SPRI** que a otras entidades de las que son proveedores.
- Existe una **clara predisposición a recomendar ser proveedor de SPRI** a otros colegas de profesión, empresas u organizaciones (94,3%).

2. Emaitza globalak – Resultados globales







ERANSKINA: Iruzkín-zerrenda, iradokizunak, etab.

ANEXO: Listado de comentarios, sugerencias, etc.

Amaitzeko, adierazi, nahi baduzu, guri hobetzen lagunduko digun iradokizun, aipamen edo iritziren bat:
<i>Para finalizar, indique si lo desea alguna sugerencia, comentario u opinión que nos ayude a mejorar:</i>
Regular los tiempos de pago mensuales.
Excelente trabajo, sigan así!
Oso ondo, egiaz!
Zenbat herriekin, goi teknologiako merkataritza, ondasun fisikoak baino garratzitsuagoa da eta askoz gehiago izango da etorkizunean.
ESTOY MUY SATISFECHO
Milla esker!
Fakturak korreoz bidaltzen jarraitzen dugu. Beste garai bateko prozedimendua da. Ez dauka inolako zentzurik SPRI bezalako erakunde baten kasuan