



A l'atenció de tots els proveïdors del Laboratori de Referència de Catalunya, SA

Requisits dels productes i serveis subministrats externament per proveïdors i requisits de control i seguiment del Laboratori de Referència de Catalunya

El Prat de Llobregat, 5 de setembre de 2024

El Laboratori de Referència de Catalunya (LRC), té implantat un sistema de gestió, segons la Norma UNE-EN ISO 9001:2015-Sistemes de Gestió de la Qualitat. De conformitat amb allò que indica en aquesta Norma, es requereix realitzar la comunicació a tots els nostres proveïdors per a informar d'una sèrie de requisits que s'han de complir per a l'aprovació dels productes i serveis que puguin ser sol·licitats, així com la competència de les empreses en el compliment de tots els requisits que puguin ser establerts i que reverteixen en la qualitat dels serveis que l'LRC presta als seus clients.

Aquests requisits abasten:

- a) tant els processos, productes i serveis com les comandes a proporcionar en tot el seu cicle de vida.
- b) l'aprovació de productes i serveis, mètodes, processos i equips i el seu alliberament
- c) la competència, incloent-hi qualsevol qualificació requerida de les persones
- d) les interaccions que pugui realitzar el proveïdor extern amb l'entitat
- e) i el control i el seguiment de l'acompliment del proveïdor extern a aplicar per part de l'LRC

En aquest sentit, l'LRC posa en coneixement dels seus proveïdors una sèrie de requisits que s'han de complir, per tal que la qualitat dels serveis d'LRC no resultin atenuats:

- **Requisits d'aprovació de productes o serveis; mètodes, processos i equips, transport i l'alliberament de productes o serveis:** L'aprovació dels productes o serveis adquirits per LRC es realitzarà previ control de l'acompliment dels requisits establerts en la comanda, sol·licitud de subministrament o contracte, que l'LRC consideri oportuns segons apliqui en cada cas: estat d'embalatge, caducitats de producte, documentació associada al producte o servei, compliment de competències tècniques del personal prestador del servei, condicions de temperatura de transport. etc.

• **Interaccions del proveïdor:** Qualsevol consulta, incidència o circumstància relacionada amb el subministrament s'ha de comunicar a l'LRC, preferiblement per correu electrònic, a la persona que hagi realitzat la sol·licitud de subministrament i amb còpia sempre a compres@lrc.cat. Davant la impossibilitat de comunicar-ho per correu electrònic s'optarà com a canal alternatiu el telèfon 933965300 ext.3389.

- **Avaluació de l'acompliment:** l'LRC registra al seu sistema de qualitat les incidències, no conformitats o incompliments que es puguin detectar, respecte dels requisits establerts en el present document i/o derivats dels indicadors de seguiment de funcionament o de les exigències establertes en el contracte o licitació corresponent. L'LRC avalua als seus proveïdors crítics de manera periòdica en base a:
 - L'accessibilitat, capacitat de resposta, orientació al client
 - Les incidències i no conformitats registrades
 - El compliment dels requeriments, la satisfacció amb els productes i serveis i terminis de lliurament.

L'avaluació es fa en una escala d'1 a 5. Els proveïdors amb una puntuació igual o superior a 3 es consideren aptes. L'LRC comunicarà als proveïdors que no hagin estat avaluats com a aptes, els resultats de la seva valoració i els motius.

Acompliment de les compres: en cas que l'acompliment de les compres sigui el correcte per part del proveïdor, l'LRC no enviarà cap notificació, però si que ho farà sempre que sigui incorrecte. En aquests casos, l'LRC enviarà un correu electrònic al proveïdor detallant la incidència.

El contingut d'aquest document és aplicable a tots aquells proveïdors que en un moment donat poden subministrar productes i serveis externs a l'entitat, i són juntament amb altres criteris que la Gerència d'LRC estimi oportuns, necessaris per a l'homologació dels seus proveïdors.

Nerea Fuentes Paez
Direcció de Contractació, Compres i Logística i Patrimoni