

Xylem Inc.

Manual de calidad para Proveedores



xylem
Let's Solve Water



Bajo el Programa de Calidad para Proveedores de Xylem, estamos implementando nuestro nuevo Manual de Calidad Proveedores.

En Xylem reconocemos el papel importante que tienen nuestros Proveedores en el valor que ofrecemos a nuestros clientes. Los productos y servicios de los Proveedores contribuyen en gran medida a la alta calidad de los productos y servicios que ofrecemos, y nuestros clientes esperan y merecen una calidad sin igual.

Estamos comprometidos a establecer y desarrollar asociaciones a largo plazo con nuestros Proveedores y a establecer un crecimiento común y sostenible con nuestros Proveedores.

El propósito de este Manual de Calidad Proveedores es describir el enfoque de Xylem hacia la calidad de sus proveedores. El objetivo principal de este Manual es comunicar a nuestros Proveedores los requisitos mínimos necesarios para garantizar la calidad de los productos y servicios suministrados, tanto a nuestras fábricas como a nuestros clientes, así como cumplir o superar las expectativas de nuestros clientes.

A handwritten signature in black ink that reads "Tony Milando". The signature is fluid and cursive.

Tony Milando

Senior Vice President, Continuous Improvement & Business Transformation

ÍNDICE

1. Introducción	-5-
1.1 Lista de abreviaturas, acrónimos, definiciones y términos	-5-
1.2 Objetivo y alcance	-6-
1.3 Integridad del Proveedor	-6-
2. Requisitos generales del Proveedor	-7-
2.1 Idioma	-7-
2.2 Requisitos del sistema de gestión de calidad	-7-
2.3 Sustancias restringidas y seguridad del producto	-7-
2.4 Control de exportaciones y aduanas	-7-
2.5 Minerales en conflicto	-7-
2.6 Medio ambiente, salud y seguridad	-7-
2.7 Control de sub-proveedores	-8-
2.8 Gestión de riesgos	-8-
2.9 Gestión de la continuidad del negocio	-8-
2.10 Almacenamiento y recuperación de registros	-8-
2.11 Mobiliario, herramientas y equipos propiedad de Xylem	-8-
2.12 Embalajes, etiquetas y vida útil de los productos almacenados	-9-
3. Calificación de Proveedores	-10-
3.1 Proveedor aprobado	-10-
3.2 Autoevaluación de Proveedores	-10-
3.3 Auditoría de calidad del Proveedor	-10-
3.4 Certificaciones y documentación de soporte	-10-
3.5 Mantener el estado de Proveedor aprobado	-11-
4. Calificación de piezas del producto	-12-
4.1 Proceso de aprobación de piezas de producción (PPAP)	-12-
4.2 Capacidad de procesos para las características CTQ	-14-
4.3 Cuándo se requiere un PPAP	-14-
4.4 Aprobación del envío durante la producción en masa	-14-
5. Material no conforme	-15-
5.1 Gestión de no conformidades	-15-
5.2 Solicitudes de desviación de Proveedores	-16-

5.3 Recuperación	-16-
6. Desempeño de proveedores y mejora continua	-17-
6.1 Supervisión del rendimiento del Proveedor	-17-
6.2 Programa de mejora continua	-17-
7. Historial de revisión	-18-



1. Introducción

1.1 Lista de abreviaturas, acrónimos, definiciones y términos

Lista de Proveedores aprobados	Identifica el grupo de Proveedores aprobados por Xylem para suministrar un sector determinado de materia prima. El proceso de aprobación de estos Proveedores se basa en un análisis exhaustivo de la capacidad del Proveedor para cumplir con los requisitos, incluida la calidad.
Cpk	Índice de capacidad del proceso. Ajuste de la capacidad del proceso para efectos de distribución descentralizada.
CTQ	Características críticas para la calidad (Critical to Quality, CTQ). Las características esenciales de un producto o proceso cuyos estándares de rendimiento o límites de especificación deben cumplirse para satisfacer al cliente de Xylem.
Acción de contención	Acción tomada para minimizar el riesgo y el impacto que Xylem o sus clientes puedan tener en relación con una no conformidad. Las acciones de contención se pueden enfocar en el producto o servicio en el cual se sospecha o identifica la no conformidad, así como también en productos o familias de productos similares en los que puede producirse la no conformidad.
Acción correctiva	Acción para eliminar las causas de una no conformidad existente y evitar su reaparición.
NCR	Informe de no conformidad (Non-Conformance Report, NCR). Documento emitido por Xylem para registrar las no conformidades identificadas.
PPAP	Estándar de la industria que define el proceso de aprobación de piezas de producción para garantizar que el registro de diseño de ingeniería y los requisitos de especificación se cumplan constantemente.
8 Disciplinas	Las ocho disciplinas de resolución de problemas (8D) es una metodología de resolución de problemas diseñada para encontrar la causa principal de un problema, diseñar una solución a corto plazo e implementar una solución a largo plazo para evitar problemas recurrentes.
Acción preventiva	Acción para eliminar las causas potenciales de una no conformidad y evitar que ocurra en el futuro.
Reparación	Acción realizada para corregir la no conformidad de un producto de modo que cumpla con los requisitos para el propósito previsto (cumpla con los requisitos de funcionalidad o apariencia).
Retrabajo	Tipo de corrección realizada a una no conformidad que elimina completamente las no conformidades de tal manera que se determine que el producto cumple con la especificación o requisito.
Reemplazo	Acción realizada para reemplazar con un producto nuevo que cumpla con todos los requisitos.
Desecho	Una disposición para un producto no conforme que no es utilizable para su fin previsto y que no es rentable económicamente reelaborarlo o repararlo de una manera aceptable.
Solicitud de desviación del Proveedor	Una solicitud iniciada por el Proveedor para solicitar la aprobación para desviarse de un requisito específico luego de encontrar una no conformidad de un producto sospechoso o identificado.
XGP	Xylem Global Procurement, XGP

1.2 Objetivo y alcance

El objetivo de este manual es unificar en un solo documento los requisitos y expectativas para los Proveedores de Xylem. Al compartir este manual con nuestros Proveedores, esperamos educarlos a fondo y construir las bases para relaciones exitosas y transparentes.

El alcance de este manual se extiende a todos los Proveedores de Xylem y sus sub-proveedores. Los requisitos contenidos en este manual no sustituyen ni reemplazan los términos y condiciones contractuales, ni tampoco los requisitos o normativas legales vigentes en virtud de cualquier contrato o acuerdo (incluidos los planos, especificaciones y procesos), los cuales se aplicarán y prevalecerán de ser estos más estrictos. La aplicación de los requisitos de calidad no otorgará derechos adicionales a los Proveedores (incluidos el uso y la posesión de los derechos de propiedad intelectual, la reclamación de costos adicionales y/o extensión del tiempo). Dichos derechos se regirán únicamente por los términos y condiciones contractuales pertinentes en virtud de los contratos o acuerdos vigentes.

1.3 Integridad del Proveedor

Los Proveedores deben ser éticos en su relación con Xylem, lo que incluye proteger la información confidencial y la propiedad intelectual de Xylem. Xylem fomenta una cultura de lucha contra el soborno y la corrupción e incorpora procedimientos para evitar que sus empleados participen en dichas actividades. Se espera que las partes que interactúan con Xylem tengan un código de ética complementario y se deben tomar las medidas adecuadas para cumplir con las acciones correspondientes.

2. Requisitos generales del Proveedor

2.1 Idioma

El inglés es el idioma recomendado por Xylem. Se permitirán los idiomas locales si se llega a un acuerdo previo con Xylem.

2.2 Requisitos del sistema de gestión de calidad

El Proveedor deberá mantener un sistema de calidad documentado para garantizar el control y la conformidad con los requisitos de calidad de Xylem y de sus clientes. Xylem espera que sus Proveedores hayan implementado efectivamente un sistema de gestión de calidad de acuerdo con la norma ISO9001: 2015 o una norma equivalente.

2.3 Sustancias restringidas y seguridad del producto

Todos los materiales suministrados deberán cumplir con las restricciones gubernamentales y de Xylem aplicables a materiales restringidos y tóxicos, junto con las consideraciones ambientales, eléctricas y electromagnéticas. El Proveedor deberá tener un proceso para garantizar que los productos comprados y los procesos de fabricación pertinentes cumplan con los requisitos de sustancias tóxicas y restringidas.

2.4 Control de exportaciones y aduanas

El Proveedor notificará a Xylem sobre cualquier artículo (bienes, software, tecnología) suministrado a Xylem que esté sujeto a controles de exportación según las leyes y regulaciones locales de los Estados Unidos de América, la Unión Europea o cualquier otro país. Esto incluye productos derivados de tecnología controlada o software mezclado con software controlado. El Proveedor proporcionará información o certificación del país de origen de manera que cumpla con los requisitos de importación en el país de destino. El Proveedor también proporcionará los requisitos de documentación para Xylem, incluidos, entre otros, los siguientes: emisión de certificados de origen, determinación de origen, cálculo de origen preferencial, etc.

2.5 Conflict Minerals

Xylem espera que sus Proveedores cumplan con la Política sobre Conflict Minerals de Xylem. Se puede acceder a esta Política sobre Conflict Minerals en la página web de Xylem <https://www.xylem.com/en-us/about-xylem/conflict-minerals-policy-statement/>

2.6 Medio ambiente, salud y seguridad

El Proveedor deberá cumplir con todas las normativas vigentes aplicables al medio ambiente, salud y seguridad.

Xylem espera que sus Proveedores tengan un compromiso activo con los problemas medioambientales. El establecimiento y cumplimiento de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001 más reciente u otra norma equivalente es una muestra de este compromiso.

Xylem espera que sus Proveedores tengan un sistema de gestión de salud, seguridad y promoción de entornos de trabajo seguros al proporcionar un marco que le permita a la organización identificar y controlar los riesgos relacionados con la salud y la seguridad, reducir los posibles accidentes, respaldar la aplicación de políticas y mejorar el desempeño general. Se prefiere el cumplimiento con la norma OHSAS 18001.

2.7 Control de sub-proveedores

El Proveedor es responsable de transmitir a los sub-proveedores el Manual de Calidad Proveedores de Xylem, los procedimientos correspondientes, la documentación del producto o servicio y los cambios posteriores. Si un Proveedor decide externalizar un proceso, deberá informar a Xylem y será totalmente responsable de la calificación y la vigilancia de todos los sub-proveedores de conformidad con los requisitos de Xylem.

2.8 Gestión de riesgos

El Proveedor deberá establecer un proceso de gestión de riesgos para evaluar y controlar de manera efectiva los elementos del negocio que podrían afectar negativamente la calidad de los productos, servicios y la entrega a Xylem.

2.9 Gestión de la continuidad del negocio

El Proveedor deberá contar con un plan de gestión de la continuidad del negocio que contenga planes de contingencia para cumplir con los requisitos de producción y calidad de Xylem en caso de interrupciones significativas o repetidas en las plantas, escasez de mano de obra, fallas en los equipos, devoluciones de campo o desastres naturales. El plan también debe permitir la protección, el almacenamiento y la recuperación de la documentación relacionada con cualquier contrato, incluidos, entre otros, los planos de ingeniería, los medios electrónicos y las herramientas de producción en caso de daños o pérdidas de producto. El Plan del Proveedor se revisará, actualizará y compartirá periódicamente con Xylem previa solicitud.

2.10 Almacenamiento y recuperación de registros

El Proveedor es responsable del almacenamiento y la recuperación de registros de acuerdo con los requisitos compartidos y acordados con Xylem. Los registros de producción y proceso pertinentes definidos durante el proceso de calificación deben estar disponibles por un mínimo de 5 años o según lo defina Xylem.

2.11 Moldes, herramientas y equipos propiedad de Xylem

El Proveedor deberá contar con un proceso documentado para el manejo y tratamiento de los moldes, las herramientas y los equipos enviados para ser utilizados en los productos Xylem. El Proveedor deberá notificar de inmediato a Xylem si el molde, herramienta o equipo se pierde, se deteriora, no es adecuado para el uso o se traslada a una planta de fabricación diferente. El mantenimiento y servicio de los moldes, las herramientas y los equipos deben ser rastreables hasta las recomendaciones del fabricante y los registros deben ponerse a disposición para ser auditados por Xylem.

2.12 Embalajes, etiquetas y vida útil de los productos almacenados

Todos los requisitos acerca del embalaje, las etiquetas y la vida útil de los productos almacenados se deben revisar y acordar con Xylem. El Proveedor trabajará con Xylem para reducir el impacto de los residuos de embalaje. El Proveedor utilizará la metodología de consumo por orden de adquisición “Primera entrada, primera salida” (First-In-First-Out (FIFO), en inglés) para gestionar su inventario físico.

Materiales sensibles a la fecha / Sistema de gestión de obsolescencia

El Proveedor no enviará materiales sensibles a la fecha que excedan el 20 % de la vida útil según lo definido y acordado con Xylem. Los Proveedores deben indicar si se debe aplicar el control de la vida útil en una pieza o material enviado (por ejemplo: barniz, material de pintura, material de revestimiento, resinas, algunos sensores electrónicos sensibles, como condensadores electrolíticos, etc.).

3. Calificación de Proveedores

3.1 Proveedor aprobado

Los Proveedores son aprobados por los servicios de compras globales y regionales de Xylem y/o por los equipos de compras locales de Xylem para las categorías y/o procesos designados. Los Proveedores se agregarán a la Lista de Proveedores aprobados de Xylem cuando demuestren el cumplimiento de los criterios comerciales y los requisitos de calidad de Xylem.

3.2 Autoevaluación de Proveedores

Se puede recopilar información general del Proveedor para la revisión inicial utilizando la encuesta de autoevaluación. Si se solicita, la evaluación deberá ser completada en su totalidad. Se pueden solicitar evaluaciones de Proveedores a los Proveedores nuevos y existentes, según el estado de aprobación y el rendimiento continuo.

3.3 Auditoría de calidad del Proveedor

Se puede realizar una auditoría de calidad en el sitio del Proveedor para calificar al Proveedor. Xylem, sus filiales y los clientes de Xylem se reservan el derecho de realizar auditorías y/o inspecciones en las instalaciones de los Proveedores y/o en las instalaciones de los subcontratistas de los Proveedores para:

- Revisar todos los documentos, datos y otras informaciones pertinentes relacionados con los productos, herramientas o cualquier orden de compra de Xylem.
- Inspeccionar cualquier instalación o proceso relacionado con los productos Xylem o cualquier orden de compra de Xylem.
- Auditar cualquier instalación o proceso para determinar el cumplimiento de los requisitos de cualquier orden de compra de Xylem.
- Realizar una verificación independiente dirigida por Xylem de los productos de los Proveedores en las instalaciones y con el equipo de inspección de los Proveedores.

Cuando se requiere una auditoría de calidad en el sitio, los Proveedores deben proporcionar: acceso completo a los equipos e instalaciones, documentación completa y precisa, y el personal necesario para que los representantes de Xylem realicen la verificación del cumplimiento. Cualquier auditoría descrita anteriormente se llevará a cabo durante el horario laboral normal y con notificación previa por escrito a los Proveedores. Cualquier hallazgo que resulte de la actividad de auditoría anterior deberá ser atendido inmediatamente por el Proveedor.

3.4 Certificaciones y documentación de soporte

Xylem puede solicitar copias de los certificados y la documentación de soporte, que incluye, entre otros:

- Certificaciones de limpieza (sala limpia, IPC, etc.)
- Listados regulatorios (UL, CSA, etc.)
- Composición del material, declaración o certificado
- Certificaciones ISO
- Documentación relacionada con el Sistema de gestión de calidad (Quality Management System, QMS)

3.5 Mantener el estado como Proveedor aprobado

En cualquier momento, Xylem puede retirar a un Proveedor de la Lista de Proveedores aprobados, a su exclusivo criterio. Al tomar esta decisión, Xylem puede considerar cualquier criterio que se juzgue relevante, incluyendo, pero no se limita a:

- No conformidad de calidad y entrega de parte del Proveedor: informe de no conformidad (NCR) y entrega a tiempo (OTD).
- Respuesta insatisfactoria, respuesta tardía o falta de respuesta a las solicitudes de acciones correctivas u otras solicitudes legítimas de Xylem.
- Inactividad comercial por 24 meses.
- Cambio en la capacidad de fabricación o procesamiento del Proveedor.
- Resultados insatisfactorios o insuficientes después de una auditoría.

Xylem se reserva el derecho de volver a calificar o descalificar a los Proveedores. Los motivos para la recalificación o descalificación incluyen, pero no se limitan a:

- Cambios importantes en la propiedad
- Cambios en las instalaciones
- Problemas importantes o continuos de calidad o entrega
- Oportunidades comerciales ampliadas

4. Calificación de piezas del producto

El Proveedor debe notificar de inmediato a su comprador responsable en Xylem si tiene inquietudes acerca de la precisión, o preguntas sobre, los requisitos en los planos de ingeniería y/o especificaciones. No se permiten cambios escritos a mano, o agregar iniciales en los planos de ingeniería, especificaciones o datos técnicos.

4.1 Proceso de aprobación de piezas de producción (PPAP)

El propósito de realizar los procesos PPAP es documentar pruebas objetivas de que los productos de los Proveedores de Xylem se ajustan a los planos de ingeniería y cumplen con los requisitos de especificaciones de diseño. El procedimiento PPAP está desarrollado para mejorar la conformidad con las especificaciones del cliente y las características críticas para la calidad (Critical to Quality, CTQ), lo que da como resultado la satisfacción del cliente y la mejora continua. Xylem requiere diferentes niveles de PPAP (Tabla 1) dependiendo de las características particulares del producto. Los PPAP serán únicos para la revisión de planos, el Proveedor, las herramientas y el equipo. Los Proveedores son responsables de garantizar que todos los requisitos correspondientes del PPAP se hayan completado y enviado a Xylem como se indica en la portada de la Garantía de presentación de piezas (Part Submission Warrant, PSW) o en un documento equivalente.

Tabla 1: Requisitos de retención o presentación para el PPAP

Requisitos de retención/presentación						
Requisitos		Nivel de presentación				
		Nivel AIAG				
		1	2	3	4	5
1.	Registros de diseño de producto vendible	R	S	S	*	R
	- componentes/detalles para propietarios	R	R	R	*	R
	- componentes/detalles para todos los demás	R	S	S	*	R
2.	Documentos de cambio de ingeniería, si procede	R	S	S	*	R
3.	Aprobación de ingeniería del cliente, de ser necesario	R	R	S	*	R
4.	Diseño FMEA	R	R	S	*	R
5.	Diagrama de flujo de procesos	R	R	S	*	R
6.	Proceso FMEA	R	R	S	*	R
7.	Resultados dimensionales	R	S	S	*	R
8.	Resultados de las pruebas de rendimiento de materiales	R	S	S	*	R
9.	Estudio del proceso inicial	R	R	S	*	R
10.	Estudio del análisis de sistemas de medición	R	R	S	*	R
11.	Documentación calificada del laboratorio	R	S	S	*	R
12.	Plan de control	R	S	S	*	R
13.	Garantía de presentación de piezas (PSW)	S	S	S	S	R
14.	Informe de aprobación de apariencia, (AAR) si aplica	S	S	S	*	R
15.	Lista de verificación de requisitos de materiales a granel	R	R	R	*	R
16.	Producto de muestra	R	S	S	*	R
17.	Muestra maestra	R	R	R	*	R
18.	Checking Aids	R	R	R	*	R
19.	Registros de cumplimiento de requisitos específicos del cliente	R	R	S	*	R

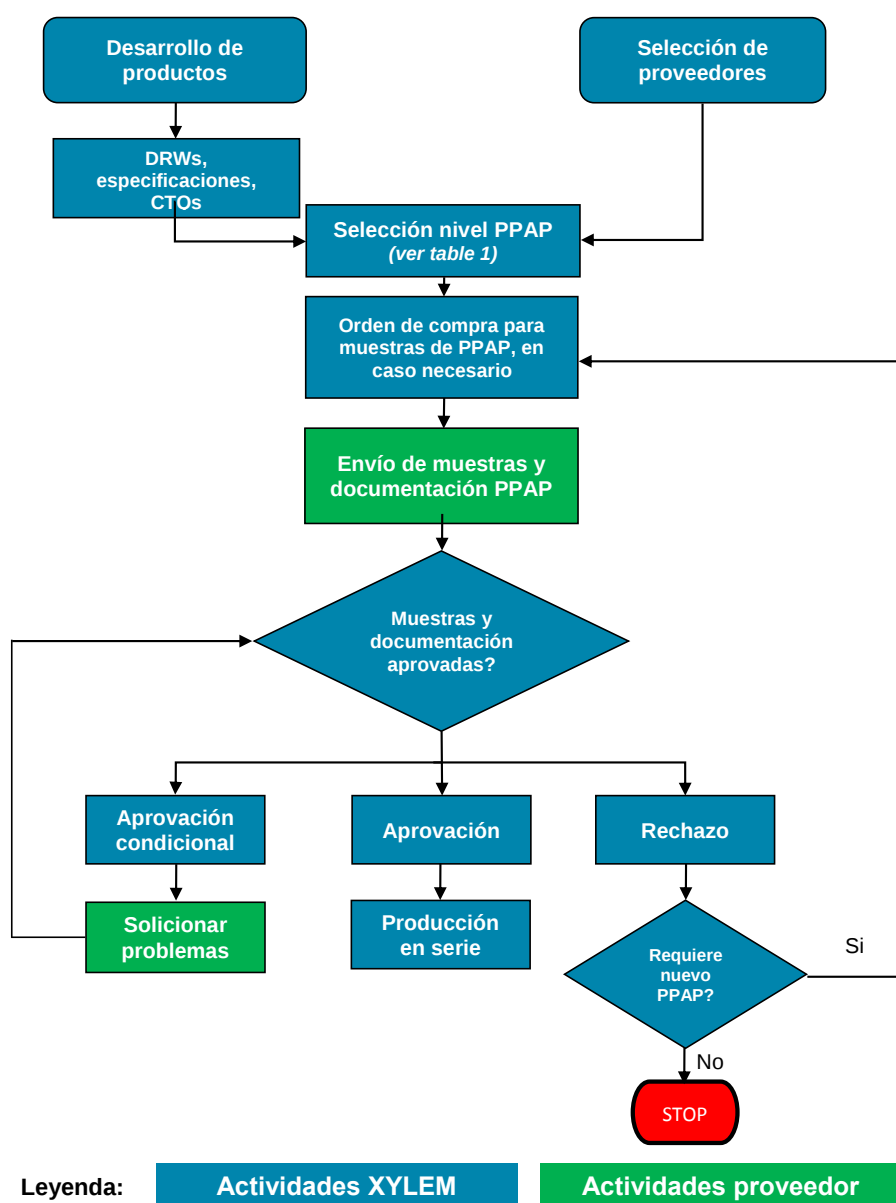
S = el Proveedor deberá enviar al cliente designado la aprobación del producto y conservar una copia de los registros o elementos de documentación en los lugares apropiados, incluida la fabricación.

R = el Proveedor deberá conservar en los lugares apropiados, incluida la fabricación, y se pondrá a disposición del representante del cliente cuando lo solicite

***** = el Proveedor retendrá en los lugares apropiados y lo enviará al cliente a petición.

El PPAP se puede solicitar a discreción de Xylem siguiendo las pautas enumeradas en esta sección. Las piezas deben ser representativas de equipos de producción en masa, herramientas, mobiliario y procesos. El PPAP se aplicará tanto para la compra como para la reventa de productos terminados. Todas las muestras serán solicitadas a través de una orden de compra formal.

Figura 1: Diagrama de flujo del proceso de aprobación de piezas de producción del Proveedor



4.2 Capacidad de procesos para las características CTQ

El Proveedor debe controlar y mantener los parámetros clave del proceso que afectan las características CTQ. Se deben conservar los registros de capacidad y control de procesos relacionados con el producto. El proceso de control debe ilustrarse mediante indicadores clave de rendimiento (por ejemplo, índices Cpk). El Cpk debe ser mayor que 1.33 a menos que Xylem especifique lo contrario para que se considere una capacidad de proceso aceptable.

- **Diseño propiedad de Xylem:** los CTQ definidos en los documentos de Xylem (es decir, planos, especificaciones) se comparten y revisan con el Proveedor.
- **Diseño propiedad del Proveedor:** Xylem trabajará con el Proveedor para establecer CTQ adecuados para cumplir con las expectativas de Xylem.

4.3 Cuándo se requiere un PPAP

El Proveedor debe notificar a Xylem inmediatamente, por escrito, de cualquier cambio a continuación y obtener la aprobación antes de la fabricación y la entrega. Si el Proveedor no está seguro de si se requiere un PPAP, deberá ponerse en contacto con el contacto los servicios de Calidad y Compras dentro de Xylem.

Cuándo se requiere un PPAP
Presentación inicial
Cambios de ingeniería (por ejemplo, material, ajuste, forma, función)
Transferencia, reemplazo, renovación o reparación de las herramientas del Proveedor o sub-proveedor
Corrección de discrepancia (cuando CTQ)
Cambio a construcción o material opcional
Cambio del material de origen o de sub-proveedor
Cambio en el procesamiento de piezas
Piezas producidas en ubicación adicional
Otro, si es requerido por Xylem

4.4 Aprobación del envío durante la producción en serie

En condiciones especiales, según lo requerido por Xylem, se pedirá a los Proveedores que proporcionen documentos adicionales (Certificado de conformidad, datos de prueba, etc.) antes de enviar los productos a Xylem.

5. Material no conforme

5.1 Gestión de no conformidades

El Proveedor es responsable de la calidad de sus piezas, equipos, productos y/o servicios. Xylem notificará al Proveedor cuando se detecte una no conformidad en los sitios de Xylem. Se puede emitir un informe de no conformidad (NCR) en función de la gravedad y la urgencia de la no conformidad. Los Proveedores deben tomar medidas inmediatas para identificar y contener cualquier material sospechoso de no conformidad para evitar su uso, envío y/o mezcla con el material conforme. Las áreas de contención incluyen, pero no se limitan a:

- Almacenes de producto terminado o materiales de entrada
- Trabajo en proceso
- Tránsito hacia Xylem

El Proveedor debe notificar a Xylem en un plazo de 24 horas desde el envío de material potencialmente no conforme. La notificación incluye el número de pieza, el tamaño de lote, el número de lote, la fecha de envío y la cantidad. Se le puede solicitar al Proveedor el respaldo de todos o cualquiera de los siguientes, a discreción de Xylem:

- Devolución inmediata al Proveedor de toda la entrega afectada, quien luego debe proporcionar una entrega de reemplazo.
- Clasificación realizada por el Proveedor en el sitio de Xylem.
- Clasificación realizada por el personal de Xylem o por una empresa de terceros aprobada por Xylem. Después de la aprobación de esta opción por el sitio o los sitios de Xylem afectados, el Proveedor proporciona instrucciones de inspección claras y debe aceptar asumir el costo de la operación.

Nota: el Proveedor debe notificar a Xylem sobre la eliminación de productos, piezas o componentes no conformes: devolución de los mismos, desecho, reparación, reelaboración, etc.

- El Proveedor debe notificar a Xylem cuando se entregará el primer lote de productos conformes.

Cuando se emite un informe no conformidad al Proveedor, el Proveedor debe presentar un plan de acción correctivo en un plazo de 10 días hábiles. Xylem puede otorgar una extensión de tiempo dependiendo de la naturaleza de la no conformidad. El informe debe seguir los principios del método de 8 Disciplinas (8D), o una metodología equivalente del Proveedor, y debe cumplir con los requisitos de Xylem. El Proveedor debe cerrar las acciones correctivas dentro de los 20 días hábiles posteriores a la notificación de no conformidad. La validación final de una acción correctiva debe confirmarse a través de un chequeo exhaustivo de la efectividad del plan de acción, que puede ser verificado por Xylem. Una vez que se han validado las acciones correctivas, el Proveedor debe tomar las medidas adecuadas para evitar que vuelvan a ocurrir.

5.2 Solicitudes de desviación de Proveedores

Una desviación se considera insignificante desde el punto de vista de la forma, ajuste, función y confiabilidad. Una desviación también se considera una solución temporal. El Proveedor no enviará productos que se desvíen de los planos, los límites de especificación o la intención del diseño sin previa consulta ni autorización por escrito de Xylem. El Proveedor deberá notificar a Xylem si se presenta un problema potencial o real con respecto a la no conformidad del producto. Xylem puede solicitar muestras, datos u otra evidencia para determinar la aceptabilidad de la desviación.

5.3 Recuperación

Xylem se reserva el derecho de reclamar al Proveedor los costos relacionados con la no conformidad.

6. Rendimiento de Proveedores y mejora continua

6.1 Supervisión del rendimiento del Proveedor

El rendimiento del Proveedor es supervisado por Xylem. Este rendimiento se mide a través de las siguientes dos métricas principales:

- PPM de Proveedor: esta métrica calcula el número total de piezas defectuosas verificadas recibidas por Xylem en comparación con el número total de piezas recibidas por Xylem durante un período de reporte específico.
- Entrega a tiempo (OTD): esta métrica calcula el porcentaje de producto recibido a tiempo en comparación con la fecha requerida por Xylem.

Se pueden agregar criterios de rendimiento adicionales a discreción de Xylem. El rendimiento del Proveedor puede comunicarse a través de un informe u otros medios. En el caso de un desempeño deficiente del Proveedor, se debe desarrollar y acordar un plan de mejora entre el Proveedor y Xylem. Xylem se reserva el derecho de auditar periódicamente las instalaciones, los sistemas de calidad, los registros y el producto del Proveedor listos para su envío.

6.2 Programa de mejora continua

El Proveedor deberá tener un programa de mejora continua destinado a mejorar su calidad, coste y rendimiento del servicio a lo largo del tiempo. El programa de mejora continua del Proveedor debe estar disponible para Xylem bajo solicitud.

Por ejemplo, se espera que el Proveedor:

- Tenga un plan de capacitación adecuado para los empleados
- Trabaje en la eliminación de problemas de rendimiento
- Trabaje en la identificación temprana y la prevención de fallos
- Trabaje en aumentar el valor agregado de sus productos y servicios
- Trabaje en generar Value Analysis Value Engineering ideas
- Mejore el rendimiento de la entrega a tiempo
- Disminuya el número de informes de no conformidad (NCR)
- Elimine los desechos y la reelaboración
- Minimice la variación del proceso
- Mejore la productividad

Xylem otorga importancia a la colaboración con los Proveedores con una sólida cultura de mejora continua y puede solicitar iniciativas de mejora continua conjuntas, como la mejora de tiempo de entrega, el aumento de la eficiencia, la eliminación de defectos, eventos Lean o Kaizen, etc.

7. Historial de revisión

Número de revisión	Fecha de revisión	Motivo de una revisión nueva
01	04/30/2018	Versión inicial
02	09/30/2018	Múltiples revisiones menores
03	02/28/2019	Actualización "Figura 1: Diagrama de flujo del proceso de aprobación de piezas de producción del Proveedor"