

xylem

Manual de calidad  
para proveedores





Como parte de nuestros esfuerzos hacia la mejora continua del Programa de calidad para proveedores de Xylem, estamos encantados de presentar nuestro manual de calidad para proveedores actualizado.

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.

Nos comprometemos a establecer y desarrollar asociaciones a largo plazo con nuestros Proveedores y a trabajar juntos para crear un crecimiento común y sostenible.

Este Manual de calidad para Proveedores describe el enfoque estándar de Xylem hacia la calidad de los proveedores. Su finalidad es comunicar a nuestros Proveedores los requisitos mínimos para garantizar el éxito mutuo a la hora de suministrar productos y servicios de calidad que cumplan o superen las expectativas de nuestros<sup>1</sup>.

A handwritten signature in black ink that reads "Thomas F. Pettit".

Thomas Pettit

Vicepresidente, director de operaciones y cadena de suministro

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción.....	4
1.1	Lista de abreviaturas, acrónimos, definiciones y términos.....	4
1.2	Objetivo y ámbito de aplicación .....	5
1.3	Integridad de los proveedores .....	5
2.	Requisitos generales para los proveedores .....	6
2.1	Idioma.....	6
2.2	Requisitos del sistema de administración de calidad.....	6
2.3	Sustancias restringidas y seguridad del producto .....	6
2.4	Control de exportaciones y aduanas .....	6
2.5	Minerales en conflicto .....	6
2.6	Condiciones medioambientales, de seguridad y de higiene .....	6
2.7	Control de subproveedores.....	7
2.8	Gestión de riesgos .....	7
2.9	Continuidad empresarial .....	7
2.10	Almacenamiento y recuperación de registros .....	7
2.11	Moldes, herramientas y equipos propiedad de Xylem .....	7
2.12	Embalajes, etiquetas y vida útil de los productos almacenados .....	7
2.13	Materiales que caducan/Sistema de gestión de la obsolescencia.....	8
2.14	Control de cambios de ingeniería .....	8
3.	Cualificación de proveedores.....	9
3.1	Proveedor aprobado .....	9
3.2	Autoevaluación de proveedores .....	9
3.3	Auditoría de calidad para proveedores.....	9
3.4	Certificaciones y documentación acreditativa .....	9
3.5	Mantener el estado de proveedor aprobado .....	10
4.	Cualificación de piezas del producto .....	11
4.1	Proceso de aprobación de piezas de producción (PPAP).....	11
4.2	Cualificación de piezas alternativas.....	13
4.3	Capacidad de proceso para las características CTQ.....	13
4.4	Cuándo es necesaria una cualificación parcial .....	13
4.5	Aprobación de envíos durante la producción en serie .....	14
5.	Material no conforme .....	15
5.1	Gestión de no conformidades .....	15
5.2	Solicitudes de desviación del Proveedor .....	16
5.3	Recuperación .....	16
6.	Rendimiento de los proveedores y mejora continua .....	17
6.1	Supervisión del rendimiento de los proveedores.....	17
6.2	Programa de mejora continua.....	17
7.	Historial de revisiones.....	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 segmento determinado de materia prima. 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.
Elemento de catálogo	Artículo estándar cuyo diseño pertenece al fabricante, quien determina su idoneidad, forma y función.
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 clave medibles de un producto o proceso cuyos estándares de rendimiento o límites de especificación deben cumplirse para satisfacer a los clientes de Xylem.
Contención	Acción tomada para evitar la fuga y minimizar el impacto para Xylem o sus clientes asociado a una no conformidad. Las acciones de contención deben permanecer en su lugar hasta que se aplique la acción correctiva y se valide su eficacia.
Acción correctiva	Acción para eliminar las causas de una no conformidad existente y evitar su reaparición.
PPAP	Proceso de aprobación de piezas de producción 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 (8D)	Las ocho disciplinas de resolución de problemas 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.
Reparación	Acción realizada para corregir la no conformidad de un producto de modo que cumpla con los requisitos funcionales y de apariencia para la finalidad prevista.
Reelaboración	Tipo de corrección realizada a una no conformidad que elimina completamente la no conformidad de tal manera que el producto cumple con la especificación o requisito.
Sustitución	Acción realizada para reemplazar un producto con un producto nuevo que cumpla con todos los requisitos.
Desecho	Eliminación de un producto no conforme que no es utilizable para su finalidad prevista y que no es rentable económicamente reelaborarlo o repararlo de una manera aceptable.
Solicitud de acción correctiva del Proveedor (SCAR)	Notificación formal al proveedor del material no conforme recibido y una solicitud para llevar a cabo acciones de contención, correctivas y preventivas para evitar que se repita.
Solicitud de	Solicitud iniciada por el Proveedor para la aprobación para desviarse

desviación del Proveedor	temporalmente de un requisito específico tras sospechar de una no conformidad del producto o identificarla.
XGP	Xylem Global Procurement

## 1.2 Objetivo y ámbito de aplicación

Este manual es un suplemento de los términos y condiciones de compra estándares de Xylem y tiene por objeto comunicar los requisitos y expectativas principales de los proveedores de Xylem en un único documento. Al compartir este manual con nuestros Proveedores, esperamos establecer una comunicación clara con ellos y construir las bases de una relación exitosa y transparente.

El alcance de este manual se extiende a todos los proveedores de Xylem ("Proveedores") y sus subproveedores o subcontratistas ("Subproveedores"). Los requisitos contenidos en este manual no sustituyen ni reemplazan ningún término contractual o legal, ni ningún requisito regulatorio obligatorio para Xylem o Proveedor, los cuales se aplicarán y prevalecerán de ser estos más estrictos. La aplicación de los requisitos de calidad no otorga derechos adicionales a los proveedores (incluidos los derechos de propiedad intelectual, la reclamación de costos adicionales o extensión del tiempo). Los derechos del Proveedor se regirán únicamente por los términos y condiciones contractuales pertinentes en virtud de los contratos o acuerdos vigentes entre el Proveedor y Xylem.

## 1.3 Integridad de los proveedores

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 y hace cumplir procedimientos diseñados para evitar que sus empleados participen en dichas actividades. Se espera que las partes que interactúan con Xylem, incluyendo el Proveedor, tengan un código de ética complementario y el Proveedor debe tomar las medidas adecuadas para cumplir con los requisitos regulatorios y legales aplicables.

## 2. Requisitos generales para los proveedores

### 2.1 Idioma

El inglés es el idioma recomendado por Xylem. Se permitirán los idiomas locales si es aprobado por Xylem.

### 2.2 Requisitos del sistema de administración de calidad

El Proveedor y todos los subproveedores deberán 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 o tóxicos, junto con las consideraciones ambientales, eléctricas y electromagnéticas. El Proveedor deberá tener un proceso implementado y mantenido para garantizar que los productos comprados y los procesos de fabricación pertinentes cumplan con los requisitos de cualquier sustancia tóxica o restringida.

### 2.4 Control de exportaciones y aduanas

El Proveedor notificará a Xylem sobre cualquier artículo (por ejemplo, bienes, software, tecnología) suministrado a Xylem que esté sujeto a controles de exportación según las leyes de los Estados Unidos de América, la Unión Europea o sus países miembros, 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, y cálculo de origen preferencial, etc

### 2.5 Minerales en conflicto

Los proveedores deben cumplir íntegramente con la Política de Minerales en Conflicto de Xylem, que está disponible en la página web de Xylem. <https://www.xylem.com/en-us/about-xylem/conflict-minerals-policy-statement/>

### 2.6 Condiciones medioambientales, de seguridad y de higiene

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 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 ISO 45001.

## 2.7 Control de subproveedores

El Proveedor es responsable de proporcionar a los Subproveedores el manual de calidad para proveedores de Xylem, los procedimientos correspondientes, la documentación del producto o servicio y los cambios posteriores. Si un Proveedor decide subcontratar o externalizar un proceso, deberá informar de ello a Xylem. Asimismo, el Proveedor será totalmente responsable del rendimiento y la vigilancia de todos los Subproveedores de conformidad con los requisitos de Xylem y las obligaciones del Proveedor.

## 2.8 Gestión de riesgos

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

## 2.9 Continuidad empresarial

El Proveedor deberá contar con un plan de gestión de la continuidad empresarial 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, errores 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 de continuidad empresarial del Proveedor se revisará, actualizará y compartirá periódicamente con Xylem previa solicitud de Xylem.

## 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 diez años después de su creación o según lo haya especificado 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 accesorio, 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 accesorios, 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 es el responsable de asegurarse de que el producto está embalado, paletizado, cargado y asegurado para evitar daños. Todos los productos suministrados a Xylem deben cumplir todos los requisitos proporcionados en los documentos de identificación del producto del proveedor, la lista de embalaje y los requisitos de embalaje. Todos los embalajes utilizados por el proveedor, incluidas, sin limitación, las bases deslizantes y las bandas, deben ser de una naturaleza tal que eviten lesiones a la persona que manipula el producto y al daños al propio producto. El Proveedor trabajará con Xylem para reducir el impacto de los residuos de embalaje. El Proveedor utilizará la metodología "Primero

en entrar, primero en salir" (First-In-First-Out [FIFO], en inglés) para gestionar su inventario físico.

### **2.13 Materiales que caducan/Sistema de gestión de la obsolescencia**

El Proveedor no enviará materiales que caduquen que excedan el 20 % de la vida útil según lo definido y acordado con Xylem. Los proveedores deben indicar si debe aplicarse el control de caducidad a una pieza o material enviado y la fecha de expiración del material con control de caducidad debe indicarse claramente en el exterior del embalaje.

### **2.14 Control de cambios de ingeniería**

El sistema de gestión de la calidad del Proveedor debe garantizar que la revisión correcta de los planos de ingeniería y las especificaciones estén disponibles en los lugares de fabricación, prueba o inspección. Los procedimientos escritos deben indicar los métodos utilizados para la recepción, revisión o distribución de todos los cambios y los métodos de retirada y eliminación de un artículo obsoleto. Es responsabilidad del proveedor verificar que el nivel de revisión especificado en la orden de compra coincide con los planos de ingeniería y las especificaciones utilizadas para producir el material pedido. Es responsabilidad del proveedor ponerse en contacto con su representante de compras de Xylem para solicitar los planos necesarios que no tenga archivados.

### 3. Cualificación de proveedores

#### 3.1 Proveedor aprobado

Los Proveedores son aprobados por XGP o por los equipos de compras locales de Xylem para las categorías 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. Si se identifican no conformidades o áreas de preocupación, será necesario aplicar un plan de acción correctiva antes de que pueda producirse el aprovisionamiento.

#### 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 nivel de rendimiento.

#### 3.3 Auditoría de calidad para proveedores

Se puede realizar una auditoría de calidad en el sitio del Proveedor para calificar y recalificar al Proveedor. Los proveedores actuales están sujetos a los mismos requisitos que los nuevos proveedores. Xylem, sus filiales y los clientes de Xylem se reservan el derecho de realizar auditorías o inspecciones en las instalaciones de los Proveedores o en las instalaciones de los Subproveedores 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, el Proveedor auditado deben proporcionar: acceso completo a sus equipos e instalaciones, documentación completa y precisa, así como 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. El Proveedor debe actuar con celeridad en la resolución de los puntos débiles identificados durante la auditoría.

#### 3.4 Certificaciones y documentación acreditativa

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

- Autoevaluaciones y encuestas de proveedores solicitadas por Xylem.
- 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 de proveedor aprobado

Xylem está comprometida con el desarrollo de relaciones estables, fiables y a largo plazo con nuestra base de suministro. Xylem proporcionará asistencia a los proveedores que tengan dificultades para cumplir las expectativas. Esta asistencia puede ser solicitada por el proveedor o dirigida por el Departamento de Compras y Calidad de Proveedores de Xylem. La asistencia de Xylem puede incluir, sin limitación, resolución de incidencias críticas, resolución de problemas, actividades de mejora, actividades de mejora de la capacidad y formación específica. Los proveedores que no cumplan con las expectativas serán incluidos en un plan de desarrollo de proveedores para ayudar al proveedor a recuperar su capacidad de cumplir con los requisitos de Xylem.

En cualquier momento, Xylem puede retirar a un Proveedor de la lista de proveedores aprobados, según su exclusivo criterio. Al tomar esta decisión, Xylem puede considerar cualquier criterio que se juzgue pertinente, lo que incluye, pero no se limita a:

- No participar satisfactoriamente en un plan de desarrollo de proveedores
- Incumplimiento del proveedor en materia de calidad y entrega: Estadísticas SCARS y de entregas 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.
- Cambios importantes en la propiedad
- Cambios en las instalaciones
- Problemas importantes o frecuentes de calidad o entrega

## 4. Cualificación de piezas del producto

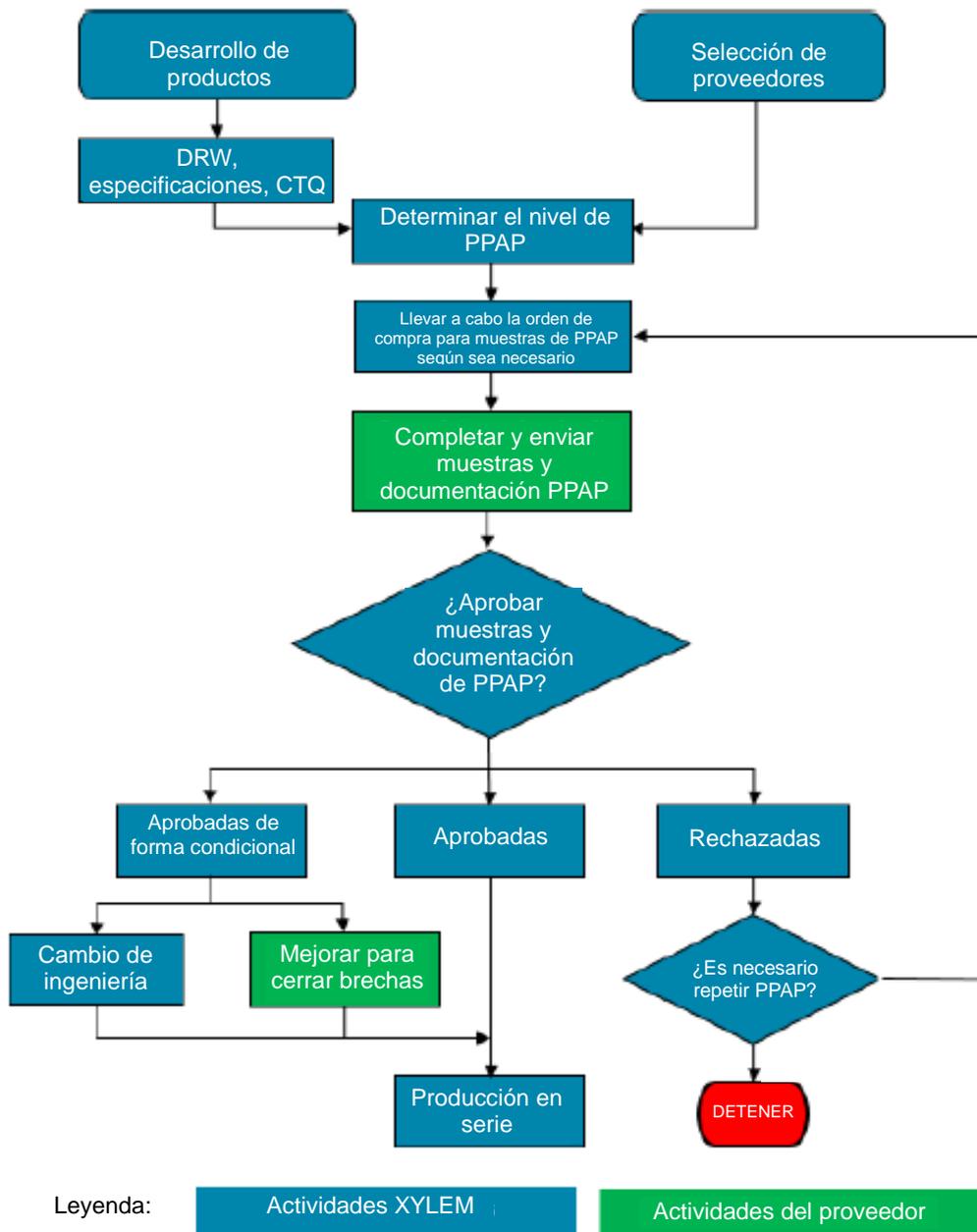
El Proveedor debe notificar de inmediato a su comprador responsable en Xylem si tiene preguntas o inquietudes sobre los requisitos en los planos de ingeniería o especificaciones. Xylem prohíbe los cambios manuscritos, tachados o con iniciales en los planos de ingeniería, especificaciones o datos técnicos.

### 4.1 Proceso de aprobación de piezas de producción (PPAP)

La finalidad de realizar el 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 de los clientes de Xylem y las características críticas para la calidad (Critical to Quality, CTQ). Xylem requiere diferentes niveles de PPAP, definidos por el procedimiento del centro receptor, en función de las características pertinentes 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.

El PPAP se puede solicitar a discreción de Xylem siguiendo las pautas enumeradas en esta sección. Las piezas de muestra deben ser muestras representativas del producto fabricado utilizando el equipo, las herramientas, los accesorios y los procesos de producción en serie previstos. El PPAP se aplicará tanto para la compra como para la reventa de productos terminados. Todas las muestras iniciales 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 Cualificación de piezas alternativas

Puede haber casos específicos en los que Xylem no requiera un PPAP. En estas circunstancias, el comprador de Xylem y el representante de calidad del proveedor comunicarán al Proveedor los requisitos alternativos de cualificación de piezas.

#### 4.3 Capacidad de proceso para las características CTQ

El Proveedor debe controlar y mantener los parámetros clave del proceso que afectan las características CTQ. El Proveedor debe conservar los registros de capacidad y control de procesos pertinentes del producto. El proceso de control debe ilustrarse mediante indicadores clave de rendimiento (por ejemplo, índices Cpk). Para que se considere una capacidad de proceso aceptable, el Cpk debe ser mayor que 1,33 a menos que Xylem especifique lo contrario.

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

#### 4.4 Cuándo es necesaria una cualificación parcial

El Proveedor debe proporcionar a Xylem una notificación por escrito con un mínimo de 60 días de antelación en caso de cambios planificados o notificar lo antes posible en caso de cambios de emergencia en la ubicación de fabricación, planes de inspección/control, incluidos métodos de prueba, composición de materiales, métodos de proceso y que puedan afectar a los productos o servicios proporcionados a Xylem o a los productos acabados de Xylem.

A menos que el Proveedor proporcione un artículo de catálogo, se entiende que el Proveedor no implementará ninguno de los cambios enumerados a continuación hasta que Xylem haya determinado que el impacto de los cambios en los productos o servicios son aceptables y los haya aprobado a través de un PPAP. Sin la aprobación previa de Xylem, el Proveedor no realizará ningún cambio en ningún producto, incluidos los bienes o servicios cubiertos por la orden de compra o el contrato, tales como, pero no limitados a:

- Cualquier proveedor externo del proveedor de servicios, materias primas o bienes utilizados por el Proveedor.
- La instalación desde la que opera el Proveedor.
- El precio de cualquiera de los bienes o servicios.
- La naturaleza, el tipo o la calidad de los bienes o servicios, materias primas o mercancías utilizados por el Proveedor o sus subproveedores.
- El ajuste, la forma, la función, la apariencia o el rendimiento.
- Cambios en las especificaciones o prestaciones del producto.
- Cambios en la situación reglamentaria (incluidos los resultados de inspecciones reglamentarias que afecten al producto, al servicio o al estado de cumplimiento medioambiental).

Si el Proveedor no está seguro de si se requiere un cualificación de piezas, deberá ponerse en contacto con el contacto los servicios de calidad y compras dentro de Xylem.

#### **4.5 Aprobación de envíos durante la producción en serie**

Bajo condiciones especiales, y según sea 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, procesos, equipos, productos y servicios. Xylem notificará al Proveedor cuando se detecte una no conformidad en los sitios de Xylem. Se puede emitir una solicitud de acción correctiva del Proveedor (SCAR) en función de la gravedad y 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 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
- Instalaciones de Xylem

El Proveedor debe notificar a Xylem en un plazo de 24 horas desde el envío de cualquier material potencialmente no conforme. La notificación debe incluir el número de pieza, el tamaño del 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 la totalidad de la entrega afectada
- Actividades de clasificación realizadas por el Proveedor en el sitio de Xylem.
- Actividades de clasificación realizadas por el personal de Xylem o por una empresa de terceros aprobada por Xylem. El Proveedor proporcionará instrucciones claras de inspección y se compromete a asumir todos los gastos de la operación.
- Nota: El Proveedor debe informar a Xylem sobre la eliminación de productos, piezas o componentes no conformes: devolución, desecho, reparación, reelaboración, etc.
- El Proveedor debe notificar a Xylem cuándo se entregará el primer lote de productos conformes. El primer envío de material conforme debe etiquetarse como tal.

Cuando se emite una solicitud de acción correctiva del Proveedor al Proveedor, este debe presentar un plan de acción correctiva en un plazo de 10 días hábiles. 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. Siempre que el proveedor mantenga una comunicación periódica, Xylem podrá conceder prórrogas para el plan de acción correctiva o la implementación, según sea necesario.

La validación final de una acción correctiva debe ser confirmada por Xylem mediante la revisión de pruebas objetivas como fotos, datos de rendimiento u otros métodos apropiados. El proveedor es responsable de la supervisión continua de la eficacia del plan de acción, que puede ser verificado por Xylem. Una vez validadas las acciones correctivas, el Proveedor debe tomar las acciones apropiadas para asegurar el uso continuado y la efectividad de las acciones correctivas.

## 5.2 Solicitudes de desviación del Proveedor

En caso de que un Proveedor haya determinado que su producto no cumple con las especificaciones de Xylem pero cree que el producto aún cumpliría con las necesidades de idoneidad, forma y función, el proveedor puede solicitar una desviación para autorizar el envío. Una desviación se considera insignificante desde el punto de vista de la forma, idoneidad, función y fiabilidad, y se considera una solución temporal hasta que el producto pueda volver a ser conforme. El Proveedor no enviará productos que se desvíen de los planos, los límites de especificación o la intención del diseño sin la autorización por escrito de Xylem en forma de un formulario de solicitud de desviación del proveedor de Xylem aprobado. 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, documentos u otra evidencia para determinar la aceptabilidad de la desviación.

## 5.3 Recuperación

Xylem se reserva el derecho de cobrar al Proveedor cualquier costo relacionado con el incumplimiento de los términos y condiciones de compra de Xylem.

## 6. Rendimiento de los proveedores y mejora continua

### 6.1 Supervisión del rendimiento de los proveedores

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

- 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 errores
- Trabaje en el aumento del valor agregado de sus productos y servicios
- Trabaje en generar ideas sobre análisis de valor e ingeniería de valor
- Mejore el rendimiento de la entrega a tiempo
- Disminuya el número de SCAR
- Elimine los desechos y la reelaboración
- Minimice la variación del proceso
- Mejore la productividad

Xylem valora 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 revisiones

Número de revisión	Fecha de revisión	Motivo de una revisión nueva
01	30/04/2018	Versión inicial
02	30/09/2018	Múltiples revisiones menores
03	28/02/2019	Actualización del diagrama de flujo del proceso de aprobación de piezas de producción del Proveedor
04	14/05/2019	Revisión por McDermott Will & Emery LLP
05	13/05/2024	Actualizaciones para la integración del manual para proveedores de Evoqua