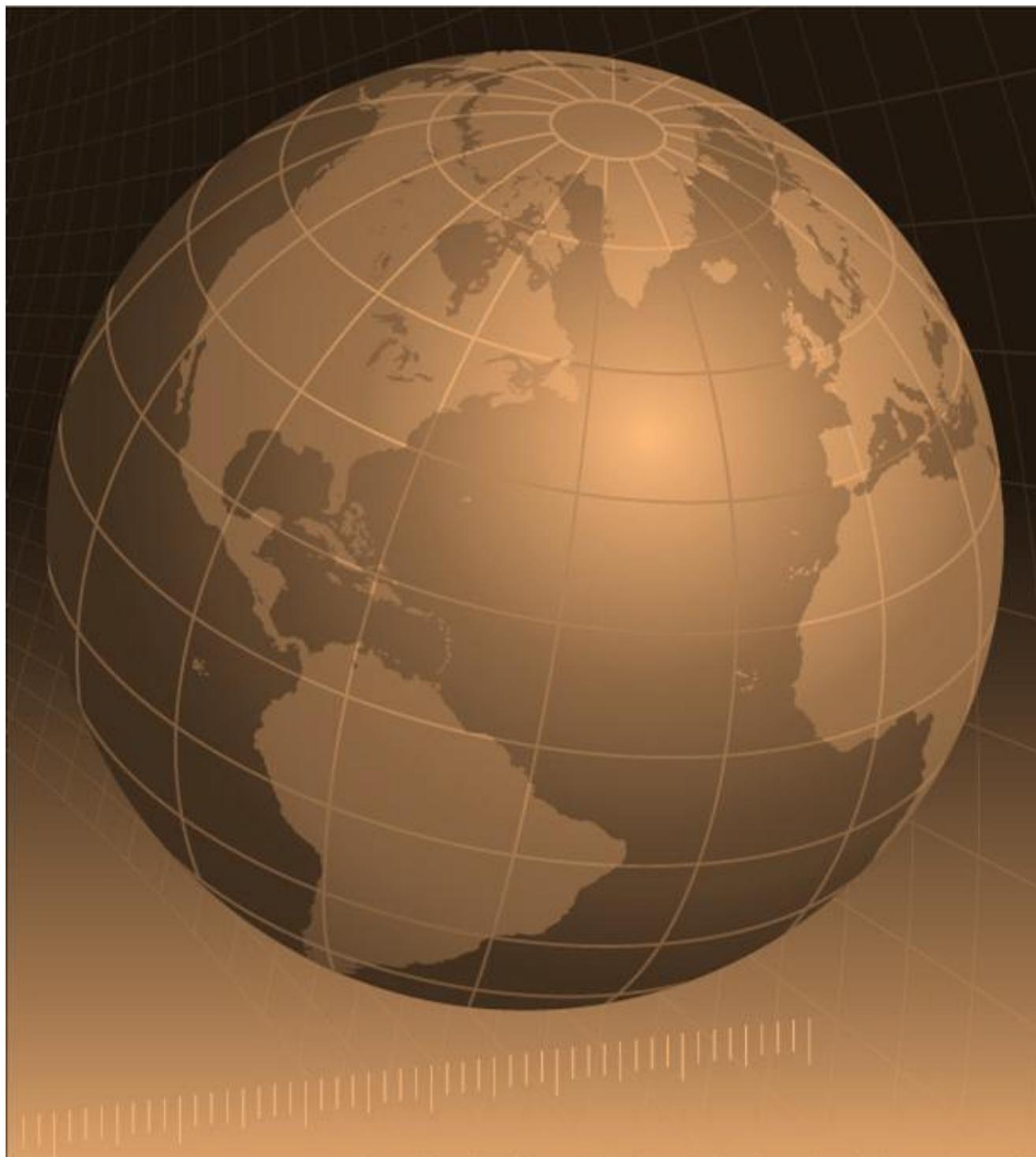


# **KOHLER.** Global Procurement

## Global Supplier Quality Manual



Título: Manual Global de Calidad de Proveedores

N.º de documento: GPI 2004

Revisión: 3.0

Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales

Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020

Las copias impresas **no están controladas** y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.

Página en blanco

Página en blanco

Page Vide

空白

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# Introducción

---

Fundada en 1873 como una fundición, Kohler ha evolucionado gracias a un diseño de productos y una innovación sin igual para ofrecer una cartera diversificada de productos de marcas respetadas, con operaciones en seis continentes. Hoy, la familia de empresas Kohler crea productos que determinan el estándar en cocina y baño, motores y generadores, muebles y accesorios, ebanistería y azulejos, además de hotelería, recreación y bienes inmuebles.

## Declaración de misión de Kohler

La empresa y todos sus asociados tienen la misión de contribuir a un nivel superior de vida elegante para quienes usan nuestros productos y servicios. El estilo de vida elegante está marcado por las cualidades de la gracia, el buen gusto y la generosidad de espíritu. Además se caracteriza por la realización personal y el respeto por la naturaleza. Esta misión se ve reflejada en nuestra labor, en nuestro enfoque de equipo hacia el cumplimiento de las metas y en cada uno de los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Los proveedores se consideran como una parte integral de la empresa. Las capacidades de nuestros proveedores son la base del cumplimiento de la misión de Kohler y el logro de las metas de la empresa. Las relaciones con nuestros proveedores se desarrollan sobre la base de los principios y prácticas de calidad total para lograr el mejor desempeño, entrega, servicio y costo total.

En consecuencia, todos los proveedores deben cumplir las políticas que se describen en el Manual Global de Calidad de Proveedores (SQM). Kohler reconoce que nuestras empresas son diferentes y que en muchos casos tienen requerimientos únicos de calidad para los proveedores que son específicos de cada mercado. Las unidades de negocios y organizaciones locales de Kohler, según su criterio, pueden tener una actitud más restrictiva en la implementación de las políticas de los proveedores y los procedimientos de respaldo, pero en ningún caso pueden ser menos restrictivos.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# ÍNDICE

## 1.0 - Introducción

- 1.01 Política de calidad de Kohler
- 1.02 Propósito
- 1.03 Alcance
- 1.04 Responsabilidades
- 1.05 Expectativas
- 1.06 Recepción y aceptación de los proveedores

## 2.0 - Requerimientos de calidad clave

- 2.01 Requerimientos de sistemas de calidad
- 2.02 Requerimientos de retención de registros
- 2.03 Garantía

## 3.0 - Aprobación/calificación de los proveedores

- 3.01 Evaluación de los proveedores
- 3.02 Evaluación del emplazamiento del proveedor

## 4.0 - Aprobación de piezas

- 4.01 Inspección de primer artículo/revisión de esquema
- 4.02 Proceso de aprobación de piezas para producción (PPAP)

## 5.0 - Acción correctiva

- 5.01 Falta de conformidad
- 5.02 Respuesta de los proveedores
- 5.03 Disposición de los productos
- 5.04 Aislamiento para proveedores
- 5.05 Recuperación de costes

## 6.0 - Solicitud de desviación y solicitud de cambio de los proveedores

- 6.01 Cuestiones que hacen necesaria una solicitud de desviación del proveedor (SDR)
- 6.02 Solicitudes de cambio iniciadas por el proveedor (SCR)
- 6.03 Envío de la SRD o SCR
- 6.04 Cambios iniciados por Kohler

## 7.0 - Tarjetas de puntuación para proveedores

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# ÍNDICE (cont.)

## 8.0 - Administración de los productos/herramientas/calibradores provistos por Kohler

8.01 Requerimientos generales

8.02 Seguimiento

8.03 Requerimientos de utillaje y mediciones

## 9.0 - Embalaje, etiquetado y manejo

## 10.0 - Características de los productos

## 11.0 - Regulaciones estatales, de seguridad, de cumplimiento y medioambientales

## 12.0 - Gestión de proveedores de segundo nivel

## 13.0 - Glosario /Apéndice

13.01 Términos

13.02 Registros de la calidad

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# MANUAL DE CALIDAD PARA PROVEEDORES

---

## 1.0 - Introducción

### 1.01 Política de calidad de Kohler

Nuestra política es diseñar, producir, entregar y mejorar productos de calidad extraordinaria, y garantizar que todos los aspectos de la experiencia contribuyan a un nivel superior de vida elegante para quienes usan nuestros productos y servicios.

### 1.02 Propósito

Este Manual Global de Calidad de Proveedores [SQM] establece requisitos mínimos de calidad para todos los proveedores de materiales de producción, productos y servicios a la familia de empresas que son directa o indirectamente de propiedad de Kohler Co. – en adelante designadas como "Kohler".

Los requerimientos dentro de este manual se proporcionan de manera complementaria, sin reemplazar ni alterar los términos o condiciones dentro de la documentación de suministros y compras, planos de ingeniería o especificaciones de Kohler. Las unidades de negocios, según su criterio, pueden tener una actitud más restrictiva en la implementación de las políticas de los proveedores y los procedimientos de respaldo, pero en ningún caso puede ser menos restrictiva.

El manual establece políticas generales; sin embargo, cuando sea necesario, los proveedores pueden obtener información adicional de sus contactos de Compras Globales o Calidad.

Si se presentan conflictos en las interpretaciones, se aplica este orden de precedencia:

- Acuerdo de suministro y compra u orden de compra
- Especificación o plano
- Requerimientos de calidad para los proveedores de la unidad de negocios de Kohler
- Manual Global de Calidad de Proveedores

### 1.03 Alcance

Se aplica a todos los proveedores de materiales, productos o servicios de Kohler;

Los proveedores deben asegurarse de que sus propios proveedores a su vez cumplan las directivas a lo largo de toda la cadena de suministros.

### 1.04 Responsabilidades

Los departamentos de Calidad y Compras mundiales, regionales y locales están a cargo de la implementación del SQM, y tienen autoridad para asegurarse de que todos los proveedores cumplen y satisfacen los requisitos.

Los proveedores son responsables de garantizar que los productos o servicios suministrados cumplan los requerimientos establecidos y asumen plena responsabilidad sobre su calidad. La aprobación y verificación por parte de Kohler de las instalaciones, los sistemas, los registros y los productos de los proveedores no eximen al proveedor de la responsabilidad de proporcionar un producto aceptable, ni evitarán su subsiguiente rechazo por parte del cliente.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

## 1.05 Expectativas

Kohler tiene las siguientes expectativas con respecto a todos los proveedores globales. El proveedor deberá:

- .01 Proporcionar piezas o servicios aceptables al 100 %, con entrega puntual el 100 % de las veces.
- .02 Esforzarse por mejorar continuamente la calidad de los productos y la productividad de la fabricación para soportar las presiones competitivas crecientes de nuestras economías globales.
- .03 *(En caso de que estén involucrados en la importación de bienes a los Estados Unidos de América), seguir las directrices de seguridad de la Aduana de EE.UU. para C-TPAT. Kohler participa en la iniciativa conjunta entre la Aduana de EE.UU. y las empresas para proteger la seguridad nacional mediante controles más estrictos sobre la carga entrante.*
- .04 Seguir las leyes y directrices de seguridad de otros países según corresponda.
- .05 Asumir la responsabilidad de garantizar que el material esté libre de radiación cuando sea necesario. Los proveedores no deberán enviar ningún material radioactivo a menos que esto se apruebe específicamente de antemano.
- .06 Cumplir las disposiciones de la Medida de Control de Materiales Tóxicos en Suspensión en el Aire de California (ATCM) (Regla CARB) con respecto a los productos compuestos de madera de ser aplicable.
- .07 Cumplir las disposiciones de RoHS (Directiva de Restricción de Sustancias Peligrosas) y REACH (Registro, Evaluación, Autorización y Restricción de Productos Químicos) de ser aplicable.
- .08 Cumplir las disposiciones de las normas de embalaje de madera de ISPM15 de ser aplicable.
- .09 Leer, firmar, devolver y cumplir las disposiciones del Código de Conducta para Proveedores; enviar a las terceras partes las auditorías de Responsabilidad Social según Kohler Co. lo estime oportuno.
- .10 Proporcionar toda la documentación e información necesarias **en los idiomas que establezca Kohler** para garantizar que los documentos sean transferibles y comprensibles en todas las plantas de Kohler. Este requerimiento se aplica a todas las solicitudes de registros y documentación presentados a Kohler según se especifica en este manual. *Solo la Unidad de Negocios o Planta que recibe la documentación tiene la facultad de eximir de este requerimiento.*
- .11 Ofrecer apoyo a Kohler a la hora de solucionar problemas internos y externos relacionados con el producto o servicio del proveedor, incluidos reembolsos financieros y asistencia al cliente.
- .12 Adoptar la comunicación electrónica con Kohler como beneficio para ambas partes. Kohler admite dos métodos electrónicos para enviar datos: mediante el Intercambio Electrónico de Datos (EDI) y la Internet. El uso de uno de estos dos métodos permite el intercambio de programas de planificación, posición de inventario, órdenes de compra, cambios en las órdenes de compra y facturas, por ejemplo. Kohler ha implementado el sistema de gestión de compras Jaggaer, el cual incluye un módulo de calidad del proveedor.
- .13 Demostrar una planificación de calidad que promueva la mejora continua, la prevención de defectos y la optimización de los procesos. Las Unidades Empresariales de Kohler (EUK) estarán encargadas de detallar los métodos de planificación de calidad para los materiales directos.
- .14 Proporcione una lista de contactos clave. El proveedor deberá notificar sin demora a los departamentos de Compras y Calidad de Kohler sobre cualquier cambio que se realice en la lista de contactos clave.
- .15 Documentar los procesos utilizados para el mantenimiento de los equipos, incluidos registros de mantenimiento preventivo, programaciones, identificaciones y almacenamientos, así como la realización de las actividades de mantenimiento en base a dichos planes.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

## 1.06 Recibo y aceptación del contenido del manual de calidad por parte del proveedor

Antes de recibir pedidos de Kohler todos los nuevos proveedores deberán leer el Manual Global de Calidad para Proveedores de Kohler y confirmar que aceptan cumplir su contenido y requisitos.

El manual puede ser actualizado periódicamente por Kohler. Para verificar el nivel de la revisión u obtener la versión más reciente de este documento, busque el Manual Global de Calidad de Proveedores en <http://www.kohler.com>. Los proveedores se hacen cargo de la obtención y uso de la revisión más actualizada de este documento. En caso de que el proveedor no pueda cumplir con cualquiera de estas revisiones, este deberá notificar inmediatamente a Kohler por escrito con los detalles y las razones de dicho supuesto.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# MANUAL DE CALIDAD PARA PROVEEDORES

---

## 2.0 - Requerimientos de calidad clave

### 2.01 Requerimientos de sistemas de calidad

Los proveedores deberán establecer, mantener y demostrar que cuentan con sistemas de calidad que integren procedimientos de respaldo para garantizar que los productos y servicios se ajusten a los acuerdos de compras y especificaciones de Kohler.

Todos los proveedores deben completar y presentar un perfil de proveedor y entregar su propio manual de calidad para su revisión. Además, los representantes de Kohler podrán solicitar una auditoría del emplazamiento antes de que puedan recibir pedidos de Kohler.

Igualmente el proveedor deberá demostrar su capacidad para obtener certificaciones adecuadas en conformidad con las normas internacionalmente reconocidas, según corresponda para el producto o proceso implicado. Entre los ejemplos se incluyen UL, UL GS, NSF, CSA, ASTM, CE, CCC, SAI, ISO, NF, ASME, IAPMO, ASSE, Lacey Act, ROHS, REACH y CARB.

#### **.01 Requisitos para proveedores de materiales de producción, materiales no relacionados con la producción y servicios**

Los proveedores deberán demostrar de forma fehaciente que cuentan con un sistema de gestión de calidad efectivo. En los casos en los que Kohler determine que el sistema de calidad no es el adecuado, el proveedor deberá proporcionar un plan de acción y un plazo para que Kohler pueda estudiarlo y aprobarlo.

##### **.001 Requerimientos de determinación de origen**

El sistema de calidad del proveedor deberá garantizar que se pueda hacer un seguimiento de los productos hasta la materia prima o los componentes usados en el proceso de fabricación, operación de la producción, fecha de fabricación, nivel de revisión y registros de evaluación de la conformidad. Todos los productos enviados a Kohler Co. deberán contar siempre con una identificación positiva en todo momento para garantizar la determinación de origen mediante números de lote, códigos de fecha u otros medios según corresponda. En caso de que existan excepciones, el departamento de Calidad de proveedores de Kohler deberá estudiarlas y aprobarlas.

##### **.02 Cambio de situación**

Kohler prefiere trabajar con proveedores de materiales de producción que cuenten con certificados que reconozcan la calidad de sus sistemas mediante una autoridad acreditada. En caso de que el estado del registro de calidad del proveedor cambie o se haya suspendido, el proveedor deberá notificar a todas las unidades empresariales y ubicaciones a las que se esté proveyendo el producto en un plazo de (48) horas. En este caso, el proveedor puede ser auditado por Kohler o se le puede solicitar que proporcione documentación que explique el cambio de situación, que debe incluir un plan de acción correctiva.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

## 2.02 Requerimientos de retención de registros

Se deberán mantener registros de control de procesos/control de productos/calidad de manera tal que permanezcan legibles y estén disponibles para su revisión cuando así se solicite, los cuales podrán estar en cualquier formato, ya sea electrónico o en copia impresa. Los registros deberán incluir datos de calidad precisos, actualizados y completos.

Se deberán proporcionar hojas de datos de seguridad de los materiales (MSDS) o documentación internacional, certificados de análisis (C de A), documentación de procesos u otra información según sea aplicable y necesario. Deben mantenerse registros de componentes defectuosos y procesos de armado para indicar áreas y tendencias problemáticas.

Se deben mantener registros de materiales de producción durante un plazo mínimo de siete (7) años calendario, o conforme a los requerimientos estándar aceptados de la industria, o conforme a los requerimientos del cliente, el plazo que sea mayor.

Se deben mantener registros de materiales que no sean de producción y servicios durante un plazo mínimo de tres (3) años calendario, o conforme a los requerimientos estándar aceptados de la industria, o conforme a los requerimientos del cliente, el plazo que sea mayor.

## 2.03 Garantía

Los proveedores deben tener la capacidad de cumplir los requerimientos de ciclo de vida del producto. Se espera que los proveedores demuestren una confiabilidad que cumpla o supere los requerimientos de Kohler.

Los proveedores deberán participar para tratar de reducir el número de problemas que surjan dentro del período de garantía. El proveedor debe hacer un seguimiento y analizar las causas de las reclamaciones de garantía y usar la información para mejorar los procesos y la calidad de los productos. Asimismo los proveedores deberán proporcionarle a Kohler asistencia técnica, apoyo sobre el terreno y asistencia financiera con el fin de rectificar cualquier tipo de caso de inconformidad que ocurra. Esto garantiza una mayor satisfacción de los clientes y su fidelidad a Kohler y sus proveedores.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# MANUAL DE CALIDAD PARA PROVEEDORES

---

## 3.0 - Aprobación/calificación de los proveedores

Cada unidad de negocios debe mantener un proceso de selección y suministro para evaluar e identificar a los asociados potenciales de suministro. Los proveedores deben poder cumplir los objetivos de calidad, entrega, costo y mejoramiento continuo y se evalúan con tal fin.



### 3.01 Calificación de nuevos proveedores

Todos los proveedores deben registrar y entregar su manual de calidad para su revisión. El registro de proveedores se completa en la sección de “Proveedores” del sitio web de Kohler.com o equivalente.

Junto con una evaluación comercial (verificación de referencias, análisis crediticio, etc.) y una revisión del manual de calidad y los resultados del perfil del proveedor, es posible que los candidatos a proveedores también deban responder un cuestionario de autoevaluación y una evaluación in situ de acuerdo con los procedimientos de compras de las unidades de negocios para evaluar la eficacia de los proveedores en áreas funcionales clave como compras, ingeniería, fabricación y calidad. Además, el proveedor debe contar con las aprobaciones regulatorias correspondientes (ASTM, CSA, UL, IAPMO, NSF etc.) según corresponda para el producto o proceso involucrado.

En caso de evaluación favorable de la información anterior, se determina que un proveedor ha sido aprobado para trabajar con Kohler. La aprobación del proveedor es específica de cada emplazamiento y se consigue cuando el proveedor (el emplazamiento) satisface los requerimientos mínimos. Se pueden conceder dos tipos de aprobación:

- Aprobado
- Aprobación condicional: Siempre y cuando se apliquen acciones correctivas dentro de un plazo mutuamente acordado. La aprobación condicional permite que Kohler contrate a un proveedor que tenga pendiente una inspección del emplazamiento o una acción correctiva como consecuencia de dicha inspección. Esta aprobación condicional no debe superar los 6 meses.

Si después de seis (6) meses, un proveedor no ha satisfecho los requerimientos de aprobación, se eliminará la calificación de aprobado del proveedor.

Si no se aprueba un proveedor, no se permitirán contratos ni la recepción de materiales o servicios hasta que se tomen medidas correctivas para permitir que el proveedor logre la calificación de condicional, como mínimo.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

## 3.02 Calificación de nuevos proveedores

Kohler se reserva el derecho de ejecutar evaluaciones periódicas in situ de la planta del proveedor y sus sistemas de calidad, registros y productos listos para su envío. El proveedor deberá tener un proceso para garantizar el cumplimiento de todas las normas aplicables de seguridad y medioambientales del Estado. Se deberán cumplir todas las expectativas en materia de responsabilidad social que correspondan. Se deberá poner a disposición el personal, los sistemas de medición y las instalaciones de prueba del proveedor para su inspección.

- Nuevos proveedores: Evaluados antes de que Kohler solicite materiales de producción o servicios. Una calificación de capacidad o plan de desarrollo satisfactorios son requisitos previos indispensables para emitir el pedido.
- Proveedores actuales: Evaluados por Kohler para establecer su capacidad antes de hacer nuevos pedidos.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# MANUAL DE CALIDAD PARA PROVEEDORES

---

## 4.0 - Aprobación de piezas

Las piezas o componentes que se compran deben ser aprobados para la producción por la unidad de negocios. Cumplir todas las especificaciones aplicables es responsabilidad del proveedor. Los proveedores no están autorizados para empezar a enviar materiales en cantidades de producción a Kohler antes de la aprobación de las piezas o los procesos. La única excepción es cuando se necesitan pequeñas cantidades de piezas para probar su confiabilidad/ingeniería, y para muestras. Se realizará una revisión de planos o especificaciones antes del proceso de aprobación de las piezas de producción.

La unidad de negocios aprobará las piezas mediante una de las siguientes opciones:

### 4.01 Proceso de aprobación de piezas para producción (PPAP)

El proceso de aprobación de piezas de producción (PPAP) certifica que los proveedores pueden producir de manera uniforme y reiterada productos que cumplan todos los requerimientos de Kohler.

Cualquier nuevo producto o los cambios en los productos o procesos están sujetos a la presentación de un PPAP, además de las solicitudes de desviación y de cambio de proveedores, como se describe en la sección 6.0. Kohler identificará los requerimientos de nivel de presentación del PPAP.

Al recibir la presentación del PPAP, Kohler hará una revisión y asignará las siguientes categorías:

**Aprobado:** La pieza o material, lo que incluye todos los subcomponentes, cumple todos los requerimientos de Kohler. El proveedor está autorizado a enviar las cantidades de producción del producto que se hayan determinado.

**Aprobación condicional:** Permite el envío de piezas o materiales para fines de producción durante un plazo limitado o por cantidades limitadas de piezas. La aprobación condicional únicamente se concederá cuando el proveedor haya:

1. Se han definido claramente los incumplimientos que impiden la aprobación y
2. Preparado un plan de acción acordado por Kohler. Es obligatorio volver a presentar el PPAP para obtener una calificación de "aprobado". Si el producto no cumple las especificaciones, también es necesaria una solicitud de desviación del proveedor (SDR) o equivalente.

La aprobación condicional se puede extender. Sin embargo, si el proveedor requiriese de plazo adicional, será responsabilidad del proveedor el ponerse en contacto con el Ingeniero de Calidad para Proveedores (SQE) que corresponda, con una fecha de finalización prevista.

**Rechazado:** La presentación del PPAP no cumple los requerimientos sobre la base del lote de producción del cual fue obtenido o la documentación que lo acompaña. El proceso de presentación debe ser corregido para cumplir los requerimientos.

### 4.02 Calificación de productos y procesos

En circunstancias excepcionales cuando no se pueda realizar el PPAP correspondiente, se podrán aprobar los productos y procesos bajo el criterio y control estricto del SQE. En estos casos excepcionales, el SQE deberá comunicar claramente los requisitos de aprobación. Puede que sea necesario obtener aprobación adicional de otros miembros del equipo de la unidad empresarial.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# MANUAL DE CALIDAD PARA PROVEEDORES

---

## 5.0 - Acción correctiva

Los proveedores de Kohler tienen la responsabilidad de proporcionar productos y servicios conformes. En caso de que se produjesen problemas de calidad, el proveedor deberá determinar la causa principal y la acción correctiva para solucionar el problema y garantizar que no vuelva a aparecer. Los proveedores proporcionarán a Kohler la asistencia técnica y el apoyo de campo para rectificar cualquier falta comprobada de cumplimiento. Kohler se reserva el derecho de exigir el pago de gastos justificados a los proveedores por problemas de desempeño relacionados con cuestiones de calidad y de entrega.

### 5.01 Falta de conformidad

Los materiales o servicios defectuosos podrán identificarse en cualquier momento del proceso, lo que incluye la inspección de entrada, el uso, el consumo, el ensamblaje o el embalaje. Los casos defectuosos también podrán detectarse durante la inspección, la validación, por el cliente final o a través de las reclamaciones en período de garantía.

Los proveedores serán notificados mediante la comunicación de un informe de material defectuoso (DMR) o una solicitud de acción correctiva al proveedor (SCAR) en el momento de la detección de materiales o servicios que no estén conformes a las normas (o cuando la entrega tardía produce el cierre de una línea).

Cualquier otro caso defectuoso que detecte Kohler podrá ser gestionado mediante cualquiera de las siguientes formas y a criterio del grupo/unidad de negocios o planta de Kohler:

- Rechazo del lote completo y su devolución al proveedor.
- El producto es clasificado, inspeccionado o reelaborado en una planta de Kohler; pueden ser necesarios recursos del proveedor o terceros para efectuar la reelaboración.
- Desviación. El producto no puede enviarse o consumirse antes de la aprobación de desviación.

### 5.02 Respuesta de los proveedores

El proveedor debe tomar medidas inmediatas ante la recepción de una solicitud de acción correctiva del proveedor, que incluye el contacto directo con el departamento de Calidad del proveedor como se especifique, a menos que la solicitud estipule "información solamente". El proveedor deberá acusar recibo de toda solicitud de acción correctiva en un plazo de 24 horas, proporcionar un plan de contención en un plazo de 24 horas y proporcionar un plan completo de implementación de acciones correctivas permanentes una vez que se haya finalizado su correspondiente análisis.

- Identificar e iniciar un plan de aislamiento a corto plazo para evitar faltas de cumplimiento adicionales en Kohler. Esto puede incluir las existencias en las plantas de Kohler, en el sistema de distribución, en la planta del proveedor y en la producción del proveedor.
- Identificar un plan de acción correctiva a corto plazo con un cronograma para reemplazar el material no conforme por material conforme.
- Las acciones de aislamiento, las acciones correctivas a corto plazo y la fecha de implementación deben ser documentadas por escrito por el proveedor y comunicarse al departamento de Calidad del proveedor como se determina en la solicitud de acción correctiva.

El proveedor debe proporcionar la respuesta a una solicitud de acción correctiva ante sus contactos correspondientes (por ej.: comprador y SQE). La respuesta debe incluir o documentar:

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

- La definición y verificación de la causa raíz de la falta de conformidad que incluya datos respaldatorios o resultados de estudios;
- Verificación de la acción correctiva permanente, que debe incluir datos respaldatorios, fechas de implementación y documentación APQP actualizada;
- Se debe identificar el número de lote /fecha de vigencia para la fecha de implementación de la acción correctiva a largo plazo. Cualquier actualización del plan de acción correctiva, como las fechas de finalización, debe comunicarse a Kohler.

## 5.03 Disposición de los productos

El proveedor del material sospechoso deberá proporcionar una resolución en un plazo de (5) días laborales. En caso de que no se reciba ninguna respuesta, Kohler decidirá qué hacer con el material directamente. El proveedor deberá asegurarse de que no se compromete la calidad en ningún sentido a la hora de decidir qué hacer con un material sospechoso o defectuoso. No se deberán enviar productos sospechosos a Kohler Company sin una desviación aprobada. En caso de que el proveedor esté de acuerdo con que el material es defectuoso, se deberá procesar una Autorización de Material de Regreso (RMA) en un plazo de (5) días laborales.

## 5.04 Aislamiento para proveedores

Kohler ha definido 2 niveles de aislamiento para contener productos en mal estado y proteger a la empresa a fin de impedir que reciba material defectuoso adicional.

### .01 Nivel de aislamiento 1 (Nivel por defecto para todos los DMR/SCAR)

Para este nivel, Kohler requiere que un proveedor implemente un proceso de inspección redundante en el lugar de suministro. El proveedor es responsable de remediar una falta de conformidad específica, ejecutar medidas correctivas y garantizar que Kohler no reciba piezas o materiales no conformes adicionales. La inspección redundante se requiere además de los controles de proceso normales de producción del proveedor y es ejecutada por los empleados del proveedor.

#### Criterios de muestra:

- Faltas de conformidad reiteradas
- Trastornos importantes
- Interrupción de la línea de producción
- Escasez de la producción
- Los controles actuales del proveedor no son suficientes para garantizar el cumplimiento de los requerimientos
- De manera proactiva, como parte de un Plan de Lanzamiento Seguro (SLP)

#### Acciones requeridas:

- Establecer un proceso de aislamiento por separado en la planta del proveedor dentro de las 24 horas de notificación del nivel de aislamiento 1
- Elaborar instrucciones de inspección estandarizadas
- Proporcionar espacio de planta y utillaje adecuado para ejecutar las instrucciones de inspección estandarizadas
- Purgar la cadena de suministro de material sospechoso en tránsito y en todas las instalaciones de almacenamiento para confirmar la identificación de puntos de ruptura de material no conforme
- Identificar piezas individuales, materiales y recipientes, con el acuerdo de Kohler, para tener la determinación de origen de piezas certificadas para la producción.
- Certificar todos los envíos de materiales a Kohler durante este período.
- El proveedor debe documentar los resultados de la inspección (CL1) todos los días y proporcionar actualizaciones de estado a Kohler como mínimo semanalmente.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales
Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020	
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.	

**Criterios de salida:**

- La causa raíz del problema se identificó y verificó como resuelta.
- La planta de Kohler recibe envíos libres de defectos durante un periodo de tiempo establecido o cantidad de material que se debe especificar en el SQE
- El iniciador de la acción correctiva debe aprobar la salida de CL1 antes de suspender la actividad de CL1.
- Si los criterios de salida no se cumplen dentro del plazo acordado o, igualmente, si se determina que el proceso CL1 no es eficaz, el proveedor entrará al nivel de aislamiento 2.

**.02 Nivel de aislamiento 2 (Aislamiento de Terceros y Resolución de Problemas – 3CPR)**

Este es un requisito de Kohler que incluye los mismos procesos que el nivel de aislamiento 1, con un proceso de inspección y reelaboración adicional por parte una empresa externa que represente los intereses de Kohler específicos de la actividad de aislamiento. Esta empresa externa será seleccionada por el proveedor, aprobada por Kohler y pagada por el proveedor. Este nivel de aislamiento será utilizado como acción de último recurso.

**Criterios de muestra:**

- El proveedor no cumplió los criterios de salida del nivel de aislamiento 1
- De manera proactiva para lanzamientos de alto riesgo (por cuenta de Kohler siempre y cuando no se haya detectado ningún producto defectuoso)

**Acciones requeridas:**

- La actividad del nivel de aislamiento 1 debe continuar junto con el nivel de aislamiento 2.
- Proporcione una Orden de Compra (OC) a la empresa externa
- El material debe ser proporcionado por un inspector externo.
- Establecer un proceso de aislamiento por separado en la planta del proveedor o en una empresa externa de inspección y reelaboración dentro de 24 horas de la notificación de CL2.
- Elaborar instrucciones de inspección estandarizados para CL2.
- Proporcionar espacio en planta y utillaje adecuados para ejecutar las instrucciones de inspección estandarizadas para la empresa externa de inspección y reelaboración de CL2.
- Identificar piezas, materiales y recipientes individuales, con el acuerdo de Kohler, para tener la determinación de origen de piezas certificadas para la producción.
- Se debe entregar únicamente material de CL2 a Kohler.
- La empresa externa deberá documentar los resultados de la inspección (CL1 y CL2) todos los días y proporcionar actualizaciones de estado a Kohler como mínimo semanalmente.

**Criterios de salida:**

- La causa raíz del problema se identificó y verificó como resuelta.
- La planta de Kohler recibe envíos libres de defectos durante un periodo de tiempo establecido o cantidad de material que se debe especificar en el SQE
- El iniciador de la acción correctiva debe aprobar la salida de CL2 antes de suspender la actividad de CL2.
- Si no se cumplen los criterios de salida en el plazo acordado, el proveedor será nuevamente suspendido, lo que podría llevar finalmente a que se prescindiera de los servicios del proveedor.

## 5.05 Recuperación de costes

Kohler Co. se reserva el derecho de recuperar los costes administrativos en los que se ha incurrido debido a los problemas de calidad que se hayan detectado en el producto adquirido. Se podrá imputar un coste nominal para cada DMR, SCAR y Desviación con el fin de compensar estos costes (consulte la Sección 13 de este manual para obtener las definiciones).

El alcance de los problemas de calidad que causen interrupciones importantes en las Operaciones de Kohler o impacten de manera significativa las especificaciones de garantía, deberán evaluarse para recuperar los costes asociados. En tales casos, los costes específicos en los que se haya incurrido se desglosarán y se recuperarán según corresponda.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# MANUAL DE CALIDAD PARA PROVEEDORES

---

## 6.0 - Solicitud de desviación y solicitud de cambio de los proveedores

### 6.01 Casos que hacen necesaria una solicitud de desviación del proveedor

El proveedor notificará por escrito a todas las unidades de negocio y plantas donde se suministra el producto, en cuanto tengan la sospecha de que el producto que se debe enviar no cumple con los requisitos de diseño. El proveedor notificará a sus contactos de calidad y compras de los proveedores, por escrito, antes de cualquier cambio en el proceso o modificación del utillaje. No se deberá enviar el producto hasta que se haya recibido una resolución del asunto.

Todas las solicitudes de desviación deberán incluir las razones por las que se haya desviado el producto a partir de sus especificaciones técnicas como, por ejemplo, el proveedor deberá demostrar que comprende los aspectos que han ocasionado los defectos.

Cuando caduca la desviación, no se podrán enviar productos adicionales hasta que el producto cumpla con los requisitos de impresión establecidos. Cuando sea necesario, el proveedor podrá solicitar una extensión de la desviación.

En caso de que el proveedor sea capaz de proporcionar un producto conforme antes de la fecha de caducidad de la desviación, el proveedor deberá ponerse en contacto con Kohler Quality para determinar qué tipo de documentación o datos de envío son necesarios, cuando corresponda. Puede que se requieran datos adicionales en función de la gravedad de los defectos.

Cualquier producto que el proveedor vaya a enviar a Kohler antes de obtener la desviación aprobada podrá estar sujeto a una clasificación secundaria en las instalaciones de Kohler o incluso se podrá devolver a expensas del proveedor. En caso de que se deba realizar una clasificación secundaria en las instalaciones de Kohler debido a las necesidades de producción y que el proveedor no fuese capaz de proporcionar el apoyo necesario dentro del plazo necesario, Kohler o un tercero se encargarán de llevar a cabo dicha clasificación adicional y el proveedor deberá cubrir todos los gastos relativos a esta gestión.

El proveedor deberá proporcionar la fecha, número de la orden de compra y número de lote del primer envío del producto que cumpla con los requisitos de impresión.

### 6.02 Solicitudes de cambio iniciadas por el proveedor

Se deberán documentar debidamente todos los cambios propuestos en los materiales de producción proporcionados y Kohler deberá aprobarlo por escrito con anterioridad a su implementación. En caso de que no esté seguro de si se debe tramitar una solicitud o no, el proveedor deberá consultar con el personal de compras encargado o con el contacto de calidad del proveedor.

Los cambios en los productos y procesos que pudiesen afectar potencialmente su forma, ajuste o función deberán incluir un documento formal de "Solicitud de cambio del proveedor" o un documento equivalente que se deberá enviar a Kohler para su revisión y aprobación. Por defecto, es obligatorio reenviar las aprobaciones de las piezas (PPAP).

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

Algunos ejemplos de los cambios propuestos que requieren de aprobación incluyen:

**Proceso:**

- Movimiento de equipo de la línea de producción
- Cambios de máquinas o equipos de la línea de producción
- Cambios de ubicación de la fabricación
- Transferencia, reelaboración, reemplazo o incremento del total de las herramientas
- Cualquier cambio en la frecuencia o metodología para las pruebas del producto
- Subcontratación de una operación que normalmente se lleva a cabo a nivel interno
- Cambios que ocurran en los proveedores de segundo nivel

**Diseño:**

- Cambios en la construcción o métodos de armado
- Cambios en el material o método opcional de construcción, incluso el embalaje
- Cambios en los materiales componentes
- Cambios en la provisión de materiales componentes
- Cambios dimensionales
- Cambios en la estética

## 6.03 Envío de una solicitud de desviación o cambio

Se puede obtener un formulario en <http://www.kohler.com/corporate/supplier/conducting-business.html> o en las unidades de negocios y debe completarse y presentarse ante el contacto correspondiente para su aprobación por parte de la unidad de negocios y plantas.

## 6.04 Cambios iniciados por Kohler

Las unidades de negocios de Kohler pueden usar diversos métodos para solicitar un cambio en las especificaciones. Es responsabilidad del proveedor el revisar y aceptar el cambio y volver a presentar un paquete PPAP. Los proveedores deberán informar al departamento de compras de Kohler del inventario de las piezas que no cumplan con los nuevos requisitos.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# MANUAL DE CALIDAD PARA PROVEEDORES

---

## 7.0 - Tarjetas de puntuación para proveedores

### 7.01 Componentes de calidad

Kohler Company usa un Sistema de tarjetas de puntuación para realizar un seguimiento el rendimiento del proveedor en distintas áreas, en las cuales también se incluye la calidad. Las tarjetas de puntuación son una herramienta que deben emplear tanto Kohler como el proveedor para identificar diferentes áreas de oportunidad con el fin de mejorar el rendimiento. La tarjeta de puntuación se debe utilizar como una referencia a la hora de tomar decisiones estratégicas, por lo tanto, es muy importante que los proveedores controlen sus tarjetas de puntuación y tomen medidas inmediatamente con el fin de aportar todas las áreas que requieran atención.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# MANUAL DE CALIDAD PARA PROVEEDORES

---

## 8.0 - Administración de los productos/ herramientas/calibradores provistos por Kohler

### 8.01 Requerimientos generales

Todas las herramientas y equipos de fabricación, prueba o inspección de propiedad de Kohler o sus clientes deberán usarse exclusivamente para los productos de Kohler a menos que exista una autorización en contrario por escrito.

Todos los proveedores que trabajen con herramientas que pertenezcan a Kohler en las instalaciones deberán contar con la correspondiente cobertura de seguros y proporcionar documentación en donde se justifique que los costes de reemplazar la herramienta están cubiertos. Aquellos eventos como los ocasionados por la naturaleza, usos indebidos, falta de mantenimiento o usos no adecuados también deberán estar incluidos en la póliza de seguro del proveedor.

### 8.02 Seguimiento

Todo el utillaje o bienes de capital de Kohler deben tener un número de activo para su seguimiento. Esta información debe ser anotada por Kohler en el registro de transacción de orden de compra. Kohler deberá incluir esta información en el registro de transacción de la orden de compra. El proveedor establecerá procedimientos para la identificación permanente y seguimiento de los productos y equipos provistos por Kohler, lo que incluye la preservación del número de activo.

### 8.03 Requerimientos de utillaje y mediciones

El proveedor deberá notificar a Kohler por escrito en caso de pérdida o daño del utillaje o calibradores provistos, que se deban reparar/reacondicionar o sobre cualquier otra circunstancia que los inutilice. El utillaje y los calibres provistos por Kohler no deberán descartarse sin autorización por escrito de Kohler.

El proveedor es responsable de la calibración oportuna, almacenamiento correcto, etc. de todos los calibradores y herramientas. Como parte de los requisitos de calibre, el proveedor deberá mantener un registro de todo el equipo calibrado, etiquetas del equipo, procesos de calibre utilizados y la frecuencia del calibrado. Cualquier laboratorio externo de calibrado que se utilice deberá contar con un certificado de laboratorio o servicio de calibrado firmado, un número de trazabilidad NIST y la acreditación correspondiente del laboratorio.

Se deberán comunicar los requisitos de reacondicionamiento de las herramientas a Kohler Co. al menos con seis semanas de antelación a la fecha de reacondicionamiento requerida.

Kohler se reserva el derecho de solicitar en cualquier momento copias, documentación y modelos de herramientas y calibradores que sean propiedad de Kohler Co.

Una vez se haya finalizado el programa, el proveedor deberá asegurarse de que las herramientas se almacenan debidamente con el fin de prevenir cualquier daño y están disponibles para cubrir otros requisitos de producción o servicio que puedan surgir.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales
Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020	
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.	

---

## 9.0 - Embalaje, etiquetado y manejo

Los productos internos del proceso y terminados se embalarán adecuadamente para protegerse de los daños. Los embalajes deben cumplir todas las leyes, códigos y normas de envío aplicables. Todos los envíos deben embalsarse o colocarse en un nuevo recipiente a menos que se especifique lo contrario. Se deben fijar remitos de entrega a la caja externa en sobres de envío. Todos los embalajes deben calificar conforme a las normas de prueba de la Asociación Internacional de Tránsito Seguro (ISTA) según corresponda.

Los embalajes de madera deberán cumplir las normas ISPM15.

El proveedor debe garantizar que todos los embalajes de Kohler estén limpios y libres de suciedad, escombros, materiales extraños y daños. Cualquier embalaje retornable y materiales de estiba que no estén limpios y libres de suciedad, escombros, materiales extraños y daños pueden ser rechazados.

Los embalajes deben etiquetarse conforme a todas las normas de Kohler, a menos que se especifique lo contrario. Los embalajes y etiquetado deben cumplir las especificaciones o requerimientos de Kohler. Cada envío deberá marcarse con el número de pieza de Kohler, número de pieza de fabricación, cantidad, número de lote, nombre de la planta de Kohler, dirección, peso bruto en libras y cualquier otro requerimiento especificado según corresponda. Los proveedores deberán notificar a Kohler cuando se deban cambiar los métodos o documentos de etiquetado en base a los códigos, normas o requisitos legislativos.

El proveedor deberá identificar artículos o contenedores de embalaje de material con fecha de vencimiento con la fecha de fabricación o de vencimiento, junto con cualquier otra condición especial de almacenamiento y manejo, además de los requerimientos normales de identificación. Si no se especifica lo contrario, debe quedar como mínimo un 75% del período de validez en el momento de su recepción en Kohler.

El producto deberá enviarse en las cantidades estándar especificadas y en un embalaje aprobado en todos los envíos que se despachen. En caso de que exista cualquier excepción, esta deberá contar con aprobación específica de Kohler.

Cuando corresponda, las etiquetas con códigos de barras para productos destinados a EE.UU. deberán cumplir con las normas ANSI MH10.8M o AIAG y deberán ser de Código 39. Se pueden encontrar los detalles de los requerimientos aplicables para las etiquetas con código de barras en la sección de "Realización de negocios" del sitio web para proveedores de Kohler.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# MANUAL DE CALIDAD PARA PROVEEDORES

---

## 10.0 - Características de los productos

Kohler especifica el uso de símbolos para identificar las características clave de los productos que afectan las reglamentaciones de seguridad, legales, de códigos y normas, daños indirectos, adecuación, forma, función y apariencia. Estas características deberán identificarse en los planos antes de tramitar el presupuesto e identificarse con símbolos únicos. Los símbolos varían según los procedimientos de cada unidad de negocios.

Las discusiones con el proveedor se deberán desarrollar en una etapa temprana del proceso para revisar, analizar en conjunto y ponerse de acuerdo sobre los clientes y las características significativas. En caso de que el proveedor tenga alguna duda con respecto a su capacidad de cumplir con los requisitos, deberá comunicarlo lo antes posible.

Las funciones que no estén etiquetadas como características clave se consideran como características normales. Si existen discrepancias, es posible que la característica tenga un efecto menor sobre la función o la apariencia. Las características clasificadas como normales deben estar de acuerdo con las especificaciones.

La asignación de características clave no reduce la importancia de cualquier otra característica que figure en los planos. Cualquier tipo de tolerancia será considerada como absoluta y no se podrá exceder independientemente de su clasificación.

---

## 11.0 - Regulaciones estatales, de seguridad, de cumplimiento y medioambientales

Todos los materiales adquiridos deberán satisfacer las limitaciones gubernamentales y de seguridad en vigor sobre materiales restringidos, tóxicos y peligrosos, además de las consideraciones medioambientales, eléctricas y electromagnéticas aplicables a los países de fabricación y venta. El proveedor deberá seguir las directrices de seguridad de la Aduana de EE.UU. para C-TPAT en caso de que esté involucrado en la importación de bienes a los Estados Unidos de América.

Los requisitos específicos de Kohler pueden superar los requisitos generales.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# MANUAL DE CALIDAD PARA PROVEEDORES

---

## 12.0 - Gestión de proveedores de segundo nivel

Los proveedores de nivel 1 de Kohler serán totalmente responsables de la calidad de su base de proveedores de segundo nivel. Durante el desarrollo de productos, el departamento de Calidad de proveedores de Kohler verificará que todos los proveedores de nivel 1 cuentan con planes de gestión para proveedores de segundo nivel sólidos y bien implementados. Las expectativas consisten en que:

- Los proveedores de nivel 1 deberán contar con conocimientos *básicos de los procesos* de sus proveedores de segundo nivel (el proveedor de nivel 1 no tiene por qué ser un experto);
- Se deberá verificar que comprenden todas las especificaciones y que se cumplen en todos los niveles; cuando sea necesario, pregunte a Kohler en caso de que necesite mayor aclaración; y
- Todos los proveedores de segundo nivel deberán contar con un sistema de calidad implementado como, por ejemplo: PFMEA, plan de control, auditorías de procesos, 5S, instrucciones estandarizadas de trabajo, manipulación de piezas, mantenimiento preventivo, PPAP, etc. Todas las aprobaciones de los procesos de los proveedores de segundo nivel serán responsabilidad del proveedor de nivel 1;

Incluso en aquellas situaciones en donde se haya ordenado o aconsejado la contratación de un proveedor de segundo nivel, el proveedor de nivel 1 será en definitiva el responsable de garantizar que el producto final es totalmente correcto. En caso de que surja cualquier problema, este se deberá notificar a Kohler lo antes posible para poder solucionarlo.

Si se tratase de un proyecto crítico complejo, Kohler se reserva el derecho de solicitar una verificación en las instalaciones de los procesos del proveedor de segundo nivel. En dichos casos, Kohler trabajará con el proveedor de nivel 1 para garantizar la coordinación de este proceso.

En tanto que proveedor de nivel 1 deberá tener en cuenta las expectativas de calidad de Kohler con respecto a su empresa, por lo tanto, no deberá aceptar expectativas inferiores de sus proveedores de segundo nivel.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

# MANUAL DE CALIDAD PARA PROVEEDORES

---

## 13.0 - Glosario /Apéndice

### 13.01 Términos

**Aprobación del proveedor:** Proceso previo a la adjudicación para determinar la capacidad y la compatibilidad para apoyar los planes y la visión a largo plazo de Kohler.

**Desarrollo de proveedores:** Programa proactivo para el desarrollo y el mejoramiento continuo.

- Proyectos de mejoramiento conjuntos
- Identificación de herramientas para el mejoramiento continuo
- Capacitación de los proveedores
- Conferencias con los proveedores

**Certificado de Análisis (C de A):** Registro de calidad recibido de un proveedor que indica los resultados de pruebas específicas en productos ejecutadas antes del envío. También puede indicar el desempeño del proceso usado para elaborar los bienes o productos adquiridos.

**C-TPAT (ASOCIACIÓN ADUANERA Y COMERCIAL CONTRA EL TERRORISMO) --**

Para obtener información adicional sobre las áreas de enfoque visite el sitio web de C-TPAT:

[http://www.customs.gov/xp/cgov/import/commercial\\_enforcement/ctpat/foreign\\_manuf/security\\_recom mendations.xml](http://www.customs.gov/xp/cgov/import/commercial_enforcement/ctpat/foreign_manuf/security_recom mendations.xml)

**EDI (intercambio electrónico de datos)**

Transmisión electrónica de órdenes de compra y facturas (no es una transmisión en facsímil)

Transferencia de datos entre diferentes empresas mediante redes, como la Internet. A medida que cada vez más empresas se conectan a la Internet, EDI se está volviendo cada vez más importante como un mecanismo sencillo para que las empresas compren, vendan e intercambien información.

**LEP (Compras avanzadas)**

Técnicas de planificación utilizadas para controlar activos (inventario) tales como los procesos que optimizan la disponibilidad de inventarios de materiales en la planta de fabricación, limitándolos a qué, cuándo y cuánto es necesario. Los procesos LEP incluyen consignación, de la darsena a la planta y aumento de la demanda. El proveedor puede aplicar la fabricación "justo a tiempo" (JIT) donde el producto es "llevado" al final en lugar del sistema convencional de "empuje" de producción masiva. La aplicación de herramientas como Kanban (del japonés "señal") señala un ciclo de reabastecimiento de producción y materiales y mantiene un flujo ordenado y eficiente de materiales en todo el proceso de fabricación.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

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

Cuando es solicitado por la unidad de negocios o la planta, se le puede pedir al proveedor que obtenga la aprobación para piezas o piezas componentes mediante la presentación de un PPAP. El propósito de la aprobación de piezas es determinar si los proveedores comprenden todos los requerimientos de Kohler y si los procesos del proveedor demuestran la capacidad de producir de manera constante piezas que satisfagan los requerimientos. Para más información, consulte los requisitos de AIAG y del Grupo o de la unidad de negocios.

**AIAG:** Grupo de Acción de la Industria Automotriz (<http://www.aiag.org/>)

**ISPM15:** Normas internacionales que exigen que los materiales de embalaje con madera reciban un tratamiento con calor o sean fumigadas con bromuro de metilo y marcadas con un tratamiento de certificación de marca internacional aprobado  
<https://www.ippc.int/servlet/CDSServlet?status=ND0xMzM5OSY2PWVuJjMzPSomMzc9a29z>

### **Reglamentaciones para la importación de materiales de embalaje de madera a EE.UU.**

Las reglamentaciones ahora incorporan normas internacionales que exigen que los materiales de embalaje de madera sean tratados con calor o fumigados con bromuro de metilo y marcados con un tratamiento de certificación de marca internacional aprobado. Para más información visite el sitio web en <http://www.aphis.usda.gov/ppq/swp/import.html>

**Unidad de negocios:** Divisiones o entidades legales de Kohler, por ej., Plumbing Americas, Kohler Engines, Ann Sacks, etc.

**Grupo de negocios:** Organización de unidades de negocios relacionadas, por ej., Grupo de Baño y Cocina; Grupo Global de Energía; Grupo de Interiores y Grupo de Hotelería y Bienes Inmuebles.

**Informe de material defectuoso (DMR):** Notificación de defectos que incluye información solamente, enviada al proveedor para documentar cuestiones de materiales defectuosos.

**Solicitud de acción correctiva al proveedor (SCAR):** Notificación de una solicitud de acción correctiva al proveedor. SCAR normalmente requiere una respuesta inicial dentro de las 24 horas de su emisión.

## **13.02 Registros de la calidad**

- Solicitud de acción correctiva al proveedor (SCAR)
- Informe de material defectuoso (DMR)
- Informe de material defectuoso del proveedor (SDMR)
- Símbolos de clasificación de características clave de los productos:
  - Las características clave de los productos deben identificarse en planos antes de la cotización e identificarse con símbolos únicos. Los símbolos varían por procedimiento de grupo/sector/local con términos tales como cliente/importante o significativo/crítico.

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004	
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales	Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.		

**N.º de documento:** GPI 2004

**Nivel de revisión:** 3.0 Revisión

**Fecha de emisión o revisión:** 20 de junio de 2013 / 27 de enero de 2014 / 1 de febrero de 2020

**Aprobación:** Consejo de Compras Globales  
Consejo de Calidad Global

**Historial de revisiones:**

N.º REV.	CAMBIO	AUTOR	FECHA
1.0	Lanzamiento inicial	L. McAdam	08/30/2005
1.1	Ampliación de 11.0 Cambio solicitado por proveedor (SRC)	L. McAdam	11/14/2008
2.0	Nueva organización de las secciones sobre cambio solicitado por proveedor Se agregó una nueva sección sobre aislamiento avanzado Definición detallada del proceso PPAP	Consejo de Compras Globales Consejo de Calidad Global	06/20/2013
2.1	Cambiado GPI # 3009 hasta 2004.	B. Fenner	01/27/2014
3.0	El SQM actualizado deberá reflejar las prácticas actuales de Kohler SQ que se estén utilizando en todas las unidades empresariales, la sección de recuperación de costes añadidos 5.05 y el contenido de la sección 12 revisada	G.C. Wilson y otros	1/15/2020

Título: Manual Global de Calidad de Proveedores	N.º de documento: GPI 2004
Revisión: 3.0	Autor: Consejos de Calidad y Compras Internacionales
Fecha de vigencia: 1 de febrero 2020	
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y es posible que no estén actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada.	