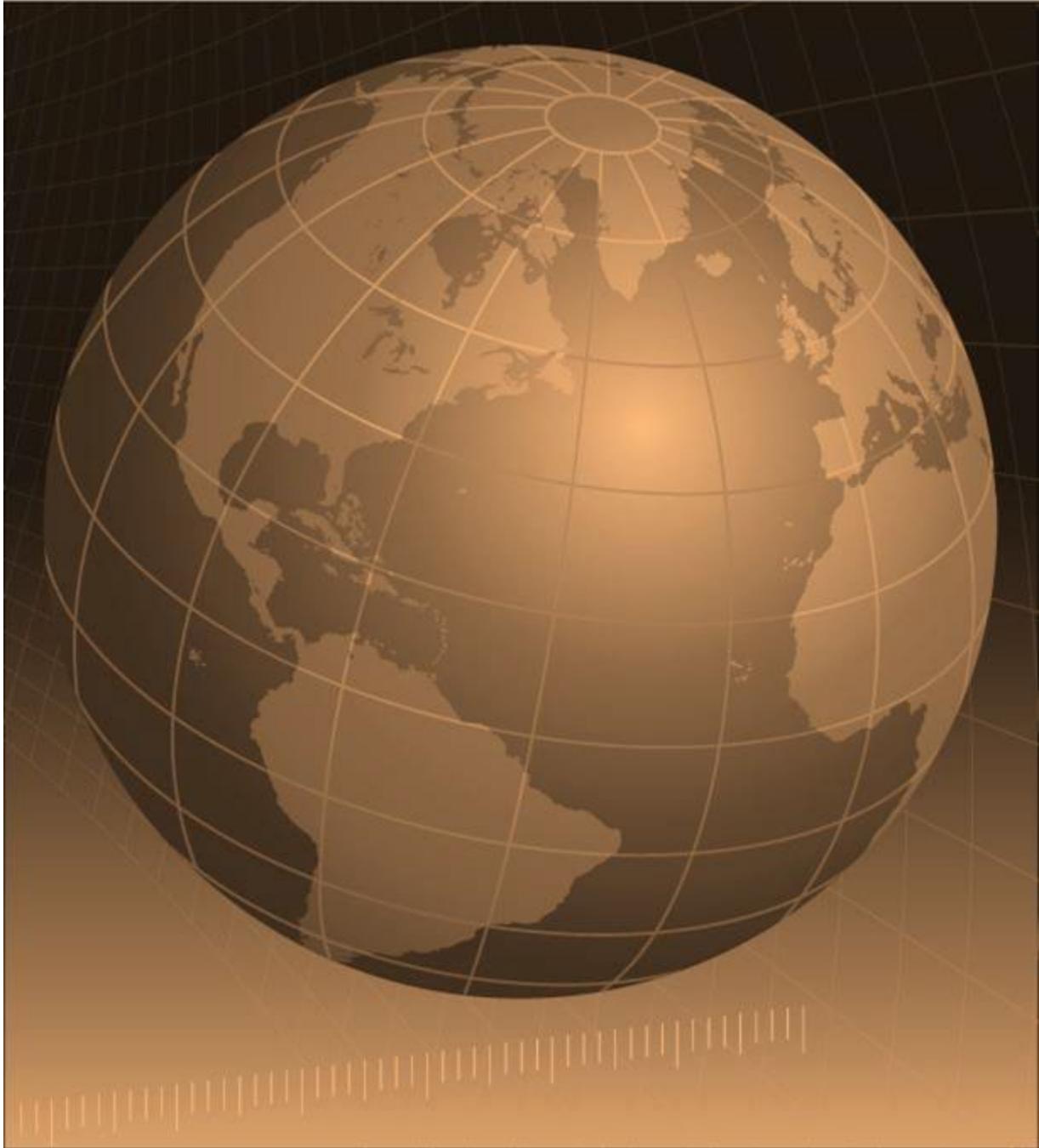


# Global Supplier Quality Manual



**KOHLER.**Global Procurement

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.

Documento No: GPI 2004

Revisión: 5.0

Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad

Fecha de Vigencia:

Las copias impresas **no están controladas** y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada

Blank Page  
Página en blanco  
空白页  
Page blanche  
Pagina vuota  
Boş Sayfa  
Leere Seite

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

# Introducción

Comenzando en 1873 como una fundición de hierro y acero, Kohler Co. ha evolucionado a través de un diseño de productos e innovación inigualables para ofrecer un diverso portafolio de nombres de marca respetados con operaciones en seis continentes. Hoy en día, la familia de negocios de Kohler Co. crea productos que establecen el estándar en cocina y baño, muebles y accesorios, gabinetes y azulejos, así como en resorts, recreación e inmobiliaria.

## Declaración de Misión de Kohler Co.

**«Ayudar a la gente a vivir con gracia, salud y sostenibilidad».**

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 una parte integral del negocio. Las capacidades de nuestros proveedores apoyan el cumplimiento de la misión de Kohler Co. y el logro de los objetivos 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 para proveedores (SQM). Kohler Co. reconoce que nuestros negocios son diferentes y, en muchos casos, tienen requisitos únicos de calidad para los proveedores que son específicos del mercado. Las filiales de Kohler Co. y las organizaciones locales, a su discreción, pueden ser más restrictivas en la implementación de las políticas para proveedores y los procedimientos de apoyo, pero en ningún caso menos restrictivas.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

# ÍNDICE

## **1. Introducción**

- 1.1 Política de Calidad de Kohler Co.
- 1.2 Propósito
- 1.3 Alcance
- 1.4 Responsabilidades
- 1.5 Expectativas
- 1.6 Recepción y aceptación de los proveedores

## **2. Requerimientos de Calidad Clave**

- 2.1 Requerimientos de sistemas de calidad
- 2.2 Requerimientos de retención de registros
- 2.3 Garantía

## **3. Aprobación/ Calificación de Proveedores**

- 3.1 Registro de Proveedores
- 3.2 Calificación de nuevos proveedores
- 3.3 Proveedores Actuales

## **4. Aprobación de Parte**

- 4.1 Proceso de aprobación de piezas para producción (PPAP)
- 4.2 Calificaciones de Producto y Proceso
- 4.3 Programa de Monitoreo Continuo

## **5. Acción Correctiva**

- 5.1 Falta de conformidad
- 5.2 Respuesta de los proveedores
- 5.3 Disposición de los productos
- 5.4 Aislamiento para proveedores
- 5.5 Recuperación de costes

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

## **6. Solicitud de Desviación del Proveedor y Solicitud de Cambio del Proveedor**

- 6.1 Cuestiones que hacen necesaria una solicitud de desviación del proveedor (SDR)
- 6.2 Solicitudes de cambio iniciadas por el proveedor (SCR)
- 6.3 Presentación del SDR y SCR
- 6.4 Parte Responsable de la Presentación de Solicitud de Desviación o Cambio
- 6.5 Cambios Iniciados por Kohler Co.

## **7. Tarjetas de puntuación para proveedores**

- 7.1 Componente de Calidad

## **8. Gestión del Producto/ Herramientas/ Instrumentos Suministrados por Kohler Co.**

- 8.1 Requerimientos generales
- 8.2 Seguimiento
- 8.3 Requisitos para Herramientas e Instrumentos

## **9. Empaque, Etiquetado y Manipulación**

- 9.1 Requisitos de Empaque

## **10. Características del Producto**

- 10.1 Características Clave del Producto

## **11. Reglamentos Gubernamentales, de Seguridad, Cumplimiento y Medioambiente**

- 11.1 Regulaciones

## **12. Gestión de Proveedores de Subnivel**

## **13. Glosario/Apéndice**

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

# 1. Introducción

## 1.1. Política de Calidad de Kohler Co.

Nuestro objetivo es diseñar, producir, suministrar y mejorar productos de extraordinaria calidad, y garantizar que cada aspecto de la experiencia contribuya a elevar el nivel de vida de todos los que se ven afectados por nuestros productos y servicios.

### Visión de Calidad

Kohler busca establecer el punto de referencia para la excelencia en el rendimiento del producto, la experiencia del cliente y la confianza en la marca al ofrecer **un único nivel de calidad** en cada producto y servicio que proporcionamos.

### Misión de Calidad

Integrada en cada etapa del recorrido del producto y del cliente, empoderamos a nuestro negocio con conocimientos útiles y aseguramos una ejecución impecable del Sistema de Gestión de Calidad de Kohler Co. Nuestra misión es elevar continuamente la calidad, construir lealtad de marca y fomentar la confianza con nuestros clientes, asegurando que cada interacción refleje la excelencia que define a Kohler Co.

### Política de Calidad

En Kohler Co., estamos comprometidos a **deleitar a nuestros clientes** adoptando una filosofía de «**no recibir, crear o pasar defecto**» durante cada fase de nuestras operaciones. A través de la mejora continua de nuestro sistema de gestión de calidad, queremos ofrecer un nivel **único e intransigente de calidad** tanto en productos como en experiencias, asegurando alineación con los estándares internos y los requisitos externos.

## 1.2. Propósito

Este Manual Global de Calidad para Proveedores establece los requisitos mínimos de calidad para todos los proveedores de materiales de producción, productos y servicios a la familia de negocios propiedad directa o indirectamente por Kohler Co. – en lo sucesivo referido 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 y/o especificaciones de Kohler. Las subsidiarias de Kohler, a su discreción, pueden ser más restrictivas en la implementación de las políticas para proveedores y procedimientos de apoyo, pero en ningún caso menos restrictivas.

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

- Acuerdos de Suministro y Compra y/o Órdenes de Compra.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

- Especificación o plano
- Requisitos de Calidad para Proveedores de Kohler
- Manual Global de Calidad de Proveedores

### 1.3. Alcance

Se aplican a **todos los proveedores** de materiales, productos o servicios a Kohler; los proveedores deben asegurarse de que sus propios proveedores también apoyen el cumplimiento a lo largo de la cadena de suministro.

### 1.4. 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 cumplan y satisfacen los requisitos.

Los proveedores son responsables de garantizar que los productos y/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.

### 1.5. Expectativas

Kohler tiene las siguientes expectativas de todos los proveedores a nivel mundial.

Los proveedores deben:

- Asegurar la provisión de partes/servicios que cumplan al 100% con entregas puntuales al 100%.
- Esforzarse continuamente por mejorar la calidad del producto y la productividad de fabricación para enfrentar las crecientes presiones competitivas en las economías globales.
- Si están involucrados en la importación de bienes a los Estados Unidos de América, los proveedores deben adherirse a las pautas de seguridad aduanera de EE. UU. para C-TPAT. Kohler participa en esta iniciativa conjunta entre la aduana de EE. UU. y las empresas para mejorar la seguridad nacional a través de controles más estrictos sobre la carga entrante.
- Cumplir con las leyes y pautas de seguridad de otros países según corresponda.
- Asegurar que los materiales estén libres de radiación cuando sea requerido. Los proveedores no deberán enviar ningún material radiactivo a menos que haya sido específicamente aprobado de antemano.
- Cumplir con la medida de control de tóxicos en el aire de California (ATCM) (regla carb) con respecto a productos de madera compuesta cuando sea aplicable.
- Cumplir con ROHS (Directiva de Restricción de Sustancias Peligrosas) y REACH (Registro, Evaluación, Autorización y Restricción de Químicos) cuando sea aplicable.
- Cumplir con las regulaciones de embalaje de madera ISPM15 cuando sea aplicable.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

- Revisar, firmar, devolver y acatar el código de conducta para proveedores; y someterse a auditorías de responsabilidad social de terceros según lo determine necesario Kohler.
- 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. Este requisito sólo puede ser dispensado por la unidad de negocio y/o el lugar que recibe la documentación.
- Apoyar a Kohler en abordar fallos internos y externos relacionados con el producto/servicio del proveedor, incluyendo el reembolso financiero y la asistencia a los clientes.
- Adoptar la comunicación electrónica con Kohler como beneficio para ambas partes. Kohler apoya dos métodos electrónicos para enviar datos: mediante intercambio electrónico de datos (EDI) y a través de internet. Usar uno de estos dos métodos permite intercambiar cronogramas de planificación, posición de inventario, órdenes de compra, cambios en las órdenes de compra y facturas. Kohler ha implementado el sistema de gestión de compras Jaggaer, el cual incluye un módulo de calidad del proveedor.
- Demostrar una planificación de calidad que promueva la mejora continua, la prevención de defectos y la optimización de los procesos. Métodos de planificación de calidad para materiales directos que detallan Kohler y sus subsidiarias.
- Proporcione una lista de contactos clave y notifique de inmediato al personal de compras y calidad de Kohler sobre cualquier cambio en la lista de contactos clave.
- 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.
- Mantenga la confidencialidad de toda la información propietaria y sensible recibida de Kohler. La divulgación no autorizada de dicha información está estrictamente prohibida y puede resultar en acciones legales y la terminación del acuerdo con el proveedor.
- Cumpla con todas las leyes, regulaciones y estándares aplicables. El incumplimiento de estos requisitos puede resultar en sanciones, que incluyen, pero no se limitan a, la terminación del acuerdo con el proveedor, sanciones financieras y acciones legales. Kohler se reserva el derecho de auditar a los proveedores para verificar el cumplimiento y de tomar las acciones necesarias para hacer cumplir estos requisitos.

## 1.6. Recepción y Aceptación del Manual de Calidad del Proveedor

Antes de que se otorgue un negocio a un proveedor nuevo por parte de Kohler, debe leer el Manual de Calidad del Proveedor de Kohler (SQM,) y confirmar su acuerdo de que cumplirá su contenido y requisitos.

El manual puede ser actualizado periódicamente por Kohler. Para verificar el nivel de revisión u obtener la última versión de este documento, refiérase al Manual Global de Calidad del Proveedor en: <https://app11.jaggaer.com/main.php>

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

Adicionalmente, se espera que los proveedores:

- Revisen regularmente el manual para mantenerse informados de cualquier actualización o cambio.
- Implementen los ajustes necesarios en sus procesos y procedimientos para asegurar el cumplimiento continuo.
- Mantengan una comunicación abierta con Kohler respecto a cualquier desafío o problema relacionado con los requisitos del manual.
- Participen en cualquier capacitación o sesión informativa proporcionada por Kohler para entender mejor e implementar las directrices del manual.

Al adherirse a estas prácticas, los proveedores ayudan a asegurar una cadena de suministro consistente y de alta calidad que cumpla con los estándares y expectativas de Kohler.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

## 2. Requerimientos de Calidad Clave

### 2.1. 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. Es posible que se requiera una auditoría de las instalaciones por parte de representantes de Kohler antes de adjudicar el contrato.

El proveedor debe demostrar la capacidad para alcanzar certificaciones de estándares reconocidos apropiados requeridos para el producto/proceso involucrado. 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.*

- **Requisitos para proveedores de materiales de producción, materiales no relacionados con la producción y servicios**

Los proveedores están obligados a mostrar prueba de un sistema efectivo de gestión de calidad. Si Kohler determina que el sistema de calidad de un proveedor es inadecuado, el proveedor debe presentar un plan de acción y un cronograma de mejora, sujeto a la aprobación de Kohler. Este plan debe describir los pasos específicos para abordar deficiencias y asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad de Kohler.

- **Requisitos de Trazabilidad**

El sistema de calidad del proveedor debe asegurar que los productos sean rastreables hasta las materias primas o componentes utilizados en el proceso de fabricación. Esto incluye el seguimiento, operación de producción, fecha de fabricación, nivel de revisión y registros de evaluación de conformidad. Todos los productos enviados a Kohler deben tener una identificación clara para asegurar la trazabilidad, usando números de lote, códigos de fecha, u otros medios aplicables. Cualquier excepción a este requisito debe ser aprobada por la Calidad del Proveedor de Kohler. Los proveedores también deben mantener registros completos para facilitar la trazabilidad y apoyar cualquier investigación o auditoría necesaria.

- **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 de registro de calidad de un proveedor cambie o sea suspendido, el proveedor debe notificar a todas las ubicaciones y subsidiarias de Kohler a las que se suministra producto, dentro de las **cuarenta y ocho (48) horas**. En este caso, el proveedor está sujeto a una auditoría por parte de Kohler y/o se le puede requerir que proporcione documentación explicando el cambio de estado, incluyendo un plan de acción correctiva. Este plan debe detallar los pasos que el proveedor tomará para recuperar la certificación y abordar cualquier problema subyacente que haya llevado al cambio de estado.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

## 2.2. Requerimientos de retención de registros

Los datos del Control de Procesos/Control de Producto/registros de Calidad deben mantenerse de manera que sigan siendo legibles y estén disponibles para revisión bajo solicitud y pueden encontrarse en cualquier medio, como electrónico o 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.

- Los registros de materiales de producción deben mantenerse por un **mínimo de siete (7) años calendario**, o según los requisitos estándar aceptados de la industria, o según los requisitos del cliente, lo 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.

## 2.3. Garantía

- **Preocupaciones de Garantía y Mejora de Calidad:**

Los proveedores están obligados a participar activamente en la reducción del número de preocupaciones de garantía. Esto implica rastrear y analizar las causas raíz de las reclamaciones de garantía y utilizar estos datos para mejorar procesos y la calidad del producto. Los proveedores deben implementar acciones correctivas y preventivas para mitigar ocurrencias futuras.

- **Soporte Técnico y de Campo:**

En caso de no conformidades sustanciales, los proveedores deberán proporcionar a Kohler la asistencia técnica necesaria y el soporte de campo. Esto incluye, pero no se limita a evaluaciones in situ, resolución de problemas y rectificación de problemas.

- **Responsabilidad Financiera:**

Los proveedores serán responsables financieramente de cualquier costo incurrido debido a no conformidades. Esto incluye costos asociados con reclamaciones de garantía, retiradas de productos, y cualquier otra acción correctiva requerida para abordar los problemas.

- **Duración de la Garantía:**

El período de garantía para los productos de Kohler está determinado con base en las especificaciones del producto, excepto donde se indique lo contrario expresamente.

<https://www.kohler.com/en/help/warranty>

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

## 3. Aprobación calificación de los proveedores

Cada Subsidiaria de Kohler mantiene un proceso de selección y aprovisionamiento de proveedores para evaluar e identificar socios de aprovisionamiento potenciales. Los proveedores deben ser capaces de cumplir los objetivos de calidad, entrega, coste y mejora continua, y son evaluados por ello.



### 3.1. Registro de Proveedores

Todos los proveedores deben registrar y entregar su manual de calidad para su revisión. El Registro de Proveedores se completa a través del sistema Plataforma de Gestión de Proveedores (SMP) o equivalente. El Gerente de Relaciones con el Proveedor (VRM) puede ser contactado para cualquier pregunta relacionada con el registro o el uso del sistema SMP.

### 3.2. Cualificación de Nuevo Proveedor

Junto con una evaluación comercial (verificación de referencias, análisis de crédito, etc.) y una revisión del manual de calidad y los resultados del perfil del proveedor, los proveedores candidatos también pueden estar sujetos a una evaluación en el lugar de acuerdo con los procedimientos de adquisición para evaluar la efectividad del proveedor en áreas funcionales clave como adquisiciones, ingeniería, manufactura y calidad. Además, el proveedor debe contar con las aprobaciones regulatorias correspondientes (ASTM, CSA, UL, IAPMO, NSF etc.) según corresponda para el producto/proceso involucrado.

Sobre la base de una evaluación favorable de la información anterior, un proveedor puede figurar en la lista de aprobados para hacer negocios 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:

- Aprobación Completa.
- Condicional - sujeto a acciones correctivas específicas en un cronograma acordado mutuamente; La aprobación condicional permite a Kohler contratar con un proveedor que está pendiente de una evaluación en el sitio y/o acción correctiva de una evaluación en el sitio. No debe exceder los **seis (6)** meses.

Si después de seis (6) meses, un proveedor no ha cumplido con los requisitos de aprobación, el proveedor será eliminado como Proveedor Aprobado.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

Si un proveedor no está completamente o condicionalmente aprobado, no se permite ningún contrato o recepción de material o servicios hasta que se tomen las acciones correctivas necesarias para permitir que el proveedor logre un estado Condicional, como mínimo.

Calificación de Acabados: Antes de la compra o envío de un producto terminado, un proveedor debe ser calificado según el estándar de calificación de acabados F100\_200 de Kohler o equivalente. Cada acabado necesita ser calificado por un sustrato. Ejemplos de procesos de acabado incluyen, pero no se limitan a:

- Galvanoplastia
- PVD
- Orgánicos
- Acabados especiales que ofrece Kohler.

### 3.3. Proveedores Actuales

Kohler se reserva el derecho de realizar evaluaciones periódicas/auditorías de vigilancia en las instalaciones del proveedor, sistemas de calidad, registros y productos listos para ser enviados. Los proveedores dispondrán de un proceso que garantice el cumplimiento de todas las normativas gubernamentales aplicables en materia de seguridad y medio ambiente. 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. Además, los informes de pruebas de fiabilidad para productos existentes deberán estar disponibles según se requiera para la vigilancia. Kohler evaluará a los Proveedores Actuales para establecer su capacidad antes de asignar nuevos negocios.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

## 4. Aprobación de Parte

Las piezas o componentes que se están obteniendo deben ser aprobados para producción por Kohler o su subsidiaria. 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/los procesos. La única excepción es cuando se necesitan pequeñas cantidades de piezas para probar su confiabilidad/ingeniería, y para muestras. Se llevará a cabo una Revisión del Proceso de Impresión (PPR) antes del proceso de aprobación de partes de producción.

Kohler y su subsidiaria aprobarán piezas a través de una de las siguientes opciones:

### 4.1. 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 producto nuevo o cualquier cambio de producto/proceso está sujeto a la presentación del PPAP, así como a las solicitudes de desviación y cambio del proveedor, tal como se indica en la sección 6.0 de este manual. Kohler identificará los requerimientos de nivel de presentación del PPAP.

Los proveedores que utilizan el portal de sistemas de Kohler o licencia para la presentación del PPAP son responsables de comunicar la siguiente información:

- Tiempo de presentación del PPAP
- Cualquier problema identificado en el proyecto
- Información de la pieza base
- 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 Provisional:** Permite el envío de piezas o materiales para fines de producción durante un plazo limitado o por cantidades limitadas de piezas. La aprobación provisional solo será otorgada cuando el proveedor haya cumplido con:

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.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

Puede extenderse una aprobación provisional. 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. Todas las aprobaciones provisionales deben ser firmadas por el aprobador designado.

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

## 4.2. Calificación de Producto y Proceso

En raras circunstancias en las que no sea posible realizar un PPAP adecuado, el producto y el proceso pueden ser aprobados a discreción y bajo estricto control del Ingeniero de Calidad del Proveedor. En estos casos excepcionales, los requisitos de aprobación claros se comunicarán al proveedor por parte del Ingeniero de Calidad del Proveedor. Puede ser necesaria una aprobación adicional por parte de otros miembros del equipo de la subsidiaria de Kohler.

## 4.3. Programa de Monitoreo Continuo

El programa de monitoreo continuo de Kohler es un programa que permite a los proveedores presentar datos de inspección antes del envío. Este programa puede ser utilizado para monitorear procesos como auditorías de productos terminados para asegurar que se entrega calidad consistente a Kohler. Para los productos en este programa, se debe otorgar la aprobación antes de que las piezas puedan enviarse para cada lote de producción.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

## 5. Acción Correctiva

Responsabilidades de los Proveedores de Kohler: Los proveedores deben 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.

### 5.1. Falta de conformidad

Los materiales o servicios no conformes pueden identificarse en cualquier punto del proceso, incluida la inspección de entrada, la utilización, el consumo, el montaje o el envasado. 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 del Proveedor (SCAR) tras la detección de material y/o servicio no conforme (o cuando el retraso en la entrega provoque una condición de parada de la línea).

Las no conformidades descubiertas en Kohler pueden manejarse de las siguientes maneras y a discreción del Grupo Kohler y/o instalación:

- 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.

El Módulo de Calidad SAP (QM) o equivalente se utiliza para registrar todos los registros DMR y SCAR. La decisión de emitir un DMR o SCAR se basa en la gravedad de la no conformidad así como en el número de ocurrencias previas de las no conformidades. La notificación de un DMR y/o SCAR se emite a un proveedor a través de correo electrónico. Si una persona de contacto del proveedor ha cambiado, contacte a un ingeniero de calidad del proveedor en Kohler para actualizar los registros.

### 5.2. 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 debe reconocer la recepción de una solicitud de acción correctiva en un plazo de **veinticuatro (24) horas**, proporcionar un plan de contención en **veinticuatro (24) horas** y proporcionar un plan completo de implementación de acción correctiva permanente una vez que su análisis esté completo.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

- 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 a sus contactos adecuados (por ejemplo, VRM e Ingeniero de Calidad del Proveedor). La respuesta debe incluir lo siguiente:

- La definición y verificación de la causa raíz de la falta de conformidad que incluya datos respaldatorios y/o resultados de estudios;
- Plantilla de 8D del proveedor o documento equivalente de análisis de causa raíz y acción correctiva (aplicable solo a SCARs).
- 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.

### 5.3. Disposición de los productos

El proveedor de material sospechoso debe proporcionar un documento de disposición en un plazo de **cinco (5)** días hábiles. La disposición oportuna del material defectuoso es de la mayor importancia para Kohler para que podamos proporcionar fechas de promesa precisas a nuestros clientes. Si Kohler no recibe la respuesta de un proveedor a un DMR o SCAR en las fechas requeridas, Kohler puede tomar acciones adicionales para garantizar una disposición oportuna. Las acciones adicionales que Kohler puede tomar se enumeran a continuación:

- Una (1) semana desde la fecha de emisión:
  - Emitir automáticamente una nota de débito por el monto total del material en retención de calidad si el valor total es de \$500 USD o menos y desechar el material.
  - Escalar el problema al VRM si el valor del material rechazado es superior a \$500 USD.
- Dos (2) semanas desde la fecha de emisión:
  - Escalar el problema al VRM.
- Tres (3) semanas desde la fecha del problema:

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

- Emitir una nota de débito si el monto total es menor a \$1000 USD y desechar el material.
- Cuatro (4) semanas desde la fecha del problema:
  - Emitir automáticamente una nota de débito y desechar el material independientemente del valor total.

El proveedor debe asegurarse de que no se comprometa la calidad al eliminar productos sospechosos o no conformes. No se enviarán productos sospechosos a Kohler sin una desviación aprobada. Si el proveedor está de acuerdo en que el material no cumple con las normas, se debe procesar una Autorización de Retorno de Material (RMA) dentro de los **cinco (5)** días hábiles.

## 5.4. Aislamiento para proveedores

Las acciones de contención enumeradas a continuación se siguen cuando se encuentra stock no conforme en Kohler.

Cuando se encuentran no conformidades en el montaje/stock existente:

- Kohler auditará el stock existente para confirmar que existe la no conformidad en el stock.
- Kohler pondrá en cuarentena las partes en estado bloqueado mientras espera la emisión de DMR/SCAR y la disposición del proveedor.

Cuando se encuentran no conformidades durante la inspección:

- Kohler pondrá en cuarentena las partes en estado bloqueado mientras espera la emisión de DMR/SCAR y la disposición del proveedor.

## 5.5. Recuperación de costes

Kohler se reserva el derecho de recuperar los costos administrativos incurridos debido a problemas de calidad en el producto comprado. 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.

Cuando se emite una notificación de calidad o se presenta una solicitud de desviación, se le puede emitir un cargo único\* al proveedor. A continuación, se enumeran ejemplos de cargos únicos:

- DMR: \$375 USD\*
- SCAR: \$625 USD\*
- Desviación: \$520 USD\*

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

El proveedor será responsable de los costos incurridos por retrabajo y clasificación internos o de 3° s.

La recopilación de costos se realizará a través de los sistemas de Kohler. El VRM iniciará un cargo de recuperación de costos apropiado con el proveedor.

En caso de repetición de DMR/SCARS habrá cargos incrementales a discreción del VRM.

*\*El cargo puede variar según el tipo de producto.*

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

## 6. Solicitudes de Desviación del Proveedor y Solicitudes de Cambio del Proveedor

### 6.1. Casos que hacen necesaria una solicitud de desviación del proveedor

- El proveedor deberá notificar por escrito a Kohler y sus subsidiarias y ubicaciones a las que se suministra su producto tan pronto como sospechen que el producto a enviar no cumple con los requisitos de diseño.
- El proveedor deberá notificar por escrito a su ingeniero de calidad del proveedor y al VRM, antes de cualquier cambio en el proceso o modificación de las herramientas. 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 la desviación expire, no se podrá enviar producto adicional hasta que el producto cumpla con los requisitos del diseño. 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. Nota: 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. Si se requiere clasificación en Kohler debido a necesidades de producción y el proveedor no puede brindar apoyo en el tiempo requerido, Kohler o un 3° completarán la clasificación y el proveedor será responsable de todos los cargos incurridos.
- El proveedor debe proporcionar la fecha, el número de orden de compra y/o el número de lote del primer envío del producto que cumple con los requisitos del diseño.

### 6.2. 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. Si hay incertidumbre sobre si se requiere una solicitud, el proveedor deberá consultar con el VRM o el ingeniero 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. Como estándar, se requerirá el reenvío de PPAP.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

Ejemplos de cambios propuestos que requieren aprobación incluyen, *pero no se limitan a:*

**Proceso:**

- Movimiento de equipo de la línea de producción
- Cambios de máquinas/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

### **6.3. Envío de una solicitud de desviación o cambio**

Si se requiere una solicitud de desviación, el proveedor debe contactar al VRM o al ingeniero de calidad del proveedor. Pueden solicitar una desviación en nombre del proveedor a través del sistema de Kohler CAR-Deviation.

Si se aprueba una desviación, el proveedor debe colocar una tarjeta o etiqueta identificativa en cada caja indicando que el producto está bajo desviación con el número de desviación aprobado. Esta etiqueta debe estar en un color diferente al de la etiqueta de la caja.

### **6.4. Parte Responsable de la Solicitud de Desviación o Cambio**

El VRM designado o la persona de contacto asignada es responsable de presentar una solicitud de desviación o Solicitud de Aprobación de Ingeniería (REA) en nombre del proveedor. Esta persona debe asegurarse de que toda la documentación y justificaciones necesarias se incluyan con la presentación.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

## 6.5. Cambios iniciados por Kohler

Kohler y sus subsidiarias pueden usar varios 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 deben informar al VRM y al personal de Calidad del Proveedor sobre el inventario de piezas que pueden no cumplir con los nuevos requisitos.

El proveedor debe confirmar la Iniciación del Cambio de Producto (PCI) y asesorar si se requiere PPAP en base a los cambios realizados. El proveedor debe confirmar la recepción dentro de un **máximo de dos (2) días** respondiendo a *KohlerProductNotification@kohler.com*. El proveedor es responsable de reenviar el PPAP si es necesario.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

# 7. Tarjetas de puntuación para proveedores

## 7.1. Componente de Calidad

Kohler utiliza un sistema de Tarjeta de Puntaje para supervisar el rendimiento de los proveedores en diversas áreas, incluyendo la calidad. Las tarjetas de puntaje son una herramienta para que tanto Kohler como los proveedores identifiquen áreas de oportunidad para mejorar. La tarjeta de puntaje se utilizará como referencia para que los proveedores monitoreen su rendimiento y tomen medidas inmediatas para abordar cualquier área que requiera atención.

La tarjeta de puntaje será utilizada por Calidad del Proveedor y Compras para determinar el estado restringido de cualquier proveedor o la colocación de futuros negocios. Si el rendimiento del proveedor es deficiente o tiene bajo rendimiento durante un período determinado, se le exigirá al proveedor que inicie un plan de mejora.

Todas las tarjetas de puntaje de proveedores pueden ser consultadas a través de su contacto principal de VRM o contacto principal de Calidad del Proveedor, a su discreción.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

# 8. Gestión de Producto/ Herramientas/ Calibres Proporcionados por Kohler

## 8.1. 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 con herramientas de propiedad de Kohler en el sitio deben tener seguro y proporcionar prueba del seguro que cubra el costo de reemplazar la herramienta. 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.

## 8.2. Seguimiento

Todas las herramientas 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. 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.

## 8.3. Requisitos 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, el almacenamiento adecuado, etc., de todos los calibres 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.

Los requisitos de renovación de herramientas deben comunicarse a Kohler al menos seis semanas antes de la fecha de renovación requerida.

Kohler se reserva el derecho de solicitar, en cualquier momento, planos, documentación y modelos de herramientas y equipos que sean propiedad de Kohler.

Al completar el programa, el proveedor deberá asegurar que las herramientas estén almacenadas adecuadamente para evitar cualquier daño y estén disponibles para los requisitos de producción o servicio.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

## 9. Empaque, Etiquetado y Manipulación

Los productos en proceso y terminados deben estar empaquetados adecuadamente para protegerlos de daños. Los embalajes deben cumplir todas las leyes, códigos y normas de envío aplicables. Todos los envíos deben embalarse 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. Todos los embalajes y materiales de estiba retornables que no estén limpios y libres de suciedad, residuos, materiales extraños y daños pueden ser objeto de rechazo.

Los embalajes deben etiquetarse conforme a todas las normas de Kohler, a menos que se especifique lo contrario. El empaque y etiquetado debe cumplir con las especificaciones o requisitos 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 deben notificar a Kohler cuando cambien los métodos de etiquetado o documentos relacionados con los Códigos, Normas y/o Requisitos Reglamentarios.

El proveedor deberá identificar artículos y/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, al menos un 75% de vida útil mínima debe quedar al recibir el producto en Kohler.

El producto deberá enviarse en las cantidades estándar especificadas y en un embalaje aprobado en todos los envíos que se despachen. Cualquier excepción requiere la 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. Detalles sobre los requisitos aplicables para etiquetas de códigos de barras se pueden encontrar en la sección «Realización de Negocios» del Sistema de Gestión de Adquisiciones Jaggaer.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

## 9.1. Requisitos de Empaque

Los estándares de embalaje a continuación deben ser referenciados para cualquier material que llegue a Kohler. Los proveedores deben contactar a su VRM para recibir una lista completa de requisitos de embalaje.

- D050\_020      Guía de Diseño de Etiquetas de Producto
- H200\_314      Especificación de Desempeño de Etiquetas de Producto
- H150\_051      Requisitos de Desempeño de Paletas
- D400\_021      Guía de Diseño de Embalaje – Paletas
- H150\_022      Requisitos de Desempeño de Embalaje – Cajas de Cartón Corrugado

Para la mayoría de los artículos, el peso máximo por caja es de 35 lbs (15,9 kg), a menos que se apruebe lo contrario por Kohler.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0      Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada	

# 10. Características del Producto

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 llevar a cabo al principio del proceso para revisar, discutir conjuntamente y acordar las características significativas y del cliente. Cualquier preocupación del proveedor sobre la capacidad para cumplir con los requisitos debe comunicarse lo antes posible.

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.

## 10.1. Características Clave del Producto

Características:

- **CARACTERÍSTICAS CLAVE:** Características o propiedades (dimensionales, visuales, funcionales, mecánicas o de material) que describen y constituyen el diseño de un componente o producto final, y que pueden ser identificadas, observadas o medidas para determinar la conformidad con los requisitos de diseño.
- **CARACTERÍSTICA – SIGNIFICATIVA (SC):** Una Característica Significativa es aquella que el análisis indica que cuando existe una variación razonablemente anticipada, es probable que cause fallas graves y consecuencias.
- **CARACTERÍSTICA – DEL CLIENTE (CC):** Una Característica del Cliente es aquella que el análisis indica que cuando existe una variación razonablemente anticipada, reduce materialmente la usabilidad o satisfacción del cliente con el producto.
- **CARACTERÍSTICA - Normal:** Una característica se considera normal si, al existir una variación razonablemente anticipada, tendrá un efecto menor en la función o apariencia del producto. Las características no clasificadas como Significativas o del Cliente se presumirán clasificadas en esta categoría.

Vea la Tabla 1 a continuación para los requisitos que incluyen ítems de Cpk y plan de control:

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

<b>Tabla 1 - DEFINICIONES DE LOS CÓDIGOS DE CLASIFICACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE DIBUJO</b>					
Los criterios específicos y las consecuencias de no cumplir con las especificaciones que se indican en la Tabla 1 definen estas categorías de clasificación.					
<b>CLASIFICACIÓN</b>	<b>IMPACTO EN EL PRODUCTO</b>	<b>CONSECUENCIAS DE CONDICIONES FUERA DE ESPECIFICACIÓN</b>	<b>REQUISITOS DE COMPRA, FABRICACIÓN E INGENIERÍA</b>		
<p><b>Clase 1</b> <b>SIGNIFICATIVO / CRITICO</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;">S</td></tr> </table> <p>(Característica clave)</p>	1	S	<p>El fallo puede provocar o aumentar la probabilidad de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Lesiones personales</li> <li>Daños materiales</li> <li>Pérdida total de las funciones esenciales del producto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Puede requerir la retirada del producto</li> <li>Es probable que sea necesario desechar o reelaborar el producto y/o las piezas para evitar su envío al cliente o su uso por parte de este</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere un Cpk (o Ppk) mínimo de <b>1,67</b> o 233 ppm para las características de los atributos</li> <li>Debe abordarse en un plan de control</li> <li>Se requiere prueba de un estudio inicial de Ppk o Cpk</li> </ul>
1					
S					
<p><b>Clase 2</b> <b>CLIENTE/ PRINCIPAL</b></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr><td style="text-align: center;">1</td></tr> <tr><td style="text-align: center;"> </td></tr> </table> <p>(Característica clave)</p>	1		<ul style="list-style-type: none"> <li>Degradación de las funciones esenciales del producto</li> <li>Defectos estéticos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Probablemente afecte a la satisfacción del cliente, l el UFR, el CCU o los costos de garantía.</li> <li>Afecta a la facilidad de fabricación.</li> <li>Afecta a la facilidad de servicio o mantenimiento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se requiere un Cpk (o Ppk) mínimo de <b>1,33</b> o 6.210 ppm para las características de los atributos</li> <li>Debe abordarse en un plan de control.</li> <li>Se requiere prueba de un estudio inicial de Ppk o Cpk</li> </ul>
1					
<p><b>Clase 3</b> <b>Normal</b></p> <p>[Sin símbolo ni notación]</p> <p>(No es una característica clave)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todas las demás características del producto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><u>No</u> es probable que afecte a la satisfacción del cliente, la UFR, la CCU o los costes de garantía, a menos que se desvíe considerablemente de las especificaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se espera que el producto se ajuste a las características de los planos (impresos)</li> <li>No se requiere ningún estudio Cpk o Ppk</li> </ul>		
Los símbolos significativos y característicos del cliente se formatean según la norma C150_001.					

*Tabla 1: Características de los dibujos*

Las características serán alineadas durante la etapa PPR. Cualquier excepción necesitará ser acordada por el personal de calidad del proveedor de Kohler.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad
Fecha de Vigencia:	
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada	

# 11. Regulaciones Gubernamentales, de Seguridad, de Cumplimiento y Ambientales

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.

## 11.1. Regulaciones

No se deben diseñar, desarrollar, fabricar, vender, comprar o distribuir productos o materiales a nivel mundial por o para Kohler y sus afiliados («Kohler») sin adherirse a las regulaciones aplicables de composición de producto en efecto, incluidas todas las leyes ambientales de productos aplicables, tales como las que regulan materiales tóxicos, emisiones al aire, descarga de aguas residuales, tratamiento y eliminación de residuos.

La Política Ambiental de Producto PEP-RML-001\*\* - Lista de Materiales Restringidos, se aplica a todos los productos y materiales, tanto directos como indirectos, que son diseñados, fabricados o comprados a nivel mundial por o para cualquier negocio de Kohler, incluidas, entre otras, todas las subensamblajes, partes, materiales, componentes, baterías, mercancías y embalajes.

**\*\*La política será proporcionada a solicitud.**

Todos los productos aplicables contendrán la siguiente nota en el dibujo de Kohler:

**TODOS LOS MATERIALES DOCUMENTADOS O DESCRITOS EN ESTE DISEÑO DEBEN CUMPLIR CON LA POLÍTICA PEP-RML-001 DE KOHLER SOBRE POLÍTICA AMBIENTAL DE PRODUCTOS Y LISTA DE MATERIALES RESTRINGIDOS.**

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

## 12. Gestión de Proveedores de Subnivel

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).
- Verificación de que todas las especificaciones son comprendidas y cumplidas en todos los niveles de Nivel - solicite aclaraciones a Kohler si es necesario.; y
- Todos los subniveles deben tener un sistema de calidad en funcionamiento – PFMEA, Plan de Control, auditorías de proceso, 5S, instrucciones de trabajo estándar, manejo de partes, mantenimiento preventivo, PPAP, etc. Todas las aprobaciones de procesos de subnivel son responsabilidad 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.

Como proveedor de Nivel, piense en las expectativas de calidad de Kohler hacia usted - no acepte menos de sus subniveles.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004	
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

# 13. Glosario/Apéndice

1. **AIAG:** Grupo de Acción de la Industria Automotriz <http://www.aiag.org/>
2. **Grupo de Negocios** – Organización de subsidiarias relacionadas de Kohler, por ejemplo, Grupo de Cocina y Baño; Grupo de Interiores; y Grupo de Hospitalidad e Inmobiliario.
3. **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 utilizado para fabricar los bienes o productos comprados.
4. **Sociedad Aduanera contra el Terrorismo (CTPAT):** Un programa del gobierno federal establecido por la Protección de Aduanas y Fronteras de EE.UU. (CBP) que permite a las empresas que envían bienes y materiales al país obtener certificación como una amenaza de seguridad de bajo riesgo. La certificación significa que la carga puede moverse más rápidamente a través de los puntos de control aduaneros de EE.UU.
5. **Informe de material defectuoso (DMR)** – Notificación de defectos que incluye información solamente, enviada al proveedor para documentar cuestiones de materiales defectuosos.
6. **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.
7. **ISPM15:** Estándares internacionales que exigen que el material de embalaje de madera sea tratado térmicamente o fumigado con bromuro de metilo y marcado con un sello internacional aprobado que certifique el tratamiento <https://www.ippc.int/servlet/CDSServlet?status=ND0xMzM5OSY2PWVuJjMzPSomMzc9a29z>
8. **Subsidiaria de Kohler** – Divisiones o entidades legales de Kohler, e.g., Plumbing Americas, Ann Sacks, etc.
9. **LEP (Adquisición de Punta)** – Técnicas de planificación utilizadas para controlar activos (inventario) de tal manera que los procesos optimicen la disponibilidad de inventarios de materiales en el sitio de fabricación solo a lo que, cuándo y cuánto sea 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.
10. **Materiales No destinados a la Producción** – Materiales que no se utilizan directamente para la producción, ejemplos incluyen suministros de MRO, suministros de oficina, datos, software de computadora y materiales administrativos.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

11. **Materiales de Producción** – Materiales utilizados directamente para la producción, metales, plásticos y productos químicos. Componentes recibidos de proveedores como subensamblajes, muestras de partes, muestras PPAP, etc.
12. **Proceso de Aprobación de Partes de Producción (PPAP)** – Cuando lo requiera la subsidiaria o instalación de Kohler, se puede solicitar al proveedor que obtenga la aprobación de partes o componentes a través de la presentación de 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, vea los requisitos de AIAG y Grupo/subsidiaria Kohler.
13. **Revisión del Proceso de Dibujo (PPR)** – Cuando lo requiera la subsidiaria o instalación de Kohler, se puede solicitar al proveedor que obtenga una revisión de especificaciones de dibujo de partes o componentes a través de la presentación de PPR. El propósito es revisar el plan del proveedor para medir y fabricar una parte.
14. **Regulaciones para la importación de materiales de embalaje de madera a EE.UU.** – Las regulaciones ahora incorporan estándares internacionales que exigen que el material de embalaje de madera sea tratado térmicamente o fumigado con bromuro de metilo y marcado con un sello internacional aprobado que certifique el tratamiento. Para más información, consulte el sitio web en <http://www.aphis.usda.gov/ppq/swp/import.html>
15. **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.
16. **Solicitud de Acción Correctiva al Proveedor (SCAR)** – Notificación de requisito de acción correctiva por el proveedor. Las SCAR suelen requerir una respuesta inicial dentro de las 24 horas de su emisión.
17. **Desarrollo de Proveedores** – Programa proactivo de desarrollo y mejora continua que incluye:
  - a. Proyectos de mejoramiento conjuntos
  - b. Identificación de herramientas para el mejoramiento continuo
  - c. Capacitación de los proveedores
  - d. Conferencias con los proveedores
18. **Laboratorios Underwriters (UL):** Una compañía global de ciencia de la seguridad, prueban productos y tecnologías para seguridad antes de que sean comercializados a nivel mundial.

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.		Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad	Fecha de Vigencia:
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada		

**Documento #:** GPI 2004

**Nivel de Revisión:** 5.0 Revisión

**Fecha Emitida/Revisada:** 20 de junio de 2013 / 27 de enero de 2014 / 1 de febrero de 2020 / 16 de mayo de 2022 / TBD

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

Historial de Revisiones:

<b>N.º REV.</b>	<b>CAMBIO</b>	<b>AUTOR</b>	<b>FECHA</b>
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	Actualizado SQM para reflejar las prácticas actuales de Calidad de Proveedores de Kohler utilizadas en todas las subsidiarias de Kohler, se agregó una sección de recuperación de costos 5.05, se revisó el contenido de la Sección 12	G.C. Wilson et al	01/15/2020
4.0	Actualizado el enlace web del Grupo de Proveedores de Motores, Sistemas de Potencia y Potencia Residencial	G.C. Wilson et al	05/16/2020
5.0	Revisado y revisado para alinearse con las prácticas actuales reflejando los procedimientos actualizados	Jose Armando Gutierrez Khushboo Parmar Shashank Khaire Radhen Mathuria	5/5/2024

Título: Manual de Calidad del Proveedor Global de Kohler Co.	Documento No: GPI 2004
Revisión: 5.0	Originador: Consejos Globales de Compras y Calidad
Fecha de Vigencia:	
Las copias impresas <b>no están controladas</b> y pueden no estar actualizadas. Visite Kohler.com para verificar si tiene la versión más actualizada	