



MANUAL DE CALIDAD

ISO 9001 : 2000

INDICE

Capítulo	Tema	Revisión
I	Presentación de la Empresa	1
II	Política de la Calidad Objetivos de Gestión de la Calidad	1
III	Organización y Responsabilidades	2
IV	Campo de Aplicación Exclusiones Términos y Definiciones	2
V	Secuencia e Interacción de los Procesos	2
VI	Procesos Principales y de Apoyo	2

ANEXOS

I - Esquemas de Elaboración de Productos

II - Procedimientos Asociados

REVISO y APROBO
Miguel A De Anquin

DIRECCIÓN
Octubre de 2007

CAPITULO I

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El **GRUPO CEMENTOS AVELLANEDA** se encuentra en el mercado de la construcción desde el año 1919.

En el inicio estaba volcada a la fabricación de Cal, a la que sumó el cemento en el año 1938.

Comenzó sus actividades con la razón social Calera Avellaneda S.A., bajo organización y capitales de origen Alemán y desde el año 1980 pertenece a dos empresas Españolas, Cementos Molins S.A. y Uniland Cementera S.A., beneficiándose así con importantes inversiones y con un muy valioso aporte científico y tecnológico.

De ésta forma, el Grupo Cementos Avellaneda con un perfil de empresa dinámica y eficiente ingresa al nuevo siglo con una dimensión cada vez más destacada en la producción de materiales de muy alta calidad para la Industria Argentina y Uruguay de la Construcción.

El Grupo posee en la actualidad dos plantas en la Argentina, ubicadas en Olavarría, provincia de Bs.As. y en la Calera, provincia de San Luis y dos plantas en Uruguay ubicadas en Minas, departamento de Lavalleja y en Montevideo.

Con la habilitación de su nueva línea de producción en planta Olavarría, el Grupo alcanza en su conjunto un volumen del orden de 3.000.000 Tn/año de productos cementicios y posee además una Fábrica de Cal Hidráulica ubicada en la planta mencionada con una capacidad del orden de 240.000 Tn/año

Su línea actual de productos incorpora el Cemento Normal, Cemento con Filler Calcáreo, Cemento A.R.I., Cemento A.R.S., Cemento Clase G, Cemento para Albañilería marca HIDRALIT (Argentina) y ARTICOR (Uruguay), Cal hidráulica marca HIDRAT y 4 BALDES, Cal Extra, Pegamento para revestimientos cerámicos marca PERFECTO IMPERMEABLE y Premezclados.

Las actividades del Grupo se integran con la producción de Hormigón Elaborado a través de empresas de este rubro en distintas localizaciones de Argentina y Uruguay, estas firmas son Hormigones Artigas S.A. y la División Hormigones Avellaneda.

Su Casa Central está ubicada en la calle Defensa 113 6to piso Capital Federal (Tel. 011-4331-7081/85, Fax. 011-4331-1664).

CAPITULO II **POLÍTICA DE LA CALIDAD**

El GRUPO CEMENTOS AVELLANEDA define como tarea prioritaria para todo su personal, el cumplimiento de las exigencias del Sistema de Gestión de la Calidad en todos sus productos y servicios.

La Gestión de la Calidad se basa en los siguientes objetivos:

- *Fabricar productos bajo las Normas Técnicas reconocidas en el Mercado, satisfaciendo los requisitos y expectativas de los clientes*
- *Los procesos se diseñarán e implementarán teniendo en cuenta la metodología de prevención y de mejora continua, en un marco de eficacia y eficiencia.*
- *Implementar nuevas tecnologías y el uso de herramientas estadísticas, para mejorar la confiabilidad de los procesos.*
- *Desarrollar proveedores que acompañen la mejora continua de nuestros productos y servicios.*
- *Todo el personal, sin excepción, es responsable de velar por la calidad de nuestros productos y servicios.*
- *Desarrollar una Asistencia Técnica competente y reconocida por los clientes y usuarios.*
- *La Empresa se ocupará de la formación continua del personal a fin de potenciar sus habilidades y la concientización en el logro de los objetivos, en un marco de motivación y respeto por su gente.*

En el desarrollo de estos objetivos de calidad y de metas de superación, la Dirección del GRUPO CEMENTOS AVELLANEDA compromete sus esfuerzos y los recursos necesarios para alcanzarlos.

Miguel De Anquín
Gerente General

OBJETIVOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

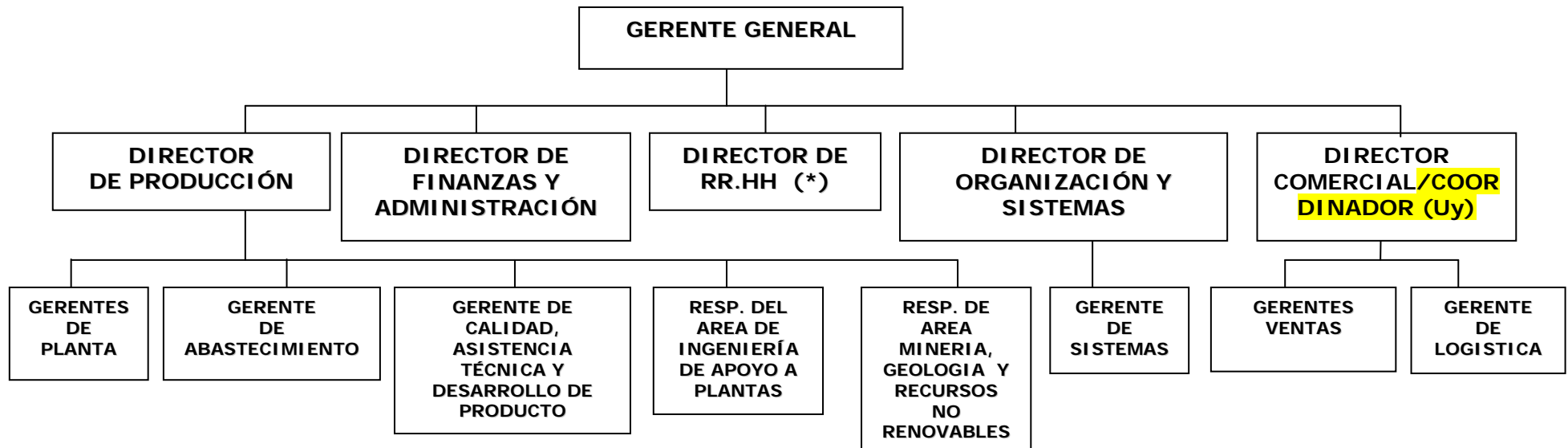
- **Satisfacción del Cliente**
- **Confiabilidad de Productos y Procesos**
- **Eficiencia de los Procesos**
- **Seguridad Operativa**
- **Capacitación y Concientización del Personal**

CAPITULO III

ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES

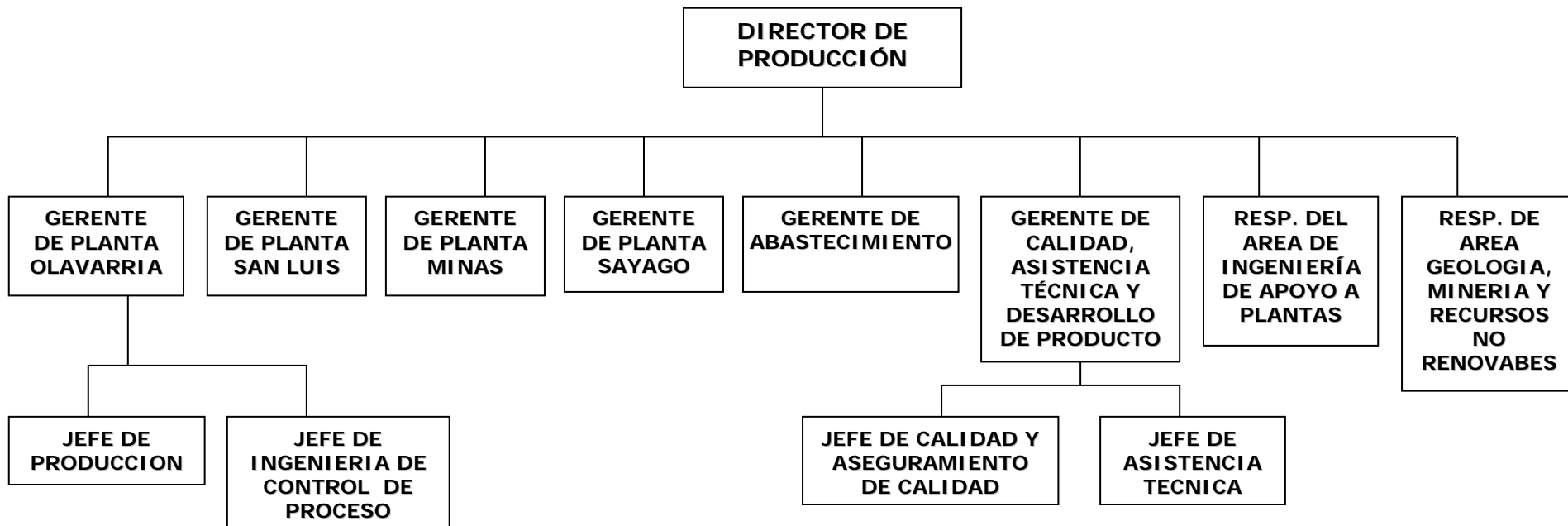
1 – ORGANIZACIÓN:

CEMENTOS AVELLANEDA establece el siguiente organigrama funcional para la gestión de la calidad:



(*) La Dirección de Recursos Humanos incluye:

- Jefe Corporativo de Capacitación y Desarrollo
- Jefe Corporativo de Selección y Remuneración



2 – RESPONSABILIDADES

La responsabilidad y autoridad para la gestión de la calidad de cada función es la siguiente:

FUNCION	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD
Dirección	<ul style="list-style-type: none">➤ Establece la Política de la Calidad.➤ Establece objetivos de calidad para cada función relevante.➤ Lleva a cabo las Revisiones por la Dirección.➤ Asegura la disponibilidad de recursos.➤ Establece procesos de comunicación interna adecuados.➤ Evalúa el desempeño de los procesos.
Representante de la Dirección	<ul style="list-style-type: none">➤ Asegura que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.➤ Asegura que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.➤ Informa a la Dirección del desempeño del sistema de gestión y de las necesidades de mejoras detectadas.➤ Aprueba el programa de auditorías internas de calidad.➤ Promueve la implementación de procesos de mejora continua.
Dirección de Producción	<ul style="list-style-type: none">➤ Planifica la producción.➤ Optimiza los recursos productivos.➤ Establece las consignas de proceso.
Dirección Comercial / Director Coordinador (Uy)	<ul style="list-style-type: none">➤ Establece y revisa los requisitos del cliente.➤ Establece el presupuesto de ventas.➤ Mantiene la comunicación con el cliente.➤ Gestiona los reclamos de los clientes.➤ Mide la satisfacción del cliente.➤ Establece el diseño de los envases de producto.➤ Establece el diseño de la información técnico comercial.➤ Implementa la logística de distribución y entrega de los productos.
Dirección de Finanzas y Administración	<ul style="list-style-type: none">➤ Realiza la gestión de los créditos y el seguimiento de las cobranzas.
Dirección de Organización y sistemas	<ul style="list-style-type: none">➤ Asegura la integridad del sistema informático.➤ Asegura el resguardo de los datos almacenados en el sistema informático➤ Aporta normas y procedimientos de para publicar en el sistema.

<p>Dirección de Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asegura la disponibilidad de RRHH con las competencias y conocimientos requeridos. ➤ Asegura la disponibilidad de los perfiles de cada puesto. Mantiene actualizados organigrama y perfiles. ➤ Coordina las actividades de capacitación. ➤ Establece el Plan Corporativo Anual de Capacitación y Concientización. ➤ Evalúa la efectividad de las herramientas y recursos de capacitación. ➤ Mantiene registro de todas las actividades de capacitación. ➤ Implementa la política de comunicaciones internas.
<p>Gerencia de Planta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planifica la producción de la planta. ➤ Coordina y controla la ejecución de las etapas del proceso de fabricación en las distintas líneas productivas, para el logro de los productos requeridos. ➤ Define los niveles de stocks mínimos ➤ Coordina y controla los procesos de mantenimiento e ingeniería de procesos ➤ Gestiona las acciones en materia de seguridad e higiene y medio ambiente.
<p>Gerencia de Abastecimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planifica y gestiona el abastecimiento de bienes y servicios. ➤ Gestiona los stocks, conjuntamente con los gerentes de plantas. ➤ Evalúa, selecciona y desarrolla proveedores.
<p>Gerencia de Calidad, Desarrollo de Producto y Asistencia Técnica</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrolla nuevos productos. ➤ Asiste técnicamente al cliente. ➤ Realiza el seguimiento de la Calidad de los productos del mercado. ➤ Propone especificaciones de los productos y controla el cumplimiento de las especificaciones de calidad aprobadas. ➤ Asiste a las plantas en la consecución de los objetivos fijados. ➤ Asiste a la Gerencia Comercial en los reclamos de cliente por calidad de producto. ➤ Asiste a la Dirección Comercial en el diseño de los envases de producto e información técnica comercial. ➤ Audita y valida los resultados de los ensayos de los laboratorios propios. ➤ Participa en los organismos que establecen la normativa externa aplicable a los productos. ➤ Califica a los auditores internos de calidad.
<p>Aseguramiento de la Calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Confecciona e implementa el programa de auditorías internas de la calidad. ➤ Controla la documentación del sistema de gestión de la calidad. ➤ Controla los registros del sistema de gestión de la calidad. ➤ Realiza el seguimiento de las AC y AP

CAPITULO IV

CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual de Calidad se aplica a la gestión de la calidad, basada en los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001 versión 2000, para los siguientes procesos:

- **Dirección**
- Comercial
- Producción
- Despacho y expedición
- Logística
- Créditos y cobranzas
- Abastecimiento
- Asistencia técnica
- Recursos Humanos
- Mantenimiento
- Ingeniería de procesos
- Sistemas
- Gestión de la Calidad

Se incorporan también, Procedimientos Generales de distintas áreas, como Organización y finanzas, inversiones, control de gestión, etc. pero solo es utilizado el sistema de control de documentos para asegurar la disponibilidad en todas las localizaciones y el correcto tratamiento de las versiones.

EXCLUSIONES

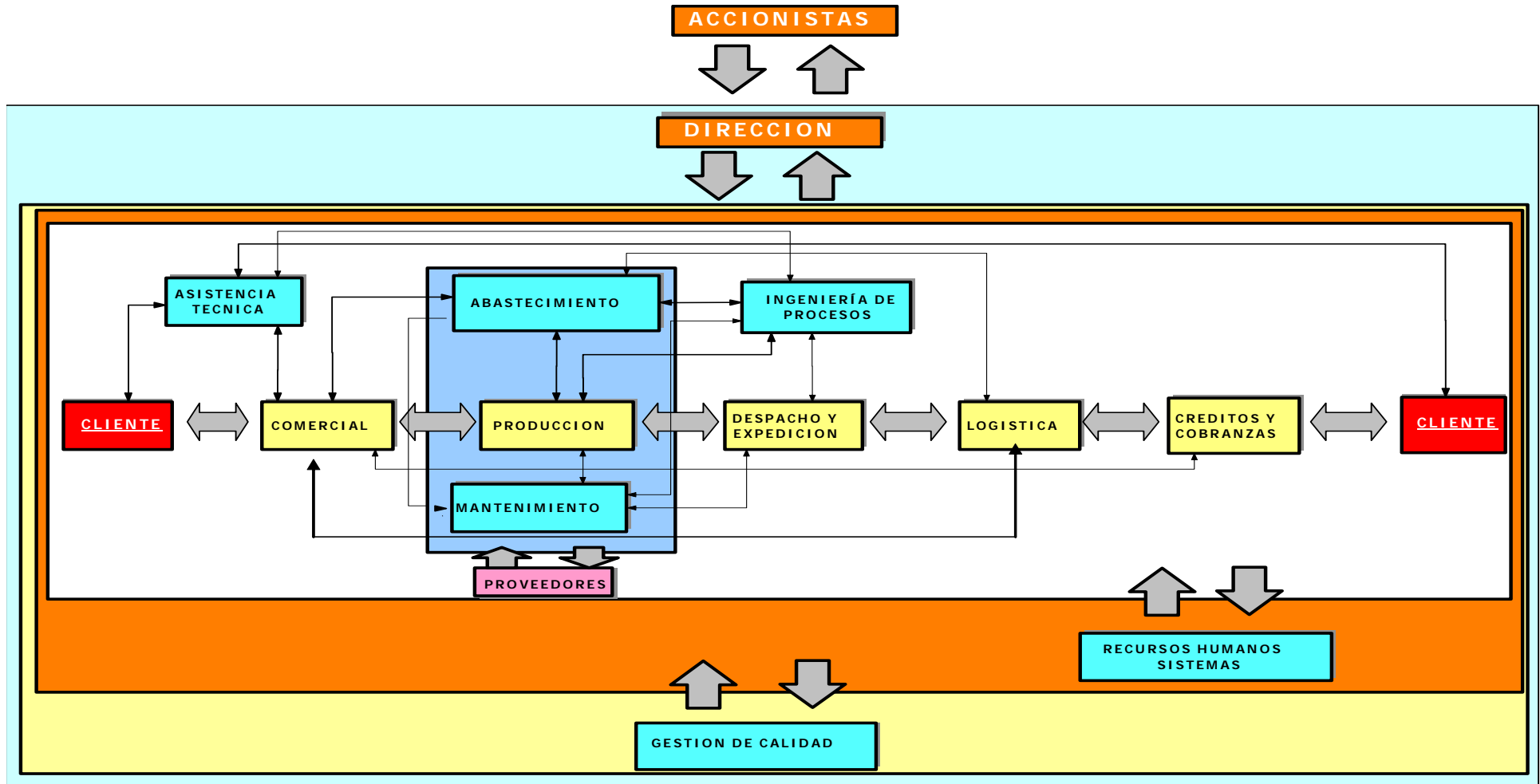
La operatoria de **CEMENTOS AVELLANEDA S.A.** no emplea en sus procesos productos del cliente (**Capítulo 7**, punto 7.5.4 de la Norma ISO 9001:2000).

TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A efectos del presente Manual de Calidad y del Sistema de Gestión de la Calidad que en él se establece, se adoptan los términos descriptos en la Norma ISO 9000 versión 2000.

CAPITULO V

SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS



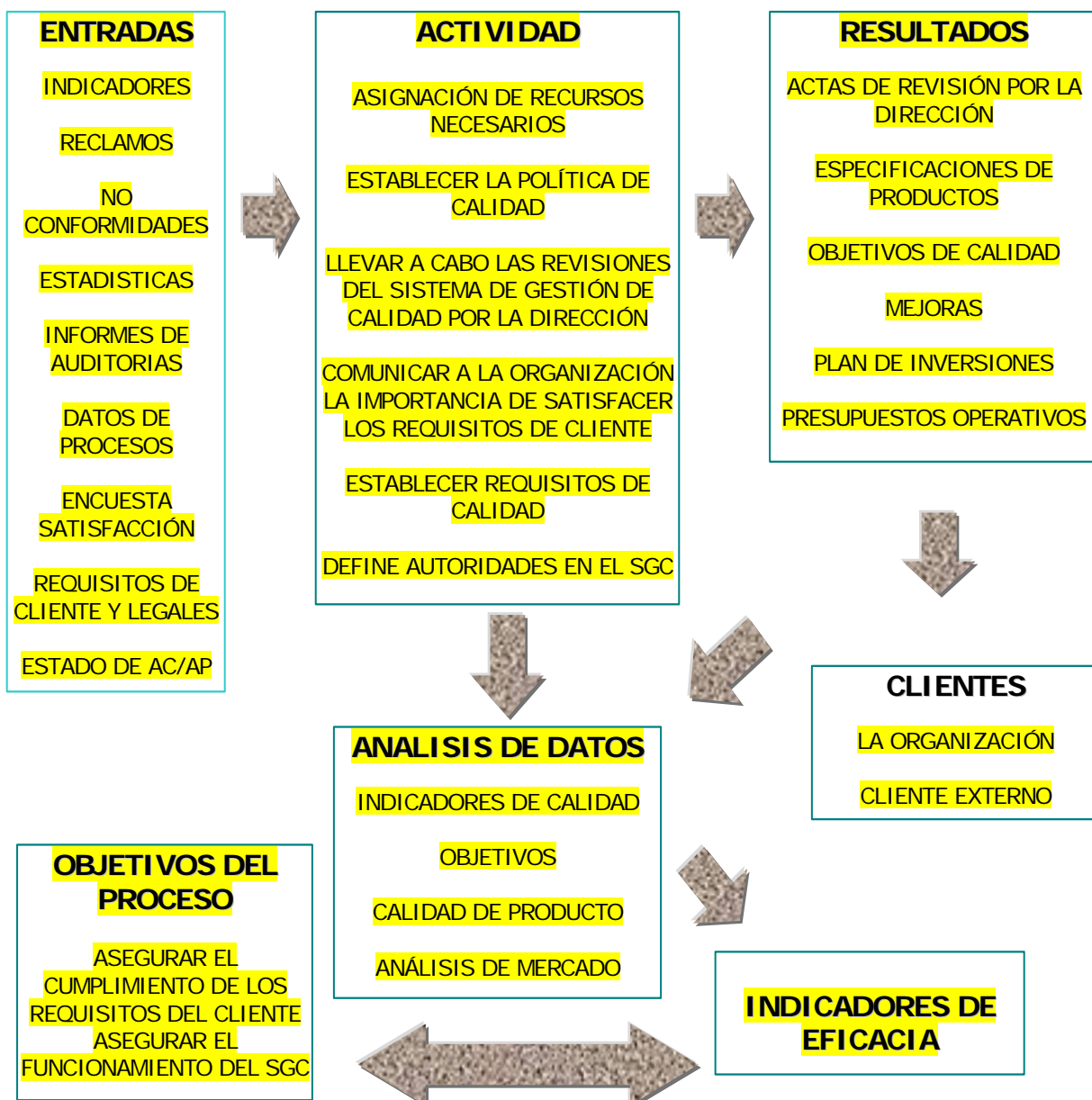
CAPITULO VI

PROCESOS PRINCIPALES Y DE APOYO

A continuación se detallan los procesos principales y de apoyo teniendo en cuenta que los procesos están distribuidos en las localizaciones de la siguiente forma:

Procesos	Buenos Aires	Olavarría	San Luis	Uruguay		
	Casa Central	Planta	Planta	Oficina Comercial	Planta Minas	Planta Sayago
Dirección	X			X		
Comercial	X			X		
Producción	X	X	X		X	X
Despacho y Expedición		X	X			X
Logística	X			X		
Créditos y Cobranzas	X			X		
Abastecimiento	X	X	X		X	X
Asistencia Técnica	X					
Recursos Humanos	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento		X	X		X	X
Ingeniería de Procesos	X	X	X		X	X
Sistemas	X	X	X	X	X	X
Gestión de la Calidad	X	X	X	X	X	X

1 - DIRECCIÓN



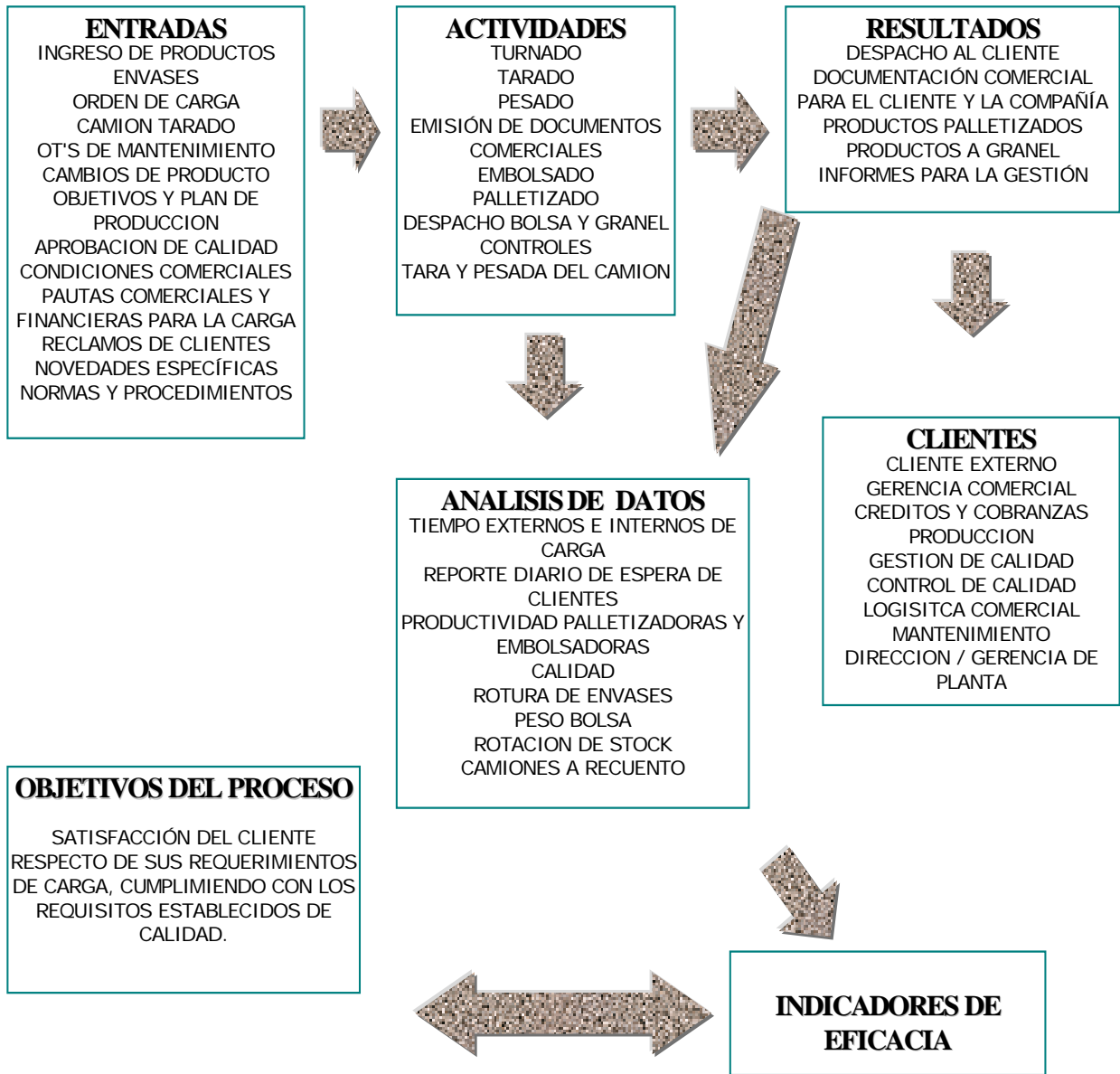
2 - GESTIÓN DE LA CALIDAD



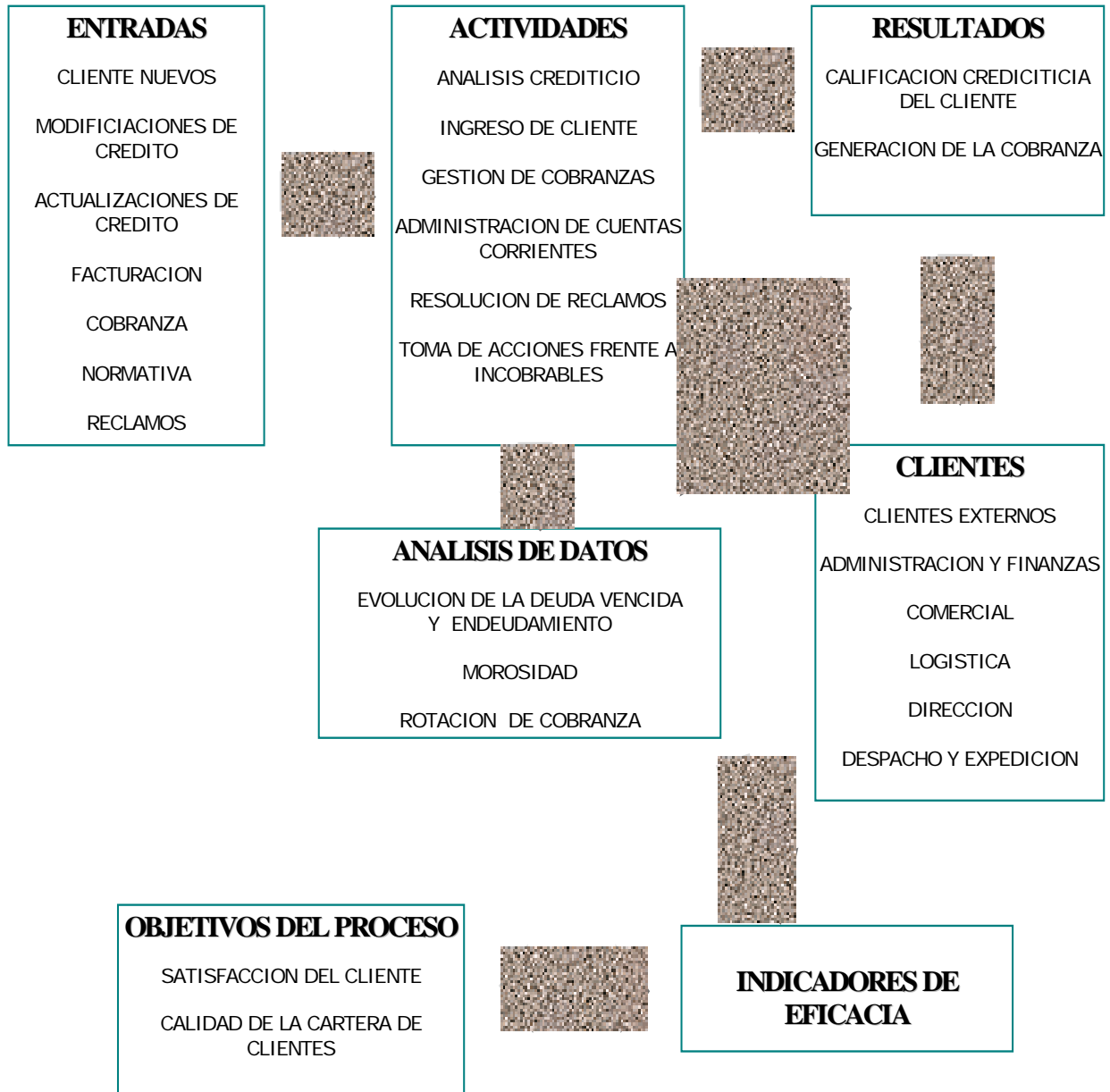
4 - PRODUCCIÓN



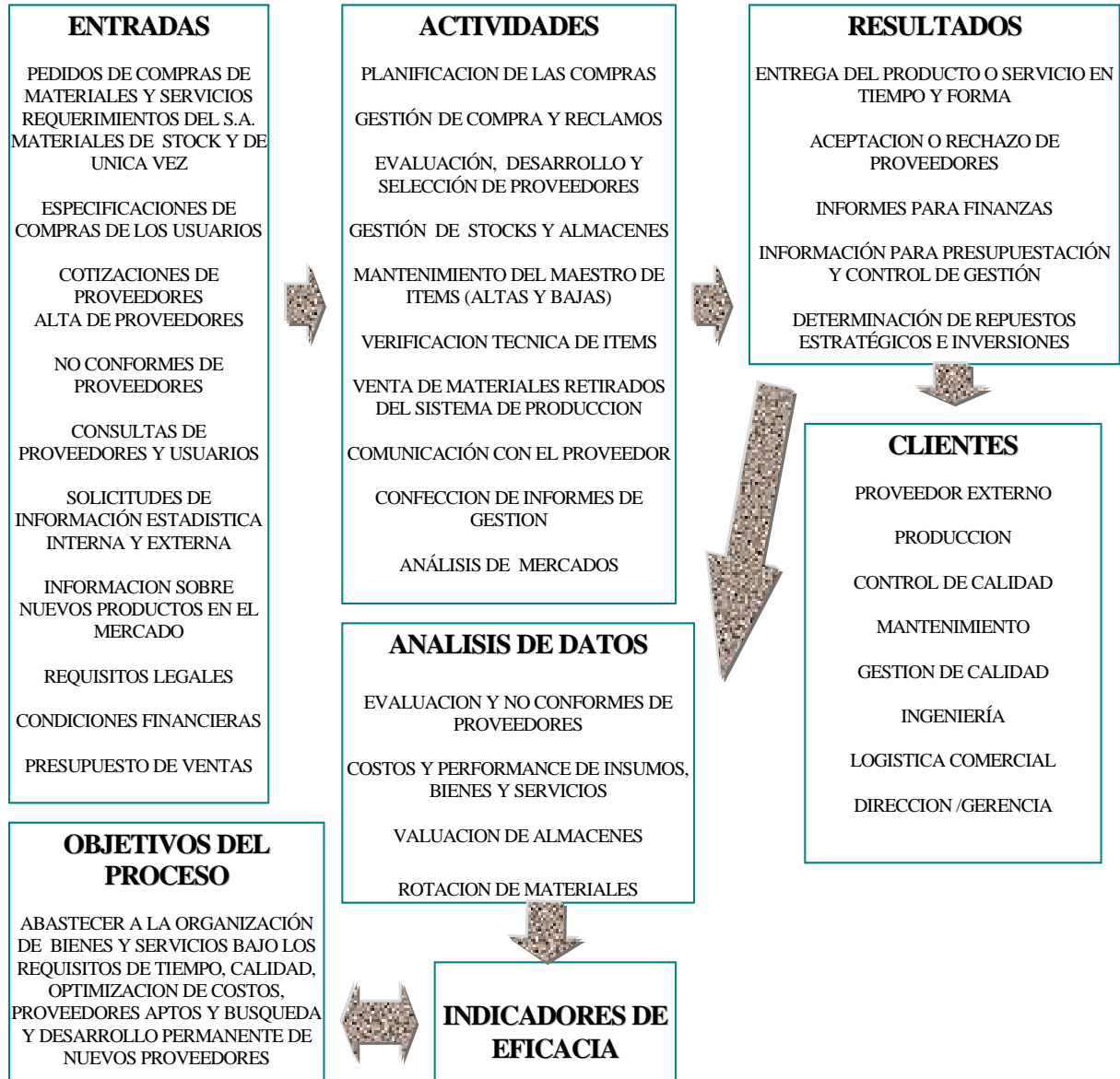
5 - DESPACHO Y EXPEDICION



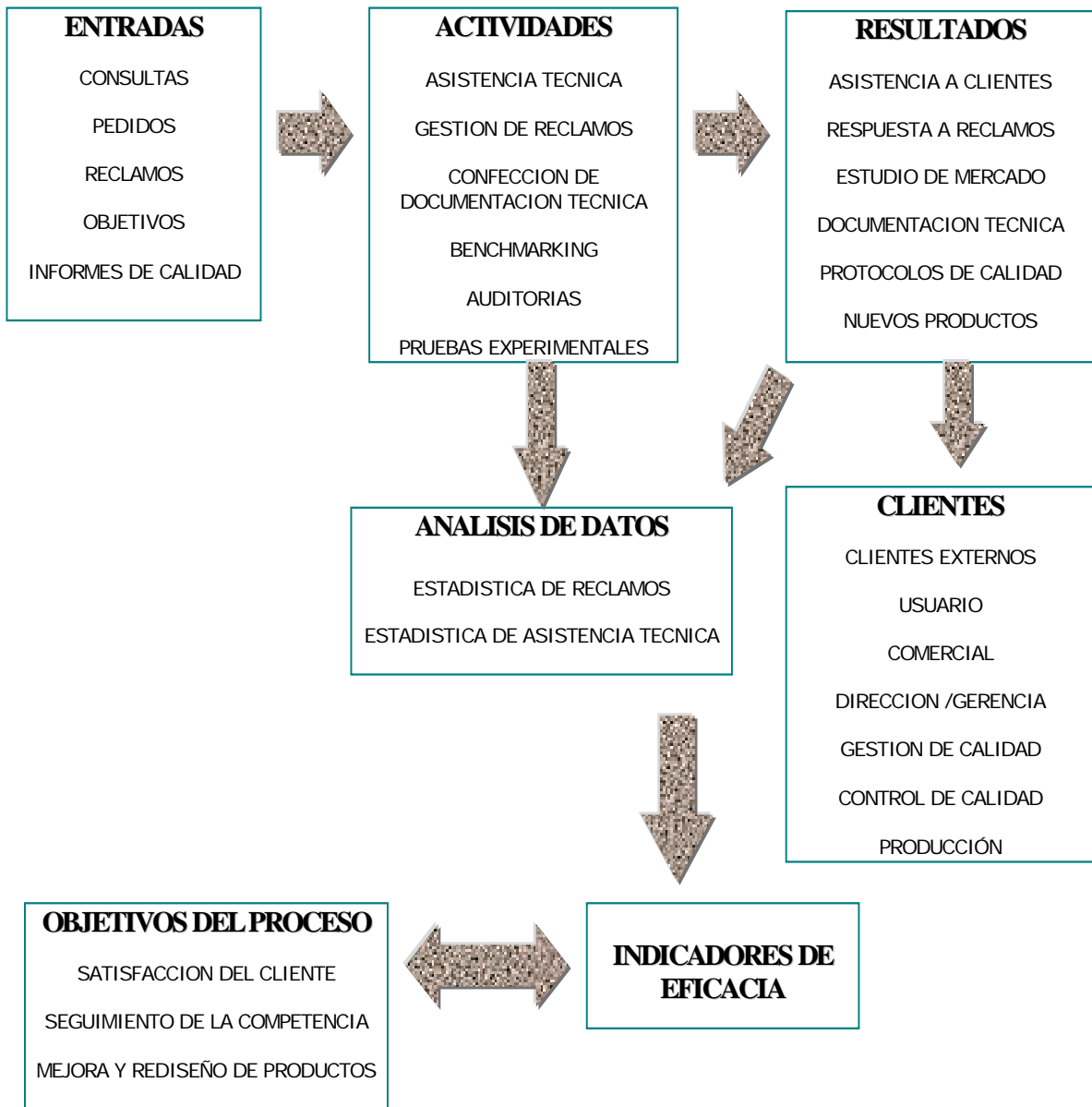
6 – CRÉDITOS Y COBRANZAS



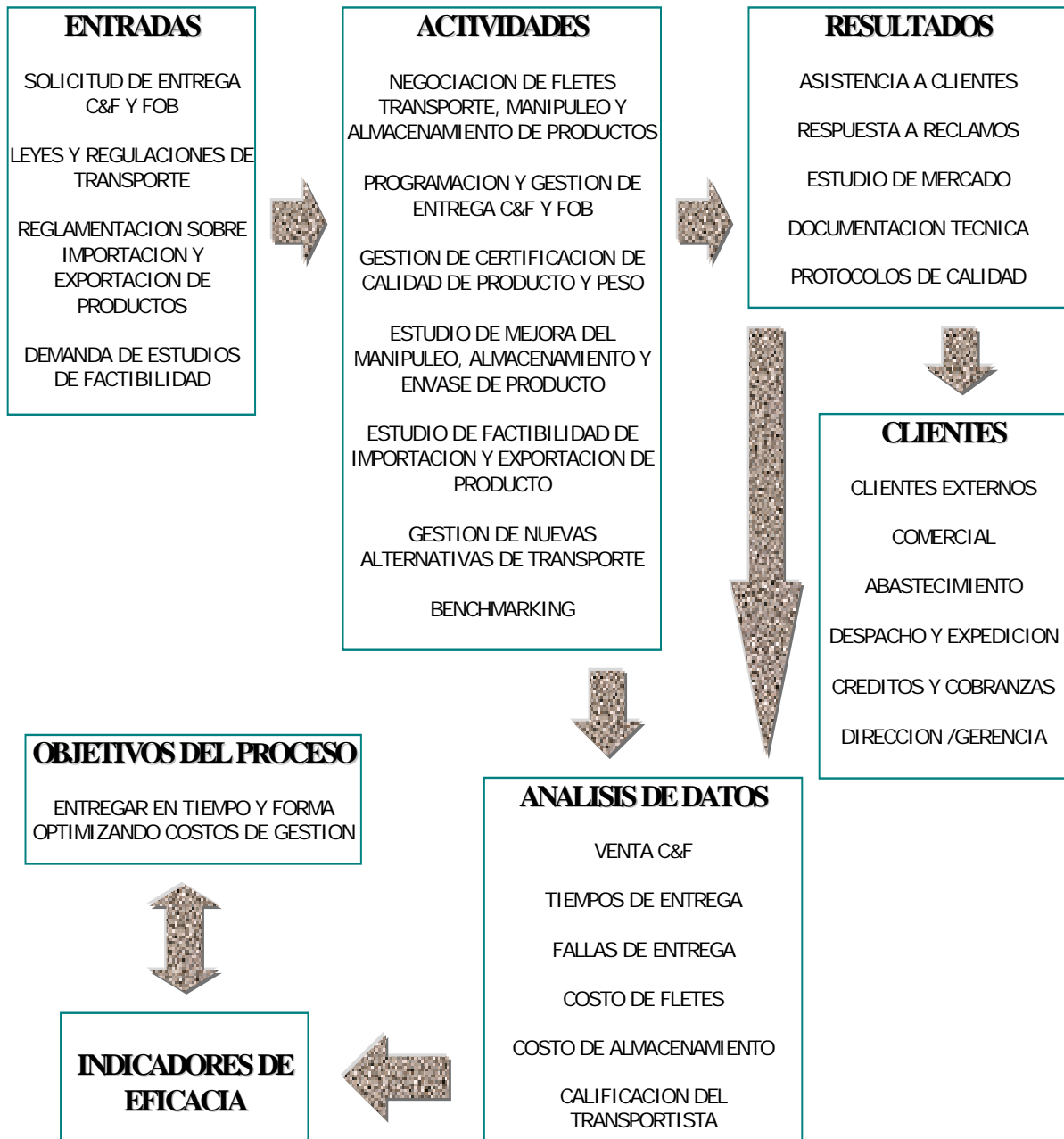
7 - ABASTECIMIENTO



8 - ASISTENCIA TÉCNICA



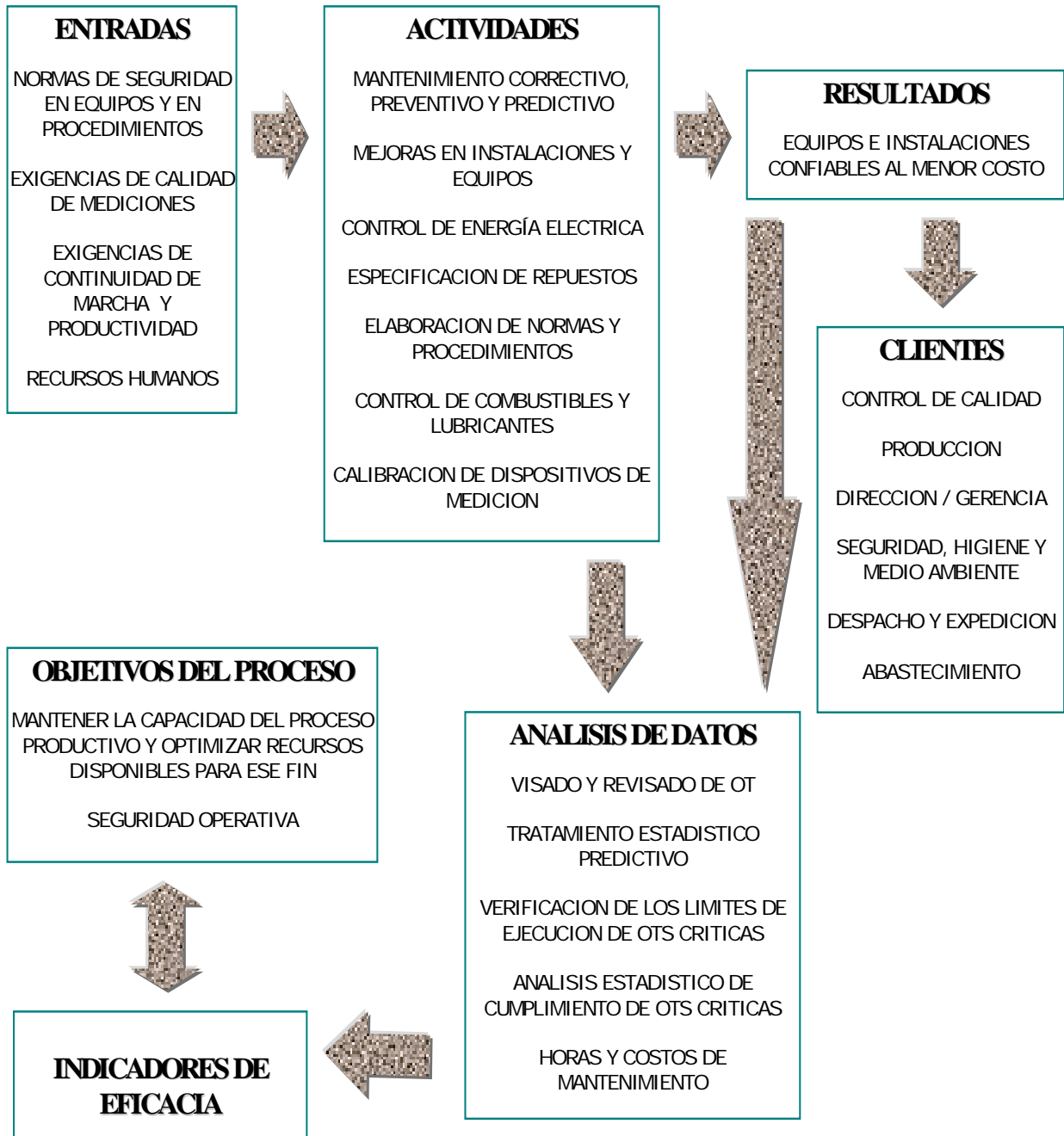
9 – LOGÍSTICA



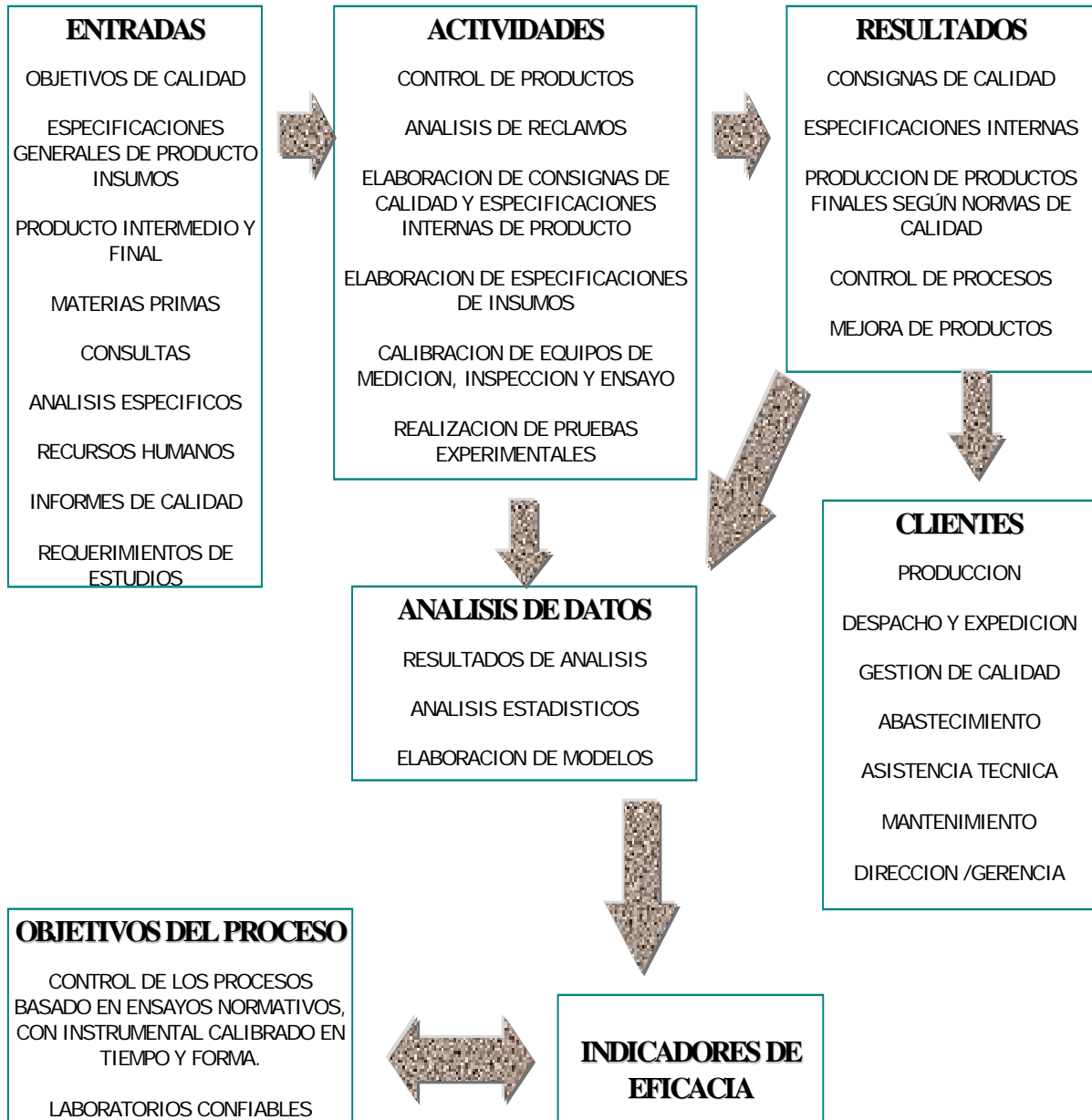
10 – RECURSOS HUMANOS



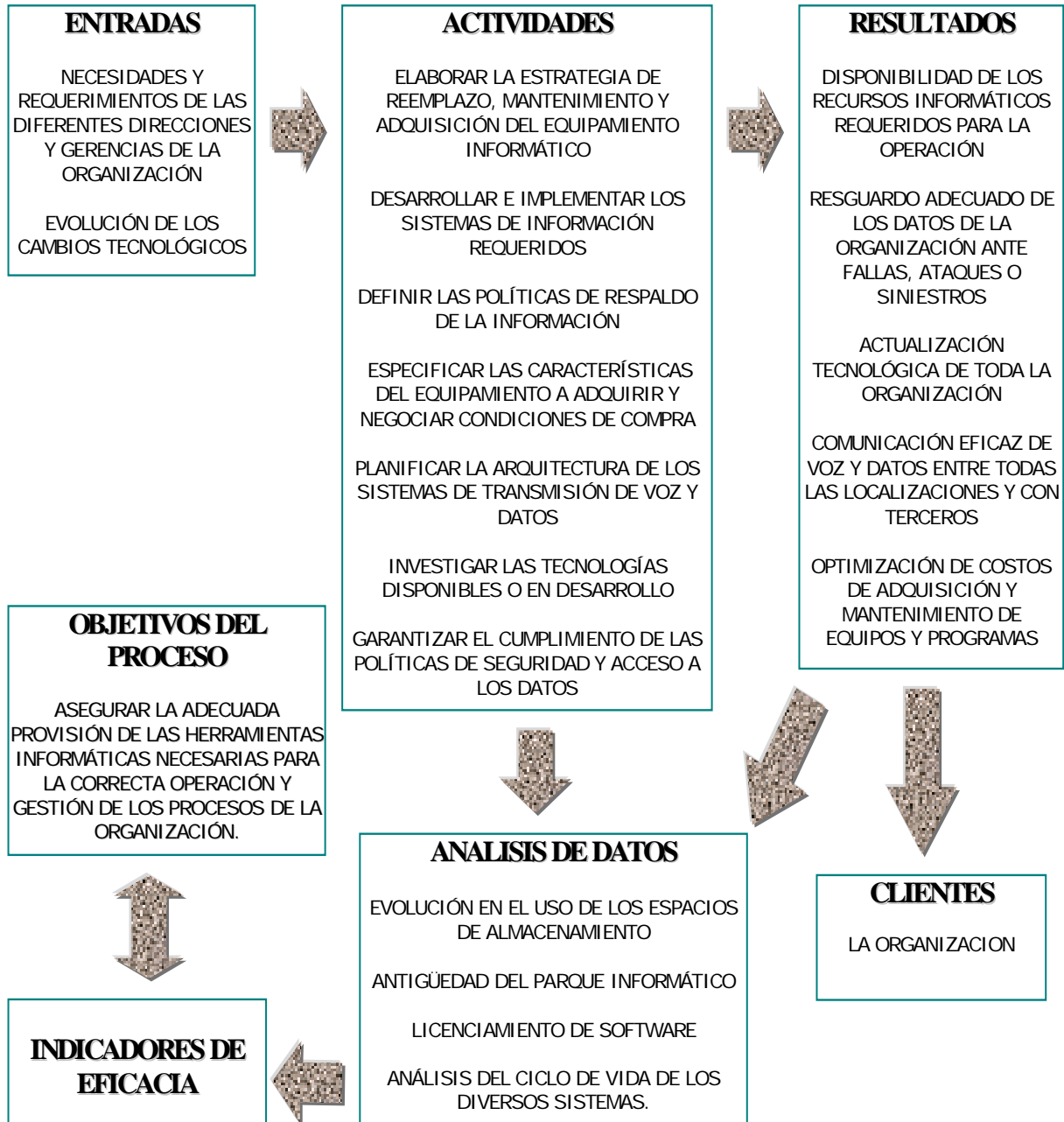
11 – MANTENIMIENTO



12 – INGENIERIA DE PROCESOS



13 – SISTEMAS



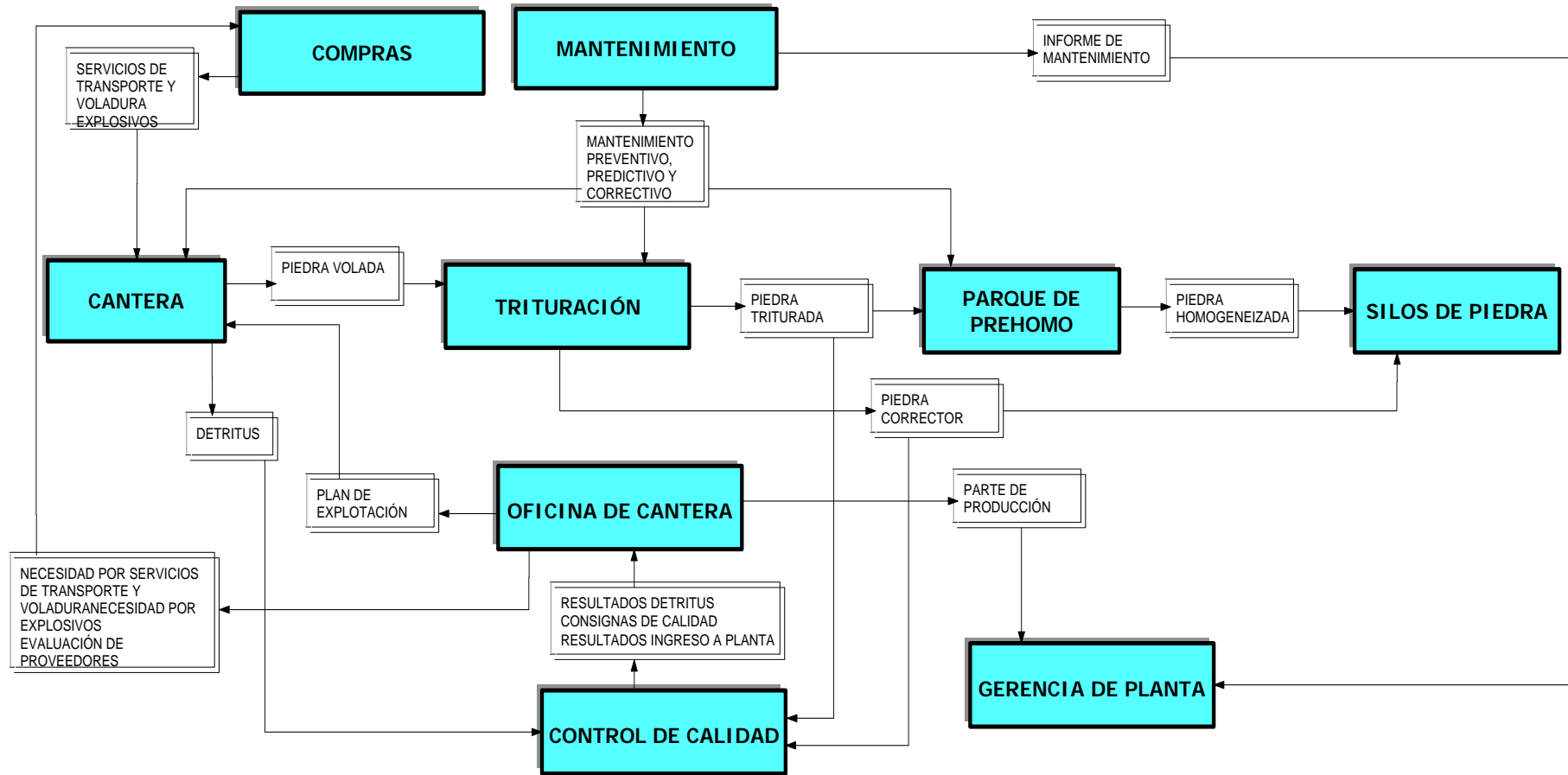
ANEXO I

ESQUEMAS DE ELABORACION DE PRODUCTOS

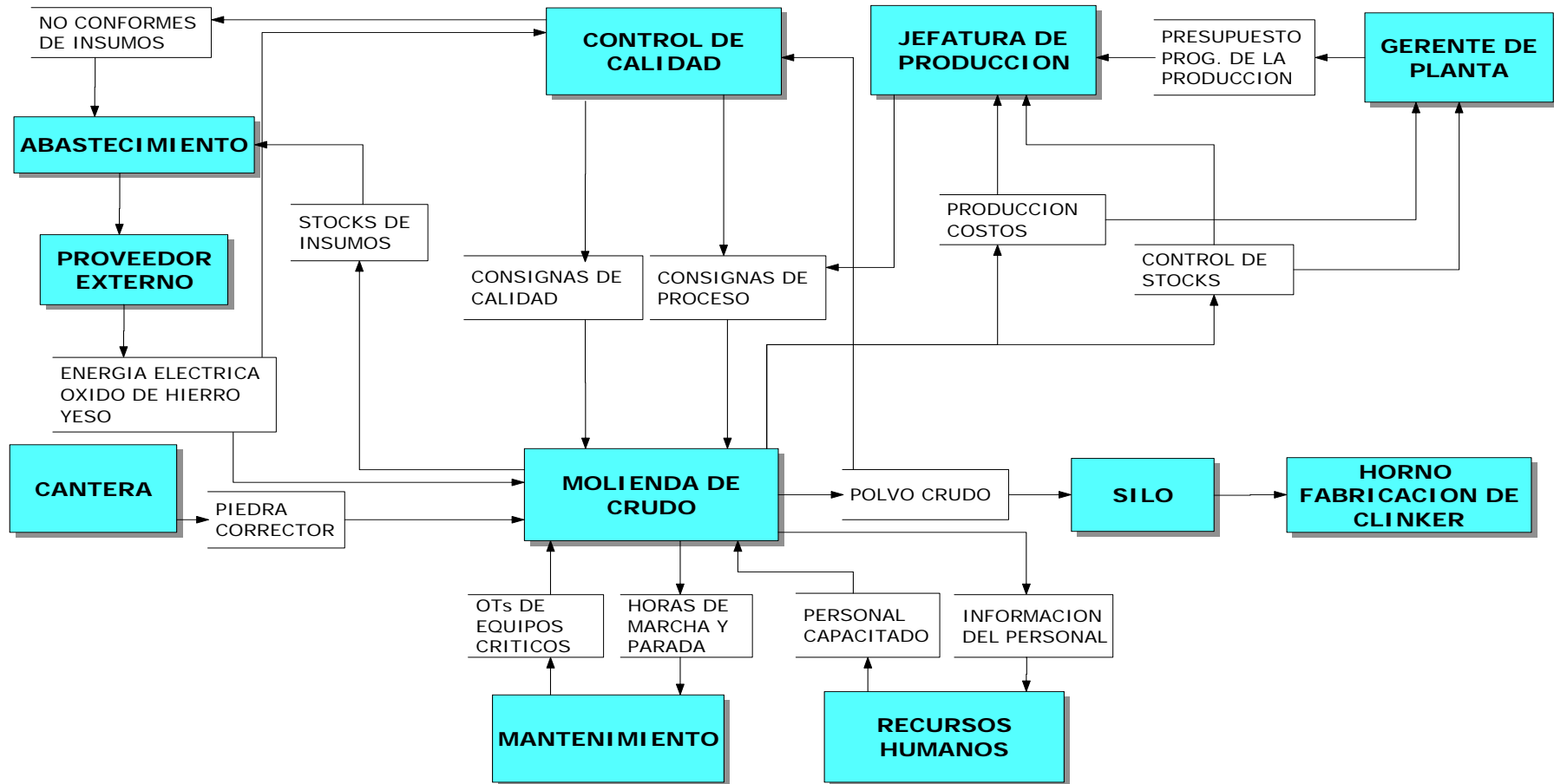
A continuación se detallan los esquemas de elaboración de productos; teniendo en cuenta que la siguiente distribución por localización:

Esquemas de Elaboración	Planta Olavarría	Planta San Luis	Planta Minas	Planta Sayago
Cantera	X	X	X	
Elaboración de Polvo Crudo	X	X	X	
Elaboración de Clinker	X	X	X	
Elaboración de Cemento	X	X		X
Elaboración de Cal	X			
Elaboración de Premezclados	X			
Despacho	X	X		X

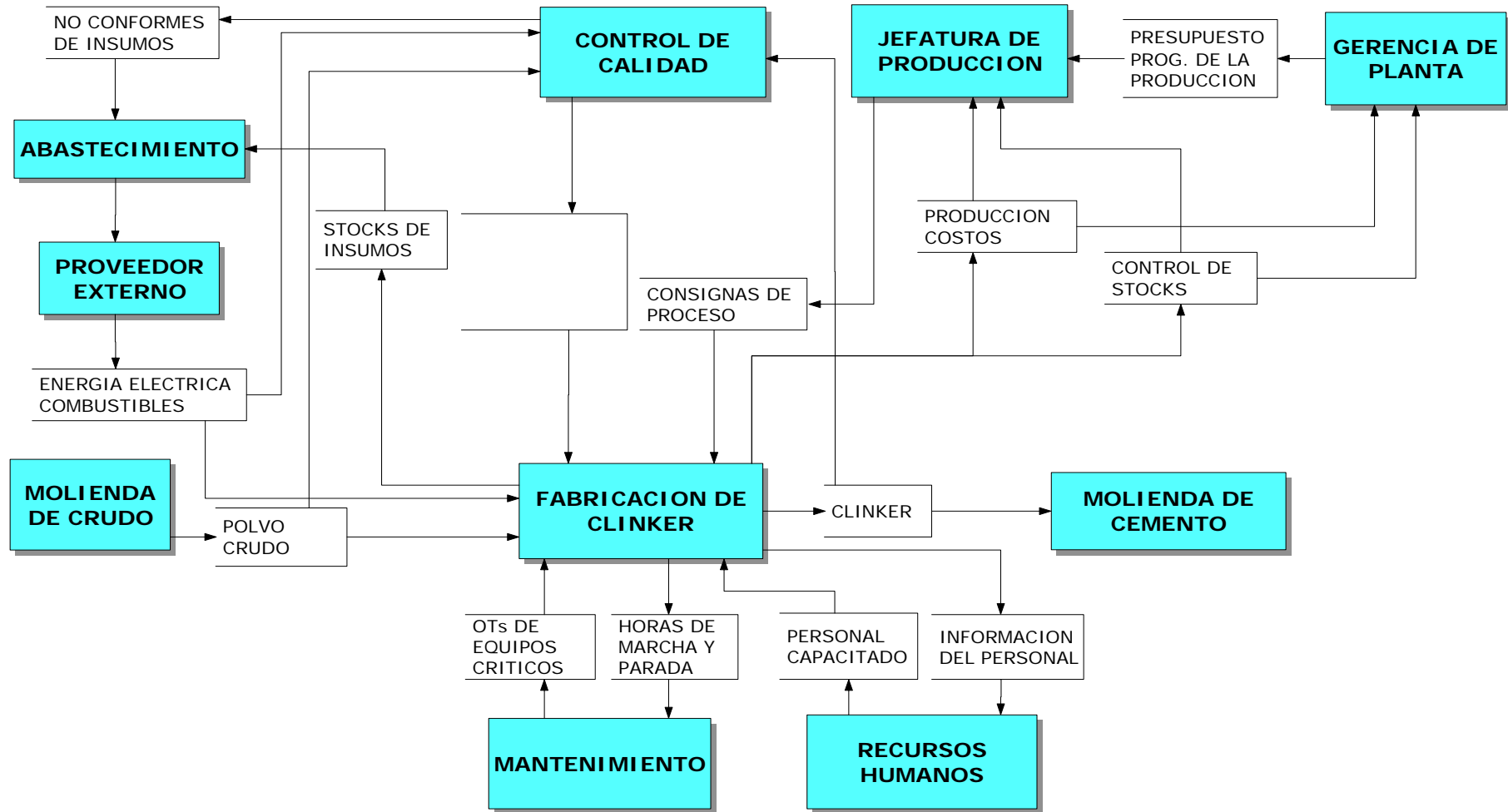
1 - CANTERA



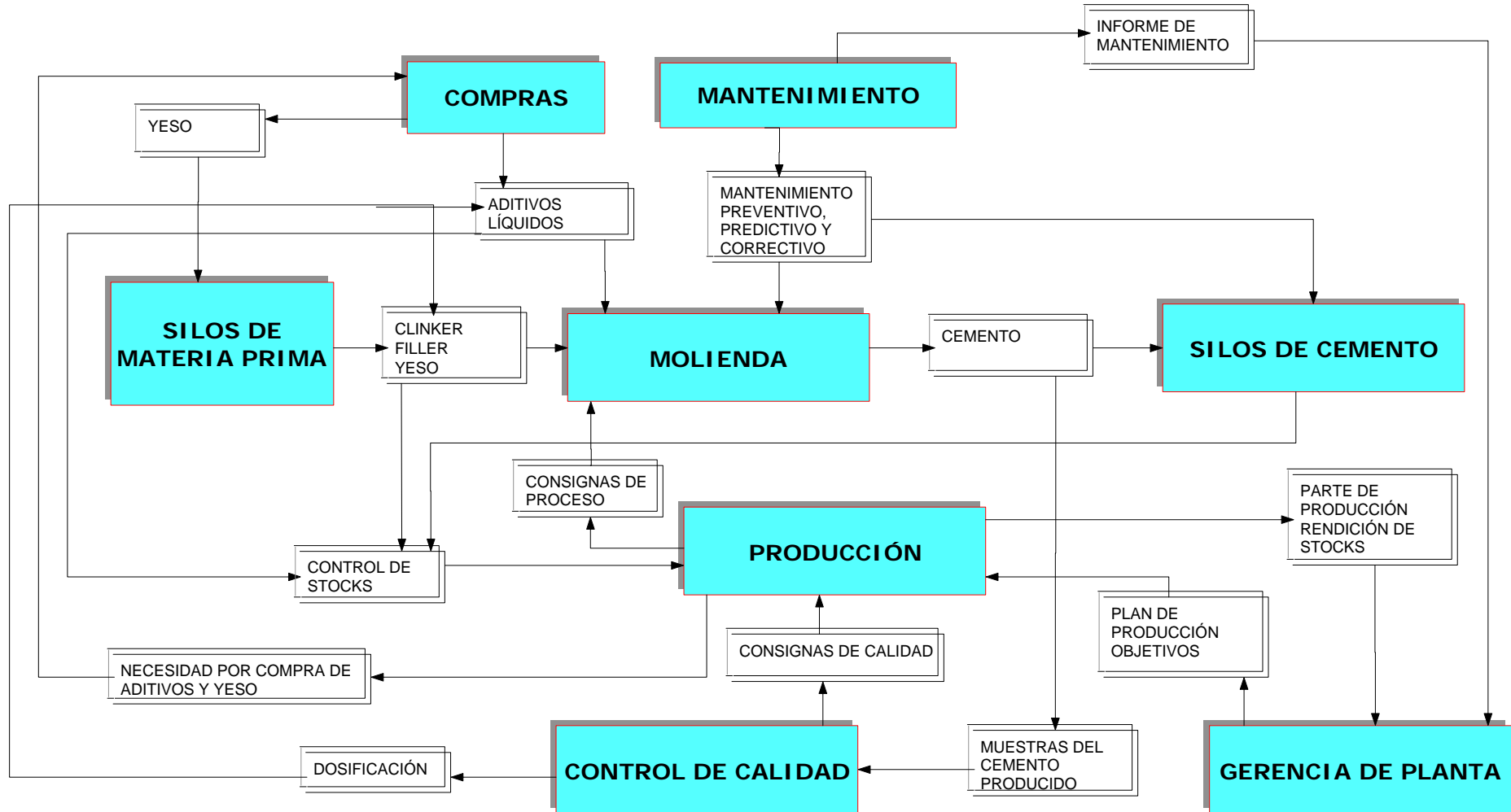
2 – ELABORACION DE POLVO CRUDO



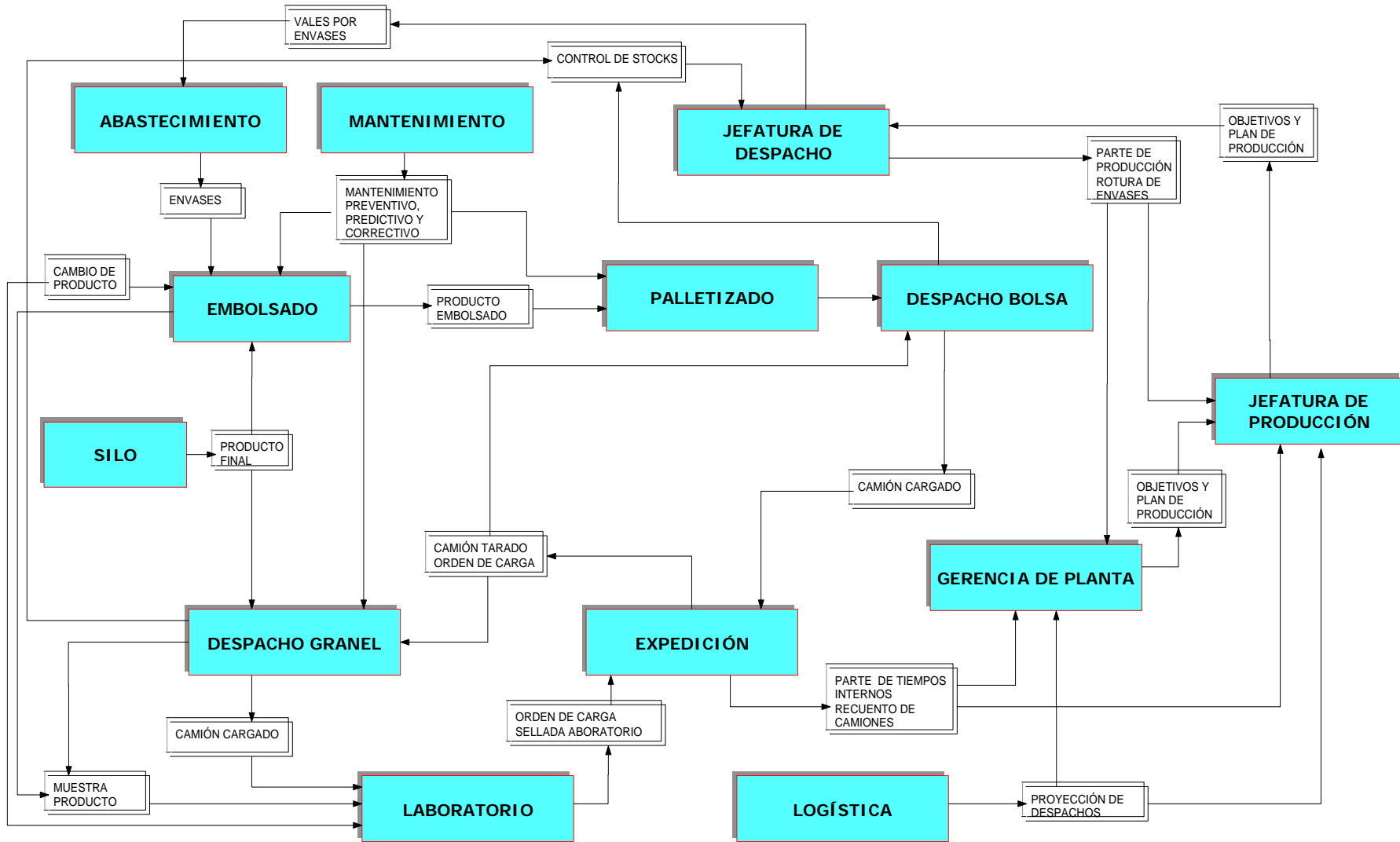
3 - ELABORACION DE CLINKER



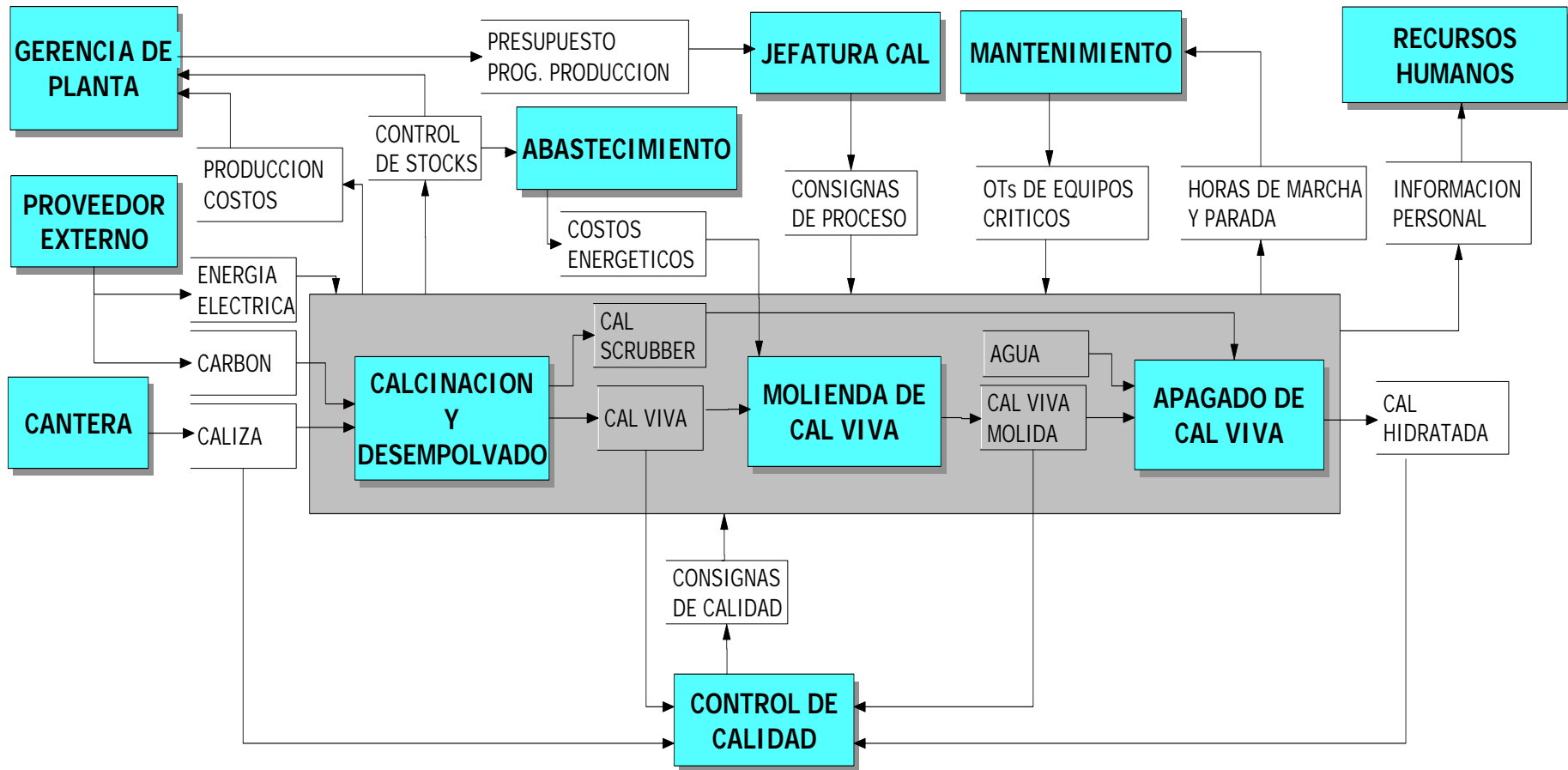
4 - ELABORACION DE CEMENTO



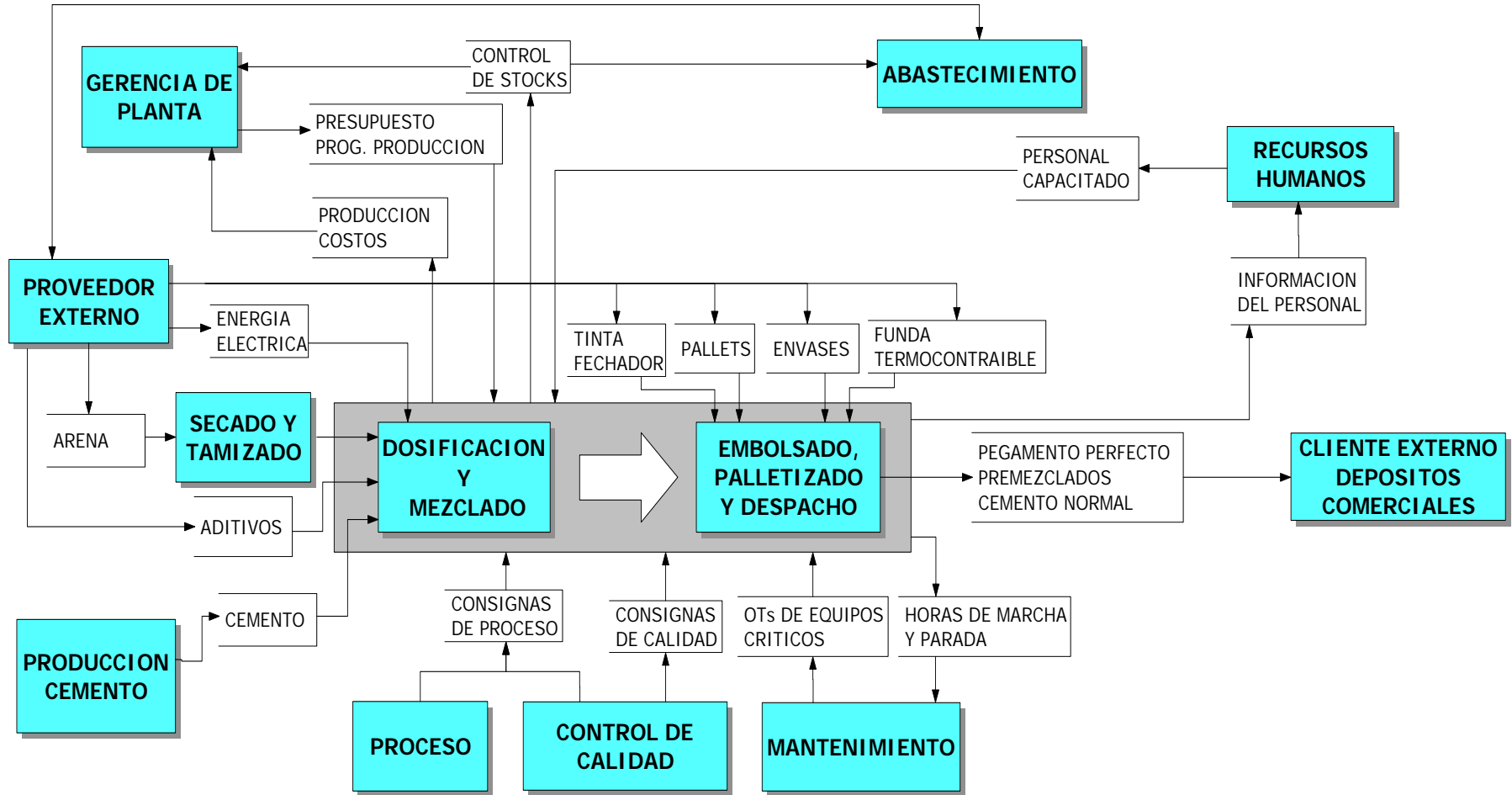
5 – DESPACHO



6 - ELABORACION DE CAL



7 - ELABORACION DE PREMEZCLADOS



ANEXO II

PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS

Capítulo Norma ISO	TITULO
4	Control de Documentos Control de los Registros Excepciones Autorizadas Respaldo de la Información
5	Revisión del Sistema de Gestión
6	Capacitación, Toma de Conciencia y Competencia Gestión de Reclamos Mantenimiento
7	Acuerdo y Comunicación con el Cliente Control de los Equipos de Medición y Ensayo Control de Stocks Control del Proceso de Cantera Control del Proceso de Despacho Control del Proceso de Expedición Especificación de Envase y Folletería Especificación de Insumos Estudio de Yacimientos Estado de Inspección y Ensayo de Materias Primas, Productos Intermedios y Finales Evaluación y Selección de Proveedores Gestión de Almacén Identificación de Materias Primas, Productos Intermedios y Finales Instrumentos de Compras Alta de ítems y Servicios Manipuleo y Almacenamiento Planificación de Compras Programación de la Producción Programación y Operación en Planta Requisitos de Calidad Solicitud de Provisión de Materiales y Servicios Generales Diseño de producto Bancarización de la Cobranza

8	Acciones Correctivas y Preventivas Auditorías del Sistema de Gestión Calificación de Auditores Control de Calidad en Proceso y Producto Final Ensayos Interlaboratorios Gestión de Modelos Estadísticos Productos Intermedios y Finales No Conformes Productos y Servicios No Conformes de Proveedor Recepción de Insumos Recepción en Almacén Técnicas Estadísticas
---	--

También se encuentran publicados PG generados por el área de Organización y sistemas, los que no forman parte del sistema de gestión, pero si utilizan los canales de publicación y control de documentos.