


	MANUAL	Código: FLDIMACALI
	CALIDAD	Revisión: 04 Fecha: 31/08/2017 Página: 1 de 12

MANUAL DE CALIDAD DE INVERSIONES PERUALP S.A. (PERUALP)

ETAPA	AREA	CARGO	NOMBRE
Actualizado por:	ESIGCIA	ESIGCIA	ESIGCIA
Revisado por:	Gerencia General	Gerente General	Jaime A. Marín Frey
Aprobado por:	Gerencia General	Gerente General	Jaime A. Marín Frey

	MANUAL	Código: FLDIMACALI
	CALIDAD	Revisión: 04 Fecha: 31/08/2017 Página: 2 de 12

INDICE

I.	INTRODUCCION	3
II.	INFORMACION DE PERUALP	3
2.1.	RESEÑA HISTÓRICA	3
2.2.	MISIÓN.....	4
2.3.	VISIÓN.....	4
2.4.	POLÍTICA DE CALIDAD	4
2.5.	VALORES	4
III.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	4
IV.	RESPONSABILIDADES.....	5
V.	OBJETO Y ALCANCE	5
5.1.	OBJETO	5
5.2.	ALCANCE	5
VI.	DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS.....	6
VII.	PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SGC.....	6
VIII.	POLITICA Y OBJETIVOS DEL SGC.....	7
8.1.	POLITICA DEL SGC	7
8.2.	OBJETIVO DE CALIDAD	7
8.2.1.	DE LOS TRABAJADORES	7
8.2.2.	DE LOS ACCIONISTAS.....	7
8.2.3.	DE LOS CLIENTEWS	8
8.2.2.	DE LOS ACCIONISTAS.....	7
IX.	ANEXOS.....	9
	ANEXO 1: ORGANIGRAMA GENERAL DE PERUALP.....	9
	ANEXO 2: MAPA DE PROCESOS.....	10
	ANEXO 3: MAPA ESTRATEGICO.....	11

	MANUAL	Código: FLDIMACALI
	CALIDAD	Revisión: 04 Fecha: 31/08/2017 Página: 3 de 12

I. INTRODUCCION

El presente manual refleja la convicción que tenemos en Perualp, para que nuestro sistema de calidad satisfaga las necesidades de nuestros clientes. Deseamos demostrar nuestra capacidad para proporcionar productos lácteos que satisfagan los requerimientos de nuestros clientes. Así como aumentar la satisfacción permanente a través de la mejora continua y la aplicación eficiente de la gestión por procesos y de los reglamentos aplicables, con miras a la obtención de una certificación de calidad bajo normas ISO, en el mediano plazo.

II. INFORMACION DE PERUALP

2.1 Reseña Histórica

Inversiones Perualp S.A. (Perualp), empresa dedicada a la elaboración y comercialización de productos lácteos, fue creada en 1997 por un grupo de ganaderos de Oxapampa, Pasco, Perú, liderados por el Sr. Julio César Marín Sánchez, y motivados por el potencial ganadero de la zona, con el objetivo de dar valor agregado a la leche fresca y generar una actividad económica sostenible.

En 1999 se incorpora como socio estratégico Floralp S.A., empresa suizo-ecuatoriana con más de cincuenta años de experiencia en la fabricación de derivados lácteos, con especial énfasis en quesos madurados, de importante participación en el mercado ecuatoriano y también con experiencia en exportaciones a nivel de la Comunidad Andina y el Caribe.

Desde sus inicios Perualp ha venido produciendo y desarrollando derivados lácteos de alta calidad, básicamente quesos madurados y frescos, reconocidos a nivel nacional. En los últimos años se han desarrollado nuevas líneas de producción como es el caso del yogurt.

Nuestra materia prima fundamental lo constituye leche fresca proveniente de vacas sanas y bien alimentadas. Previa pasteurización, la fabricación de derivados lácteos se ejecuta bajo estrictas normas de higiene y control de calidad.

Personal especializado y capacitado, laboratorio técnico, infraestructura y maquinaria adecuada, permiten brindar productos de calidad garantizada.

Los quesos madurados se almacenan en bodegas especiales, bajo estricto y permanente control. Algunos tipos de queso, como el parmesano, permanecen en maduración por varios meses o inclusive años.

La comercialización local se realiza directamente en planta y tiendas comerciales, a nivel regional y nacional se hace a través de distribuidores especializados en productos lácteos.

	MANUAL	Código: FLDIMACALI
	CALIDAD	Revisión: 04 Fecha: 31/08/2017 Página: 4 de 12

En Lima, desde Setiembre-2005 hasta Junio-2013, contamos con una oficina comercial que canaliza la distribución a los diferentes segmentos del mercado: supermercados, hoteles, restaurantes, catering, etc. Desde Junio-2013 nuestro distribuidor exclusivo en Lima es Inversiones Limalp SAC, empresa del grupo Floralp.

Mantenemos el liderazgo en la producción y venta de quesos madurados a nivel regional y nacional.

2.2 Misión

EMPRESA ESPECIALIZADA EN LA PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN RESPONSABLE DE PRODUCTOS LÁCTEOS, PARA SATISFACER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES.

2.3 Visión

SER EL REFERENTE EN LA VENTA DE QUESOS MADURADOS EN EL MERCADO REGIONAL Y NACIONAL MEDIANTE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL PARA EL BIENESTAR DE CLIENTES, PROVEEDORES Y DEMÁS PARTES INTERESADAS.

2.4 Política de Calidad

GARANTIZAR LA INOCUIDAD Y CALIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS A CLIENTES Y CONSUMIDORES, POR MEDIO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD.

2.5 Valores

OPTIMISMO, COMPROMISO, RESPETO, DISPONIBILIDAD, VERSATILIDAD, SENCILLEZ, HONESTIDAD.

III. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Perualp, para cumplir con sus actividades industriales y comerciales cuenta con dos plantas de producción y oficinas de administración y ventas ubicadas en Chontabamba (Oxapampa) y Codo de Pozuzo (Puerto Inca).

La empresa, para su racional funcionamiento, está organizada de la siguiente manera:

- Junta General de Accionistas
- Directorio
- Gerencia General
- Área de Producción: jefe de producción, jefe de planta, asistente de mantenimiento, ayudante de producción (producción, laboratorio, bodega).
- Área de Ventas: jefe de ventas, asistente de ventas, vendedor, transportista-mercaderista.
- Área de Administración y Auxiliares: contador, jefe de fomento ganadero, jefe de recursos humanos, jefe de aseguramiento de la calidad, asistente de compras, asistente de sistemas, asistente de almacén, asistente contable, transportista-acopiador.

	MANUAL	Código: FLDIMACALI
	CALIDAD	Revisión: 04 Fecha: 31/08/2017 Página: 5 de 12

- Asesoría Legal y en Sistemas.
- Servicios varios: acopio de materia prima (leche bovina fresca), transporte de productos, insumos y materiales, impulsación y marketing, mantenimiento de maquinaria, edificaciones y vehículos, entre otros.

En el Anexo 1 se muestra el Organigrama General de PERUALP.

Perualp cuenta con el Equipo del Sistema Integral de Gestión de la Calidad e Inocuidad Alimentaria (ESIGCIA), cuya finalidad es organizar y desarrollar políticas y actividades que permitan garantizar la calidad microbiológica, nutricional y organoléptica de los productos, así como desarrollar un sistema de gestión de la calidad, que garantice la capacidad de la empresa en proporcionar de forma coherente productos y servicios que satisfagan los requisitos de sus clientes.

El ESIGCIA cumple las funciones del Equipo HACCP, cuyo objetivo es la elaboración, verificación y reevaluación de los Planes HACCP (Plan de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), como sistema preventivo a la incidencia de problemas, orientado a la obtención de productos lácteos inocuos.

Además existe el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (CSST) cuyo objetivo es trabajar en la prevención de los riesgos laborales, mitigar daños en la ejecución de las labores mediante la implementación de mecanismos de seguridad, mejorar la productividad, velar por la salud y el bienestar de los trabajadores; controlar el impacto en el medio ambiente de los procesos y servicios ejecutados por Perualp, en concordancia a la normatividad vigente, buscando la armonía con proveedores, clientes y la comunidad..

Se realizan reuniones periódicas con participación de todo el personal de la empresa a fin de coordinar actividades, opinar sobre el trabajo en equipo, hacer el seguimiento correspondiente a las disposiciones y políticas, entre otros.

IV. RESPONSABILIDADES

Las funciones, responsabilidades y autoridad están definidas en el Manual de Organización y Funciones de Perualp.

V. OBJETO Y ALCANCE

5.1 Objeto

Este manual resume todas las tareas realizadas en Perualp, con el objeto de asegurar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, de tal forma que garantice la capacidad de la empresa en proporcionar productos lácteos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, así como aumentar la satisfacción permanente a través de la aplicación eficiente de los procesos y de los reglamentos aplicables.

	MANUAL	Código: FLDIMACALI
	CALIDAD	Revisión: 04 Fecha: 31/08/2017 Página: 6 de 12

5.2 Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad en Perualp abarca la elaboración, venta y distribución de productos lácteos, así como a los servicios que ofrecemos.

Para cumplir con los objetivos Perualp cuenta con dos plantas de producción, una ubicada en Chontabamba (Oxapampa), planta donde está implementado el sistema de calidad HACCP, y otra ubicada en Codo de Pozuzo (Puerto Inca), donde se implementará el mismo sistema.

La comercialización local se realiza directamente en planta y tiendas comerciales, a nivel regional y nacional y se hace a través de distribuidores especializados en productos lácteos.

Desde Junio-2013 nuestro distribuidor exclusivo en Lima es Inversiones Limalp SAC, empresa del grupo Floralp.

El Sistema de Gestión de Calidad de Perualp abarca todos los procesos claves de la empresa, tomando las áreas funcionales que interviene dentro de la cadena de valor. Los aspectos claves contemplados en los procesos de Perualp son los siguientes:

- Análisis de mercado
- Desarrollo de nuevos productos
- Compras
- Producción
- Atención a clientes
- Ciclo pedido despacho
- Aseguramiento de la calidad
- Sistema de gestión de la calidad
- Administración de recursos financieros
- Administración de recursos materiales
- Administración de recursos humanos

Cada uno de los procesos de Perualp (ver ítem 6) está especificado en los procedimientos documentados y sus respectivos registros de calidad, que forman parte de la documentación del sistema de gestión de la calidad de Perualp. Los documentos y registros clave son los siguientes:

- ✓ Decisiones del directorio.
- ✓ Evaluación del personal.
- ✓ Medición del clima organizacional.
- ✓ Evaluación de los proveedores de materias primas, insumos y suministros.
- ✓ Registro de productos no conformes.
- ✓ Calibración de los equipos de medición.
- ✓ Mantenimiento preventivo de las maquinarias y equipos.
- ✓ Auditorías internas y externas.
- ✓ Registro de las acciones correctivas y preventivas.
- ✓ Reclamos de los clientes.
- ✓ Registro de la satisfacción de los clientes.

	MANUAL	Código: FLDIMACALI
	CALIDAD	Revisión: 04 Fecha: 31/08/2017 Página: 7 de 12

VI. DESCRIPCIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

Conforme a lo descrito en el alcance o ámbito de aplicación, Perualp mantiene identificados a los procesos para garantizar el Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa.

La interacción de dichos procesos está debidamente graficada en el Anexo 2 de éste manual (Mapa de Procesos).

El mapa estratégico, resultado de la confluencia de los procesos alineados al planeamiento estratégico, se muestra en el Anexo 3.

VII. PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como normas de consulta referentes a este manual se consideran las siguientes:

- ISO 9001:2000
- Código de Buenas Prácticas de Manufactura de la Food and Drug Administration (FDA)
- CODEX ALIMENTARIO
- CODIGO DE COMERCIO
- LEY GENERAL DE SOCIEDADES
- LEYES DE REGIMEN TRIBUTARIO
- LEYES DE REGIMEN LABORAL
- LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR, Ley N° 29571
- DECRETO SUPREMO N°007 – 98- S.A. Reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas
- PRINCIPIOS GENERALES DE HIGIENE DE LOS ALIMENTOS CAC/RCP 1 – 1969
- Decreto Supremo N° 017-2017-SA: Reglamento de la Ley N° 30021, Ley de Promoción de la Alimentación Saludable (aprobado el 17-06-2017, entra en vigencia a partir del 01-01-2018).
- Decreto Supremo N° 007-2017-MINAGRI: Reglamento de la Leche y Productos Lácteos (aprobado el 30-06-2017, entra en vigencia a partir del 01-01-2018).

VIII. POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

8.1 Política del Sistema de Gestión de la Calidad

Perualp considera que los instrumentos estratégicos para lograr la competitividad, rentabilidad y ser un referente en el mercado peruano, alcanzando la satisfacción de los clientes, son el desarrollo y la mejora continua de la calidad de sus productos y servicios.

Entiende que los clientes son el activo fundamental de la organización, y que por lo tanto la plena satisfacción de sus expectativas y necesidades es objetivo prioritario de la gestión de la calidad.

Se apoya en sus colaboradores, como eje principal de su funcionamiento y resultados, siendo también objetivo prioritario la satisfacción de sus necesidades y expectativas mediante la motivación e integración en los objetivos estratégicos de la organización. La responsabilidad de trabajar con

	MANUAL	Código: FLDIMACALI
	CALIDAD	Revisión: 04 Fecha: 31/08/2017 Página: 8 de 12

calidad y la obtención de la misma se traslada a todos los colaboradores de la organización.

Los conocimientos y prácticas del Sistema de Gestión de Calidad se transmiten y aplican a todos los colaboradores, a fin de afrontar con éxito las exigentes demandas del mercado.

La Gerencia asume como función propia de su responsabilidad ejercer el liderazgo, que propicie la gestión de calidad, actuando de manera impulsora, consistente y sostenible en: manifestar la importancia de cumplir los requisitos del cliente (reglamentarios y legales); establecer y revisar los objetivos de los Jefes de Area y demás colaboradores en materia de calidad, haciéndolos coherentes entre todos los procesos de gestión; facilitar los recursos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad; establecer la gestión por procesos y la mejora continua como motor de la organización, basándose decididamente en la participación de todo sus colaboradores; garantizar que la Política del Sistema de Gestión de Calidad sea comunicada y entendida por todo los colaboradores; revisar periódicamente dicha política para garantizar su continua adecuación.

La Gerencia se apoya en el Equipo del Sistema Integral de Gestión de la Calidad e Inocuidad Alimentaria (ESIGCIA) y en el departamento de Aseguramiento de la Calidad, para el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos acorde a la presente política.

8.2 Objetivos de Calidad


Perualp mantiene un esquema de determinación de objetivos de calidad periódico, mediante el cual, para cada periodo se determinan los objetivos de calidad para los trabajadores, accionistas, clientes y otras partes interesadas. Los objetivos de calidad para el año 2017 son:

8.2.1 De los Trabajadores

- Consolidar el trabajo en equipo en las diferentes áreas de la empresa.
- Mantener elevado el compromiso con Perualp, con participación activa en todas las actividades de la empresa.
- Mejorar la productividad y eficiencia, así como la calidad de los productos y atención al cliente.
- Certificar el la Validación de Planes HACCP y la Homologación de Proveedores.
- Cumplir con las políticas y normas de seguridad y salud en el trabajo y cuidado del ambiente.

8.2.2 De los Accionistas


- Fortalecer las relaciones con los ganaderos proveedores, incrementar el volumen acopiado, mejorar la calidad e incrementar el precio de la leche.
- Incrementar la rentabilidad de la empresa.
- Consolidar el posicionamiento en los mercados actuales, con especial énfasis en el segmento horizontal.
- Mejorar la infraestructura, tecnología y recursos humanos, así como desarrollar proyectos de inversión.

	MANUAL	Código: FLDIMACALI Revisión: 04
	CALIDAD	Fecha: 31/08/2017 Página: 9 de 12

- Proteger y conservar el medio ambiente y política de responsabilidad social.
- Tener información permanente, a través de la elaboración de estados financieros (mensuales), presupuestos e informes.

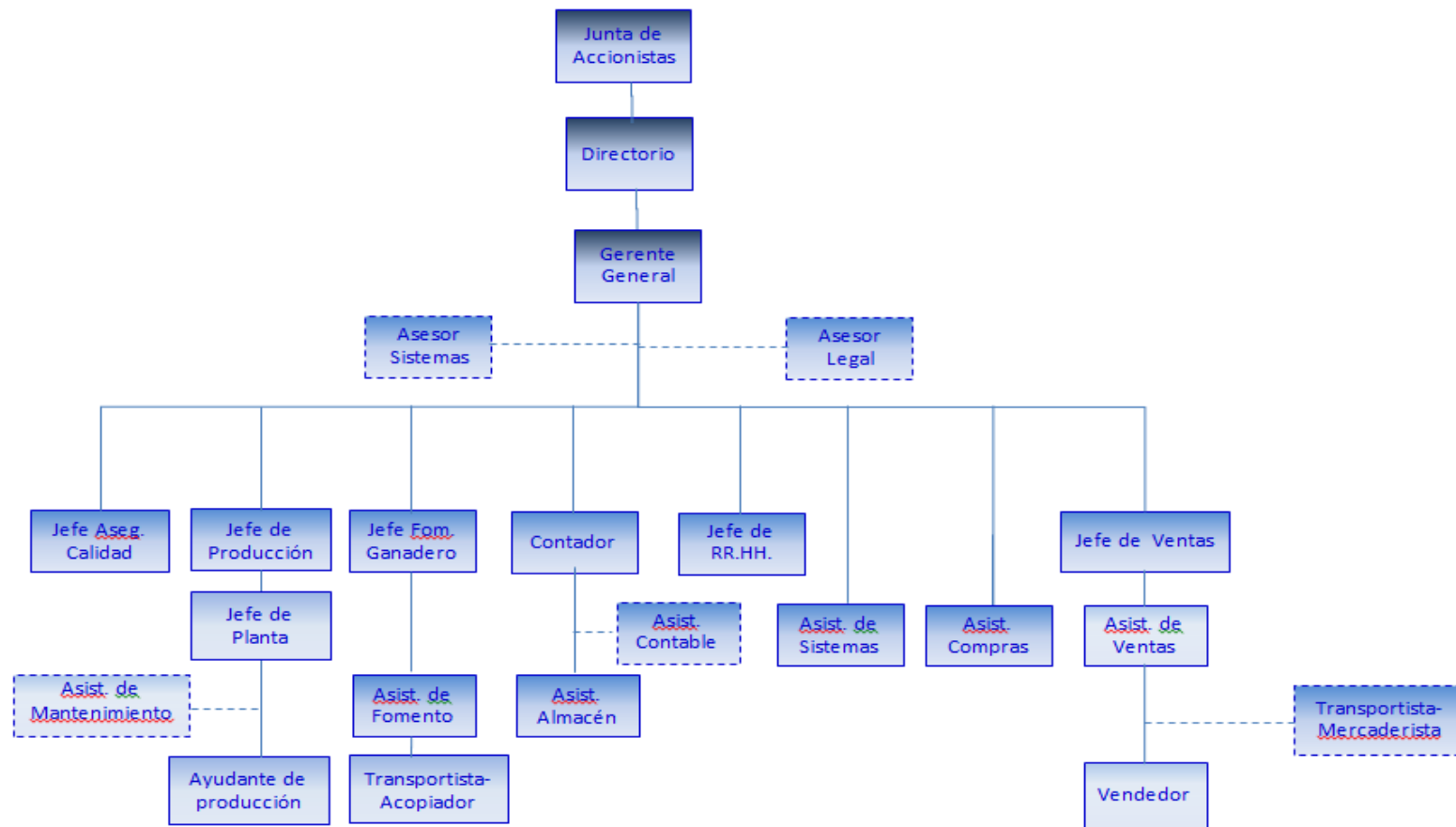
8.2.3 Clientes


- Garantizar la calidad de nuestros productos manteniéndolos dentro de los estándares establecidos.
- Lograr precios competitivos en el mercado.
- Asegurar el buen y cordial servicio de atención al cliente.
- Desarrollar nuevos productos.
- Cuidado del medio ambiente y responsabilidad social.

	MANUAL	Código: FLDIMACALI
	CALIDAD	Revisión: 04 Fecha: 31/08/2017 Página: 10 de 12

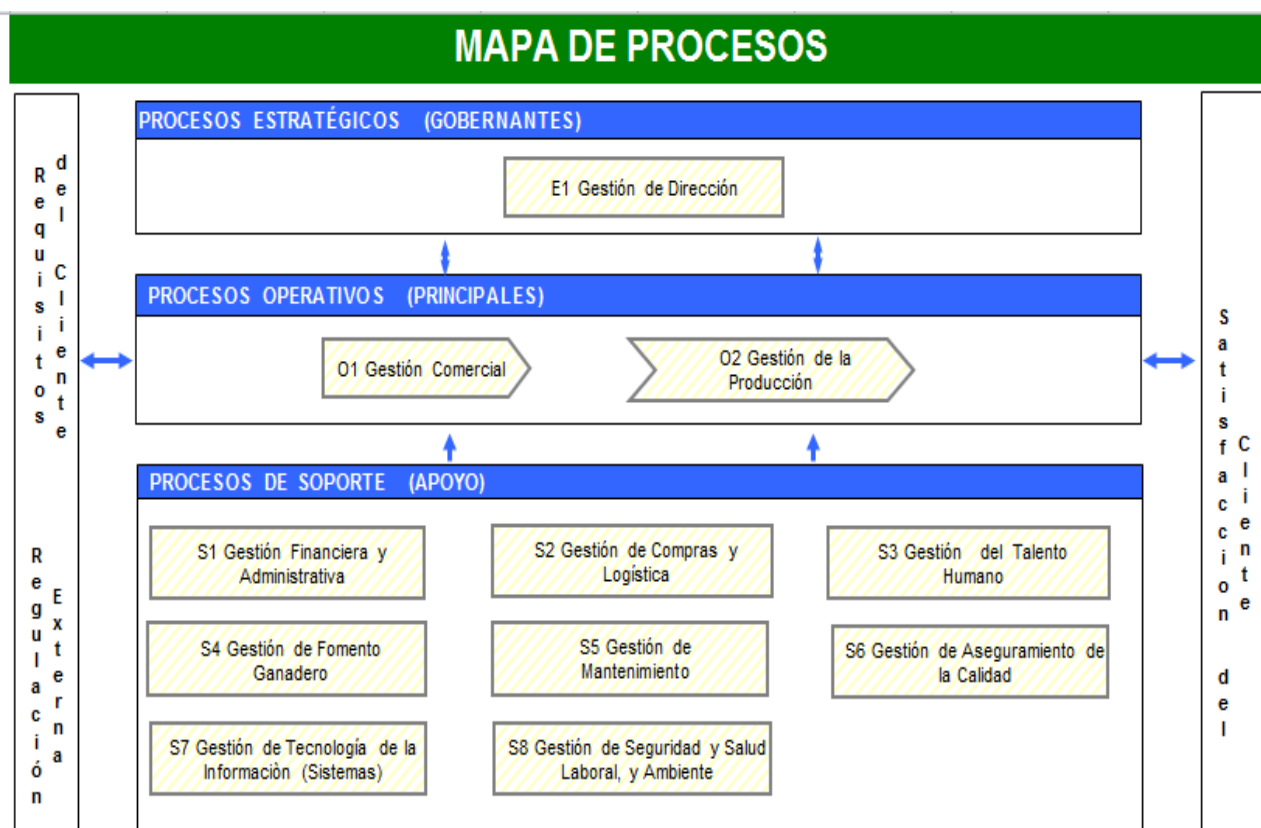
IX. ANEXOS


1. Organigrama General de Perualp



	MANUAL	Código: FLDIMACALI
	CALIDAD	Revisión: 04 Fecha: 31/08/2017 Página: 11 de 12

2. Mapa de Procesos



	MANUAL	Código: FLDIMACALI
	CALIDAD	Revisión: 04 Fecha: 31/08/2017 Página: 12 de 12

3. Mapa Estratégico

