

Capítulo 12

AENOR

AENOR entra en Perú en 2007, realizando auditorías de sistemas de gestión de calidad para las operaciones de las filiales de empresas españolas.

AENOR Perú es la tercera sociedad abierta en el continente sudamericano, después de Chile y Brasil.

Contribuyendo con el desarrollo sostenible de Perú

Por **Pedro J. Fernández**

Director General de AENOR Perú

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) es una entidad privada sin fines lucrativos creada en 1986. A través del desarrollo de normas técnicas y certificaciones contribuye a mejorar la calidad y competitividad de las empresas, sus productos y servicios, y de esta forma ayuda a las organizaciones a generar confianza ante terceros. En 1986 se constituyó la infraestructura básica para desarrollar la actividad de certificación. Actualmente en AENOR existen 70 comités técnicos de certificación en productos —como materiales de construcción y eléctricos, plásticos, electrodomésticos, alimentación, etc.— y comités de certificación de servicios de diversa índole, como los de transporte y logística, administración pública o sanitarios, entre otros. A partir de 1989 se comenzaron a certificar sistemas de gestión según la norma ISO 9001 y desde entonces su proyección ha sido imparable hasta superar los 26.000 certificados.

Prácticamente desde su fundación, la dimensión internacional de AENOR ha ido creciendo en todas sus actividades. En normalización representando a España en organismos internacionales y regionales, así como mediante proyectos de cooperación. En certificación apoyando a empresas españolas en su internacionalización y a organizaciones de más de 60 países a mejorar sus niveles de calidad. Actualmente AENOR se sitúa entre las 10 certificadoras más importantes del mundo.

En un escenario en el que las empresas españolas se expandían internacionalmente, especialmente en Latinoamérica, se requería que los servicios de evaluación de la

conformidad se pudieran prestar en cualquier lugar del mundo donde estas operasen. Así, la actividad internacional en evaluación de la conformidad comenzó desde principios de la década de los años noventa, especialmente a través de la certificación de sistemas de gestión, en un inicio tan solo de calidad, a las filiales de empresas que ya se encontraban certificadas en España.

En 2001 se creó AENOR INTERNACIONAL, una sociedad holding que permitiera trasladar a otros países la experiencia y el éxito obtenido por AENOR en el campo de la certificación, aportando el valor añadido distintivo que requiere cada mercado. Actualmente se han emitido certificados en 64 países y opera mediante establecimiento permanente en 13 de ellos.

La actividad de evaluación de la conformidad en Perú comienza a mediados de la década de los noventa con las primeras auditorías de sistemas de gestión de calidad para las operaciones de las filiales de empresas españolas ya implantadas en el mercado peruano, como fueron Telefónica, Abengoa o Red Eléctrica de España.

En la primera parte de la década del 2000, con el auge de los precios de las materias primas se produjo un fuerte crecimiento económico en Perú que atrajo importantes flujos de inversión extranjera directa. El país se encontraba ávido de esta inversión, tras los años de estancamiento por el terrorismo y la crisis económica. En este marco favorable se incluye a Perú en el plan de expansión de AENOR INTERNACIONAL y en el año 2007 se constituye AENOR PERÚ, siendo la tercera sociedad abierta en el continente sudamericano después de Chile y Brasil.

Si bien el mercado de evaluación de la conformidad en Perú era, y sigue siendo, uno de los más reducidos de la región, debido al bajo nivel de formalización en las empresas, existían oportunidades de crecimiento en campos como la supervisión de calidad de proyectos de infraestructura, las verificaciones y validaciones de proyectos relacionadas con el protocolo de Kioto o la formación en materias de calidad, gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo, además de la certificación de sistemas de gestión.

En los primeros años de constituirse la sociedad en Perú, el número de certificados de sistemas de gestión era muy reducido, proviniendo el grueso de la facturación de la supervisión de calidad y seguridad del despliegue de infraestructura celular de telecomunicaciones para Telefónica. El paso más difícil en la consolidación de la operación fue ampliar la cartera de clientes a empresas locales o multinacionales extranjeras, de forma que disminuyera la dependencia de las compañías españolas. Esta etapa requirió un profundo estudio del mercado peruano y de su cultura empresarial, que, aunque en un inicio pueda parecer muy similar a la española, tiene significativas diferencias que no deben subestimarse.

Este proceso de diversificación resultó exitoso, realizándose hasta 2015 unas 34.000 jornadas de supervisión de calidad, destacando los proyectos de infraestructura celular de telecomunicaciones para los tres principales operadores del país. Además, se han realizado inspecciones de calidad y seguridad a más de 3.100 estaciones bases celulares para los tres principales operadores de telecomunicaciones en Perú.

También se incursionó en el incipiente mercado de las energías renovables en Perú supervisando la construcción de dos parques eólicos, el 50 % de todos los construidos en Perú, con una capacidad de generación conjunta de 128 MW.

Fruto del análisis de los sectores donde existía un mayor potencial de crecimiento de la inversión se detectó una oportunidad en la ampliación de las redes de sucursales de las entidades financieras. Es importante señalar que la tasa de bancarización de Perú era inferior al 30 % en 2010. AENOR PERÚ ha acompañado esta expansión con la supervisión y la construcción de más de un centenar de sucursales bancarias para las principales entidades financieras del país.

Debido al aún bajo nivel de la educación pública en Perú, la inversión privada en el sector de la educación tiene una importante dimensión. En 2016 ya se ha participado en la supervisión de 20 colegios e institutos de educación técnica.

El mercado peruano de certificación de sistemas de gestión, con menos de 2.000 certificados, es 8 veces más pequeño que el chileno, 5 veces menor que el colombiano y de un tamaño similar al de Ecuador. La actividad de certificación de AENOR alcanza ya 280 certificados vigentes de sistemas de gestión. Actualmente se posee un fuerte liderazgo en el campo de la certificación de tecnologías de la información, ISO 27001 e ISO 20000, con una cuota de mercado en ambos casos superior al 70 %.

El mercado peruano valora especialmente el alto nivel de cualificación de los auditores y aprecia la experiencia internacional. Sin embargo, el mejor resultado se obtiene de equipos mixtos formados por españoles u otros extranjeros y peruanos, que ha sido la fórmula de crecimiento en los primeros años de la operación.

En el sector público peruano la necesidad de profesionalización y de dotarse de herramientas de gestión que le permitan aumentar su eficiencia ha marcado los últimos años. Aunque sigue existiendo un evidente exceso de burocracia en las Administraciones Públicas, especialmente, en la tramitación de grandes proyectos de inversión, con respecto a la atención al ciudadano se han dado importantes pasos para reducir esta burocracia. Así, la Administración peruana se ha convertido en pionera en la certificación de compromisos de calidad ante el ciudadano en Latinoamérica.

La presencia de AENOR ha aumentado paulatinamente en el Estado peruano, ayudando a mejorar sus niveles de eficiencia en la prestación de sus servicios, hasta alcanzar la mayor cuota de mercado en organismos públicos certificados en todos los niveles de la Administración. Destacan instituciones que han realizado un importante esfuerzo en mejorar su gestión como la Superintendencia Nacional de Tributos y Aduanas (SUNAT), el Instituto Nacional de la Defensa de la Competencia (INDECOPI), el Ministerio de Trabajo, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (OSINERGMIN), el Banco Central de la Reserva (BCR), el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC) o la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS).

Por otra parte, Perú es uno de los países más vulnerables al cambio climático debido a su climatología extrema. Esta es otra fuente de oportunidades para contribuir

con el desarrollo sostenible del país como ha venido realizando AENOR mediante la validación de tres propuestas de Acción Nacional de Mitigación Apropiada (NAMA) para el empleo del gas natural en transporte y sectores industriales, así como su uso domiciliario. Estas tres nuevas NAMAs, promovidas por Gas Natural Fenosa, han supuesto a su vez un hito relevante al mostrar las posibilidades de colaboración público-privada en acciones de mitigación de emisiones de CO₂ equivalente en el país. Asimismo, se han validado 18 Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL) de acuerdo con el protocolo de Kioto y se han certificado proyectos conforme a la *Verified Carbon Standard* (VCS), de carácter voluntario, como el COSAC 1, desarrollado por la Entidad Metropolitana de Transporte de Lima.

AENOR PERÚ también contribuye a la formación de profesionales para las empresas comprometidas con la calidad y el medio ambiente, la seguridad de la información, seguridad y salud laboral o I+D+i. Desde 2007 se han formado en Perú a más de 10.000 profesionales, en los más de 500 cursos de formación organizados en la práctica totalidad de la geografía peruana.

El mercado peruano requiere una continua atención a los clientes y perseverar en la relación con estos, ya que el periodo de maduración para concretar un contrato en proyectos medianos y grandes supera en muchos casos incluso los dos años. De hecho, en nuestra opinión, la vocación de permaneciera es un factor clave para el éxito en el Perú.

Actualmente AENOR PERÚ cuenta con un equipo estable de más de 50 profesionales de alta cualificación, comprometido con la cultura de la calidad, el cuidado del medio ambiente y la seguridad de las personas para continuar apoyando el desarrollo sostenible y la modernización del país.