



# 2005 REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

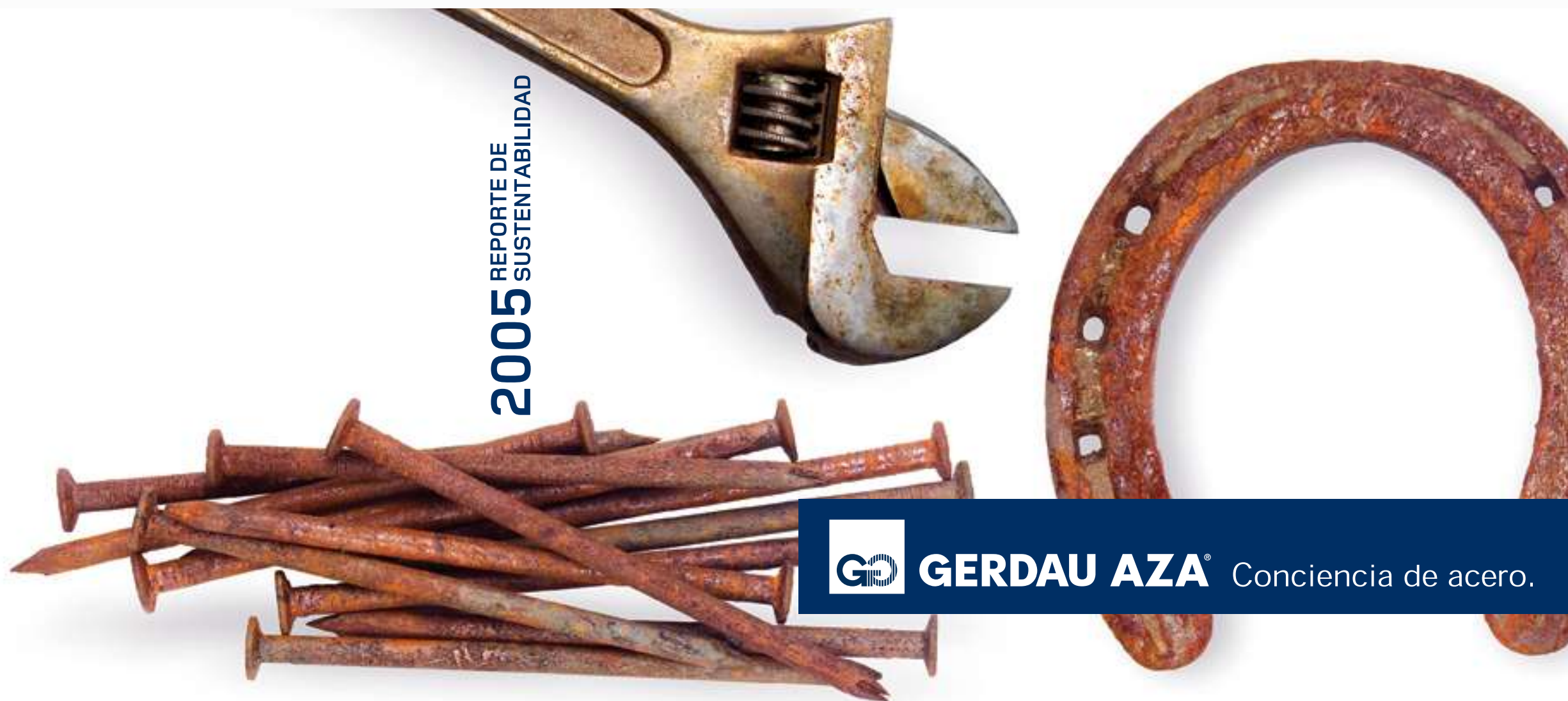


**Gerdau AZA S.A.**  
La Unión 3070, Renca, Santiago.  
Fono: 641 86 83 - 641 91 85  
Código Postal: 746 4522  
rse@gerdauaza.cl

**Grupo Gerdau**  
A. Farrapos, 1811 - 90220-005  
Porto Alegre - RS - Brasil  
Fono: 55 51 3323-2000  
gerdau@gerdau.com.br  
www.gerdau.com.br

[www.gerdauaza.cl](http://www.gerdauaza.cl)

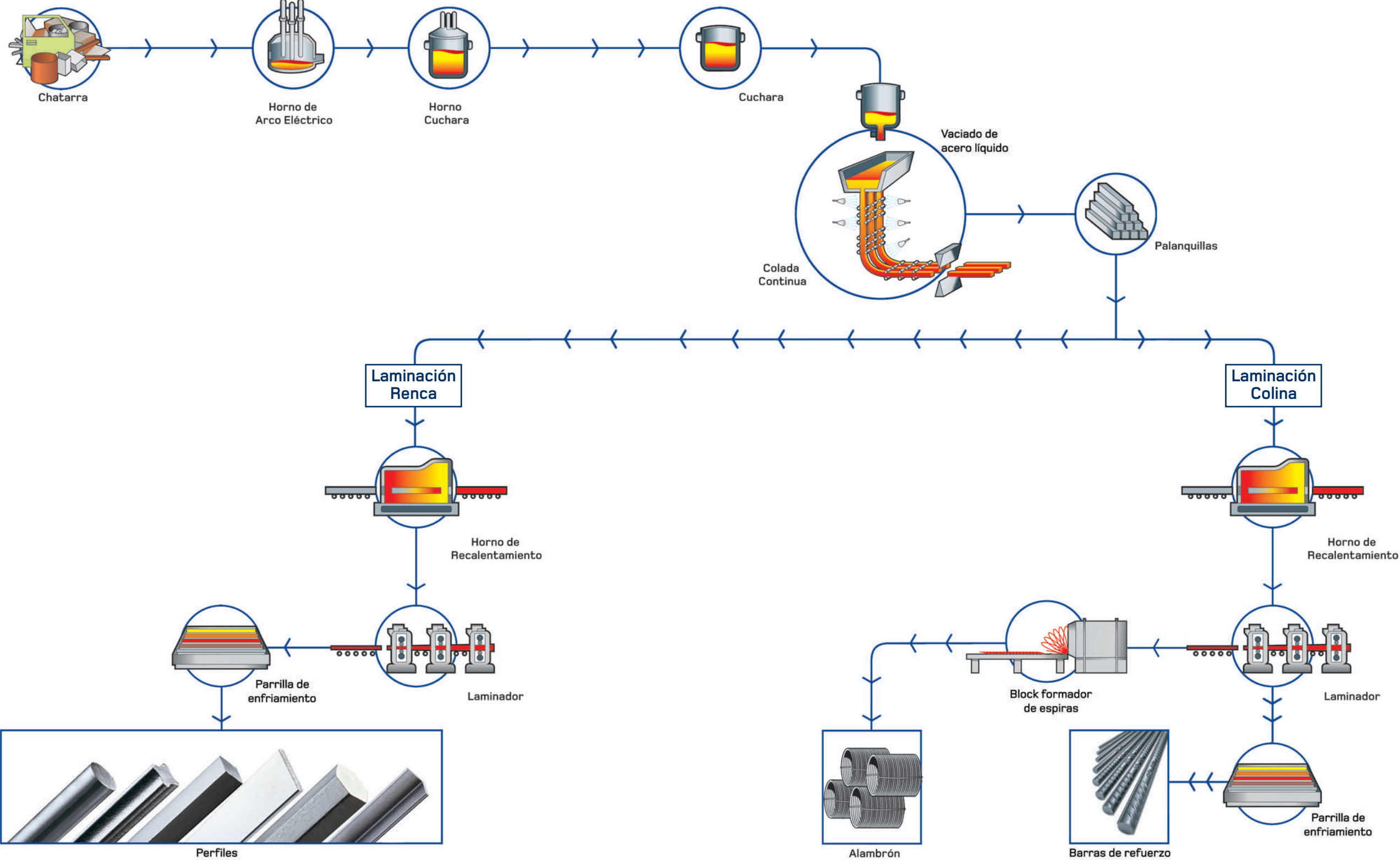
## 2005 REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



Este reporte tiene el Nivel A de aplicación de las pautas G3. Esta evaluación ha sido hecha por el equipo redactor del reporte.



# PROCESO PRODUCTIVO DE USINA SEMI-INTEGRADAS



**COORDINACION**

Area de Responsabilidad Social, dependiente de la Gerencia de Marketing

**EQUIPO DE REDACCION**

Alejandra Rosas  
 Centro de Estudios Mario Molina  
 Gerdau AZA

**DISEÑO**

Dos C

**FOTOGRAFIAS**

Lya Huguet, Matías del Campo, Arturo Harlen, Jorge Cubillos

**IMPRESION**

Ograma

**TIRAJE**

1.000 ejemplares

Agradecemos a quienes hicieron posible la emisión de este documento, en particular al Centro de Estudios Mario Molina ([www.cmmolina.cl](http://www.cmmolina.cl)) por su colaboración en los temas de sustentabilidad y medio ambientales y a Vincular ([www.vincular.org](http://www.vincular.org)), por su aporte en materias relacionadas con responsabilidad social empresarial.

Santiago, octubre de 2006

# CONTENIDO

<b>PRESENTACION</b>	4	<b>Capítulo 4.</b>	
		<b>GOBIERNO Y STAKEHOLDERS</b>	29
<b>MENSAJE DEL PRESIDENTE</b>	6		
		<b>Capítulo 5.</b>	
<b>Capítulo 1.</b>		<b>DESEMPEÑO ECONOMICO, AMBIENTAL Y SOCIAL</b>	59
<b>ESTRATEGIA Y ANALISIS</b>	9	DESEMPEÑO ECONOMICO	60
		DESEMPEÑO AMBIENTAL	72
<b>Capítulo 2.</b>		DESEMPEÑO SOCIAL	84
<b>PERFIL ORGANIZACIONAL</b>	19		
		<b>INDICADORES</b>	107
<b>Capítulo 3.</b>			
<b>PARAMETROS DE LA MEMORIA</b>	23	<b>GLOSARIO</b>	111



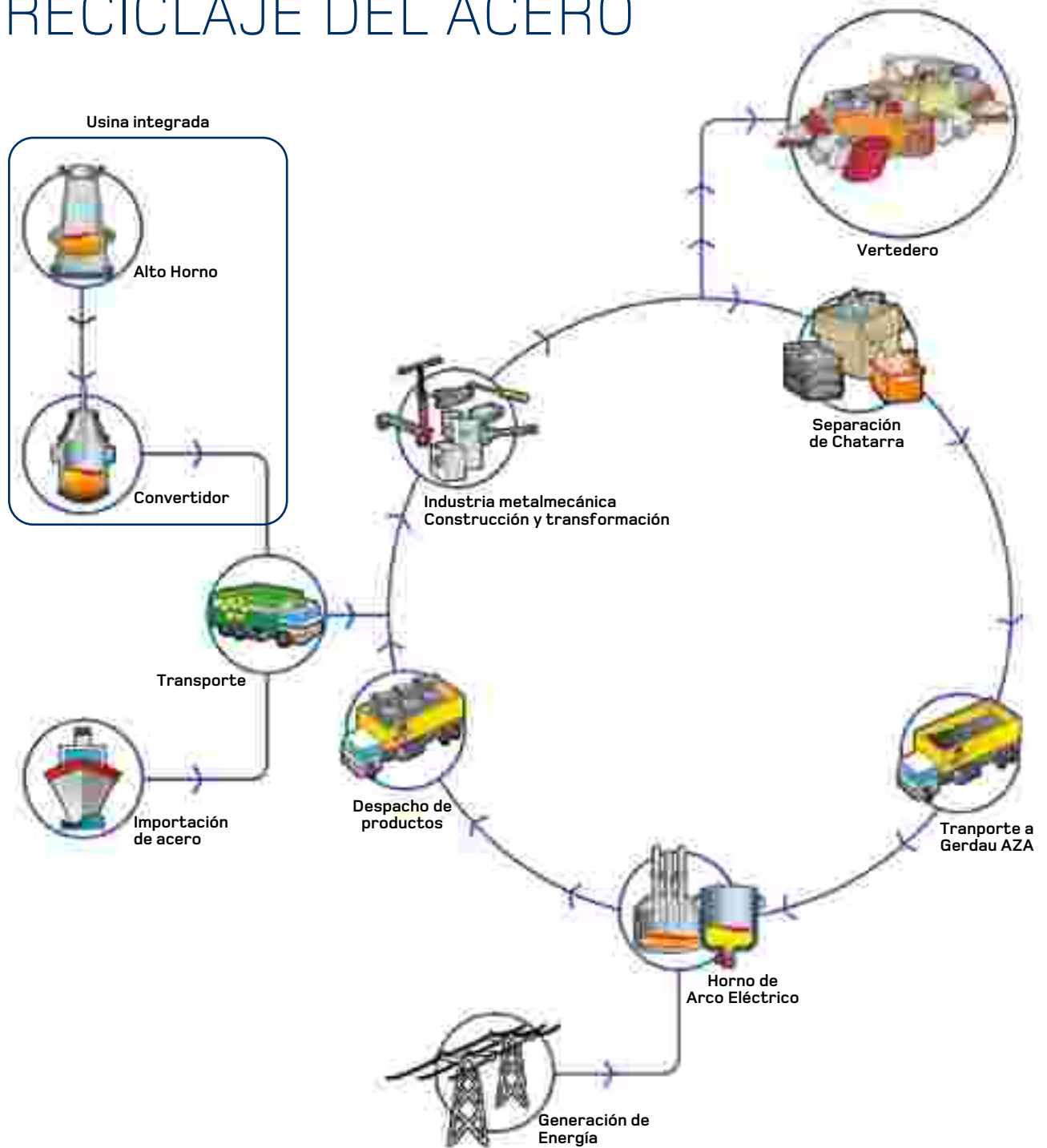


## GERDAU EN EL MUNDO



- Usinas Siderúrgicas
- Unidades de Transformación
- Centros de Servicios de Corte y Doblado de Acero
- Centros de Servicios de Aceros Planos
- Filiales de Comercial Gerdau
- Unidades de Recolección y Procesamiento de Chatarra
- Unidad de Producción de Arrabio
- Participaciones Societarias

# CICLO DE VIDA DEL RECICLAJE DEL ACERO



# PRESENTACION



**H**oy, a través de dos grandes innovaciones de nuestro reporte de sustentabilidad corporativa 2005, damos un nuevo paso destinado a promover la responsabilidad social empresarial, y hacemos efectivo nuestro compromiso de mejoramiento permanente en esta materia, especialmente en el ámbito de la transparencia.

En primer lugar presentamos a la comunidad nacional e internacional y a todos nuestros stakeholders, nuestro segundo reporte GRI/Global Reporting Initiative, en formato G3.

El actual formato corresponde a la nueva versión, que los distintos stakeholders públicos y privados han establecido a nivel mundial como los nuevos requerimientos informativos, a objeto de garantizar la seriedad de los reportes diseñados en torno a las guías y directrices del World Business Council for Development and Sustainability.

Esta nueva versión amplía los detalles relacionados con la gestión de las organizaciones reportantes, demandando una mayor y más detallada compilación de información relevante en materias económicas, sociales y ambientales.

De esta forma, Gerdau AZA asume el desafío de ser una empresa líder del Grupo Gerdau, a nivel nacional, y cumple de manera efectiva, el compromiso adquirido en el reporte 2004 en materia de mejoramiento permanente en la calidad de su memoria de sustentabilidad.

En segundo lugar ponemos a disposición "on line" dicho reporte en nuestro sitio web [www.gerdauaza.cl](http://www.gerdauaza.cl). Ello a objeto de favorecer su permanente actualización, a través de la generación y disposición de información pública, así como permitir una mayor interacción con la comunidad pública y privada.

A través de estos nuevos esfuerzos de transparencia queremos mejorar día a día las relaciones con nuestros stakeholders, pues sabemos que el diálogo es confianza y que ella, es la base del valor de nuestro negocio.

Hermann von Mühlenbrock

**Gerente General**  
**GERDAU AZA**

## MENSAJE DEL PRESIDENTE





## **UN AÑO DE BUENOS RESULTADOS**

El año de 2005 fue muy positivo para el Grupo Gerdau. La facturación llegó a R\$25,5 mil millones, representando un crecimiento del 8,9% sobre 2004. La utilidad neta, de R\$3,3 mil millones, se mantuvo en los mismos niveles del periodo anterior, el mejor año de la historia de la siderurgia. Además, la producción alcanzó la marca de 13,7 millones de toneladas de acero (+1,7%).

Ese desempeño refleja el buen momento del sector siderúrgico mundial y el esfuerzo continuo del Grupo Gerdau para alcanzar nuevos niveles de excelencia en todas sus unidades, ubicadas en Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Estados Unidos y Uruguay.

## **INICIO DE LAS OPERACIONES EN ESPAÑA**

En 2005 se adquirió el 40% del capital social de la Corporación Sidenor, principal productora de aceros especiales, forjados y fundidos de España. La participación en la Corporación Sidenor representa inversiones de US\$ 340,0 millones, siendo que, de este total, la deuda de la empresa corresponde a US\$ 138,7 millones.

Esa inversión refleja la estrategia del Grupo Gerdau de mantenerse como uno de los consolidadores de la siderurgia, mediante adquisiciones y fusiones. En el segmento de aceros largos, el foco seguirá siendo el continente americano, y en la línea de aceros largos especiales, el mundo.

## **ACERO PARA TRANSFORMAR EL MUNDO**

El Grupo Gerdau cree que produce acero para transformar el mundo, a través de la generación de empleos de calidad, de la protección al medio ambiente y del estímulo al desarrollo de las comunidades a partir del auspicio a proyectos sociales. Además, transforma chatarra en nuevos productos siderúrgicos, que mejoran la calidad de vida de las personas, pues forman parte de puentes, hospitales, viviendas, hidroeléctricas, entre tantos otros items.

En 2005, se destinaron R\$ 41,7 millones para más de 500 proyectos sociales en América. Esas iniciativas buscaron contribuir al desarrollo de las poblaciones vecinas a las unidades de Gerdau y beneficiaron a 7,6 millones de personas.

La actuación social del Grupo Gerdau está enfocada en las áreas de educación y movilización solidaria. En el campo de la educación, por ejemplo, se hacen aportes para mejorar la calidad en la enseñanza primaria. Importante subrayar que educación, para el Grupo Gerdau, no se restringe a los bancos de escuelas y universidades. Incluye proyectos para perfeccionamiento de la investigación científica, el estímulo al emprendimiento, el incentivo al voluntariado, entre otros. En Chile, uno de los destacados en esa área es el programa de educación ambiental,

que el año pasado promovió actividades en las escuelas y una exposición sobre reciclaje de chatarra en el Museo Interactivo Mirador, en Santiago.

En el área ambiental, el Grupo Gerdau destinó R\$ 186,8 millones en el año para la actualización de las tecnologías de protección del aire, de las aguas y del suelo en sus plantas. En este periodo, uno de los destacados fue el nuevo captador de polvo adquirido por Gerdau AZA, para garantizar una mejor calidad del aire. Además, el Grupo Gerdau busca, cada vez más, aumentar el uso de sus co-productos por el sector siderúrgico mismo y por otros segmentos de la economía, reduciendo el consumo de recursos naturales en la industria. En 2005, se reaprovecharon 80% de los co-productos de las unidades Gerdau, contra 66,3% en el periodo anterior.

Junto a nuestros 27.500 colaboradores, estimulamos la búsqueda por un mismo objetivo, por una misma estrategia: consolidar el Grupo Gerdau como una empresa global, de clase mundial. Incentivamos las personas a compartir valores y conocimientos, al combinar expertise técnica, industrial y comercial, aunando lo que cada operación de negocio tiene de mejor, independientemente de nacionalidades. Todas esas acciones tienen por objetivo agregar valor al negocio, mediante equipos y líderes con compromiso y desempeño superiores. Por ello, el Grupo Gerdau invierte continuamente en el desarrollo de sus profesionales. En 2005, se destinaron R\$ 33 millones a capacitación, recursos que posibilitaron la realización de 1,7 millón de horas de entrenamiento.

### **BÚSQUEDA CONTINÚA POR LA EXCELENCIA EN LA GESTIÓN**

En todos países, buscamos de modo continuo la excelencia de las prácticas de gestión, y por ello creamos un sistema integrado, que puede ser incorporado por las unidades en un corto espacio de tiempo: el Gerdau Business System (GBS). El GBS también permite el seguimiento de los resultados y su análisis en cada operación de modo objetivo. En 2005, Gerdau AZA desarrolló nuevas mejoras en su política de medio ambiente corporativa, alineando sus prácticas al modelo global. Esa iniciativa contribuye al perfeccionamiento del sistema de gestión ambiental de la empresa, que ya era considerado referencia por el mercado.

### **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría agradecer la dedicación y el empeño de nuestros colaboradores de Gerdau AZA. También deseo agradecer a todos que participan del proceso de desarrollo del Grupo Gerdau en Chile: clientes, proveedores, gobiernos y comunidades.

**Jorge Gerdau Johannpeter**  
**Presidente del Grupo Gerdau**

**CAPITULO 1.**

ESTRATEGIA Y ANALISIS  
SUSTENTABILIDAD Y GERDAU AZA






# ESTRATEGIA Y ANALISIS

## SUSTENTABILIDAD Y GERDAU AZA

### Estrategia de Sustentabilidad de Gerdau AZA

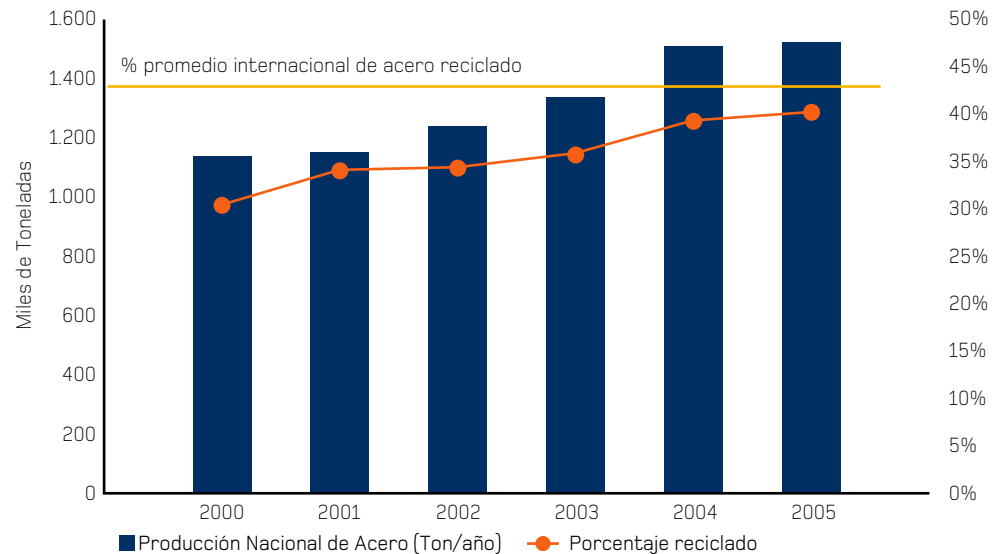
La visión, la misión y los valores de Gerdau AZA, soportados por los sistemas de gestión de la compañía, armonizan nuestros desafíos con los de la comunidad nacional, regional y local, en la cual están insertas nuestras instalaciones. Esta avenencia genera las condiciones para el éxito a largo plazo de nuestra compañía, así como para cada uno de nuestros grupos de interés.

Somos la empresa que más recicla en Chile y hemos hecho el firme compromiso de seguir aumentando el porcentaje de acero nacional producido a partir de chatarra, hasta llevarlo a niveles superiores al promedio mundial. Esto permite, simultáneamente, nuestro éxito financiero y un conjunto de beneficios ambientales y sociales que aportan, en términos concretos, a la sostenibilidad del país.



Durante 2005, Gerdau AZA recicló 423 mil toneladas de acero, lo que permitió reducir los residuos en rellenos sanitarios en un 8%, evitó la emisión de más de 400.000 toneladas de CO<sub>2</sub> y generó sobre 15.000 empleos directos.

### Producción y Reciclaje de Acero en Chile



Durante el año 2005 Gerdau AZA recicló 423 mil toneladas de acero, lo que permitió reducir la disposición nacional de residuos en rellenos sanitarios en un 8%, evitó la emisión de más de 400.000 toneladas de CO<sub>2</sub><sup>1</sup>, y generó sobre 15.000 empleos directos<sup>2</sup>.

Para conseguir estos resultados, satisfacemos las necesidades de nuestros clientes practicando calidad en todo lo que hacemos, y esforzándonos por ser una empresa con una gestión ambiental modelo, de forma tal de maximizar los beneficios ambientales del reciclaje.

Los grupos de interés son nuestros colaboradores, proveedores y clientes, las autoridades, la comunidad en general y en particular, la comunidad en el entorno a las plantas productivas. Además, son de nuestro interés el conjunto de personas e instituciones vinculadas al reciclaje en el país y el mundo.

Especial énfasis entregamos al cuidado y protección de nuestros colaboradores, porque finalmente son ellos los que permiten la transformación de un residuo, en un producto esencial para el desarrollo, como es el acero.

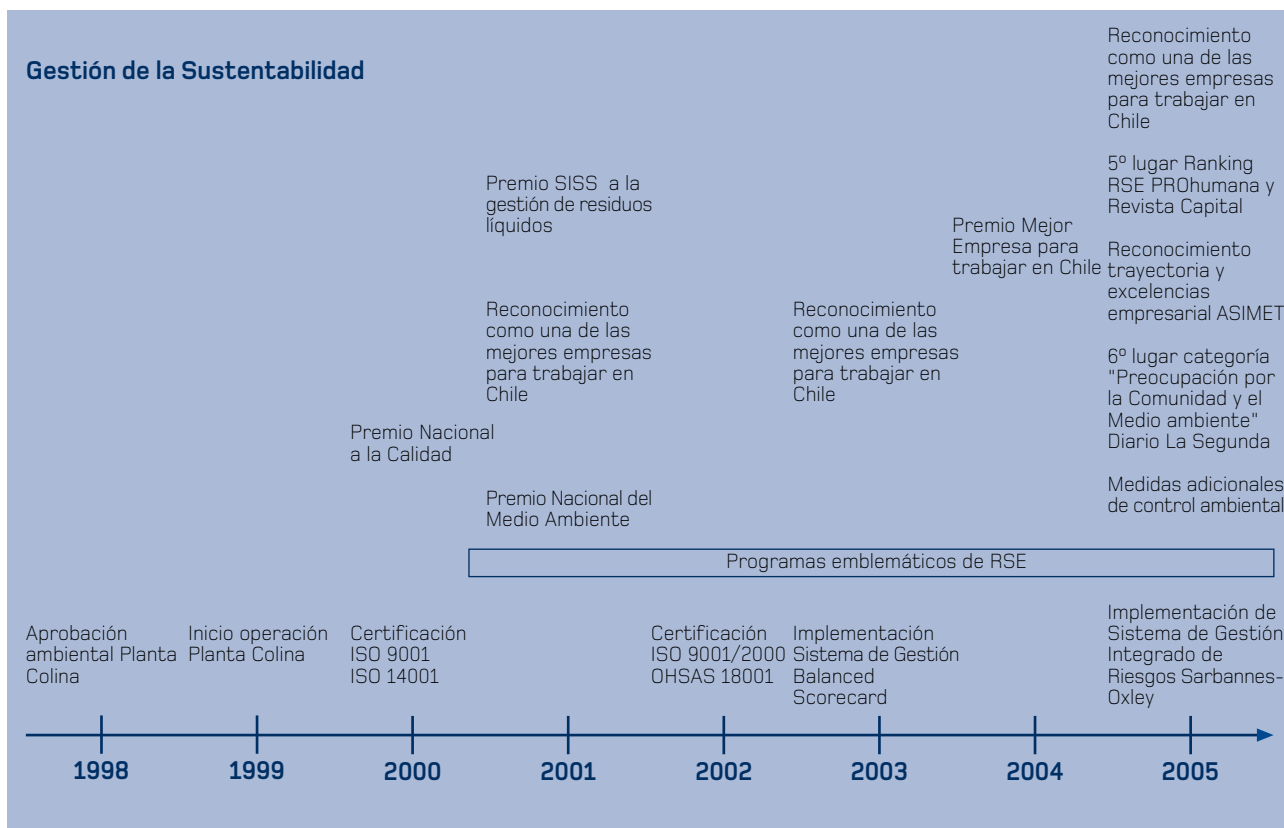
<sup>1</sup> En comparación a un escenario en que sustituyera la producción de Gerdau AZA por producción en plantas siderúrgicas integradas, empleando factor de emisión de acero IPCC para plantas integradas.  
<sup>2</sup> Estudio Recolección de Chatarra y su Efecto Sobre el Empleo/Universidad de Chile.

Nuestro compromiso de aumentar la producción de acero a partir de chatarra, nos motiva a involucrarnos activamente en acciones de promoción, incentivo y educación del reciclaje, y ayudar a que sus beneficios lleguen a todos los actores que lo hacen posible.

Promovemos el reciclaje, con acciones que van desde el apoyo a la autoridad en el desarrollo de regulaciones y políticas, hasta la creación de una red de centros de acopios en el país, para que, respetando a las comunidades en su entorno, se consoliden como la base del reciclaje nacional.

Desde la perspectiva social, estamos involucrados con las comunidades de nuestra región, tanto en el estricto cumplimiento de la normativa ambiental, como en el desarrollo de acciones de responsabilidad social de apoyo a la educación y promoción de prácticas sanas, como el deporte, además de acciones permanentes en las comunas de Renca y Colina, en las cuales se ubican nuestras instalaciones productivas.

Los reconocimientos que hemos obtenido por nuestros esfuerzos en promoción de la sustentabilidad nos dan más ímpetu para seguir avanzando.





## 2005, UN AÑO DE GRANDES AVANCES EN SUSTENTABILIDAD

### Desempeño social

Un hito relevante del año 2005 fue la publicación de las Directrices Éticas de Gerdau AZA, que permiten afirmar que todas las decisiones y acciones se inspiran en la base de la ética del respeto a los derechos humanos, en relación a sus acciones ambientales, económicas y sociales.

Consistente con esta inspiración, el año 2005 fue un año de nuevos avances en el desempeño social de Gerdau AZA, con beneficios concretos para los colaboradores de la empresa, en la optimización de las relaciones con la comunidad del entorno de las plantas productivas, con la comunidad en general, así como también con las autoridades y con los clientes.

Dentro de los avances en los aspectos laborales, destaca el aumento de un 24% de los beneficios adicionales y voluntarios a los colaboradores, en alimentación, transporte, salud, formación y seguridad. Así mismo, destaca una reducción importante en el número de accidentes laborales y la inclusión de los contratistas en las prácticas de seguridad de la empresa.



Como cada año, las familias de nuestros colaboradores disfrutaron de entretenidas actividades deportivas en las Olimpiadas Gerdau AZA 2005.

También es importante el hecho de que Gerdau AZA casi triplica las horas dedicadas a la formación del personal, respecto del año 2004.

Otros resultados importantes en el ámbito social son: la Política de Prevención de Consumo de Drogas y Abuso de Alcohol, el crecimiento del porcentaje de participación femenina en la empresa y el desarrollo de apoyo al círculo familiar de los colaboradores, mediante programas deportivos y de becas.

Durante 2005 continuaron los esfuerzos en Responsabilidad Social mediante el desarrollo de los Programas Emblemáticos de RSE, como la destrucción masiva de armas en apoyo al gobierno, la Beca Deportista Gerdau AZA 2005, el trabajo de promoción del reciclaje con el Museo Interactivo Mirador, MIM y el programa de integración de la RSE en la Educación Superior, con la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, entre otros.

### **Desempeño económico**

Desde el punto de vista del desempeño económico, el año 2005 estuvo marcado por dos factores: el alza permanente en el valor del acero, generado por la fuerte demanda desde el continente asiático y por un aumento de los costos de producción, particularmente en el ámbito de la energía.

Considerando estas condiciones, Gerdau AZA respondió aumentando su producción y sus ventas, pero debido al aumento de los costos, se obtuvo una utilidad menor a la del año 2004.

Para enfrentar esta mayor demanda de acero desde una perspectiva de largo plazo, se realizaron durante el año 2005 las inversiones necesarias para cumplir con la primera etapa del plan de ampliación de la capacidad productiva, denominado Plan Bicentenario, que pretende aumentar la producción de acero a 520.000 toneladas al año 2010.

Un aspecto importante observado en este periodo, fueron las repercusiones sobre el aumento en la demanda de chatarra en los proveedores de Gerdau AZA, quienes tuvieron que responder con una mayor oferta, en un contexto de incremento de las exigencias en materia de seguridad y medioambiente, lo cual resultó meritorio, pensando en la sustentabilidad del negocio.

El año 2005 fue un período en que se realizaron grandes esfuerzos en generar mejores condiciones para el reciclaje de la chatarra en el país. La empresa invirtió más de seis



Elisa Arévalo, proveedora de V Región, trabaja con sus hijos en el negocio familiar, el cual además, genera empleo a otras 10 personas del sector.

## RECONOCIMIENTO A UNA MUJER EMPREDEDORA

**E**lisa Arévalo es una chatarrera de Viña del Mar que trabaja desde hace 20 años entregando chatarra a Gerdau AZA.

Actualmente, Elisa vive con sus 5 hijos, con los cuales trabaja en el negocio familiar, el que además, entrega empleo directo a 10 personas.

En el año 2005 esta "chatarrera" recibió de parte de Gerdau AZA, un reconocimiento en la categoría emprendimiento, por ser ella la proveedora que mayor crecimiento presentó durante el periodo.

"La empresa reconoció mi esfuerzo y mi fidelidad que tengo hacia ellos. En este último tiempo me han ayudado a mejorar mi negocio, casi como para sentirme una empresaria. Sin embargo, siento que para lograrlo me falta mucho, pero creo tener la capacidad para conseguirlo, pues me considero una luchadora con garra".



millones de dólares en mejorar la capacidad de atención a los proveedores, junto con el aumento de la capacidad de recepción y almacenamiento de chatarra. Gerdau AZA apoyó el desarrollo de mejores condiciones para el trabajo de sus proveedores de chatarra, aumentando el número de prensas móviles que recorren los centros de acopio del país.

Como un ejemplo de los resultados de estos esfuerzos en la promoción del reciclaje, destacan que el número de proveedores de la chatarra que entrega el 80% de este material, creció de 10 a 21, permitiendo de esta forma un aumento de los beneficios del reciclaje a más personas en todo el país.

### **Desempeño ambiental**

Desde la perspectiva de la sustentabilidad ambiental, 2 hitos marcaron la agenda de Gerdau AZA durante el año 2005. El primero de ellos se relaciona con la inversión de más de 3,1 millones de dólares en la optimización del control de las emisiones atmosféricas y de ruido asociadas a la producción de acero. Esta inversión en aspectos medioambientales, la más grande que la empresa haya efectuado durante su accionar en el país, fue el resultado de una serie de estudios que fundaron los antecedentes para el ingreso de este proyecto al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental durante el mes de diciembre de 2005.

El segundo hito ambiental se relaciona con haber extendido por primera vez el reciclaje de chatarra a todas las regiones del país. Esto fue posible mediante la adquisición, en 2005, de 2 nuevas prensas móviles adicionales que llevaron a completar 5 en total, recorriendo todo el territorio nacional compactando chatarra, alcanzando por primera vez la XII Región, en el extremo sur del país.

Un elemento que también cruzó la gestión ambiental de Gerdau AZA durante el año 2005, fue la coyuntura energética del país concerniente a las restricciones de gas natural desde Argentina y el incremento generalizado del precio de los combustibles y de la energía en general.

Desde esta perspectiva y considerando el necesario incremento en los consumos de energía y de insumos productivos para satisfacer el aumento de la producción de acero, la empresa se vio obligada a plantearse el desafío de mejorar su eficiencia energética.

Un primer logro en este sentido, fue el aumento en los niveles de eficiencia alcanzados en el proceso de laminación.

## LOS DESAFIOS DE LA SUSTENTABILIDAD

### En la gestión

El presente reporte es parte de un proceso de integración de la sustentabilidad en el quehacer permanente de las actividades de Gerdau AZA. Fue importante en la generación de este reporte, contar con información consistente que permitió evaluar el cumplimiento de los desafíos planteados por la empresa, y ser útil para facilitar las relaciones con sus grupos de interés. La decisión de disponer de un sitio web con esta información apunta en ese mismo sentido.

Para ser exitosos en este proceso, la empresa consideró dos aspectos esenciales y complementarios al reporte: la integración de la sustentabilidad a los sistemas de planificación y gestión, junto con la habilitación de un sistema de comunicación permanente con los grupos de interés, en particular con las comunidades de las localidades en que se desarrollan las actividades productivas de la empresa.

### En el desempeño

Los desafíos más importantes, desde el punto de vista social, son mantener buenas relaciones con la comunidad de la Región Metropolitana, pero reforzando el accionar con las comunas de Renca y Colina.



Palanquilla 11200 - calidad del horno para ser laminada en Planes Colina.



Colaboradores operando el horno eléctrico desde el púlpito de acería, en Planta Colina.

Junto a esto, Gerdau AZA continuará sus esfuerzos en la promoción del reciclaje, dando énfasis en la generación de mejores condiciones laborales y ambientales en cada una de las etapas que lo componen. Este es un esfuerzo que la empresa debe realizar en cooperación con las autoridades nacionales, regionales y locales, así como también con sus proveedores.

Además, Gerdau AZA continuará en la dirección de seguir siendo uno de los mejores lugares para trabajar en Chile, tal como hasta ahora lo testifican los premios que ha recibido, porque sus colaboradores son el grupo de interés más importante.

Desde el punto de vista económico, Gerdau AZA definirá los siguientes pasos a seguir en el Plan Bicentenario, que permita alcanzar la producción de 520.000 toneladas anuales de acero al año 2010. Junto con esto, la empresa debe seguir trabajando para contener los costos de producción, con énfasis en la mejora de la eficiencia energética.

La ampliación de la Planta Colina, ha puesto a Gerdau AZA en una nueva etapa en la gestión ambiental, ya que ahora la empresa tiene que cumplir con nuevas exigencias. En el caso específico de las emisiones atmosféricas, la empresa debe comenzar a reportar las emisiones de sustancias aún no normadas en el país, junto con el requerimiento de un monitoreo ambiental más sofisticado y en el caso de algunos contaminantes, en línea con la autoridad.

Estas nuevas exigencias son, en parte, compromisos propuestos por Gerdau AZA, que ya comenzó a implementar nuevas soluciones que permitan reportar a la autoridad, así como a la comunidad a través de su sitio web.



## CAPITULO 2.

# PERFIL ORGANIZACIONAL



# PERFIL ORGANIZACIONAL

## IDENTIFICACION CORPORATIVA

Gerdau AZA es una empresa perteneciente al Grupo Gerdau desde 1994, con 52 años de experiencia en el sector siderúrgico chileno, desarrollando productos de calidad acordes a las constantes exigencias del mercado.

La propiedad del Grupo Gerdau sobre la compañía se da a través del Holding INDAC, al cual pertenece Gerdau AZA.

El Grupo Gerdau, dueño del Holding INDAC, es el mayor productor de aceros largos del continente americano y uno de los conglomerados siderúrgicos privados más importantes del mundo. Desde Brasil, amplió sus operaciones hacia países como Canadá, Estados Unidos, Argentina, Chile, Uruguay, Colombia y España, alcanzando en 2005 una producción de 13,7 millones de toneladas de acero líquido, constituyéndose en el 14º productor en el ranking mundial de empresas siderúrgicas<sup>3</sup>.

Gerdau AZA es el principal productor nacional de acero a partir de chatarra, con una participación exclusiva en el mercado de los productos de acero largos.

Su actividad se orienta a la producción y abastecimiento tanto de barras como perfiles de acero laminado, atendiendo sectores esenciales en el desarrollo del país, como son la construcción civil y la industria metalmeccánica.

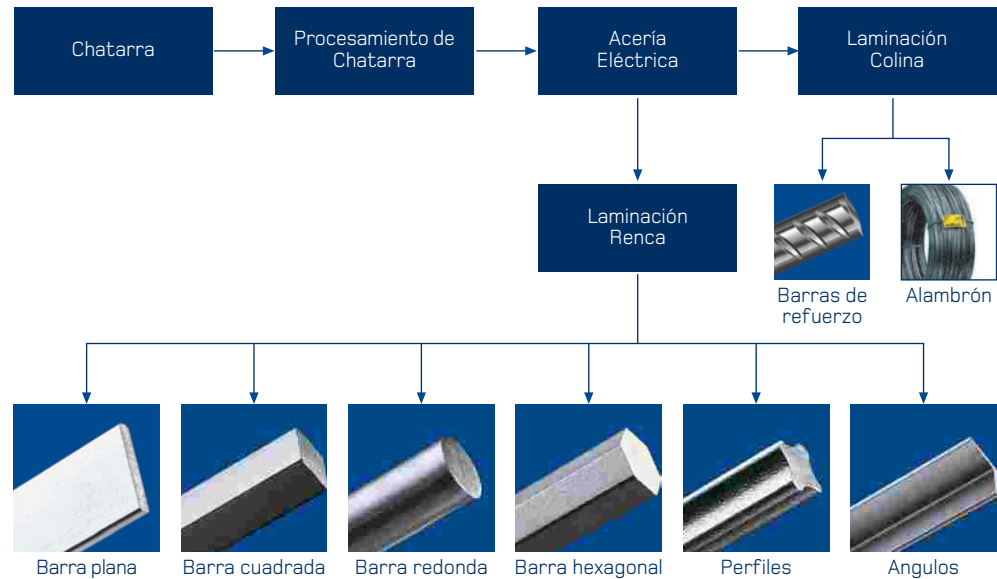
Durante el año 2005, la producción de Gerdau AZA alcanzó 385 mil toneladas de acero líquido, una facturación total de 239,3 millones de dólares y el reciclaje de 423 mil toneladas de chatarra ferrosa.

Esto representó un incremento de un 16% respecto a 2004, año en que se alcanzaron ventas por US\$ 206,3 millones, en el cual los despachos físicos aumentaron en un 1,4% de los productos finales.

Para Gerdau AZA su capital humano de 425 trabajadores constituye la base para su sustentabilidad.

---

<sup>3</sup> Ranking informado por la revista Metal Bulletin.



### Estructura operativa de la organización y principales divisiones

Gerdau AZA cuenta con dos plantas productivas ubicadas en la Región Metropolitana de Chile, en las comunas de Colina y Renca. Su producción de acero se realiza a partir de la fundición de chatarra en un horno de arco eléctrico.

Cada una de las plantas cuentan con un sistema de trabajo interdependiente, gestionado por un directorio y una estructura organizativa de tres niveles: la gerencia general, las gerencias y jefaturas y los operadores.

Estas instancias operativas y organizacionales tienen por misión el control de la eficiencia y la sustentabilidad del proceso productivo, a través de la relación de trabajo con los proveedores, clientes y distribuidores.

### Naturaleza de la propiedad y forma legal

En Chile, los principales clientes de Gerdau AZA son la construcción civil y la industria metalmeccánica.

Para colocar los productos en los mercados que atiende, la empresa utiliza una red de 180 canales de distribución independientes, ubicados en todo el territorio nacional.

Sólo el 36,6% de sus ventas son realizadas en forma directa a grandes usuarios industriales.



La orientación principal de la empresa, es abastecer el mercado local, efectuando exportaciones dentro de Latinoamérica, en volúmenes que llegaron a un 9,6% del total de ventas físicas.

#### **Escala de la organización informante**

Durante 2005, Gerdau AZA terminó con una dotación de 425 colaboradores, los cuales tuvieron una productividad de 937 toneladas de acero por persona.

#### **Principales decisiones adoptadas durante el periodo**

Durante el año 2005 la empresa inició la tramitación de las autorizaciones ambientales para la expansión de la producción anual de la Planta Colina de 385.000 toneladas, a 520.000 toneladas de acero líquido.

Para esto, se sometió al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental la Declaración de Impacto Ambiental denominada "Optimización del Proceso Productivo y Medidas Adicionales de Control Ambiental Planta Colina".

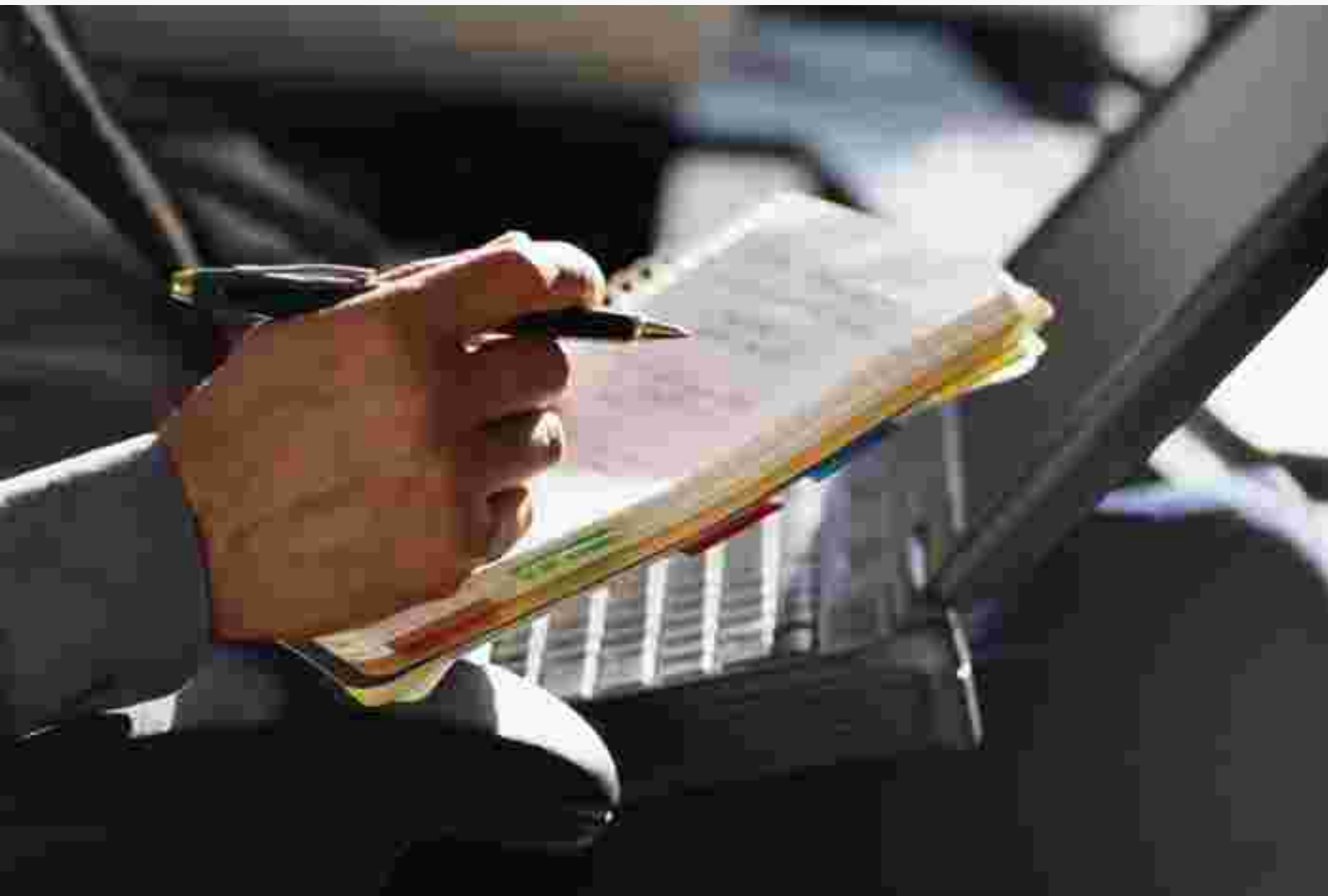
Dicho proyecto contempla la optimización del Horno Arco Eléctrico, la modernización del Sistema de Colada Continua, y la incorporación de una segunda prensa de chatarra.

Cabe destacar que el proyecto considera la ampliación de las instalaciones de barreras acústicas y la optimización del sistema de abatimiento de emisiones atmosféricas, posibilitando la ampliación de la producción, junto con una reducción de los impactos atmosféricos.



## CAPITULO 3.

# PARAMETROS DE LA MEMORIA



# PARAMETROS DE LA MEMORIA

## **ALCANCE/PERFIL DE LA MEMORIA**

### **Contacto para cuestiones relativas a la memoria o a su contenido**

Sr. Alex Ramos Alarcón  
Gerencia de Marketing  
aramos@gerdauaza.cl  
Teléfono (56-2) 6779189

### **Fecha de la memoria inmediatamente anterior**

El presente reporte contiene información sobre el desempeño ambiental, económico y social de Gerdau AZA, en el período que va desde 1º de enero, al 31 de diciembre de 2005.

Gerdau AZA publica su Informe de Sustentabilidad anualmente desde el año 2004, conforme a la Guía para la Elaboración de Memorias de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative (GRI), disponible en [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)

### **Cambios significativos frente a los anteriores reportes**

Los indicadores y contenidos de los capítulos del presente reporte efectuado "in accordance al G3" no son directamente comparables con el reporte anterior, debido a que este fue redactado usando las guías G2 como referencia.

De esta manera, para establecer comparaciones con años anteriores, el presente reporte incluye, en los aspectos en que existe información suficiente, indicadores contruidos en base a las guías G3, para los años 2003 y 2004.

### **Identificación de los documentos marcos sobre informes GRI aplicados**

Es necesario señalar que el reporte del año 2004 es el primer reporte de Gerdau AZA bajo la modalidad de GRI, que fue realizada bajo formato G2.

En ese contexto, los cambios más significativos del presente informe son: que fue elaborado siguiendo la nueva guía G3 del GRI recientemente publicada y además, este reporte está siendo presentado "on line" a la comunidad nacional e internacional, a través del sitio web [www.gerdauaza.cl](http://www.gerdauaza.cl).

Este formato G3, presentado además de manera dinámica en el sitio web, será utilizado de manera permanente en los próximos reportes de la compañía.

### **Proceso de definición de contenidos de la memoria**

Los contenidos del presente reporte, en razón a su materialidad y prioridad fueron abordados desde dos perspectivas: la primera, desde la visión de los sistemas de gestión internos de Gerdau AZA, y por otro lado, incorporando las observaciones de los stakeholders externos.

Desde la perspectiva interna se realizaron reuniones entre los equipos de trabajo intraempresa, los cuales se avocaron a la tarea de identificar los aspectos centrales y las prioridades del actual reporte de la empresa.

Los contenidos de la memoria fueron abordados y elaborados de acuerdo a la documentación técnica que provee el GRI, a través de sus guidelines y sus protocolos técnicos específicos.

Gerdau AZA, con el fin de liderar el proceso de transparencia y liderazgo en Chile, trabajó hasta la fecha de esta publicación, utilizando como referencia, las guías borradores de G3.

Finalmente, los equipos de trabajo de Gerdau AZA y sus colaboradores rectificaron el contenido del presente reporte con los formatos finales, aprobados y difundidos de las guidelines G3, las que fueron publicadas recientemente.

Especial atención merecieron los principios del reporte y las acciones a desarrollar para hacerlos efectivos en el contexto del diseño y difusión del mismo.

### **Límites de la memoria**

Desde la perspectiva ambiental, los límites fueron abordados considerando, principalmente, las exigencias dispuestas por la autoridad para el control de los impactos en las áreas de influencia de las plantas de Colina y Renca.

Desde el ámbito social, cabe destacar que si bien el rol de Gerdau AZA es muy específico en el contexto de la amplia gama de actores que participan del ciclo productivo del reciclaje, los desafíos de la empresa se encuentran directamente relacionados con la sustentabilidad de este sector.

Por esta razón, los límites sociales del presente reporte se relacionan con las acciones de Responsabilidad Social Empresarial, que Gerdau AZA desarrolla a objeto de mejorar las condiciones de gestión de los colaboradores, que proveen de productos y servicios asociados al ciclo del reciclaje.

Si bien se desarrollan una serie de acciones de forma tal que los contratistas de la empresa cumplan con condiciones laborales y ambientes similares a las de Gerdau AZA, su cumplimiento es de responsabilidad de los proveedores, por lo que escapan a los límites de este reporte.

Desde la perspectiva económica, el límite del presente informe aborda exclusivamente los resultados que Gerdau AZA registró durante el año 2005, y no del holding INDAC, ni otras empresas pertenecientes al Grupo Gerdau.

Por otra parte, tampoco está en el alcance de esta memoria las operaciones de los proveedores de bienes, servicios y materias primas, como así también las actividades que los clientes realizan con el producto terminado.

### **Técnicas para la medición de datos y bases de cálculos**

Los indicadores ambientales de los aspectos de energía y materias primas se construyeron a partir de la información de los sistemas de control de proceso.

Los indicadores referidos a emisiones se determinaron mediante un programa desarrollado por el Grupo Gerdau a partir del Internacional Iron and Steel Institute-Climate Change Emisión Tool y mediante las metodologías aceptadas por las autoridades ambientales de la Región Metropolitana de Chile.

La información empleada para los indicadores de residuos fue tomada de los registros de manejo y disposición de residuos de la Jefatura de Medioambiente de la compañía.

### **Enfoque de las actividades de participación de los stakeholders**

Gerdau AZA emitió su primer reporte el año 2005, con los resultados del año 2004. Dicho informe cumplió cabalmente con el objetivo por el cual fue concebido, y se hizo llegar a todas aquellas personas e instituciones que guardan relación con la actividad de la empresa.

Con el propósito de evaluar este primer paso, se decidió realizar una encuesta a aquellas personas más representativas de los stakeholders de la compañía. Los públicos entrevistados fueron vecinos, autoridades, clientes, proveedores, gremios, líderes de opinión, ONG's y colaboradores, opiniones consideradas en la confección del presente informe.

### **Tipo de información**

Las recomendaciones entregadas por las actividades de participación respecto del reporte 2004 se refieren principalmente a la extensión del informe y otros aspectos de forma, al alcance de los aspectos ambientales, sociales, económicos y a su difusión.

Se recomendó reportar más las dificultades observadas en el período y una mayor descripción de los impactos ambientales en los vecinos.

El presente reporte se ha beneficiado de estas recomendaciones, y se enfatizó en dar mayor respuesta a las inquietudes sobre los impactos ambientales.



Mariano Gajardo, fiel representante de uno de los principales stakeholders de Gerdau AZA, fue premiado durante el 2005 por su larga trayectoria como proveedor de chatarra.



Simultáneamente, se han tomado importantes decisiones de inversión en mejoras a los sistemas de abatimiento de emisiones, se ha ampliado la información respecto del rol de Gerdau AZA en el reciclaje del país, y se han incluido indicadores ambientales para cada uno de los aspectos considerados en las guidelines G3.

### **Cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad o productos/servicios que hayan tenido lugar desde la memoria anterior**

Las variaciones producidas desde el último reporte de sustentabilidad guardan relación con los aumentos de producción, de la compra de materia prima, inversiones en distintos ámbitos, como el captador de polvos, la ampliación del terreno y prensas móviles, entre otros. Sin embargo, ninguno de estos cambios modifica los límites del actual reporte.

### **Tabla indicadora de la localización de la información**

Estrategia y análisis	9
Perfil organizacional	19
Parámetros de la memoria	23
Gobierno y stakeholders	29
Desempeño económico, ambiental y social	59

### **Garantía**

#### **Política y prácticas actuales tendientes a conseguir una garantía independiente para la memoria**

Hoy, Gerdau AZA asume el desafío de reportar a través del formato guidelines G3. En este sentido, la empresa se compromete a entregar los diversos requerimientos de información asociados al formato G3, esperando que la versión final se ajuste a los consensos entre todas las partes, público-privadas, involucradas en su diseño.

En este contexto del estado del arte de la G3, este informe no fue auditado de manera general por una empresa externa. Sin embargo, los antecedentes están a disposición de quien lo requiera.

Además, todo el proceso de levantamiento de la información y diseño del presente reporte, fue elaborado por un equipo de profesionales de Gerdau AZA, con la colaboración de expertos en materias específicas. Para ello fueron utilizadas las guidelines y los protocolos técnicos específicos entregados por el GRI, como orientación para su aplicación.

## CAPITULO 4.

# GOBIERNO Y STAKEHOLDERS



# GOBIERNO Y STAKEHOLDERS

## GOBIERNO CORPORATIVO

### Gobierno corporativo y estructura

La responsabilidad directa del desempeño económico, social y ambiental recae sobre la Gerencia General de Gerdau AZA.

Esta se relaciona con el Grupo Gerdau a través del Directorio del Holding INDAC, donde se acuerdan las estrategias y los compromisos de gestión para la compañía, considerando los lineamientos y procedimientos de planificación del Grupo Gerdau. La coordinación operativa se efectúa a través del Responsable de Operaciones Siderúrgicas en América del Sur del Grupo Gerdau.

La plana ejecutiva de Gerdau AZA está compuesta por diez gerencias y trece jefaturas temáticas. Estas cooperan y se coordinan mediante equipos de trabajo, denominados comités, los cuales se reúnen periódicamente.



Durante 2005, Gerdau AZA fue elegida por cuarta vez entre una de las mejores empresas para trabajar en Chile.

- Comité de Abastecimiento
- Comité de Chatarra
- Comité Comercial y Logística
- Comité Editorial y de Comunicación
- Comité Ejecutivo de Seguridad y Medio Ambiente
- Comité de Calidad Producto
- Comité de Etica
- Comité Operacional
- Comité de Programas Participativos
- Comité de Producción
- Comité de Recursos Humanos
- Comité de Responsabilidad Social Empresarial

La planificación está compuesta por las Directrices Estratégicas que son las de largo plazo, las operacionales y los planes de acción. En este proceso se consideran los requerimientos de los cinco grandes públicos: los clientes, la comunidad, los colaboradores, los proveedores y los accionistas.

Toda la plana ejecutiva participa en la definición de los objetivos de largo plazo y en los objetivos operacionales.

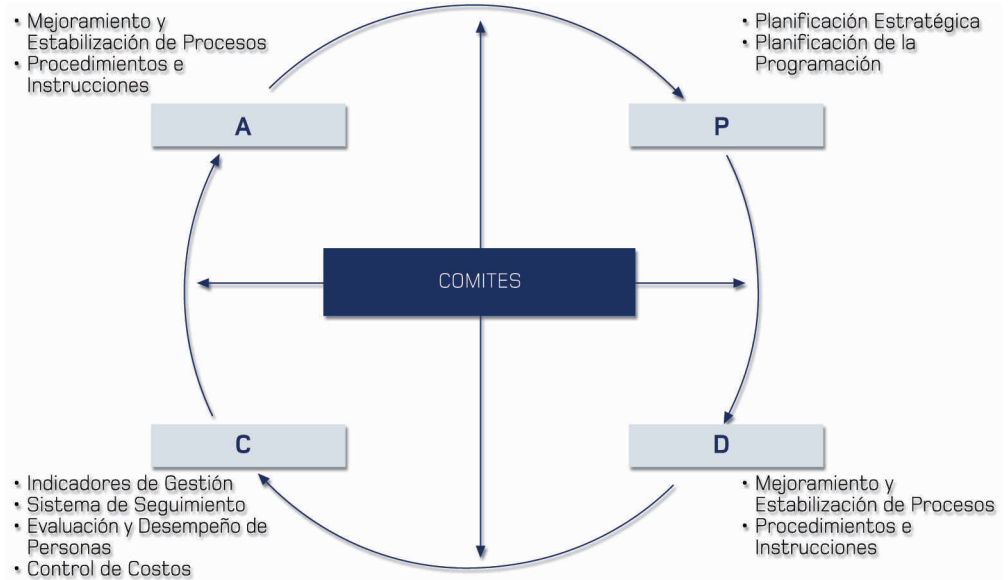
Al desplegarse éstos últimos, se produce la colaboración del personal de todas las áreas de la compañía. Para cumplir con los objetivos planteados, la organización define indicadores de gestión y planes de acción.

En complemento a lo anterior, la empresa cuenta con una serie de instrumentos que involucran al conjunto de los trabajadores en la planificación de los aspectos estratégicos de la compañía, como en aquellos relacionados con la gestión del trabajo diario.

Entre estos instrumentos destacan los programas de metas, los programas participativos de Buenas Ideas y Equipos de Mejora, el programa para el mejoramiento de la gestión de seguridad industrial, el Sistema de Incidentes, No Conformidades, destacando en general, para la elaboración de cada uno de ellos, el alto grado de involucramiento de las personas en reuniones de trabajo donde se deciden los aspectos más importantes del día a día.

Cabe destacar que durante 2005, Gerdau AZA fue elegida por cuarta vez entre las mejores empresas para trabajar en Chile.

**Sistema de Gestión de los Procesos**



Certificación ISO 9001



Certificación ISO 14001

Sistemas de Gestión Certificados

Para asegurar el cumplimiento de la planificación estratégica, Gerdau AZA cuenta con un sistema de gestión de sus procesos.

Los procesos claves están dentro del alcance del Sistema de Aseguramiento de Calidad (ISO 9001), del Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001) y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001). Esto asegura una definición clara y documentada de la forma en que se realizan las actividades.

Los Indicadores de Gestión le permiten a Gerdau AZA realizar mediciones y controles periódicos.

En ellos participan todos los colaboradores que pueden contribuir a la solución de los problemas, utilizando entre otras herramientas, el Método de Análisis y Solución de Problemas (MASP).



**Gobierno corporativo y Gestión laboral**

Para Gerdau AZA la relación con sus colaboradores está enmarcada en el estricto cumplimiento de las leyes laborales vigentes, razón por la cual todas las obligaciones



contractuales con éstos, son cumplidas y monitoreadas de manera permanente, ya que el recurso humano es considerado el capital más importante para la empresa.

Por esta razón, es que a los colaboradores que gestionan aspectos estratégicos de la compañía, se les pide experiencia y conocimiento en los campos de trabajo en los que se desempeñarán, como también el compromiso de participar activamente en los procesos de formación permanente desarrollados por la empresa, a objeto de fortalecer el desempeño ambiental, económico y social de la compañía.

#### **Vínculo entre las compensaciones y el desempeño de la organización a los miembros del más alto órgano de gobierno**

Gerdau AZA no tiene definido dentro de sus políticas, un programa de desvinculación para sus directivos y ejecutivos.

#### **Procedimiento del más alto órgano de gobierno para evitar conflictos de interés**

Al igual que a todos los colaboradores, el más alto ejecutivo de la compañía también se rige por las Directrices Éticas.



## MISION, VISION Y VALORES

La visión de Gerdau AZA es convertirse en una siderúrgica de clase mundial, operando dentro de marcos éticos, de eco- eficiencia y responsabilidad social, de manera que como empresa, sea capaz de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas.

Para cumplir con esta visión, Gerdau AZA somete sus actividades a un mejoramiento continuo, asegurando la calidad de los productos y de la gestión de los aspectos claves mediante sistemas certificados de acuerdo a normas internacionales.

Complementariamente, promueve un marco de valores, principios, y políticas que permiten que el conjunto de colaboradores de la compañía cuenten con una orientación clara para que los esfuerzos de todos, aporten a la sustentabilidad.

### Valores

- Cliente satisfecho
- Personas realizadas
- Seguridad en el ambiente de trabajo

## COMPORTAMIENTOS

- **Cliente satisfecho**  
Escuchar al cliente.  
Anticiparse a las necesidades del cliente.  
Contribuir con el resultado del cliente.  
Personas realizadas.
- **Respetar las individualidades**  
Buscar desafíos como forma de autodesarrollo.  
Saber trabajar en equipo.  
Saber escuchar y dar retroalimentación.  
Trabajar con seguridad.  
Calidad en todo lo que hacemos.
- **Buscar las mejores prácticas**  
Mejorar e innovar los procesos y resultados.  
Seguridad y solidez.
- **Preservar los recursos de la organización**  
Mantener balances sólidos.  
Seriedad con todos los públicos.
- **Cumplir con lo que se promete**  
Respetar los derechos de cada uno.  
Actuar de acuerdo a los principios éticos.  
Responsabilidad social.
- **Respetar el medioambiente**  
Participar en actividades sociales/voluntarias en las comunidades.  
Utilidad como medida de desempeño.
- **Tener disposición para asumir riesgos**  
Negociar y alcanzar metas audaces.  
Actuar enfocándose en los resultados.

- Calidad en todo lo que hacemos
- Seguridad y solidez financiera
- Seriedad con todos los públicos
- Responsabilidad social
- Utilidad como medida de desempeño

## **POLITICAS VIGENTES**

### **Política de Calidad**

- Entregamos productos y servicios adecuados a nuestros clientes, aplicando los principios, conceptos y prácticas de la Gestión de Calidad Total.
- Fomentamos las relaciones de confianza y de cooperación técnica con nuestros clientes y proveedores, para mejorar en forma permanente la calidad de nuestros productos y servicios.
- Creamos condiciones que permitan a las personas aportar al logro de los objetivos de calidad y realizarse como profesionales e individuos.
- Buscamos estándares de productividad y eficiencia que nos permitan asegurar la solidez y el crecimiento de nuestro negocio.
- Mantenemos coherencia con las normas éticas, legales y medioambientales.

### **Política Ambiental**

- Mantenemos consistente atención a la legislación ambiental vigente en los países donde actuamos, además de los compromisos y valores de la empresa.
- Gestionamos, en forma planificada y preventiva, los aspectos ambientales de nuestras actividades para proteger el aire, agua y suelo, en conformidad a los objetivos y metas que se definan.
- Buscamos la mejoría continua de la gestión y del desempeño ambiental. Esta es una responsabilidad del Grupo Gerdau, las distintas operaciones y de todos nuestros colaboradores. Esto refuerza el compromiso de la empresa con nuestros clientes, accionistas, proveedores y comunidades.

### **Política de Seguridad y Salud Ocupacional**

- Cumplimos con la legislación de Seguridad y Salud Ocupacional vigente en el país y con otros requisitos que la empresa se comprometa.
- Utilizamos herramientas de gestión, desarrollo y mantenimiento de sistemas que garanticen la seguridad de las personas, entregándoles recursos para identificar,

evaluar y controlar los riesgos en las actividades de rutina, no rutina, mejoramiento y de emergencia.

- Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo, orientando nuestros esfuerzos a la prevención.
- Nuestras gerencias y jefaturas, son responsables por la seguridad de todo su equipo, liderando las actividades de seguridad y promoviendo la actitud preventiva.
- Nuestros operadores son responsables de velar por su propia integridad y la de sus compañeros, realizando su trabajo de acuerdo a los procedimientos, instrucciones, normas y reglas, sean escritas o verbales, establecidas por Gerdau AZA.

### **EVALUACION DE LA SUSTENTABILIDAD**

A partir del año 2005, la evaluación global del desempeño en sustentabilidad por parte de la Gerencia General se ha efectuado anualmente en base a la información recabada en el proceso de preparación de este reporte.

Complementariamente, la Gerencia General realiza un seguimiento periódico del comportamiento social, ambiental y económico de la compañía a través de una herramienta de planificación y control llamada BSC/Balanced Scorecard, que permite operativizar la estrategia de la compañía en objetivos que direccionan tanto el comportamiento, como el desempeño.

Este proceso de autocontrol y seguimiento es realizado periódicamente mediante la participación del Gerente General en las reuniones de los Comités Ejecutivos de Seguridad y Medio Ambiente, Responsabilidad Social Empresarial, Recursos Humanos y Operacional.

Cabe señalar que a partir del presente reporte, Gerdau AZA está implementando un sistema de gestión de la sustentabilidad, que permitirá la actualización periódica de los indicadores G3.

Con esta información se evaluará permanentemente el desempeño social, económico y ambiental de acuerdo a las Guidelines 3 del GRI, con el fin de determinar cual es el avance en el cumplimiento de los compromisos tomados en el presente reporte.

Estas evaluaciones cuatrimestrales serán implementadas a través de rutas críticas de compilación de información, en formato digital, que permitan sistematizar, caracterizar y evaluar los sistemas de gestión que son reportados a través de formato GRI.



Por segundo año consecutivo, Gerdau AZA celebró un nuevo Encuentro Anual de Proveedores de Chatarra, evento que contó con la asistencia de 260 chatarreros, quienes durante 2005 suministraron 423 mil toneladas de materia prima a la empresa.

Estas actualizaciones serán publicadas en el sitio web de Gerdau AZA, para facilitar el trabajo con los stakeholders.

A su vez, Gerdau AZA, conciente de la importancia del potencial reflexivo y de la acción que genera la elaboración del reporte GRI, ha trazado la meta de construir las bases de su estrategia de sustentabilidad corporativa en torno al levantamiento de información que el propio reporte genera.

De esta forma, en el futuro, el informe GRI no constituirá tan sólo un ejercicio de reporte externo, sino que además favorecerá el reporte interno de aquellas variables ambientales, económicas y sociales más relevantes para el funcionamiento intraempresa.

## COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS

### Aplicación del principio precautorio

Gerdau AZA somete sus nuevas actividades y las expansiones de las existentes, al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, con el compromiso de no iniciar ninguna actividad de construcción o de operación mientras no sean formalmente aprobadas.

Los productos de acero no tienen un riesgo inherente, por lo cual no es aplicable el principio precautorio frente a su comercialización.

Conociendo los importantes beneficios ambientales y sociales asociados al reciclaje de la chatarra, la compañía está conciente también de los impactos ambientales derivados



del proceso productivo y de los riesgos de incumplimiento de algunas normas laborales que puedan existir en algunas de las etapas del trabajo de los proveedores.

Si bien existen comportamientos que son de responsabilidad de los proveedores, Gerdau AZA ha implementado acciones que permitan ayudar a mitigar potenciales problemas.

Es por esto que la empresa realiza un trabajo de apoyo a las autoridades en la promoción de reciclaje, incluyendo la generación de normas ambientales y la difusión de buenas prácticas, en particular para la operación de los centros de acopio.

### **INICIATIVAS VOLUNTARIAS DE GESTION DE GERDAU AZA**

Gerdau AZA, en su permanente compromiso de mejoramiento continuo, ha desarrollado de manera voluntaria diversos proyectos y acciones en materias económicas, ambientales y sociales, cuyo objetivo es fortalecer la relación de la empresa con sus stakeholders, y mejorar las condiciones de sustentabilidad de sus procesos productivos. En ese contexto destacan las siguientes iniciativas:

### **PROYECTOS SOCIALES**

#### **Mejor calidad de vida para los colaboradores**

##### **Beca excelencia académica**

Gerdau AZA tiene una especial preocupación por la educación de los hijos de sus colaboradores. No sólo entrega becas de estudio anuales, sino que además apoya directamente a los menores de escasos recursos que viven en las áreas aledañas a la planta en Colina.

En el año 2005 nuevamente se realizó uno de los proyectos educativos de mayor importancia dentro de la empresa: el de las becas escolares para los hijos de los trabajadores de Gerdau AZA, programa que intenta estimular la excelencia académica por medio del financiamiento gratuito de un año de educación media en el colegio privado Santa María de Providencia. Esta iniciativa, que partió en el año 1987, ha sido todo un éxito y son 143 alumnos, hijos de colaboradores, que se han visto favorecidos con esta beca.

##### **Un año de El Colaborador**

El Colaborador, revista institucional para los colaboradores, nace en junio del 2004 para mejorar la comunicación interna dentro de la empresa, siendo enviada



mensualmente al domicilio de todos los que integran Gerdau AZA. De esta manera, también las familias empezaron a conocer un poco más acerca de dónde y cómo trabajan papás, mamás, esposas, esposos e hijos.

En abril de 2005 se realizó una consulta para conocer el grado de aceptación y eficiencia que tenía El Colaborador entre los trabajadores de la empresa. El estudio demostró que esta revista es uno de los principales medios de comunicación interna, demostrando una amplia adhesión, tanto en los trabajadores, como en el grupo familiar, quienes se sienten comprometidos con el accionar de la compañía.

Durante el año se realizaron cambios en el diseño de la revista para hacerla más atractiva y de fácil lectura, siempre pensando en mejorar las informaciones que todos deben manejar de la empresa.

El Colaborador incluye una sección enfocada a los hogares con el objetivo de aportar consejos útiles para la seguridad. Además, en forma permanente se abordan temas relativos a la prevención de accidentes laborales, cuidado del medio ambiente y, últimamente, respecto del uso que los clientes hacen de los productos de Gerdau AZA.



“Las becas entregadas por Gerdau AZA en mi periodo escolar fueron un estímulo para mantener mi promedio y así, poder entrar a la universidad”.

**Luis Sanhueza**

Primer lugar, generación Ingeniería USACH 2004

Tercer lugar, generación Ingeniería Civil USACH 2005

Ganador de la Beca Magister USACH 2005

### **X Semana de la Seguridad**

En 2005 se realizó la Décima Versión de la Semana de la Seguridad organizada por los comités paritarios. El encuentro estimula la creación y entrenamiento de las brigadas de emergencias en las distintas áreas productivas que componen la empresa.

Además, se realiza un simulacro junto al Cuerpo de Bomberos de Colina en la extinción de un incendio.

Dentro de las actividades que se realizaron están las inspecciones de los lugares de trabajo, auditorias, concursos de dibujo para los hijos de colaboradores, quienes crearon un slogan para recordarles a los papás, lo importante que es la seguridad en sus puestos de trabajo.

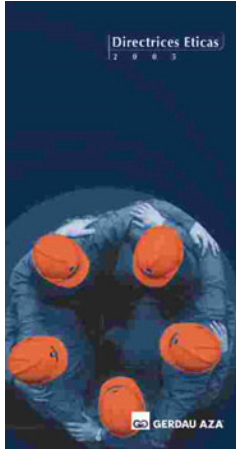
Durante toda la semana, se imparten cursos de capacitación sobre temas de seguridad inherentes a las actividades industriales de Gerdau AZA.

### **Escuela de fútbol para los hijos de colaboradores y vecinos**

La empresa construyó y mantiene un complejo deportivo para el desarrollo de sus colaboradores en la Planta Colina. Este consiste en una cancha de fútbol y camarines que están a disposición de la Escuela de Fútbol que pertenece al Club Deportivo de la empresa, a la que asisten los hijos del personal y de la población Camino Coquimbo.



Durante 2005, la Escuela de Fútbol de Gerdau AZA recibió a 52 hijos de colaboradores y 9 niños de la comunidad vecina Camino Coquimbo.



La meta que se habían propuesto los profesores Osvaldo Vargas, Patricio Toledo y Juan Manuel Ramírez, quienes tienen a su cargo la Escuela de Fútbol Gerdau AZA, era contar con 80 alumnos.

Para lograrlo se planificaron atractivas actividades para el año 2005, que incluyeron campeonatos y partidos con otras escuelas de fútbol. Según el director Osvaldo Vargas, los niños deben ser motivados para que participen y lo mejor en estos casos es que "jueguen mucho a la pelota".

A lo largo del año, la Escuela de Fútbol logró mantener a 67 alumnos inscritos. Entre ellos, 52 hijos de colaboradores, 9 niños de la comunidad vecina Camino Coquimbo y 6 niños apadrinados por funcionarios.

### **Directrices Éticas**

En agosto de 2005, Gerdau AZA lanzó las Directrices Éticas, documento que se convirtió en el marco de referencia del buen comportamiento de la empresa, tanto con sus colaboradores, clientes, accionistas, proveedores, la competencia, comunidad y el medio ambiente. La participación en la difusión de estas directrices fue de un 90% de los colaboradores.

### **Clínica deportiva para hijos de colaboradores**

Aprovechando las vacaciones de invierno de los hijos de los colaboradores, el Club Deportivo de Gerdau AZA realizó clínicas de levantamiento de pesas y judo, que fueron dictadas por los dos deportistas becados por la empresa, Camila Beltrán y Erwin Guzmán.

A la actividad asistieron cerca de 30 niños, hijos de colaboradores de la empresa y vecinos de la población Camino de Coquimbo. El objetivo de esta iniciativa fue incorporar a los más pequeños a las actividades que realiza el Club Deportivo.

### **Fiesta de Navidad 2005**

Como siempre, un verdadero éxito fue la Fiesta de Navidad para los hijos de los colaboradores de Gerdau AZA. En esta oportunidad, el encuentro fue en la piscina del Museo Histórico Militar y contó con una serie de personajes del mundo infantil, además de actividades que animaron y entretuvieron durante toda una tarde a los niños.



Payasos, magos, karaoke, teatro y piscina fueron algunas de las entretenidas actividades desarrolladas en este día para brindarles a todos los hijos de los colaboradores una entretenida fiesta de Navidad.

### **Mejor calidad de vida para la comunidad**

#### **Segunda edición ampliada de Guía de Reciclaje**

El éxito de la primera edición de este texto escolar, estimuló el lanzamiento de una versión ampliada que incluyó más datos sobre el reciclaje de chatarra y los beneficios que ésta actividad aporta al país.

La guía entrega antecedentes de la importancia del reciclaje, por ejemplo la cantidad de energía eléctrica que al año se ahorra al fabricar acero a partir de la chatarra, que equivale al consumo de todos los hogares ubicados entre la I y V región del país, durante un año.

La fabricación de acero a partir de chatarra también contribuye a reducir de forma considerable la contaminación del agua y el aire, siendo su proceso amigable con el medio ambiente.

En esta ocasión se imprimieron 6.000 ejemplares destinados a profesores y alumnos con el fin de crear conciencia en los colegios de Chile.

#### **Apoyando la integración de la RSE en la Educación Superior**

Gerdau AZA, en un proyecto conjunto con la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, proporcionó 30 millones de pesos bajo la Ley de Donaciones. El objetivo es difundir la temática de la Responsabilidad Social Empresarial en los futuros ejecutivos del país, equipando el nuevo edificio de pregrado de esa casa de estudios. El Decano de dicha facultad, Joseph Ramos, agradeció el interés y compromiso de la empresa privada y la colaboración de Gerdau AZA, nombrando la cátedra de Responsabilidad Social Empresarial como "Cátedra Gerdau AZA de Responsabilidad Social Empresarial" la que se dictará a contar de 2006.



## DESTRUCCION DE ARMAS 2005

**E**n dos ocasiones, durante 2005, Gerdau AZA facilitó sus instalaciones para que el Gobierno pudiera destruir armas incautadas a la delincuencia. En la primera oportunidad, realizada en mayo, se trató de un cargamento de 2.100 kilogramos, que incluía armas blancas, de fuego y hechizas. Todas ellas provenían de 17 tribunales de la Región Metropolitana y estaban relacionadas con 8.000 procesos judiciales.

En su discurso, el Ministro del Interior, Francisco Vidal, destacó y agradeció la participación de la empresa privada y, especialmente la ayuda de Gerdau AZA, en la lucha contra la delincuencia. Dijo que "este acto expresa lo que hemos definido como la tarea esencial: contra la delincuencia no hay posibilidad alguna de división. Esta es la única forma de arrinconar a la delincuencia, unidad entre todos".

En noviembre, el Subsecretario del Interior, Jorge Correa Sutil, asistió a la segunda destrucción de armas. En esta oportunidad fueron 6.124 kilogramos, hasta el momento, la mayor destrucción de armas incautadas a la delincuencia. En el cargamento, también se incluyeron armas entregadas voluntariamente por la población.

"Este acto expresa lo que hemos definido como la tarea esencial: contra la delincuencia no hay posibilidad alguna de división. Esta es la única forma de arrinconar a la delincuencia, unidad entre todos".

**Francisco Vidal**  
Ministro del Interior





El taller y la película se inauguraron en el marco de las celebraciones del quinto aniversario del MIM, ceremonia a la que asistió la esposa del Presidente Ricardo Lagos, Luisa Durán, quien junto al gerente general de Gerdau AZA, Hermann von Mühlenbrock, participaron de una demostración de cómo se compacta la chatarra, para luego ser fundida.

## GERDAU AZA EN EL MIM

Una innovadora campaña para incentivar el reciclaje de chatarra lanzó Gerdau AZA en el Museo Interactivo Mirador, MIM durante 2005. La iniciativa constó de una película en 3D y un taller, en el cual los niños aprendieron a reconocer distintos metales, especialmente el acero.

La exposición es el resultado de casi un año de trabajo, en el que se definieron los contenidos que se querían abordar, tanto en el taller como en la película "Chatarra".

El objetivo de esta exposición, que aún se encuentra en exhibición, es sensibilizar e incentivar, en los más pequeños, el reciclaje. En el recorrido se explican las ventajas de reciclar, el ahorro de energía que esto significa y por qué es una forma amigable con el medio ambiente de fabricar acero.

### **Beca Deportista Gerdau AZA 2005**

Durante el año 2003 se creó la Beca Deportista Gerdau AZA. Esta iniciativa busca apoyar a un deportista joven, que tenga proyección pero que no cuente con los recursos económicos para desarrollar su disciplina. La beca consiste en un aporte de cinco millones de pesos por un año, y si el becado tiene buen rendimiento durante este periodo, ésta se extiende por tres millones, el segundo año y dos millones para el tercero.

La Beca Deportista Gerdau AZA 2005 la ganó Camila Beltrán, una de las mejores levantadoras de pesas del país en su categoría. Durante la ceremonia de premiación, el gerente general de la empresa, Hermann von Mühlenbrock, anunció que Erwin Guzmán, el judoca de Valdivia, quien fuera ganador de la Beca Deportista durante el 2004, recibiría por un año más el apoyo de tres millones de pesos. De esta manera, Gerdau AZA, reafirma su compromiso con el deporte juvenil chileno.



"Un día me fue muy mal en un torneo de atletismo y decidí cambiarme radicalmente a las pesas. Mis padres me ayudaron siempre con los pasajes para competir. Pero me las arreglaba con lo mínimo, a veces tenía cinco mil pesos para el viaje y con eso me iba a un torneo".

**Camila Beltrán**  
Ganadora Beca 2005  
La Segunda Deportes, 21 de abril de 2005

## PROYECTOS ECONOMICOS

### Plan Bicentenario

Un ambicioso plan de crecimiento, dio a conocer Gerdau AZA en el mes de mayo 2005. Se trata de aumentar la capacidad productiva para el año 2010 y llegar a las 520.000 toneladas de acero al año.

El "Plan Bicentenario" involucra una inversión superior a los 50 millones de dólares. Para alcanzar las cifras señaladas, se informó la realización de nuevas transformaciones en ambas plantas (Renca y Colina), para estar en condiciones de procesar más de 55.000 toneladas de chatarra al mes. Actualmente alcanza a 40.000 toneladas por lo que habrá que aumentar la capacidad de acería y laminación, incluyendo las áreas de despacho para estar en condiciones de poder entregar adecuadamente los productos.

Toda esta inversión supondrá aumentar, en al menos, un 25% la dotación de colaboradores, es decir unas 100 personas más en cinco años.

Cuando el plan esté concretado, Gerdau AZA estará en condiciones de comercializar cerca del 35% de todo el acero en barras que se consume en el país, consolidándose como la segunda mayor siderúrgica chilena.

Cesta conteniendo 20 toneladas de chatarra, para ser descargada en el horno eléctrico, para su fundición a 1600° C.





"Nuestro objetivo es mejorar nuestro nivel de servicio y adecuarnos a las exigencias del mercado. Para lograrlo, necesitamos renovar la flota de camiones de nuestros proveedores ya que de paso lograremos hacer una contribución a la descontaminación de Santiago"

Aldo Rivera  
Jefe Logística Gerdau AZA

La primera etapa del Plan Bicentenario, que implica la ampliación de la planta Colina para pasar de una producción de 385.000 a 520.000 toneladas de acero, fue sometida a una Declaración de Impacto Ambiental (DIA) a fines de 2005, debiendo ser presentando a la CONAMA para su evaluación.

Dicha declaración asegura el cumplimiento de la normativa ambiental por parte de Gerdau AZA, además de asumir otros compromisos que van más allá de lo estipulado por la ley.<sup>4</sup>

### **Apoyando a proveedores**

Gerdau AZA tiene como política apoyar constantemente a sus proveedores. En esta oportunidad, respaldó ante las entidades financieras, a tres empresas de transportes que prestan servicios en la distribución de sus productos, para poder renovar su flota de camiones. Los beneficiados fueron Transportes Zúñiga, Serviexpress y Transcar, los cuales adquirieron cada uno, cuatro camiones Mercedes Benz con una capacidad de carga de 28 toneladas cada uno. Esto permitió retirar de circulación 12 vehículos, cuya antigüedad fluctuaba entre los 20 y 30 años.

Con esto se mejoraron las entregas de los productos de Gerdau AZA, pues elevó sustancialmente la tasa de utilización de los vehículos, que no superaba el 65%. Contribuyó también a descontaminar la ciudad, ya que estos nuevos vehículos traen incorporado la última tecnología catalítica existente en el mercado.

El objetivo es que para el 2010, la totalidad de la flota de camiones que presta servicios a Gerdau AZA, tenga una antigüedad no superior a los 5 años.

<sup>4</sup> Para mayores detalles del Proyecto "Optimización del Proceso Productivo y Medidas adicionales de Control Ambiental Planta Colina", visite el link: <http://www.e-seia.cl/documentos/documento.php?idDocumento=1591228>



### **Segundo Encuentro Anual de Proveedores de Chatarra**

Por segundo año consecutivo, Gerdau AZA realizó en el mes de diciembre el Encuentro Anual de Proveedores de Chatarra. El evento realizado en la Planta Colina, contó con la asistencia de 260 proveedores, quienes durante el 2005 suministraron 423 mil toneladas de chatarra a la empresa.

Durante el encuentro se dictaron charlas sobre las medidas de seguridad que se deben tomar en cuenta, tanto en el transporte como en la descarga de la materia prima dentro de la planta. Además, Carolina Silva, encargada de proyectos de Casa de la Paz, presentó a los asistentes una charla sobre la importancia y los beneficios medioambientales del reciclaje de chatarra.

El gerente general de Gerdau AZA, Hermann von Mühlenbrock, en su discurso se disculpó con los "chatarreros", por las dificultades surgidas durante el año en la recepción de chatarra y explicó que se implementarán en 2006 nuevas medidas que agilizarán la entrega y descarga del material. Entre ellas, la puesta en funcionamiento de la ampliación del patio de chatarra y la instalación de una nueva prensa para el procesamiento de la materia prima.

### **Capacitando a la construcción**

El correcto uso de las barras de refuerzo para hormigón fabricadas por Gerdau AZA, es fundamental en la calidad de las obras. Es por esto que la empresa anualmente invita a profesionales y capataces de obras a una charla en la Cámara Chilena de la Construcción denominada "Nuevas tecnologías constructivas".

El tema central es la correcta instalación de armaduras en obras de hormigón armado. Un tema bastante delicado, puesto que una correcta manipulación y doblado de las barras, según las normas exigidas, es fundamental para la calidad estructural de una obra.

### **Manual de Armaduras de Refuerzo para Hormigón**

Año a año, Gerdau AZA realiza un aporte a la educación y la industria de la construcción chilena. De esta forma, se lanzó el nuevo Manual de Armaduras de Refuerzo para Hormigón, desarrollado por el ingeniero Carlos Rondon.



El manual es un esfuerzo que entrega recomendaciones de cómo fabricar, instalar y proteger las armaduras. Esto ayuda a mejorar la calidad de las construcciones, mediante el aporte de antecedentes técnicos, que sirven para los profesionales de la construcción civil.

### Primer Encuentro Anual de Transportistas Gerdau AZA

Como parte de su política de apoyar y mantener permanentemente buenas relaciones con sus proveedores, en diciembre de 2005 se realizó el Primer Encuentro Anual de Transportistas de Gerdau AZA, en él se delinearón los desafíos para el año 2006. Para la empresa y los transportistas, la meta más importante es reducir a cero los accidentes y para lograrlo, es importante tener claro cuáles son las medidas de seguridad que se deben cumplir, tanto en la carga como la descarga de los productos.

Durante el evento se premió a las empresas de transporte más destacadas del año:

- **Reconocimiento al Aporte 2005:** Transportes Mora, Transportes Serviexpress, Transportes Bello, Transportes Zúñiga y Transportes Transcar.
- **Premio a la Mejor Asistencia:** Transportes Bello.
- **Premio al Mejor Servicio:** Transportes Zúñiga.
- **Reconocimiento especial:** Transportes Serviexpress.

## PROYECTOS MEDIOAMBIENTALES

### Captador de polvos

En octubre de 2005 comenzaron los trabajos para instalar un nuevo sistema captador de humos, proyecto que se hizo necesario debido a que el aumento de la productividad de Acería, generaría mayores cantidades de humos y polvos. Los principales objetivos del captador de polvos son el permitir un aumento de productividad en el horno, disminuir los niveles de emisión de material particulado y mejorar la ventilación de la nave de acería.

Este proyecto contempló una optimización del sistema de captación de humos, para aumentar su capacidad de extracción y enfriamiento. Así, el horno puede elevar su productividad a 80 ton/h, reduciendo incluso las emisiones a la atmósfera. Todo este esfuerzo permitió a Gerdau AZA mantener estándares de alta exigencia frente a los impactos medioambientales, produciendo más acero y en forma más limpia.



Los nuevos equipos para detectar posibles elementos radioactivos entre la chatarra que llega a Gerdau AZA, fueron instalados en el área donde ingresan los camiones a la planta Colina.

### **Nuevos equipos para detectar radiación**

En el mes de octubre de 2005 entraron en operación dos nuevos equipos para detectar contaminación radioactiva en la chatarra que ingresa a la empresa. La inversión que alcanzó los 150 mil dólares, permitió incorporar dos nuevos portales y un detector móvil, los cuales se instalaron en el área de Logística de Colina -lugar donde ingresan los camiones a la planta- y en el captador de polvos de acería.

Con estos nuevos equipos se redobló la garantía que los productos están libres de contaminación radioactiva y sitúa a Gerdau AZA a la vanguardia en Chile en la prevención de este tipo de incidentes en la industria siderúrgica nacional, estando en condiciones de asegurar a clientes y colaboradores, calidad y seguridad en todos sus productos.

### **Solucionando el problema de la contaminación acústica**

Uno de los temas medioambientales que quedaron pendientes en 2004 fue el de los ruidos que se generan en la planta Colina en algunos sectores del proceso productivo.

A comienzos de 2005, el Departamento de Medioambiente desarrolló un Plan de Acción para reducir la contaminación acústica, creando conciencia entre los colaboradores del ruido que se genera en sus respectivas áreas de trabajando y además, implementando modernos sistemas para mitigar el ruido de aquellas zonas más conflictivas.

El proyecto, que estará listo durante el año 2006, consiste en la construcción de dos murallas antirruído y el encapsulamiento del área en que se carga la cesta. Por el momento, ya se han instalado monitores de ruidos en los puentes grúa, prensa Vezzani y en las grúas móviles que operan en el Patio de Chatarra. Estos sensores informan al operador sobre el nivel de ruido que se está generando, para que los colaboradores estén alerta a cómo trabajan.

### **Asociaciones a que pertenece Gerdau AZA**

Gerdau AZA es socia de la Asociación de Industriales Metalúrgicos (ASIMET), de la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), la Cámara Chilena de la Construcción (CCHC), Instituto Chileno del Acero (ICHA) y es socia auspiciadora de Prohumana, AcciónRSE y Achisina.

En agosto de 2004, Gerdau AZA firmó junto a otras 8 empresas nacionales, la adhesión al Capítulo Chileno del Consejo Mundial Empresarial para el Desarrollo Sustentable (World Business Council for Development and Sustainability), entendiendo que el cuidado del planeta y su entorno requiere de un compromiso y de prácticas que minimicen posibles efectos adversos para las futuras generaciones. Hoy, Gerdau AZA preside el WBCSD capítulo chileno, a través de su gerente general, Hermann von Mühlenbrock.

El gerente general es además Presidente de Fundes, consejero de la Sociedad de Fomento Fabril; director de la Corporación de Desarrollo Social y Privado de Renca; miembro del Consejo Empresarial de la Universidad de Santiago; miembro del Consejo Empresarial de la Universidad Diego Portales; consejero de Santiago Innova; jurado del Premio Nacional de la Calidad para Empresas Públicas; director del Programa UC Empresa y Presidente de Fundes Chile.

Hermann von Mühlenbrock fue además presidente de ASIMET 1996 - 2000; presidente corporación deportiva ASIMET-SOFOFA, 1989 - 1996; consejero del Consejo Comunal de la I. Municipalidad de Renca, 1987 - 1991; y director del "Círculo de Empresas Parque las Américas A.G."

## **PARTICIPACION DE LOS STAKEHOLDERS**

### **Identificación y tipos de stakeholders**

Gerdau AZA entiende la sustentabilidad del negocio, como un conjunto de acciones y relaciones entre la compañía y los diversos actores institucionales y personales con los que se involucra en el desarrollo de su actividad productiva. Por esta razón, identificó a sus stakeholders más relevantes, a objeto de orientar hacia ellos mejores prácticas empresariales y mejorar sus relaciones de confianza.

Los grupos de interés identificados fueron seleccionados según las diversas áreas de gestión de la compañía, a saber: áreas de clientes, proveedores y distribuidores, así como también a través del reconocimiento del potencial de influencia de sus actividades productivas y de servicios. Por último, fueron identificados como stakeholders aquellas

instituciones cuyo accionar podría generar impactos positivos y/o negativos en el actuar de la empresa.

A continuación se exponen los stakeholders identificados como prioritarios por la empresa:

- **Colaboradores:** los trabajadores de la empresa y sus respectivos núcleos familiares.
- **Proveedores:** intermediarios y recolectores e Instituciones que prestan asesorías técnicas y profesionales a la empresa; ya sea en ámbitos tecnológicos y/o administrativos relacionados con las plantas y su áreas de desarrollo.
- **Clientes:** empresas de la construcción civil y metalúrgicas, incluyendo los canales de distribución de los productos.
- **La Comunidad:** asentamientos humanos en áreas de influencia de la actividad productiva o de servicios de la planta. Comunidad en general.
- **Autoridades:** organismos públicos fiscalizadores, Comisión Regional del Medio Ambiente, COREMA, Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Comisión Nacional de Medio Ambiente, municipalidades de todo el país, especialmente municipalidades de Colina y Renca.
- **Gremios y Líderes de opinión:** organizaciones gremiales del sector industrial, sindicatos internos y líderes de opinión en materias socioambientales y económicas.
- **Medios de comunicación:** instituciones de cobertura regional y nacional.
- **Competencia:** empresas nacionales e internacionales del rubro.

### **Relación permanente con nuestros stakeholders**

Con el objetivo de establecer una relación de diálogo permanente con sus grupos de interés prioritarios, Gerdau AZA desarrolla de manera periódica encuestas que le ayuden a reconocer de manera cuantitativa y cualitativa sus percepciones y así fortalecer y/o mejorar sus esfuerzos por mantener relaciones de confianza en el diálogo y eficacia en producción.

Entre estas acciones destacan los sistemas de gestión y comunicación de la satisfacción de sus colaboradores, proveedores y clientes.

### **SATISFACCION DE LOS COLABORADORES**

El modelo de gestión de Gerdau AZA orienta a la organización para lograr ser una siderúrgica de clase mundial. Para alcanzar esta Visión, la empresa cree que un factor clave de éxito es contar con personas realizadas, comprometidas y de alto desempeño. Tanto la Misión, Valores y Comportamientos, como las Estrategias y Políticas de la empresa, contienen en forma explícita la preocupación por el desarrollo y la realización de todos los colaboradores.

Dentro de este marco, la gestión del personal mantiene coherencia con los objetivos estratégicos de la empresa y permite alinear en forma permanente la comunicación con las personas y objetivos del negocio. Los criterios para establecer los objetivos de mejoramiento de la gestión de las personas, nacen de encuestas, benchmarking, autoevaluaciones y los resultados de los indicadores de gestión, los cuales se realizan desde 1996.

En agosto de 2005, Gerdau AZA realizó la décima encuesta que midió el índice de favorabilidad y satisfacción general de los colaboradores.

**Resultados:** la muestra contó con 353 colaboradores encuestados, lo cual representa un 82% del universo total. Los resultados de esta medición, mostraron que, de todos los aspectos evaluados, existe un 79,1% de índice de favorabilidad de las prácticas de la empresa. Este valor resulta de la aplicación de encuesta que aborda los 24 aspectos diferentes, que van desde evaluar las comunicaciones, el liderazgo de los equipos, los recursos para el trabajo, entre otros. Por otro lado, la encuesta reveló que existe un 90,5% de satisfacción general, valor que surge de la aplicación directa de la pregunta ¿En general, se encuentra satisfecho de trabajar en Gerdau AZA?

Los aspectos mejor evaluados por los colaboradores en esta encuesta fueron: en primer lugar, el orgullo que se siente trabajar en una empresa que respeta el medioambiente; luego, la imagen que proyecta la compañía hacia sus colaboradores; también es importante para los colaboradores el liderazgo de Gerdau AZA en sus objetivos; y por último, la realización personal es uno de los aspectos más valorado.

Por otro lado, los aspectos con oportunidad de mejora, según los encuestados, son la remuneración y la evaluación de desempeño.

### **SATISFACCION DE LOS PROVEEDORES**

Gerdau AZA realiza cada dos años una encuesta de satisfacción a sus proveedores. En 2005 la empresa midió el grado de satisfacción y levantó sugerencias de quienes componen la red de chatarreros, y proveen la materia prima de Gerdau AZA. En esta ocasión se hizo énfasis en la calidad de la atención en términos de tiempo. Es importante destacar que esta encuesta se realizó en un periodo en que la empresa experimentó problemas en los servicios de atención de los proveedores, fundamentalmente en la velocidad de la recepción de la chatarra.



La consulta fue realizada por una empresa externa y se llevó a cabo en la zona de acceso a la planta Colina. Hay que señalar que la encuesta se aplicó tanto a proveedores, como a transportistas que prestan servicios a estos últimos, los cuales fueron escogidos aleatoriamente.

**Resultados:** la muestra fue de 176 personas entrevistadas, de las cuales 80 correspondieron a proveedores y 96 transportistas, lo cual representa un 38% del universo total de proveedores y transportistas que llegan en el periodo de estudio.

Los resultados de la medición acerca de la atención, demostraron que hay áreas donde mejorar, pues el 20% de los proveedores y transportistas de chatarra evaluó como "malo" y "muy malo" dicho servicio. Además, un 34% de los proveedores y transportistas consultados se quejó de largas esperas para ser atendidos. Estos resultados plantearon la necesidad de definir e implementar planes de acción para mejorar la satisfacción de los proveedores de chatarra, acciones que serán informadas en nuestro reporte del año 2006.



Serviexpress es una de las empresas transportistas que trabaja con Gerdau AZA y que se vio beneficiada con la modernización de su flota de camiones. Con este proyecto, la empresa logró sacar de circulación tres vehículos viejos, en el transcurso de la adquisición de los nuevos camiones catalíticos.

## SATISFACCION DE LOS CLIENTES

### Gestión de la Satisfacción de los Clientes

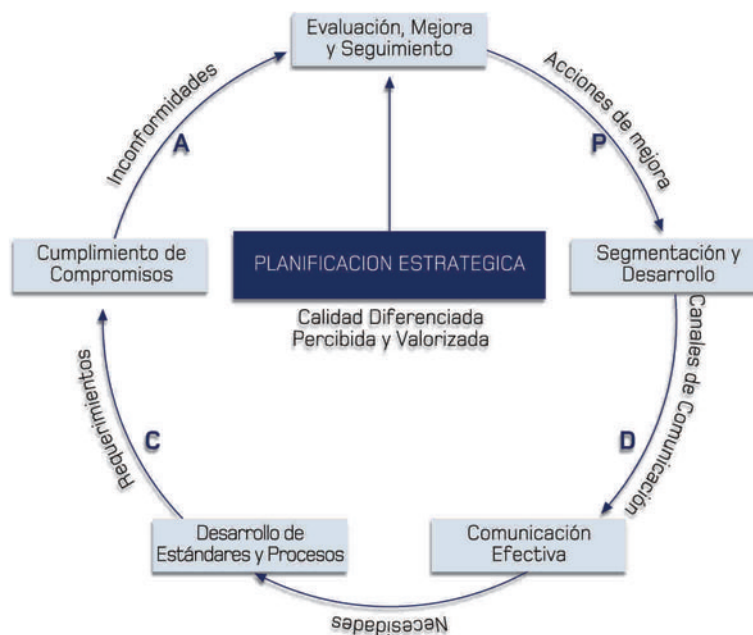
Para Gerdau AZA, los clientes son reconocidos como un público estratégico del negocio. El Sistema de Gestión de la Satisfacción de los Clientes se inicia con la Planificación Estratégica y consta de cinco procesos: Escuchar a los Clientes, Relación y Lealtad, Medición, Resultados y Evaluación y Mejora.

En el proceso de escuchar a los clientes, se identifican sus requerimientos y expectativas. Pilares básicos de este proceso, son aquellos colaboradores que mantienen contacto con ellos.

Para asegurar que los requerimientos, consultas, reclamos e inquietudes de los clientes sean apropiadamente escuchados y resueltos, se cuenta con procedimientos documentados dentro del alcance del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (ISO 9001).

Todos los productos y servicios de la empresa tienen estándares que son homologados a escala nacional e internacional. Los procesos se miden con el fin de asegurar el cumplimiento de las normas y estándares de atención a clientes.

### Proceso de Relación y Lealtad







de calidad de servicio, despacho y administración de ventas de la empresa Gerdau AZA durante el año 2005.

### **GERDAU AZA on line**

Para Gerdau AZA, sostener una comunicación permanente con sus stakeholders es relevante. Por ello, la empresa dispone de su sitio web [www.gerdauaza.cl](http://www.gerdauaza.cl), el que se encuentra en permanente proceso de actualización. Al respecto, es importante destacar que el primer informe de Gerdau AZA, en formato GRI 2004, constituye el tercer documento más bajado del sitio (1.428 veces). Esta cifra permite reconocer la importancia de esta vía de comunicación corporativa, razón por la cuál el presente informe en formato G3, se encuentra disponible a través del sitio, en un nuevo formato que permita actualizaciones y con mejores accesos para el público que lo requiera.



### **Retroalimentación informe de sustentabilidad del año 2004 asumiendo compromisos con nuestros públicos**

Tras asumir el deber de reportar anualmente las prácticas de RSE realizadas durante el año, Gerdau AZA, en su constante búsqueda de perfilarse como empresa responsable, ha incorporado a su estrategia el respeto y el compromiso con todos sus públicos objetivos.

Es por eso que por medio de este informe, la empresa se propone como objetivo, fortalecer el diálogo y la comunicación con sus stakeholders, para lograr mejorar las actuales prácticas de RSE.

Estos son los siguientes compromisos asumidos por la empresa con los grupos objetivos, que se desprenden de la retroalimentación del informe anterior y del ejercicio diario:

Gerdau AZA emitió su primer reporte el año 2005, con los resultados del año 2004. Dicho informe cumplió cabalmente con el objetivo con el cual fue concebido, y se hizo llegar a todas aquellas personas e instituciones que guardan relación con su actividad.

Con el propósito de evaluar este primer paso, se decidió realizar una encuesta a aquellas personas más representativas de los segmentos que componen nuestros públicos de interés más relevantes.



“El Gitano”, fiel exponente de los recolectores primarios, quien realiza su labor de reciclaje en la comuna de Cerro Navia. Este tipo de recicladores constituye la base de la cadena de proveedores de Gerdau AZA.

Los públicos entrevistados fueron:

- **La Comunidad:** muestra correspondiente a los vecinos directos de la planta de Colina, entre las cuales se encontraban dirigentes vecinales, vecinos y una educadora de jardín infantil.
- **Autoridades:** muestra compuesta por el Embajador de Brasil, Directora Ejecutiva de CONAMA, Alcalde de Colina y el Jefe Departamento de Estudio Dirección del Trabajo.
- **Clientes:** sólo hubo una entrevista de este segmento, correspondiente a un canal de distribución.
- **Proveedores:** empresas representadas por proveedores de servicios y asesorías.
- **Gremios y Líderes de opinión:** compuesto por representantes de instituciones, entre las cuales se destaca: Presidente de ASIMET, Presidente de APRIMIN, Presidente del Instituto de la Construcción, entre otras.
- **ONG's:** grupo compuesto por personal de Chile Calidad, Casa de la Paz, OIT y la Fundación Siglo XX.
- **Colaboradores:** muestra compuesta por un grupo de colaboradores seleccionados al azar, dentro de cinco áreas de la compañía.

**CAPITULO 5.**

DESEMPEÑO ECONOMICO,  
AMBIENTAL Y SOCIAL



AZA



# DESEMPEÑO ECONOMICO

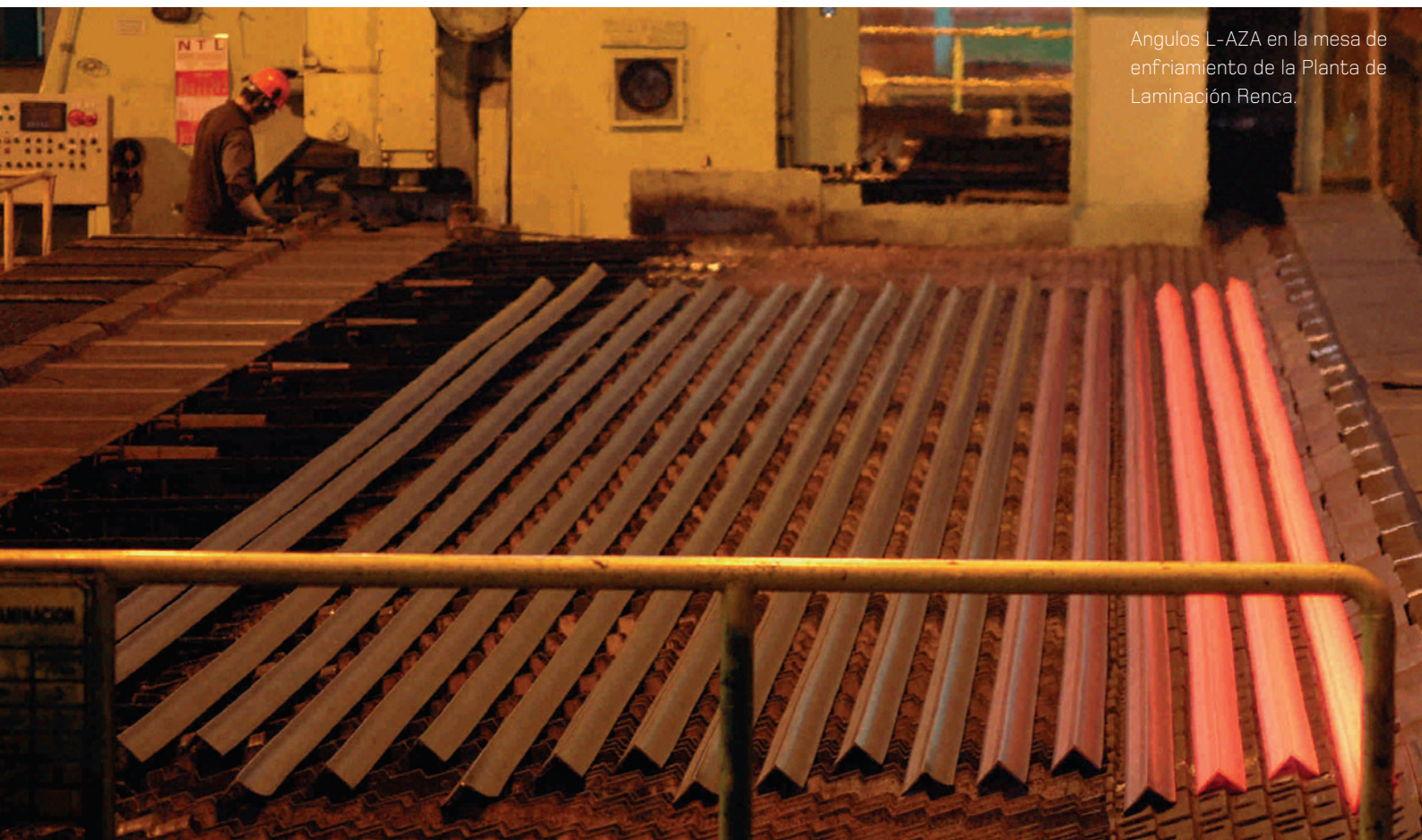


Durante el año 2005, la economía global observó nuevamente aumentos en el consumo de acero. De acuerdo a las cifras entregadas por el Internacional Iron and Steel Institute (IISI), la demanda de acero alcanzó a 1.013 millones de toneladas, mostrando un incremento del 4% respecto del año 2004. El motor de crecimiento fue liderado por China.

En cuanto a los precios internacionales del acero, en 2005 se exhibió un ajuste a la baja, de un 5,6% respecto del año 2004. Cabe señalar que en ese periodo se registraron las alzas más importantes de los últimos años, con incrementos del 66% respecto del año 2003, provocadas por el desajuste entre la oferta y demanda de los productos a nivel mundial.

En Chile, el consumo total de acero durante el año 2005, llegó a 2.024.000 toneladas, registrándose una leve caída en el consumo respecto del año 2004, equivalente a un 2,6%. No obstante lo anterior, el consumo de barras de refuerzo destinadas a la construcción, continuó aumentando su demanda, alcanzando un total de 507 mil toneladas, con un 3,7% de incremento respecto del año precedente.

Por otra parte, el encarecimiento de la energía en Chile, sumado a la disminución del suministro de gas natural desde Argentina, contribuyó a un aumento del precio de la



Angulos L-AZA en la mesa de enfriamiento de la Planta de Laminación Renca.

electricidad y la necesidad de la industria de emplear combustibles sustitutos más caros, como el petróleo diesel.

Considerando estas condiciones, Gerdau AZA respondió aumentando su producción y sus ventas, pero debió enfrentar mayores costos que el año anterior. Esto significó una reducción de las utilidades respecto del mismo año.

Para enfrentar esta mayor demanda desde una perspectiva de largo plazo, durante el año 2005 se realizaron las inversiones necesarias para cumplir con la primera etapa del plan de ampliación de la capacidad productiva, denominado Plan Bicentenario, que pretende aumentar la producción de acero a 520.000 toneladas al año 2010.

Otro aspecto importante observado en este periodo, se refiere a las repercusiones de la demanda de acero presenciada durante 2005, que también ha impactado en los proveedores de Gerdau AZA, quienes han debido responder a las fuertes exigencias impuestas por la empresa, en materia de seguridad y medioambiente, lo cual resulta meritorio pensando en la sustentabilidad del negocio.

Un hito importante de 2005 fue el inicio de un programa de apoyo a algunos proveedores, de forma tal de facilitarles el acceso al crédito. Un ejemplo de esto fue el apoyo a la renovación de la flota de camiones de tres empresas que prestan servicios en la distribución de productos terminados.

Dentro del grupo total de los proveedores con que trabaja Gerdau AZA, los chatarreros presentan una atención especial, debido a su rol esencial en la provisión de la materia prima utilizada.

Un ejemplo de esto, es el apoyo que entregó la empresa a los chatarreros durante el año 2005, a través de la compactación de chatarra, gracias a las prensas móviles que se desplazaron a lo largo de todo el país, logrando llegar hasta la ciudad de Punta Arenas.

Durante 2005, Gerdau AZA invirtió más de seis millones de dólares en mejorar la recepción de chatarra, haciendo eco de las quejas que los proveedores manifestaron respecto de los problemas que existían en esta área de la empresa.

Cabe destacar que el número de proveedores que entrega el 80% la chatarra, se amplió de 10 a 21, aumentando con esto el beneficio social ligado al reciclaje.

Como refuerzo de esto, gracias a los estudios encargados durante el mismo año, se logró conocer que por cada 30 toneladas de chatarra reciclada, se produce un empleo de un recolector de esta materia prima, a tiempo completo.

Es decir, durante el período reportado, han existido más de 15.000 puestos de trabajo asociados a la actividad de compra de chatarra.

El desafío continúa siendo el incremento de los niveles de formalidad en parte de la cadena de recolección, acopio y despacho, de responsabilidad de los distintos proveedores de chatarra.

Por esta razón, se han redoblado los esfuerzos de apoyo tanto a proveedores, como a autoridades nacionales y municipales en pos de un mayor grado de formalización.

Destaca el diseño de dos proyectos: el primero es un plan de apoyo para la formalización de la actividad de los recolectores primarios; el segundo está orientado a la generación de competencias y formación en temas empresariales, como apoyo a la formación de microempresarios.

A continuación se presenta una evaluación del comportamiento económico de Gerdau AZA de acuerdo a los indicadores de la guía G3, del Global Reporting Initiative (GRI).



La demanda de acero del año 2005 estuvo fuertemente marcada por el desarrollo en infraestructura del país.



**EC1. Valor económico generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, compensaciones a empleados, donaciones y otras inversiones comunitarias, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos**

Durante 2005 las ventas netas ascendieron a US\$ 239,3 millones, lo que representó un incremento de un 16% respecto a 2004, y un aumento de un 1,4% en volumen de las ventas de los productos finales de la compañía.

En 2004, los resultados en las utilidades finales alcanzaron a US\$58,7 millones. Durante 2005, Gerdau AZA registró una disminución de un 13,6% respecto al año anterior, alcanzando los US\$50,7 millones.

En 2005, la economía global experimentó dos fenómenos importantes, y Gerdau AZA no escapó de esta realidad; el primero fue el fuerte aumento de la demanda de acero que

**"La lucha está en consumir cada vez menos. El hecho de trabajar con diesel y no con gas, nos ha elevado el costo US\$ 300 mil dólares mensuales".**

**Hermann von Mühlenbrock**  
Gerente General Gerdau AZA

generó un alza del precio de los insumos (ferroaleaciones, chatarra, electrodos, etc.) en una proporción mayor a la del precio de este commodity. Por otra parte, el fuerte aumento en el precio de los combustibles, tanto del gas natural como el petróleo, determinaron reducciones adicionales en el margen.

La inversión anual en procesos y mejoras realizadas por Gerdau AZA durante el año 2005, alcanzó los US\$22,6 millones, mostrando una variación importante de 213,8% respecto al año anterior. Las principales inversiones fueron: 1) ampliación del "Patio de chatarra" en la Planta Colina, US\$ 6,1 millones 2) reforma de la colada continua, US\$5,8 millones; 3) "Prensa Chatarra II", US\$3,7 millones; 4) ventilación nave acería, US\$ 1,4 millones.

Este aumento de la capacidad y mejoras productivas se enmarca dentro del Plan Bicentenario, que corresponde a una estrategia de largo plazo que implica una inversión de US\$50 millones para llegar a producir en el año 2010, 520 mil toneladas de acero.

Durante el período reportado, Gerdau AZA pagó un total de 11.855 millones de pesos en impuestos, que corresponde a una disminución de un 13% respecto del ejercicio anterior. Esta disminución se debe a una menor utilidad obtenida el 2005.

Respecto de los proveedores de capital, el gasto del año 2005 correspondió a un 28,9% de la deuda total. En comparación al porcentaje del año 2004 (48,1%), se aprecia una notable disminución, debido a un aumento en la liquidez y a que han disminuido las obligaciones financieras.

Es importante destacar que durante el año 2005, Gerdau AZA entregó aportes de donación equivalentes a un 0,29% de sus utilidades anuales. Dichos aportes utilizaron el marco de la Ley de Donaciones N° 18.985, destinándose a entidades educacionales, como las universidades de La Serena y Concepción, la Fundación Tiempos Nuevos que administra el Museo Interactivo Mirador - MIM y la Fundación Casa de la Paz. Pese a la reducción de las utilidades, este porcentaje de donaciones creció respecto de la proporción del 0,04% observada en el ejercicio anterior.

### **EC2. Implicaciones financieras del cambio climático**

Chile es un país que, aún cuando ratificó la Convención de Cambio Climático, no se encuentra en la categoría de país denominada como Anexo 1, por lo cual no tiene asignada metas de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Independiente de este hecho, Gerdau AZA, en coherencia con una mayor preocupación por los impactos que el cambio climático puede significar en la naturaleza y en las sociedades humanas, ha iniciado las actividades que permitan la definición de una política de cambio climático en el corto plazo.

Estas actividades han considerado el desarrollo del primer inventario de emisiones de gases de efecto invernadero, presentado en el indicador EN8 del capítulo 5, y el inicio de un estudio de identificación de oportunidades de reducción de emisiones dentro de los procesos de ambas plantas productivas.

### **EC3. Cobertura de las obligaciones definidas por la organización por planes de pensiones**

Estos se ajustan a lo exigido por la ley, y la empresa se encuentra completamente al día en el pago de sus obligaciones.



#### EC4. Ayuda financiera recibida del gobierno

Gerdau AZA se acoge a los beneficios tributarios de la Ley de Donaciones y de los fomentos a la capacitación del SENCE. A parte de estos incentivos, Gerdau AZA no recibe ningún tipo de ayuda financiera por parte del Estado.

### ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO

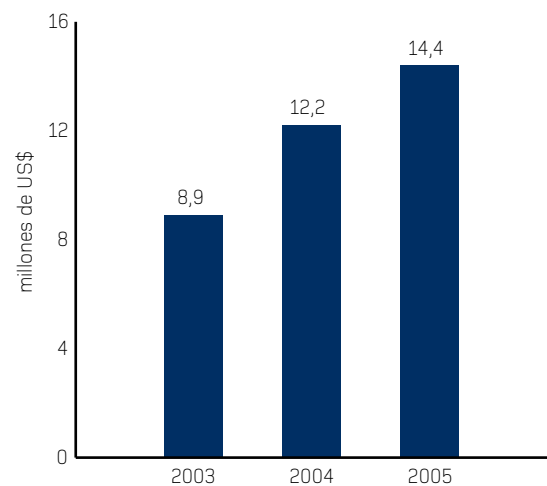
#### EC5. Salario inicial comparado con el salario mínimo local

En Gerdau AZA todos los colaboradores reciben un sueldo superior al mínimo legal establecido (\$120.000 al 31 de diciembre de 2005).

Los gastos salariales totales de la empresa alcanzaron durante 2005, los US\$14,4 millones, monto compuesto por sueldos, beneficios sociales y gastos generales del proceso de remuneraciones.

Para esto, se adoptó un Sistema de Remuneración que genere un ambiente de desafíos, que valore y reconozca a las personas y equipos, por sus desempeños y aportes diferenciados.

**Gastos salariales totales**



#### EC6. Prácticas y proporción de gasto en proveedores locales

El aumento de la producción en estos últimos años generó la necesidad de ampliar la cadena de proveedores, principalmente los ligados a la materia prima.

Con el fin de optimizar la calidad del producto final, Gerdau AZA ha especializado a proveedores de manera de mejorar las prestaciones e insumos que estos entregan.

En la actualidad, la empresa clasifica a los proveedores en: prestadores de servicios, de bienes e insumos y chatarra. Un hecho destacable de 2005 fue que el número de proveedores del 80% de la chatarra creció de 10 a 21, aumentando así el impacto de los beneficios sociales que el reciclaje implica.

Durante 2005, Gerdau AZA contó con 3.976 proveedores nacionales y con 344 proveedores extranjeros.

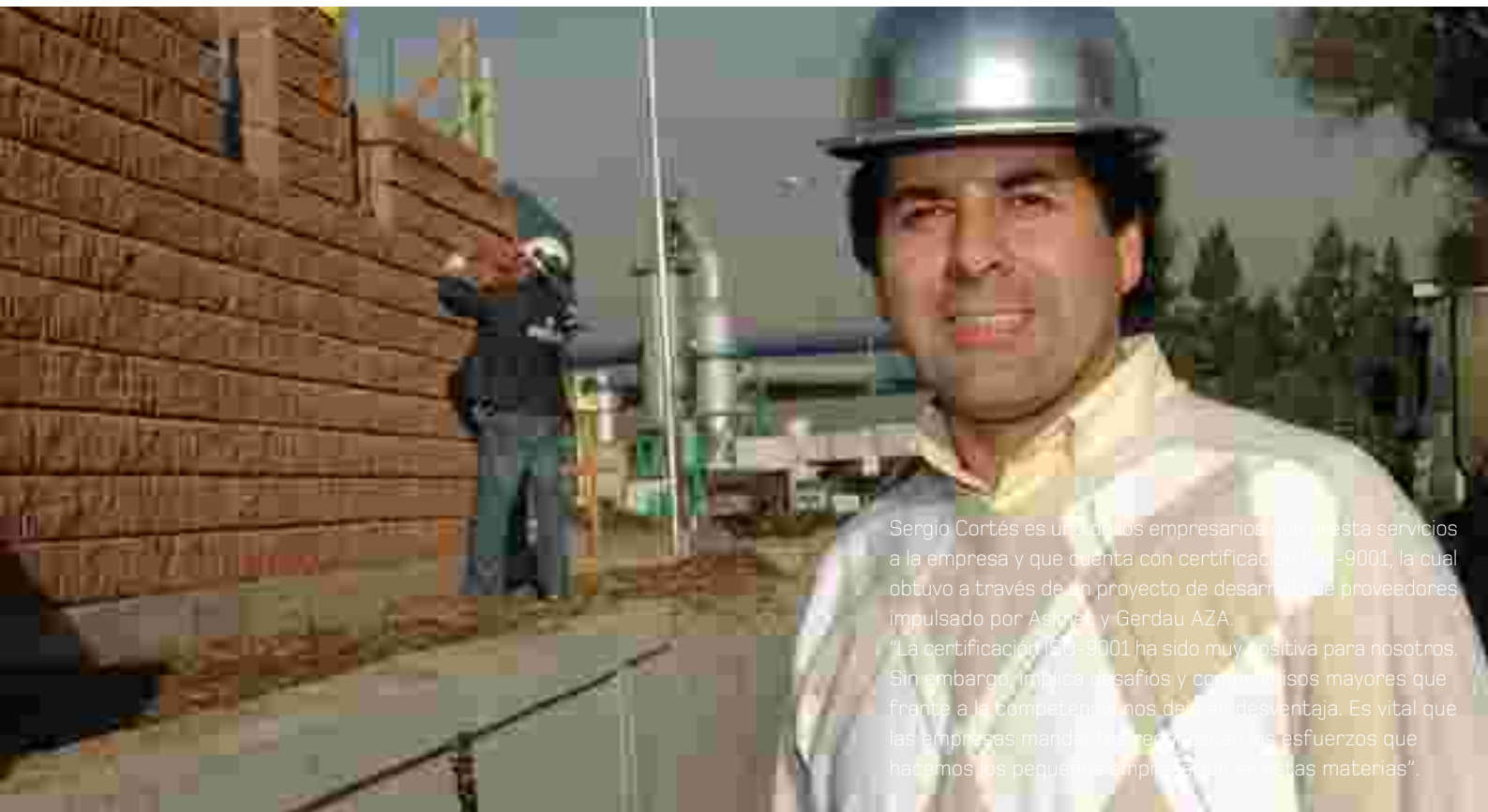
Entre los principales suministros con que Gerdau AZA cuenta hoy en día son, gases industriales, ferroaleaciones, y materiales refractarios.

La empresa posee un sistema de gestión de contratistas. Estos deben cumplir ciertas normas, sobre todo respecto a la seguridad y estar al día con sus documentos y obligaciones.

Junto al contrato de prestación de servicios del proveedor, deben disponerse todos los contratos individuales de las personas que trabajan en esa obra, más papeles de antecedentes, entre otros.

El control de ingreso de los contratistas a la empresa, se efectúa por medio del sistema SAP el cual registra la entrada/salida a través de un identificador de la huella dactilar.

Lo más destacable del año 2005 fue el alineamiento que Gerdau AZA consiguió con sus proveedores, en materia de seguridad y medioambiente, logrando además acuerdos que están contractualmente formalizados.



Sergio Cortés es uno de los empresarios que presta servicios a la empresa y que cuenta con certificación ISO-9001, la cual obtuvo a través de un proyecto de desarrollo de proveedores impulsado por Asmen y Gerdau AZA.

“La certificación ISO-9001 ha sido muy positiva para nosotros. Sin embargo, implica desafíos y compromisos mayores que frente a la competencia nos dejan en desventaja. Es vital que las empresas mandantes reconozcan los esfuerzos que hacemos los pequeños empresarios en estas materias”.

Así, los proveedores permanentes tienen acceso a créditos bancarios mediante el apoyo de la empresa para mejorar en tecnología e infraestructura, siendo más eficientes y competitivos.

Un ejemplo de esto es que la compañía sirvió de aval para tres empresas de transportes que prestan servicios en la distribución de los productos terminados, para poder renovar su flota antigua de camiones.

El objetivo fue mejorar el nivel de servicio, adecuarse a las exigencias del mercado y prepararse para futuras medidas de la autoridad respecto de restricciones vehiculares por razones ambientales en la Región Metropolitana.

Esta renovación facilita y mejora las entregas de los productos de Gerdau AZA puesto que eleva sustancialmente la utilización de todos los vehículos disponibles, que además ayudan a descontaminar la ciudad al traer incorporada la última tecnología ambiental existente en el mercado automotriz.

## **"Como desafío, Gerdau AZA se ha propuesto que sus proveedores sean técnicamente competentes, éticamente responsables y a un costo compatible con las políticas de las compañía"**

**Juan de Groot**  
Jefe de Adquisiciones Gerdau AZA

Gerdau AZA continúa realizando su programa de inducción, a través del cual se exige a los proveedores de servicios, cumplir con determinados requisitos en materia de seguridad y medioambiente.

Con esto se pretende lograr que todos aquellos proveedores con los cuales la empresa mantiene contratos a largo plazo y cuyas faenas se realizan al interior de la compañía, asuman las mismas políticas con que Gerdau AZA trabaja.

Para esto existen dos niveles de evaluación de los proveedores: el primero está enfocado a los de menor tamaño, con los cuales se realiza una revisión de su estado financiero; y por otro lado están aquellos prestadores de servicios a los cuales, en el proceso de selección, se les realiza un chequeo que aborda temas legales, financieros y de seguridad.

Uno de los programas emblemáticos de la empresa para poder materializar el objetivo propuesto, es la creación de un área de contratos que se especialice en la gestión con los proveedores de servicios, dada la relevancia que éstos tienen.

Es importante destacar que para Gerdau AZA el cumplimiento estricto de los contratos acordados con los proveedores constituye una prioridad.

Por ello, el indicador que representa el porcentaje de contratos pagados en conformidad con los términos acordados para los años 2004 y 2005, alcanza un 100% de cumplimiento.

### **Relación con chatarreros**

Para Gerdau AZA los proveedores de chatarra son vitales para el desarrollo de la compañía y de alguna forma son uno de los actores principales del éxito de la empresa.

Es política de Gerdau AZA lograr que la relación con sus proveedores sea próspera para ambas partes, de forma tal que potencie el crecimiento del proveedor.

Algunas prácticas consideradas para atender a los proveedores de chatarra, son:

- Recepción de carga las 24 horas del día.
- Pago dentro de las siguientes 36 horas.
- Apoyo financiero para la adquisición y mejoramiento de equipamiento.
- Apoyo financiero para la instalación de centros de acopio.
- Servicio de compactación de la chatarra liviana.
- Servicios de retiro de chatarra con contenedores.

Como se indicó, un hito del año 2005 es que el servicio de compactación de chatarra alcanzó una cobertura nacional, al visitar las prensas móviles la ciudad de Punta Arenas por primera vez.

Durante el año 2005 las tasas de entrega de chatarra, por parte de los chatarreros, superaron la capacidad de recepción de la misma, provocando embotellamientos en el acceso de la planta Colina.

Efectivamente, desde finales del año 2004 la capacidad de respuesta alcanzada por los proveedores en la recolección de chatarra, hizo aumentar notablemente la cantidad de envíos, por lo que el tiempo de atención de camiones se alargó más allá de lo que los proveedores y conductores estaban acostumbrados a esperar, lo que generó quejas por parte de los proveedores de chatarra.

El área de Compras Metálicas de Gerdau AZA, definió un programa para solucionar este problema, el que motivó una serie de inversiones, por un total de más de US\$ 6 millones en mejoras por parte de la empresa.

Entre ellas se cuenta el aumento de la cantidad de equipos de descarga, ordenamiento de la entrada por tipo de chatarra, la compra de una nueva prensa y un nuevo sitio de almacenamiento.

Hacia fines del año 2005 la situación había logrado mejorar sustancialmente, aún cuando se espera que el año 2006 se solucione en forma definitiva.

Gerdau AZA cree firmemente en la importancia del reciclaje, por los beneficios ambientales y sociales que esta actividad implica.

## **Es un desafío para Gerdau AZA lograr la formalización de la actividad recicladora y la capacitación en materia de emprendimiento para transformarse en empresarios del rubro.**

Además de los proyectos ya mencionados, durante el año 2005 se implementó un plan de apoyo a la formalización de la actividad recicladora de los recolectores primarios, el cual se desarrolla en conjunto con Casa de la Paz y con la IAF (Inter-American Foundation), agencia independiente del gobierno de Estados Unidos.


Otro plan está enfocado en la generación de competencias y formación en temas empresariales, orientado a aquellos proveedores que quieran transformarse en micro-empresarios.

Este proyecto pretende certificar las competencias alcanzadas por los proveedores que participen en el programa.

Gerdau AZA, con estos proyectos un nuevo aporta a la promoción del reciclaje en el país, apoyando los esfuerzos que las autoridades nacionales y municipales han estado desarrollando en este ámbito.

### **EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos senior**

Las actividades de la compañía sólo se efectúan en Chile, siendo la gran mayoría de los colaboradores, incluidos los del rango directivo, propios del país.



Durante 2005, Gerdau AZA recicló 423 mil toneladas de chatarra a lo largo del país.

#### ASPECTO: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

##### **EC8. Descripción de las inversiones en infraestructura y los servicios soportados que proporcionan un beneficio público**

Durante el año 2005 no se hicieron inversiones en infraestructura de servicio público.

##### **EC9. Impactos económicos indirectos**

Durante el año 2005, Gerdau AZA encargó un estudio de recolección de chatarra y sus efectos sobre el empleo a la Universidad de Chile, en donde se determinó que se crea un empleo de chatarrero recolector con dedicación exclusiva en la actividad de recolección de chatarra, por cada 30 toneladas año de este residuo.

**La compra de 423 mil toneladas de chatarra del año 2005 generó un estimado de más de 15.000 empleos, asociados a la recolección de chatarra en todo el país, con todos los beneficios económicos y sociales que esto implica.**

Estudio Universidad de Chile

Independiente de estos beneficios, muchos de estos empleos son informales y requieren de un esfuerzo por parte del gobierno central, el legislativo y de los municipios que permitan que progresivamente mejoren en calidad.

Desde la perspectiva de Gerdau AZA, tal como se mencionó en el indicador EC6, se está llevando adelante un plan de apoyo a la formalización de la actividad recicladora de los recolectores primarios y a la creación de microempresas de recolectores primarios.



# DESEMPEÑO AMBIENTAL



La orientación productiva de Gerdau AZA, centrada en la producción de acero a partir de chatarra reciclada, permite una indisoluble relación entre el enfoque comercial de la compañía y los beneficios ambientales asociados al reciclaje.

Asimismo, en lo concerniente a los impactos ambientales del proceso productivo, la empresa se ha planteado el irrestricto cumplimiento de la regulación ambiental aplicable.

Esta orientación se enmarca en la visión de sustentabilidad ambiental de largo plazo y de liderazgo en el contexto país, recogida tanto en las Directrices Éticas como particularmente dentro de la Política Ambiental de Gerdau AZA.

Desde esta perspectiva de sustentabilidad ambiental, dos grandes hitos marcaron la agenda de la empresa durante el año 2005.

El primero de ellos se relaciona con haber extendido por primera vez el reciclaje de chatarra a todas las regiones del país.

Este hito se materializó mediante la adquisición en 2005 de 2 prensas móviles adicionales que llevaron a completar 5 en total, recorriendo todo el territorio nacional compactando chatarra.

A su vez, este hito estuvo directamente correlacionado con el paulatino incremento de los niveles de producción.

No obstante, este incremento en los niveles de producción tuvo como consecuencia el aumento de los niveles de emisiones asociados al proceso productivo. Esto condujo a la decisión de materialización de significativas inversiones en infraestructura y maquinaria, que llevaron aparejado el segundo gran hito desde la perspectiva medioambiental.

Esta inversión en aspectos medioambientales, la más grande que la empresa haya efectuado durante su accionar en el país, fue el resultado de una serie de estudios que fundaron los antecedentes para el ingreso de este proyecto al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, durante el mes de diciembre de 2005.

Cabe destacar la orientación de más de 230.000 dólares a la realización de estudios relacionados con el control del ruido, el que proveerá los elementos para una decisión de inversión en 2006.

Un elemento que también cruzó la gestión ambiental durante el año 2005, fue la coyuntura energética del país, concierne a las restricciones de gas natural desde Argentina y el incremento generalizado del precio de los combustibles y de la energía en general.

Desde esta perspectiva, considerando el necesario incremento en los consumos de energía y de insumos productivos para satisfacer el aumento de la producción de acero, la empresa se vio obligada a plantearse el desafío de eficiencia energética en lo concerniente a los procesos productivos.

## **La optimización del control de emisiones atmosféricas y de ruido asociadas a nuestra producción de acero en la Planta Colina, corresponde a una inversión de más de US\$ 3,1 millones.**

Un primer logro en este sentido fue el aumento en los niveles de eficiencia alcanzados en el proceso de laminación.

Queda pendiente, como desafío, el incremento en los niveles de eficiencia en las otras etapas del proceso de producción de acero reciclado.

Desde el punto de vista de la incidencia de las emisiones a nivel de impacto global, no estrictamente limitado al área de influencia en la Región Metropolitana de Santiago, cabe



En 2005, Gerdau AZA desarrolló una campaña en el Metro de Santiago para incentivar en la población el reciclaje de chatarra, ya que el 60% de ésta es de origen domiciliario.

destacar que por primera vez, utilizando una metodología desarrollada por el Grupo Gerdau, se estimaron las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas al proceso productivo.

Un desafío para 2006 y los años siguientes, será alcanzar una mejor caracterización de las emisiones derivadas del proceso productivo concernientes a elementos que impactan el ozono estratosférico. En suma, un año cruzado por una coyuntura energética en que de todas formas se incrementó la producción de acero a 385 mil toneladas, concluyó desde la perspectiva ambiental bajo la apuesta de fortalecimiento de un liderazgo a nivel nacional tanto en lo concerniente a los beneficios derivados del reciclaje, como en la preocupación sistemática por la reducción de los impactos ambientales asociados al proceso productivo, siendo los desafíos de mayor importancia la aprobación ambiental del proceso de expansión hasta 2010 y el incremento de los niveles de eficiencia energética.

Cabe señalar que para efectos de facilitar la comparación con años anteriores y considerando los lineamientos de las pautas G3 se entregan, en los casos que han sido posibles, información para años anteriores a 2005.

## MATERIALES

Mediante el conocimiento de la magnitud del consumo de materiales utilizados, es posible visualizar de manera más clara la importancia en el uso de chatarra como materia prima para la producción de acero reciclado.

### EN1. Peso de los materiales utilizados

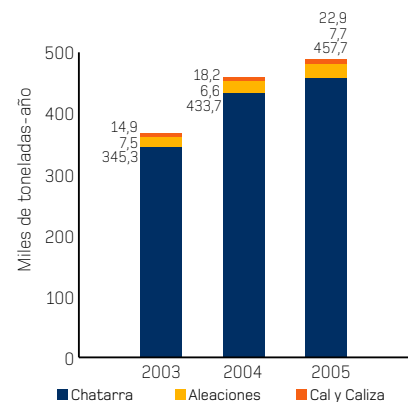
Desde el año 2003, se ha registrado un incremento sostenido en el consumo de chatarra, lo cual provee las razones que estuvieron tras el hito de utilización de chatarra proveniente de todas las regiones del país, por primera vez desde el inicio de las operaciones de Gerdau AZA en Chile.

Como se indicó, este hito se materializó mediante la operación de 5 prensas móviles que recorrieron las 13 regiones, compactando chatarra.

### EN2. Porcentaje de los materiales utilizados que son reciclados

Se constató también la permanencia en el tiempo del porcentaje de materiales utilizados que son

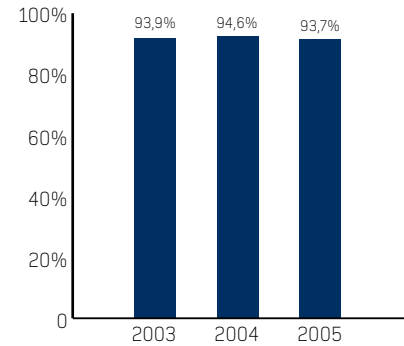
**Peso de los materiales utilizados**



reciclados, el cual oscila en torno al 94%, según se desprende del siguiente indicador. Cabe señalar que entre los desafíos futuros desde el punto de vista del reciclaje, se encuentra el facilitar la recolección de chatarra en el país.

Gerdau AZA ha contribuido a ello mediante iniciativas que van desde la generación de manuales, hasta acciones orientadas a facilitar una mayor formalización de los centros de acopio, lo que conduce a un estrecho trabajo en conjunto con la autoridad, de manera de no sólo incrementar los beneficios por menor disposición de residuos, sino también los beneficios de empleabilidad indirecta asociados a esta actividad, los que se profundizan al abordar el indicador "Impactos Económicos Indirectos" dentro de los aspectos económicos del capítulo 5 de este reporte.

**% de los materiales utilizados que son reciclados**

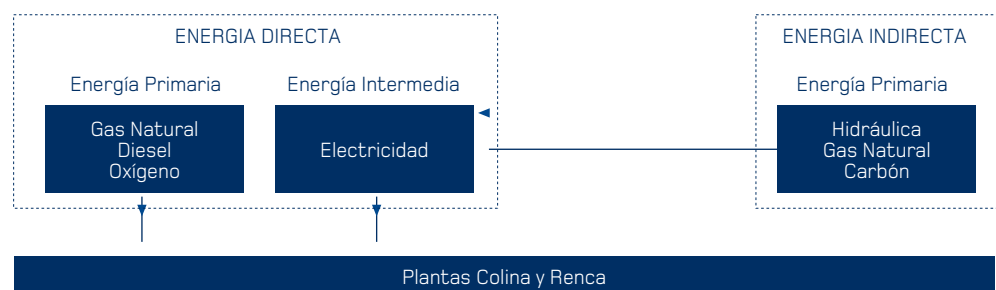


## ENERGIA

Los consumos de energía han estado asociados a los procesos productivos de las Plantas Colina y Renca. En la planta Colina ocurren los mayores consumos de energía, ya que los procesos de acería y laminación emplearon importantes cantidades de energía eléctrica, gas natural, diesel y oxígeno, en comparación con la planta Renca, ya que en esta última sólo existe el proceso de laminación.

Los consumos de energía directa en las instalaciones corresponden al consumo de energía primaria, en particular gas natural y diesel para los hornos de laminación, y oxígeno para el horno de arco eléctrico. También se consume directamente energía eléctrica, para la acería y para un conjunto de equipos de proceso, como bombas y grúas, más todo el consumo de las oficinas y demás instalaciones anexas a las plantas.

### Estructura de consumo de energía en Gerdau AZA



Como se indicó, durante el año 2005 y desde 2003, los consumos de energía han estado determinados no sólo por el incremento de producción desde de 370,5 mil toneladas de acero a 387,7 mil toneladas, sino por la coyuntura energética del país en términos de restricciones de envío de gas natural desde Argentina y al incremento generalizado de los precios de los combustibles.

**EN3. Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias**

La energía directa consumida el año 2005 por el proceso productivo alcanzó a 1.549 Terajoul<sup>5</sup>, donde el 42 % es primaria y el resto es energía eléctrica.

**EN4. Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes de energía primarias**

Por otro lado, los consumos indirectos de energía corresponden a la energía primaria empleada para producir la energía eléctrica que requieren los procesos.

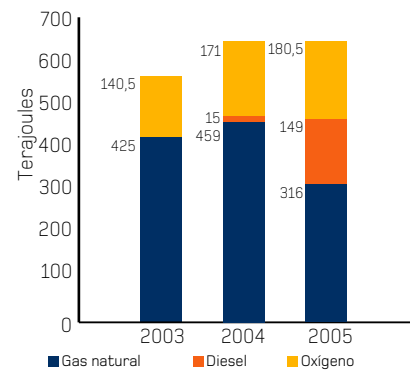
Esta electricidad es producida en el Sistema Interconectado Central (SIC), en donde la energía primaria consumida durante el año fue en un 63% hidráulica, siendo el resto térmica, principalmente a partir de gas natural y en menor grado, carbón.

Cabe señalar que el incremento en el consumo de energía, sumado al aumento de los precios, impone un desafío desde el punto de vista de la eficiencia energética.

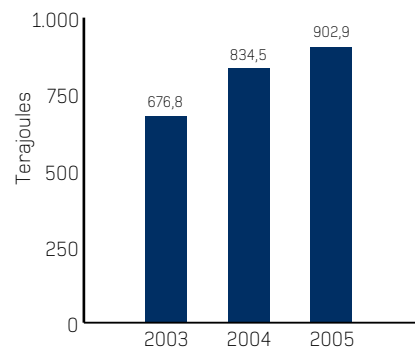
En este sentido, la compañía dio un paso en 2005 al aumentar la eficiencia en el consumo de energía asociada al proceso de laminación, lo que ha permitido reducir parcialmente el impacto de la sustitución del gas natural por petróleo diesel.

Es importante señalar, la paulatina eficiencia lograda en materia de reducción de combustible, relativo al transporte de chatarra, producto de la entrada en operación de las nuevas

**Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias**



**Consumo de energía eléctrica**



<sup>5</sup> 1 Joule equivale a 1.055,056 BTU.



prensas compactadoras de chatarra, las que cubren todo el territorio nacional, permitiendo aumentar la carga promedio de chatarra transportada por camión.

Desafíos para los próximos años serán el incremento de los niveles de eficiencia energética en los otros procesos.

## AGUA

### EN9. Extracción total estimada de agua por fuentes año 2005

El proceso productivo en Gerdau AZA utiliza agua para consumo industrial y doméstico. Esta se extrae de la napa subterránea a partir de dos pozos ubicados en la Planta Colina y adicionalmente, se compra agua de la red de distribución de agua potable.

Cabe señalar que Gerdau AZA tiene el desafío de una mayor eficiencia en el consumo de agua, particularmente en lo concerniente a la explotación sustentable de los pozos, por lo que en 2005 se iniciaron acciones en tal sentido.

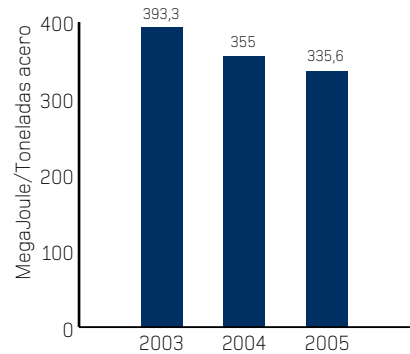
### EN12, EN13. Biodiversidad

No existen terrenos de Gerdau AZA en propiedad, arrendados o administrados, con hábitat ricos en biodiversidad que tengan directa relación con el alcance del reporte.

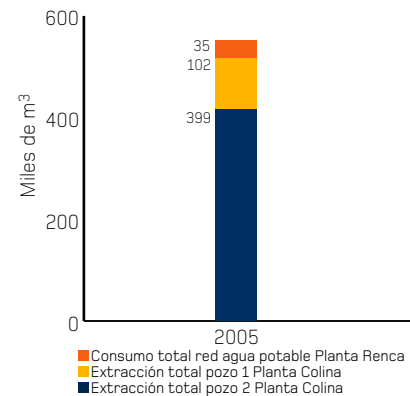
Los permisos ambientales de las plantas de Colina y Renca han sido otorgados por la autoridad, entre otras razones, debido a que no existen impactos ambientales significativos, en ámbitos de biodiversidad, en las áreas de influencia en que operan.

En el contexto anterior, las instalaciones de Gerdau AZA se encuentran emplazadas en suelos autorizados para uso industrial.

### Reducción de consumo de energía en proceso de laminación



### Extracción total de agua por fuentes



### EMISIONES, EFLUENTES Y RESIDUOS

No obstante, las ventajas de emplazamiento de una planta siderúrgica en una zona urbana, como puede deducirse desde la perspectiva de los impactos en la biodiversidad, la convivencia con los problemas de descontaminación de la ciudad impone un desafío especial a la empresa desde el punto de vista de su aporte a las emisiones a los distintos medios.

Desde esta perspectiva, nuevamente el concepto de reciclaje presta un beneficio de importancia a la ciudad, en términos de reducción de la cantidad de residuos que necesitan disponerse en rellenos sanitarios u otros sitios relacionados, mientras que la identificación, caracterización y control de las emisiones al aire y al agua, conforman el desafío de mayor complejidad en el contexto de expansión de la producción de acero en la región.

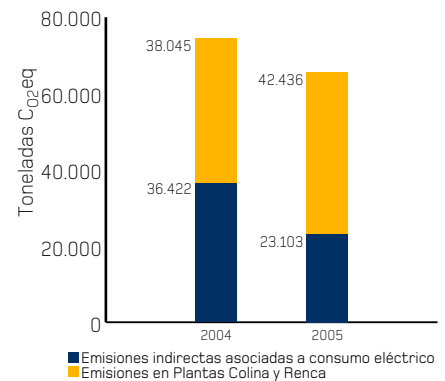
Este desafío de sustentabilidad corporativa en la Región Metropolitana de Santiago ha sido abordado por la empresa atendiendo al estricto cumplimiento de la regulación existente e implementando acciones de carácter preventivo, especialmente en lo concerniente a potenciales derrames.

#### EN17. Emisiones de gases efecto invernadero

En lo concerniente a los impactos de alcance global, no limitados a la Región Metropolitana, su área de influencia directa, la empresa, estimó por primera vez sus emisiones de gases de efecto invernadero, lo que permite iniciar un camino de evaluación de opciones de control de las mismas, aún cuando no le aplica regulación específica asociada, pero presenta la susceptibilidad de beneficio propias de un país en el marco del protocolo de Kyoto.

La reducción de emisiones de gases de efecto invernadero que se observa en el año 2005 respecto del año anterior, se debe a una mayor participación de la generación hidráulica en el Sistema Interconectado Central "SIC", lo que se tradujo en una reducción de las emisiones indirectas asociadas al consumo de electricidad.

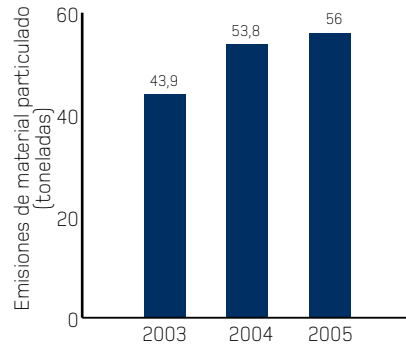
#### Emisiones de gases de efecto invernadero



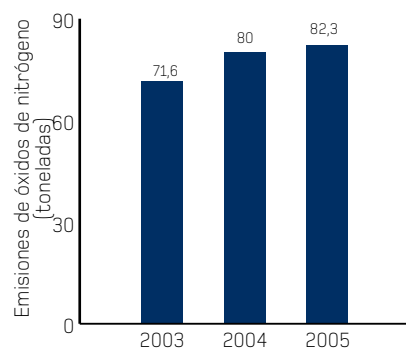
### EN18. Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono

Pendiente se encuentra el desafío de identificar y caracterizar las sustancias que agotan la capa de ozono, lo cual no estaba disponible al momento de considerar el indicador EN18 "Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono" en este reporte, siendo su construcción un desafío para los próximos periodos.

#### Evolución de las emisiones de material particulado



#### Evolución de las emisiones de óxidos de nitrógeno



#### EN19. Oxidos nitrosos (NO<sub>x</sub>), óxidos de azufre (SO<sub>x</sub>) y otras emisiones al aire significativas, por peso.

Pese a los avances en el control de la contaminación atmosférica, la Región Metropolitana de Santiago continúa enfrentando desafíos de gran importancia en este ámbito, los que han sido trazados en el Plan de Descontaminación actualmente vigente y que regula las emisiones del sector industrial en la región.

Los contaminantes de mayor importancia en la región, son el material particulado respirable, los óxidos de nitrógeno y los óxidos de azufre.

Para el caso del material particulado y los óxidos de nitrógeno se han registrado aumentos en los niveles de emisiones anuales, lo que ha estado directamente relacionado con el incremento en los niveles de producción.

En el caso del material particulado, se alcanzó un nivel de emisiones de 56,0 ton/año en 2005, mientras que se llegó a las 82,3 ton/año de óxidos de nitrógeno.

No obstante, para efectos de las emisiones de óxidos de azufre, las emisiones resultan despreciables, sólo ligadas al consumo marginal de petróleo diesel.

**Cantidad de residuos por peso y destino (ton/año)**

<b>Categoría de Residuo</b>	<b>Descripción</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>Destinos</b>
Residuos Asimilables a Domésticos	Residuos de casino, oficinas y podas	333	498	784	Estación de Transferencia KDM
Residuos Industriales No Peligrosos	Polvo de cámara de combustión, polvo prensas, escorias horno de arco eléctrico, laminillas, lodos de riles y arena de filtro	84.972	86.701	101.966	Hidronor Chile S.A., ESTIN CIA LTDA, Cemento Polpaico S.A. Loma Negra Cía S.A.
Residuos Industriales Peligrosos	Basura contaminada, polvos de ciclones y filtro de mangas, aceites, líquidos mezclados y solventes	5.926	7.725	8.817	Bravo Energy Chile S.A., Hidronor Chile S.A. y Recycling Instruments Ltda.
<b>Totales</b>		<b>91.231</b>	<b>94.924</b>	<b>111.567</b>	

Asimismo, cabe señalar que las inversiones consideradas en el proyecto ingresado al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental tienen significativas reducciones de emisiones asociadas, las que deberían materializarse a partir de 2006.

**EN20. Cantidad total de residuos por tipo y destino**

En lo concerniente a los residuos sólidos derivados del proceso productivo, cabe señalar que se observa también un incremento en los niveles de éstos, según se grafica a continuación.



En promedio, a Gerdau AZA llegan 1.158 toneladas de chatarra al día, proveniente de todo el país. Del total, 23% proviene de la zona norte, 24%, de la zona sur y el resto, de la zona central.

### Residuos industriales líquidos Gerdau AZA, Estero Los Patos, distintos parámetros

Parámetros	pH	T ° C	Caudal	Sólidos Sediment.	Sólidos en Suspensión	Aceites y Grasas	SO <sub>4</sub>	Hierro	Coli-Fecales NMP/100ml
Norma	6-8,5	35	40,4 m <sup>3</sup> /h	20mg/l	100 mg/l	50mg/l	1000 mg/l	10mg/l	1000
<b>2003</b>									
Promedio	7,5	22,0	19,2	<0,2	5,5	<5	326,1	0,5	51,4
Máximo	8,4	27,1	36,0	<0,2	19,0	<5	532,0	1,2	500,0
Mínimo	6,6	19,0	4,8	<0,2	6,0	<5	97,0	0,0	2,0
<b>2004</b>									
Promedio	3,7	11,8	10,6	<0,2	6,9	<5	177,6	0,4	4,1
Máximo	7,9	25,1	34,3	<0,2	30,0	<5	432,0	4,0	40,0
Mínimo	6,8	21,9	14,4	<0,2	6,0	<5	248,0	0,2	2,0
<b>2005</b>									
Promedio	2,6	7,7	3,0	<0,2	2,9	<5	110,8	0,0	0,7
Máximo	8,2	25,6	16,7	<0,2	27,0	<5	481,0	0,4	8,0
Mínimo	7,3	19,7	3,3	<0,2	8,0	<5	237,0	0,1	8,0

#### EN21 Vertido total y calidad de los efluentes.

El único vertido a efluentes que realiza la empresa se da en la Planta Colina al estero Los Patos. Estas descargas se encuentran reguladas, existiendo la obligatoriedad de realizar muestras puntuales (MP) y compuestas (MC) bajo una periodicidad establecida.

Una serie de parámetros son medidos, para los cuales se entregan a continuación los resultados de 2003 a 2005 teniendo como referencia el valor de la norma.

Cabe destacar, como evaluación de los resultados del muestreo, la inexistencia de superaciones de norma.

#### EN22. Número total y volumen de derrames significativos

No han existido derrames asociados al proceso productivo de la empresa.

Finalmente, se entregan a continuación la estimación preliminar de otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, las que en este caso se asocian al transporte de materias primas y productos.

#### EN23. Otras emisiones relevantes indirectas de gases de efecto invernadero

La empresa ha efectuado por primera vez la estimación de sus emisiones de gases de efecto invernadero.

Entre estas emisiones, bajo el formato de emisiones indirectas se tiene como de carácter relevante a aquellas que provienen del transporte de insumos, productos y residuos del proceso productivo. Así, para 2005 se estimó la realización de 53.705 viajes para el transporte de 952.801 toneladas, con una emisión estimada de 1.737 ton/año de gases de efecto invernadero.

## PRODUCTOS Y SERVICIOS

### **EN26. Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y el alcance de la reducción de ese impacto**

Distintas iniciativas ha implementado la empresa para efectos de la gestión de impactos ambientales de productos y servicios, entre las que destacan incentivos a proveedores intermediarios, para gestionar el nicho de chatarra correspondiente a los despuntes generados a partir de la actividad de construcción.

Además existen proveedores dedicados a la demolición de obras civiles, edificios y obras estructurales.

Finalmente, cabe señalar que aún cuando constituyen aproximadamente el 10% de la chatarra recibida, el uso y disposición final de los productos terminados de Gerdau AZA, sea como merma industrial o como residuo generado por demolición, es susceptible de eficientarse mediante mecanismos que permitan atenuar las dificultades asociadas a la separación del hormigón de las armaduras de acero.

### **EN27. Porcentaje de productos vendidos que se reclama al final de la vida útil de los mismos, por categorías de productos**

Como se indicó, aproximadamente el 10% de lo que se compra proviene de la industria de la construcción (despuntes y obsolescencia de estructuras metálicas entre otros).

## CUMPLIMIENTO

### **EN28. Incidentes y multas o sanciones no monetarias motivadas por incumplimiento de la normativa aplicable en materia ambiental**

En lo concerniente a los aspectos ambientales, cabe enfatizar la inexistencia de incidentes respecto de incumplimiento de la normativa. Muy por el contrario, la empresa ha sido objeto de reconocimientos y premios a lo largo de su trayectoria.



# DESEMPEÑO SOCIAL



Un hito relevante del año 2005 fue la publicación de las Directrices Éticas de Gerdau AZA, lo que permite afirmar que todas las decisiones y acciones de la empresa en lo concerniente a los aspectos económicos, ambientales y sociales, se inspiran en el respeto a los derechos humanos.

De manera consistente con esta inspiración, el año 2005 se mostraron nuevos avances en el desempeño social de Gerdau AZA, incorporando beneficios adicionales para colaboradores y aportes concretos en la optimización de las relaciones con la comunidad emplazada en el entorno de las plantas de Colina y Renca, así como también con autoridades, clientes y stakeholders en general.

Dentro de los avances en los aspectos laborales destaca el aumento de un 24% de los beneficios adicionales y voluntarios a colaboradores, en alimentación, transporte, salud, formación y seguridad.

Asimismo, un objetivo significativo fue reducir el número de accidentes laborales y la inclusión de los contratistas en las prácticas de seguridad de la empresa.

Cabe destacar la triplicación de las horas dedicadas a la formación de personal, respecto del año 2004.

Otros resultados importantes en el ámbito social fueron: la Política de Prevención de Consumo de Drogas y Abuso de Alcohol, el crecimiento del porcentaje de participación femenina en la empresa y el desarrollo de apoyo al círculo familiar de colaboradores, mediante programas deportivos y de becas.

Estos esfuerzos fueron reconocidos con el premio "Great Place to Work", otorgado a Gerdau AZA por cuarta vez como una de las mejores empresas para trabajar en el país.

Importantes implicancias sociales, en términos de disminución de impactos en comunidades aledañas a la planta Colina, tuvo la inversión de más de 3,1 millones de dólares en la optimización del control de las emisiones atmosféricas y de ruido, la cual es desarrollada al abordar los aspectos económicos y ambientales de este reporte.

Complementariamente, se han mantenido los programas de becas y deportes destinados a facilitar la educación y el esparcimiento de los niños y jóvenes de las familias ubicadas en las comunas de Colina y Renca.



En coherencia con la guía G3, se han incluido estas actividades dentro de las iniciativas voluntarias del capítulo 4 del presente reporte, como parte de los programas emblemáticos de responsabilidad social, que están dirigidos a aportar beneficios para los habitantes de la ciudad de Santiago.

Atendiendo el esfuerzo de mejoramiento continuo de Gerdau AZA y en particular, en lo concerniente a prevención de prácticas de corrupción, se inició un programa orientado a la creación de un Modelo de Gestión Integrada de Riesgos, con el objetivo de alinearse a las exigencias de la ley norteamericana Sarbanes-Oxley (SOX), que obliga a una mayor transparencia en la gestión, un mejor control y monitoreo de los riesgos.

Finalmente, en lo concerniente a la relación con clientes, interesa destacar la puesta en marcha de un programa de capacitaciones técnicas en locales de distribuidores, cuyo primer beneficiario correspondió a un distribuidor de la Región Metropolitana.

A continuación se presenta una descripción detallada del comportamiento del año 2005 de Gerdau AZA en el aspecto social, de acuerdo a las pautas G3 del GRI.



## RELACION CON LOS COLABORADORES

### LA1. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de contratación y por región

Durante el año 2005, Gerdau AZA se anticipó a la contratación de colaboradores, con el objetivo de elevar la producción de acero y cumplir las metas propuestas en el Plan Bicentenario, programa que contempla aumentar la capacidad productiva para el año 2010.

Del total de colaboradores, 407 contratos son a plazo indefinido y 18, contratos a plazo fijo. Todos ellos desarrollan sus funciones dentro del país, principalmente en la Región Metropolitana.

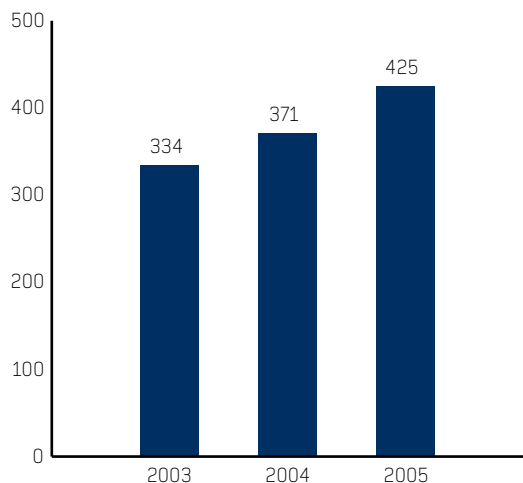
La creación de nuevos empleos en la empresa responde a las nuevas políticas de producción, habiéndose creado 54 nuevos puestos de trabajo y marcando una variación positiva de un 46% respecto al año 2004.

La mayor parte de la nueva dotación fue destinada a las áreas operacionales.

### LA2. Rotación de personal

En 2005 Gerdau AZA registró una rotación de 25 personas en toda su dotación. Un grupo de ellos formó parte de un plan de entrenamiento, en que se determinó cumplían con los requisitos mínimos para su contratación definitiva.

**Número total de colaboradores**



Es importante destacar que tres colaboradores, con más de veinte años en la compañía, accedieron a su jubilación durante el 2005, quienes recibieron un reconocimiento por sus años de trabajo durante la celebración de la Fiesta de Fin de Año que realizó la empresa en diciembre.

Hoy la empresa establece como política que todos los colaboradores hombres trabajan hasta los 65 años de edad.

Debido a la baja rotación de personal (ver tabla siguiente), la política de la empresa durante el año 2005 ha sido complementar los actuales equipos de colaboradores, con profesionales jóvenes que entregan una visión nueva y capacidad de innovación.

### Rotación por edad y sexo:

<b>Masculino</b>	<b>Número colaboradores</b>	<b>% rotación</b>
menos de 30 años	96	12,5
entre 30-44 años	192	2,08
entre 45 y más	109	6,42

<b>Femenino</b>	<b>Número colaboradores</b>	<b>% rotación</b>
menos de 30 años	12	0
entre 30-44 años	10	0
entre 45 y más	6	0

### Productividad

En 2005 la productividad laboral de Gerdau AZA alcanzó las 937 toneladas de acero/persona-año, registrándose un descenso del 6% respecto al año precedente, que registró 997 ton/persona-año.

Si bien los niveles de productividad de la empresa han registrado un proceso de crecimiento sostenido en los últimos años, puntualmente durante el año 2005 se vio afectada, en parte, por la reducción de la jornada laboral y por el aumento de la dotación total.

Aún así, la compañía se encuentra dentro de los estándares de desempeño siderúrgico internacional.

Un aspecto que contribuye fuertemente en la productividad laboral de las personas, es la existencia de una organización de estructura plana con pocos niveles jerárquicos, lo cual potencia el desarrollo de habilidades, competencias y liderazgo.

Esta estructura organizacional, adoptada por Gerdau AZA, ha promovido un ambiente de trabajo con un alto grado de participación y autonomía por parte de los colaboradores de la empresa.

### LA4. Trabajadores sindicalizados

En Gerdau AZA existe un diálogo sostenido entre colaboradores y representantes de la empresa, basados en la confianza y respeto, razón por la cual desde 1983 no se han registrado huelgas en la empresa.

Actualmente se realizan reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores en las que se comunica la marcha de la empresa y se canalizan inquietudes.

Hoy, la empresa se encuentra bajo un régimen de contrato colectivo con una duración de cuatro años, siendo la última del año 2004.

En Gerdau AZA la existencia de los sindicatos es percibida por los trabajadores como una instancia de gran importancia para conseguir sus metas.

Asimismo, se tiene el compromiso en las Directrices Éticas de promover un ambiente constructivo en las relaciones con entidades gremiales, colegios profesionales y en particular con los sindicatos, lo cual favorece la mejora continua de las relaciones laborales.

La empresa cuenta con dos sindicatos, independientes entre sí y cada uno con su propia directiva. Gerdau AZA respalda ambas organizaciones y, como ejemplo de esto, ha entregado el doble de foros sindicales que los exigidos por la Ley y les ha facilitado una oficina habilitada para su funcionamiento.

Durante 2005 el número de personas sindicalizadas alcanzó al 67% de los colaboradores.

#### **LA5. Régimen y negociaciones por sistemas de trabajo**

Gerdau AZA cuenta actualmente con 3 regímenes de trabajo: uno para administrativos y dos sistemas de turnos para las áreas productivas.

Para estos últimos, la empresa considera los 365 días del año, con turnos rotativos continuados y con la jornada excepcional autorizada por la Dirección del Trabajo.

Esto hace que un grupo de colaboradores trabaje cuatro días y descanse dos (4x2) y otro, cuente con un sistema de 6x2.

Para lograr dicha autorización, solicitada en mayo de 2005, la empresa debió hacer una presentación de las razones y justificar técnicamente el turno, además de acreditar que esto significaba más descanso para los colaboradores.

Los turnos de los colaboradores fueron negociados y aprobados por un Comité Tripartito conformado por los dos sindicatos de la empresa, la Dirección de Trabajo y la Gerencia General.



Durante el año 2005 se registró una negociación extraordinaria, acordada entre los sindicatos y la empresa para acordar el nuevo sistema de turnos.

Una resolución de la Dirección del Trabajo aprobó dichas jornadas por cumplir con todos los requisitos legales y de salud para los trabajadores.

### **LA6, LA7, LA9. PREVENCIÓN DE RIESGOS Y SALUD**

Gerdau AZA, por la naturaleza de sus operaciones, asume la responsabilidad por la salud y seguridad de sus colaboradores, siendo su integridad, el valor más importante.

Los últimos cinco años han significado un proceso de aprendizaje para la empresa en materia de seguridad, en particular, desde que en 2002 Gerdau AZA sufrió un importante accidente en su área de acería, dejando a seis colaboradores graves, afortunadamente sin consecuencias vitales. Este evento marcó el inicio de una nueva forma de ver la seguridad dentro de la compañía.

Entre los principios establecidos en su Política de Seguridad, se señala, en primer lugar, el cumplimiento con la legislación de Seguridad y Salud Ocupacional vigente en el país; luego, la utilización de herramientas de gestión, desarrollo y mantenimiento de sistemas que garanticen la seguridad de las personas, entregándoles recursos para identificar, evaluar y controlar los riesgos en las actividades de rutina y emergencia.

## CERTIFICACION OHSAS 18001

Desde el año 2001, Gerdau AZA cuenta con la certificación OHSAS 18001 en su Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional, herramienta que permite la implementación eficaz de los requisitos de seguridad y salud en la empresa, consolidando el trabajo de prevención ante los colaboradores, clientes, proveedores, entidades gubernamentales y la comunidad en general. Esta certificación permite identificar aquellos elementos del negocio que impactan en la salud y seguridad de sus trabajadores y generar objetivos para mejorar el programa de administración, con revisiones regulares para progresar continuamente.

Pero no sólo basta con lograr la certificación, sino que además, hay que estar constantemente sometidos a procesos de recertificación, garantizando a los trabajadores condiciones de trabajo seguras y calidad de vida para las personas.



En el año 2005 se dio un importante avance al incorporar un índice de accidentalidad referido a los accidentes de contratistas.

Otro logro importante en este ámbito, realizado a comienzos de 2005, fue la creación de la Jefatura de Seguridad que anteriormente pertenecía al Departamento de Medioambiente.

Por último, cabe hacer mención a la Semana de Seguridad, organizada desde 1995 y a cargo del Comité Paritario, en la cual se realizan inspecciones y capacitaciones a cada

**"Cada colaborador tiene la responsabilidad de velar por su seguridad y por la seguridad de sus colegas. Es deber de todos identificar tareas inseguras y de obtener, con persistencia y determinación, la solución junto a los niveles superiores".**

**Dr. Jorge Gerdau**  
Presidente Grupo Gerdau

una de las áreas, además de simulacros, para finalizar con una misa en la que se reanuda el compromiso entre colaboradores, gerencias y jefaturas con la seguridad.

#### **Índice de accidentalidad**

En el año 2005, Gerdau AZA mostró una significativa mejora en el índice de accidentalidad de sus colaboradores, disminuyendo de 17 accidentes registrados el 2004, a 6 durante 2005.

Todos los colaboradores accidentados se han recuperado, y fueron dados de alta en un plazo de dos semanas, salvo un caso en que su alta fue atorgada después de ocho semanas.

Como se indicó antes, en el caso de los contratistas, el año 2005 fue el primer año en que se aplicó un índice de accidentalidad, registrándose un total de 18 accidentes. Estos trabajadores se han recuperado satisfactoriamente y sin secuelas.

Los avances constatados en 2005 son producto de la mejora continua del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, además del liderazgo que han ejercido tanto gerentes, como jefes en el efectivo control de los riesgos.

También en 2005 las áreas de trabajo implementaron "La hora de seguridad", en el que se busca detectar posibles defectos del sistema que exponen la seguridad del colaborador.

Otro punto importante es que en conjunto con la Jefatura de Seguridad, las áreas de la empresa cuentan con coordinadores de prevención de riesgos, quienes tienen plena autonomía para tomar decisiones en esta materia.

Estos colaboradores se han especializado como Técnicos de Seguridad Industrial, entregando apoyo indispensable para la rutina de cada área de trabajo.

Ellos tienen a su cargo el ingreso de contratistas, las evaluaciones de riesgos y las inspecciones de sus respectivas áreas.

#### **Comité Paritario**

La empresa cuenta con dos Comités Paritarios, uno en cada planta productiva. Estas entidades, con peso legal dentro de la empresa, trabajan junto con la Jefatura de

**"El Comité Paritario se ha ganado el respeto y el reconocimiento tanto de los colaboradores como de la empresa, puesto que lo sienten como un respaldo y validan la autoridad que hoy éstos ejercen".**

**Fernando Santiviáñez**

**Jefe de Seguridad Industrial Gerdau AZA**

Seguridad, ayudando a implementar condiciones óptimas en materia de prevención de riesgos e higiene. Es importante destacar que todos los colaboradores son representados por estos comités.

"La Semana de la Seguridad" es uno de los programas emblemáticos de esta jefatura, la cual incorporó en su trabajo de fiscalización durante el 2005 a las empresas contratistas. El impacto de esta actividad fue positivo, ya que la empresa asumió un rol más exigente frente a la seguridad de los trabajadores externos.

Uno de los problemas que fiscalizó el Comité Paritario en 2005 fue el inapropiado recinto que contratistas de esta empresa utilizaban para su descanso y alimentación.

## SEGURIDAD EN GERDAU AZA

**S**amuel Díaz, es titular del Comité Paritario desde hace 6 años. Para él, la seguridad es un principio de vida, que aplica tanto en su trabajo como en su hogar.

"Parte de nuestra labor en el Comité Paritario es lograr transmitir a todos los colaboradores de la empresa, que lo más importante es vivir día a día la seguridad".

El Comité Paritario defiende que es fundamental para el negocio tener cero accidente. "Eso es lo más importante para nosotros y como Comité Paritario, trabajamos día a día para que eso se cumpla".



El Comité Paritario de Gerdau AZA se ha transformado en una importante entidad dentro de la empresa, que se preocupa por la seguridad de todos los colaboradores.

El Comité Paritario optó por reemplazar esas instalaciones por otras más adecuadas, que además contarán con duchas y casilleros disponibles para todos aquellos que prestan servicios a la empresa.

### **Días perdidos por accidentes laborales**

Durante 2005, el número de días perdidos por accidentes laborales disminuyó de 552 obtenidos durante el 2004, a un total de 202 días.

Para lograrlo, se elaboraron planes que permitieron reducir los riesgos en las áreas de trabajo, lo que impactó en la reducción de la frecuencia de accidentes.

Además, se implementó un plan de acción específico orientado a eliminar los accidentes de contratistas, ya no sólo en control de su trabajo, sino en ser capaces de entregarles herramientas y conocimientos de seguridad para trabajar dentro de la empresa. Para esto se contemplaron charlas instructivas, capacitaciones ligadas a la seguridad, e inducciones al sistema de gestión, lo que permitió que los contratistas integren a sus labores el aspecto de la seguridad.

### **LA8. Políticas sobre VIH/Sida**

Gerdau AZA no cuenta con una política respecto al VIH/Sida, dando prioridad a aquellos temas asociados a la accidentalidad que tengan mayor impacto dentro del área laboral.

### **LA11. FORMACION Y CAPACITACION**

Durante 2005 las horas promedio de capacitación por colaborador aumentaron de 118 a 336, debido a la realización de talleres masivos que incluyeron a todos los colaboradores, para difundir las Directrices Éticas, la política de Prevención de Consumo de Drogas y Abuso de Alcohol, la realización de capacitaciones especializadas, como el "Diplomado de Operador Integral", desarrollado con la Universidad de Santiago.

Por último, el aumento de contrataciones implicó que el proceso de Integración a la Empresa aportara mayor número de horas de capacitación.

Actualmente existe una estrategia para mejorar la alineación de la capacitación, con el fin de que ésta sea aún más valiosa para cada colaborador. El desafío de Gerdau AZA

está en medir la efectividad de las capacitaciones realizadas por los colaboradores con los resultados obtenidos en la productividad de la empresa.

### **LA3. Beneficios sociales para colaboradores**

Gerdau AZA se caracteriza por ser una empresa con un gran espíritu de compromiso que mantiene con sus colaboradores.

Aparte de los beneficios exigidos por la ley, cuenta con una serie de servicios adicionales y voluntarios centrados en mejorar integralmente las condiciones laborales, de alimentación, transporte, salud, formación y seguridad.

Durante 2005 Gerdau AZA incrementó el total de las prestaciones anuales como una forma de recompensar los logros económicos obtenidos durante el año. Así es como el total de beneficios para 2005 ascendió a \$ 1.190 millones, marcando una variación de un 24% respecto al año anterior. Por otro lado, los beneficios promedio anuales per cápita durante 2004 y 2005 variaron en un 6,4%, con \$2,58 y \$2,75 millones por colaborador respectivamente.



Felices volvieron a comienzos del 2005 los alumnos de la Escuela de Fútbol Gerdau AZA, en la cual hijos de colaboradores y vecinos, se dan cita todos los sábados en la Planta Colina para dar sus primeros pasos en este deporte. Las clases están a cargo de tres experimentados profesores, ex futbolistas, seleccionados nacionales y un destacado comentarista de televisión: Osvaldo Vargas, Patricio Toledo y Juan Manuel Ramírez.



Uno de los programas más emblemáticos realizado en términos de prestación social, fue presentar la Política de Prevención de Consumo de Drogas y Abuso de Alcohol, la cual tiene como objetivo prevenir a todos los colaboradores de Gerdau AZA respecto a este tema, a través de capacitaciones. Esta política conlleva la asistencia de un completo programa de rehabilitación al cual se somete el colaborador afectado, quien no pierde su trabajo ni dignidad, a través de una cláusula de absoluta confidencialidad.

Otro programa de gran importancia fue el Seguro Complementario de Salud, el cual ha sido muy provechoso para cada uno de los colaboradores, puesto que se ha transformado en un aporte al presupuesto familiar.

Durante el 2005, el total de asegurados alcanzó a 1.061 personas, de las cuales 323 son titulares vigentes y 738 cargas familiares. El Seguro Colectivo de Vida y Salud está a disposición de los colaboradores que tengan contrato indefinido. Es un beneficio optativo que está garantizado por los contratos colectivos entre empresa y sindicato.

### **Gerdau AZA y las familias de sus colaboradores**

Gerdau AZA considera que la calidad de vida de sus colaboradores va de la mano con el apoyo y estímulo que ésta pueda proporcionarles a su círculo familiar. Es por eso que la empresa realiza actividades orientadas a la formación y la recreación de los hijos de sus colaboradores.

Uno de los proyectos emblemáticos realizados durante 2005, fue la Escuela de Fútbol para los Hijos de Colaboradores y Vecinos, para la que se dispuso un moderno complejo deportivo para el desarrollo de este deporte. La escuela además cuenta con un grupo selecto de profesores ex futbolistas. Estos son Osvaldo Vargas, Patricio Toledo y Juan Manuel Ramírez quienes tuvieron a su cargo a 67 alumnos inscritos. Entre ellos, 52 hijos de colaboradores, 9 niños de la comunidad vecina Camino Coquimbo y 6 niños apadrinados por funcionarios.

Otra actividad importante realizada durante 2005, fue la entrega de becas escolares para los hijos de los colaboradores de Gerdau AZA, programa que intenta estimular la excelencia académica a través de la entrega de una beca escolar que financia, un año de educación media en un colegio privado.

## CALIDAD DE VIDA FAMILIAR

**M**aría Angélica, es parte de la familia Gerdau AZA desde 1986, año en que su esposo, Víctor Guerrero, comenzó a trabajar en esta empresa, meses antes que naciera su primera hija, Luz María.

"Para nosotros fue un comienzo sacrificado, pero que valió la pena. Con todos los bonos y premios que la empresa entregaba a sus colaboradores a lo largo del año, pudimos postular a la casa propia. Cuando nuestra primera hija cumplió los cuatro años, nos cambiamos a Quilicura a nuestra casa, donde llevamos viviendo 17 años".

Hoy, María Angélica participa del grupo folclórico junto a otras 20 personas, taller que Gerdau AZA ofrece a todas las familias de los colaboradores.

Además, a sus 50 años de vida, decidió cumplir con su máximo sueño: volver a estudiar en la universidad.



María Angélica y el grupo folclórico de Gerdau AZA, ensayando para la presentación anual de la empresa.

### **Becas**

Durante el año 2005 Gerdau AZA mantuvo el número de becas entregadas a sus colaboradores. A este beneficio pueden optar todos los trabajadores de la empresa, sean operadores, facilitadores o ejecutivos.

Actualmente el sistema de postulación opera de manera que el área de Recursos Humanos estudia el caso y evalúa cuál es la situación económica del trabajador dentro de la compañía. Finalmente, la aprobación de la beca es una decisión entre su jefatura y el gerente general.

### **DERECHOS HUMANOS**

#### **HR1, HR2. Directrices Éticas en Gerdau AZA**

Tras dos años de trabajo, Gerdau AZA presentó las Directrices Éticas 2005, que son el resultado del proceso de evaluación y análisis crítico del contenido heredado de la historia de la empresa y la del Grupo Gerdau.

Por medio de este documento, Gerdau AZA busca consolidar los valores que permitieron

**"Hoy en día uno aún se encuentra con empresarios que son de la opinión de ¿Para qué los voy a capacitar, si se me van a ir? Una forma muy lamentable de pensar".**

**Hermann von Mühlenbrock**  
Gerente General Gerdau AZA

construir una empresa ordenada y respetuosa, incorporando patrones de conducta, necesarios para actuar correctamente en una comunidad moderna.

Con estas Directrices se pretende reforzar el comportamiento ético de la empresa y sus colaboradores, promoviendo actitudes y una filosofía de vida que ha estado presente en Gerdau AZA por más de 50 años.

Las Directrices Éticas 2005 se entregaron a todos los colaboradores de la empresa y su difusión se hizo pública a través de la página web [www.gerdauaza.cl](http://www.gerdauaza.cl)

Bajo el concepto de Directrices Éticas, Gerdau AZA puede afirmar que todas sus decisiones y acciones en los aspectos económicos, ambientales y sociales se inspiran el respeto a los derechos humanos.

**HR3, HR9. Prácticas de dirección**

Las Directrices Éticas se difundieron a todo el personal durante 2005, mediante talleres obligatorios, reforzándose esta iniciativa con reuniones periódicas en las distintas áreas que conforman la empresa.

Es desafío de Gerdau AZA ampliar este esfuerzo facilitando su aplicación en términos prácticos en el quehacer diario de las distintas actividades de la compañía.

Para el año 2006 se han programado actividades específicas en este ámbito.

**HR4, HR5, HR6, HR7. Derechos humanos**

Las Directrices Éticas tienen alcances que se fundamentan en los Derechos Humanos, como son establecer la obligación del trabajo responsable, respeto por la individualidad de las personas, la no discriminación bajo ningún aspecto, sea edad, género, condición política o social, etnia, creencia religiosa u orientación sexual.

Además, las Directrices Éticas establecen el compromiso de la empresa por el trabajo digno, rechazando el trabajo infantil o cualquier otra forma de degradación de las condiciones humanas, como el trabajo forzoso.



Durante 2005, la dotación de colaboradoras alcanzó un 6,5% del total, cifra que refleja el aumento de la población femenina en un medio tradicionalmente masculino.

Cabe señalar que durante el año 2005 no se produjeron incidentes de discriminación en el plano laboral, de violaciones de libertad de asociación, de negociación colectiva, de explotación Infantil o de trabajos forzados.

## **DIVERSIDAD Y OPORTUNIDAD**

### **LA14. No discriminación en Gerdau AZA**

Gerdau AZA no hace discriminación en ninguna de sus formas. Prueba de esto es en el caso de género, reflejado en que la empresa cuenta con un grupo de gerentas y ejecutivas que reciben un sueldo equivalente a sus compañeros hombres.

La dotación de colaboradoras mujeres durante 2005 alcanzó un 6,5% del total, cifra que refleja el aumento de la población femenina en un ámbito que tradicionalmente ha sido masculino. En 2004 la dotación de colaboradoras era un 5,7% del total. El incremento va en la dirección que otras empresas siderúrgicas internacionales están mostrando, en el cual las trabajadoras hacen el 10% de la dotación total.

En Gerdau AZA trabajan 15 mujeres profesionales, de las cuales 4 asumen cargos de gerencia y jefatura, lo que equivale al 14,3% del total de la dotación de profesionales de 2005. Esto es un aumento respecto de 2004, en que alcanzaban al 10,6%.

## **SOCIEDAD**

### **SO1. Relación con las comunidades vecinas**

Gerdau AZA se compromete en las Directrices Éticas a ser una empresa responsable en las comunidades donde opera, puesto que es parte integrante de la sociedad donde actúa, correspondiéndole estimular en su ámbito, la formación de ciudadanos responsables, además de mantener canales abiertos que incentiven la libre expresión de opiniones, actitudes y preocupaciones de todos los públicos con los cuales la empresa interactúa.

Gerdau AZA reconoce la relevancia de la relación con sus vecinos y se preocupa de los impactos, positivos o negativos, que el proceso productivo pueda generar en su entorno.

Desde el punto de vista ambiental, se han continuado mejorando los sistemas de control de emisiones atmosféricas y ruido, con el fin de evitar los impactos que la Planta Colina pueda tener en las comunidades de su entorno.

Junto a lo anterior, se implementó un completo plan de acción que reduce considerablemente los niveles de contaminación acústica, por un monto total de 700.000 dólares. Este plan fue fruto de un compromiso tomado durante el año 2004 con representantes de la comunidad vecina de El Algarrobal, quienes se quejaron de los ruidos que generaba la descarga de chatarra. Para mayores detalles de este tema, ir a la página 50 del presente reporte.

En el año 2005, uno de los programas de ayuda que realizó Gerdau AZA con las comunidades vecinas, fue la entrega de becas escolares a los hijos de las familias que destacaron dentro de sus pares, por su buen desempeño escolar durante el año anterior.

Gerdau AZA desea que el presente informe se transforme en una herramienta de diálogo con los vecinos de las Plantas de Renca y Colina.



Desde 2005, Gerdau AZA promueve una innovadora campaña para incentivar el reciclaje de chatarra con los más pequeños, en el Museo Interactivo Mirador, MIM.



Para reforzar lo anterior, la empresa se ha planteado como desafío desarrollar planes de involucramiento con sus vecinos, identificándolos, detectando sus inquietudes y necesidades, lo cual permitirá sistematizar y mejorar un diálogo permanente a partir de 2006. Durante el año 2005, la empresa continuó con tres proyectos importantes que realiza con las comunidades adyacentes. El primero fue la entrega de becas de excelencia académica a los hijos de vecinos de escasos recursos, buscando incentivar en la familia la importancia de la educación.

Los otros dos proyectos tienen relación con el desarrollo de un deporte en el complejo deportivo de la empresa.

Tanto la Escuela de Fútbol como la Clínica Deportiva de Gerdau AZA estuvieron abiertas para todos los niños de las comunidades vecinas que quisieran participar junto a los hijos de los colaboradores, de forma gratuita.

Para conocer con mayor detalle los programas emblemáticos realizados por la empresa con la comunidad, visitar la página 42 del Reporte de Sustentabilidad Gerdau AZA 2005.

### **S02, S03. Probidad y corrupción**

En las Directrices Éticas de Gerdau AZA, queda explícito que ante la identificación o duda de una posible omisión de una de las directrices ahí establecidas, existen las siguientes instancias para obtener orientación:

- Primera instancia: el gerente o jefe del área;
- Segunda instancia: el gerente de RRHH;
- Tercera instancia: el gerente general.

Para ayudar con la interpretación de las Directrices y para someter a consulta los aspectos planteados por los Colaboradores, está a disposición el Comité de Ética.

Como éstas constituyen las normas de la empresa, su incumplimiento está sujeto a sanciones disciplinarias que son aplicadas según la naturaleza y el grado de la infracción.

### **Gestión integrada de riesgos**

Como se indicó en el capítulo de Desempeño Social, a comienzos del 2005, Gerdau AZA inició un programa para alinearse con las exigencias de la ley norteamericana Sarbanes-Oxley (SOX).

Para Gerdau AZA la integración de este modelo permite identificar los procesos más riesgosos de la compañía y que puedan generar un daño económico. Además disminuye la ocurrencia de errores que pueden convertirse en problemas en el servicio al cliente.

#### **SO4. Relación con la autoridad**

Gerdau AZA, a través de canales formales, se relaciona con entes reguladores y autoridades gubernamentales activamente, con los que ha demostrado, en múltiples oportunidades, disponibilidad y apoyo a colaborar en proyectos emblemáticos con la finalidad de beneficiar tanto a los trabajadores, como a las comunidades.

Durante 2005, la empresa realizó actividades medioambientales junto a la Comisión Nacional del Medio Ambiente, CONAMA, apoyando activamente la promulgación de la reciente Política de Gestión de Residuos Sólidos Domiciliarios.

Para conocer otros programas emblemáticos realizados por la empresa durante 2005, visitar la página 49.

#### **SO6. Relación con la competencia**

Gerdau AZA en sus Directrices Éticas establece un compromiso frente a la competencia, rigiéndose por prácticas comerciales éticas y en cumplimiento con el marco legal vigente.

La empresa cree en los principios del mercado y de la competencia, respetando la cultura y los intereses del mercado donde actúa.

Durante el año 2005 no existieron causas judiciales o investigaciones sobre conductas monopólicas.

### **RELACIÓN CON NUESTROS CLIENTES Y USUARIOS**

#### **PR1, PR5, PR8. Políticas para lograr la satisfacción del cliente**

De acuerdo a las Directrices Éticas publicadas en el año 2005, Gerdau AZA incentiva la relación duradera y de confianza mutua con sus clientes, garantizando la plena atención a lo contratado, respetando sus derechos, atendiendo sus prioridades, suministrándoles productos y servicios adecuados a sus necesidades, utilizando procedimientos que aplican, con rigor, los conceptos y prácticas de la Calidad Total.

Todas las áreas de la empresa tienen la responsabilidad de planificar, diseñar, fabricar y entregar productos y servicios de calidad.

Asimismo, desde el año 1997, Gerdau AZA cuenta en su sistema de calidad con la medición de la satisfacción de sus clientes, que se realiza a través de encuestas específicas, en las que se consulta sobre la percepción de sus productos y servicios.

Con los años, estos índices han mejorado y son congruentes con otros sistemas que levantan, de forma sistemática, las quejas respecto de productos y servicios.

## **Es un desafío para Gerdau AZA contar con una política explícita de respeto e intimidad del cliente en las Directrices Éticas de la empresa.**

De esta manera, la compañía conoce y puede administrar de forma objetiva los grados de satisfacción de sus clientes.

Gerdau AZA no cuenta aún con una política explícita de respeto a la intimidad del cliente en sus Directrices Éticas, lo que se transforma en un desafío a normar y a dar a conocer a todos sus colaboradores.

### **Reclamos**

Gerdau AZA cuenta con un Sistema de Gestión de Inconformidades, que permite administrar los reclamos, quejas y devoluciones que los clientes realizan. Dicho sistema se inició en 1997 y es parte integral de la certificación ISO 9001.

En octubre de 2005, la empresa encargó realizar una encuesta de satisfacción de los clientes. La muestra cubrió el 34% de los puntos de ventas sus establecimientos, con un error de estimación del 6%, con un nivel de confianza del 95%. El resultado obtenido fue que el 86% de los clientes manifestó estar "satisfecho" o "muy satisfecho" en materia de calidad de servicio, despacho y administración de Ventas. Para mayor detalle ver capítulo 4.

### **Capacitación de clientes**

En 2005, el área de Ventas de la empresa inició un proyecto piloto cuyo objetivo es entregar capacitaciones técnicas programadas en los locales de distribuidores, dirigido a los vendedores y personal de las tiendas.

El objetivo es lograr una visión amplia de los productos que ofrece Gerdau AZA, que provienen del reciclaje de chatarra, incluyendo técnicas comerciales.



### PR3. Cumplimiento de etiquetado e información

Durante 2005, continuó la campaña de comunicación dirigida a los usuarios de los productos de la empresa, realizada en los años 2003 y 2004, que incluía el slogan "Un producto identificado, es un producto seguro", con la cual se instó a los clientes finales a exigir el certificado del producto adquirido en las distribuidoras comerciales.

Para Gerdau AZA es importante que sus productos entreguen calidad, seguridad y la información necesaria, para que sus clientes conozcan las cualidades y usos del producto adquirido.

## Es un desafío para Gerdau AZA traspasar sus prácticas de Responsabilidad Social Empresarial a sus clientes.

Además, la empresa establece explícitamente en sus Directrices Éticas, que las campañas publicitarias se valen, exclusivamente, de contenidos verdaderos, sin engaños, socialmente aceptados, compatibles con las buenas costumbres y la libre competencia, en conformidad con la legislación vigente.

Respecto a este tema, la empresa no presenta infracciones o quejas a normativas referidas en marketing y publicidad, ya sea de autoridades o clientes.

### RSE con los clientes

En materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para sus clientes y usuarios, Gerdau AZA viene desarrollando desde hace años la publicación de manuales técnicos, los que entregan información aplicable a otros productos de acero que no necesariamente deban ser de la empresa. Existen siete documentos que se encuentran disponibles para los clientes y usuarios en la página web: [www.gerdauaza.cl](http://www.gerdauaza.cl).



Hermann von Mühlenbrock junto a Carlos Rondon, constructor civil y autor del Manual de Armaduras de Refuerzo para Hormigón, en el lanzamiento del texto, orientado a profesionales y estudiantes del sector de la ingeniería civil y construcción.

Entre los títulos están el Manual de Diseño para Angulos Estructurales L-AZA, Catálogo Técnico de Barras y Perfiles de Acero Laminado, Catálogo Práctico de Barras y Perfiles Laminados, Detalles Estructurales con Perfiles Angulo L-AZA, Compendio de Normas Para Productos de Acero, el Manual de Cálculo de Hormigón Armado y el Manual de Recomendaciones Técnicas para la Fabricación e Instalación de Armaduras, que se lanzó durante 2005 en Santiago, Concepción y Viña del Mar.

En políticas de salud y seguridad del cliente, Gerdau AZA no cuenta en sus Directrices Éticas con una política respecto al etiquetado e información del producto. La empresa considera que la promoción de estos aspectos es un desafío a futuro.

Pese a lo anterior, durante 2005, el Manual de Armaduras de Refuerzo de Hormigón, entrega una guía general de prevención, higiene y seguridad de la aplicación de estos productos en la empresa constructora. Dicho documento se encuentra disponible en la dirección web [www.gerdauaza.cl](http://www.gerdauaza.cl)

# INDICADORES GRI

Código GRI	Indicador Informado	Status	Página
<b>1: Estrategia y Análisis</b>			
1.1	Declaración del consejero delegado y presidente	●	10
1.2	Descripción de los principales riesgos y oportunidades	●	13
<b>2: Perfil de la organización</b>			
2.1	Nombre de la organización informante	●	20
2.2	Estructura operativa de la organización	●	21
2.3	Países en los que opera la organización	●	2
2.4	Naturaleza de la propiedad y forma legal	●	21
2.5	Escala de la organización informante	●	22
2.6	Principales decisiones adoptadas durante el periodo que cubre la memoria	●	22
<b>3: Parámetros de la memoria</b>			
3.1	Punto de contacto	●	24
3.2	Periodo que cubre la memoria	●	24
3.3	Fecha de la memoria inmediatamente anterior	●	24
3.4	Cambios significativos frente a los años anteriores	●	24
3.5	Planes para futuros informes	●	24
3.6	Identificación de los documentos marcos sobre informes GRI aplicados	●	25
3.7	Proceso de definición de contenidos de la memoria	●	25
3.8	Límites específicos que afectan el alcance de la memoria	●	26
3.9	Técnicas para la medición de datos y bases de cálculos	●	26
3.10	Enfoque de las actividades de participación de los stakeholders	●	27
3.11	Tipo de información generados por las actividades de participación de los stakeholders	●	27
3.12	Límites de la memoria (países/regiones, divisiones/instalaciones/joint ventures/filiales)	●	26
3.13	Cambios significativos en el tamaño, estructura, propiedad o productos/servicios que hayan tenido lugar desde la memoria anterior	●	28
3.14	Tabla indicadora de la localización de la información estándar dentro de la memoria	●	28
3.15	Garantía independiente para la memoria	●	28

- Reportado
- Justificado
- No Reportado

Código GRI	Indicador Informado	Status	Página
<b>4: Gobierno y compromisos de participación de los stakeholders</b>			
4.1	La estructura de gobierno de la organización	●	30
4.2	Función del mas alto ejecutivo	●	30
4.3	Estructura directiva	●	30
4.4	Participación de accionistas y empleados	●	32
4.5	Vínculo entre las compensaciones y el desempeño de la organización a los miembros del más alto órgano de gobierno	●	33
4.6	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del más alto órgano de gobierno	●	32
4.7	Procedimiento del más alto órgano de gobierno para evitar conflictos de intereses	●	33
4.8	Declaraciones de misión y valores	●	34
4.9	Procedimiento del más alto órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización	●	36
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño del más alto órgano de gobierno	●	36
4.11	Explicación si la organización ha adoptado un planteamiento o principio cautelar	●	37
4.12	Cartas, conjuntos de principios u otras iniciativas económicas, ambientales y sociales que se hayan desarrollado	●	38
4.13	Principales sociedades a las que se pertenezca y/o organizaciones nacionales e internacionales de asesoramiento	●	51
4.14	Lista de grupos de interés	●	51
4.15	Base para la identificación y selección de los grupos de interés	●	51
4.16	Enfoque de la participación de los distintos grupos de interés	●	52
4.17	Principales cuestiones y asuntos de interés que hayan surgido a través de la participación de los stakeholders	●	57

- Reportado
- Justificado
- No Reportado



Código GRI	Indicador Informado	Status	Página
<b>Desempeño Económico</b>			
EC1	Valor económico generado	●	64
EC2	Implicaciones financieras del cambio climático	●	65
EC3	Cobertura de las obligaciones definidas por la organización por planes de pensiones	●	65
EC4	Ayuda financiera recibida del gobierno	●	66
EC5	Salario inicial comparado con el salario mínimo local	●	66
EC6	Prácticas y proporción de gastos en proveedores locales	●	66
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de directivos senior	●	70
EC8	Descripción de las inversiones en infraestructura y los servicios soportados que proporcionan un servicio público	●	71
EC9	Impactos económicos indirectos	●	71
<b>Desempeño Ambiental</b>			
EN1	Peso de los materiales utilizados	●	75
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son reciclados	●	75
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes de energía primarias	●	77
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes de energía primarias	●	77
EN9	Extracción total de agua por fuentes	●	78
EN12	Localización y tamaño de las tierras poseídas, arrendadas o gestionadas en, o adyacentes a áreas protegidas	●	78
EN13	Descripción de los impactos más significativos de las actividades realizadas en áreas protegidas	●	78
EN17	Emisiones de gases de efecto invernadero	●	79
EN18	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	●	80
EN19	Óxidos nitrosos (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones al aire significativas, por peso	●	80
EN20	Cantidad total de residuos por tipo y destino	●	81
EN21	Extracción total y calidad de agua	●	82
EN22	Número total y volumen de vertidos significativos	●	82
EN23	Otras emisiones relevantes indirectas de gases de efecto invernadero	●	82
EN26	Iniciativas para gestionar los impactos ambientales de los productos y servicios y el alcance de la reducción de ese impacto	●	83
EN27	Porcentaje de productos vendidos que se reclama al final de la vida útil de los mismos, por categoría de productos	●	83
EN28	Incidentes y multas o sanciones no monetarias motivadas por incumplimiento de la normativa aplicable en materia ambiental	●	83

- Reportado
- Justificado
- No Reportado

Código GRI	Indicador Informado	Status	Página
<b>Desempeño Social</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores	●	87
LA2	Número total y promedio de rotación de empleados	●	87
LA3	Beneficios mínimos ofrecidos a empleados	●	95
LA4	Porcentaje de empleados que están representados por sindicatos independientes	●	88
LA5	Periodo mínimo de preaviso y prácticas de consultoría y negociación con empleados	●	89
LA6	Porcentaje del colectivo de trabajadores representado en comités de salud y seguridad	●	90
LA7	Tasa de absentismo, accidentes y daños laborales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo	●	90
LA8	Programas de educación relacionas con VIH u otras enfermedades graves contagiosas	●	94
LA9	Elementos del enfoque de dirección de salud y seguridad en el trabajo	●	90
LA11	Promedio de horas de formación al año por empleado	●	94
LA14	Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo, atendiendo al sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y a otros indicadores de diversidad	●	100
HR1	Porcentaje de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos	●	98
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que pasaron por una observación de los derechos humanos	●	98
HR3	Tipo de formación al empleado sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de derechos humanos	●	99
HR4	Incidentes de discriminación	●	99
HR5	Incidentes de violaciones de libertad de asociación y de negociación colectiva	●	99
HR6	Incidentes de explotación infantil	●	99
HR7	Incidentes de trabajos forzados	●	99
HR9	Porcentaje del personal formado en políticas o procedimientos de la organización relacionados con los derechos humanos	●	99
SO1	Programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades	●	100
SO2	Grado de formación y de análisis del riesgo para prevenir la corrupción	●	102
SO3	Acciones tomadas en respuesta a los síntomas de corrupción	●	102
SO4	Participación en el desarrollo de la política pública y lobby	●	103
SO6	Ejemplos de acciones legales por comportamiento de competencia desleal, defensa de la competencia y prácticas de monopolio y sus resultados	●	103
PR1	Procedimiento para mejorar la salud y seguridad en el ciclo de vida de los productos y servicios	●	103
PR3	Procedimientos para la información y etiquetado de productos y servicios	●	105
PR5	Procedimientos relativos a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de mediciones sobre satisfacción del cliente	●	103
PR8	Porcentaje de los datos de clientes cubiertos por los procedimientos de protección de datos	●	103

- Reportado
- Justificado
- No Reportado

# GLOSARIO

## A

**Acería:** lugar en una planta siderúrgica donde se produce acero.

**Acero:** aleación de hierro y carbono (hasta un 1,5%) que puede contener adicionalmente otros elementos químicos para mejorar sus propiedades.

**Aceros largos:** clasificación de los productos de acero en que una de las dimensiones (la longitud) predomina sobre las demás. Incluye barras, perfiles, alambrón, barras de acero para hormigón armado y perfiles estructurales. Es la principal línea de productos Gerdau.

**Alambrón:** producto de acero redondo obtenido en el proceso de laminación. El alambrón es posteriormente trefilado y utilizado para producir alambres, mallas, tornillos y clavos.

## B

**Balanced Scorecard (BSC):** es una metodología de trabajo que ayuda a las organizaciones a traducir la estrategia en términos de objetivos medibles, de modo que impulse el comportamiento y el desempeño de las personas hacia el logro de objetivos estratégicos.

**Barras y Perfiles:** incluye diversos tipos de barras y perfiles usados para

fabricar otros productos, tales como: máquinas, equipos agrícolas, estructuras metálicas, muebles, rejas, etc.

**Benchmark:** referencial de excelencia.

## C

**Colada continua:** proceso en el cual el acero líquido es solidificado. En esta etapa de la producción industrial, el acero puede asumir varios formatos de sección y largos, como palanquillas o planchones.

**Colaborador:** cada uno de los trabajadores de Gerdau AZA.

**Competencia:** aquellas empresas que se desenvuelven en el mercado del acero, ofreciendo los mismos productos o servicios de Gerdau AZA.

**Comunidad:** conjunto de las personas de un pueblo, región o comuna, en el cual se emplazan las instalaciones de Gerdau AZA.

**Chatarra:** material ferroso obsoleto utilizado por Gerdau AZA como materia prima para la producción del acero.

**Chatarrero:** proveedor de chatarra.

**Clientes:** aquellas personas que adquieren los productos y utilizan los servicios de Gerdau AZA.

## D

**Desarrollo sostenible:** el proceso de mejoramiento sostenido y equitativo de la calidad de vida de las personas, fundado en medidas apropiadas de conservación y protección del medioambiente, de manera de no comprometer las expectativas de las generaciones futuras.

## E

**Equipos:** grupo de colaboradores organizados para desarrollar una tarea encomendada por Gerdau AZA.

**Empresa:** Gerdau AZA.

**Empresa de clase mundial:** aquella que sigue modelos de excelencia mundial, tiene soluciones proactivas e innovadoras, consigue resultados superiores, siendo considerada como referencia (benchmark) por otras empresas.

## G

**Global Reporting Initiative:** organización que define una metodología para reportar el

desempeño social, económico y medioambiental de una entidad particular, con el fin de sistematizar su emisión y generar las posibilidades de comparación con otras organizaciones.

**Gobierno corporativo:** sistema por el cual las sociedades son dirigidas y monitoreadas, involucrando las relaciones entre Accionistas/Tenedores, Consejo de Administración, Directorio, Auditoría Independiente y Consejo Fiscal. Las buenas prácticas de gobierno corporativo tienen la finalidad de aumentar el valor de la empresa, facilitar su acceso al capital y favorecer el desarrollo sostenible.

## H

**Horno eléctrico:** horno para fabricar acero en el cual generalmente la chatarra constituye la mayor parte de la carga. Puede utilizar también hierro esponja o arrabio sólido. Su principal fuente de energía es eléctrica. La energía para fusión de los insumos es suministrada por un arco eléctrico que se forma entre electrodos de grafito y las materias primas.

**Horno cuchara:** horno que recibe el acero líquido, fundido previamente en el horno eléctrico, para refinarlo químicamente.

## L

**Laminación:** proceso de conformación mecánica realizado en frío o en caliente, con modificaciones en la forma y dimensiones en la sección transversal del material inicial, proveniente de la acería.

**Laminado:** producto del proceso de conformación nombrado laminación, en el cual la materia prima sufre compresiones sucesivas hasta adquirir la forma y dimensiones deseadas.

## P

**Palanquilla:** producto de acero de sección pequeña, producido por la colada continua o mediante la laminación de secciones mayores. El formato de la sección es normalmente cuadrado. Es la materia prima para la laminación de productos largos.

**Política de Seguridad (Políticas de Salud, Seguridad y Prevención de Riesgos):** conjunto de normas y principios establecidos por la empresa, para el resguardo de la salud y seguridad de sus trabajadores y para la prevención de riesgos ocupacionales.

**Públicos objetivos (de interés):** ver stakeholders.

**Productividad:** relación entre lo que se produce y los recursos necesarios para

la producción. En el sector siderúrgico, uno de los indicadores más comunes es t/h/a (tonelada por hombre al año).

**Proveedores:** aquellas personas naturales o jurídicas que abastecen o suministran las materias primas, bienes y servicios necesarios para la elaboración de los productos y la prestación de los servicios comprometidos dentro del giro social de Gerdau AZA.

## R

**Reciclaje:** proceso de reaprovechamiento de chatarra ferrosa para producción del acero.

**Recolector primario:** persona que está en la primera línea de recolección de chatarra y que realiza su actividad con muy poca infraestructura y marcada por la informalidad.

## S

**Stakeholders (o públicos objetivos):** el término comprende en conjunto a los Colaboradores, Accionistas, Clientes, Proveedores, Comunidad (autoridades) y toda persona en general.

**Sustentabilidad:** Sostenibilidad o desarrollo sustentable es el equilibrio entre necesidades económicas, ambientales y sociales, de manera de no comprometer el crecimiento futuro.