

R E P O R T E D E

SOSTENIBILIDAD

GERDAU EN CHILE 2016



GERDAU



ACERCA DEL REPORTE

Contexto

[G4-30](#)

Por décimo tercer año consecutivo, Gerdau en Chile publica su Reporte Anual de Sostenibilidad como un compromiso hacia sus grupos de interés. Este instrumento es utilizado como un canal de comunicación con todas las audiencias interesadas en algún aspecto del negocio y del desempeño anual de la Compañía.

Período

[G4-28](#)

Enero 2016 a diciembre 2016.

Alcance

[G4-22](#) [G4-23](#) [G4-29](#)

El Reporte considera el desempeño ambiental, económico y social de Gerdau en Chile para sus dos plantas industriales ubicadas en las comunas de Colina y Renca, sus tres centros de reciclaje de chatarra ubicados en las ciudades de Antofagasta, Concepción y Temuco, y la comercialización de los productos de acero fabricados.

En relación al Reporte anterior (2015), no existen diferencias en el alcance o en el contexto. No obstante, el proceso de la materialidad de esta nueva versión otorgó prioridad a nuevos temas materiales debido a los cambios organizacionales ocurridos durante el período. Mayores detalles en el capítulo Temas Materiales.

Principios y garantías

[G4-32](#) [G4-33](#)

El Reporte fue desarrollado "en conformidad Esencial" según los principios de la guía G4 de la Global Reporting Initiative (GRI), asociada a la identificación de los impactos en la cadena de valor¹. Los indicadores reportados fueron obtenidos desde el sistema de información SAP-R3 de la Compañía y su listado se presenta en la última sección del Reporte.

El Reporte no fue verificado por una tercera parte, sin embargo, para garantizar la fiabilidad de la información, se trabajó con un equipo consultor externo, quienes recurrieron a cada una de las fuentes garantes de la información reportada. El mismo equipo consultor permitió garantizar el proceso de la materialidad y los principios de claridad, precisión y equilibrio solicitados por la GRI.

¹Se excluye el análisis del desempeño e impactos de los proveedores de materias primas, bienes y servicios y de los clientes.

Reportado por

[G4-3](#) [G4-5](#) [G4-7](#) [G4-17](#)

Gerdau AZA S.A.
Casa Matriz ubicada en calle La Unión 3070, Renca, Santiago de Chile.

Sociedad constituida por medio de escritura pública del 31 de julio de 1963, otorgada en la Notaría de Santiago de Luis Azócar Álvarez.

Se inscribió a fojas 6.851 número 3.413 en el Registro de comercio a cargo del Conservador de Bienes Raíces de Santiago, correspondiente al año 1963 y fue publicada en el Diario Oficial el 12 de diciembre de 1963, bajo la razón social Industrias Metalúrgicas AZA S.A.

La propiedad de Gerdau pertenece en su totalidad a la sociedad AZA Participaciones.

Contacto

[G4-31](#)

Daniela González López
Jefe de Medio Ambiente y Sostenibilidad. Gerencia de Asuntos Institucionales
Teléfono: +56 22677 9578
Mail: daniela.gonzalez@gerdau.com

ÍNDICE

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

3

PERFIL ORGANIZACIONAL

5

GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

10

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y CADENA DE VALOR

13

DESEMPEÑO AMBIENTAL

17

DESEMPEÑO SOCIAL

22

ÍNDICE GRI

29



A portrait of a man with short dark hair, wearing a light blue and white checkered button-down shirt, sitting in an office chair. He is smiling slightly and looking towards the camera. The background shows a window with white blinds and a computer monitor displaying code.

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

G4-1

Como ya es tradición para Gerdau en Chile, tengo el placer de presentarle nuestro Reporte Anual de Sostenibilidad que resume los avances y resultados alcanzados en materia ambiental, económica y social durante el período 2016, así también los principales desafíos de la Compañía en estas materias para el próximo período.

El 2016 fue un año desafiador para la industria siderúrgica internacional, con un precio del acero por debajo de las expectativas, lo cual se traspasó hacia el mercado nacional. Además, la actividad económica del país se mantuvo débil y con un escenario lleno de incertidumbres, obligándonos a implementar medidas de reducción de costos y gastos, focalizadas en una reestructuración interna y en la búsqueda de eficiencias operacionales. En efecto, uno de los hitos relevantes del período fue el cambio de la alta dirección de la Compañía en Chile hacia fines de año.

Desde sus inicios, Gerdau ha basado su negocio en prácticas sostenibles centradas en la generación de valor más allá de lo económico. Por ejemplo, nuestros procesos de acería funcionan con chatarra ferrosa como insumo principal, la cual recolectamos con el esfuerzo de una amplia red de charreros locales, muchos de los cuales se han desarrollado socioeconómicamente gracias al impulso de nuestro negocio. Este año recolectamos aproximadamente 400 mil toneladas de chatarra que incorporamos a nuestros procesos de fundición y trabajamos con 317 proveedores formales de chatarra, siendo actores fundamentales en nuestra cadena de valor. Además,

nuestros productos incorporan atributos ambientales como lo es la cuantificación de su huella de carbono a lo largo de todo el proceso de fabricación, la cual equivale a un cuarto del valor de los productos de la industria, siendo reconocida por el Ministerio de Medio Ambiente, a través del sello de Cuantificación de HuellaChile. También, nuestras barras y perfiles de acero están validados por el Chile Green Building Council, para aportar puntaje a los proyectos de edificación que se sometan a la certificación Leadership in Energy and Environmental Design (LEED®), para lo cual disponen de un Análisis de Ciclo de Vida (ACV) conocido y validado mediante una Declaración Ambiental de Producto con directriz EPD System. Durante 2016, actualizamos nuestro estudio de ACV con énfasis en vincularlo con un modelo de ecoeficiencia para trabajar en la mejora ambiental de nuestros procesos.

Nuestra gestión ambiental ha sido fundamental para cumplir con los estándares legales que aplican a nuestras operaciones y, especialmente, con aquellos compromisos voluntarios acordados con las comunidades locales. Por ejemplo, este año conseguimos validar nuestro sistema de monitoreo continuo de emisiones atmosféricas ante la autoridad ambiental, mejorando nuestro desempeño en el cumplimiento de los estándares de calidad del aire. En efecto, durante los períodos de preemergencia ambiental pudimos continuar operando el horno de fundición sin riesgo de incumplir el estándar legal. En materia de compromisos con la comunidad cercana a nuestras instalaciones, mantuvimos el sistema de control de ruidos de planta Colina, garantizando el cumplimiento de los límites de ruido diurno y nocturno acordado con la comunidad aledaña.

En materia social para Gerdau, la salud y seguridad de sus trabajadores y contratistas sigue siendo prioritario. En efecto, nuestro análisis de temas materiales para el

presente Reporte así lo determinó, por ende, hemos continuado invirtiendo recursos en perfeccionar nuestro sistema de salud y seguridad en nuestras instalaciones. Durante 2016, el proyecto de Riesgos Críticos avanzó en los planes de mejora de infraestructura y de operación de acuerdo con los riesgos principales de los procesos más relevantes de la Compañía, se mejoraron los estándares de condiciones físicas, y se incorporaron desarrollos de dos nuevos riesgos críticos: Camino de la Chatarra y Protección de Máquinas. Esto nos ha permitido mantener un índice de accidentabilidad mucho más bajo que la industria en general.

Nuestro desafío en el corto plazo es continuar con el desarrollo sostenible de Gerdau en Chile, optimizando costos, incrementando la eficiencia operacional, y generando valor ambiental y social a través de procesos eficientes y en sintonía con nuestros grupos de interés.

Sin más palabras que agregar, los dejo con nuestro Reporte.

Vinicius Crescencio
Gerente General

PERFIL ORGANIZACIONAL

SOSTENIBILIDAD

G4-3 G4-4 G4-8 G4-9 G4-13

Productos

Generación de Valor



Estímulo al mercado del reciclaje (Chatarreros)



Productos sustentables (ACV y DAP)



Reciclaje en zonas aisladas

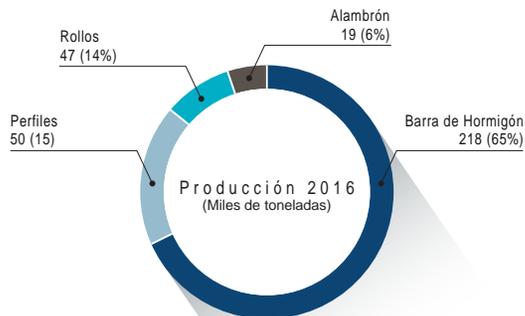
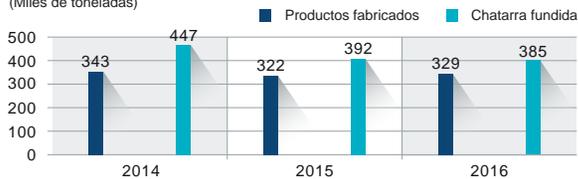


Menores emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) en la industria siderúrgica

Gerdau es la única empresa nacional que fabrica productos largos de acero a partir del reciclaje de chatarra ferrosa. Entre sus productos principales destacan alambrán, barras de hormigón, perfiles y rollos. Toda la producción del período se comercializó en el mercado nacional, principalmente en barracas de fierro y distribuidores de materiales de construcción.



Chatarra Procesada y Producción de Acero (Miles de toneladas)



Instalaciones y Proceso de Producción

Gerdau en Chile dispone de dos plantas industriales. La primera, ubicada en la comuna de Colina, con una capacidad instalada para 520 mil toneladas de productos terminados por año, en esta se recibe y procesa toda la chatarra recolectada para fundirla en el horno eléctrico, cuyo subproducto (palanquilla) ingresa a la zona de Laminación para dar forma a los productos de acero (alambrán, barras de hormigón y rollos) y proceder con su almacenaje y despacho. La segunda planta, ubicada en la comuna de Renca, con una capacidad instalada para 100 mil toneladas de productos terminados por año, posee una zona de laminación destinada a la producción de barras de hormigón y perfiles. Adicionalmente, Gerdau dispone de tres Centros Regionales para el acopio y procesamiento de chatarra, ubicados en Antofagasta, Concepción y Temuco.



Planta Colina



Planta Renca



Centro de Reciclaje Temuco

Esquema proceso de fabricación del acero Gerdau



Durante 2016, Gerdau no experimentó cambios en su propiedad accionaria y cadena de suministro, y tampoco cambios significativos en su tamaño y estructura.

Escala de la Organización

Datos relevantes	2014	2015	2016
Nº de colaboradores	458	437	427
Índice de accidentabilidad ¹	0,75	0,24	0,46
Cantidad de fatalidades	0	0	0
Productos vendidos (ton)	389.789	355.911	340.411
Ventas netas (miles de pesos)	159.519.919	143.321.596	123.915.249
Nº de operaciones	6	5	5

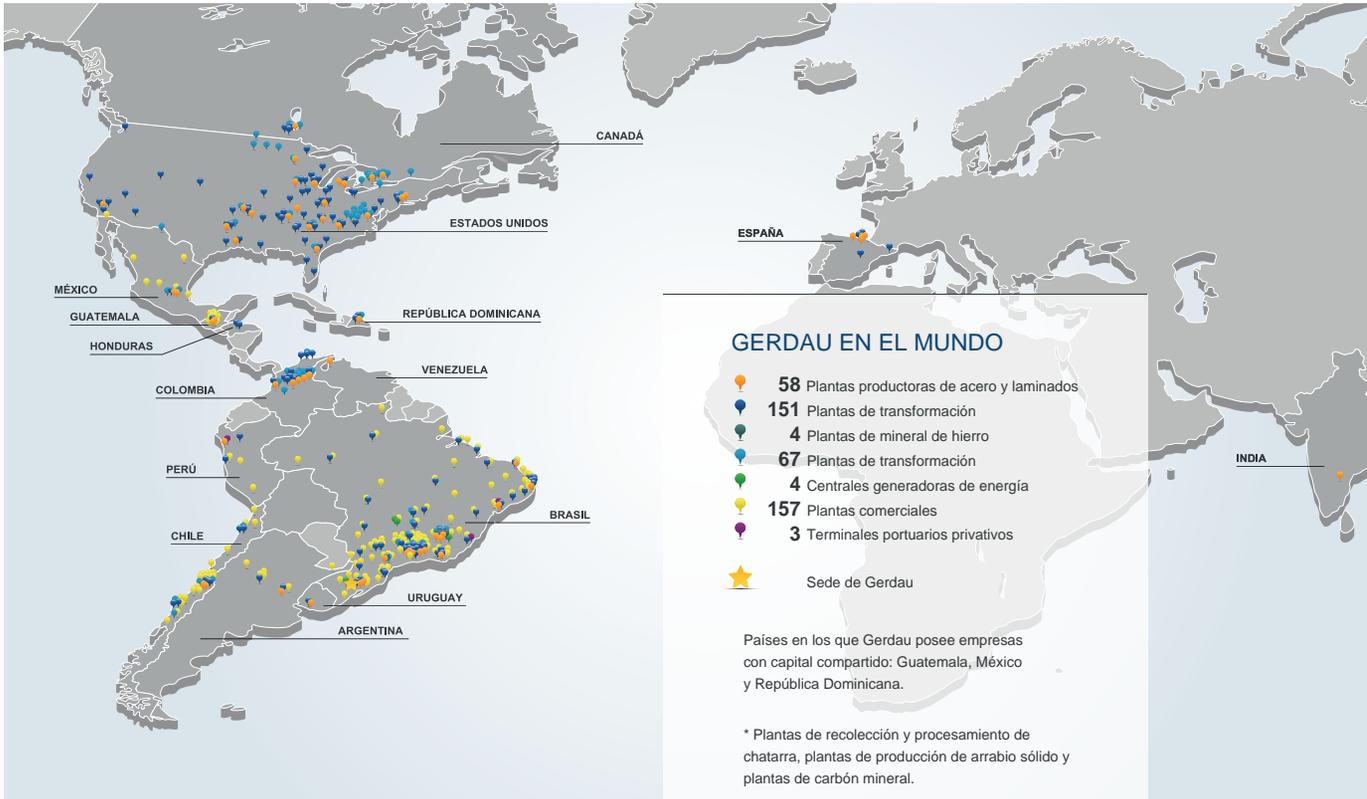
¹ por cada 100 trabajadores por millón de horas trabajadas.

Participación de Mercado

Cifras del mercado en Miles de Toneladas	2014	2015	2016
Consumo aparente ¹	2.737	2.792	2.712
Abastecimiento nacional	1.025	1.010	995
Participación de Gerdau	36%	37%	34%

¹ www.icha.cl

Gerdau es una empresa con origen en Brasil, líder en el segmento de aceros largos en América. Su historia se remonta a 1901 y actualmente posee operaciones industriales en 14 países, cuenta con más de 45 mil colaboradores y una capacidad de producción instalada sobre 25 millones de toneladas de acero reciclado al año. Gerdau es la organización que más chatarra ferrosa recicla en Latinoamérica, lo que refuerza su compromiso con el desarrollo sostenible. En Chile, la empresa realiza sus operaciones desde 1963 y está bajo la administración de Gerdau desde 1992.



Reconocimientos 2016



- En noviembre de 2016, Gerdau fue reconocida por el Programa HuellaChile del Ministerio de Medio Ambiente por haber cuantificado, reportado y verificado sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero.
- Primer lugar en Responsabilidad y Gobierno Corporativo dentro del rubro Siderúrgico Nacional del ranking Merco sobre Reputación Corporativa.

Principios e iniciativas externas a las que adhiere Gerdau

G4-15

- Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.
- Programa de Gestión del Carbono HuellaChile del Ministerio de Medio Ambiente.

Asociaciones y organizaciones a las que pertenece Gerdau

G4-16

Industria y gremios

- Asociación de Industriales Metalúrgicos y Metalmecánicos (ASIMET)
- Asociación Latinoamericana del Acero (ALACERO)
- Cámara Chilena de la Construcción (CCHC)
- Círculo de Empresas de Panamericana Norte (CIRPAN)
- Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (AMCHAM)
- Cámara Chileno-Alemana de Comercio (CAMCHAL)
- Cámara Chileno-Brasileña de Comercio (CAMCHAB)
- Instituto Chileno del Acero (ICHA)
- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA)

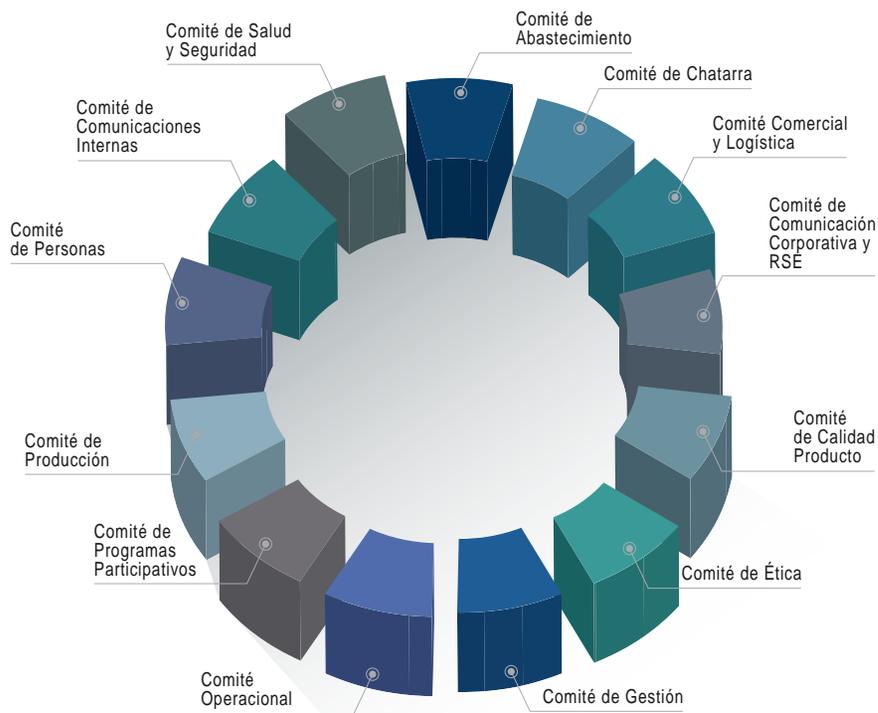
Desarrollo Sostenible

- Acción Empresas
- Fundación PROHumana
- Chile Green Building Council

Seguridad

- Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)
- Consejo Nacional de Seguridad

Gerdau es una sociedad anónima cerrada perteneciente a un accionista unitario, por ello su administración corporativa es liderada por su gerente general y una plana de 15 gerencias y 23 jefaturas. Las gerencias y jefaturas se organizan en equipos de trabajo o comités para alcanzar una cooperación y coordinación eficiente.



PRINCIPIOS ORGANIZACIONALES

G4-56

VISIÓN

Ser global y referente en los negocios en que actúa.

MISIÓN

Generar valor a nuestros clientes, accionistas, colaboradores y a la sociedad, actuando en la industria del acero en forma sostenible.

VALORES

Tener la preferencia del **CLIENTE**

SEGURIDAD en las personas por encima de todo

PERSONAS respetadas, comprometidas y realizadas

EXCELENCIA con **SENCILLEZ**

Enfoque en **RESULTADOS**

INTEGRIDAD con todos los públicos

SOSTENIBILIDAD económica, social y ambiental

Gerdau posee un Sistema de Gestión en Ética que guía la forma de hacer negocios y de actuar al interior de la organización. Este sistema se basa en el Código de Ética que refuerza los compromisos de la Compañía y su actuación responsable con relación a los diferentes públicos:



Se aplica a todos los equipos de trabajo de las unidades de Gerdau, y está basado en los valores institucionales. Asimismo, Gerdau refuerza permanentemente el Código de Ética entre sus trabajadores, a través de entrenamientos e-learning. Como parte del Sistema se mantuvo el Canal de la ética, un espacio abierto para resolver dudas relacionadas al Código de Ética y a la Directriz Corporativa de Seguridad de la Información, además de facilitar las denuncias sobre potenciales incumplimientos, los que son analizados en Brasil a nivel corporativo. En 2016, no hubo denuncias de tipo ético registradas en Chile.

El equipo de Auditoría Interna implementa un plan anual de auditorías mediante las cuales revisa que se cumpla con todos los principios, directrices y política de la Compañía, así como con la normativa vigente. De este plan de auditoría surgen planes de acción para eliminar los riesgos potenciales y que son monitoreados por la gerencia. Complementariamente, todas las operaciones de Gerdau en Chile son analizadas respecto de los riesgos potenciales relacionados con corrupción, incluyendo en el plan anual de auditorías los procedimientos que controlan y fiscalizan el cumplimiento de la norma Sarbanes-Oxley (SOX) adoptada por Gerdau en esta materia. Durante 2016 no hubo casos de corrupción que hayan afectado a Gerdau en Chile.

Programa +Probidad

Desde agosto de 2015, Gerdau forma parte del grupo de organizaciones locales que integran el Programa +Probidad de Acción Empresas. Esta iniciativa tiene por objetivo el fortalecimiento de políticas y prácticas relativas a probidad empresarial, tales como: gestión anticorrupción, gestión de conflictos de interés, gestión de libre competencia, y gestión de consecuencias.

Las organizaciones que participan se comprometen a realizar un diagnóstico de sus prácticas empresariales y a mejorar de acuerdo con metas e indicadores de desempeño.

Política de Sostenibilidad

Por más de una década, Gerdau en Chile desarrolla el principio de la Sostenibilidad, a través de una política específica que ha entregado el marco de acción en su responsabilidad ambiental y social. Esta política será actualizada durante 2017 para alinearla con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y con los Indicadores de Sostenibilidad de la Asociación Mundial de Acero (WSA). Esta nueva Política de Sostenibilidad entregará los lineamientos del modelo de gestión de la sostenibilidad de Gerdau en Chile a partir de 2018.

GRUPOS DE INTERÉS Y MATERIALIDAD

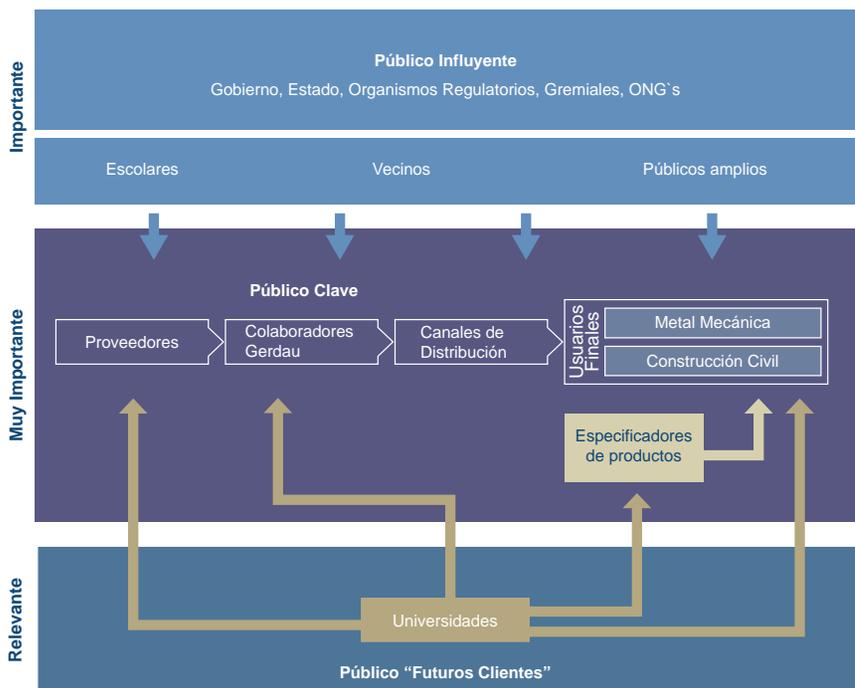
SOSTENIBILIDAD

DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

G4-24 G4-25 G4-26

Los grupos de interés de Gerdau en Chile se han definido según los objetivos estratégicos de la Compañía y según los impactos que las actividades de producción y su cadena de valor pueden ocasionar en ellos y viceversa. Complementariamente, se dio énfasis al área de influencia en donde la Compañía genera el mayor impacto debido a la operación de sus dos plantas industriales.

Grupos de Interés según su relevancia para Gerdau en Chile



Relación con grupos de interés

	Grupos de interés vinculados a la organización	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés	Cuestiones y problemas claves surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés
Públicos importantes	Gobierno, Estado, Organismos Regulatorios, Gremiales, ONG's	Reuniones en mesas de trabajo. Participación en proyectos de manera conjunta.	Desactualización del proceso de importación de acero y ausencia de un reglamento de rotulado. Mejoras en las normas técnicas de producto. Apoyar campañas de seguridad nacional.
	Escolares	Participación en campañas de reciclaje.	Sensibilización por reciclaje de acero.
	Vecinos	Reuniones periódicas.	Necesidad de mejorar el sistema de monitoreo y prevención de emisión de ruido. Posibilidad de actuación coordinada ante emergencias y facilitación de recursos.
	Públicos amplios	Avisos. Difusión de Premios y Reconocimientos.	Sensibilización de Huella de Carbono y reciclaje. Preferencia por producto local.
Públicos muy importantes	Proveedores	Programa de Desarrollo de Proveedores. Reuniones. Visitas en terreno.	Capacitación, mejor calidad de recepción.
	Colaboradores	Encuesta de clima. Encuesta Great Place to Work. Revista Línea Directa. Reuniones periódicas con sindicatos.	Mayor estabilidad, beneficios segmentados, mejor calidad de feedback.
	Canales de distribución	Encuesta a clientes.	Baja en percepción de calidad de servicio.
	Especificadores de producto	Entrega de manuales. Programa de reuniones.	
	Usuarios finales	Programa de reunión con constructoras. Participación en comités de la Cámara Chilena de la Construcción.	
Relevante	Universidades	Visitas a la planta.	Conocimiento de la operación.

- G4-18
- G4-19
- G4-20
- G4-21
- G4-22
- G4-23
- G4-27

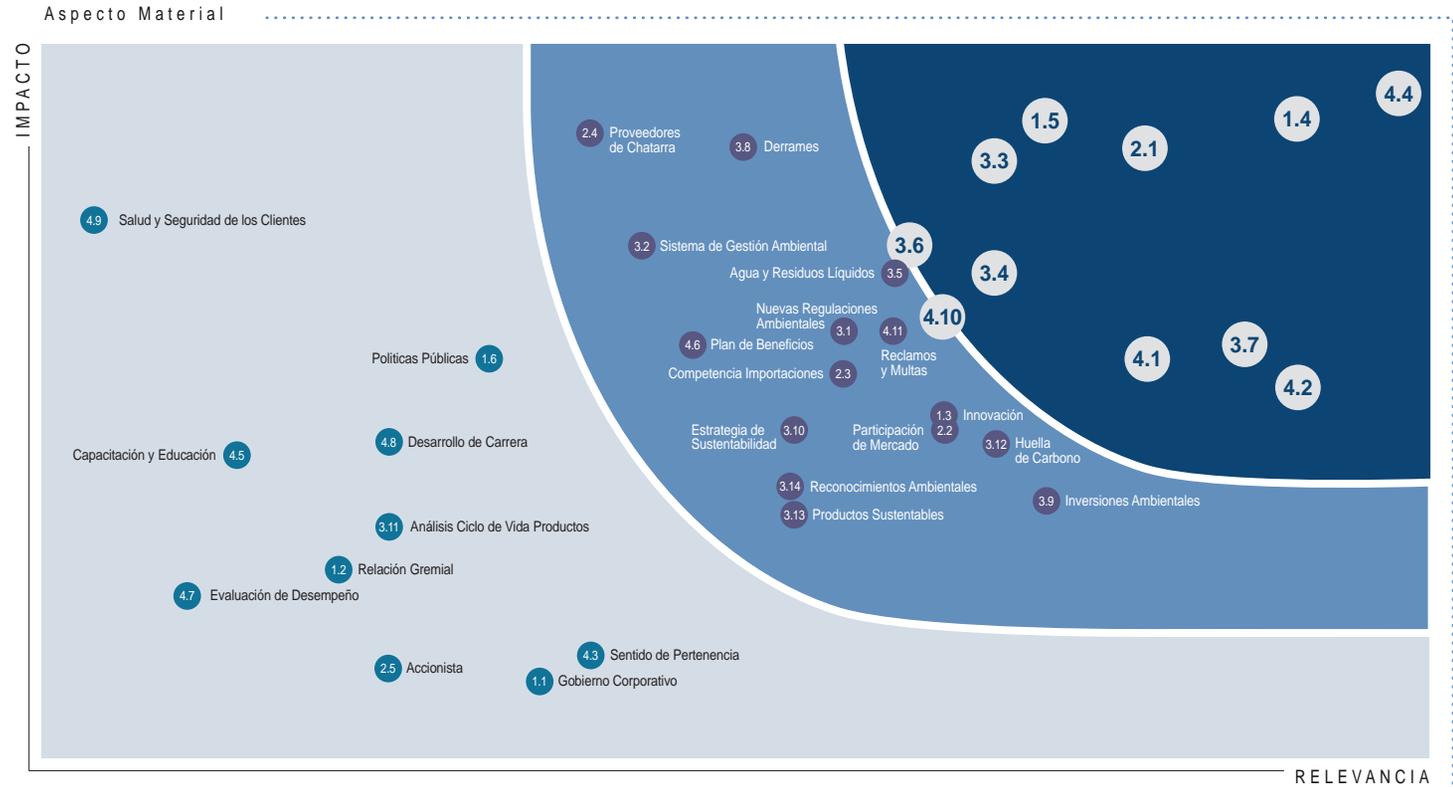
1 Identificación de temas contingentes de la industria a través del análisis de estudios de mercados y reportajes de la prensa publicados hacia finales de 2015 y durante el primer semestre de 2016.

2 Conversación con referentes de la industria.

3 Encuesta dirigida a referentes de los grupos de interés clasificados como muy importantes, tales como: colaboradores (gerentes, jefaturas, sindicato, trabajadores destacados por su trayectoria), proveedores y clientes. Esta encuesta permitió identificar temas prioritarios según su relevancia e impacto.

4 Priorización de temas materiales mediante método cuantitativo considerando relevancia e impacto.

En esta oportunidad se amplió el alcance de los temas consultados, incorporando en el análisis 36 temas materiales, 15 más que para el período anterior. Este incremento permitió abarcar temas contingentes de la industria tales como la innovación, prácticas anticorrupción, nuevas regulaciones ambientales, entre otros. De los 36 temas evaluados, el método de análisis precisó 10 temas de gran relevancia e impacto para los grupos de interés, 16 temas de prioridad e impactos moderados y 10 temas potencialmente reportables.



- 10 aspectos materiales relevantes para empresa y de alto impacto para los G.I.
- 16 aspectos reportables
- 10 aspectos potenciales a reportar

- 1.4 Ética y Transparencia Empresarial
- 3.7 Energía y Eficiencia
- 1.5 Prácticas Anticorrupción
- 4.1 Estabilidad del Empleo
- 2.1 Desempeño Económico
- 4.2 Relación Trabajadores-Empresas
- 3.3 Emisiones al Aire
- 4.4 Salud y Seguridad en el Trabajo
- 3.4 Ruido
- 4.10 Comunidades Locales
- 3.6 Residuos Sólidos y Vaporización

Tema material prioritario	Impacto interno	Impacto externo
Ética y transparencia empresarial	x	x
Prácticas anticorrupción	x	x
Desempeño económico	x	
Emisiones al aire		x
Ruido		x
Energía y eficiencia	x	
Estabilidad del empleo	x	
Relación trabajadores-empresa	x	
Salud y seguridad en el trabajo	x	
Comunidades locales		x

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y CADENA DE VALOR

SOSTENIBILIDAD

VALOR ECONÓMICO GENERADO

G4-EC1 G4-EC4

El valor económico generado por Gerdau en 2016 fue de \$128.474.389. De este, un 39,2% se destinó al costo de producción y operación, un 32,3% al pago de proveedores de capital, un 3% al pago de salarios y beneficios, un 2,7% al pago de impuestos y un 22,7% se retuvo. En esta oportunidad la inversión en la comunidad fue mínima. Las cifras demuestran una generación de valor económico inferior en un 11,5% respecto al generado en 2015, situación producida por la menor participación en el mercado debido a la competencia de los productos de acero importados, situación que se arrastra por varios períodos.

A diferencia del año anterior, en esta oportunidad buena parte del impacto adverso del mercado fue contrarrestado con una disminución relevante en los costos operacionales y de producción, y en menor magnitud al monto destinado a salarios y beneficios debido al ajuste en la dotación, lo cual contribuyó a incrementar el pago a proveedores de capital y el valor económico retenido.

En 2016, Gerdau materializó el beneficio tributario de la Ley de Investigación y Desarrollo para el desarrollo de su nuevo Análisis de Ciclo de Vida (ACV) de Productos de Acero.



Valor económico generado y distribuido

Valor económico generado y distribuido	2014 M\$	2015 M\$	2016 M\$
Ingresos totales			
Ventas netas	159.519.919	143.321.596	123.915.249
Ingresos por inversiones financieras	2.119.748	1.822.874	4.559.120
Ingresos por ventas de activos físicos e intangibles	25.985	11.800	20
Valor económico generado	161.665.652	145.156.270	128.474.389
Costos operacionales / Costo de producción (1)	(110.314.268)	(119.676.263)	(96.251.393)
Salarios y beneficios (2)	(16.340.012)	(13.293.479)	(14.170.125)
Impuestos (3)	(3.710.604)	(3.113.507)	(1.802.573)
Inversiones en la comunidad	(93.978)	(15.421)	(476)
Valor económico distribuido	(123.037.654)	(136.098.670)	(112.224.568)
Valor económico retenido	38.627.999	9.057.599	16.249.821

(1) Corresponde al total de costos incurridos en el proceso productivo.
 (2) Corresponde a costo por sueldos y beneficios excluyendo capacitaciones
 (3) Corresponde al pago de impuestos por concepto de renta, ppm, contribuciones, patentes, entre otros.

Impuesto cancelado al 31 de diciembre de cada año en miles de pesos chilenos	2014 M\$	2015 M\$	2016 M\$
Renta	-	235.879	
PPM	2.213.788	1.646.297	581.247
Contribuciones	162.244	289.944	222.963
Patentes	351.344	354.875	371.633
Otros impuestos pagados (1)	983.229	586.511	626.730
Total	3.710.604	3.113.507	1.802.573

(1) Estos impuestos consideran el impuesto único, la retención de segunda categoría, el impuesto adicional y timbre y estampillas.

Ayuda financiera del estado en pesos	2014 M\$	2015 M\$	2016 M\$
Incentivos o bonificaciones fiscales	-	-	-
SENCE	84.990	71.197	77.867
Total	84.990	71.197	77.867

G4-10 G4-EC8 G4-SO1

En estos momentos, la industria siderúrgica nacional genera 1.422 empleos directos, a los cuales se suman 11.360 empleos directos generados por la cadena de valor conformada por proveedores y canales de distribución de los productos. Se estima que, al ir aún más lejos a través de la cadena de valor de la industria, es posible incorporar cerca de 65 mil empleos adicionales.

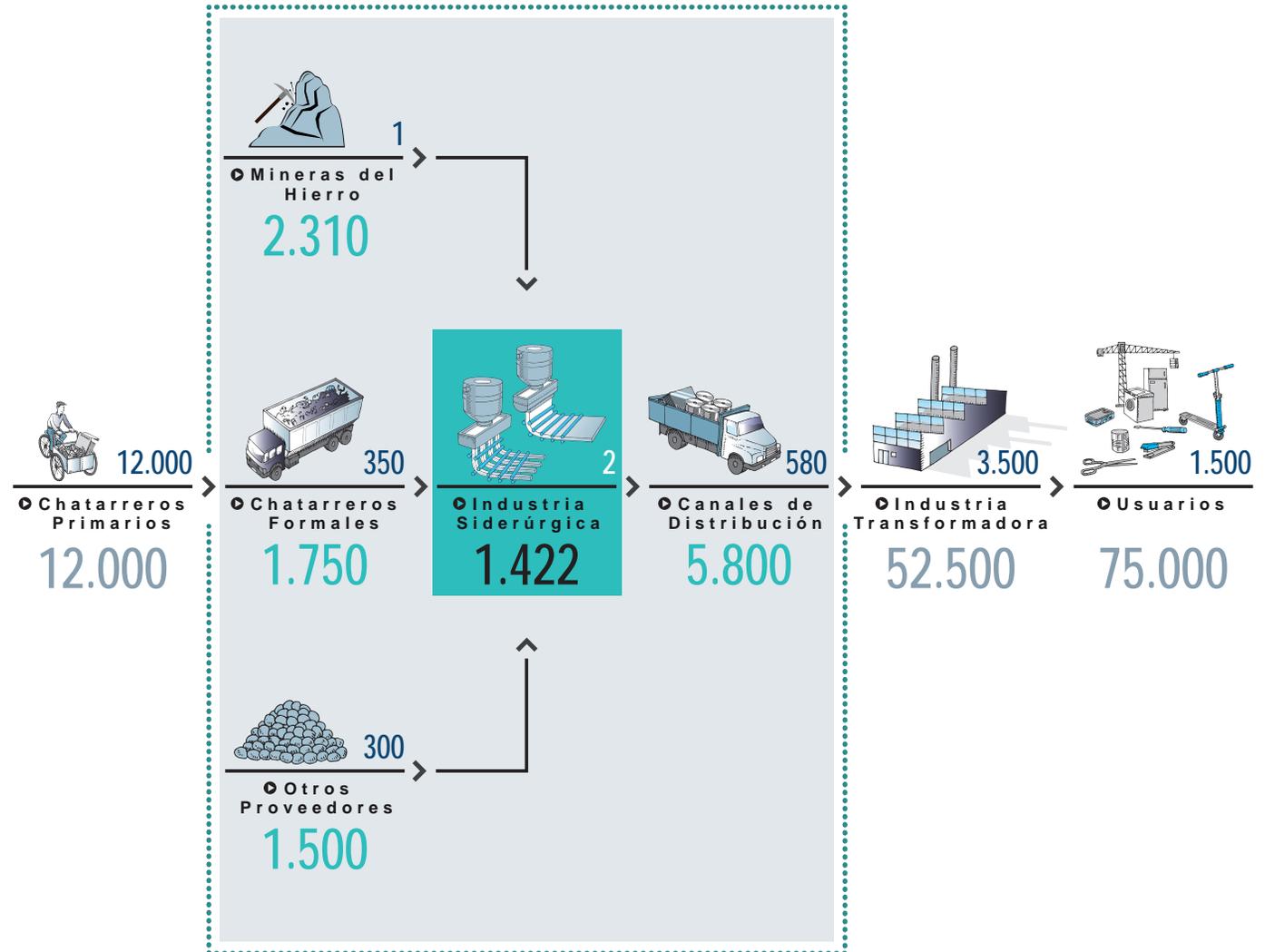
Durante 2016, Gerdau en Chile empleó en sus instalaciones a 427 trabajadores y 56 contratistas. A su vez, impulsó la actividad económica en el mercado del reciclaje nacional a través de una vinculación activa con 317 empresas chatarreras, las cuales expandieron aún más el impacto económico hacia recolectores informales.

La relación de Gerdau con sus proveedores de chatarra se ha fundamentado siempre en la generación de valor. Para ello, fue la primera empresa en implementar un Programa de Desarrollo de Proveedores y mantiene cursos y líneas de apoyo permanentes para fomentar un actuar profesional y sustentable.

Estructura de la Cadena de Valor Laboral

SIDERURGIA EN CHILE

Nº Empresas
Sector
Nº Trabajadores



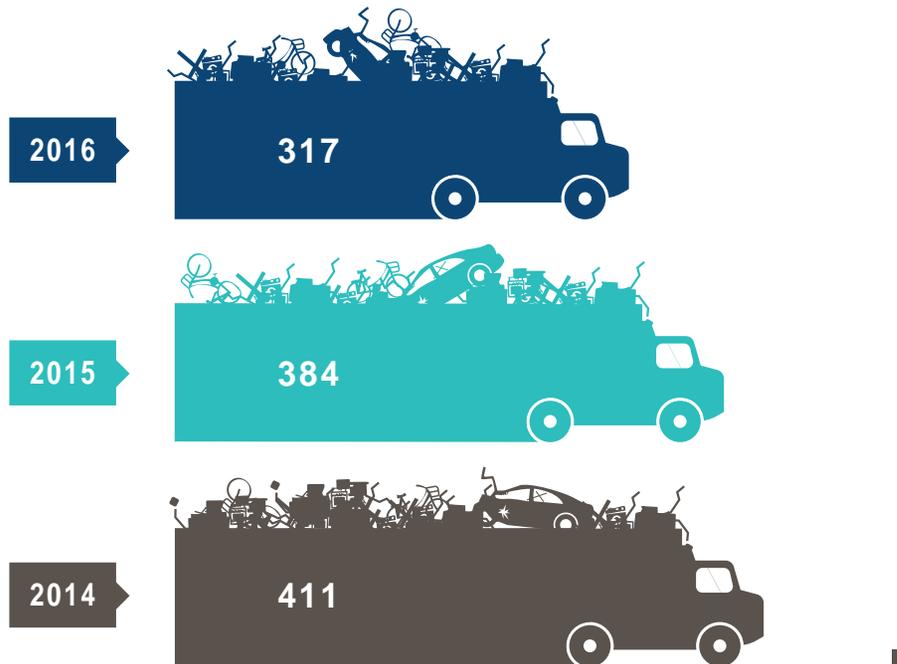
La cadena de valor de Gerdau comienza por el suministro de sus materias primas e insumos, siendo la chatarra ferrosa su principal fuente de abastecimiento. Posterior al proceso de producción, la cadena de valor continúa con la red de canales de distribución de sus productos, conformada por 104 distribuidores clientes, quienes llevan sus productos hacia el mercado de la construcción e industrias de transformación en productos secundarios. Durante 2016, Gerdau no realizó exportaciones de productos de acero.

El 94,4% de las materias primas e insumos adquiridas por Gerdau provinieron desde el mercado nacional y el 5,6% desde mercados extranjeros. Los principales proveedores del negocio fueron los 317 chatarreros locales, quienes entregaron 385 mil toneladas de chatarra ferrosa disponibles entre Arica y Punta Arenas.

La cadena de suministro no generó impactos negativos significativos para la sociedad, considerando para ello las actividades en los centros de reciclaje de propiedad de la empresa ubicados en Antofagasta, Concepción y Temuco, y su posterior transporte hacia la planta de fundición en Colina. A fin de disminuir sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero debidas al transporte de la chatarra desde los centros regionales, Gerdau dispone de un programa de logística inversa que busca optimizar las cargas transportadas en los trayectos de ida y vuelta combinando con el despacho de productos. Complementariamente, se trabajó con los transportistas para aumentar la capacidad de sus equipos para cargar la máxima cantidad de chatarra desde los centros de reciclaje a la planta Colina, garantizando un mayor volumen de carga y un mayor uso de su equipo en el mes.

Todos los proveedores de servicios de subcontratación son examinados en función de criterios relativos a prácticas laborales y de repercusión social.

Cantidad de Proveedores de Chatarra



RECOLECCIÓN DE CHATARRA

Generación de valor

ambiental

y social

Gerdau recicla más de mil toneladas de chatarra ferrosa al día, proveniente desde descartes de acero de la industria nacional, así como desde enseres como automóviles y electrodomésticos, evitando su acumulación en vertederos y la consecuente contaminación ambiental. Adicionalmente, gran parte de las 385 mil toneladas de chatarra consumidas por Gerdau son aportadas por personas en situación vulnerable. A lo largo de la historia de la empresa, ha sido posible conocer casos emblemáticos de personas de escasos recursos que se transformaron en empresarios chatarreros capaces de generar empleo y de mejorar la calidad de vida de otras familias.

DESEMPEÑO AMBIENTAL

SOSTENIBILIDAD

Gerdau realiza la gestión de los aspectos e impactos ambientales de ambas plantas a través de su Sistema de Gestión Ambiental ISO14.001, certificado en noviembre de 2000 y recertificado en cinco ocasiones a la fecha. El objetivo del Sistema es garantizar el pleno seguimiento del proceso productivo, desde la utilización de las materias primas, pasando por la parte industrial, hasta el despacho de sus productos y la destinación de los residuos generados en el proceso. La gestión ambiental adopta los principios del cumplimiento legal y de la mejora continua de sus actividades, toma como referencia las buenas prácticas de manufactura disponibles en el mercado internacional de la industria de acero y prioriza el respeto por la comunidad y sus colaboradores.

Para Gerdau y sus grupos de interés, el aspecto ambiental más relevante son sus emisiones atmosféricas, con énfasis en material particulado, gases NOx y gases de efecto invernadero (GEI). Los dos primeros adquieren relevancia debido a las exigentes normas de emisión de la autoridad ambiental, mientras que los GEI son cuantificados voluntariamente para alinear la gestión de la Compañía con los estándares de la Asociación de Acero Mundial y reducir su impacto sobre el Cambio Climático.

Además de las emisiones de gases y partículas, la generación de ruido es otro de los aspectos ambientales relevantes para la gestión de Gerdau, en especial en el patio de chatarra. Durante el periodo reportado, Gerdau recibió un reclamo formal por ruido por parte de uno de sus vecinos ubicados en el perímetro de planta Colina, y un reclamo del proveedor de oxígeno Praxair por emisiones de polvo en suspensión emitidos por el movimiento de chatarra.

Inversiones ambientales

Desde 1999 a la fecha, Gerdau ha invertido más de US\$ 30 millones de dólares en tecnología de punta para controlar, reducir y mitigar sus impactos ambientales. Hoy, planta Colina cuenta con un sistema de gestión de ruido de última generación, que incluye pantallas acústicas de mitigación, una red de monitoreo en línea, además dispone de un sistema de captación de emisiones en el horno de arco eléctrico, y de un sistema de monitoreo de la calidad del aire, entre otras inversiones ambientales.

1999-2005 (MMUS\$ 3,1)

Sistema riego escoria
Monitoreo continuo Acería
Pavimento Patio Chatarra
Sistema detección radiactividad
Horno recalentamiento Renca GNL
Sistemas de captación de humos
Sistema de aguas
Ventiladores nave Acería

2006-2010 (MMUS\$ 6,3)

Ventiladores de techo Acería
Mitigación de ruido Patio
Monitoreo calidad del aire
Aumento capacidad agua industrial
Bodega RESPEL
Sistema detección radioactividad Acería
Patio Acopio Laminilla

2011-2016 (MMUS\$ 21,7)

Aumento de captador de humos
Sistema de monitoreo de ruido
Valla de enfriamiento de escoria
Control ruido operaciones
Quemadores Low NOx
Red de incendio Renca
Control operacional de ruido patio chatarra sur
Material particulado horno eléctrico (compensación de emisiones)

Durante 2016, Gerdau no tuvo sanciones o multas de carácter ambiental.

Materias primas e insumos

El proceso de producción demandó 385 mil toneladas de chatarra ferrosa proveniente de recicladores de base y otras industrias a lo largo del país. Adicionalmente, el proceso incorpora distintos tipos de carbón, cal y Ferroaleaciones.

Materias primas (toneladas)	2014	2015	2016
Chatarra reciclada	462.738	387.574	385.424
Carbón	5.935	5.118	3.604
Cal	14.984	14.858	13.743
Ferroaleaciones	3.984	3.634	2.860



Emisión de gases de efecto invernadero

G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17 G4-EN18 G4-EN19

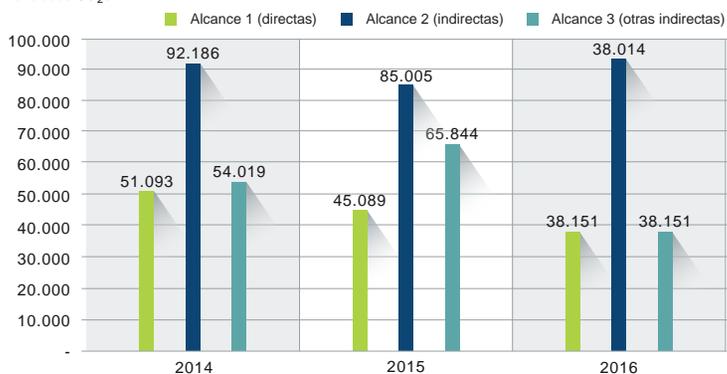
Desde 2009 Gerdau efectúa, en forma pionera en la industria chilena del acero, el inventario de sus Gases de Efecto Invernadero (GEI) y la medición de su Huella de Carbono. La huella de carbono de sus productos de acero reciclado es utilizada como un indicador de buenas prácticas ambientales que potencia su posición en el mercado local, en especial frente a la arremetida de productos importados con huella de carbono significativamente superiores, y que otorga visibilidad a los avances de las medidas de control y mitigación implementadas durante los últimos años.

Durante 2016, Gerdau emitió 194.032 toneladas de CO₂ equivalentes, valor estimado según la metodología de la World Steel Association (WSA), disminuyendo en 1.906 toneladas de CO₂ equivalentes las emisiones respecto al período 2015. La disminución más relevante estuvo en el grupo de emisiones de primer alcance, en donde una mayor eficiencia en el uso de combustibles permitió una reducción del 15%.

El estudio de huella de carbono permitió estimar una liberación de 23 kilogramos de hidroclorofluorocarbonos (HCFCs), los cuales además de impactar en el calentamiento de la atmósfera generan agotamiento de la capa de ozono.

En relación a la intensidad de las emisiones de GEI (ton CO₂e/ton acero), la cual anula el efecto de la producción sobre la huella alcanzada, reflejando sólo el impacto de las acciones de mitigación y el efecto de la termoelectricidad sobre el consumo eléctrico, en 2016 fue de 0,56 toneladas de CO₂ equivalente por tonelada de alambro, barras de refuerzo y perfiles de acero respectivamente, levemente inferiores a las 0,58 toneladas del año anterior.

Emisiones anuales de GEI
toneladas CO₂e



La huella de carbono de los productos de Gerdau en 2016 fue de 0,56 tonCO₂/ton acero y el de la industria siderúrgica 1,9 tonCO₂/ton acero.



Emisiones atmosféricas significativas

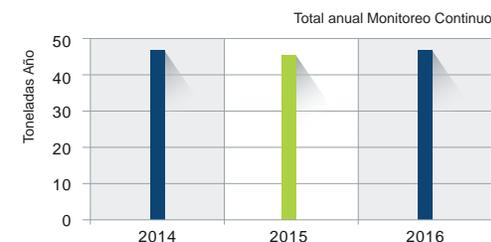
G4-EN20 G4-EN21

La fundición de chatarra en acería es la fuente de emisión de Material Particulado y de gases NO_x más significativa de Gerdau, por ello, la Compañía dispone de un sistema de monitoreo continuo de estas emisiones. En 2016, la autoridad ambiental aprobó la meta anual de emisión para su horno de arco eléctrico de 34,6 toneladas de material particulado al año, lo que permitió mantener su operación durante los episodios de pre-emergencia ambiental decretados por la Intendencia Metropolitana durante el año. Durante el mismo periodo, Gerdau pudo validar ante la autoridad ambiental su Sistema de Monitoreo Continuo, evitando así el uso de las mediciones de las emisiones discretas.

Emisiones MP Anuales Acería
Meta anual 34,6 toneladas



Emisiones NO_x Anuales Acería
Meta anual 63,2 toneladas



Control del ruido

En Gerdau el ruido se genera en diversas fuentes del proceso: durante los movimientos de carga, descarga y procesamiento de chatarra en patio, en el proceso de fusión de la chatarra en el horno eléctrico, en la fabricación de los productos terminados y movimientos de éstos en despacho.

Gerdau ha desarrollado acciones concretas para mitigar el impacto de sus emisiones de ruido, ya que la planta Colina se localiza a unos 600 metros al poniente de sitios residenciales, entre las medidas se encuentran la realización y comunicación de un estudio de fuentes de emisión de ruido aledañas a los vecinos, monitoreo mensual de ruido para dar cumplimiento al acuerdo particular con el Condominio Algarrobal de mantener el ruido por debajo de los 60 dB en horario diurno y por debajo de los 50 dB en el nocturno, además en los últimos años Gerdau ha invertido US\$538.000 en la mejora del monitoreo continuo de ruido emitido en la planta, instalación de túnel acústico en el sector de carga de la cesta y barreras acústicas en las zonas de prensas.

Las inversiones realizadas en los últimos años y el trabajo de concientización de los operarios, permitió mantener las emisiones de ruido diurno y nocturno por debajo de los límites permisibles durante 2016.

Medición Anual Ruido Horario Diurno



Medición Anual Ruido Horario Nocturno





Residuos y efluentes

G4-EN8 G4-EN9 G4-EN10 G4-EN22 G4-EN23 G4-EN24

Gerdau en Chile se caracteriza por recuperar y reciclar más de 380 mil toneladas de chatarra ferrosa al año disponible en el país, evitando un impacto ambiental significativo. Además, Gerdau dispone de un programa de manejo y valorización de los residuos generados por sus propios procesos de producción, habiendo valorizado el 82,2% de sus residuos sólidos durante 2016, superior en 2,3% respecto al periodo 2015.

La cantidad de residuos peligrosos generados fue de 6.099 toneladas, 133 toneladas menos que el periodo anterior.

Los destinos de valorización de los residuos fuera de Gerdau fueron: compostaje, reciclaje, reutilización industrial y uso como combustible.

Residuos sólidos generados	2014 toneladas	2015 toneladas	2016 toneladas
No peligrosos	74.581 (90%)	64.060 (90%)	57.750 (90,5%)
Peligrosos	7.593 (10%)	7.132 (10%)	6.099 (9,5%)
Total	82.174	71.192	63.849

Residuos sólidos gestionados	2014 toneladas	2015 toneladas	2016 toneladas
Valorizados	66.128 (80%)	55.452 (77,9%)	52.474 (82,2%)
Dispuestos en rellenos de seguridad	15.952 (19,4%)	15.654 (22%)	11.280 (17,7%)
Dispuestos en relleno sanitario	94 (0,001%)	86 (0,001%)	95 (0,001%)

Residuos No peligrosos	2014 toneladas	2015 toneladas	2016 toneladas	Destino
Pallets	118	83	61	Biomasa
Cartones	8	5	13	Cartón corrugado
Orgánico jardín	87	142	105	Compostaje
Polvo Prensa Vezzani 1023	3.153	3.237	2.108	Relleno de seguridad
Polvo Prensa Vezzani 1225	3.109	3.211	1.525	Relleno de seguridad
Polvo Nave	137	207	95	Relleno de seguridad
Lodos Riles	519	210	296	Combustible alternativo
Grasas casino	72	84	64	Compostaje
Laminilla	6.827	5.997	6.605	Materia prima cemento
Lodo laminilla	1.380	2.202	2.360	Combustible alternativo
Sacos big-bags	36	25	23	Relleno de seguridad
Domésticos	94	86	95	Relleno sanitario
Polvo barrido de calles	282	177	131	Relleno de seguridad
Escoria HE	47.962	41.194	34.732	Recuperación metálica
Escoria HC	8.966	5.394	8.084	Recuperación metálica
Refractarios hornos	587	579	460	Relleno de seguridad
Polvo cámara de combustión	1.244	1.227	993	Relleno de seguridad
Basura contaminada	138	121	121	Combustible alternativo
Líquidos mezclados	51	20	33	Combustible alternativo
Polvo filtro de mangas	7.219	6.883	5.780	Relleno de seguridad
Polvo ciclón	185	108	165	Relleno de seguridad

Durante 2016 no se generaron derrames significativos de sustancias dentro de los procesos.



Captación de agua y vertido

En 2016, Gerdau consumió 498.173 m³ de agua, de los cuales 473.724 m³ se consumieron en planta Colina y 24.449 m³ en planta Renca. El agua fue obtenida desde pozos de captación para los cuales la empresa dispone de derechos de aprovechamiento. Planta Colina dispone de tecnología que le permite potabilizar el agua, para luego reutilizarla.

Durante 2016 se reutilizaron 493.191 m³ del agua total consumida. El volumen no reciclado fue vertido cumpliendo con los parámetros de calidad exigidos por la autoridad ambiental.



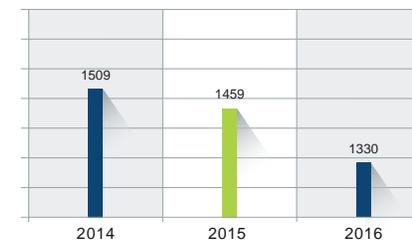
Recursos energéticos

G4-EN3 G4-EN5 G4-EN6 G4-EN7

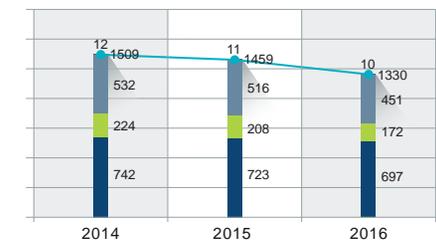
La energía es el insumo operacional más sensible en las plantas industriales de Gerdau en Chile, en especial en planta Colina debido a la elevada demanda de electricidad por parte del horno de arco eléctrico. En efecto, Gerdau es uno de los mayores consumidores de electricidad dentro de la Región Metropolitana.

Durante 2016, el consumo energético por tonelada de producto disminuyó en un 8,9%, llegando a los 1.330 kWh por tonelada de acero. Esto es el resultado del programa de eficiencia energética implementado en las operaciones de Acería y de Laminación.

Consumo Energía Total (en kWh/t)



KWh/t según tipo de fuente (en kWh/t)



*Este ítem considera la energía que se obtiene de la reacción química de la Chatarra, Coque y Arrabio con Oxígeno. Para calcular el aporte de energía de estos metálicos se utiliza una tabla de equivalencia.



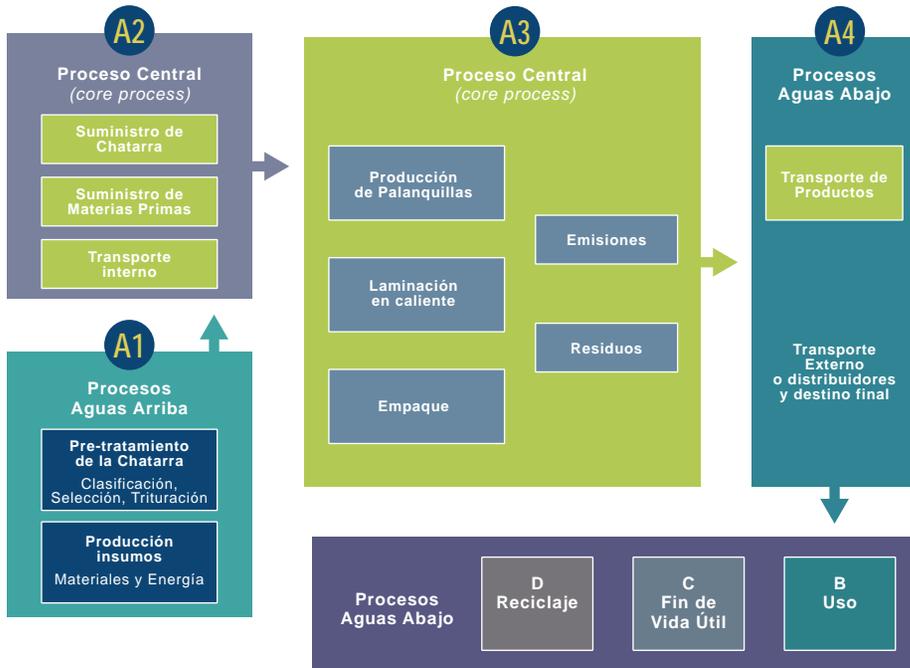
Impactos ambientales de productos

G4-EN27

Gerdaul ha sido pionera en fomentar en Chile la construcción sustentable a través de su aporte al proceso de la certificación Leadership in Energy and Environment Design (LEED®). A través de la categoría "materiales", como productor de barras y perfiles de acero, Gerdaul ha formado parte del 70% de los edificios con certificación LEED en el país, también llamados edificios "verdes". En este marco, la propuesta de valor de Gerdaul radica en ofrecer productos sustentables. Para ello se ha enfocado en entregar soluciones que cumplen con todos los estándares de calidad y seguridad y que además tengan el mejor desempeño ambiental de la industria.

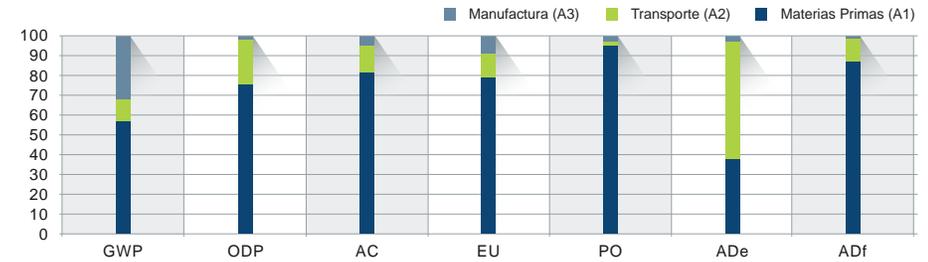
A fines de 2016, Gerdaul finalizó el nuevo estudio de Análisis de Ciclo de Vida (ACV) de sus productos de acero, con énfasis en barras y perfiles. En esta oportunidad, el ACV se alineó con un nuevo modelo de ecoeficiencia y permitió la publicación de la Declaración Ambiental de Producto (DAP) según las directrices del programa internacional EPD System. Las DAP son parte de los requerimientos que deben cumplir los materiales para la construcción en la nueva versión 4 de la certificación LEED.

Límites del sistema para evaluación de la cuna a la tumba para barras de refuerzo y perfiles de acero de GERDAUL:



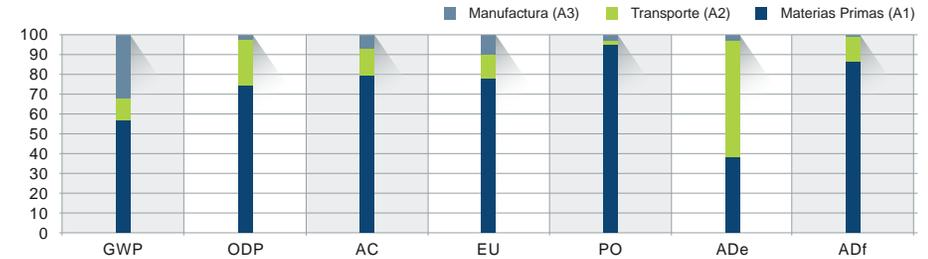
La producción de barras de acero 100% reciclado de Gerdaul la convierten en la empresa que puede aportar más puntos para la certificación LEED.

Contribución de las etapas presentes en el ACV de 1 tonelada de barra de refuerzo:



GWP: calentamiento global, ODP: degradación de la capa de ozono, AC: acidificación del suelo y agua, EU: eutrofización, PO: generación de ozono fotoquímico, ADe: agotamiento de recursos abióticos (elementos), ADf: agotamiento de recursos abióticos (combustibles fósiles).

Contribución ambiental de las etapas del ciclo de vida de 1 tonelada de perfiles de acero:



GWP: calentamiento global, ODP: degradación de la capa de ozono, AC: acidificación del suelo y agua, EU: eutrofización, PO: generación de ozono fotoquímico, ADe: agotamiento de recursos abióticos (elementos), ADf: agotamiento de recursos abióticos (combustibles fósiles).



Radiactividad

En Gerdaul el control de la radiactividad tiene por objetivo asegurar que el producto de acero se produce libre de partículas radiactivas, lo cual es certificado por CESMEC mediante un sello de producto limpio. Para esto se da cumplimiento al procedimiento PCE-001/2007 "Procedimiento de control de producto limpio libre de contaminación". Para asegurar que las barras laminadas están libre de radiación, son medidas por el laboratorio IDIEM instalado en la planta, midiendo la dosis a un metro del producto.

Para dar cumplimiento a la Ley de Seguridad Nuclear N° 18.302, planta Colina dispone de portales para la detección de radiactividad a lo largo de su proceso. Comienza con la detección en portería con la recepción de la chatarra, luego continúa con el detector en la cesta de carga del horno de arco eléctrico, y finalmente hay medición en el sistema de captación de humos de Acería.

Detección alarmas radiactivas (N°)



Durante 2016, hubo 4 alarmas radioactivas en el p6rtico de acceso de los camiones abastecedores de chatarra, activando el protocolo de seguridad correspondiente.

DESEMPEÑO SOCIAL

SOSTENIBILIDAD

G4-LA5 G4-LA6 G4-LA7 G4-LA8

Gerdau ha perseverado en reforzar un comportamiento seguro dentro de sus operaciones para disminuir los accidentes con tiempo perdido y su tasa de severidad. Desde 2004 no ha tenido accidentes fatales y durante 2016 registró un índice de accidentabilidad de 0,46 por cada millón de horas trabajadas, mientras que la industria alcanzó una accidentabilidad de 39 por cada millón de horas trabajadas. La tasa de gravedad de los accidentes en Gerdau fue de 208 días perdidos por cada millón de horas trabajadas.

En paralelo a las acciones desarrolladas por la Gerencia de Seguridad, Salud y Medio Ambiente durante 2016, los dos Comités Paritarios fueron claves en el cumplimiento de los objetivos en seguridad. Cada comité representa a los trabajadores

de las plantas de producción, siendo conformados por 12 integrantes elegidos por votación de todos los trabajadores. El 100% de los trabajadores de ambas plantas industriales de Gerdau en Chile está representado por sus Comités Paritarios.

Indicadores de desempeño en salud Eventos con primeros auxilios	2014	2015	2016
Primeros Auxilios Gerdau	30	29	7
Primeros Auxilios Contratistas	26	12	9
Total	56	41	16

Indicadores de desempeño en seguridad	2014	2015	2016
Tasa de frecuencia total de lesiones registrables	20,3	18	19
Tasa de frecuencia de lesiones con tiempo perdido	3,5	1,4	3,2
Tasa de severidad de lesiones incapacitantes	206	20,5	166
Fatalidades	0	0	0
Días perdidos	358	30	208

Brigada de emergencia

Durante 2016, la Brigada de Emergencia de las plantas Colina y Renca continuó profundizando sus conocimientos y protocolos de ayuda en caso de incidentes graves dentro de las operaciones. Es así como durante el año se efectuaron: **Reuniones para analizar emergencias, capacitación “Uso de Auto rescatador” y simulacros.**

Campaña Actitud Segura

Durante 2016 continuó la campaña interna Actitud Segura, cuyo objetivo es resaltar el valor de la empresa acerca de la seguridad de las personas y los riesgos existentes en las actividades ejecutadas. Se busca motivar la práctica de un comportamiento seguro entre los colaboradores tanto a nivel profesional como personal. En 2016 se realizaron las siguientes campañas:

- 3 causas de los accidentes
- Prevención de caídas
- Golpes y caída de objetos
- Campaña de seguridad para transportistas
- Mes del corazón
- Vida saludable
- Accidentes de trayecto
- Protección ocular
- Tránsito de vehículos y peatones

Salud ocupacional

La gestión en salud ocupacional permitió reducir desde 83 a 45 el número de enfermedades debidas a las labores del trabajo. El Programa Promoción de Salud estuvo focalizado en la realización de 287 exámenes de riesgos críticos a trabajadores contratados y a contratistas.

Atenciones realizadas en Policlínico de Gerdau	2014	2015	2016
Accidentes, Enfermedades Profesionales y Controles	702	587	634
Exámenes Riesgos Críticos	849	560	287
Campaña Vacunación	496	496	253
Morbilidad común y controles	977	500	230
Otros - Reintegros	71	275	41
Total atenciones	3.095	2.418	1.445

Directriz Corporativa de Gestión de Salud y Seguridad

Durante 2016 se capacitó a 57 trabajadores

en el curso Protocolo de Exposición Ocupacional al Ruido, de 12 horas de duración.

La directriz sobre la Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo entrega los lineamientos para la construcción de un ambiente libre de accidentes y establece las herramientas utilizadas para gestionar la Prevención de Riesgos y Enfermedades Profesionales. Lo anterior se complementa con la estrategia de prevención de riesgos basada en el modelo de las tres barreras: Condiciones físicas, Gestión administrativas y Gestión comportamental. Ambas directrices y proyectos estratégicos de Seguridad son monitoreados mediante check list específicos de verificación evaluando su desempeño y estableciendo planes de acción con las brechas detectadas.

Respecto a estas evaluaciones, el año 2016 hubo implementación de dos nuevos Riesgos Críticos relacionados a nuestro proceso, el primero de ellos llamado Protecciones de Máquinas que define medidas de protección para evitar el contacto de los operadores y mantenedores con partes móviles de equipamientos en operación, para asegurar la salud e integridad de colaboradores directos y prestadores de servicio que realicen tareas operativas o de mantenimiento en máquinas de Laminaciones y en Operaciones de Downstream. Su evaluación inicial fue un 48% logrando avanzar a un 58% de adherencia a lo exigido por esta directriz.

El segundo Riesgo Crítico implementado fue Manipulación de chatarra, cuyo objetivo es establecer condiciones mínimas de seguridad para las operaciones de recepción, carga, descarga, corte con soplete, cizallado, colocación de lonas y limpieza, detección y control radiológico. El resultado de esta evaluación fue de un 89% llegando a finalizar el año con un resultado de 64% de adherencia a esta directriz.

En materia de gestión Comportamental en el 2016 se alcanzó un nivel de cumplimiento de un 72% respecto a una meta de un 80%.

Gerdau gestiona el desarrollo profesional de sus colaboradores a través del Sistema de Gestión de Personas y Desarrollo Organizacional, cuyo objetivo es velar por el crecimiento de los colaboradores, fortalecer equipos y generar liderazgos comprometidos con los resultados del negocio.

Hoy, la Gerencia de Personas tiene un área de innovación y gestión para impulsar nuevos desarrollos entre sus trabajadores y otros grupos de interés internos.

PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE PERSONAS Y D.O.

Proceso de reclutamiento y selección: busca contar con las personas más adecuadas según las necesidades de cada área de la empresa.

Proceso de desempeño, desarrollo y carrera: considera un Plan de Crecimiento Funcional que incluye un programa de movilidad y sucesión. Se evalúa a cada trabajador con el fin de que consiga una retribución justa y equitativa de acuerdo con su desempeño y que pueda ir desarrollando su carrera al interior de la empresa.

Proceso de compromiso y retención: busca la satisfacción de los trabajadores a través de la entrega de beneficios, oportunidades laborales y el fortalecimiento de los valores y de la cultura de la empresa.

SINDICATOS

Durante el período reportado, Gerdau contó con 2 sindicatos, representando a 312 trabajadores, equivalente al 73% de la dotación. El sindicato 1 representó a 172 trabajadores de planta Colina y el sindicato 2 a 140 trabajadores de planta Renca.

Tal como años anteriores, el Gerente de Personas se reunió periódicamente con los representantes de los sindicatos para revisar los puntos de interés común, haciendo partícipe en alguna de ellas a la gerencia general. Durante 2016 la negociación colectiva derivó en la firma de dos acuerdos colectivos por una duración máxima legal de 4 años.



Proceso de Reclutamiento y Selección

G4-10 G4-11 G4-EC5 G4-EC6 G4-LA1 G4-LA4 G4-LA8 G4-LA12 G4-LA13 G4-LA16 G4-SO8

La prioridad de la Compañía por varios años ha sido llenar las vacantes con personal interno y en caso que el proceso de reclutamiento no sea exitoso, activar el proceso de selección dentro del mercado. Cuando se trata de cargos operativos, se busca el desarrollo de los actuales colaboradores para que asuman esas vacantes, por tanto, la selección externa en general se acota a cargos operativos de ingreso, como por ejemplo la célula de terminación y el patio de chatarra. Para los cargos ejecutivos de perfil jefatura y gerencia el 100% fue adjudicado por personal interno y para ello la Compañía cuenta con un comité de desarrollo de personas, que semestralmente sesiona

para ir evaluando los talentos, los ocupantes y posibles sucesores por cada cargo.

De los 427 trabajadores vigentes, 417 presentaban contrato indefinido y 10 contrato a plazo fijo. A su vez, la totalidad de los trabajadores no ejecutivos, y el 94% de los ejecutivos, pertenecen a las regiones en donde se desempeñan. El 12,6% de la dotación correspondió a mujeres y el 87,4% a varones. Las operaciones de Gerdau fueron apoyadas por 25 trabajadores contratistas.

Características de la dotación

Dotación por nivel	2014		2015		2016	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Vendedor	1	3	2	4	2	4
Administrativo	39	57	44	46	37	48
Ejecutivo	10	34	9	40	9	35
Operacional	0	314	0	292	6	286
Total	50	408	55	382	54	373

Dotación por edad	2014		2015		2016	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Menores de 30	6	84	9	47	6	49
entre 30 y 40	23	112	25	124	26	114
entre 40 y 50	16	113	11	100	12	92
Mayores de 50	5	99	10	111	10	118
Total	50	408	55	382	54	373

Dotación por región	2014		2015		2016	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Antofagasta	1	2	1	6	1	6
Concepción	29	276	32	265	1	2
Temuco	1	2	1	2	1	3
Viña del Mar	18	126	20	106	0	0
Colina	1	2	1	3	30	261
Renca	0	0	0	0	21	101
Total	50	408	55	382	54	373

Nuevas contrataciones

Dotación por nivel	2015	2016
	Femenino	Masculino
Vendedor	0	0
Administrativo	24	8
Ejecutivo	2	0
Operacional	15	24
Total	41	32

Dotación por edad	2015	2016
	Femenino	Masculino
Menores de 30	11	14
entre 30 y 40	25	9
entre 40 y 50	4	8
Mayores de 50	1	1
Total	41	32

Dotación por región	2015	2016
	Femenino	Masculino
Antofagasta	7	5
Concepción	1	0
Temuco	3	0
Viña del Mar	0	0
Colina	28	23
Renca	2	4
Total	41	32

La política de compensaciones tiene componentes multifactoriales, considerando valores referenciales del mercado para cada cargo, el desempeño del colaborador, y el presupuesto de la Compañía. Para el año 2016, se realizó un ajuste de salario real a un número menor de colaboradores, principalmente por la comparación de mercado y presupuesto de la Compañía. La renta mínima femenina a diciembre de 2016 fue de \$450.976 y la masculina de \$367.783, sin considerar movilización, alimentación, bonos y gratificación mensual. Este monto equivale a 1,75 y 1,43 veces respectivamente el ingreso mínimo mensual vigente en el país que era de \$257.500 en 2016.

Durante 2016, hubo 19 reclamos ante la Inspección del Trabajo y 2 multas laborales equivalentes al pago de 1 UTM cada una.

Proceso de desempeño, desarrollo y carrera

G4-10 G4-LA9 G4-LA10 G4-LA11

Para la Compañía, la Evaluación del Desempeño se realiza con autonomía y responsabilidad. Durante este año se actualizó su metodología, que tiene como propósito el desarrollo de los ejecutivos que, con el apoyo de sus liderazgos, son fundamentales para el éxito de Gerdau. A través del Mapa 360°, fue posible capturar el feedback de diferentes fuentes evaluadoras, tales como los trabajadores, clientes y pares externos, con relación a los comportamientos observados en el día a día, teniendo como referencia las Competencias Gerdau.

La política de desempeño establece que el 100% de las personas debe ser evaluada al menos una vez al año, estableciendo una retroalimentación con la jefatura directa.

Un pilar fundamental del desarrollo de carrera es el Plan de Capacitación Anual. Durante el año 2016, la inversión en capacitación mediante franquicia SENCE ascendió a \$86.319.400, que corresponden a \$35.801.531 por cursos propios pagados y \$50.517.869 como excedente de capacitación. Complementariamente, el Programa de Becas busca desarrollar las competencias de sus colaboradores para el cumplimiento de la Estrategia de la Compañía, a través del apoyo financiero para la ejecución de carreras universitarias, carreras técnicas y diplomados.

N° de horas hombre de capacitación

	2014	2015	2016
HH Totales	16.490	5261	32.356
Promedio HH anuales por trabajador	36	16	76
Inversión total en capacitación	\$127.660.037	\$38.200.098	\$ 127.016.675

Encuesta de opinión Great Place To Work

Para la Compañía es importante la opinión de sus colaboradores, en especial para identificar las fortalezas y aquellos aspectos perfectibles. Es así que durante agosto se implementó la encuesta de opinión a cargo de la Consultora Great Place To Work, utilizando la herramienta Trust Index® Estándar, con 58 afirmaciones y dos preguntas abiertas. Su modalidad de aplicación fue online.

El nivel de participación alcanzó el

85,4%

la mejor de los últimos años, y representa el compromiso de todos por lograr una mejor cultura corporativa. En cuanto a los resultados, se alcanzó una puntuación global de 58%, lo que significa que ahora el desafío será potenciar aquellos aspectos destacados, así como trabajar en aquellos que representan una oportunidad de mejora, a través de un Plan de Acción.

Durante 2016, las iniciativas del Grupo de Solución de Problemas, Programa Ideas y el Proyecto 6 Sigma permitieron un ahorro operacional cercano a los US\$2,5 millones de dólares.

Proceso de compromiso y retención

G4-LA2 G4-LA3

Los programas de beneficios de Gerdau son diseñados, desarrollados y consensuados con los propios trabajadores, quienes responden una Encuesta de Opinión para evaluar su conformidad con las iniciativas que se desarrollan. En el ámbito de maternidad, adicionalmente a lo que exige la Ley 20.545, hasta que el hijo/hija cumple los dos años, la madre que trabaja en la Compañía tiene un horario adaptado, ingresando a las 09:00 hrs. y saliendo a las 16:30 hrs. En 2016, 11 mujeres trabajadoras hicieron uso de este beneficio.

Iniciativas deportivas y de recreación

Gerdau incentiva la actividad deportiva y la vida saludable, así se han considerado un conjunto de actividades en las instalaciones deportivas y la inclusión de colaciones saludables. Entre las actividades deportivas desarrolladas destacan: Escuela (70 alumnos), talleres de crossfit, body combat, spinning (8 a 10 participantes), la corrida masiva-familiar impulsada por la Cámara Chilena de la Construcción (30 colaboradores), trekking, (9 participantes en cada salida), fútbol Liga Codelco, donde todos los sábados del año se presentan nuestros equipos Senior y Súper Senior, representándonos competitivamente a nivel interempresarial (40 participantes entre ambos equipos); además de fútbol recreativo (20 participantes).

En 2016 se entregaron los siguientes beneficios:

Programa Vive el Equilibrio	Descripción	Beneficiados
Flexibilidad horaria.	A los trabajadores sin sistema de turnos rotativos se les ofrecen tres posibilidades de horario, optando por adelantar su ingreso o atrasar su salida en una hora.	Todos los trabajadores sin sistema de turnos rotativos.
Permiso por enfermedad grave u hospitalización de un familiar.	Se ofrece el permiso para uno o dos días en caso de que algún familiar directo enfrente alguna de estas situaciones.	16 colaboradores usaron este beneficio.
Turnos en el área para días sandwich.	Los equipos pueden organizarse para trabajar con la mitad del personal el lunes o viernes que anteceda o suceda a un feriado respectivamente	Todos los trabajadores sin sistema de turnos rotativos.
Día libre para cumpleaños.	Si la fecha coincide con un feriado legal irrenunciable, se puede ocupar el beneficio el día siguiente o anterior a éste.	136 colaboradores usaron este beneficio.
Día de permiso por cambio de casa.		11 colaboradores usaron este beneficio.
Horario de reuniones.	Las reuniones no pueden superar el horario de salida definido.	Todos los trabajadores sin régimen de turno.
Estacionamiento para embarazadas.		2 personas usaron este beneficio.
Alimentación complementaria para embarazadas.	Se entrega una dieta con aporte nutricional extra a las embarazadas en sus puestos de trabajo.	2 personas usaron este beneficio.
Bonos para hijos que no van a sala cuna.	Aplica a colaboradoras que no pueden o no desean enviar a sus hijos menores de dos años a sala cuna. El bono permite la contratación de una persona encargada del cuidado del menor. El bono corresponde al 93% del total de lo que la empresa paga por sala cuna cuando el menor no asista por incapacidad médica, o al 65% en cualquier otro caso.	10 trabajadores usaron este beneficio.

Beneficios de salud	Descripción	Beneficiados
Apoyo por problemas de salud	Para licencias inferiores a 4 días se paga el 100% del sueldo base diario que no está cubierto por las Isapres o Fonasa, con una restricción de pago de 2 veces en el año.	Todos los trabajadores sin régimen de turno
Programa de Prevención de Adicciones	Gerdau dispone de un programa de asistencia para solicitar apoyo con un procedimiento explícito.	Los dos funcionarios que asistían al Programa de Prevención de Adicciones, se dieron de alta.
Permiso para exámenes femeninos de salud	Se ofrece medio día administrativo por año para que las mujeres puedan realizarse exámenes preventivos.	1 persona utilizó este beneficio

Apoyo retiro laboral	Descripción	Beneficiados
Apoyo a proceso de jubilación	El programa respalda a trabajadores cercanos a su jubilación, entregando apoyo psicosocial para enfrentar adecuadamente esta etapa.	1 persona utilizó este beneficio

INICIATIVAS CON LA COMUNIDAD

La limitación del presupuesto del área de Responsabilidad Social de Gerdau en Chile, implicó una reducción en las actividades de voluntariado.

Durante el período se trabajó con el Centro de Encuentro del Adulto Mayor (CEAM) de Renca. Este es un lugar de encuentro ambulatorio para personas mayores autovalentes, que se encuentran en una situación social delicada. En este lugar existen 50 adultos mayores que reciben prestaciones básicas, como alimentación y talleres educativos y recreativos dirigidos a mantener sus capacidades físicas cognitivas. Durante 2016, diversos grupos de funcionarios participaron en la celebración de fiestas patrias y de Navidad.



Una de las campañas emblemáticas de Gerdau con la comunidad es la Destrucción de Armas, la cual desarrolla en conjunto con la Dirección General de Movilización Nacional. En 2016, el horno de acería incineró 14 mil armas decomisadas por la Autoridad.

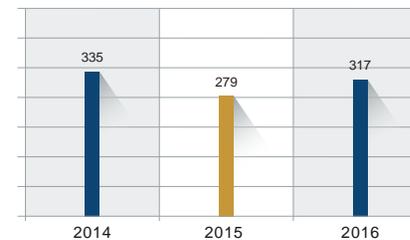
RESPONSABILIDAD SOBRE SUS PRODUCTOS

Asesoría técnica para clientes

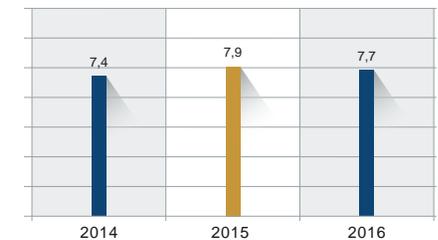
G4-PR5

Gerdau fomenta las relaciones de confianza y de cooperación técnica con sus clientes y proveedores, para mejorar la calidad de sus productos y servicios, por eso todos sus productos fabricados en Chile pasan por rigurosas pruebas de calidad, siendo certificados por un ente externo, asegurando que cumplen con las normas NCh203 Of.2006 y NCh204 Of.2006, las cuales establecen los requisitos a cumplir por los aceros destinados a estructuras de usos generales y obras de hormigón armado, respectivamente.

Evolución del número de reclamos



Evolución del índice de satisfacción de clientes



Etiquetado responsable

G4-PR1 G4-PR3

Para Gerdau es fundamental que sus productos entreguen calidad y seguridad, así también la información necesaria para su adecuada manipulación. En este sentido, a contar de este año, Gerdau dispone de una aplicación para sistemas operativos IOS y Android, la cual incluye un lector de códigos QR para leer la información técnica de las nuevas etiquetas. Esta lectura permite registrar de forma más eficiente todos los datos relevantes a cada producto y administrar su información. Además, cada etiqueta almacenada contiene vínculos directos para descargar en formato pdf los informes de ensayos y certificados de calidad relacionados a cada colada de acero crudo.

En materia ambiental, Gerdau favorece el eco-etiquetado incluyendo datos prácticos para sus clientes, tales como:

- Huella de Carbono.
- Potencial de degradación de la capa de ozono.
- Creación de ozono fotoquímico.
- Potencial de acidificación de las aguas y de eutrofización.
- Degradación de recursos abióticos.

ÍNDICE GRI

SOSTENIBILIDAD

Contenidos básicos generales

ASPECTO MATERIAL		Página
Estrategia y análisis		
G 4 - 1	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de ésta con miras a abordar dicha cuestión.	3
Perfil de la organización		
G 4 - 3	Nombre de la organización.	2 y 6
G 4 - 4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	6
G 4 - 5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	2
G 4 - 6	Países en los que opera la organización.	7
G 4 - 7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	2
G 4 - 8	Mercados servidos.	6
G 4 - 9	Escala de la organización: número de empleados, número de operaciones, ventas netas y cantidad de productos o servicios que ofrece.	6
G 4 - 10	Desglose de los empleados de la organización.	15, 26 y 27
G 4 - 11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	26
G 4 - 12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	16
G 4 - 13	Cambios significativos durante el período objeto de análisis en el tamaño, estructura, propiedad accionaria o la cadena de suministro de la organización.	6
G 4 - 15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	7
G 4 - 16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	7
Aspectos materiales identificados y cobertura		
G 4 - 17	Listado de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización.	2
G 4 - 18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	12
G 4 - 19	Listado de aspectos materiales identificados durante el proceso de definición del contenido.	12
G 4 - 20	Cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	12
G 4 - 21	Cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	12

G 4 - 22	Descripción de las consecuencias de reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	2
G 4 - 23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto en relación a memorias anteriores.	2
Participación de los grupos de interés		
G 4 - 24	Grupos de interés vinculados a la organización.	11
G 4 - 25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.	11
G 4 - 26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.	11
G 4 - 27	Cuestiones y problemas claves surgidos a raíz de la participación de los grupos de interés.	12
G 4 - 28	Período objeto de la memoria.	2
G 4 - 29	Fecha de la última memoria.	2
G 4 - 30	Ciclo de presentación de las memorias.	2
G 4 - 31	Punto de contacto para cuestiones surgidas en relación con el contenido de la memoria.	2
G 4 - 32	Ubicación del índice GRI y opción de conformidad elegida por la organización.	2 y 30
G 4 - 33	Política y prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	2
Gobierno corporativo		
G 4 - 34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	8
Ética e integridad		
G 4 - 56	Valores, principios, estándares y normas de la organización.	9

Contenidos básicos generales

DESEMPEÑO ECONÓMICO		Página
Desempeño económico		
Enfoque de gestión		14
G 4 - EC 1	Valor económico directo generado y distribuido.	14
G 4 - EC 4	Ayudas económicas recibidas y otorgadas por entes del gobierno.	14

Presencia en el mercado		
G 4 - EC 5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	26
G 4 - EC 6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	26
Consecuencias económicas indirectas		
G 4 - EC 8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de ellos.	15
Prácticas de adquisición		
Enfoque de gestión		16
G 4 - EC 9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	16

Contenidos básicos generales

DESEMPEÑO AMBIENTAL		Página
Materiales		
Enfoque de gestión		18
G 4 - EN 1	Peso y volumen de todos los materiales empleados para producir y embalar los productos (renovables v/s no renovables).	18
G 4 - EN 2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	18
Energía		
Enfoque de gestión		21
G 4 - EN 3	Consumo energético interno.	21
G 4 - EN 5	Intensidad energética.	21
G 4 - EN 6	Reducción del consumo energético.	21
G 4 - EN 7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	21
Agua		
Enfoque de gestión		21
G 4 - EN 8	Captación total de agua según la fuente.	21
G 4 - EN 9	Fuentes de agua afectadas por la captación de agua.	21
G 4 - EN 10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	21

Emisiones atmosféricas		
Enfoque de gestión		19
G 4 - EN 15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance 1).	19
G 4 - EN 16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance 2).	19
G 4 - EN 17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (alcance 3).	19
G 4 - EN 18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	19
G 4 - EN 19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	19
G 4 - EN 20	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono.	19
G 4 - EN 21	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas.	19
Efluentes y residuos		
Enfoque de gestión		20
G 4 - EN 22	Vertido total de aguas, según naturaleza y destino.	20
G 4 - EN 23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	20
G 4 - EN 24	Número y volumen total de los derrames significativos.	20
Productos y servicios		
Enfoque de gestión		22
G 4 - EN 27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	22
Cumplimiento regulatorio		
G 4 - EN 29	Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	18
General		
Enfoque de gestión		18
G 4 - EN 31	Desglose de los gastos e inversiones para la protección del medio ambiente.	18
Evaluación ambiental de los proveedores		
Enfoque de gestión		16
G 4 - EN 32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	16
Mecanismo de reclamación ambiental		
G 4 - EN 34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	18

Contenidos básicos generales

DESEMPEÑO SOCIAL		Página
Empleo		
Enfoque de gestión		26
G 4 - LA 1	Número total y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	26
G 4 - LA 2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	28
G 4 - LA 3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	28
Relaciones entre los trabajadores y la dirección		
Enfoque de gestión		25
G 4 - LA 4	Plazos mínimos de preaviso por cambios organizacionales e inclusión en los convenios colectivos.	26
Salud y seguridad en el trabajo		
Enfoque de gestión		24
G 4 - LA 5	Porcentaje de trabajadores representados en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	24
G 4 - LA 6	Tipo y tasas de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	24
G 4 - LA 7	Trabajadores con alta incidencia o riesgo elevado de contraer enfermedad por su actividad.	24
G 4 - LA 8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	24 y 26
Capacitación y educación		
Enfoque de gestión		27
G 4 - LA 9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y categoría laboral.	27
G 4 - LA 10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	27
G 4 - LA 11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.	27
G 4 - LA 12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	26

Igualdad de retribución entre hombres y mujeres		
Enfoque de gestión		
G 4 - LA 13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	26
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
Enfoque de gestión		26
G 4 - LA 14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	16
G 4 - LA 15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	16
Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales		
G 4 - LA 16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales presentadas, tratadas y resueltas a través de mecanismos formales de reclamación.	26
Comunidades locales		
Enfoque de gestión		29
G 4 - S 01	Porcentaje de operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto e implementación de programas de desarrollo.	16
G 4 - S 02	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	18
Lucha contra la corrupción		
G 4 - S 03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	9
G 4 - S 04	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	9
G 4 - S 05	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	9
Prácticas de competencia desleal		
G 4 - S 07	Número de las demandas por competencia desleal, prácticas monopolísticas o contra la libre competencia y resultados de las mismas.	No hubo
Cumplimiento regulatorio		
G 4 - S 08	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	27
Evaluación de la repercusión social de los proveedores		
G 4 - S 09	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	16

G4-SO10	Impactos negativos significativos y potenciales para la sociedad en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	16
Mecanismos de reclamación por impacto social		
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No hubo
Salud y seguridad de los clientes		
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyo impacto en material de salud y seguridad han sido evaluados para promover mejoras.	29
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de los clientes.	No hubo
Etiquetado de los productos y servicios		
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetos a tales requisitos.	29
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y el etiquetado.	No hubo
G4-PR5	Resultados de la encuesta para medir la satisfacción de los clientes.	29
Comunicaciones de marketing		
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	No existen
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a comunicaciones de marketing.	No hubo
Privacidad de los clientes		
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentales sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No hubo
Cumplimiento regulatorio		
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	No hubo

