

¡IMPRIMA ESTE REPORTE SÓLO SI ES NECESARIO!

Mensualmente unas 30.000 personas visitan nuestra página web. Si todos ellos imprimieran este informe, habría que cortar 71 árboles, consumir 110.000 litros de agua pura y 6.110 litros de combustible fósil. Además generaría 12,5 metros cúbicos de basura.

Únase a nosotros a la conservación del medio ambiente
¡No imprima este Reporte!

Reporte de RSE 2009



GERDAU AZA®



Reporte de Sustentabilidad Gerdau AZA 2009

En caso que desee obtener mayor detalle sobre el reporte agradecemos contactar a:

Arturo Harlen Campos

Jefe de Comunicaciones y RR.PP.

aharlen@gerdauaza.cl

o directamente al (56-2) 677 91 25.

Asesoría pautas GRI

Yasmina Zabib

Identificación de la sociedad

Razón social: Gerdau AZA S.A.

RUT: 92.176.000-0

Tipo de sociedad: Sociedad Anónima Cerrada

Constitución: La Sociedad se constituyó como Sociedad Anónima por medio de escritura pública de fecha 31 de julio de 1963, otorgada en la Notaría de Santiago de don 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 día 12 de diciembre de 1963, bajo la razón social de

"Industrias Metalúrgicas AZA S. A." antes era una sociedad de responsabilidad limitada.

Dirección: La Unión 3070, Renca, Santiago

Teléfono: (56-2) 6418683

Fax: (56-2) 6465215

Sitio: www.gerdauaza.cl

ÍNDICE



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL	4
ALCANCE DEL REPORTE ANUAL	6
LA EMPRESA	7
SOSTENIBILIDAD	13
MEDIO AMBIENTE	29
ÉTICA	37
INDICE GLOBAL REPORTING INITIATIVE	44

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

“Responsables a pesar de todo”

El año 2009 será difícil de olvidar. Por lo menos por un buen tiempo recordaremos cómo el periodo estuvo marcado por una pronunciada división entre los resultados del primer semestre con los del segundo. La primera mitad del año reflejó la continuidad de la crisis económica mundial, con precios del acero deprimidos y una demanda bastante escasa. En julio todo comenzó a cambiar y la reactivación se hizo sentir en el mercado.

El estricto plan de austeridad implementado por la empresa, permitió superar los meses difíciles sin caer en la dolorosa medida de la reducción de personal. Si bien la dotación disminuyó en relación a 2008, esto no tuvo como finalidad reducir costos, sencillamente no se reemplazó a colaboradores que jubilaron o renunciaron voluntariamente, mientras que los pocos que fueron desvinculados obedecieron a evaluaciones de rendimiento poco satisfactorias.

En época de crisis es lógico pensar que los aportes de la empresa a la sociedad puedan disminuir o incluso desaparecer para reducir costos. Cuando comenzó la crisis financiera mundial, en el último trimestre de 2008, Gerdau AZA tomó la decisión de no afectar los programas de Responsabilidad Social que estuvieran en marcha. Así, aportes emblemáticos como la Beca Deportista Gerdau AZA y el Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP) continuaron inalterados.

Continuando con lo que teníamos programado, en octubre de 2009 se firmó un acuerdo con la Municipalidad de Isla de Pascua. El objetivo fue implantar un programa de reciclaje integral y solucionar así el grave problema que esa posesión chilena en la Polinesia, tiene con la disposición final de residuos sólidos. La empresa se comprometió a construir e instalar en la isla, una máquina compactadora que deberá procesar las cerca de 400 toneladas de chatarra existentes y que contaminan los suelos de Rapa Nui. Esa chatarra será enviada al continente y reciclada en la Planta Colina de Gerdau AZA. Paralelamente se comenzó a desarrollar un manual de reciclaje, que será entregado a la población para poder crear conciencia sobre el tema y enseñar a los habitantes cómo se pueden reutilizar muchos materiales que hoy son botados a la basura.

Con el desarrollo de este programa, bautizado “Limpiemos Rapa Nui”, Gerdau AZA quiso manifestar que la Responsabilidad Social debe realizarse a pesar de todo. Quizás por esto, se recibió con mucho orgullo la noticia de que la empresa era una de las más admiradas en el país por su respeto al medio ambiente, según la encuesta realizada por el diario La Segunda y la empresa de estudios Adimark.

En el ámbito de los negocios, el mayor cambio registrado en 2009 fue la entrada de Gerdau AZA al mercado de los productos trefilados. Si bien el primer paso se había dado en 2008 con la adquisición de la empresa Trefilados Bonati, en 2009 se avanzó con el cambio de nombre a Trefilados Gerdau AZA y pasó a hacerse cargo directamente de la comercialización de sus productos.

En temas de seguridad industrial, en 2009 se consiguió reducir el número de accidentes con tiempo perdido desde 5 en 2008 a 3 en 2009. La reducción de los accidentes es un desafío permanente de Gerdau AZA, siendo el mayor reto para 2010, conseguir el 0 accidente.

Férreo compromiso con los proveedores de chatarra y el medio ambiente

La chatarra ferrosa es el principal insumo de Gerdau AZA, por ello los proveedores de chatarra son socios estratégicos de la empresa. Tal como se mantuvo el compromiso con la RSE, la compañía apoyó en todo momento a sus proveedores. Si bien la compra de chatarra cayó en un 2,2% en relación a 2008, esta cifra se compara favorablemente con la caída de un 6,8% que registró su producción de acero líquido o la disminución del 66,3% que anotaron sus utilidades.

La menor compra de chatarra se tuvo que asumir como un efecto directo de la caída en la demanda de acero, producto de la crisis económica. Aún así, en el periodo reportado, Gerdau AZA compró y recicló 496.707 toneladas de chatarra, suficiente como para llenar hasta el tope cuatro Estadios Nacionales. Eso la reafirma como la mayor empresa recicladora del país y una de las que más contribuye a la limpieza del medio ambiente.

Fabricar acero de alta calidad a partir del reciclaje de chatarra ferrosa tiene enormes beneficios ambientales. Según la World Steel Assosiation¹, producir una tonelada de acero reciclado requiere de un 52% menos de energía que hacerlo

¹ www.worldsteel.org

a partir de mineral de hierro. En 2009 esto significó ahorrar la electricidad que consumen alrededor de 100 mil hogares en un año. También, este proceso ahorra un 40% del agua que se requiere para fabricarlo a partir de mineral.

Una tonelada de acero producido a partir de chatarra ahorra la explotación de una tonelada y media de mineral de hierro y media tonelada de carbón, por lo que el reciclaje ayuda a preservar los recursos naturales e impide la liberación de toneladas de gases de efecto invernadero y material particulado a la atmósfera.

Desafíos

El año 2010 tampoco ha sido muy "normal". El terremoto que afectó la zona central y sur del país el 27 de febrero, claramente truncó la reactivación que venía registrando el mercado siderúrgico. El cataclismo obligó a paralizar nuestra producción por casi dos meses y a realizar costosas reparaciones. Afortunadamente y gracias a la dedicación, entrega y profesionalismo de nuestros colaboradores, el 19 de abril Gerdau AZA recuperó la totalidad de su capacidad productiva.

Si bien la demanda por acero no se ha recuperado tal como se tenía previsto, alargando así la crisis económica, la empresa se ha planteado desafíos ambiciosos que serán reportados en el informe de RSE 2010. Entre los más importantes está el informar sobre la huella de carbono de la compañía, lo que la transformará en pionera en este aspecto entre la industria siderúrgica nacional.

Otro tema que Gerdau AZA abordará en los siguientes reportes es hacerse cargo de la chatarra que genera su material de embalaje. En la misma línea, continuará el programa de reforestación iniciado en 2006 en el Cerro Calán. Al respecto hay proyectos en estudio, tales como plantar árboles nativos en un sector de la rivera del río Mapocho, así como también reforestar sectores en la comuna de Colina y aportar al desarrollo del Jardín Botánico El Chagual, que está comenzando a florecer en el Cerro San Cristóbal.

Con este reporte de RSE 2009, Gerdau AZA completa seis años informando a la comunidad sobre su actividad, impactos y aportes sociales. Para desarrollar el informe 2010, el que esperamos entregar durante el primer semestre del próximo año, Gerdau AZA tomará contacto con sus distintos públicos de interés, para que ellos ayuden a definir los temas que les interesa conocer a través de esta herramienta de información.

Creemos que el compromiso permanente y sostenible con la Responsabilidad Social es la única forma de construir una sociedad más justa e igualitaria. Lo invito a leer este documento y a hacernos llegar sus comentarios para mejorar el próximo proceso de reporte.

Saludos cordiales,



Hermann von Mühlenbrock S.
Gerente General

REPORTE ANUAL

Alcance

Gerdau AZA publica su Informe de RSE anualmente desde el año 2005. Esta última versión corresponde al desempeño ambiental, económico y social del período que va desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2009. Incluye tanto las dos plantas operativas que posee en la Región Metropolitana como los centros de reciclaje ubicados en Antofagasta, Segunda Región y Temuco, Novena Región.

Para su elaboración empleamos la guía G3 de la Iniciativa Global de Reportes² y de acuerdo con ello, auto clasificamos nuestro reporte en Nivel B. Este año contamos con el apoyo de un asesor externo quien nos guió en el proceso de materialidad de la información y de cumplimiento de los principios de la guía.

Definición del contenido

Si bien este año no se desarrolló un proceso de consulta directa a los públicos de interés de la compañía en relación a la elaboración del presente reporte, sí se analizaron los resultados de las encuestas de Satisfacción de Clientes y de Opinión de Colaboradores Internos. Además, se analizaron las 189 apariciones en prensa que durante 2009 registró Gerdau AZA, como una forma de conocer qué temas de la empresa son relevantes para la opinión pública. Producto de estos análisis se concluyó que los temas relevantes a tratar en este reporte serían:

• Resultados del Negocio	pág. 15
• Calidad y Atributos del Producto	pág. 41
• Ambiente Laboral	pág. 19
• Valores de la Empresa	pág. 13
• Relación con los Clientes	pág. 41
• Respeto por el Medio Ambiente	pág. 29
• Aportes a la Comunidad	pág. 38

Paralelamente, se desarrolló un proceso de consultas a los responsables de las áreas de Recursos Humanos, Medio Ambiente, Marketing, Compras Metálicas y Finanzas de Gerdau AZA, con el fin de definir los indicadores que serían reportados. Durante este proceso se decidió no verificar el reporte con el fin de enfocarse en una primera instancia a fortalecer el proceso de reporte y alcanzar el Nivel A de GRI en 2010.

Los límites acordados para la elaboración del presente reporte desde el punto de vista ambiental, fueron principalmente, las normativas impuestas por la autoridad competente para el control de los impactos en las áreas de influencia de las plantas de Colina y Renca y de los Centros de Reciclaje ubicados en las comunas de Antofagasta y Temuco.

Por otro lado, el ámbito social abarca las acciones que Gerdau AZA desarrolló durante el año reportado en las comunidades y con los públicos de interés definidos.

Desde la perspectiva económica, el presente informe aborda los resultados que Gerdau AZA registró durante el año 2009, excluyendo al Holding AZA Participaciones y otras empresas pertenecientes al Grupo Gerdau. En particular, no se incluyen las operaciones de la Planta Trefilados Gerdau AZA, ubicada en la comuna de Lampa de la Región Metropolitana, por ser ésta de propiedad del Holding AZA Participaciones y no de Gerdau AZA. Los montos son reportados en pesos chilenos salvo cuando expresamente se señale lo contrario.

Tampoco se han incluido el desempeño de los proveedores de bienes, servicios y materias primas, como tampoco las actividades que los clientes realizan con el producto terminado.

Todos los indicadores que han sido reportados en este documento fueron obtenidos a través de los sistemas de información que maneja Gerdau AZA para la operación productiva, a través del sistema SAP- R3, los cuales son auditables y verificables.

Tal como se hizo el año pasado, el Reporte de RSE 2009 no será impreso y su disponibilidad se dará, exclusivamente,

² www.globalreporting.org

a través de la página web de la empresa www.gerdauaza.cl

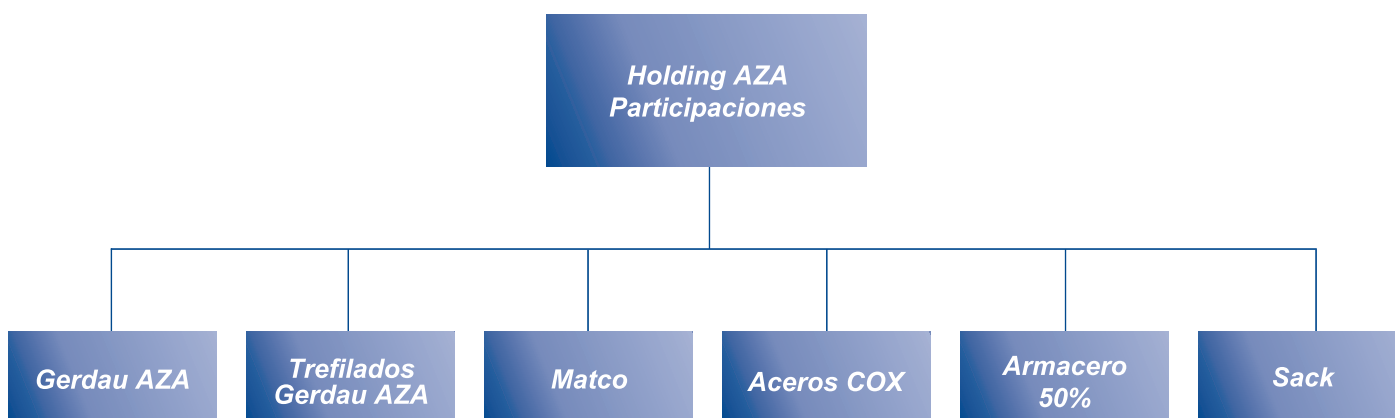
EMPRESA

Perfil

Gerdau AZA S.A. está presente en el sector siderúrgico chileno desde hace 56 años. Pertenece desde 1992 al Grupo Gerdau, líder en la producción de aceros largos en América y uno de los mayores productores mundiales de acero. Tiene más de 40.000 colaboradores y presencia industrial en 14 países, con operaciones en América, Europa y Asia, las cuales suman una capacidad instalada superior a 25 millones de toneladas de acero.

Además, es el mayor reciclador de chatarra ferrosa de América Latina. Con más de 140.000 accionistas, las empresas de capital abierto de Gerdau están en las listas de las bolsas de valores de Sao Paulo, Nueva York, Madrid y Lima.

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



Por su parte, Gerdau AZA en la actualidad es el principal productor nacional de acero a partir de chatarra y participa exclusivamente en la producción de aceros largos en el mercado local. Asimismo, las exportaciones dentro de Latinoamérica representaron un 18,9% del total de las ventas físicas durante el año 2009.

Su actividad está orientada a la producción y abastecimiento, tanto de barras de refuerzo para hormigón como perfiles de acero laminado en caliente, suministrando acero a sectores esenciales para el crecimiento del país, como la construcción civil, la industria metalmecánica, agroindustria y la minería; a través de productos de calidad acordes a las constantes exigencias del mercado.

Para suministrar a los mercados que atiende, la empresa cuenta actualmente con una red de 120 canales de distribución independientes a lo largo de todo el territorio nacional. El 34% de sus ventas se realizan en forma directa a grandes usuarios industriales.

Gerdau AZA tiene dos plantas productivas en la Región Metropolitana, las cuales se encuentran en las comunas de Colina y Renca. El acero es producido por medio de la fundición de chatarra en un horno de arco eléctrico ubicado en la Planta de Colina, cumpliendo con todas las normas de seguridad exigidas por la ley chilena.

Además cuenta con dos Centros de Reciclaje en las comunas de Antofagasta y Temuco, instalados los años 2007 y 2008 respectivamente. La misión de ambos es acopiar y procesar la chatarra que se genera en dichas regiones, para luego ser transportada a la planta de Colina.

Cada una de las plantas cuenta con un sistema de trabajo interdependiente, gestionado por una estructura organizativa plana compuesta por la gerencia general, las gerencias y jefaturas, staff y 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.

Al finalizar el año 2009, Gerdau AZA registró una dotación de 481 colaboradores. El promedio de dotación de 2009 fue de 490 trabajadores. A ellos se sumaron 125 colaboradores de terceros. En conjunto totalizaron una productividad de 583 toneladas de acero hombre-año.

En enero de 2008, el Holding INDAC, controlador de Gerdau AZA, adquirió Trefilados Bonati, permitiendo así el ingreso de la empresa siderúrgica a la industria de la trefilación y a la comercialización de sus productos. Al finalizar mayo de 2009 todos los productos producidos y comercializados por Trefilados Bonati, comenzaron a comercializarse con la marca "Trefilados Gerdau AZA". Se trata de clavos corrientes y especiales, alambre recocido, alambre trefilado, alambre galvanizado, alambre púa y mallas tejidas. Trefilados Gerdau AZA atiende, principalmente los mercados de la construcción, minería, agrícola e industrial y sus clientes son distribuidores de materiales de construcción.

Al 31 de diciembre de 2009, Trefilados Gerdau AZA tenía una producción de 10.000 toneladas al año y se desempeñaban en sus instalaciones de la comuna de Quilicura en la Región Metropolitana, 87 colaboradores.

Destacados 2009	
Ventas	\$ 140.198.719
Patrimonio	\$ 174.967.770
Activos totales	\$ 194.597.564
Producción total laminados	324.360 ton
Empleos directos	481
Empleos indirectos	125

Principales productos

Destino	Toneladas entregadas 2009
Mercado Nacional	282.047
Exportaciones	65.763
Total	347.810

Mercados atendidos

Gerdau AZA atiende principalmente al mercado nacional, exportando parte de su producción cuando su capacidad productiva no es copada por el mercado nacional.

Premios y distinciones recibidos en 2009

Premio del Consejo Nacional de Seguridad³

Por segundo año consecutivo, Gerdau AZA fue distinguida con dos premios por parte del Consejo Nacional de Seguridad:

- Premio por ser una de las empresas en Chile con la tasa de frecuencia más baja dentro de las compañías del rubro metalúrgico.
- Premio por su "Esfuerzo en prevención de riesgos", galardón que reciben las empresas que logran reducir en un 25% o más el índice de frecuencia.

Ranking RSE de PROHumana⁴

En la quinta versión del Ranking RSE de ProHumana sólo se premió a 12 de las empresas que participaron en el estudio, y fueron aquellas que obtuvieron nota superior a 4, siendo 5 la máxima evaluación.

³ www.cnsdechile.cl

⁴ www.prohumana.cl

Se analizó el desempeño de las empresas en tres aspectos: ambiental, económico y social. En 2009, Gerdau AZA subió al noveno lugar desde el puesto 19, situándose así dentro del Top Ten de empresas responsables en Chile.

Según el ranking, Gerdau AZA se hizo acreedora de este galardón por haber mantenido sus políticas de RSE aún en tiempos de crisis económica.

Empresa más admirada

De acuerdo con la encuesta realizada por el diario La Segunda y Adimark⁵ respecto de las empresas más admiradas, Gerdau AZA se posicionó como la segunda compañía más admirada en el país por su respeto al medio ambiente siguiendo a Minera Escondida. En 2005 fue mencionada por primera vez en el lugar ocho.

El estudio además menciona a la empresa como una de las compañías que más aportan a la educación, capacitación y asistencia social en el país.

Además, por segunda vez Gerdau AZA se ubicó entre las empresas más admiradas de Chile, de acuerdo con la encuesta que por décimo primera vez consecutiva realizó la firma PricewaterHouseCoopers⁶ en conjunto con Diario Financiero durante 2009.

Tres mil quinientos ejecutivos y líderes de opinión de las principales compañías del país fueron encuestados para que opinaran sobre las empresas que más admiraban en temas como su estrategia de negocios, solidez financiera, calidad de productos, imagen corporativa, información calidad de su personal, gobierno corporativo y responsabilidad social.

En una escala de 1 a 7, Gerdau AZA obtuvo un promedio de 5,89, siendo la calificación más alta para la responsabilidad social con un 6,71. También destaca por la calidad de su personal y productos y por su imagen corporativa.

Testimonio

Socio de PricewaterhouseCoopers, Javier Gatica: “La categoría de responsabilidad social está cada vez adquiriendo mayor relevancia en este estudio y fue lo que explicó la entrada de Gerdau AZA a los top ten”.

Mejor lugar para trabajar

Durante 2009 Gerdau AZA volvió a participar en la encuesta de las mejores empresas para trabajar en Chile realizada por Great Place to Work Institute⁷. Se ubicó nuevamente en el ranking de honor ocupando el lugar número 18 entre las 35 compañías más destacadas.

En la encuesta se inscribieron 172 empresas, lo que abarcó un universo de más de 193 mil colaboradores. El instrumento mide cinco dimensiones: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Camaradería. Específicamente, Gerdau AZA se ubicó dentro del Cuadro de Honor por su ambiente afable de trabajo, la estructura plana que tiene la organización y la gran cantidad de actividades que se organizan para el esparcimiento de los colaboradores y sus familias. El lugar alcanzado por Gerdau AZA este año significa una mejoría en relación a 2008, cuando se ubicó en el puesto número 20.

Testimonios

Subsecretario del Trabajo, Mauricio Jélvez: “La existencia de estas empresas demuestra que es posible conseguir acuerdos entre empleadores y trabajadores, para conseguir organizaciones exitosas”.

Presidente de Great Place to Work Institute, José Tolovi: “Está demostrado que todas las empresas que obtienen buenos resultados en este estudio son organizaciones exitosas... ser un buen lugar para trabajar no sólo requiere mejorar los sueldos, sino que es un trabajo destinado a tener una mejor empresa y con eso una mejor sociedad y un mejor país”.

Grupos de interés

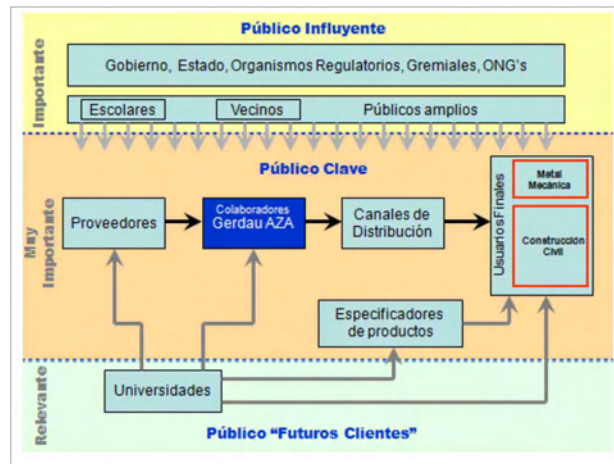
Gerdau AZA ha definido y categorizado a sus distintos públicos de interés de acuerdo a la siguiente matriz que fue desarrollada por la gerencia de marketing y que es usada a la hora de definir el tipo de relación que se debe tener con cada público.

Para comunicarse con cada uno de los grupos de interés identificados, la empresa ha definido y desarrollado diversos mecanismos.

⁵ www.adimark.cl

⁶ www.pwc.com

⁷ www.greatplacetowork.cl



Alma de Acero es una revista institucional que Gerdau AZA edita cada dos meses. En ella se informa sobre los proyectos de RSE, inversiones y temas relacionados con la industria siderúrgica y metalúrgica. Este medio informativo se distribuye en forma gratuita a clientes, proveedores, autoridades de gobierno, organismos estatales, dirigentes gremiales, ONG's, usuarios y especificadores de productos de acero, además de profesores universitarios de ramos afines a la construcción.

Otra forma que tiene Gerdau AZA para relacionarse con sus públicos de interés es a través de organizaciones gremiales a las que pertenece. Este mecanismo se utiliza principalmente para establecer contacto permanente con autoridades de gobierno, clientes y prescriptores de productos.

En la Región Metropolitana, Gerdau AZA mantiene unidades operativas en las comunas de Renca y Colina, por lo que privilegia el contacto con estas comunidades. Para ello se mantienen reuniones mensuales con representantes de la Municipalidad de Renca para planificar operativos de reciclaje y distintas actividades en beneficio de la comunidad.

En la comuna de Colina, se mantienen reuniones periódicas con representantes del condominio "El Algarrobal", ya que en sus terrenos funciona una estación de monitoreo de calidad del aire. Además, semanalmente se reciben en la Escuela de Fútbol Gerdau AZA, menores de la población "Camino a Coquimbo", aledaña a las instalaciones de la Planta Colina. Por último, se hace un esfuerzo por mantener un contacto permanente con las autoridades de la municipalidad de Colina, para desarrollar programas en beneficio de la comunidad.

Con sus colaboradores, calificados como público "Muy Importante", Gerdau AZA mantiene una serie de canales de relacionamiento permanente. Éstos abarcan diferentes métodos de comunicación, como la Encuesta de Satisfacción que se realiza anualmente. Con los resultados obtenidos se desarrollan planes de acción tendientes a mejorar la satisfacción de los colaboradores.

Mensualmente, se realizan reuniones con los representantes de ambos sindicatos destinadas a tratar temas de interés común y a solucionar problemas cotidianos no incluidos, generalmente, en el contrato colectivo.

Una vez al mes, en cada área de la empresa se realiza una "Reunión de Comunicación" en la que se comunican los resultados financieros, comerciales, de seguridad y el resultado de los programas de incentivos.

También, una vez al mes, el gerente general invita a los colaboradores que han estado de cumpleaños a un desayuno, donde se informa de la marcha de la empresa y se tratan temas de interés mutuos.

Por último, una vez al año, el gerente general cita a una reunión a todos los colaboradores de la empresa, para entregar el balance del año y las metas para el nuevo período.

Gobierno corporativo

Dado que Gerdau AZA es una sociedad anónima cerrada y con un solo accionista, no requiere de un Directorio, siendo administrada por su gerente general y una plana ejecutiva que en 2009 estuvo conformada por 14 gerencias más la gerencia general. Además existen 21 jefaturas temáticas. Tanto gerencias como jefaturas, son organizadas para su efectiva cooperación y coordinación mediante equipos de trabajos o comités, los cuales se reúnen periódicamente.

Éstos son:

- Comité de Abastecimiento
- Comité de Chatarra
- Comité Comercial y Logística
- Comité de Comunicación Corporativa y RSE
- Comité Ejecutivo de Seguridad y Medio Ambiente
- Comité de Calidad Producto
- Comité de Ética
- Comité de Gestión
- Comité Operacional
- Comité de Programas Participativos
- Comité de Producción
- Comité de Recursos Humanos
- Comité de Comunicaciones Internas

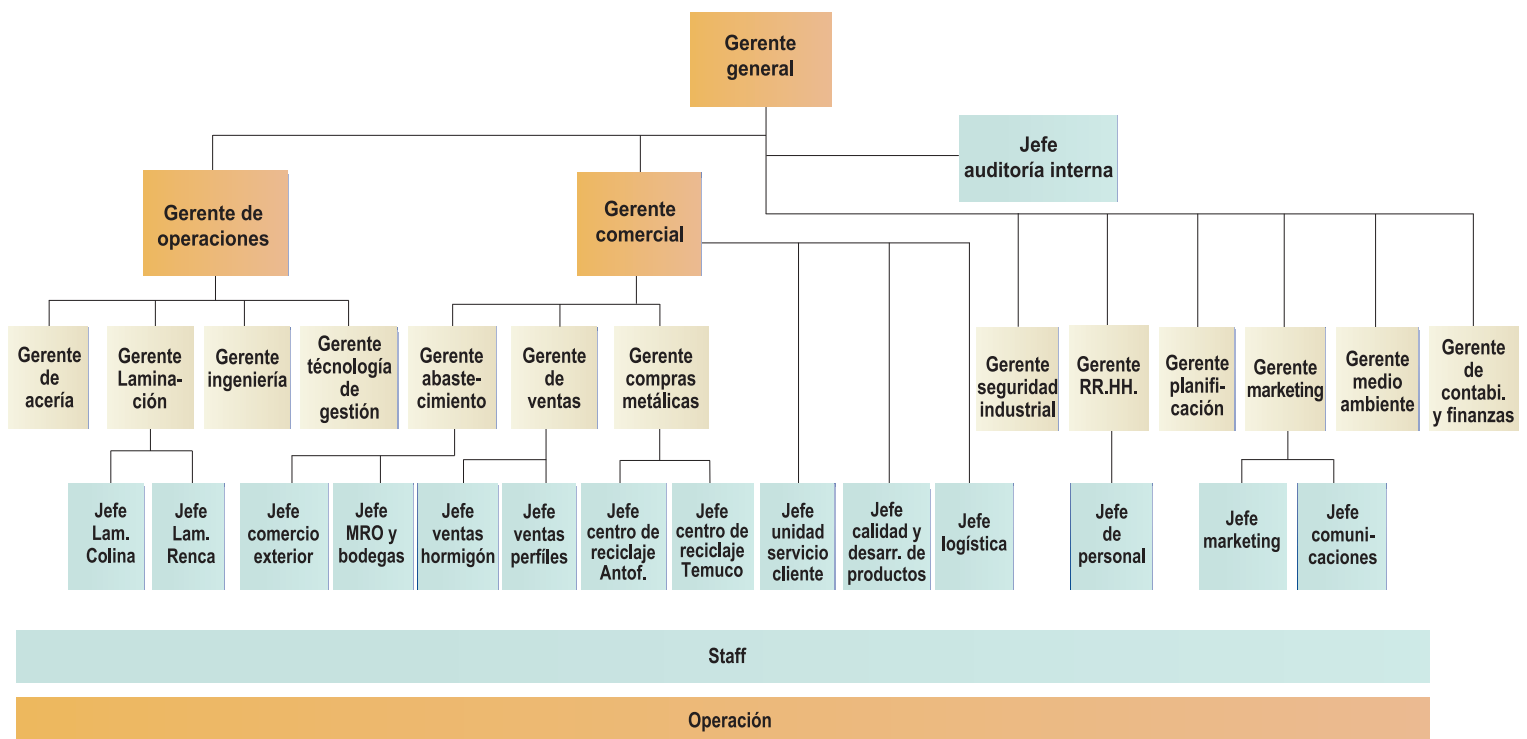
En 2009, el mayor cambio fue la denominación del Holding controlador de Gerdau AZA. Éste pasó de llamarse Holding INDAC a Holding AZA Participaciones.

En 2009 el gerente general de Gerdau AZA fue nombrado Director Ejecutivo del Grupo Gerdau para América Latina Sur y, además, como gerente general la siderúrgica peruana de Siderperú. Sus nuevas responsabilidades lo obligan a pasar gran parte del mes fuera del país, por lo que en agosto se realizó una reestructuración organizacional en Gerdau AZA para evitar que la ausencia del máximo ejecutivo de la compañía afecte la velocidad en la toma de decisiones.

De esta forma, Pedro Silva, quien desde 2007 se desempeñaba como gerente de Acería, fue designado como gerente de operaciones, teniendo a su cargo las áreas de Acería, Laminación, Ingeniería y Tecnología de Gestión. Italo Ozzano, mantiene su cargo de gerente comercial, y además pasó a tener bajo su responsabilidad, las áreas de Compras Metálicas, Abastecimiento y Calidad y Desarrollo de Productos.

Asimismo, como respuesta a la meta fijada por el Grupo Gerdau de centralización de los procesos de apoyo para permitir que cada empresa pueda focalizar la gestión de su negocio, durante 2009 se consolidó la creación del área de Servicios Compartidos, que atiende a las empresas del Holding AZA Participaciones:

- Seguridad Industrial
- Tecnología de Información
- Crédito y Cobranzas



Dentro del proceso anual de planificación de Gerdau AZA, la plana ejecutiva lidera un proceso que define objetivos de largo plazo y operacionales, y valida su Mapa Estratégico, asegurando que esté alineado con las Directrices Estratégicas del Grupo Gerdau. En él se consideran los requerimientos de los cinco grandes públicos de la empresa, que son sus clientes, la comunidad, sus colaboradores, proveedores y accionistas. Esto, gestionado a través de la metodología Balanced Scorecard.

Para medir el cumplimiento de los objetivos propuestos, la organización define indicadores de gestión y planes de acción que son monitoreados periódicamente.

La compañía cuenta, además, con herramientas que incentivan la participación de los colaboradores, en la planificación de los aspectos estratégicos, entre los cuales destacan el Programa Metas, Programa Buenas Ideas y el Grupo de Solución de Problemas cuyos objetivos son:

- Incentivar la creatividad y la participación de todos
- Estimular el trabajo en equipo
- Promover mejoras en los procesos y productos
- Promover el uso de metodología para solucionar problemas

Programa Metas

El Programa Metas es un sistema de remuneración variable, cuyo objetivo es crear un ambiente cooperativo entre la empresa y los colaboradores a través del establecimiento y la negociación de metas claras, cuyo alcance lleve al mejor desempeño del negocio y a una remuneración adicional para los colaboradores por su contribución.

- El principio básico es compartir las ganancias entre la empresa y los colaboradores por los resultados.

Definición de las metas

- Para cada equipo se definen cinco metas propias, vinculadas a los objetivos de la empresa.
- Se debe usar como base para los desafíos el desempeño actual y las oportunidades de mejora.
- Las metas se pueden redefinir cuando surjan factores no previstos que interfieran significativamente en el desempeño.

Programa Buenas Ideas

Esta iniciativa permite a los colaboradores aportar ideas con el fin de hacer más eficiente el proceso productivo, implementando acciones innovadoras que ayuden a reducir costos, mejorar las condiciones de trabajo, seguridad personal y ambiental o entregar mayor calidad en los productos y el servicio.

Pueden postular grupos de hasta tres personas, presentando la "Buena Idea" a su jefatura. Si la iniciativa funciona, el grupo puede adjudicarse un bono de hasta \$300.000 brutos, una vez que se hayan medido objetivamente los buenos resultados que generó la idea.

Grupo de Solución de Problemas (GSP)

El GSP (Grupo Solución de Problemas) es un programa participativo que tiene como objetivo promover las mejoras en los resultados de la célula, área y/o empresa y aumentar el compromiso de los equipos, estimulando el trabajo en equipo, aumentando la delegación y autonomía y contribuyendo al desarrollo personal de los colaboradores.

Pueden participar en el programa todos los colaboradores propios de la empresa, conformando grupos de trabajo de mínimo 3 y máximo 7 personas. Los colaboradores elegibles para participar son aquellos que ocupan cargos operativos y administrativos, exceptuando a los que ejercen funciones de liderazgo (gestores y facilitadores, ejecutivos o no) y a colaboradores del área de Tecnología de Gestión.

Por otro lado, la compañía mantiene un sistema de gestión de sus procesos, a través del cual asegura la materialización de la estrategia definida. Los procesos clave 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), lo que certifica una definición clara y documentada de la forma en que se realizan las actividades.

En octubre de 2009, Lloyd's Register Quality Assurance⁸ Limited realizó auditorías a las normas internacionales ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001. Los auditores elogiaron la madurez del sistema, considerándolo un ejemplo para otras empresas. Como resultado se obtuvo la recertificación en ISO 9001, ISO 14001 por tres años más. En el caso

de OHSAS 18001, fue solamente una auditoría de mantenimiento.

Asimismo, los Indicadores de Gestión permiten a la empresa realizar mediciones y controles periódicos, junto a los colaboradores, quienes pueden aportar a la solución de los problemas, valiéndose, entre otras herramientas, del Método de Análisis y Solución de Problemas (MASP).

VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Visión

Ser una empresa siderúrgica global, entre las más rentables del sector.

Misión

El Grupo Gerdau es una empresa enfocada en SIDERURGIA, que busca satisfacer las necesidades de los CLIENTES y crear valor para los ACCIONISTAS, comprometida con la realización de las PERSONAS y con el desarrollo sostenible de la SOCIEDAD.

Valores

- CLIENTE satisfecho
- SEGURIDAD TOTAL en el ambiente de trabajo
- PERSONAS comprometidas y realizadas
- CALIDAD en todo lo que se hace
- ACTITUD EMPRENDEDORA responsable
- INTEGRIDAD
- CRECIMIENTO y RENTABILIDAD

SOSTENIBILIDAD

Política de RSE

Para Gerdau AZA, la Responsabilidad Social es fundamental para la sostenibilidad del negocio. Incorporamos en nuestra gestión prácticas alineadas con las Directrices Éticas y los Valores definidos por la compañía.

Nos comprometemos a gestionar de manera responsable las necesidades de nuestros grupos de interés y a actuar siempre bajo los siguientes principios:

- **RESPONSABILIDAD.** Nos hacemos responsables de los impactos que genera nuestra organización en la sociedad y en el medio ambiente
- **TRANSPARENCIA.** Proporcionamos y valoramos un ambiente de transparencia en nuestras actividades y decisiones que impactan a nuestros grupos de interés
- **ÉTICA.** Exigimos que cada Colaborador actúe frente a todos los públicos con principios sólidos, éticos e íntegros, basados en nuestros Valores
- **LEGALIDAD.** Cumplimos con la legislación vigente y adoptamos voluntariamente normas y directrices internacionales que rigen para nuestra actividad y las adicionales que impone nuestra propia Organización
- **DERECHOS HUMANOS.** Respetamos todos los derechos humanos

Evaluación

La gerencia general de Gerdau AZA realiza anualmente desde el año 2005, la evaluación global de las prácticas sociales ambientales y económicas de la empresa, por medio de la revisión de los datos recogidos en la elaboración de esta memoria, a través de una herramienta de planificación y control de gestión llamada Balanced Scorecard. Por medio de ésta se hace operativa la estrategia de la compañía orientando tanto el comportamiento como el desempeño de todos los niveles de la organización. Este proceso de control y seguimiento es realizado periódicamente mediante la participación del equipo gerencial en las reuniones de los Comités Ejecutivos.

A partir de este protocolo y otros sistemas para medir la Sostenibilidad se logran evaluar e identificar metas, por medio

de las cuales se definen los planes de acción para trabajar las debilidades y fortalezas, logrando establecer metas y desafíos a desarrollar por la empresa.

Compromiso con Iniciativas Externas

Gerdau AZA somete sus nuevas actividades y las expansiones de las existentes al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, para dar cumplimiento a la normativa.

Los productos de acero no presentan un riesgo inherente, por lo cual no es aplicable el principio precautorio frente a su comercialización. Además los productos cumplen con todas las normativas aplicables, que a su vez es informado al usuario por medio de una etiqueta, la que entrega datos de aplicación y correcta manipulación del mismo.

La compañía reconoce y está consciente sobre los beneficios ambientales y sociales derivados del reciclaje de la chatarra; también tiene presente los impactos ambientales derivados del proceso productivo y los riesgos de incumplimiento de algunas normas laborales que puedan existir en algunas de las etapas del trabajo de los proveedores. Es por esto que Gerdau AZA trabaja activamente en proyectos de esta materia, tales como:

- Programa de Desarrollo de Proveedores
- Programa Un Despunte, Una Sonrisa
- Programa Cambia tu camión
- Convenio con Un Techo Para Chile
- Programa ¡A Limpiar Rapa Nui!

Si bien existen comportamientos que son de responsabilidad de los proveedores, Gerdau AZA ha implementado acciones que permiten mitigar potenciales problemas. En ese sentido, la empresa realiza un trabajo de apoyo a las autoridades en la promoción de reciclaje, apoyando el diseño de estrategias de minimización y reciclaje de residuos; la difusión de buenas prácticas y además, la creación de nuevos centros de reciclaje.

ESTUDIO DE CASO

Reconocimiento a recolectores primarios

Gerdau AZA ha generado programas de capacitación y operativos de limpieza con recolectores primarios. Uno de los más exitosos, fue el desarrollado con un grupo de la comuna de Renca. Después de los cursos realizados en conjunto con la organización alemana GTZ y Casa de la Paz, más de una veintena de recolectores primarios llevaron a cabo 15 operativos en distintos sectores de la comuna, entre octubre de 2008 y diciembre de este año.

En total se recolectaron más de 40 toneladas de chatarra, las que terminaron en el horno eléctrico de Gerdau AZA, que las convirtió en acero nuevo para barras de refuerzo de hormigón.

Una iniciativa similar se desarrolló con otro grupo de recolectores primarios de la comuna de Pudahuel. Un total de 22 de estos trabajadores, ya han realizado cuatro operativos de limpieza, y han obtenido hasta el momento, siete toneladas de chatarra.

MEMBRESÍAS

Industria y Gremios

- Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) ⁹
- Asociación de Industriales Metalúrgicos y Metalmecánicos (ASIMET) ¹⁰
- Cámara Chilena de la Construcción (CCHC) ¹¹
- Círculo de Empresas de Panamericana Norte (CIRPAN) ¹²
- Cámara Chileno-Norteamericana de Comercio (AMCHAM) ¹³
- Cámara Chileno-Alemana de Comercio (CAMCHAL) ¹⁴
- Cámara Chileno-Brasileña de Comercio (CAMCHAB) ¹⁵
- Instituto Chileno del Acero (ICHA) ¹⁶
- Asociación Chilena de Ingeniería Antisísmica (ACHISINA) ¹⁷

⁹ www.sofofa.cl

¹² www.cirpan.cl

¹⁵ www.camchab.cl

¹⁰ www.asimet.cl

¹³ www.amcham.cl

¹⁶ www.icha.cl

¹¹ www.cchc.cl

¹⁴ www.camchal.cl

¹⁷ www.achisina.cl

Seguridad

- Asociación Chilena de Seguridad (ACHS) ¹⁸
- Comisión Nacional de Seguridad ¹⁹

Desarrollo Sustentable

- AcciónRSE²⁰
- Fundación PROHumana²¹

DESEMPEÑO ECONÓMICO

El año 2009 estuvo marcado por la continuación de la crisis económica mundial. Gerdau AZA no pudo excluirse de ella y vio afectadas sus utilidades de manera importante, registrando una disminución del 66,3% en relación a 2008. A pesar de ello el año concluyó con cifras positivas, gracias al programa de austeridad implantado por la compañía.

Hay que destacar que la empresa no recurrió a la reducción de personal para disminuir costos. Esto, porque está consciente de la importancia de sus colaboradores y de la alta inversión en capacitación que ellos han recibido.

Así, las utilidades del ejercicio 2009 alcanzaron a los \$13.445 millones. La cifra se desglosa como se presenta a continuación:

Valor económico generado

Los gráficos que se presentan a continuación, muestran la distribución del valor económico generado por Gerdau AZA.

Valor económico generado	2009 MM \$	2008 MM \$
1. Ingresos de Explotación	140.199	216.949
2. Inversiones Financieras	177	2.109
3. Otros Ingresos No Operacionales	954	0
Total	141.330	219.059

1. Considera ventas netas de producto
2. Considera ganancia percibida por inversiones financieras
3. Considera venta de residuos no operacionales e intereses de clientes



¹⁸ www.achs.cl

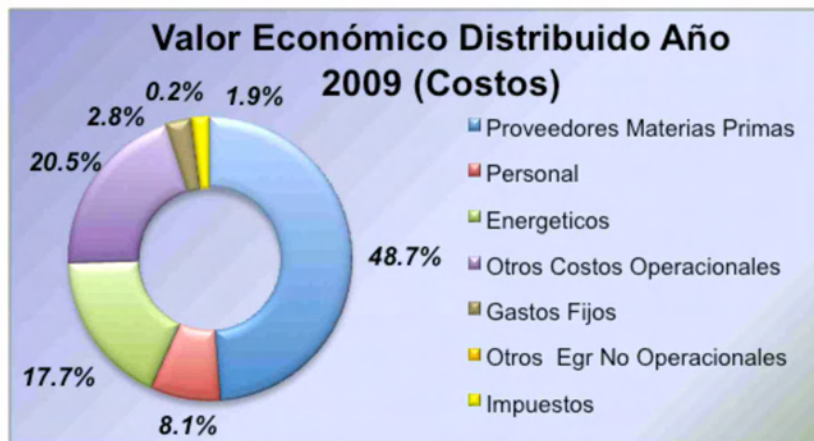
¹⁹ www.cnsdechile.cl

²⁰ www.accionrse.cl

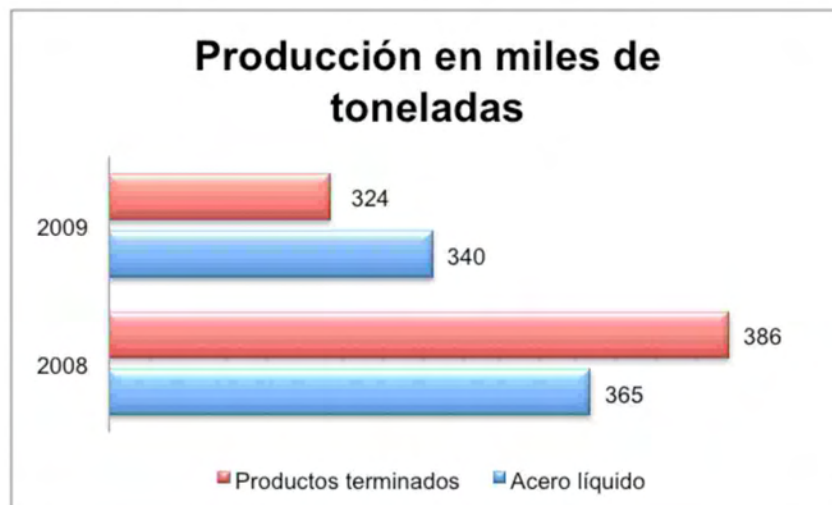
²¹ www.prohumana.cl

Valor económico distribuido		
Item	2009 MM \$	2008 MM \$
1. Proveedores Materias Primas	62.314	97.632
2. Personal	10.349	17.503
3. Energéticos	22.691	19.411
4. Otros Costos Operacionales	26.166	28.088
5. Gastos Fijos	3.640	6.844
6. Otros Egresos No Operacionales	241	1.181
7. Impuestos	2.484	8.537
Total	127.885	179.196
Valor Económico Generado	13.445	39.863

1. Considera pago a proveedores de bienes y servicios
2. Incluye beneficios y capacitación
3. Considera pagos de electricidad, petróleo, oxígeno, gas, etc.
4. Considera materiales específicos, mantenimientos, electrodos, refractarios y otros.
5. Considera gastos administrativos de áreas de apoyo
6. Considera costo de venta de residuos, costos medioambientales fuera de plantas, amortización de derechos de emisión y otros.



Estos resultados se dan con una producción registrada en 2009 de 324.360 toneladas de productos terminados.



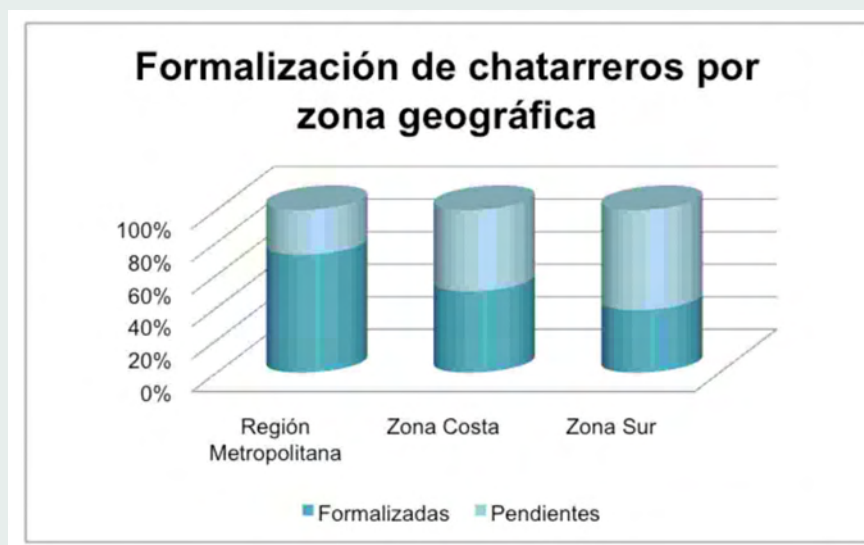
ESTUDIO DE CASO

Programa de Desarrollo de Proveedores

Durante 2009 continuó el desarrollo del Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP), destinado a formalizar y apoyar el crecimiento del negocio de proveedores medianos de chatarra y que fue iniciado en noviembre de 2006.

Este es el mayor PDP en Chile realizado hasta la fecha y es financiado en un 50% por Gerdau AZA y en un 50% por la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO)²². La empresa decidió realizar este programa como una forma de asegurarse el abastecimiento local de chatarra, su principal materia prima, para sustentar sus planes de crecimiento.

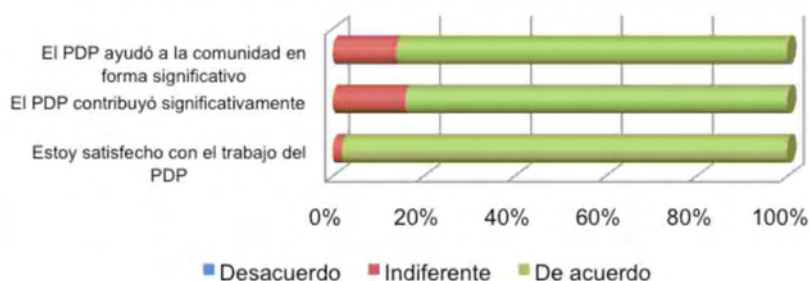
De las 67 empresas que continuaron en el programa durante 2009, un 61,2% de ellas había formalizado su negocio sacando los permisos y patentes requeridos por ley para su funcionamiento. Ello se desglosa de la siguiente manera:



La formalización de estas PyME es de vital importancia, ya que permite asegurarlas como proveedoras estables y regulares de chatarra.

Al finalizar el año, se realizó un estudio de satisfacción. Sobre un total de 50 encuestados, los resultados fueron los siguientes:

Encuesta de Satisfacción PDP 2009



Cobertura de las obligaciones a programas de beneficios sociales

Gerdau AZA cuenta con un programa de desvinculación asistida para sus colaboradores que se encuentran próximos a jubilar que incluye:

- Indemnización contractual, con tope de 17 años
- Charlas de asesoría en el tema previsional
- Capacitación SENCE, de hasta 48 horas, en áreas de interés del colaborador a partir de los 60 años
- Un año de orientación, de parte de la empresa, para preparar el proceso de desvinculación
- Pago del seguro complementario de salud por un año después de la jubilación

Ayuda financiera recibida por el Estado

Gerdau AZA no percibe ayuda financiera directa del Estado, salvo el crédito otorgado por SENCE para capacitación, que ascendió a 61 millones de pesos. Además, algunas de las donaciones realizadas por la empresa durante 2009 estaban sujetas a la Ley de Donaciones, por lo que recibió créditos equivalentes a \$4 millones.

Ayuda financiera recibida del Estado	
Impuestos de Créditos y Reducción	Año 2009 MM\$
PPM Pagados	5.074
Crédito por Donaciones Culturales	2
Crédito por Otras Donaciones	2
SENCE	61
Total	5.139

Política, prácticas y proporción de gastos asociados a proveedores locales

La empresa no cuenta con una política específica para sus proveedores locales, pero sí desarrolla una serie de buenas prácticas destinadas a potenciar el negocio de sus proveedores, tales como:

- Pago a proveedores de chatarra en un máximo de 36 horas
- Se privilegia la contratación de proveedores locales, tal es el caso que el 88% de ellos son nacionales

ESTUDIO DE CASO

Sexto encuentro de proveedores de chatarra

Durante el sexto Encuentro de Proveedores de Chatarra de Gerdau AZA. En el encuentro se premió a los proveedores destacados 2009:

El premio a la visión empresarial fue para las empresas Pech Limitada, Barraca de Fierro San Joaquín y la Sociedad Comercial Metales Universal de Antofagasta.

El premio al mayor crecimiento fue para las empresas Nelson Rojas y Adelina Yáñez de la Región Metropolitana y para Ferro Olso Limitada, de Rancagua.

El premio al esfuerzo y compromiso lo recibieron Miguel Núñez de Quilpué, Simón Rebolledo Jara de Valdivia y Hernán Moena Vergara de la Región Metropolitana.

El premio a la lealtad y permanencia fue para Santiago Adriazola, proveedor de Talcahuano.

Testimonio

Gerente de compras metálicas, Armando Sánchez: “agradezco la fidelidad demostrada por estos proveedores en un año marcado por una fuerte crisis económica. Nosotros contamos con ustedes y ustedes pueden contar con nosotros”.

Gerente general de Gerdau AZA, Hermann von Mühlenbrock: “Gerdau AZA vive de la chatarra que ellos entregan diariamente y es por eso que debemos seguir creciendo y avanzando juntos”.

PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA

Espacio para introducción prácticas laborales

Para Gerdau AZA, la relación con sus colaboradores es una prioridad ya que son su principal activo. En su Política de Seguridad, establece que “la integridad del ser humano, es un valor que está por encima de los demás objetivos y prioridades de la empresa.”

La empresa privilegia la comunicación y el contacto personal con la finalidad de mantener un clima de transparencia y respeto con sus colaboradores.

De acuerdo a las Directrices Éticas, se incentiva la participación activa de los Colaboradores en su propio desarrollo y proporciona las condiciones necesarias para ello.

La relación con los Colaboradores está marcada por el entendimiento, la confianza y el compromiso mutuo.

Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región

A diciembre de 2009, la empresa contaba con 481 colaboradores, de ellos el 8,7% son mujeres que principalmente están agrupadas en el sector administrativo. En el segmento ejecutivo, éstas representan el 17,3% del total. Adicionalmente, la empresa genera 125 empleos indirectos a través de los contratistas. En cuanto a la remuneración mínima, ésta fue tres veces superior al mínimo nacional a diciembre de 2009²³. Además no hace discriminación por sexo, en ninguno de sus niveles jerárquicos. Para definir la renta se consideran variables como funciones a realizar, su complejidad, el nivel de responsabilidad, las competencias de la persona para ejercer dicho rol y el nivel de desempeño, entre otras.

²³ La remuneración mínima nacional en 2009 era de \$165.000.-

N° de colaboradores por género	2008	2009
Femenino	46	42
Administrativo	28	26
Ejecutivo	12	14
Operacional	2	2
Trainee	4	3
Masculino	466	439
Administrativo	68	63
Ejecutivo	57	52
Operacional	332	317
Trainee	9	7
Total general	51	481

Distribución de colaboradores por región	2008	2009
Metropolitana (Renca y Colina)	506	476
Novena Región (Temuco)	3	3
Segunda Región (Antofagasta)	3	2
Total	512	481



Si bien la dotación disminuyó en relación a 2008, esto no tuvo como finalidad reducir costos para enfrentar la crisis, sino que sencillamente no se reemplazó a colaboradores que jubilaron o renunciaron voluntariamente, mientras que los pocos que fueron desvinculados obedecieron a evaluaciones de rendimiento poco satisfactorias.

Número total de empleados y rotación media

N° de colaboradores por género y edad	Femenino	Masculino	Total general
2008	46	466	512
Mayores de 50 años	3	69	72
Menores de 30 años	20	122	142
Entre 30 y 40 años	14	139	153
Entre 40 y 50 años	9	136	145
2009	42	439	481
Mayores de 50 años	5	73	78
Menores de 30 años	13	99	112
Entre 30 y 40 años	16	138	154
Entre 40 y 50 años	8	129	137

Rotación de Personal en % 2009		
Función	Femenino	Masculino
Administrativo	3,57%	4,55%
Ejecutivo	9,09%	9,26%
Operacional	0,00%	2,48%
Trainee	0,00%	0,00%
Rango	Femenino	Masculino
Mayores de 50 años	0,00%	5,41%
Menores de 30 años	7,14%	2,94%
Entre 30 y 40 años	3,13%	3,87%
Entre 40 y 50 años	0,00%	0,76%
Región	Femenino	Masculino
Metropolitana (Renca y Colina)	3,49%	3,01%
Novena Región (Temuco)	0,00%	0,00%
Segunda Región (Antofagasta)	0,00%	0,00%

Beneficios sociales para empleados con jornada completa

Los programas de beneficios sociales atribuibles al convenio colectivo (último firmado en 2008 por cuatro años), se extienden a todos los trabajadores con excepción de los gerentes.

Gerdau AZA, además tiene una serie de beneficios sociales que aplican para todos los colaboradores. Estos son:

- Seguro complementario de salud
- Seguro dental
- Seguro de vida
- Seguro complementario de salud con reembolso catastrófico
- Seguro de vida y asistencia en viaje laboral
- Bono de escolaridad
- Becas escolares de enseñanza técnica y universitaria
- Bono por nacimiento
- Bono por matrimonio
- Bono por fallecimiento
- Bono de Navidad
- Bono de Fiestas Patrias
- Bono de vacaciones
- Bono de antigüedad

ESTUDIO DE CASO

Becas de excelencia

Entre los beneficios que entrega Gerdau AZA a sus trabajadores, están las becas de excelencia para alumnos de establecimientos educacionales de enseñanza primaria, secundaria y técnico – universitaria. En la ceremonia de 2009 fueron beneficiados 45 alumnos que cumplieron con los requisitos establecidos. En la ocasión, se destacaron cinco familias que tuvieron más de un hijo postulando.

Asimismo, se entregaron premios a la Excelencia Académica, el Premio a la Perseverancia, y las Becas escolares para enseñanza básica, media y educación técnico universitaria.

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.

A diciembre de 2009, la compañía contaba con dos sindicatos y una participación sindical de un 70,5% del total de su dotación laboral propia.

SEGURIDAD

Política

Para Gerdau AZA, la integridad del ser humano, es un valor que está por encima de los demás objetivos y prioridades de la empresa. Ninguna situación de emergencia, producción o resultados puede justificar la falta de seguridad de las personas.

Principios:

1. Cumplimos con la legislación de seguridad y salud ocupacional vigente en el país y con otros requisitos que la empresa se comprometa.
2. La compañía es responsable de proporcionar los medios y recursos adecuados para que todas las actividades sean ejecutadas con seguridad. Cabe a la empresa y a cada uno de nosotros, garantizar que se realicen todos los esfuerzos necesarios para preservar la seguridad de las personas.
3. Nuestros gerentes y jefes son responsables por la seguridad de todas las personas que actúan en su área, liderando las actividades de seguridad y promoviendo la actitud preventiva. El departamento de seguridad industrial debe actuar, de forma preventiva, como apoyo y soporte técnico.

4. Nuestros colaboradores son responsables de velar por su integridad, la de sus compañeros y contratistas, realizando su trabajo de acuerdo a los procedimientos, instrucciones, normas y reglas -sean escritas u orales- establecidas por la compañía. Es deber de todos identificar actos y/o condiciones inseguras y actuar con persistencia y determinación en la solución, junto a los niveles superiores.

5. Estamos comprometidos con el mejoramiento continuo, orientando nuestros esfuerzos a la prevención.

Porcentaje del total de trabajadores representados en comités de seguridad y salud conjuntos dirección-empleados

Gerdau AZA cuenta con dos Comités Paritarios; uno funciona en la Planta Colina y el otro en la Planta de Renca. Cada uno está conformado por seis colaboradores, representantes de los trabajadores, e igual cantidad ejecutivos que son los representantes de la administración de la empresa. Su constitución y funcionamiento obedecen a la Ley N°16.744.

Tasa de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo

Durante 2009, Gerdau AZA no registró accidentes con consecuencias fatales entre sus colaboradores directos ni en personal de terceros; mientras que se contabilizaron tres accidentes con tiempo perdido. La tasa de frecuencia²⁴ en 2009 fue de 1,9 y la de gravedad²⁵, de 44,3.

Índices de Seguridad	2008	2009
Accidentes fatales	0	0
Con tiempo perdido	5	3
Propios	2	0
Terceros	3	3
Tasa de frecuencia	2,2	1,9
Tasa de gravedad	24,2	44,3

Programas de educación, formación, asesoría, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, sus familias o a los miembros de la comunidad

Gerdau AZA ofrece un plan de salud a todos sus colaboradores, cuyo objetivo es mantener y promover el bienestar e intervenir con medidas preventivas, promocionales y correctivas en una etapa precoz del riesgo de enfermedad, utilizando para ello parámetros nacionales de salud general y de salud ocupacional. El programa se enmarca en un modelo de atención con orientación hacia la prevención y la promoción de estilos de vida saludables.

En este contexto se realizan actividades para la detección temprana de enfermedades, a través de exámenes ocupacionales periódicos a todos los colaboradores de la compañía. Además se efectúan chequeos médicos gratuitos a todo el personal que incluyen exámenes de sangre, perfil lipídico y consulta con el médico, para detectar tempranamente la hipertensión arterial, diabetes, obesidad y otras patologías.

En 2009 dos personas fueron indemnizadas por registrar enfermedades profesionales, de un total de 481 colaboradores. Ambas sufrieron hipoacusia.

Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos

Dentro de la negociación colectiva entre Gerdau AZA y los dos sindicatos, están contemplados los beneficios del seguro complementario de salud, el pago de los tres primeros días de licencia médica y el pago anticipado de las licencias médicas. Estos beneficios entregados a través del Contrato Colectivo se hacen extensivos a todo el personal.

²⁴ Tasa frecuencia: N° de accidentes por cada millón de horas trabajadas

²⁵ Tasa de gravedad: días perdidos por cada millón de horas trabajadas

El seguro complementario cubre prestaciones médicas que han significado aportes de hasta 400 unidades de fomento anual para un colaborador, durante la vigencia de la póliza. El valor de la prima lo cubre en un 75% la empresa y un 25% el colaborador.

Además, la empresa otorga a los prestadores de salud (Clínicas, Hospitales, Centros Médicos con convenio), cartas de resguardo donde se responsabiliza del 100% de los pagos no cubiertos por la Isapre o Fonasa, para todos los trabajadores de la empresa, independiente del Sistema de Salud al que pertenece.

Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales

Capacitación anual por posición (HH)	2008	2009
Administrativo	71	81
Ejecutivo	101	22
Operacional	103	53

El promedio de personas que estuvieron realizando prácticas y memorias por mes fue:

Alumnos duales	Liceo ²⁶	Técnico	Universitario	Memoristas	Monto anual en \$
3	3	2	5	7	43.801.200

ESTUDIO DE CASO

Una de las principales preocupaciones de Gerdau AZA es el desarrollo profesional de sus colaboradores. Es así como el Proceso de Carrera y Sucesión es fundamental dentro de los procesos de Gestión de Personas. Este programa busca garantizar tanto la disponibilidad de recursos humanos necesarios para el crecimiento de la empresa, como asegurar las oportunidades de crecimiento y la realización de los colaboradores. Este proceso, en el caso de los ejecutivos, se articula de la siguiente manera;

- Objetivos:
 - Dar una visión del potencial de los Ejecutivos
 - Identificar potenciales a ser desarrollados
 - Levantar necesidades de acción de corto y medio plazo
 - Basar el proceso de Gestión de Carrera y Sucesión
 - Soportar el Plan de Desarrollo Individual y el Coaching del Ejecutivo
- Principales etapas del proceso:
 - Proceso de evaluación y análisis
 - Feedback de la consultora
 - Feedback del superior
 - Implementación de las acciones de desarrollo

²⁶ Se refiere a alumnos de liceos técnicos mayores de edad

Para cumplir con estos objetivos, el proceso se alimenta de herramientas para medir y enfocar sus desempeños en la mejora continua de sus competencias. Los instrumentos utilizados son:

1. Planificación y Evaluación de Desempeño (PED)
2. Evaluación Ejecutiva (EE)
3. Mapeo de Competencias
4. Histórico y Aspiraciones

Capacitación y Empleabilidad

La capacitación responde a dos objetivos estratégicos que se desprenden directamente de la estrategia de la compañía:

- Desarrollar colaboradores con capacidades técnicas y humanas de excelencia
- Tener colaboradores realizados y comprometidos

Estos objetivos son parte de la metodología de planificación estratégica de la empresa basada en el Balanced Scorecard y la política de capacitación está diseñada para responder a estos objetivos. Ésta se traduce en el procedimiento de Competencia y Formación.

Algunas cifras que muestran el avance y alcance que ha tenido la capacitación en la empresa en los últimos 13 años se muestran en el siguiente cuadro:

	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Miles hrs.	14,5	26,2	40,1	101	57,8	34,4	52,2	29,1	29,88	41,52	56,5	46,3	36,69	52,19	27,02
h/h	50	86	133	304	173	105	163	92	92	120	136	97	71	93,36	56,28

Además de la capacitación técnica y de competencias blandas, existe una política que busca estimular la educación de post grado, donde la persona beneficiada obtiene una beca que le otorga el 70% de cobertura del costo total del programa (con tope de 105 UF). En el caso de los MBA, la beca cubre un 70% (con tope de 305 UF) por el costo total del programa. Esto pretende incentivar el desarrollo de los profesionales en ámbitos estratégicos para la empresa.

Número de becados por especialidad y montos invertidos por año

AÑO	INVERSIÓN \$	Nº BECAS	ESPECIALIDAD
2007	34.124.302	3	Magíster
		1	MBA
		2	Diplomados
		10	Ingenierías en Ejecución
		1	Ingeniería Comercial
2008	11.640.286	2	Mantenimiento Industrial
		4	Ingeniería en Ejecución
		1	MBA
2009	15.606.755	2	Mantenimiento Industrial
		4	Ingeniería en Ejecución
		1	MBA

En términos del proceso de Capacitación, éste está en constante evolución y se considera un proceso dinámico, ya que si bien tiene directrices que marcan su ejecución, los procesos de mejora continua y la metodología del PDCA²⁷ obligan a evaluar y mejorar constantemente los aspectos más débiles o simplemente adicionar nuevos elementos que surgen a partir de los cambios, ya sea de tecnología, mercado, clientes y de los propios colaboradores

Con el fin de poner a disposición recursos humanos capacitados para cumplir con las demandas actuales y con el crecimiento de Gerdau AZA, se entregan contenidos, metodologías y estructuras adecuados a la calificación de las personas, que las incentiven y les posibiliten el auto desarrollo y acceso a los conocimientos y les den oportunidades para la evolución profesional.

Herramientas Disponibles:

1. Sistema de Desarrollo de Líderes Gerdau AZA:

- Educación Ejecutiva Básica
- Educación Ejecutiva General
- Educación Ejecutiva Específica
- Educación Ejecutiva Avanzada

2. Plan de Desarrollo de Personal

3. Sistema de Capacitación Industrial

4. Matriz de Capacitación

1.-Sistema de Desarrollo de Líderes (SDL): tiene como objetivo formar líderes polivalentes y con un modelo de alto desempeño. Este sistema contempla formación que permite desarrollar líderes seguros con un fuerte dominio de los procesos de la organización, así como también en comportamientos, actitudes y desempeño y considera cuatro niveles destinados a distintos niveles ejecutivos:

- Educación Básica para el nivel de trainees
- Educación ejecutiva general para todos los ejecutivos en temas básicos de la organización y el modelo de liderazgo a utilizar
- Educación ejecutiva específica, la que se focaliza en la formación que requiere para su rol particular dentro de la organización (Aquí se enmarcan las acciones de capacitación como los intercambios en las áreas, visitas o pasantías técnicas, programa o seminarios externos, coaching, etc.)
- Educación ejecutiva avanzada, contempla un programa particular para ejecutivos identificados como potenciales de manera de asegurar y acelerar su desarrollo. Muchos de estos ejecutivos participan de programas de educación de post grado

2.- Plan de Desarrollo Personal (PDP): es una herramienta que especifica todas las acciones de desarrollo que auxiliarán al ejecutivo a incrementar sus resultados, sus competencias y su desempeño. Sirve como acelerador del desarrollo individual y de los equipos. Por esa razón, es conducido anualmente y revisado siempre que sea necesario.

Para la definición del PDP se utilizarán todos los instrumentos que apoyan el desarrollo ejecutivo:

- Evaluación Ejecutiva
- Histórico Profesional y Aspiraciones
- Mapa de Competencias
- Planeamiento y Evaluación de Desempeño (PED)

²⁷ Sigla de la metodología en inglés "Plan, Do, Check, Act"

3.-Sistema de Capacitación Industrial (SCI): Ofrece estructura de capacitación que sustente la formación necesaria para el desarrollo de las funciones relacionadas en los procesos industriales, calificando en habilidades y actitudes de trabajo en equipo, actuación multifuncional, autonomía y excelencia de la operación.

Este sistema se fundamenta en la gestión por procesos y sus contenidos se organizan matricialmente contemplando:

- Integración
- Proceso/Operación
- Mantenimiento
- Gestión
- Informática

Su objetivo es desarrollar y capacitar a los colaboradores para un alto desempeño, con una estructura que se basa en módulos tanto de auto estudio como presenciales estructurados en mallas temáticas (seguridad, medio ambiente, tecnología de gestión, mantenimiento, procesos operacionales, gestión de personas, etc). Este sistema tiene además la premisa de entregar la posibilidad de desarrollo a los propios colaboradores que pueden avanzar en estas mallas a su ritmo. Terminada la malla temática, se certifican las clases presenciales y los conocimientos adquiridos.

Durante el segundo semestre de 2008 y en 2009 se estructuró una alianza estratégica con la Universidad Técnica Federico Santa María, para apoyar la certificación de los colaboradores y al mismo tiempo, la estructuración del Sistema de Capacitación Industrial.

4.- Matriz de Capacitación por Cargo: En términos de estructura del proceso, todo parte desde los objetivos estratégicos ya mencionados y de las tareas críticas que debe ejecutar cada colaborador. A partir de eso se establece una matriz de capacitación por cargo que abarca los distintos tipos de capacitación que debería recibir el colaborador y los tiempos en que ésta debería ejecutarse:

- Posibilita la gestión de capacitación y desarrollo
- Permite el planeamiento de capacitación y desarrollo en el corto y mediano plazo
- Proporciona la visión del área

La política de capacitación y desarrollo se traduce en varios esfuerzos. Primero, en un proceso de detección de necesidades basadas en el establecimiento de perfiles de capacitación por cargo, que cubren las necesidades de formación de cada puesto y aquellas capacitaciones que son comunes a toda la organización. Segundo, es un levantamiento de necesidades de desarrollo de habilidades, que la persona necesitará a futuro.

En base al perfil se revisan anualmente las necesidades de capacitación del año venidero, tomando en consideración los proyectos específicos de las áreas, lineamientos corporativos para ese año, resultados por área de la encuesta de clima y necesidades personales de capacitación. Con esta información se elabora la matriz de capacitación para el año que se administra en el sistema SAP. En el transcurso del año, el programa se revisa periódicamente y se enriquece con requerimientos y oportunidades de capacitación que surgen durante el período. Es así que, por ejemplo, la capacitación crítica de seguridad está contemplada dentro del proceso de integración, antes de que el colaborador pudiese exponerse a cualquier riesgo en la operación.

Los programas de integración para cada función duran a lo menos un mes e integran distintos aspectos. Estos son elaborados considerando las características generales de la compañía (directrices, procesos, áreas, negocio, seguridad, etc.) y los aspectos específicos del cargo, por lo que su duración también es distinta.

Algunos de los tipos de metodologías utilizadas para capacitar en la compañía son:

- a) Capacitación "on the job"
- b) Capacitación en el extranjero para ejecutivos y operadores, con intercambio de experiencias y conocimientos en siderurgias del Grupo Gerdau y en otras partes del mundo

- c) Visitas técnicas a empresas
- d) Capacitación directa recibida de los proveedores de equipos y software de Gerdau Aza en el ámbito nacional e internacional
- e) Cursos y talleres formales con personal interno o externo
- f) Charlas de difusión de nuevas tecnologías, experiencias de implantaciones, modificaciones a la legislación en aspectos laborales, previsionales, salud y de seguridad
- g) Asistencia a seminarios, congresos y talleres nacionales e internacionales
- h) Cursos de auto estudio disponibles en Intranet

Programa de Capacitación en Idiomas: El objetivo de este programa es desarrollar idiomas (portugués e inglés) para ejecutivos cuyas actividades requieran el dominio del mismo.

- Se debe entregar una solicitud que debe ser aprobada por el superior inmediato y Recursos Humanos
- Antes de empezar las clases el colaborador debe ser evaluado TOEIC para Inglés (www.toic.cl)
- La empresa subsidia el 100% del costo
- Las necesidades para posiciones administrativas u operativas deben estar consignadas en las matrices de capacitación.

Durante el año 2008 y principios de 2009 se entregó a los colaboradores que quisieran capacitarse en inglés un programa de e-learning realizado por Inglés sin Barreras. Gracias a esto se pudieron certificar en este idioma 117 colaboradores y 59 familiares. Además para todos ellos que aprobaron el curso, Gerdau AZA, les dio la posibilidad de rendir el TOEIC, sin costos para ellos, lo que les permitió conocer su real nivel de inglés mediante este sistema reconocido internacionalmente. Para la ejecución de la capacitación y entrenamiento, se prepararon materiales didácticos de apoyo como manuales, instructivos y procedimientos de operación. Además, se usaron videos de distintas materias. Se dispone de salas de capacitación y un salón auditorio en cada planta, dotados de equipos audiovisuales y de apoyo.

La capacitación de competencias blandas se realiza según los requerimientos específicos de las áreas y su nivel de desarrollo. Esta información se extrae de la encuesta de clima y de evaluaciones de los líderes correspondientes. También se acompaña con un diagnóstico previo por consultores especializados.

Histórico Profesional y Aspiraciones: Esta herramienta permite a la organización conocer las aspiraciones y los deseos de los colaboradores a través del registro del propio colaborador respecto a todas las informaciones que se refieren a su formación académica, su trayectoria profesional y sus aspiraciones profesionales para el futuro.

Este instrumento es otro input importante en las decisiones de carrera y sucesión.

Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional

El 100% de los colaboradores de Gerdau AZA es evaluado anualmente en su desempeño, a través de distintos mecanismos:

1. Planificación y Evaluación de Desempeño (PED): Herramienta que se aplica una vez al año y permite incrementar los resultados del negocio a través de la negociación y gestión de metas individuales y de equipos, con el objetivo de mejorar sus desempeños, reconocer y valorizar desempeños superiores y reorientar los desempeños que se consideran insuficientes. Esta herramienta tiene un ciclo programado de ejecución que contempla las etapas de Planificación, Revisión y Feedback.
2. Evaluación Ejecutiva: El objetivo de esta herramienta es identificar y alinear el cuerpo ejecutivo a las nuevas estrategias y competencias de Gerdau AZA a través de:
 - Identificar colaboradores que puedan asumir mayores desafíos a corto plazo
 - Hacer recomendaciones frente a las necesidades del proceso de carrera, desarrollo y sucesión
 - Desarrollar personas con potencial de clase mundial, que hagan la diferencia en el negocio
3. El Mapeo de competencias Técnicas, Humanas y Conceptuales (THC): Identifica el nivel de atención a las competencias de gestión, en base a comportamientos efectivamente presentados. Esto permite:
 - Desarrollar un estilo de liderazgo alineado a las estrategias y aspiraciones del negocio
 - Asegurar la continuidad de los comportamientos alineados a la estrategia de Gerdau AZA
 - Identificar oportunidades de capacitación y desarrollo
 - Incrementar resultados para la organización

- Perpetuar padrones de comportamiento consistente con la estrategia de Gerdau AZA
- Los resultados del Mapeo de Competencias son algunos de los inputs necesarios para la elaboración del Plan de Desarrollo Individual - PDI
- El ejecutivo con su gestor definirán las acciones de desarrollo tanto formales (programas) como informales (job rotation, proyectos, on-the-job training, coaching)

En cuanto a los colaboradores administrativos, el gestor cuenta con una serie de herramientas que permiten evaluar de manera más objetiva el desempeño de éstos, para poder entregarles un feedback de calidad respecto de su desempeño y llegar a acuerdos de mejora, proporcionándoles, además, las herramientas para que puedan lograrlo ya sea por medio de la capacitación específica, el coaching u otro medio necesario.

4. Evaluación Individual de Desempeño (EDI): se utiliza para los cargos administrativos, quienes son evaluados por su superior directo y dos pares o clientes elegidos en consenso con el gestor. Esto se complementa con la auto evaluación.

Composición de los órganos de gobierno corporativo y planilla desglosada por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.

El único órgano de gobierno corporativo de Gerdau AZA corresponde al grupo de gerentes. En 2009, ellos fueron 14, de los que dos eran mujeres correspondiendo a gerente de tecnología de gestión y gerente de medio ambiente.

Gerdau AZA no tiene una política explícita sobre la contratación de miembros de minorías, étnicas, religiosas o sexuales.

MEDIO AMBIENTE

Desempeño ambiental

Gerdau AZA cuenta con una gerencia de Medio Ambiente que depende directamente del gerente general y que está a cargo de Paola Grandela M., desde que pasó de ser una jefatura a ser una gerencia en 2007.

El principal y permanente desafío de Gerdau AZA es producir acero de la más alta calidad con el menor impacto ambiental posible. Para la empresa es primordial satisfacer las necesidades actuales sin sacrificar las posibilidades de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades.

Para cumplir con la premisa anterior, se continúan desarrollando programas de compensación de material particulado y de eficiencia energética.

Al ser la chatarra ferrosa la principal materia prima de Gerdau AZA, para la empresa es fundamental incentivar el reciclaje en la comunidad. Esto es un esfuerzo permanente que se realiza a través de operativos de recolección de chatarra desarrollados en conjunto con distintas municipalidades (Renca, Pudahuel, San Joaquín y San Miguel).

Actualmente, el 26% del acero que se produce en Chile proviene del reciclaje de chatarra, en tanto el promedio mundial es del 43%. Un gran desafío de Gerdau AZA es fomentar el reciclaje de chatarra en el país. Con ello, se disminuye el consumo de energía y la emisión de GEI, además se reduce el consumo de agua y se evita la contaminación del suelo.

Política de Medio Ambiente

Durante 2006, Gerdau AZA suscribió la Política Medioambiental del Grupo Gerdau, la cual se detalla a continuación: En Gerdau, como empresa siderúrgica internacional, productora de aceros, aseguramos la atención de las necesidades de conservación del medio ambiente y contribuimos al desarrollo sustentable de la sociedad.

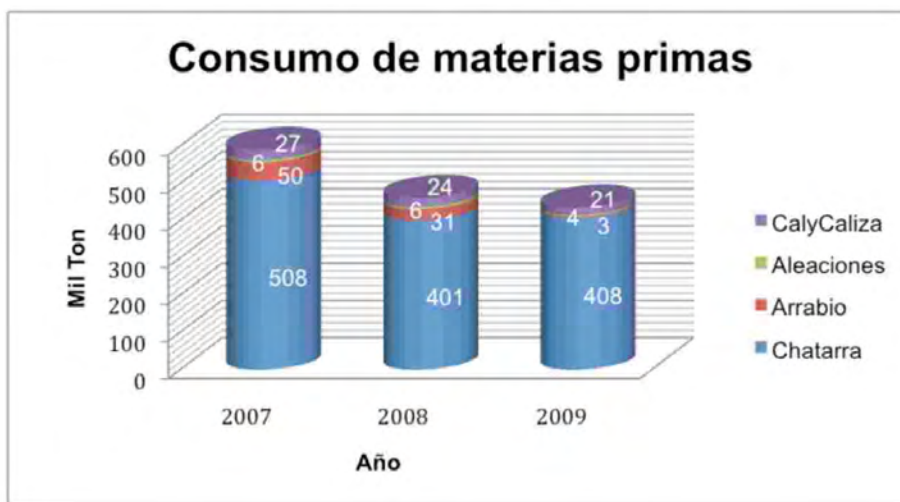
Principios:

1. Mantenemos consistente atención a la legislación ambiental vigente en los países donde actuamos, además de los compromisos y valores de la empresa.
2. 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.
3. 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.

Materiales utilizados

El principal insumo de Gerdau AZA es la chatarra ferrosa. En 2009 se compraron 496.707 toneladas, contra 507.728 toneladas en 2008, lo que significa una reducción del 2,2%. Esto se explica por la continuación de la crisis económica, lo que obligó a reducir la producción de acero para adecuarse a la realidad del mercado interno.

En el gráfico que se presenta a continuación se informa sobre las principales materias primas consumidas por Gerdau AZA en 2009.



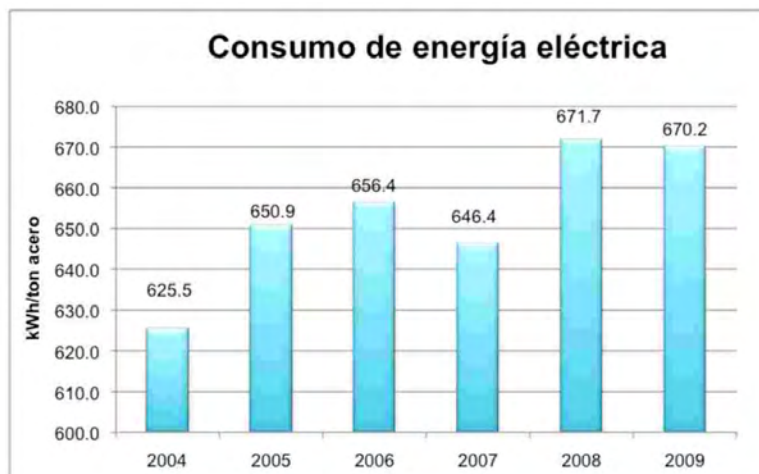
Porcentaje de materiales usados que son reciclados

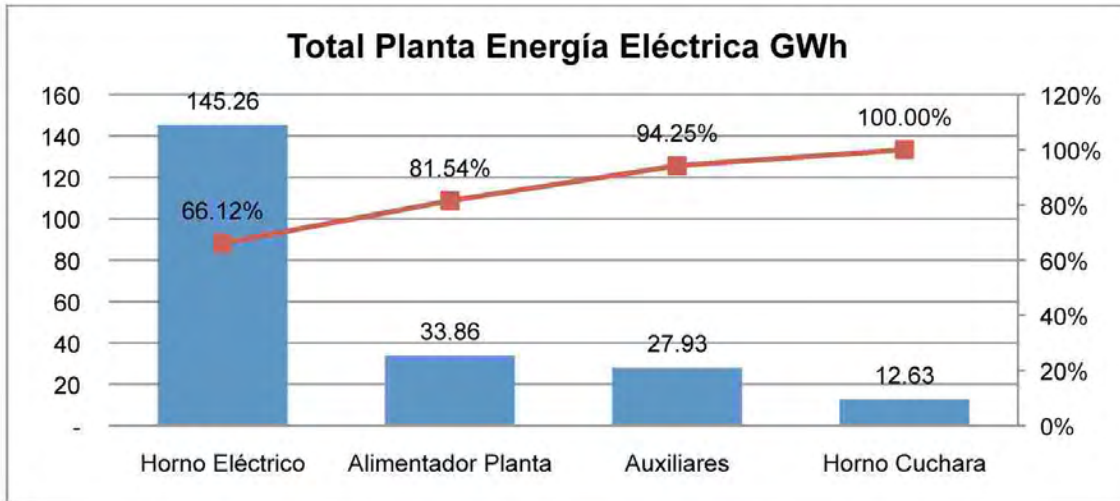
En 2009, el porcentaje de materias primas continuó con la tendencia creciente mostrada en años anteriores. En relación con 2008, se avanzó en cerca de siete puntos porcentuales.

DESTACADO

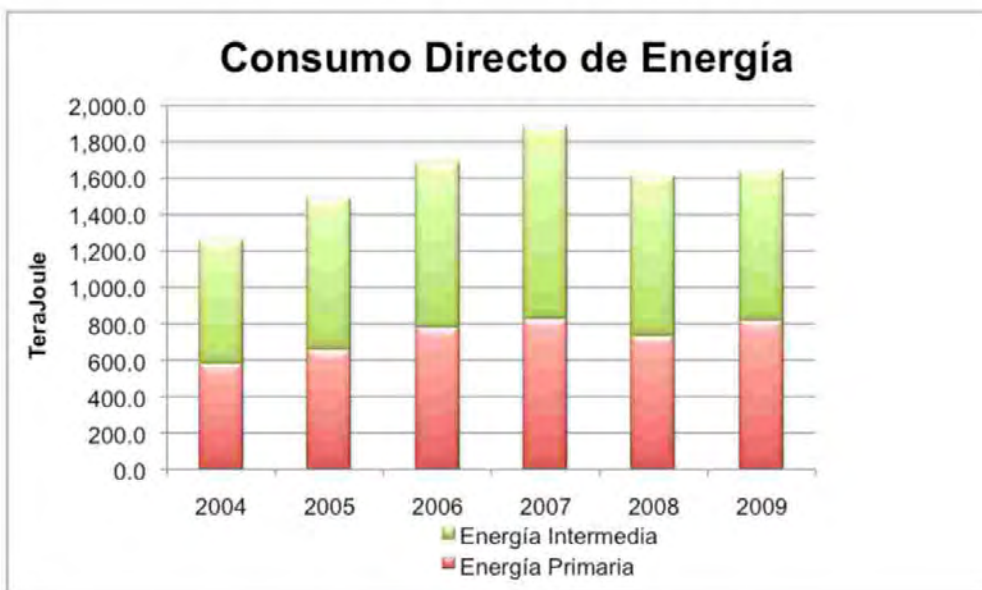
En 2009, Gerdau AZA procesó casi medio millón de toneladas de chatarra, eso equivale a llenar, hasta el tope, **tres Estadios Nacionales**. Esto permitió ahorrar la energía eléctrica que consumen alrededor de 80 mil hogares o 320 mil personas durante un año.

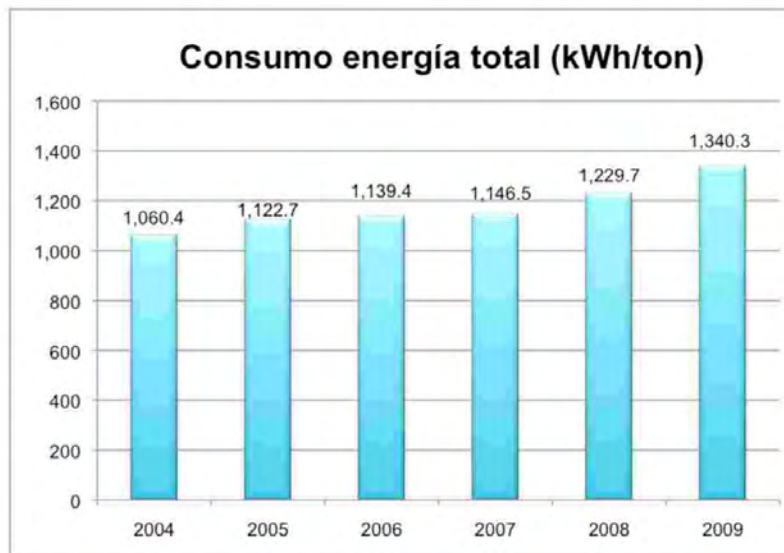
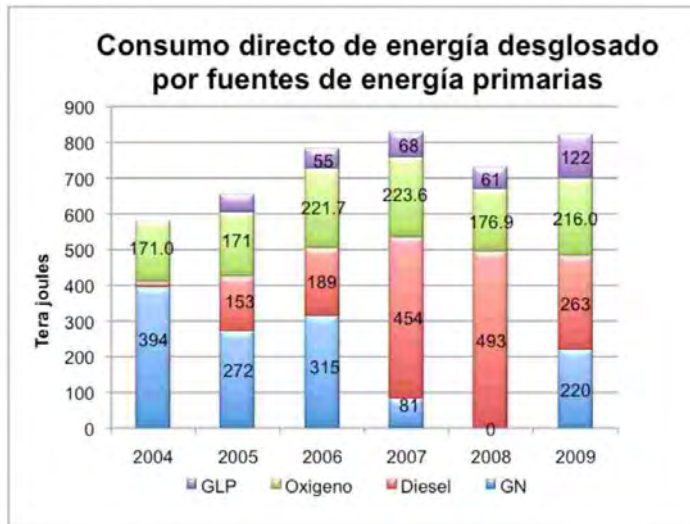
Consumo de Energía





El principal consumo de energía de Gerdau AZA, que corresponde al 66,12%, proviene del Horno de Arco Eléctrico de la Acería ubicado en la Planta Colina.





Ahorro de energía por mejoras en la eficiencia

En 2007, Gerdau AZA puso en práctica un plan de eficiencia energética, cuyos objetivos eran:

- 1.- Una mejor utilización del recurso energía, optimizando los rendimientos específicos de cada proceso para obtener el mayor beneficio de cada unidad de energía consumida.
- 2.- Determinar la matriz de energía más rentable para los distintos procesos en operación, conforme la dinámica de variación de precios de los energéticos utilizados.

Captación total de agua por fuentes

Gerdau AZA obtiene el agua que utiliza en sus plantas, principalmente de pozos y una pequeña proporción de la red de agua potable, tal como se indica en el gráfico siguiente. Así, la empresa no altera cauces naturales de agua.



La caída en el consumo de agua en 2009 se explica, principalmente, por la baja registrada en la producción total de acero.

Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

En 2009, un 96% del volumen total de agua utilizada en el proceso industrial se reutilizó. El 4% restante es vertido en Estero Los Patos de Colina, de acuerdo con la autorización de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que exige cumplir con las condiciones límites indicadas en el Decreto Supremo 90 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

ESTUDIO DE CASO

¡Limpiemos Rapa Nui!

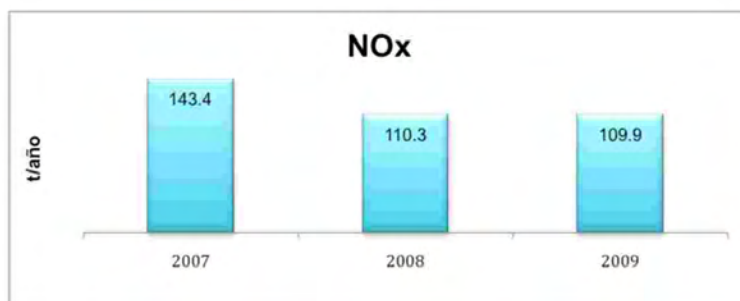
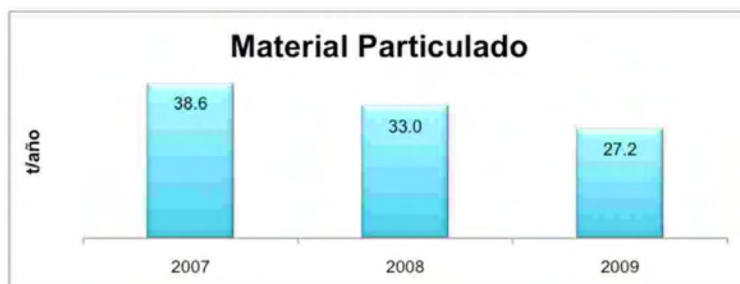
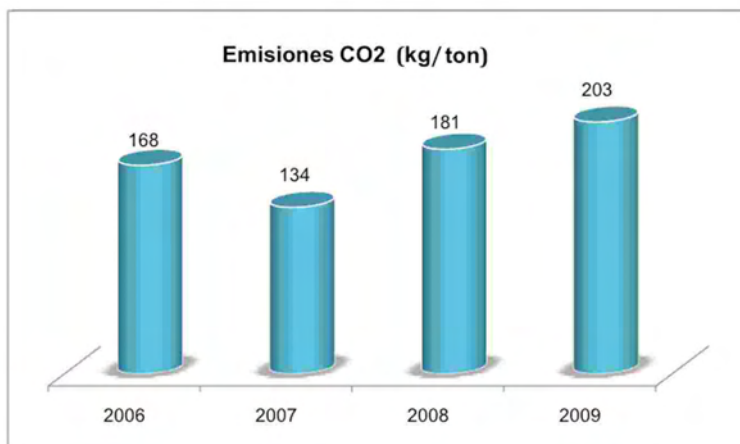
En Rapa Nui, o Isla de Pascua existe dificultad para disponer de sus residuos sólidos por la falta de lugares adecuados para construir un vertedero apropiado y la distancia al continente que dificulta su traslado. A esto se suma que en 2009 se preveía la visita de cerca de 70 mil turistas como resultado del eclipse que se podría ver desde la isla, lo que aumentaría el problema.

Por esta razón, las autoridades municipales de Rapa Nui aceptaron la oferta de Gerdau AZA de donarles una máquina compactadora de chatarra que se encargará de procesar las cerca de 100 toneladas de chatarra ferrosa que hay botadas en la isla. El paso siguiente es que la empresa mandará a construir este equipo, según las necesidades que planteen las autoridades municipales. En forma complementaria se organizará una campaña integral de reciclaje y minimización de residuos sólidos y Gerdau AZA capacitará al personal municipal para instaurar en la isla un programa japonés de limpieza, orden y eficiencia, conocido como 5S.

Además, la empresa comprará la chatarra ferrosa procesada en la isla y facilitará los contactos con empresas encargadas de reciclar residuos sólidos distintos a la chatarra, como son plásticos, pet, papeles y cartones, etc. El objetivo de este programa es limpiar completamente la isla y generar las condiciones para evitar que nuevamente se llene de basura.

Emisiones totales, directas e indirectas de Gases de Efecto Invernadero.

Las principales fuentes de las emisiones de GEI de Gerdau AZA provienen del Horno de Arco Eléctrico y de los respectivos hornos de recalentamiento de las plantas laminadoras de Colina y Renca.



ESTUDIO DE CASO

Programa “Cambia tu camión” reducirá emisiones de CO2

Un aporte a la descontaminación de Santiago realizó Gerdau AZA al participar en el Programa “Cambia tu camión”, desarrollado entre septiembre y diciembre de 2009 en conjunto con la Confederación Nacional de Dueños de Camiones, la Asociación Nacional Automotriz de Chile y el BancoEstado Microempresa.

El objetivo de la iniciativa fue entregar un incentivo económico de entre \$4 y \$12 millones a microempresarios para que cambiaran su camión de más de 25 años por uno nuevo. Gracias a esto se sacaron de circulación 196 vehículos de carga, que dejaron de emitir 11 mil toneladas de CO2 a la atmósfera.

Gerdau AZA convirtió los camiones antiguos sacados de circulación, en briquetas mediante una máquina compactadora. Así, se encargó de reciclar el 100% del acero que fue obtenido de los camiones.

En 2010 se realizará la segunda etapa del programa, con lo que se llegaría a eliminar del tránsito a cerca de 500 camiones de más de 25 años de antigüedad.

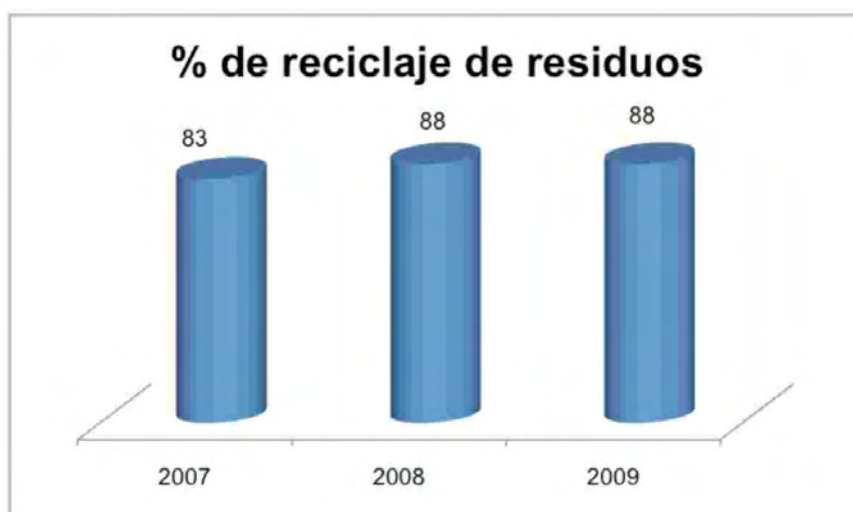
Entre los beneficiados por este programa hay tres proveedores de chatarra de Gerdau AZA. Una de ellas es Ingrid Montoya, quien lleva más de 15 años entregando materia prima a la empresa. Ella entregó un camión de más de 40 años a cambio de un subsidio por \$8 millones.

Testimonio

Ingrid Montoya, chatarrera beneficiada con el subsidio: "Me dio pena ver como compactaban mi camión pero será muy bueno el cambio, porque ahora podré tener un negocio más eficiente".

Peso total de residuos gestionados.

Residuos Reciclados 2009 (ton)	
Escoria HE	79.747
Laminilla Industrial	5.701
Polvo prensa	1.236
Laminilla Lodo	967
Polvo prensa Vezzani	867
Lodo Riles	479
Escombros tierra vala	255
Residuos - Maderas	94
Residuos - Orgánicos Jardín	93
Líquidos Mezclados	47
Residuos - Basura Contaminada	19
Laminilla Horno	17
Residuos - Refractarios Horno	15
Residuos - Sacos Big-Bags	12
Grasas Casino	8
Residuos - Papeles y Cartones	7
Metálicos No Ferroso - Lingoteras	6
Residuos - Pallets	6
Residuos - Plásticos	2
Aceites	1
Metálicos No Ferroso - Boquillas, cables	1
Total Residuos Reciclados	89.581



ESTUDIO DE CASO

Reciclaje de residuos orgánicos

La empresa Reciclajes Industriales S.A., dedicada a la recepción de residuos orgánicos para su compostaje, entregó a Gerdau AZA un certificado de compromiso con el medio ambiente.

El reconocimiento destacó a Gerdau AZA por haber entregado 83 toneladas de residuos orgánicos durante el primer semestre de 2009. Este compromiso fue definido de la siguiente forma: “El tratamiento biotecnológico de sus residuos evita la contaminación de suelos y aguas subterráneas, contribuyendo en la disminución de gases de efecto invernadero”.

Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto

Gerdau AZA es la primera siderúrgica en Chile en cumplir con la norma Nch 204 oficio 2006, que exige certificar que todo el acero que se comercializa en Chile, incluido el importado, está libre de elementos contaminantes.

El Centro de Estudios, Medición y Certificación de Calidad, CESMEC²⁸, en conformidad con el modelo ISO Casco 5, auditó el proceso productivo de Gerdau AZA y certificó que su acero es fabricado bajo un sistema de control de calidad que permite asegurar el cumplimiento de requisitos establecidos en procedimientos de calidad internacionales, por lo que está libre de contaminantes como radioactividad, grasas, aceites y pinturas. La presencia de cualquiera de estos elementos puede afectar al medio ambiente y la efectividad del producto. Por ejemplo, aceites, grasas y pinturas pueden disminuir la adherencia del acero al hormigón.

Todo el proceso de producción de Gerdau AZA, desde el ingreso de la chatarra, materia prima en la fabricación de acero reciclado, hasta la salida del producto final con destino al cliente, es monitoreado permanentemente en busca de rastros de cualquier tipo de elemento contaminante.

La certificación está vigente desde el 1 de enero de 2008 y se otorga por tres años. Este, además, obliga a Gerdau AZA a someterse a revisiones periódicas de sus sistemas de control y detección de elementos contaminantes.

Todos los productos de Gerdau AZA van acompañados de una tarjeta de identificación, que además de entregar las características principales del acero y la correcta forma de utilizarlo, incluye el sello que indica que la barra está libre de contaminantes.

Testimonio

Jefa de la División Certificación de Cesmec, Cecilia Simón: “El período previo de investigación tuvo una duración de aproximadamente un año, tiempo durante el cual se determinó que el acero elaborado por Gerdau AZA está limpio y libre de contaminación, de acuerdo con el procedimiento de control de producto PCE-001/2007. Esta certificación permite la comercialización de productos con el respaldo de un organismo independiente y reconocido oficialmente, que avala que han sido fabricados bajo un sistema de control de calidad que asegura el cumplimiento con una especificación técnica”.

Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil

Gerdau AZA no lleva un indicador que muestre la cantidad de productos vendidos que son recuperados, debido a la complejidad y alto costo que tendría identificar el producto de la empresa de entre las alrededor de 1.700 toneladas de chatarra que diariamente ingresan a la Planta Colina. Sí realiza permanentes campañas para incentivar el reciclaje de chatarra ferrosa, dentro de las que se encuentra el acero producido por la empresa.

Entre las iniciativas mencionadas destaca “Un despunte, una sonrisa”, en la que Gerdau AZA compra los despieces de acero generados en obras civiles y el dinero recaudado es donado por las empresas constructoras a la Corporación Primera Infancia, COPRIN²⁹, una entidad nacida al alero de la Cámara Chilena de la Construcción que administra jardines infantiles para niños en riesgo social.

En 2009, COPRIN administraba dos jardines infantiles, uno en la localidad de Batuco y otro en Temuco, atendiendo a

²⁸ www.cesmec.cl

²⁹ www.cchc.cl

236 niños, que permanecen en estos centros desde las 8:30 horas hasta las 16:30. Además de educación reciben desayuno, colación y almuerzo, lo que constituye una gran ayuda para su desarrollo.

Un desafío para el reporte de 2011 será indicar el porcentaje de material de embalaje (zunchos) reciclados como chatarra ferrosa.

Impactos ambientales significativos del transporte de productos

Gerdau AZA no mide el impacto ambiental del transporte de sus productos, como tampoco el transporte de personal. Un desafío al respecto, es iniciar en 2010 la medición de la Huella de Carbono de la empresa.

Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales

En 2009, Gerdau AZA implementó tres proyectos destinados a mejorar su desempeño ambiental por un total cercano a los US\$2,7 millones.

Proyecto	Inversión (en us\$)
Pavimentación del patio de preparación de cestas (ppc) etapa 1	305.063
Mitigación de ruido para la operación en el patio de chatarra	2.100.000
Monitoreo de calidad de aire en la planta Colina	287.000
Total	2.692.063

En cuanto al proyecto de mitigación de ruido para la operación en el patio de chatarra, se implementaron -en la planta de Colina- medidas para disminuir los niveles de ruido que se generan en algunas etapas de producción del acero.

Con una inversión de más de US\$2 millones, se instaló en la zona de las dos prensas Vezzani, una barrera acústica de 45 m de largo y 16 m de alto, fabricada de acero y recubierta con un panel de aislación de ruido. Éste se compone por una plancha exterior de acero de 2 mm, lana de vidrio absorbente y una plancha interior de 0.8 mm perforada.

Además, se adecuó un túnel acústico para la preparación de cestas. La nave de chatarra se reforzó estructuralmente, instalándole un techo de estructura de acero de 70 toneladas y paneles de aislación acústica para las paredes y techo.

Por último, se añadió al sistema informático, un módulo de gestión operacional de ruido, orientado a quienes manejan las grúas y prensas. Éste indica las metas de ruido para cada equipo, los eventos de sobrepaso, y las gráficas históricas del nivel de presión sonora para luego hacer un análisis.

Gracias a estas medidas y según datos históricos, los niveles de ruido máximos generados por la carga de cestas que se percibían en los sectores más sensibles, disminuyeron en 8 decibeles (db). Para la barrera de las prensas Vezzani, la disminución del nivel de ruido en los mismos sectores, es de al menos 5 db. La eficiencia de la barrera se calculó midiendo niveles de ruido a una distancia de 10 metros hacia fuera y 10 metros hacia adentro, atenuando el nivel de ruido hasta 11 db.

Por su parte, la inversión realizada para pavimentar el Patio de Preparación de Cestas tuvo como finalidad disminuir la emisión de material particulado durante el proceso de carguío de cestas con chatarra para el Horno de Arco Eléctrico de Acería.

ÉTICA

Derechos Humanos

Las Directrices Éticas de Gerdau AZA 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.

Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos y que hayan sido analizados

Durante 2009, no hubo cláusulas de inversión significativas que digan relación a materias de derechos humanos. Aún así, Gerdau AZA fiscaliza el cumplimiento de normas relacionadas con derechos humanos a sus proveedores. En el Reglamento para Empresas Prestadoras de Servicio Bajo el Régimen de Subcontratación, entre otras cosas, se les exige a los proveedores cumplir con:

- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Cumplimiento íntegro de leyes laborales
- Prohibición de trabajo infantil

Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de DD.HH.

Gerdau AZA cumple a cabalidad con el documento de Directrices Éticas, en aplicación desde 2005. Si bien no cuenta con una política específica dirigida a analizar a sus proveedores en materias de DDHH, el documento referido entrega lineamientos al respecto, tales como:

- Prohibición de trabajo infantil
- No discriminación por sexo, raza o credo
- Condena al acoso sexual

Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de DD.HH. relevantes para sus actividades, incluyendo porcentaje de empleados formados

Capacitación en directrices éticas	
HH de formación en directrices éticas	287,5
Promedio anual de HH en capacitación en directrices éticas	0,60
Porcentaje de la dotación capacitada en Directrices Éticas	82,92%

RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades

Por la naturaleza de su negocio, Gerdau AZA debe reportar permanentemente a la autoridad ambiental el impacto de sus operaciones, además de realizar inversiones para mitigarlos. En 2006, la empresa fue autorizada a aumentar su capacidad productiva de 380 mil a 520 mil toneladas de acero líquido al año. Para ello, se comprometió a reforestar 50 hectáreas de la Región Metropolitana hasta el año 2012 con el fin de compensar emisiones de material particulado. De ellas, 30 hectáreas fueron reforestadas en el cerro Calán con especies nativas.

Además, la empresa mantiene una mesa de diálogo permanente con las municipalidades de Colina y Renca, donde operan sus principales plantas. En ella, las comunidades plantean sus principales necesidades y la empresa evalúa su satisfacción.

De este diálogo surgió un programa de operativos de reciclaje en Renca. En 2009 se realizaron 13 operativos de reciclaje en dicha comuna, con una participación promedio de 20 recolectores, lo que permitió reunir en total 35,7 toneladas de chatarra.

El programa se extendió a otras comunas. Así, en Pudahuel se organizaron cuatro operativos, también con una participación promedio de 20 recolectores primarios y se reunieron siete toneladas de chatarra ferrosa. Con la organización Un Techo para Chile se efectuaron cinco operativos en los campamentos Manuel Bustos, El Ingenio, Curacaví y La Farfana, con un total recolectado de 11 toneladas de chatarra ferrosa.

Programas desarrollados por Gerdau AZA en beneficio de la sociedad

Acuerdo Gerdau AZA - Un Techo para Chile:

“Reciclando se contribuye a eliminar los campamentos”

En Chile existen 20 mil familias viviendo en campamentos. Ellas subsisten en permanente estado de crisis, sin agua potable, luz eléctrica, alcantarillado y un techo digno. Además sufren de permanente exclusión y discriminación. Frente a esto, Gerdau AZA y Un Techo para Chile pusieron en marcha una iniciativa en conjunto con las comunidades de campamentos para reciclaje de residuos sólidos.

El objetivo es crear barrios y comunidades sustentables para el Bicentenario. En definitiva, el reciclaje les permitirá a los pobladores reunir dinero para complementar el ahorro necesario para aspirar a la vivienda definitiva.

Testimonio

Gerente de marketing, Jorge Manríquez: “Dos de los pilares que sustentan la política de RSE de Gerdau AZA son: el reciclaje y el desarrollo de las comunidades. Si además ambos están involucrados en el mismo proyecto se produce una simbiosis perfecta, que nos obliga a estar presentes en este proyecto”.

Destrucción de armas

En dos ocasiones, Gerdau AZA facilitó sus instalaciones para destruir armas incautadas por la autoridad a delincuentes. En total, 13.424 armas fueron destruidas en el Horno de Arco Eléctrico de la empresa.

Testimonio

Ministro del Interior, Edmundo Pérez Yoma: “Cada arma destruida es un factor de tranquilidad para la ciudadanía, pues es un delito menos que se comete. Por eso, quienes posean armas y no tengan una manera segura de cuidarlas o no sepan manejarlas, deben entregarlas. De esa manera, si hay un robo en su casa esas armas no caerán en manos de la delincuencia”.

Donación ecológica para Renca

En virtud del compromiso de Gerdau AZA con las comunas donde está presente, con sus habitantes y el medio ambiente, donó 150 textos educativos a la Municipalidad de Renca, cuyo título es “Ecología, conociendo la casa de todos”.

La entrega tuvo como objetivo apoyar la formación de los niños de escuelas municipalizadas en temas relativos a la protección del medio ambiente. Esta donación se materializó en el evento de inauguración del año escolar. Similar iniciativa se implementará en la comuna de Colina, donde se donarán otros 150 libros que serán entregados a cada uno de los colegios beneficiados, por parte de los voluntarios de Gerdau AZA.

El libro donado fue íntegramente financiado por Gerdau AZA, en uno de los proyectos realizados durante el año 2008, como parte del programa de Responsabilidad Social de la empresa.

Gerdau AZA becó a la tenista Daniela Seguel

Número uno en Sudamérica y dos en Europa en categoría junior, fueron los méritos por los cuales el Jurado eligió a la tenista Daniela Seguel como la ganadora de la Beca Deportista Gerdau AZA 2009, consistente en un aporte de \$5 millones.

Testimonio

Daniela Seguel, tenista beneficiada con la beca: “La beca será de gran ayuda...antes me preparaba para un torneo sin saber si podría asistir por falta de recursos. Esta beca me permite entrenar con más tranquilidad pues sé que cuento con apoyo económico para poder desarrollar mi carrera deportiva”.

Además de Daniela, Gerdau AZA renovó la beca por otro año a los deportistas Iván López (atleta) y Cristóbal Olavarría (atleta), debido a sus logros en 2008. Iván López accedió al tercer año de la Beca Deportista Gerdau AZA, adjudicándose \$7 millones, mientras que Cristóbal Olavarría renovó el beneficio por segundo año por \$6 millones.

Aporte a la arquitectura nacional

En la Política de responsabilidad social de Gerdau AZA se menciona el apoyo al conocimiento de profesiones ligadas con la construcción. Es por eso que se decidió contribuir a la edición de un texto que trata sobre el trabajo arquitectónico en obras de hormigón.

La edición consta de mil ejemplares y fue realizada en conjunto con la Escuela de Arquitectura de la Universidad Católica de Chile. Forma parte de una serie de textos denominada Arquitectura – Teoría y Obra.

Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.

Desde la implementación de la norma estadounidense Sarbanes-Oxley (SOX) en Gerdau AZA, el 100% de sus operaciones fueron analizadas respecto de los potenciales riesgos relacionados con corrupción. En virtud de ello se han establecido rigurosos procedimientos que controlan y fiscalizan el cumplimiento de esta norma. En 2009 no se registraron denuncias sobre este tema. El porcentaje de la dotación capacitada en Directrices Éticas en 2009 fue de 82,92 %.

ESTUDIO DE CASO

Línea directa

En el caso que un colaborador, independiente de su nivel jerárquico, identifique o sospeche de posibles violaciones a las directrices éticas o presente dudas respecto a la forma de relacionarse con los colaboradores, clientes, accionistas, proveedores, competidores, comunidades o con el medio ambiente, puede presentar sus inquietudes a la empresa a través de una Línea Directa Telefónica y una Línea Directa vía Web, lo que se puede hacer de manera verbal o por escrito y en forma anónima. Los caminos para ser escuchados contemplan el dialogo directo con jefaturas y además, y paralelamente, los canales implementados en este último período, tal como muestra la siguiente figura:



Para implementar esta nueva práctica se está capacitando presencialmente al 100% de los colaboradores. Ahí se aprovecha de entrenar en las directrices éticas de la empresa y se comunica oficialmente sobre estos nuevos vehículos de comunicación y contacto entre colaboradores y empresa. Adicionalmente, se realizan campañas periódicas para reforzar el tema ético en toda la organización.

Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.

Por medio de canales formales, Gerdau AZA se relaciona con entes reguladores y autoridades gubernamentales de manera activa. En ese sentido, en múltiples oportunidades ha demostrado disponibilidad y apoyo a colaborar en proyectos emblemáticos con la finalidad de beneficiar tanto a los colaboradores, como a las comunidades.

Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.

Durante el año 2009 no se registraron causas judiciales sobre conductas monopolísticas. En sus Directrices Éticas, Gerdau AZA 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.

Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

Durante 2009 no se registraron eventos que hayan requerido el pago de multas o sanciones.

RELACIÓN CON CLIENTES

Gerdau AZA incentiva la relación duradera y de confianza mutua con sus Clientes y garantiza la plena atención a lo acordado con ellos, atendiendo sus prioridades y entregando productos de calidad.

Preocupado de mantener una relación permanente, es que anualmente la empresa realiza una Encuesta de Satisfacción de Clientes, para identificar oportunidades de mejora en el servicio prestado.

Un gran logro de 2009, fue la obtención del Certificado de Producto Limpio. Con esto, Gerdau AZA garantiza a sus clientes que sus productos son entregados libres de contaminación.

POLÍTICA DE CALIDAD

“Satisfacemos las necesidades de nuestros clientes practicando calidad en todo lo que hacemos.”

1. Entregamos productos y servicios adecuados a nuestros clientes, aplicando los principios, conceptos y prácticas de la Gestión de Calidad Total.
2. 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.
3. Creamos condiciones que permitan a las personas aportar al logro de los objetivos de calidad y realizarse como profesionales e individuos.
4. Buscamos estándares de productividad y eficiencia que nos permitan asegurar la solidez y el crecimiento de nuestro negocio.
5. Mantenemos coherencia con las normas éticas, legales y medioambientales.

Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes

Gerdau AZA es la primera siderúrgica en Chile en incorporar en su etiquetado de productos, una certificación donde el 100% de éstos está libre de contaminantes tales como son la radioactividad, las grasas, aceites y pinturas. La presencia de alguno de ellos puede afectar al medio ambiente, la efectividad del producto y la salud y seguridad de sus clientes. Por ejemplo, aceites, grasas y pinturas pueden afectar la adherencia del acero al hormigón.

El Centro de Estudios, Medición y Certificación de Calidad, CESMEC³⁰, en conformidad con el modelo ISO Casco 5, auditó el proceso productivo de Gerdau AZA y certificó que su acero es fabricado bajo un sistema de control de calidad que permite asegurar el cumplimiento de requisitos establecidos en procedimientos de calidad internacionales, por lo que está libre de contaminantes.

Todo el proceso de producción de Gerdau AZA, desde el ingreso de la chatarra, materia prima en la fabricación de acero reciclado, hasta la salida del producto final con destino al cliente, es monitoreado permanentemente en busca de rastros de cualquier tipo de elemento contaminante. El certificado está vigente desde el 1 de enero de 2008 y se otorga por tres años. Este, además, obliga a Gerdau AZA a someterse a revisiones periódicas de sus sistemas de control y detección de elementos contaminantes. El procedimiento es voluntario e inédito en la industria siderúrgica latinoamericana.

Número de incidentes por impacto de productos en la salud y seguridad durante su ciclo de vida

Gerdau AZA no registra en 2009 incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal.

³⁰ www.cesmec.cl

Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos

Todos los productos de Gerdau AZA cumplen con la normativa de la construcción civil en Chile. Por otro lado, para la empresa es importante que sus productos entreguen calidad y seguridad, como así también la información necesaria para su adecuada manipulación.

En los últimos cinco años, Gerdau Aza ha incorporado modificaciones a la tarjeta informativa que acompaña al producto, tras recibir inquietudes de sus clientes. En el reverso de cada etiqueta se indican los diámetros mínimos recomendados para el doblado de las barras de refuerzo, que permiten una correcta aplicación en la producción de ganchos y estribos normales, y ganchos de amarra, de acuerdo al código de diseño de hormigón armado ACI-318. Esta práctica es inédita en la industria siderúrgica internacional y procura mantener a los clientes informados acerca de los usos y limitaciones de los productos adquiridos.

Por otra parte, los productos de Gerdau AZA van acompañados de una etiqueta de plástico de alta resistencia, la cual contiene toda la información

ESTUDIO DE CASO

Material de estudio para clientes y usuarios

En materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) para clientes y usuarios, Gerdau AZA ha desarrollado desde hace años la publicación de manuales técnicos, los que entregan información aplicable a otros productos de acero que no necesariamente son de la empresa.

Existen 9 documentos (7 manuales y 2 catálogos) que se encuentran disponibles para los clientes y usuarios en la página web www.gerdauaza.cl

Entre los títulos disponibles están el Manual Sistema de Refuerzo de Rocas con Pernos Saferock, el Manual de Diseño para Ángulos Estructurales L-AZA, Catálogo Técnico de Barras y Perfiles de Acero Laminado, Catálogo Práctico de Barras y Perfiles Laminados, Detalles Estructurales con Perfiles Ángulo L-AZA y Compendio de Normas Para Productos de Acero, el Manual de Cálculo de Hormigón Armado, edición 1 y 2, y el Manual de Armaduras de Refuerzo para Hormigón.

Todos estos títulos constituyen un aporte al conocimiento académico y el desarrollo de la ingeniería local, pues se trata de ediciones actualizadas y de calidad técnica.

Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.

Gerdau AZA pretende establecer con sus clientes una relación a largo plazo y de confianza mutua, garantizando una buena atención basada en el respeto a sus derechos. Además pone foco en las prioridades de sus cliente a través de productos y servicios adecuados a sus necesidades, utilizando procedimientos que aplican, con rigor, los conceptos y prácticas de la Calidad Total. Es por esto que todas las áreas de la empresa tienen la responsabilidad de planificar, diseñar, fabricar y entregar productos y servicios de calidad.

Desde 1997, Gerdau AZA realiza una encuesta a clientes, que tiene por objetivo conocer y administrar de forma objetiva los grados de satisfacción. En ella se consulta sobre la percepción de sus productos y servicios que entrega la empresa.

En el segundo semestre de 2009, la empresa realizó su encuesta anual de satisfacción de los clientes. Se realizaron 112 encuestas vía Internet. La tasa de respuesta fue de un 33% en 2009, comparada con el 21% de 2008. Los resultados del Índice de Satisfacción General subieron desde un 7,32 en 2008 a 8,02 en 2009.

Además desde esa misma fecha cuenta con un Sistema de Gestión de Inconformidades que es parte integral de la certificación ISO 9001, que permite administrar los reclamos, quejas y devoluciones que los clientes realizan.

Por otro lado, la empresa se preocupa de capacitar a sus clientes, enfocada a mejorar la fuerza de ventas de los canales de distribución. Esto incluye programa de visitas a las plantas y talleres de capacitación.

Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios

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

Además, el documento de Directrices Éticas de la empresa indica que Gerdau AZA se vale exclusivamente de contenidos verdaderos, sin engaños, socialmente aceptados, compatibles con las buenas costumbres y la libre competencia y en conformidad con las leyes vigentes.

También, Gerdau AZA, adhiere al Código Internacional de Prácticas de Publicidad de la Cámara Internacional de Comercio de París³¹.

³¹ www.iccwbo.org

Indice Global Reporting Initiative		
1. Perfil		
1. Estrategia y análisis		
Elemento GRI	Sección del reporte	Nº de pág
1.1. Declaración del máximo responsable	●	4, 5
1.2. Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	●	4, 5
2. Perfil de la organización		
Elemento GRI	Nivel de reporte	Nº de pág
2.1. Nombre de la organización	●	2
2.2. Principales marcas, productos y servicios	●	6
2.3. Estructura operativa de la organización	●	7, 11
2.4. Localización de la sede principal de la organización	●	2
2.5. Países en los que opera la empresa	●	6
2.6. Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	●	2
2.7. Mercados servidos	●	8
2.8. Magnitud de la organización	●	8
2.9. Cambios significativos en el período	●	8
2.10. Premios y distinciones	●	8, 9
3. Parámetros del Reporte		
Perfil del Reporte		
Elemento GRI	Sección del reporte	Nº de pág
3.1. Período cubierto por la información del reporte	●	6
3.2. Fecha del reporte más reciente	●	6
3.3. Ciclo de presentación de reportes	●	6
3.4. Punto de contacto	●	2
Alcance y cobertura		
3.5. Proceso de definición del contenido del reporte	●	6
3.6. Cobertura del reporte	●	6
3.7. Indicar existencia de limitaciones del alcance o cobertura	●	6
3.8. Base para incluir negocios conjuntos	●	7
3.9. Técnica de medición de datos y bases para realizar cálculos.	○	
3.10. Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de la información en relación con reportes anteriores.	●	Se informa en el reporte cuando se producen cambios en el registro de datos
3.11. Cambios significativos relativos a períodos anteriores.	●	8
Indice del contenido del GRI		
3.12. Tabla de indicación de contenidos		44
Verificación		
3.13. Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa	●	6
4. Gobierno, compromisos y participación de grupos de interés Gobierno		
Elemento GRI	Sección del reporte	Nº de pág
4.1. Estructura de gobierno de la organización	●	11
4.2. El presidente del máximo órgano es también ejecutivo de la empresa	●	10
4.3. Cantidad de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos	●	10
4.4. Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	●	10, 11, 12, 13
4.5. Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos ejecutivos y el desempeño de la organización	●	10, 13
4.6. Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	●	10, 11
4.7. Procedimiento para determinar la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno	●	10, 13
4.8. Declaraciones de misión, visión y valores. Códigos de conducta y principios relevantes	●	13, 14, 22, 29, 41
4.9. Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social	●	10, 11
4.10. Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno	●	10, 11, 24 ,25


Compromiso con iniciativas externas		
4.11. Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución		19
4.12. Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente		14, 17, 22, 33, 34, 36, 39
4.13. Principales asociaciones a las que pertenece la organización		14, 15
Participación de los grupos de interés		
4.14. Relación de los grupos de interés que la organización ha incluido		10
4.15. Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete		10
4.16. Enfoque adoptado para la inclusión de los grupos de interés, incluida al frecuencia de participación		6, 9, 10
4.17. Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés		6, 9, 10
Desempeño económico		
Aspecto: Desempeño Económico		
Elemento GRI	Sección del reporte	Nº de pág
EC1. Valor económico directo generado y distribuido		15, 16, 17
EC2. Consecuencias financieras y otros riesgos debido al cambio climático		
EC3. Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales		18
EC4. Ayudas financieras significativas recibidas del Estado		18
Aspecto: Presencia en el Mercado		
EC6. Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales		18
EC7. Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local		No existe un procedimiento específico.
Aspecto: Impactos económicos indirectos		
EC8. Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para beneficio público		Durante 2009 no hubo inversión en la infraestructura para beneficio público.
*Indicadores adicionales		
Desempeño ambiental		
Aspecto: Materiales		
Elemento GRI	Sección del reporte	Nº de pág
EN1. Materiales utilizados		30
EN2. Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados		30
Aspecto: Energía		
EN3. Consumo directo de energía por fuentes primarias		31
EN4. Consumo indirecto de energía por fuentes primarias		32
EN5*. Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia		32
Aspecto: Agua		
EN8. Captación total de agua por fuentes		32, 33
EN10*. Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada		33
Aspecto: Biodiversidad		
EN11. Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad no protegidas		Las instalaciones de Gerdau AZA están ubicadas en áreas industriales exclusivas.
EN12. Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas		Las instalaciones de Gerdau AZA están ubicadas en áreas industriales exclusivas.
Aspecto: Emisiones, derrames y residuos		
EN16. Emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero en peso		33, 34
EN17. Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso		33, 34
EN19. Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso		33, 34
EN20. NOx, SOx, y otras emisiones atmosféricas de importancia por tipo		33, 34
EN21. Derrames total de aguas residuales por naturaleza y destino		33
EN22. Cantidad total de residuos gestionados por tipos y método de tratamiento		35
EN23. Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos		No se registraron denuncias

Aspecto: Productos y servicios		
EN26. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción del impacto		36
EN27. Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil		36, 37
Aspecto: Cumplimiento normativo		
EN28. Costo de las multas significativas por incumplimiento de la normativa ambiental		No hubo multas
Aspecto: Transporte		
EN29*. Impactos significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal		37
Aspecto: General		
EN30*. Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales		37
Indicadores de desempeño social de prácticas laborales y ética del trabajo		
Elemento GRI	Sección del reporte	Nº de pág
Aspecto: Empleo		
LA1. Desglose de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región		19, 20
LA2. Número total de empleados y rotación media de empleados por grupo de edad, sexo y región		21
LA3*. Beneficios sociales para los empleados con jornada completa		21, 22
Aspecto: Relaciones empresa / trabajador		
LA4. Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo		22
LA5. Período mínimo de aviso sobre cambios organizacionales		
Aspecto: Seguridad y Salud Ocupacional		
LA6*. Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités paritarios de seguridad y salud conjuntos		23
LA7. Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos, y número de víctimas fatales por región		27
LA8. Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a trabajadores, familias y comunidad		28
LA9*. Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos		23, 24
Aspecto: Formación y educación		
LA10. Promedio de horas de formación al año por empleado		24, 28
LA11*. Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras		24, 28
LA12*. Porcentaje de los trabajadores que reciben evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional		28, 29
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13. Composición de los órganos de Gobierno corporativo y planilla desglosado por sexo y otros indicadores de diversidad		29
LA14. Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional		No existen diferencias en los salarios
Indicadores de desempeño de Derechos Humanos		
Elemento GRI	Sección del reporte	Nº de pág
Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento		
HR1. Porcentaje total y número de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido evaluados		38
HR2. Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos		38
HR3*. Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aspectos de derechos humanos relevantes para su actividad, incluyendo el porcentaje de empleados formados		38
Aspecto: No discriminación		
HR4. Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas		No hubo casos

Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos HR5. Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación puedan correr riesgos.	●	Existe absoluta libertad de asociación
Aspecto: Explotación infantil HR6. Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.	●	Se prohíbe el ingreso de menores a la empresa
Aspecto: Trabajos forzados HR7. Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado	●	No hubo denuncias
Aspecto: derecho de los indígenas HR9*. Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos indígenas.	●	No se produjeron accidentes
Indicadores de desempeño de Sociedad Elemento GRI Aspecto: Comunidad	Sección del reporte	Nº de pág
SO1. Naturaleza, alcance y efectividad de los programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones	●	38, 40
Aspecto: Corrupción SO2. Porcentaje y número total de unidades de negocios analizadas con respecto a riesgos relacionados con corrupción	●	40
SO3. Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	●	40
SO4. Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	●	40
Aspecto: Política pública SO5. Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de lobbying	●	40
Aspecto: Comportamiento de competencia desleal SO7*. Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia	●	40
Aspecto: Cumplimiento Normativo SO8. Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	●	41
Indicadores de desempeño de la responsabilidad del producto Elemento GRI Aspecto: Salud y seguridad del cliente	Sección del reporte	Nº de pág
PR1. Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes	●	41
PR2*. Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regularización legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos del producto	●	41
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios PR3. Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa	●	41, 42
PR4*. Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos al etiquetados de los productos y servicios	●	No hubo incumplimientos en esta materia
PR5*. Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo resultados de estudios	●	42
Aspecto: Comunicaciones de marketing PR6. Programas de cumplimiento de leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing	●	43
PR7*. Número de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing	●	43
Aspecto: Privacidad del cliente PR8*. Número de reclamos debidamente fundados en relación con el respeto		

a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	●	No hubo reclamos
Aspecto: Cumplimiento normativo PR9. Costo de las multas significativas producto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y uso de los productos y servicios.	●	No hubo reclamos

Report Application Levels

		2002 In Accordance	C	C+	B	B+	A	A+
Optional	Mandatory	Self Declared						
	Optional	Third Party Checked						
	Optional	GRI Checked						
				Report Externally Assured		Report Externally Assured		Report Externally Assured



Reporte de RSE 2009

 GERDAU AZA