

Introducción

AZA en una mirada

Modelo de
Sostenibilidad

Economía circular,
regenerativa y net zero

Personas y
comunidades
sostenibles

Negocio de Excelencia

Información
complementaria

5

“Somos el principal productor de Acero Verde y el mayor reciclador de chatarra ferrosa en el país. Como tal, nos hemos ido preparando para crecer y seguir siendo la empresa líder en acero para la construcción en Chile”.

Alejandro Lifschitz
Gerente de Desarrollo Comercial

1. Excelencia e innovación

La Gerencia de Transformación e Innovación continuó su misión de reforzar y alinear los compromisos públicos de la estrategia de sostenibilidad para alcanzar las metas del plan estratégico con el fin de convertirnos en la mejor empresa de acero para el mundo en 2030.

A. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Nuestra meta para 2030 es ser líder en excelencia, competitividad y sostenibilidad. Con este fin, estamos fundando las bases para que en el corto plazo obtengamos los primeros resultados de los modelamientos matemáticos, mantenimientos predictivos y la actualización de sistemas, lo que nos permitirá tener información en línea para gestionar de mejor manera nuestro desempeño ambiental, social y económico. Estos avances, así como su gestión integral y coordinada, nos ayudarán a crear un AZA alineada a los nuevos tiempos, a través de ideas y tecnologías que nos harán más competitivos.

B. ¿CÓMO GESTIONAMOS ESTOS TEMAS?

Nuestro enfoque

En 2020 comenzamos la implementación de un proyecto para diseñar una hoja de ruta tecnológica, apoyados por la consultora PwC, que movilizó a todas las áreas de la Compañía a buscar oportunidades de mejora y que se consolidó durante 2022. Además, diseñamos la estrategia de cambio cultural para enfrentar el salto a la transformación digital de los colaboradores, estandarizamos los procesos de las áreas de apoyo y continuamos ejecutando el plan de inversiones con miras a 2025.

En 2022 también se consolidó la Gerencia de Transformación e Innovación, creada un año antes, cuyo foco ha sido priorizar los proyectos de la ruta tecnológica que tengan una mayor creación de valor para nuestra Compañía así como alinear los compromisos públicos para alcanzar las metas estratégicas.

Asimismo, contamos con sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad que nos han permitido definir metas claras, objetivos y estrategias para mejorar en estas materias de manera permanente y sistemática. Es así como, tanto nuestros compromisos, como la forma en que gestionamos estas variables, han contribuido a convertirnos en un referente nacional en materia de obtención de financiamientos ASG (ambiental, social y gobernanza).

Principales avances 2022



- Consolidación de la Gerencia de Transformación e Innovación.
- Seguimos implementando proyectos que nos permiten optimizar nuestra operación y mejorar los procesos.
- Aumento de 20 % de la participación en los programas Ideas y Grupo de Solución de Problemas, en comparación con 2021.
- Aprobación de 59 proyectos de inversión por más de US\$ 12,9 millones.
- Firma con tres bancos de financiamientos asociados a variables ASG, por \$ 79.600 millones, cuatro veces más que el obtenido en 2021, lo que nos posiciona como una de las empresas líderes en Chile en el uso de este tipo de financiamiento.



Reconocimiento a colaboradores en Encuentro de Mejora

Avances e iniciativas destacadas

Innovación

Ruta tecnológica: continuamos trabajando en mejorar los procesos de la cadena de abastecimiento a través de una gestión integrada de proveedores, compras y contratos; en la integración de canales de venta con los clientes; y en la planificación coordinada entre el área de suministro y de la planta. Además, consolidamos el uso de inteligencia artificial en procesos productivos e implementamos nuevos equipos y metodologías para aumentar la eficiencia energética.

Ideas participativas: desde hace más de una década, promovemos iniciativas propuestas por nuestros colaboradores a través del Programa Ideas y del Grupo de Solución de Problemas (GSP). Ambas actividades permiten a los colaboradores dar soluciones a situaciones complejas de manera colaborativa y promoviendo la mejora continua. En 2022 relanzamos ambos programas, ya que los últimos años se había registrado una baja de participación (pasando de 3 % en 2020 a 16 % en 2022). Además, en octubre de 2022, organizamos un encuentro de mejora para reconocer la participación de los colaboradores y las áreas más activas, tanto en Ideas como en GSP.

Certificaciones AZA

2015:



2018:



Plan de inversiones

Nuestro plan de inversiones 2020 – 2026 considera US\$ 186 millones, que tienen como objetivo asegurar nuestra competitividad, aumentar la capacidad de producción a 620 mil toneladas y seguir promoviendo el uso de tecnología que nos ayude a producir de manera aún más sustentable. En este contexto, en 2022, el monto aprobado fue de US\$ 12,9 millones para la materialización de 59 proyectos en diversos ámbitos, como el avance del proceso de digitalización del patio de chatarra de acería, que se convirtió en el mayor avance interno y la actualización tanto de los equipos principales en el Laminador de Colina, como de los inyectores y módulos post-combustión del Horno Eléctrico de Acería que contribuirán a mejorar la productividad de las instalaciones y a garantizar la seguridad laboral. A la fecha, se ha invertido en forma permanente con mínimas variaciones a pesar de las contingencias. Adicionalmente, tenemos otros proyectos que mejorarán nuestra excelencia en diferentes ámbitos. Entre ellos destacan:

- El proyecto Actualización del Sistema de Ruido de Planta Colina para mejorar y aumentar el sistema de control operacional de ruido existente en el patio de chatarra y mantener el cumplimiento de nuestra Resolución de Calificación Ambiental (RCA).
- Uso de robótica para detectar puntos calientes en las cucharas de acero que se transportan desde el Horno Cuchara hasta la Colada Continua a través de cámaras termográficas que miden su temperatura para alertar en forma automática y evitar perforaciones en la cuchara con acero líquido.
- Instalación, en todo Chile, de nuevos puntos de recolección y reciclaje que han permitido comprar una mayor cantidad de chatarra a proveedores minoristas en distintas zonas del país.
- Instalación de 540 contenedores en industrias y empresas mineras donde se produce chatarra para favorecer el manejo y disminuir los costos de transporte de chatarra.
- Uso de inteligencia artificial para mejorar el proceso de clasificación de la chatarra, optimizar la labor de los clasificadores y mejorar sus condiciones de seguridad.
- Estandarización de las oficinas en Laminación Renca, Laminación Colina e Ingeniería.



Financiamiento sostenible

En 2022 logramos \$ 79.600 millones en nuevas líneas de financiamiento con estructura ASG (ambiental, social y de gobernanza) de corto y mediano plazo, casi cuatro veces más que la obtenida en 2021, lo que nos posiciona como uno de los líderes en esta materia en Chile. Los créditos están asociados al logro de tres indicadores estratégicos con objetivos al 2025, como la reducción de emisiones de dióxido de carbono, el incremento de la cantidad de chatarra metálica comprada a recicladores de base y el aumento de la eficiencia de nuestros materiales a través de un modelo de economía circular.

Adicionalmente, fuimos invitados por el Banco Santander para participar en foros como referente de la industria para comentar el proceso efectuado en este tipo de financiamiento. En 2022 el 43 % de las líneas de crédito aprobadas y el 30 % de los financiamientos reales, fueron estructurados bajo el formato ASG.



C. DESAFÍOS Y FOCOS FUTUROS

Nuestro principal desafío es generar procesos de adaptación para que la organización sea capaz de asimilar los futuros cambios, asumir nuevos roles y colaborar con todas las áreas con el fin de generar una transformación cultural que contribuya al logro de nuestro plan estratégico y a dar respuesta a las nuevas necesidades de nuestros clientes.

Asimismo, esperamos poder ver, en los próximos años, los primeros resultados de los trabajos efectuados a través de la ruta tecnológica con inteligencia artificial, *machine learning* y la actualización de sistemas y procesos.

Tanto el cambio cultural como el uso de nueva y más moderna tecnología, procesos y sistemas nos impulsarán al AZA de 2030, transformándonos en una siderúrgica que equilibra los beneficios de la tecnología con el desarrollo de sus grupos de interés.

2. Gobernanza

Introducción

AZA en una mirada

Modelo de Sostenibilidad

Economía circular, regenerativa y net zero

Personas y comunidades sostenibles

Negocio de Excelencia

Información complementaria

Para asegurar el futuro sostenible de AZA en el mediano y largo plazo, hemos establecido un Gobierno Corporativo que define estrategias y prioridades, establece estructuras de gestión eficaces, así como también controla el desempeño y el uso eficiente de los recursos.

A. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Continuamos implementando una profunda transformación para garantizar el cumplimiento de nuestro propósito “Acero Verde para construir juntos un Chile más sostenible” y asegurar que AZA continúe siendo líder en la industria del acero sostenible en las próximas décadas. Por este motivo, es fundamental contar con un Gobierno Corporativo y una alta dirección comprometida con este proceso de transformación.

B. ¿CÓMO GESTIONAMOS ESTE TEMA?

Nuestro enfoque

En AZA hemos perfeccionado sistemáticamente nuestras prácticas de gobernanza y procesos que nos permiten mantener una gestión eficiente, sostenible y transparente. Nuestro Directorio, desde 2018, ha impulsado la transformación de nuestra empresa y el fortalecimiento y consolidación del equipo de trabajo de alta dirección para alcanzar los objetivos estratégicos que nos hemos trazado.

Principales avances 2022



- Por primera vez hemos auditado los principales KPIs asociados a los vectores de nuestro Modelo de Sostenibilidad. Dicha auditoría ha sido realizada por Deloitte.
- Incorporamos en todas las reuniones del Directorio y de los comités ejecutivos una actualización del desempeño en los tres vectores que componen nuestro Modelo de Sostenibilidad.



Avances e iniciativas destacadas

Directorio y marco de gobernanza

Contamos con un Directorio formado por siete miembros que conducen la empresa dentro de un marco de responsabilidad, asumiendo diversos desafíos empresariales, y conservando en forma sustentable la rentabilidad económica del negocio.

La gestión y administración de la sociedad es delegada por el Directorio al Gerente General, quien está a cargo de todas las operaciones de la empresa y a quien le reportan todas las unidades de negocios y de soporte.

Monitoreo de aspectos ASG e incorporación en las decisiones

Nuestro Directorio realiza seguimiento a la implementación de las directrices en las materias ASG y entrega recomendaciones a la alta gerencia para asegurar que los factores éticos, económicos, ambientales y sociales sean considerados en sus decisiones.

Planificación estratégica, objetivos y KPIs: la planificación estratégica anual constituye nuestro mapa de ruta en donde definimos las directrices, objetivos, proyectos/iniciativas y sus KPIs asociados en todas las materias, incluidas las ASG. En todas las reuniones mensuales del Directorio se presenta la evolución de dichos indicadores y el estado de los proyectos e iniciativas definidas.

Comités: los comités son un mecanismo de gestión clave para hacer seguimiento al despliegue de la estrategia de la Compañía, y para favorecer la comunicación y toma de decisiones de manera transversal. A nivel de Directorio contamos con los comités de Finanzas y Comercial; mientras que a nivel ejecutivo, con comités especializados en procesos y en la gestión de personas.



Auditoría de indicadores ASG

Estamos comprometidos con aplicar la misma rigurosidad de la auditoría que realizamos de los indicadores financieros, a los de sostenibilidad. En 2022 dimos un paso importante e innovador, al incluir KPIs asociados a los vectores de nuestro Modelo y que impactan los compromisos públicos que hemos asumido, dentro de la auditoría que realizará Deloitte.

La principal instancia que reúne a la alta dirección de la empresa es el Comité Ejecutivo. Este analiza los KPIs y sus desviaciones, condición de los proyectos y direcciona a la Compañía en sus materias fundamentales. Por su parte, en el Comité Ejecutivo Ampliado se analiza el negocio desde una visión general, se fomenta la colaboración entre las áreas y se empodera a los liderazgos intermedios, entre otros. El Comité de Sostenibilidad, por su parte, direcciona y monitorea los aspectos generales en esta materia. Además, para el mejoramiento continuo en temas específicos ASG contamos con los comités de Medio Ambiente, Estratégico de Energía, Estratégico de Operaciones, Salud y Seguridad, Desarrollo de Personas, Ética y Cumplimiento, e Inversiones y Comercial, entre otros.

Comité de Sostenibilidad: operativo desde 2019, tiene por rol:

- Revisar la Estrategia de Sostenibilidad y su despliegue.
- Tomar decisiones estratégicas sobre los proyectos.
- Monitorear los proyectos e indicadores asociados.
- Analizar los riesgos y requerimientos asociados al cumplimiento de la Estrategia y compromisos públicos asumidos.

El Comité está integrado por el Gerente General, y los gerentes de Personas, Compras Metálicas, Operaciones, Negocio, Desarrollo Comercial, Transformación e innovación, Administración y Finanzas, Seguridad y Salud ocupacional, y Sostenibilidad. El Comité se reúne cada seis meses.

Complementariamente, en los comités ejecutivos que se realizan mensualmente se presenta el avance en las materias y proyectos ASG pertinentes.

KPIs INFORMADOS AL DIRECTORIO

Las reuniones mensuales del Directorio y de los comités ejecutivos comienzan con una actualización del desempeño en los tres vectores que componen nuestro Modelo de Sostenibilidad.

Informamos a nuestro Directorio la evolución de dichos KPIs, así como la ejecución de los proyectos e iniciativas estratégicas asociadas.

Directorio



Jorge Matetic Riestra
Presidente del Directorio

Juan José del Río Silva
Director

Andrés Matetic Hastard
Director

**Juan Pablo Casanegra
Rodríguez**
Director

**Iñaki Otegui
Minteguía**
Director

**Juan Nicolás Uauy
Valdivia**
Director

**Hermann von
Mühlenbrock Soto**
Director

Alta dirección



Hermann von Mühlenbrock Soto
Gerente General

Aída Soto Silva
Gerente de Personas

Italo Ozzano Cabezón
Gerente de Negocios

Paola Grandela Murasso
Gerente de Sostenibilidad

Domingo Corvalán Díaz
Gerente de Administración y Finanzas

Julio Franzani García
Gerente de Seguridad Industrial



Carlos Ferrer Pinto
Gerente Proyecto Shredder

Alejandro Lifschitz Pérez
Gerente de Desarrollo Comercial

Luciano Ramos Marques
Gerente de Operaciones

Juan Greibe Kohn
Gerente de Compras Metálicas

Juan Osses Moreno
Gerente Venta Perfiles

Juan Andrés Barrientos Rivas
Gerente de Transformación e Innovación

Introducción

AZA en una mirada

Modelo de Sostenibilidad

Economía circular, regenerativa y net zero

Personas y comunidades sostenibles

Negocio de Excelencia

Información complementaria

C. INDICADORES

Composición del Directorio

Composición del Directorio

Género



Nacionalidad



Edad



Antigüedad



Independencia



D. DESAFÍOS Y FOCOS FUTUROS

El desafío constante es integrar cada día más el Modelo de Sostenibilidad en nuestras decisiones y prácticas cotidianas y nos estamos preparando para esto. Hemos avanzado en sensibilizar y comunicar el Modelo hacia toda la organización, definir prioridades, compromisos públicos, un tablero de KPIs con el que nuestro Directorio y Administración controla nuestro desempeño, así como una gobernanza en la materia, incluidos comités a nivel ejecutivo.

Los focos en materia de gobernanza en el corto plazo son: seguir desplegando nuestro Modelo de Sostenibilidad hacia los colaboradores para que se integre en las decisiones cotidianas, fortalecer la satisfacción de los clientes y colaboradores de la empresa, y robustecer nuestro programa de *compliance*, de forma de resguardar el cumplimiento no solo de las leyes y regulaciones que nos aplican, sino también de los altos estándares de AZA.

Una robusta gobernanza guiará nuestro proceso de transformación con miras a fortalecer nuestra competitividad y sostenibilidad. Nuestro objetivo es ser una empresa líder en el segmento, y para ello seguiremos aumentando nuestra productividad, buscando nuevos mercados e innovando en nuevas soluciones de Acero Verde, fortaleceremos el financiamiento verde, promoveremos la transformación tecnológica y cultural de nuestra empresa, no transaremos con el cuidado de la salud, seguridad y bienestar de nuestra gente, y seguiremos buscando nuevas formas de fortalecer a nuestra red de recicladores de chatarra, en particular a los pequeños recicladores de base.

3. Integridad y gestión de riesgos

Nuestro Programa de Cumplimiento tiene por objetivo fortalecer una cultura basada en la integridad. Junto con ello, hemos implementado un sistema integral de gestión de riesgos que nos permite alcanzar los objetivos estratégicos a corto, mediano y largo plazo.

A. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

La excelencia y la integridad en la conducción de nuestro negocio son las bases para una mayor competitividad, para cimentar la confianza de nuestros grupos de interés y la sostenibilidad en el largo plazo de AZA. Por esto, son dos de nuestros ocho valores corporativos.

Junto con lo anterior, contar con un robusto sistema de gestión de riesgos nos permite anticipar y prepararnos para enfrentar los desafíos del entorno en forma oportuna, resiliente y eficiente; asegurando de esta forma cumplir con nuestros objetivos estratégicos y los lineamientos nacionales e internacionales que nos aplican y a los que voluntariamente hemos adscrito.

B. ¿CÓMO GESTIONAMOS ESTOS TEMAS?

Nuestro enfoque

Programa de Cumplimiento

El Programa de Cumplimiento de Aceros AZA es un método sistemático para crear y fortalecer constantemente una cultura organizacional en base a la integridad y ética en todos los niveles de la organización. Fomenta el respeto de los Derechos Humanos y el cumplimiento de altos estándares de conducta basados en los principios y valores corporativos. Lo componen el Código de Ética, el Modelo de Prevención de Delitos, el Modelo de Libre Competencia y el Canal de Denuncias, para direccionar a la organización y establecer un adecuado ambiente de control.

Principales avances 2022



- Concluimos la actualización de la Matriz de Riesgos Estratégicos.
- Actualizamos nuestro Modelo de Prevención de Delitos, incorporando los delitos informáticos, de trata de personas y control de armas.
- Lanzamos la Plataforma de Declaraciones de conflictos de interés.
- Lanzamos el Protocolo de Relacionamento con Clientes y Distribuidores.
- Trasladamos nuestro sistema SAP ERP al mundo *cloud* para robustecer los niveles de seguridad y continuidad operacional.

Programa de Cumplimiento



Código de Ética



Modelo de Prevención del Delito



Modelo de Libre Competencia



Canal de Denuncias

Gestión de riesgos

El Directorio es responsable de la identificación y gestión de los riesgos, delegando en el área de Control Interno y Cumplimiento la responsabilidad de supervisar y coordinar el proceso de identificación y evaluación de los riesgos, incluidos los de sostenibilidad, así como también de revisar el cumplimiento de los planes de acción establecidos para mitigar o eliminarlos.

Esta área desarrolla evaluaciones en materia de riesgos para planificar los trabajos de auditoría y cumplimiento normativo. Además, es liderada por un Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos, ente autónomo y con facultades necesarias para efectuar su labor. Reporta al Directorio de forma semestral y extraordinariamente, cuando es necesario.

Para integrar la gestión de riesgos y el control interno en nuestras actividades, así como para prevenir situaciones de conflicto de interés y corrupción, implementamos un programa de auditoría que se ejecuta e informa al Directorio anualmente. Además, las auditorías externas, que desarrollamos con reconocidas empresas del mercado, responden a altos estándares. Asimismo, promovemos el uso de la línea de denuncias sobre prácticas legales y éticas, e implementamos un proceso de entrenamiento permanente a los colaboradores en estos modelos y plataformas.

Avances e iniciativas destacadas

Código de Ética: representa de forma clara y transparente las conductas esperadas de cada uno de los accionistas, directivos, ejecutivos y colaboradores. También refuerza los compromisos de la Empresa y su actuación responsable e íntegra con los clientes, proveedores, colaboradores y comunidades. En 2022 continuamos con las capacitaciones presenciales y por *e-learning* a nuestros colaboradores en algunos temas abordados por el Código.

(ver sección *Difusión y Capacitación*).

Participamos en el **Círculo de Compliance de la Cámara Chileno- Alemana** y en **Acción Empresas**, en donde se comparten las mejores prácticas empresariales en materia de cumplimiento e integridad.

Modelo de Prevención de Delitos (MDP): fue actualizado en 2022, incorporando los delitos informáticos, de trata de personas y control de armas. La responsabilidad de implementar, mantener y supervisar el MPD recae en el Directorio en conjunto con el Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos.

Modelo de Libre Competencia: cuenta con dos instrumentos de aplicación, el Manual para el cumplimiento de la legislación de libre competencia y el Protocolo de conducta en asociaciones gremiales. Por medio de las medidas preventivas, correctivas o prohibitivas permite proteger el bienestar de los consumidores y la eficiencia en el mercado.

Conflictos de interés: el Código de Ética incluye directrices en materia de conflictos de interés, las que se complementan con el lanzamiento, en 2022, de la nueva plataforma de declaraciones en esta materia. Esta última, desarrollada con el apoyo de la fundación Generación Empresarial, tiene como fin prevenir y gestionar cualquier infracción a nuestras políticas y procedimientos internos en materia de conflictos de interés, donaciones, regalos y/o hospitalidades y relación con funcionarios públicos. En AZA hemos identificado las áreas que por sus funciones y cargos deben desarrollar sus declaraciones de forma obligatoria, lo que es complementado con las capacitaciones respectivas.

Protocolo de Relacionamento con Clientes y Distribuidores:

aprobado por el Directorio y lanzado en 2022, este lineamiento tiene por objetivo entregar las directrices y pautas de conducta que se deben seguir en las instancias de participación, tanto formal como informal, con clientes y distribuidores. El documento es complementario al Manual para el Cumplimiento de la Legislación de Libre Competencia. Este nuevo documento refleja el compromiso de las instancias directivas de Aceros AZA y sus filiales por cumplir las normas de defensa de la libre competencia e implementa actividades de promoción y prevención de conductas contrarias a las normas antimonopolios. Además, se realizaron capacitaciones al Directorio, principales ejecutivos y personal que se relaciona con clientes y distribuidores.

Riesgos estratégicos

En 2022 finalizamos la actualización de la Matriz de Riesgos Estratégicos, que incluye los aspectos ASG y que fue presentada al Comité de Riesgo. En 2023 implementaremos los planes de mitigación y control respectivos.

Entre los riesgos estratégicos se cuentan los de mercado, competencia, ciberseguridad, ambientales, seguridad laboral y sociales, entre otros ámbitos.

Comité de Ética y Cumplimiento: entre otras funciones el Comité de Ética y Cumplimiento se encarga de fomentar y promover los valores y conductas descritas en el Código de Ética, conocer y proponer resoluciones a las denuncias que se presenten y proponer actualizaciones y correcciones que aseguren la consistencia en el tiempo del Código. Está integrado por el Gerente General y los gerentes de Personas, de Sostenibilidad, de Administración y Finanzas, y el Oficial de Cumplimiento. En 2022 el Comité revisó en forma regular las denuncias hechas en nuestro Canal de Denuncias Corporativo, hizo seguimiento del estado y de los resultados de las investigaciones efectuadas y definió y/o confirmó los cursos de acción respecto de estas denuncias y personas involucradas. Asimismo, gestionó el estado de las declaraciones del Canal de Declaraciones Corporativo, el cual incluye temas relacionados con conflicto de intereses, donaciones, regalos, hospitalidades y relacionamiento con funcionarios públicos y las materias relacionadas con el plan anual de divulgación de nuestro programa de ética y cumplimiento, del Modelo de Prevención de Delitos, el Modelo de Libre Cumplimiento y el Código de Ética.

Difusión y capacitación:

contamos con diversas iniciativas para difundir el Código de Ética, todos los protocolos y lineamientos internos, así como el canal de denuncias. Junto con ello hemos implementado un programa de formación, compuesto por un curso *e-learning*, videos y charlas presenciales, entre otros. En 2022 pusimos a disposición de los colaboradores videos formativos en materia de prevención de delitos, libre competencia, acoso laboral y sexual, discriminación y el Código de Ética.

Canal de Denuncia: herramienta anónima y confidencial, disponible para cualquier persona relacionada directa o indirectamente con AZA, para detectar cualquier tipo de incumplimiento respecto de los valores, normas, Código de Ética, reglamentos y procedimientos internos. Las denuncias y consultas son recibidas por nuestro Oficial de Cumplimiento y Encargado de Prevención de Delitos, a través de diversas plataformas: sitio web, línea telefónica gratuita o contacto directo o a través de mail con el Oficial de Cumplimiento. Las denuncias son informadas en la rendición de cuentas que realiza el Oficial de Cumplimiento al Directorio y mediante reportes trimestrales. En 2022 se registraron ocho denuncias, la totalidad resueltas en el mismo periodo.



Ver video ▶



Ciberseguridad

La ciber delincuencia y ciber inseguridad generalizada es uno de ocho principales riesgos que enfrentan las empresas y organizaciones a nivel mundial, de acuerdo con el último informe de Riesgos Globales emitido en enero de 2023 por el World Economic Forum. En AZA no estamos ajenos a este fenómeno, cuyo impacto se acrecienta en la medida que avanzamos en nuestra transformación digital.

Es por ello que hemos diseñado un Plan de Ciberseguridad cuyo objetivo es incrementar nuestros niveles de seguridad informática a través de la introducción de herramientas que permiten una detección más temprana de incidentes relacionados con ciberseguridad, a la vez que contribuyen a mejorar los sistemas de respaldo de información y capacitar a nuestros colaboradores en la materia, en particular a quienes son más proclives a los ataques dada su función. Esto último es relevante si consideramos que recibimos cerca de 1.800.000 correos mensuales de los cuales el 80 % son maliciosos.

Hemos trasladado nuestro sistema SAP ERP al mundo cloud con el fin de robustecer los niveles de seguridad y continuidad operacional, minimizando impactos en caso de algún ataque cibernético. Adicionalmente, implementamos herramientas de monitoreo para la detección de intrusiones no autorizadas y ataques exteriores hacia los sistemas de AZA. A nivel de microinformática, aplicamos medidas de bloque y protección de dispositivos de información extraíbles (*pendrives* y discos externos de almacenamiento) para evitar la fuga de información o contaminación de virus por estos medios. Contamos con plataformas para la protección y mitigación de ataques cibernéticos hacia los servicios que utilizamos (internet y e-mail), infraestructura (*desktops*, *notebooks* y servidores), aplicaciones web (sitios web) y aplicaciones core (SAP S/4).

Adicionalmente, participamos activamente, junto a otras empresas e instituciones, en el Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática (CSIRT) del Gobierno de Chile, con el objetivo de compartir información y experiencias.

C. INDICADORES

8

denuncias en el Canal de Denuncias
100 % resueltas en el periodo



0

denuncias por discriminación



Ciberseguridad

	2020	2021	2022
Número de incidentes de ciberseguridad	1	1	0
Tiempo medio requerido para detectar el incidente (en horas)	12	4	0
Tiempo medio que se requiere para contestar/resolver la brecha (en días)	6	9	0

D. DESAFÍOS Y FOCOS FUTUROS

AZA está comprometida con fortalecer su modelo de cumplimiento y procesos de control interno, para lo cual efectúa actualizaciones permanentes de su Manual de Prevención de Delitos e implementa y difunde internamente manuales y protocolos que regulan el relacionamiento con clientes y competidores. Últimamente, hemos trabajado en la actualización de

una matriz de riesgos estratégicos y nuestra prioridad en el futuro cercano es implementar el sistema de gestión de los riesgos identificados y priorizados según su criticidad.

En materia de ciberseguridad, nuestro principal desafío para los próximos años es continuar con la implementación de su plan

y estrategia definida en materia de protección y prevención. Esta práctica cubre diferentes frentes como la transformación cultural de nuestra organización, el fortalecimiento de los sistemas actuales y futuros, el acompañamiento a los equipos internos de su transformación digital y la implementación de políticas y procedimientos.



4. Productos sostenibles y compromiso con los clientes

Nuestros productos tienen una de las huellas de carbono más baja de la industria a nivel mundial, transformándolos en una materia prima fundamental para aportar a la construcción sostenible del país. Tanto esta característica, como sus especificaciones técnicas, nos han posicionado como un actor relevante en el mercado en Chile.

A. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Chile ha definido una serie de medidas y programas público - privados para impulsar un crecimiento económico alineado con la protección del medio ambiente y la equidad social, buscando modificar actuales patrones de consumo y producción para desacoplar el crecimiento y desarrollo del país de la degradación del entorno.

Cada una de estas iniciativas buscan tanto reducir la huella de carbono del sector, como mejorar los sistemas de construcción de manera de ofrecer nuevos estándares de aislación térmica en edificios, garantizar la trazabilidad de los residuos de la construcción y demolición y alcanzar estándares de energía *net zero*. De esta forma, se espera contar con estrategias de reducción de la demanda de energía del sector, implementar iniciativas de economía circular y de uso de materiales sostenibles que permitan reducir la huella de carbono de las edificaciones con miras a cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible a 2030. En este contexto, ofrecer al mercado el Acero Verde de AZA es un gran valor competitivo.

Introducción

AZA en una mirada

Modelo de Sostenibilidad

Economía circular, regenerativa y *net zero*

Personas y comunidades sostenibles

Negocio de Excelencia

Información complementaria



B. ¿CÓMO GESTIONAMOS ESTOS TEMAS?

Nuestro enfoque

Hemos trazado una hoja de ruta para alinearnos con el objetivo de limitar el calentamiento global en 1,5 °C, a través de la cual disminuimos nuestro consumo energético y avanzamos hacia el *net zero* mediante la eficiencia energética de los procesos y el uso de energías renovables. Por otro lado, nuestras metas fueron validadas por Science Based Targets Initiative (SBTi) en 2022, con lo que asumimos el liderazgo latinoamericano en conseguir este logro (ver [pág. 35](#)). En segunda instancia, buscamos mecanismos para acercarnos permanentemente a nuestros clientes con el fin de conocer y solucionar sus necesidades. (ver [pág. 102](#)).

En 2022, uno de los hitos fue la creación de la Gerencia de Comercio Exterior, que depende de la Gerencia de Nuevos Negocios, y que cuenta con una estructura de *trading* de chatarra y acero, la cual permitirá maximizar el uso de capacidad productiva, optimizando los costos y los niveles de inventario.

Nuestro compromiso:

100% de los productos fabricados por AZA en Chile serán *net zero* antes de 2050.

Ser el socio estratégico para la industria y la construcción, aportando a su crecimiento y productividad al 2030.

Además, pensando en la excelencia del negocio, comenzamos un proyecto colaborativo entre distintas áreas de la empresa, que busca materializar una nueva propuesta de valor hacia los diferentes actores con los cuales interactuamos en el mercado nacional e internacional. Para ello nos apoyamos en herramientas que permitan comunicarnos de una manera más amplia y ágil con la industria, incorporando con este fin nuevos canales de comunicación y relacionamiento. Todo esto soportado por la transformación

digital de nuestros procesos y la gestión eficiente de la información para la operación.

Los focos principales de esta nueva propuesta de valor hacia los clientes están relacionados con ponerlo en el centro de todas nuestras decisiones, conectarnos aún más con los actores relevantes del sector construcción, minería e industria metalmecánica, promover la innovación y desarrollar de manera colaborativa soluciones y productos a través de la co-creación de soluciones innovadoras y eficientes.

Principales avances 2022

- Pusimos en marcha una nueva propuesta de valor hacia los clientes a través de un proyecto inter-áreas corporativo que incorpora herramientas para una mejor comunicación con los clientes.
- Lanzamos el proyecto Mundo Perfiles con el objetivo de acercarnos a las necesidades de nuestros clientes
- Continuamos y fortalecimos las capacitaciones y asesorías realizadas a canales de distribución y empresas constructoras.
- Efectuamos más de 50 visitas a obras de nuestros clientes.
- Obtuvimos una puntuación histórica en la satisfacción del cliente de 88,6 %.
- Fortalecimos la estructura y gestión del área Comercial.
- Iniciamos proyecto para entregar productos con logística integrada.
- Publicamos la versión actualizada del Manual de Armaduras de Refuerzo de Hormigón.
- Participamos en el concurso MODhabitar a través del equipo multidisciplinario de AceroLab, ganando el primer lugar con nuestra propuesta de vivienda sostenible.

Introducción

AZA en una mirada

Modelo de Sostenibilidad

Economía circular, regenerativa y *net zero*

Personas y comunidades sostenibles

Negocio de Excelencia

Información complementaria

Atributos verdes de AZA

Aceros AZA entrega al mercado productos con una huella de carbono conocida y gestionada para su reducción en el tiempo; una huella hídrica evaluada para generar estrategias de reducción; un análisis de ciclo de vida de los productos desde la perspectiva de sus impactos ambientales para entregar información a nuestros clientes a través de eco-etiquetado; un consumo energético eficiente que incorpora energías renovables; y la valorización de los coproductos que generamos en nuestro proceso.

Avanzando en este sentido lograremos ser *net zero* en 2050.

Nuestros productos son elaborados considerando:



- Un Sistema de Control de Calidad basado en el estándar ISO 9001:2015 que forma parte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.
- La normativa técnica chilena NCh204 y NCh3.334 para barras y rollos de refuerzo para hormigón.
- Las normas NCh203 y ASTM para perfiles estructurales.
- La norma SAE J403 para todos los productos de acero laminado en caliente.

Todos nuestros proyectos contribuyen a:



- La Certificación LEED, que evalúa la sostenibilidad de las edificaciones.
- La Certificación Edificio Sustentable (CES), que califica el comportamiento ambiental de inmuebles de uso público en Chile.
- La Certificación Vivienda Sustentable (CVS) que evalúa la implementación de buenas prácticas de diseño y construcción.

Todos nuestros productos cuentan con:



- Certificación I-REC (International Renewable Energy Certificates), que confirma que nuestro suministro de energía solo proviene de fuentes renovables, lo que nos llevó a reducir en 50 % nuestra huella de carbono.
- Etiquetado Tipo III que contiene toda la trazabilidad, así como un informe de ensayo y certificado de conformidad a la norma de referencia disponible en el Sistema de Consulta de Certificados de Calidad de AZA.
- Un código QR descargable desde la aplicación de Certificados AZA.
- Una declaración ambiental de producto (DAP), elaborada de acuerdo con la norma ISO14.025.
- Certificaciones de organismos externos técnicos especializados.
- El apoyo del laboratorio de metalografía de AZA para apoyar las labores de investigación, el desarrollo y mejora de productos.

Reconocemos la promoción de la circularidad:



- Para traspasar el valor ambiental de utilizar nuestros productos, entregamos a nuestros clientes una Declaración de Valor Circular, reflejando los beneficios de incorporar un producto con baja huella de carbono en sus proyectos constructivos.

Productos

Introducción

AZA en una mirada

Modelo de Sostenibilidad

Economía circular, regenerativa y net zero

Personas y comunidades sostenibles

Negocio de Excelencia

Información complementaria



Perfiles

Incluyen barras laminadas en caliente de diferentes secciones o geometrías, como perfiles estructurales, ángulos, barras redondas, lisas y planas, además de perfiles no estructurales como perfiles estrella, barras cuadradas y hexagonales.

Uso: se emplean en la fabricación de estructuras industriales para la minería, bodegaje, torres de alta tensión, en elementos de barandillas de seguridad, rejas y sistemas de fortificación perimetral y piezas de ferretería eléctrica.



Barras de acero para refuerzo de hormigón armado

Producto de sección circular con nervios longitudinales e inclinados respecto a su eje, en conformidad con los requisitos de la norma NCh204:2020.

Uso: se utiliza en elementos estructurales de hormigón armado, en proyectos como edificaciones en altura, hospitales, parques eólicos, represas, obras viales y pavimentos de aeropuertos, entre otros.



Alambrón

Producto de acero laminado en caliente de sección circular, en formato de rollos.

Uso: se emplea como materia prima para la fabricación de productos electrosoldados, tales como mallas, escalerillas, cadenas y pilares, así como para la trefilación de clavos, alambres y para la fabricación de mallas tejidas.

Para más información ver www.aza.cl



Barra helicoidal SAFEROCK®

Barras laminadas en caliente con resaltes inclinados respecto de su eje longitudinal.

Uso: sirve para recibir una tuerca que permite generar el reforzamiento de macizos rocosos, entre otros. Además, se usa en la ampliación de fortificaciones y reforzamiento de túneles y taludes.



Joistec®

Es una solución formulada para los requerimientos de proyectos de grandes superficies desprovistas de apoyos verticales intermedios.

Uso: Este sistema está compuesto por tres elementos, Joistec®, Gorders y puntuales o Bridging que forman un sistema constructivo abierto y muy liviano que permite múltiples usos y aplicaciones que requieren grandes espacios libres.



Barras de acero de refuerzo para hormigón armado Sold-AZA

Producto desarrollado con soldabilidad garantizada bajo rigurosos estándares de calidad en conformidad con los requisitos de la norma NCh3.334:2014.

Uso: su aplicación es en elementos estructurales de hormigón armado que requieren industrialización, como marcos reticulados para túneles de minería, viajes y metro, pilotes para obras civiles, además de estructuras pre armadas para distintas obras.

Avances e iniciativas destacadas

- **Acercamiento hacia los clientes:** puesta en marcha del proyecto Mundo Perfiles en la Planta Renca con el fin de acercarse a los clientes, mejorar el servicio, los productos y sintonizar la planificación de la producción de acuerdo con sus requerimientos (ver pág. 103).
- **Entrega de productos mediante logística integrada.** El propósito de este proyecto es fidelizar a nuestros distribuidores y clientes finales por medio de una logística integrada de sus pedidos, garantizando el nivel de servicio a través de una propuesta de valor atractiva que mejore la experiencia con AZA. El proyecto considera dos fases: la primera es digitalizar el proceso logístico a través de un sistema de optimización de ruta, *tracking* de pedido y firma digital; y la segunda es la construcción de un flujo del proceso de entrega robusto por medio de tecnología que lo haga más simple, dando visibilidad del ciclo completo del pedido a los clientes y usuarios finales.
- **Mejoras en los procesos comerciales.** Con el objetivo de mejorar la disponibilidad de stock y la entrega oportuna a los clientes, hemos fortalecido la información de los proyectos donde estamos presente y su seguimiento por grado de avance para obtener la estimación del consumo de productos en base a las necesidades reales de los proyectos, logrando así una adecuación de los programas de producción.
- **Capacitaciones y asesorías realizadas proactivamente por las áreas de Post venta y Asistencia técnica.** En 2022 realizamos un despliegue en todas las empresas que estaban comercializando y usando nuestros productos, principalmente canales de distribución y constructoras. Los focos temáticos más importantes fueron la aplicación correcta de la normativa NCh211 de enfierradura para uso en hormigón armado (barras de refuerzo) y aplicaciones de perfiles laminados en caliente para estructuras metálicas según NCh203 acero para uso estructural. Además, junto al equipo de Desarrollo de Productos y la Gerencia de Operaciones se realizaron asesorías técnicas en las plantas donde transforman productos como alambρόn y barras de refuerzo de soldabilidad mejorada (SOLDA-AZA).
- **Visitas a obras de clientes.** Con el fin de estar más cerca de nuestros clientes y responder a sus necesidades, durante 2022 aumentamos la cantidad de visitas a obras respecto de 2021, llegando a más de 50, fortalecimos la capacitación a personal en obras ubicadas en regiones y extendimos estos cursos a la fuerza de venta de los distribuidores, a talleres menores y cerrajeros a nivel nacional. Junto con ello realizamos un proceso de adaptación a la NCh204 y las barras de refuerzo sostenible AZA.
- **Proyecto control de flota interior planta.** El objetivo de esta iniciativa es controlar y monitorear la flota dentro de la planta para optimizar los recursos y el espacio mediante tecnología RFDI. Ello permitirá contar con un panel de indicadores de tiempo de permanencia de vehículos en las distintas áreas y manejar información en tiempo real de la disponibilidad de la flota, entre otros.

Mundo perfiles

Mundo perfiles es una iniciativa multidisciplinaria de la Planta Renca donde se fabrican los perfiles laminados en caliente. Los principales focos de esta iniciativa son efectuar mejoras operacionales y de productividad, desarrollo de nuevos usos de productos y aplicaciones, programa de visitas bidireccionales con clientes y usuarios, así como la implementación de procesos que permitan tener información clara y fidedigna para la planificación de la producción.

Actualmente existen ocho subproyectos en desarrollo con metas, indicadores de desempeño, responsables y líderes con equipos multidisciplinarios integrados por las áreas de Operación, Logística y Transporte, Planificación de la producción, Venta y Post-venta y Desarrollo de productos, entre otras. Uno de los resultados relevantes de esta iniciativa ha sido la mejora en 20 % del indicador de productividad de laminación Renca en el último año. De esta manera, en conjunto, las áreas de Operaciones y Comercial ofrecen respuestas coordinadas como negocio y logran satisfacer las necesidades de los clientes.

Colaboración con el ecosistema

Creemos en la colaboración y en la co-creación. Por este motivo, estamos de manera permanente generando alianzas y participando en instancias público – privadas que nos permitan intercambiar ideas y experiencias, así como conocer lo nuevo en producción y atención al cliente. De esta manera, crecemos, compartimos y enfrentamos los desafíos del futuro desde un foco colaborativo.

En 2022 efectuamos diversas actividades de colaboración con nuestro ecosistema:

→ **Relacionamiento con la industria.** Organizamos dos tipos de instancias. La primera consiste en visitas a las operaciones de clientes tanto para conocer los procesos de transformación y comercialización de nuestros productos, como para generar cercanía con puntos de contacto de las operaciones y ayudarlos a mejorar sus procesos a través del desarrollo de productos. El segundo es un programa de visitas de clientes a las plantas Colina y Renca, con el objetivo de mostrar el proceso de fabricación de Acero Verde, sus atributos y ventajas. Ambos procesos permiten intercambiar valiosa información para sintonizar los requerimientos de nuestros clientes con nuestra producción.

→ Lanzamiento actualización del Manual de Armaduras de Refuerzo de Hormigón.

En una ceremonia realizada en el Colegio de Ingenieros, presentamos la cuarta edición del Manual de Armaduras para Refuerzo de Hormigón. El objetivo de este manual académico es ser una ayuda práctica orientada a responder materias que correspondan a la aplicación de barras de refuerzo para hormigón en la construcción. Además, incorpora las actualizaciones de las normas NCh204 de barras de refuerzo, NCh3.334 de barras de refuerzo soldables, las relativas a barras de refuerzo galvanizadas y la instalación de enfierraduras. Asimismo, organizamos seminarios y conversatorios para la industria de la construcción sobre estas actualizaciones normativas con el fin de ser un actor relevante para la creación de conocimiento técnico.

→ Participación en ferias relevantes de la industria de la construcción, industria y minería.

Participamos en Expo Edifica, Exponor, International Summit, Construye Sostenible, esta última en dos etapas ConstruyeCircular y ContruyeZero, liderado por Chile GBC.

→ **Temas normativos.** Tuvimos una participación activa en la elaboración de normativas de diseño, productos y construcción, con el fin de aportar a la industria con la experiencia de Aceros AZA en la fabricación de productos de excelencia y sostenibles con hormigón armado en estructuras metálicas y de hormigón, así como también en el desempeño sísmico de las edificaciones.

AceroLAB – Desafío MODhabitar

AceroLAB, el Centro de Innovación en Acero impulsado por el Instituto Chileno del Acero (ICHA) y la Facultad de Arquitectura de la Universidad de Chile, formó un equipo multidisciplinario para participar en el desafío MODhabitar. Esta iniciativa desarrollada por el Centro Tecnológico para la Innovación en la Construcción, CTeC, tiene como objetivo desarrollar modelos de vivienda sustentable, industrializada, replicable, innovadora y costo-efectiva que aporten en la mejora del estándar de habitabilidad y confort ambiental de la Región de Antofagasta, así como también, contribuya a mitigar el déficit habitacional de Chile.

En el marco de esta iniciativa, AceroLAB generó un proyecto de viviendas sociales en acero que comprende un sistema constructivo modular, rápido, seco y eficiente con espacios de crecimiento y áreas exteriores propicias para el clima de la ciudad de Antofagasta. En 2022 Aceros AZA participó en el desarrollo de su ingeniería y arquitectura conceptual, a través de la entrega de productos fabricados con Acero Verde y soluciones constructivas como el Joistec, Rejas y Barandas, dando así un resultado sostenible al producto final.

Con esta solución, AceroLAB se adjudicó el primer lugar del concurso. El equipo estuvo formado por la FAU de la Universidad de Chile, Empresas Cintac, Volcán, la oficina de arquitectura Tomás Villalón y Aceros AZA.

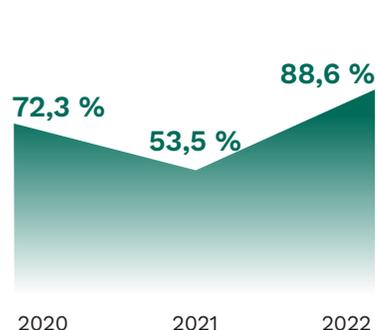
Satisfacción del cliente

La Encuesta de Satisfacción de Clientes se realiza todos los años para revisar los procesos del viaje del cliente. En 2022 se efectuaron dos evaluaciones que recabaron la opinión de 92 clientes en total.

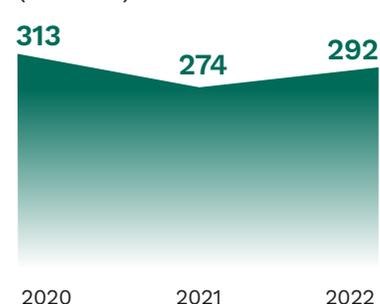
Entre los resultados relevantes de la última encuesta destacan:

- El nivel de satisfacción de servicio siguió mejorando respecto de la medición anterior y alcanzó su mejor puntuación desde 2020, con 88,6 %.
- El proceso de compra superó su mejor *performance* obtenida en 2020, principalmente por temas de atención (rapidez de gestión) y servicio (buenas respuestas) al igual que la unidad de servicio al cliente.
- La tasa de problemas siguió a la baja y alcanzó su mejor puntuación desde 2020.
- AZA fue decodificada como una empresa “seria / confiable”, “sostenible” y “líder en reciclaje”. La “innovación”, atributo considerado menos relevante en mediciones anteriores, presentó una mejora considerable en su puntuación.

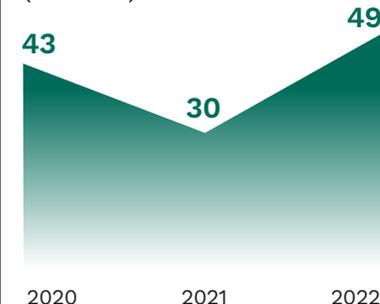
Satisfacción clientes*



Reclamos clientes (cantidad)



Devoluciones (cantidad)



*¿Qué tan satisfecho está usted con el servicio que le brinda Aceros AZA en general?

Proyectos emblemáticos

En 2022 entregamos más de 170 mil toneladas de acero para proyectos de la construcción emblemáticos que serán importantes obras para el desarrollo del país. De ellos, destacan los siguientes:



Región de Antofagasta

Telescopio Cerro Armazones
1.800 ton



Región de Valparaíso

Ruta Nogales Tramo II – Puchuncaví
5.500 ton



Región de O'Higgins

Edificio Plaza El Cobre
1.942 ton



Región del Maule

Hospital Linares
9.028 ton



Región del Biobío

Puente industrial Coronel
7.000 ton

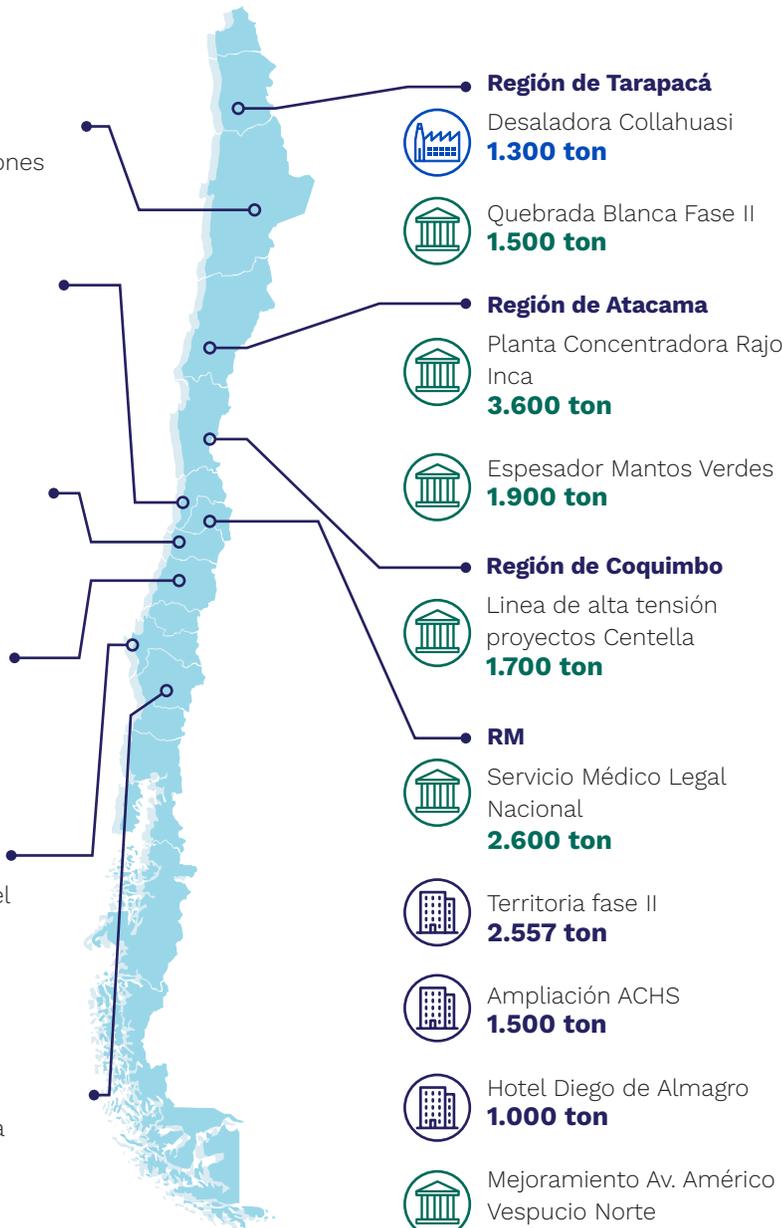


Hospital Las Higueras
4.829 ton



Región de la Araucanía

Parque eólico La Cabaña
2.890 ton



Región de Tarapacá



Desaladora Collahuasi
1.300 ton



Quebrada Blanca Fase II
1.500 ton



Región de Atacama

Planta Concentradora Rajo Inca
3.600 ton



Espesador Mantos Verdes
1.900 ton



Región de Coquimbo

Línea de alta tensión proyectos Centella
1.700 ton



RM

Servicio Médico Legal Nacional
2.600 ton



Territoria fase II
2.557 ton



Ampliación ACHS
1.500 ton



Hotel Diego de Almagro
1.000 ton



Mejoramiento Av. Américo Vespucio Norte
2.500 ton

Simbología



Infraestructura pública



Infraestructura



Edificios

Autopista Vespucio Oriente, AVO I

Más de 28.300 toneladas de Acero Verde fue entregado para la construcción de la nueva Autopista Vespucio Oriente, AVO I.

Esta es una de las obras viales más importantes de los últimos años en el país, con un método constructivo de túnel en dos niveles, hito para Chile y Latinoamérica, que va entre las comunas de Recoleta, Huechuraba, Vitacura, Las Condes y La Reina. Se estima que el 80 % del tráfico de la capital transitará por esta vía subterránea, lo que ayudará a descongestionar la superficie y a reducir la contaminación ambiental y acústica en el entorno.

La obra, inaugurada en julio de 2022, proporciona infraestructura de punta, con los más altos estándares de seguridad vial para los usuarios, aplicando innovación en su construcción y tecnología sostenible en su implementación y operación.

La incorporación de Acero Verde en su construcción generó un impacto positivo al medio ambiente, evitando la emisión de 41.318 toneladas de CO₂, y el ahorro de energía equivalente al abastecimiento de 15.775 hogares por un año y agua potable para 780 personas. Esto queda reflejado en la Declaración de Valor Circular entregada que, además, es auditada por Deloitte.

D. DESAFÍOS Y FOCOS FUTUROS

Seguiremos avanzando, liderando y sorprendiendo en nuestra búsqueda por llegar a ser *net zero*. Ya hemos dado pasos significativos a nivel nacional e internacional en esta materia como validar nuestras metas por Science Based Targets Initiative (SBTi) y obtener la certificación internacional I -REC, que garantiza que toda la energía empleada proviene de fuentes renovables. Si bien estos avances han sido fundamentales para alcanzar las metas estratégicas para 2050 y mostrar que nuestros compromisos públicos están sustentados en base a nuestro foco de excelencia, debemos

seguir buscando opciones que contribuyan a mejorar aún más nuestro desempeño productivo y ambiental.

Asimismo, esperamos ver los resultados de los avances efectuados en 2022 como la nueva oferta de valor inter- área para acercarnos a los clientes a través de nuevas herramientas de contacto; el proyecto Mundo Perfiles de la Planta Renca para trabajar colaborativamente entre el mundo interno (industrial) y externo (comercial) del negocio; y los referidos a logística integrada y el mejoramiento de la gestión

de entrega y post venta de los productos, entre otros.

Junto con ello, potenciaremos nuestra presencia en el mercado a través de la implementación de una nueva filosofía que denominamos Fidelis, modelo integral que va a transformar el servicio y la experiencia de nuestros clientes mediante una propuesta de valor sólida, la promoción de una cultura que los ponga en el centro, un contacto más directo con actores relevantes de la industria y la generación de oportunidades y nuevos negocios en otros países.

5. Cadena de abastecimiento responsable

En nuestro objetivo de ser una empresa de excelencia y sostenible, nuestros proveedores juegan un rol fundamental. Por esto, estamos desarrollando un trabajo colaborativo que permita alcanzar resultados beneficiosos para ambas partes, reducir los riesgos, lograr la satisfacción de los clientes y aumentar la competitividad.

A. ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Desde hace más de 20 años estamos comprometidos con sostener y promover un modelo de gestión empresarial responsable y sostenible. Para lograrlo, hemos avanzado en nuestras prácticas internas e integrado a nuestra cadena de suministro, considerando que también tiene un impacto en nuestra creación de valor económica, ambiental y social.

Incluir a la cadena de suministro en nuestra estrategia requiere flexibilidad y persistencia, dado las características particulares de nuestros proveedores, su estado de madurez respecto de los temas ASG y el dinamismo del contexto de sostenibilidad en el cual operamos.



B. ¿CÓMO GESTIONAMOS ESTE TEMA?

Nuestro enfoque

Tanto las materias primas, como los productos y servicios que adquirimos o utilizamos influyen en aspectos tan importantes como la calidad de nuestros productos, la continuidad operacional y la estabilidad en el suministro. La huella ambiental de nuestros proveedores impacta nuestra propia huella.

Por este motivo resulta relevante conocer las condiciones y estándares con los que operan nuestros proveedores para avanzar en un proceso colaborativo hacia una gestión sostenible, eficiente y competitiva, que permita anticipar posibles riesgos y aprovechar las oportunidades, así como las opciones de mejora y sinergias existentes.

Son parte de nuestra cadena de abastecimiento 10.808 proveedores de chatarra y 636 proveedores de otros insumos, productos y servicios.

Cadena de abastecimiento AZA

Proveedores de chatarra



10.204
recicladores de base

(Pequeños recicladores con ventas a AZA de hasta 20 toneladas promedio mensual)



604
proveedores finales

(Pymes y empresas de la construcción, minería e industria que son generadores de chatarra)



636
proveedores

(Maquinarias y repuestos, equipamiento y tecnología, obras y montajes, servicios de contratistas y otros servicios especializados)

Información sobre las iniciativas hacia los proveedores de chatarra se encuentra en la sección "Construcción de la red de recicladores de chatarra" en pág. 66.

De los proveedores de insumos, productos y servicios, 88 % fueron nacionales y representaron el 77 % del gasto total. Por su parte, las empresas extranjeras nos proveen mayoritariamente de insumos y materias primas que no se encuentran en Chile y representaron el 23 % del gasto total en proveedores, que en 2022 alcanzó a US\$ 13.654.564.

Principales avances 2022

- Diseñamos un modelo de gestión y organización centralizada de compras.
- Comenzamos el diseño de un nuevo programa de abastecimiento responsable con un diagnóstico preliminar de la gestión ASG en proveedores

Avances e iniciativas destacadas

Nuevo modelo operativo de gestión de compras

En 2022 trabajamos en el diseño de un modelo de gestión y organización centralizada de compras que nos acompañará en las próximas décadas, estableciendo los lineamientos estratégicos y operacionales para conducir estos procesos. El modelo será complementado con herramientas, procesos definidos e información eficaz y a tiempo, que logren satisfacer las necesidades de cada unidad de negocio de manera flexible y escalable.

Programa de abastecimiento responsable

Desde hace varios años hemos incorporado requerimientos de cumplimiento laboral, seguridad y salud ocupacional, prevención de delitos y algunos aspectos ambientales. En 2022 continuamos avanzando en la construcción de una cadena de abastecimiento sostenible, con miras a extender las buenas prácticas ASG de nuestra empresa hacia los proveedores claves de la operación.

En este sentido, como primer paso, desarrollamos un diagnóstico focalizado en los proveedores de insumos, productos y servicios, en el que identificamos los temas ASG claves a monitorear en la cadena de suministro; caracterizamos a los proveedores en función del riesgo de impacto en el entorno y hacia el negocio de AZA; definimos el alcance de un nuevo programa de abastecimiento responsable; y realizamos una encuesta para diagnosticar el estado de avance de los proveedores en la gestión de los temas ASG claves. En 2023 avanzaremos en la construcción de la Política de Abastecimiento Responsable AZA junto con los requerimientos ASG que solicitaremos a nuestros proveedores y definiremos la gobernanza y procesos asociados a la gestión de esta materia.



Patricio Arévalo, bodeguero, y proveedor de insumos

Pago oportuno

El complejo escenario ocasionado primero por la pandemia del COVID-19 y luego por la desaceleración económica, nos impulsó a desarrollar un conjunto de medidas para apoyar a nuestros proveedores, en particular a nuestra red de recicladores de base ([ver pág. 67](#)). Uno de los esfuerzos más relevantes fue acelerar el flujo de pago más allá del mandato de la Ley de Pago Oportuno. De esta forma, además de garantizar el pago a 30 días a todos nuestros proveedores, en el caso de los recicladores de chatarra continuamos pagando en 24 horas. En cuanto a los proveedores de insumos, productos y servicios, a las empresas pymes les pagamos a 15 días según la condición del proveedor.

Pago oportuno

- Pago en 24 horas a los recicladores de chatarra.
- Pago en 15 días a empresas pymes y a 30 a los demás proveedores locales.

C. INDICADORES



Número de proveedores

Número de proveedores



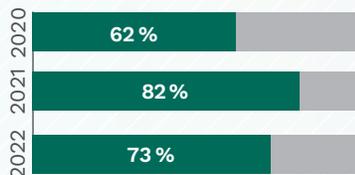
Monto de pago (US\$) a:



Porcentaje que representa el monto pagado a proveedores nacionales en relación con el pago total a proveedores (chatarra y otros)



Porcentaje que representa el monto pagado a proveedores de chatarra en relación al pago total a proveedores (chatarra y otros)



US\$ 217,6 mill.

en pagos a proveedores

94 %

del total del pago a proveedores es destinado a proveedores nacionales²⁷

²⁷ Incluye a los proveedores de chatarra

D. DESAFÍOS Y FOCOS FUTUROS

Seguiremos fortaleciendo la relación con los proveedores para responder oportunamente a los requerimientos del mercado. Para ello, en los próximos años, continuaremos ampliando nuestro pool de proveedores, buscando alinearlos a nuestros valores corporativos, así como a nuestros estándares de excelencia. Buscamos una relación asociativa en el largo plazo para lo cual estamos preparando una nueva directriz de compras AZA, que incluye la estandarización del proceso de compras, protocolos y la incorporación paulatina de nuevos requerimientos en materia ASG.

En 2023 avanzaremos en la construcción de una nueva Política de Abastecimiento

Responsable AZA y en la definición de los requerimientos ASG que solicitaremos a nuestros proveedores. Para ello, parte del proceso considera definir la gobernanza y los procesos asociados a la gestión de esta materia con el objetivo de ayudar a fortalecer el desempeño en sostenibilidad de nuestros proveedores.

Tenemos la convicción de que un robusto relacionamiento con proveedores permite identificar fortalezas y debilidades, no solo de ellos, sino también a nivel interno, permitiendo desarrollar nuevas rutas de trabajo que aumenten las fortalezas y mitiguen esas debilidades en ambos sentidos. Por este motivo, entre nuestros desafíos está estandarizar los

procedimientos que gestionan su conducta, así como mejorar sus evaluaciones con el fin de reducir las brechas existentes y mejorar nuestros propios procesos. Además, estamos aplicando cada vez mayor y mejores sistemas computacionales con el objetivo de obtener mejor información y procesos de trazabilidad confiables y amigables, que permitan optimizar esta relación de manera bidireccional, de manera que sea posible gestionar los pedidos, las fechas de entrega y los procesos de pago, beneficiando y potenciando tanto sus procesos como los nuestros.