



CAPÍTULO 1  
CAASA,  
construyendo  
un mundo mejor

CAPÍTULO 2

CAPÍTULO 3

CAPÍTULO 4

CAPÍTULO 5



## capítulo 1

# CAASA, CONSTRUYENDO UN MUNDO MEJOR



# 1.1. CONÓCENOS

GRI 2-1, 2-23

Somos Corporación Aceros Arequipa S.A. (CAASA), una empresa siderúrgica peruana con más de 60 años de experiencia acompañando el desarrollo del país a través del acero. Desde nuestra fundación en 1964, hemos evolucionado junto con la industria nacional, fortaleciendo nuestras capacidades productivas y comerciales para consolidarnos como líderes en la manufactura, transformación y comercialización, distribución de acero y productos derivados.



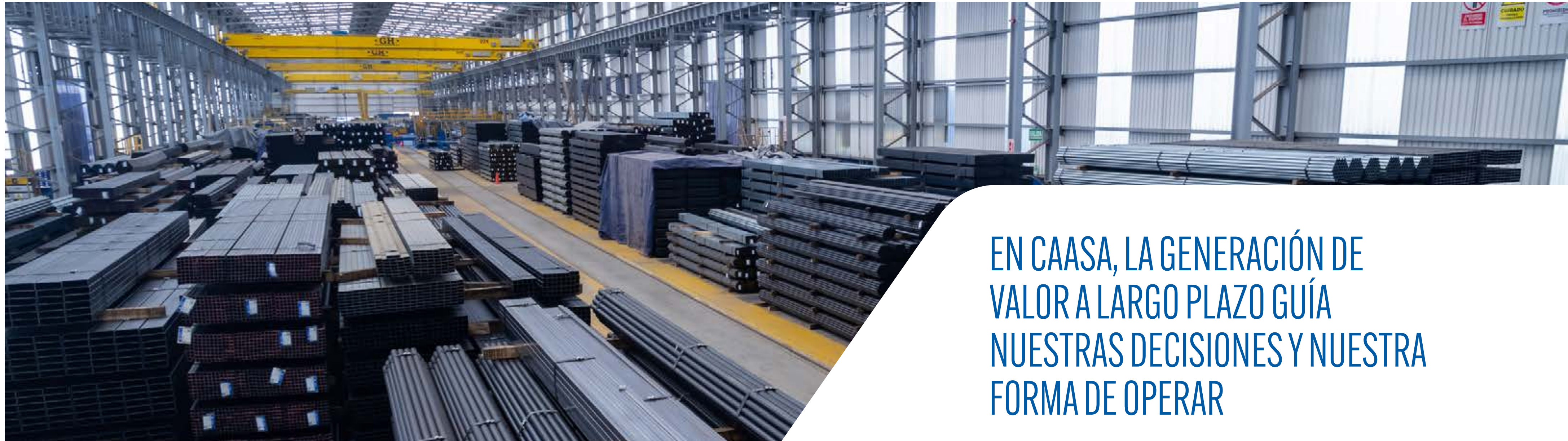
Nuestra historia está marcada por la innovación, la mejora continua y la capacidad de adaptación frente a los cambios del entorno. Estos elementos nos han permitido mantenernos a la vanguardia tecnológica y responder de manera oportuna a las necesidades de un mercado cada vez más exigente y dinámico, aportando soluciones que integran eficiencia, calidad y sostenibilidad.

A lo largo de nuestra historia, hemos construido relaciones de largo plazo basadas en la confianza con nuestros clientes y grupos de interés, lo que nos ha posicionado

como la empresa líder del sector siderúrgico en el Perú y un referente en la región. Atendemos la demanda nacional e internacional con un portafolio diversificado de productos y servicios orientados a sectores estratégicos como construcción, minería, industria y automotriz, contribuyendo al desarrollo de infraestructuras, cadenas productivas y economías locales.

En CAASA, la generación de valor a largo plazo guía nuestras decisiones y nuestra forma de operar. Desarrollamos nuestras actividades bajo sólidos principios de buen go-

bierno corporativo, y promovemos una gestión íntegra, transparente y responsable en todos los niveles de la organización. Nuestra misión y visión orientan el crecimiento de nuestras operaciones y reflejan nuestro compromiso con una gestión eficiente de los recursos, el desarrollo sostenible y una contribución positiva y permanente a la sociedad.



EN CAASA, LA GENERACIÓN DE  
VALOR A LARGO PLAZO GUÍA  
NUESTRAS DECISIONES Y NUESTRA  
FORMA DE OPERAR



## **MISIÓN** **VISIÓN**

Ofrecer soluciones de acero a nuestros clientes, a través de la sostenibilidad, la innovación, la mejora continua y el desarrollo humano, contribuyendo al crecimiento de los países en los que participamos, e incrementando el valor para nuestros accionistas y grupos de interés.

Ser líderes del mercado siderúrgico peruano, ubicados entre los más rentables de la región y con activa presencia en el mercado internacional.

## VALORES

Nuestros valores corporativos nos permiten operar de manera responsable, para lograr nuestros objetivos de negocio y tener un relacionamiento positivo con nuestros colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y otros grupos de interés, con un enfoque ético y transparente en cada una de nuestras operaciones.



### **Pasión por el trabajo**

Contribuimos con pasión al desarrollo de la empresa y la sociedad.



### **Foco en lo relevante**

Impulsamos el negocio, priorizando las actividades que agreguen valor.



### **Trabajamos en equipo**

Trabajamos, de manera integrada y segura, hacia un objetivo común.



### **Actuamos con integridad**

Comprometidos con la transparencia, la honestidad y el respeto por las leyes y las regulaciones.

## PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

**Personas:** La vida y la seguridad de nuestros colaboradores es nuestra máxima prioridad. Confiamos en ellos y participamos en su desarrollo para lograr retos cada vez más exigentes.

**Mercado:** Buscamos liderar todos los mercados en los que participamos, siendo la mejor solución para nuestros clientes.

**Crecimiento internacional:** Identificamos y aprovechamos oportunidades rentables de crecimiento comercial y de abastecimiento.

**Excelencia:** Alcanzamos alta eficiencia y productividad en nuestros procesos, a través de la simplificación, automatización y optimización de costos.

**Sostenibilidad:** Promovemos un crecimiento sostenible a través de la creación de valor compartido, adoptando buenas prácticas ambientales, sociales y de gobernanza.




## CICLO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

En CAASA, el Ciclo de Gestión Estratégica es el proceso que nos permite planificar y gestionar de manera ordenada el rumbo de la empresa y sus subsidiarias. A través de este ciclo, definimos, implementamos y damos seguimiento anual al Plan Estratégico, asegurando que toda la organización tenga claridad sobre las prioridades y los objetivos que buscamos alcanzar.



Este proceso comienza con el análisis del entorno, que nos permite identificar de forma anticipada los riesgos, oportunidades y desafíos estratégicos del negocio. Con base en este análisis, establecemos los objetivos, metas e iniciativas que forman parte de nuestra Estrategia Corporativa y de nuestra Estrategia de Sostenibilidad, en línea con las buenas prácticas de gobierno corporativo.

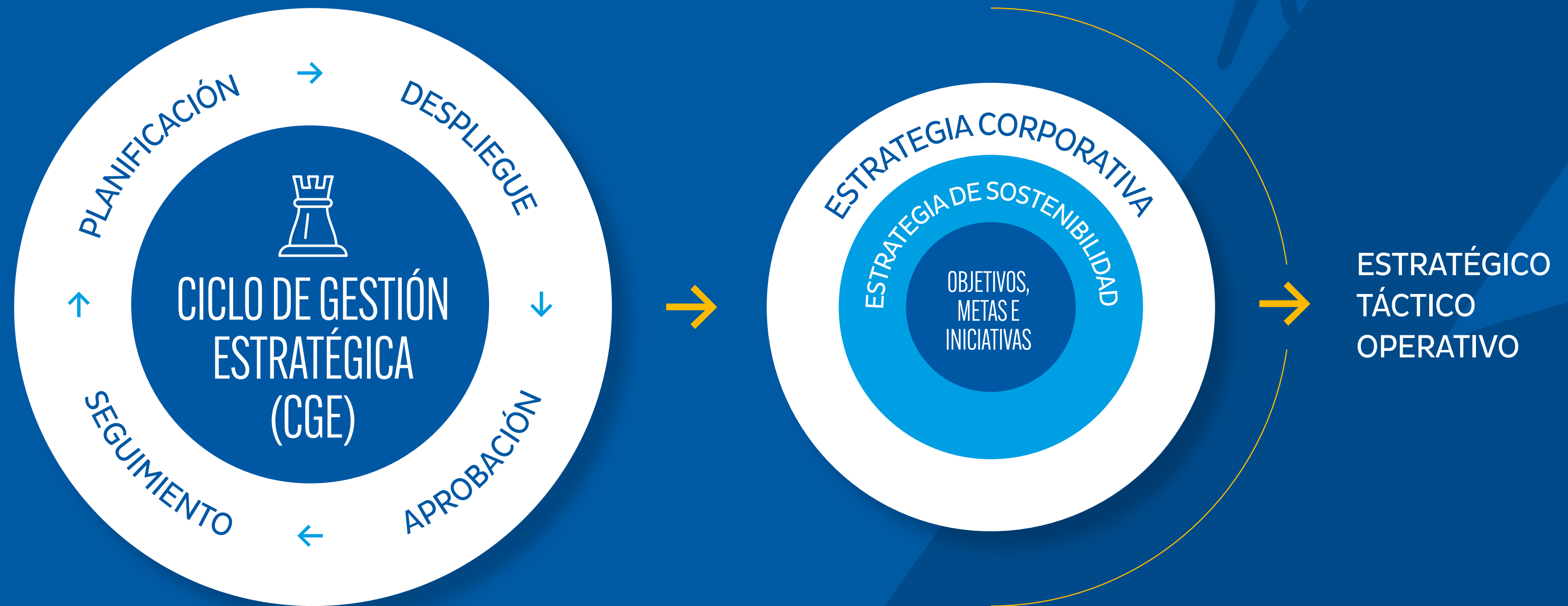
El **Ciclo de Gestión Estratégica**  se estructura en cuatro etapas principales: planificación, despliegue, aprobación y seguimiento. Una vez definidos, los lineamientos estratégicos se implementan de manera transversal en todos los niveles de la organización —estratégico, táctico y operativo—, asegurando la alineación y coherencia entre los planes funcionales, los planes de área y los objetivos individuales de los colaboradores.

Asimismo, la estrategia se integra al Sistema de Evaluación del Desempeño (SEVAD), lo que permite vincular el cumplimiento de los objetivos estratégicos con la gestión del desempeño y los incentivos. De esta manera, promovemos que nuestros equipos contribuyan activamente al logro de los resultados, considerando de forma integral nuestras prioridades estratégicas, oportunidades, riesgos y debilidades.



**Para mayor detalle sobre el funcionamiento del Sistema SEVAD, se puede consultar la sección de Evaluación de Desempeño de esta Memoria** 

## Infografía 2: Ciclo de Gestión Estratégica



# 1.2. PRESENCIA INTERNACIONAL

GRI 2-1, 2-2

## CONSOLIDANDO NUESTRAS OPERACIONES EN LA REGIÓN

Constituidos inicialmente en la ciudad de Arequipa, en el año 1964, nacimos con el firme propósito de proveer al Perú del mejor acero. Hoy nos hemos consolidado como empresa líder en el mercado siderúrgico peruano y, gracias a nuestro amplio portafolio de productos, tenemos una presencia internacional cada vez más importante. Para atender los distintos segmentos de mercado, contamos con operaciones en distintas ciudades del Perú y América Latina.

Con estas transacciones no solo logramos una mayor presencia regional, sino que damos un paso importante para reforzar el abastecimiento de insumos reciclados para nuestra nueva planta de acería en Pisco.

## Infografía 3. Nuestras sedes en América



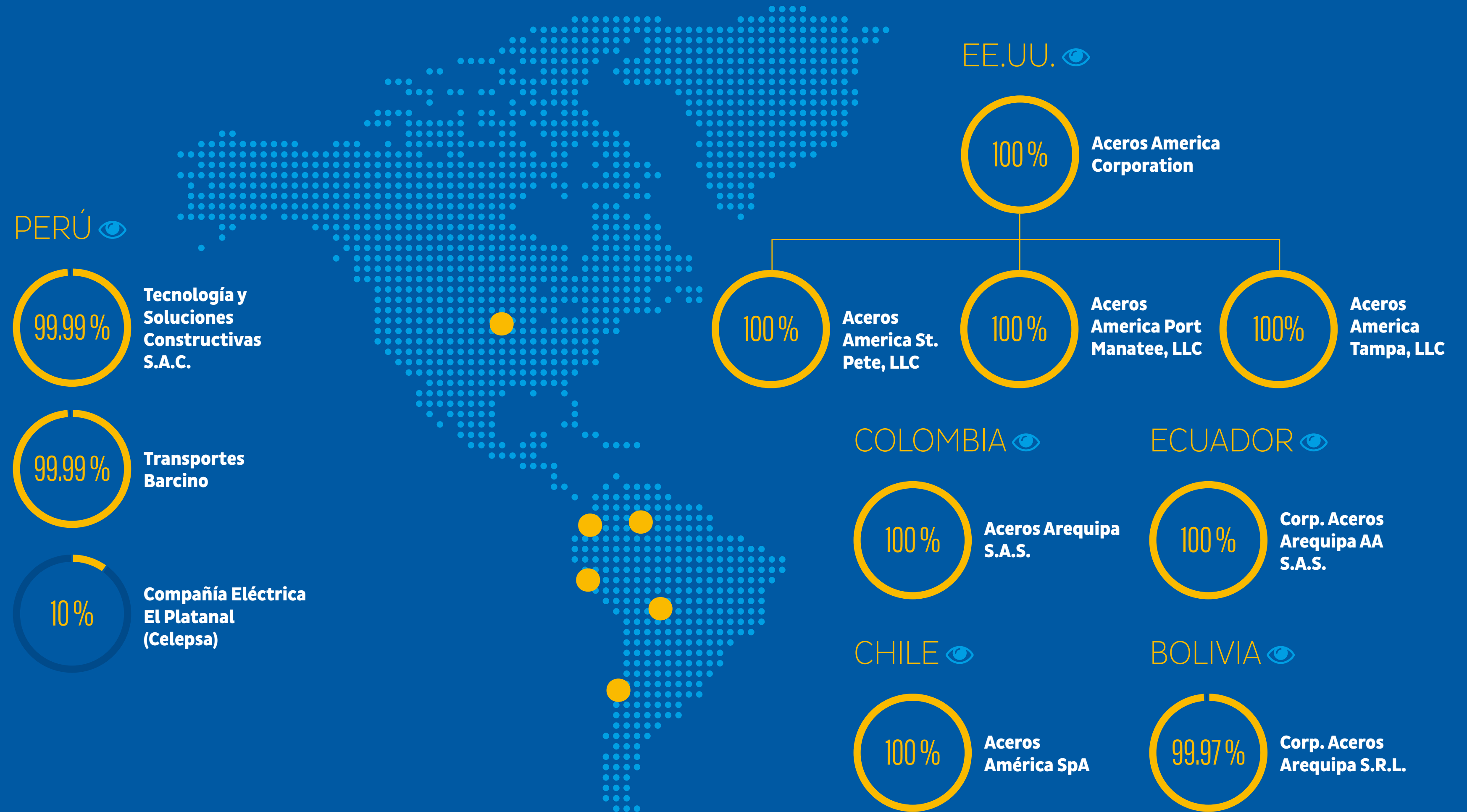
## SUBSIDIARIAS Y AFILIADAS

Corporación Aceros Arequipa S.A. (en adelante la Compañía), como parte de nuestro crecimiento y desarrollo, invertimos en empresas que fortalezcan nuestra cadena de valor (abastecimiento, procesos productivos, comercialización y servicios) tanto a nivel local como internacional y que permitan un crecimiento sostenible a nivel regional; además, contamos con inversiones en empresas que no forman parte del objeto social o relacionadas.

A continuación, presentamos las inversiones de la Compañía:



## Infografía 4. Nuestras inversiones en América



**Tabla 1.** Principales empresas en América

BOLIVIA	COLOMBIA	ECUADOR	CHILE	HOLDING EN EE. UU.
 <p>99.97%</p>	 <p>100%</p>	 <p>100%</p>	 <p>100%</p>	 <p>100%</p>
<p><b>Corporación Aceros Arequipa S.R.L.</b> Empresa constituida en Bolivia (Santa Cruz) el 2016 con la finalidad de comercializar productos largos y planos y producir tubos y perfiles conformados (inversión realizada en el 2023). Asimismo, se dedica al acopio y a la exportación de chatarra a Perú para abastecer de materia prima a la Compañía.</p>	<p><b>Aceros Arequipa S.A.S.</b> Empresa constituida en Colombia en marzo de 2020 con el objetivo de comercializar productos largos y planos.</p>	<p><b>Corporación Aceros Arequipa AA S.A.S.</b> Empresa constituida en Ecuador en julio de 2022 con el objetivo de comercializar productos largos y planos.</p>	<p><b>Aceros América SpA</b> Empresa constituida en Chile en noviembre del 2019 con el objetivo de acopiar y exportar chatarra a Perú para abastecer de materia prima a la Compañía.</p>	<p><b>Aceros America Corporation</b> Empresa <i>holding</i> constituida en Delaware Estados Unidos de América, en julio de 2021, en la cual la Compañía tiene el 100 % del accionariado. Esta empresa a su vez tiene el 100 % de participación en tres empresas que operan patios de chatarra en Estados Unidos de América (Florida): Aceros America Port Manatee, LLC, Aceros America St. Pete, LLC, y Aceros America Tampa, LLC. El objetivo de estas inversiones es asegurar parte de la creciente necesidad de chatarra de la Compañía para su proceso productivo y vender productos no ferrosos a otros clientes.</p>

## EN PERÚ



### Tecnología y Soluciones Constructivas S.A.C. (TSC Innovation)

Empresa constituida en noviembre de 2018, con la finalidad de brindar servicios de valor agregado para la construcción a través de servicios de ingeniería de detalle y diseño virtual, y construcción mediante el sistema BIM (Building Information Modelling).



### Compañía Eléctrica El Platanal SA (Celepsa)

La Compañía tiene una participación del 10 % en el capital de Celepsa, empresa que opera la central hidroeléctrica El Platanal, de 227 MW de potencia en la cuenca del río Cañete, la central hidroeléctrica Marañón de 19.92 MW de potencia y una central térmica en Chilca de 300 MW de potencia. En el 2025, las centrales hidroeléctricas de Celepsa (El Platanal y Marañón) representaron el 2.3 % de la producción nacional del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN) y el 4.3 % de participación a nivel de generación hidroeléctrica. La central térmica de Celepsa representó 2.0 % de la producción nacional del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (SEIN) y el 5.5 % de participación a nivel de generación termoeléctricas. En la actualidad, esta empresa cuenta con cinco subsidiarias:

i) Celepsa Renovables SRL, propietaria de la Central de Generación Hidráulica Marañón, ubicada sobre el río Marañón; ii) Ambiental Andina S.A.C., una empresa que se encarga de prestar servicios de meteorología e hidrología; donde participa con el 50 %, iii) Ecorer S.A.C., empresa de generación y comercialización de energía de fuente renovable no convencional (solar, eólica, geotérmica y/o hidráulica), iv) Termochilca, central térmica ubicada en Chilca y v) Compañía Eléctrica San Bernardino S.A.C. La actividad principal es el desarrollo, construcción, gestión y comercialización de proyectos de generación, transmisión o distribución eléctrica mediante energías renovables y no renovables. Celepsa es, además, promotora del primer patronato privado, reconocido por el SERNANP, para la conservación de un área natural protegida.



### Transportes Barcino SA

Empresa con años de experiencia en el ramo de servicios de transporte de carga que brinda servicios a la Compañía.

## **SOLUCIONES A MEDIDA: LIDERAZGO GLOBAL**

La capacidad de CAASA para diseñar soluciones personalizadas y desarrollar productos especializados ha sido un factor clave en la construcción de alianzas estratégicas con empresas de distintos sectores industriales y mercados internacionales. Este enfoque nos ha permitido ampliar y diversificar nuestro portafolio, responder de manera precisa a los requerimientos de cada cliente y consolidarnos como un proveedor integral, tanto en el ámbito nacional como internacional.

Como resultado, hemos logrado posicionarnos en mercados altamente exigentes, como el automotriz, mediante la provisión de productos que cumplen elevados estándares de calidad y precisión, así como en el sector minero, donde ofrecemos soluciones resistentes y confiables. Nuestro compromiso permanente con la excelencia operativa y la atención a las necesidades específicas de nuestros clientes ha fortalecido nuestra competitividad y nos ha permitido consolidarnos como la segunda acería más grande de la costa este del Pacífico, lo que reafirma nuestro liderazgo a nivel global.

LA CAPACIDAD DE CAASA PARA DISEÑAR SOLUCIONES PERSONALIZADAS Y DESARROLLAR PRODUCTOS ESPECIALIZADOS HA SIDO UN FACTOR CLAVE EN LA CONSTRUCCIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS



# 1.3. LÍDERES EN LA PRODUCCIÓN DE ACERO Y SOLUCIONES INTEGRALES

## INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA QUE IMPULSAN NUESTRO DESARROLLO

Este sector se caracteriza por el uso de alta tecnología para conseguir productos de alta calidad, resistentes para la construcción de infraestructura y adaptados para satisfacer las necesidades del mercado. Por esta razón, nos enfocamos en trabajar con la última tecnología del sector: optimizando las ratios de producción y reduciendo nuestros impactos negativos en nuestra zona de influencia.

La industria nacional está conformada por dos empresas siderúrgicas que, junto con importadores, abastecen al mercado. En el presente ejercicio, se observaron tendencias similares en la evolución de los precios internacionales del acero.

En el caso de las barras de construcción, el precio promedio de exportación FOB Turquía del 2025 cayó en 6 % con respecto al precio promedio.

Durante el 2025, la demanda aparente de productos largos en el mercado nacional mostró un crecimiento de 11 % con relación al año anterior y en el caso de productos planos y tubulares, el mercado mostró un crecimiento de 27 % con respecto al mismo año debido al incremento de las importaciones.

GRI 2-6

## Infografía 5. Ciclo del acero




En CAASA, nuestro compromiso con la sostenibilidad se manifiesta en una gestión responsable y eficiente de los recursos, y en la promoción activa de su uso racional a lo largo de nuestras operaciones. Incorporamos tecnologías y procesos que favorecen el empleo de recursos renovables o de mayor eficiencia, siempre que su aplicación resulte técnica y económicamente viable. En este marco, nuestra producción se desarrolla bajo un enfoque de economía circular, orientado a maximizar el aprovechamiento de los materiales a lo largo del ciclo de vida del acero, lo que permite reducir el uso de materias primas vírgenes, así como el consumo de energía y agua en nuestros procesos productivos.

- > **Gestión eficiente de recursos:** diseñamos y optimizamos nuestros procesos para refabricar, reacondicionar y reciclar materiales, lo que incrementa su aprovechamiento y reduce la generación de residuos.
- > **Compras con enfoque ambiental:** integramos criterios ambientales en la selección de insumos y materiales, con el objetivo de minimizar los impactos asociados a su uso a lo largo de la cadena de valor.
- > **Acero 100 % reciclable:** el acero que producimos es totalmente reciclable y mantiene sus propiedades originales incluso tras múltiples ciclos de uso. Actualmente, una proporción significativa del acero empleado en nuestras operaciones proviene de materiales reciclados, lo que contribuye al ahorro de recursos y a la reducción de la extracción de materias primas.

## NUESTRAS PLANTAS Y TECNOLOGÍA




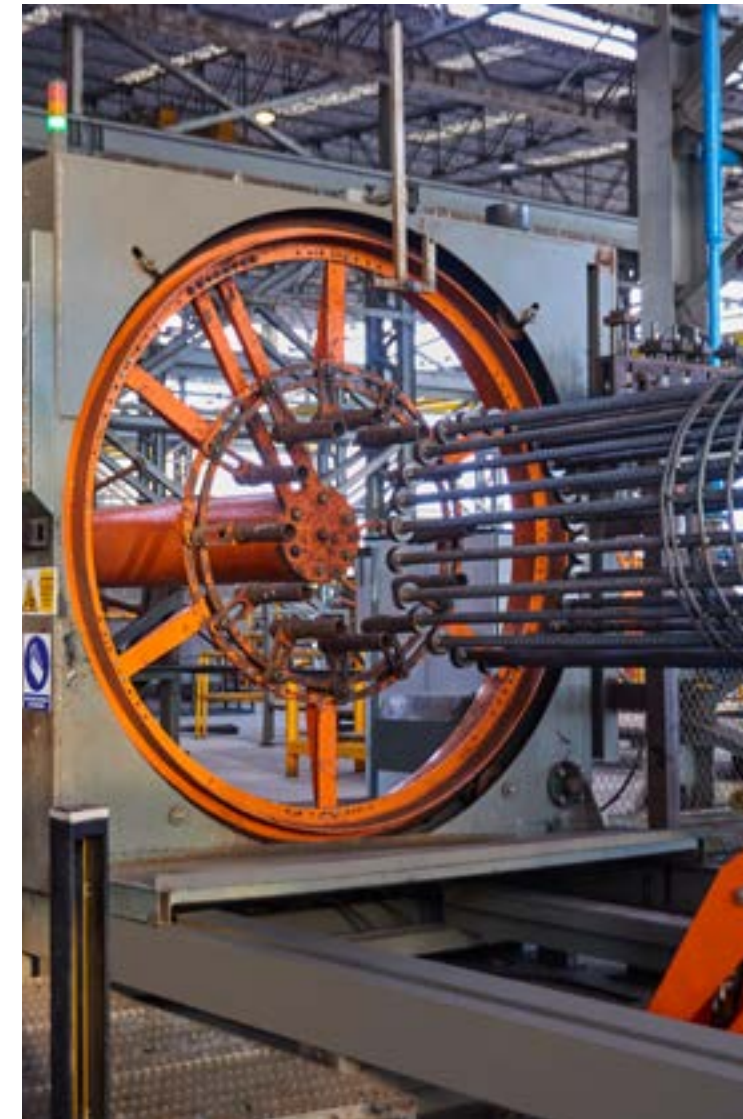
Planta  
de acería

El propósito central de nuestra planta de acería es la producción de palanquillas de acero 




Planta de  
laminación

Nuestra misión es la fabricación de productos laminados de acero 




Planta de acero  
dimensionado

Sistema integral orientado al diseño, fabricación y entrega de fierro de construcción cortado y doblado 




Planta  
de tubos

Están orientadas a la fabricación de tubos de acero en distintas formas y secciones 



Planta de alambre,  
clavos y mallas  
electrosoldadas

Orientada a la fabricación de productos como clavos, alambres y mallas electrosoldadas 



**REGRESAR**

## Planta de acería

El propósito central de nuestra planta de acería es la producción de palanquillas de acero, a través del desarrollo continuo de procesos que se encuentran alineados con la protección del medio ambiente y la seguridad de nuestros colaboradores, sin descuidar el cumplimiento de los exigentes estándares de eficiencia y desempeño operativo establecidos por la organización.

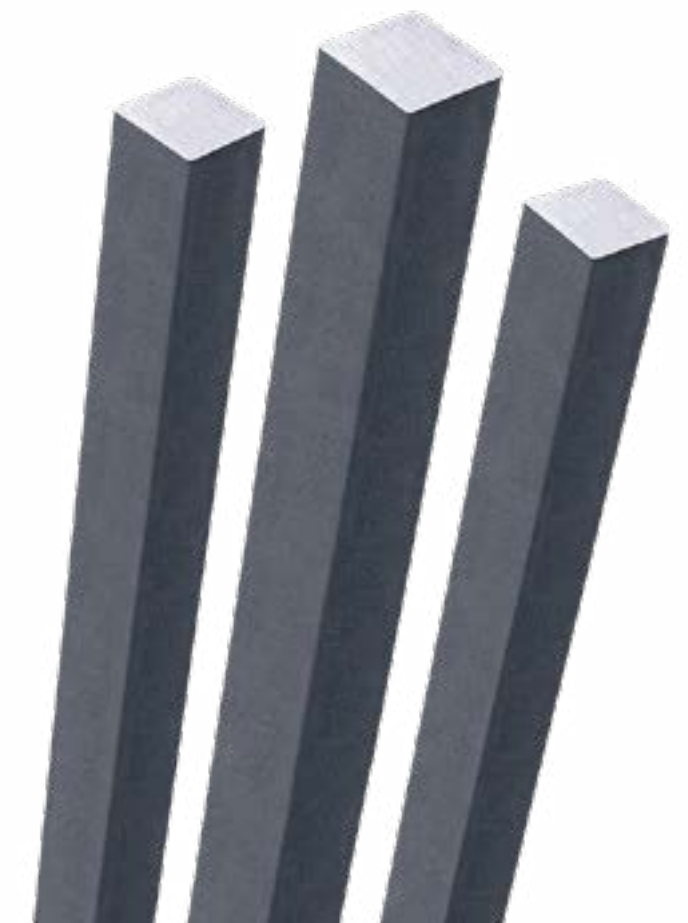
Durante el periodo, se implementaron diversas mejoras operativas orientadas a fortalecer la eficiencia productiva y el uso óptimo de los recursos, entre las que destacan:

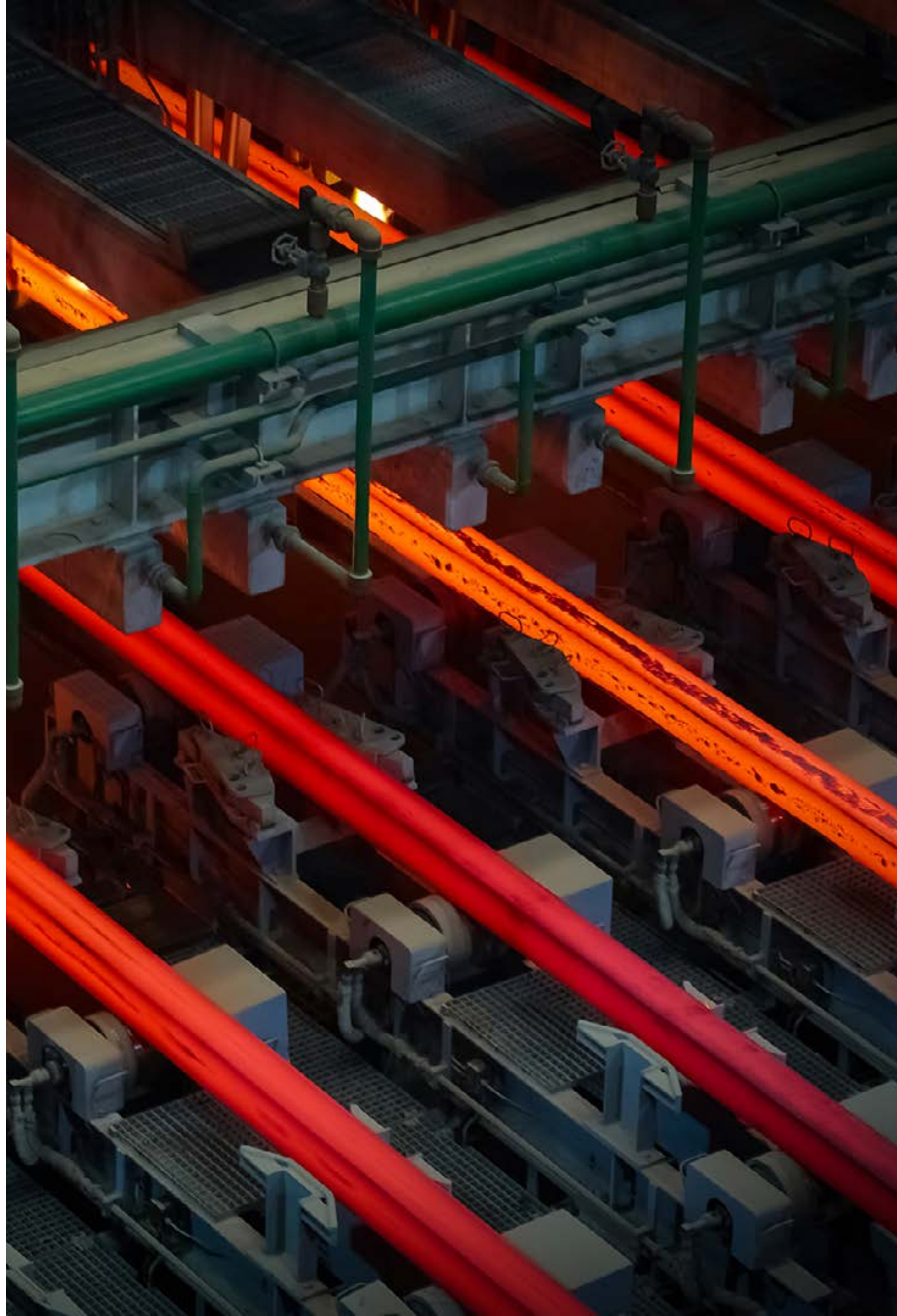
- > Se realizaron mejoras en la máquina de limpieza de chatarra, que contribuyó a una mayor confiabilidad y estabilidad del proceso.
- > Se llevó a cabo la optimización de la operación del horno eléctrico mediante:
  1. La reducción progresiva y escalonada de la reactancia del sistema eléctrico, orientada a mejorar el desempeño energético del proceso.
  2. La implementación de una séptima lanza de oxígeno, lo que permitió incrementar la eficiencia del proceso de fusión.

Como resultado de estas acciones, se logró incrementar el ritmo de producción en todas las familias de acero, así como fortalecer la capacidad productiva de la planta.

**1.25 MILLONES**  
T/AÑO (CAPACIDAD  
INSTALADA DE PLANTA)

**1.2 MILLONES**  
DE TONELADAS DE  
PRODUCTO PALANQUILLAS





**REGRESAR**

## Planta de laminación

En la planta de laminación, nuestra misión fundamental consiste en la producción de productos laminados de acero, que incluye barras, perfiles y alambrones, con el fin de satisfacer las exigencias del mercado nacional e internacional. Con el propósito de cumplir con los requisitos del mercado y asumir nuevos retos en el desarrollo de procesos y productos innovadores, nos encontramos en una constante búsqueda de la excelencia.

Durante el periodo reportado, se inició la fase de pruebas en frío del Nuevo Tren de Laminación 3, el cual se dedicará principalmente a la fabricación de perfiles y barras corrugadas. Este proyecto tiene como objetivo incrementar la capacidad de laminación en 330,000 toneladas métricas, lo que impactará positivamente la disponibilidad del Tren Laminador 1 en aproximadamente 2,500 horas. En consecuencia, se reducirán las importaciones y se podrá capturar un mayor valor económico por la venta de estos productos.

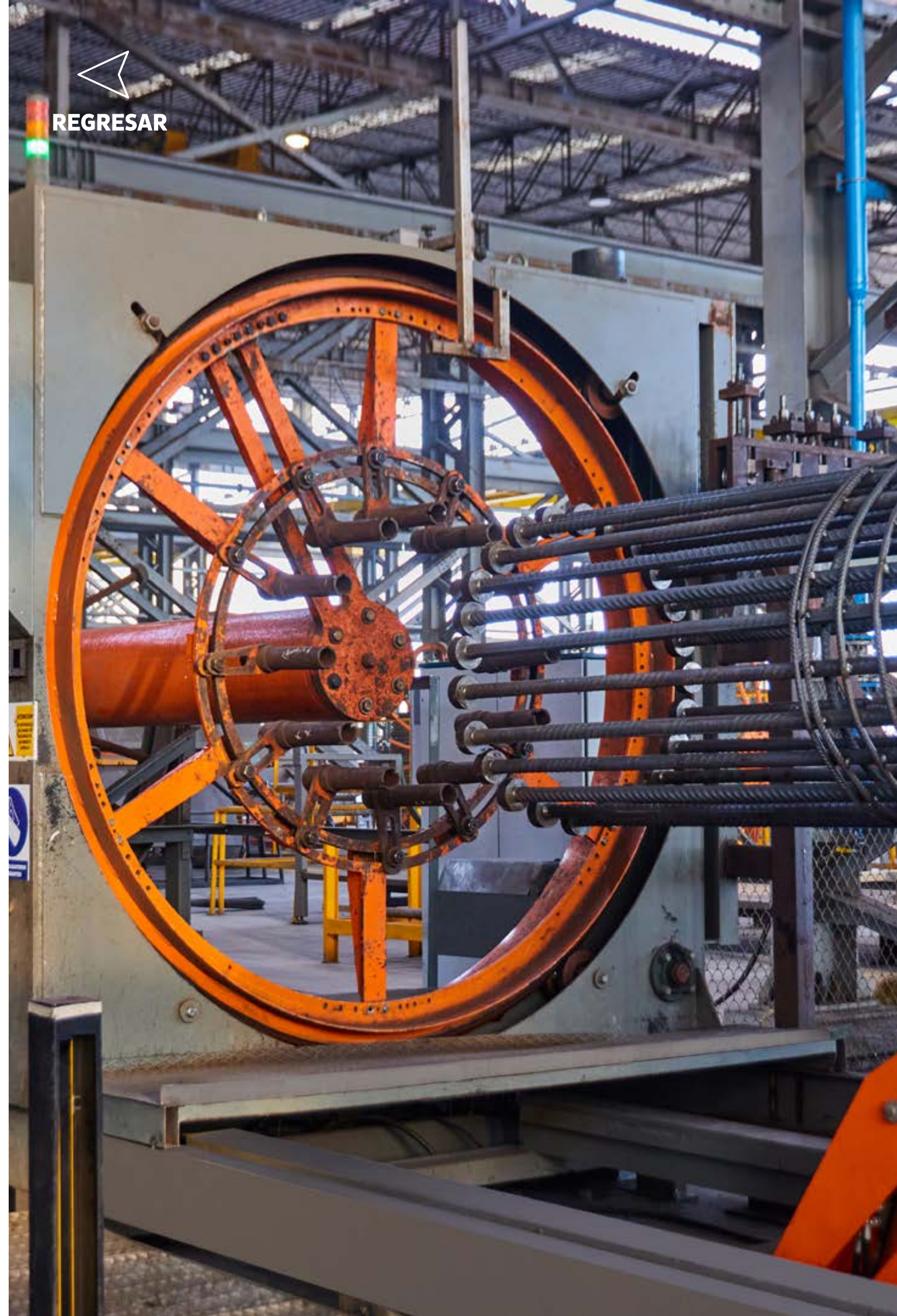
Objetivos específicos:

- > Incrementar la capacidad de laminación y ventas de BACO, perfiles, alambón trefilería y barras de alto carbono.
- > Brindar mayor flexibilidad al programa de producción.
- > Reducir la dependencia de importación de productos terminados.
- > Reducir costos de transformación.
- > Aprovechar sinergias mediante la reutilización de equipos existentes.

**1.24 MILLONES**  
DE TONELADAS DE  
PRODUCTOS TERMINADOS  
DE LAMINACIÓN

**1.5 MILLONES**  
DE TONELADAS AL AÑO  
(CAPACIDAD DE PLANTA)





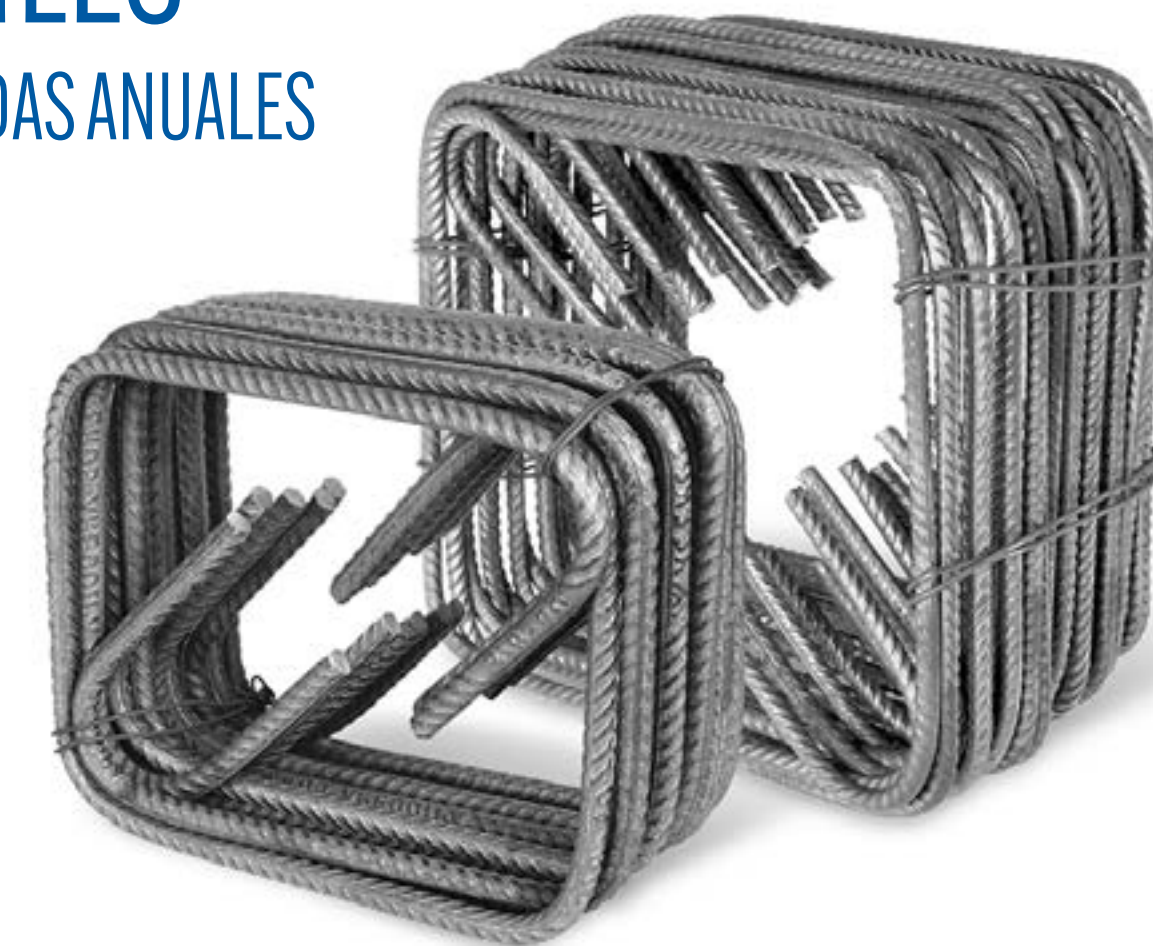
REGRESAR

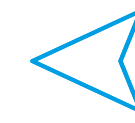
REGRESAR

## Planta de acero dimensionado

Se trata de un sistema integral orientado al diseño, la fabricación y la entrega de fierro de construcción cortado y doblado, adaptado a los requerimientos específicos de cada proyecto, que incluye estribos, barras dimensionadas, pilotes y estructuras prearmadas. Para su operación, se emplea el procesamiento de datos en tiempo real, lo que permite fortalecer la trazabilidad del acero dimensionado desde su salida de planta hasta su despacho y carga en las unidades de transporte.

**61.9 MILES**  
DE TONELADAS ANUALES





**REGRESAR**

## Planta de tubos

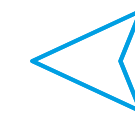
Nuestras plantas de tubos están orientadas a la fabricación de tubos de acero en diversas formas y secciones, para atender los requerimientos de distintos sectores productivos. En 2025, nuestra planta de **Lurín** cuenta con tecnología de punta, lo que se traduce en productos de **alta calidad** y en una **mayor eficiencia operativa**, y fortalece la continuidad y el desempeño del proceso productivo.

El proceso productivo se inicia con el corte de bobinas de acero para la obtención de flejes, que constituyen la materia prima. Estos flejes ingresan posteriormente a un tren de conformado, donde se realiza el preformado y la soldadura de sus bordes, lo cual permite la unión del material y la conformación final de los tubos, bajo controles que aseguran la calidad y confiabilidad del producto.

---

**72.2 MILES**  
DE TONELADAS ANUALES  
(PLANTA 1 + PLANTA 2)





REGRESAR

## Planta de alambre, clavos y mallas electrosoldadas

Siguiendo nuestra estrategia de modernización y fortalecimiento de nuestras capacidades productivas, pusimos en operación una planta de alambre recocido y clavos con la última tecnología disponible en el mercado y altos niveles de automatización. Esta inversión, parte del proceso de renovación de nuestra infraestructura industrial, reemplaza tecnología desfasada por equipos de alta velocidad y productividad. Así mejoramos significativamente la eficiencia operativa, la seguridad y la calidad de nuestros productos.

Los sistemas de esta planta optimizan el flujo productivo y reducen la intervención manual en etapas críticas. Destaca la línea de producción de clavos, altamente automatizada, y con un sistema robotizado para la paletización, que asegura un embalaje uniforme, mayor seguridad operativa y eficiencia en el despacho. Todo ello para atender la creciente demanda del mercado con altos estándares de calidad, confiabilidad y competitividad.

El proceso se inicia con el alambón para trefilería de alta calidad, producido en nuestra planta de laminación en caliente, que garantiza el control de la materia prima. Luego, el alambón se somete a procesos de trefilado para alcanzar las dimensiones y propiedades requeridas para las etapas posteriores. Según el producto final, el material se procesa en hornos tipo campana para obtener alambre recocido, o alimentado a máquinas de fabricación de clavos de alta velocidad.

Esta nueva planta refuerza nuestra integración vertical, fortalece nuestra competitividad y consolida nuestro compromiso con la innovación tecnológica, la excelencia operativa y el desarrollo sostenible de nuestras operaciones industriales.

**35.7 MILES**  
DE TONELADAS DE  
PRODUCTO TERMINADO  
PLANTA DE ALAMBRE

**9.6 MILES**  
DE TONELADAS DE  
PRODUCTO TERMINADO  
PLANTA DE CLAVOS



GRI 2-6

## SECTORES QUE ATENDEMOS

### Infografía 6. Sectores atendidos

#### → Construcción

Industria de la construcción de infraestructura y edificaciones.

#### → Industrias

Empresas de diferentes sectores económicos dedicadas al consumo o transformación de materias primas en productos.

#### → Comerciantes

Ferreterías, depósitos de materiales de construcción, depósito de materiales para metalmecánica y autoservicios. Los comerciantes adquieren nuestros productos para revenderlos.

#### → Automotriz

Empresas que fabrican muelles o ballestas para carros y/o camiones.

#### → Minería

Clientes dedicados a la industria de exploración y explotación minera.



Durante el 2025, la gestión de Producción se enfocó en fortalecer la capacidad operativa, optimizar la eficiencia de los procesos y consolidar estándares de calidad alineados a la estrategia de crecimiento sostenible de la empresa.

→ Mejoras operativas que fortalecen la producción

### 01. Recuperación de polvos

Recuperación de polvos metálicos y subproductos de la planta de humos, favoreciendo la economía circular.

### 02. Disminución del uso de energía

Reducción notable en el consumo energético gracias a la optimización del horno eléctrico.

### 03. Incremento de la productividad

Incremento significativo en los indicadores de productividad, reflejo de mejoras continuas.

### 04. Puesta en marcha del Laminador 3

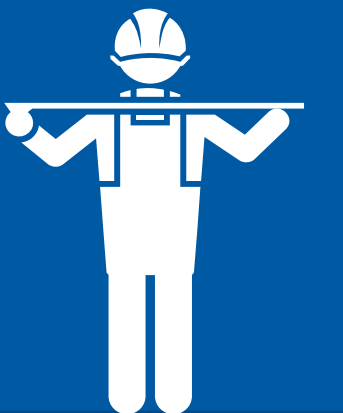
Puesta en marcha del Laminador 3 para ampliar la capacidad de producción.



Durante el periodo, la gestión de Producción se enfocó en **capitalizar las inversiones realizadas en años anteriores**, mediante la implementación de planes de eficiencia operativa orientados a la **reducción de costos operativos (Opex)**, la optimización de insumos y la mejora continua de los procesos productivos.

- > **Eficiencia y reducción de Opex:** se avanzó en la optimización de costos operativos como resultado de la maduración de las inversiones ejecutadas, priorizando la eficiencia de los procesos y el uso racional de recursos.
- > **Proceso QTB en barras helicoidales:** se implementó el proceso de fabricación de barras helicoidales mediante tecnología QTB, lo que permitió reducir el consumo de ferroaleantes y mejorar la eficiencia metalúrgica del proceso.
- > **Mejoras en laminación de barras de alto carbono:** se optimizó el proceso de evacuación y el tratamiento de calidad de barras de alto carbono, permitiendo el despacho directo, y la reducción de tiempos de enfriamiento, reprocesos y demoras operativas.

Asimismo, acompañamos el crecimiento de múltiples sectores productivos con soluciones de acero confiables y de alta calidad. Gracias a nuestra amplia cobertura y cercanía con el cliente, atendemos diversos mercados a nivel nacional los cuales describimos en la página 45 en adelante.



## LÍNEAS DE NEGOCIO

01

### Línea de clavos

Ofrecemos clavos de la más alta calidad, fabricados conforme a las normas técnicas vigentes, en medidas que van desde 1 hasta 4 pulgadas.

En el 2025, se consolidó la operación de una nueva planta automatizada con una capacidad de 15,000 toneladas anuales, como parte de la renovación tecnológica de esta línea. Este avance permite aumentar la capacidad de producción con un menor uso de maquinaria y mano de obra, así como optimizar los procesos de fabricación.



### Línea de alambre recocido

Disponemos de hornos automatizados, lo que nos permite realizar el proceso de manera técnica y bajo la norma de calidad establecida. Está fabricado con un alambro de bajo contenido de carbono SAE 1008, trefilado y con tratamiento térmico de recocido para otorgarle propiedad de ductilidad de acuerdo con la norma.



03

### Línea de malla electrosoldada

Está diseñado para uso como refuerzo estructural. En la minería, se usa como reforzamiento de túneles, socavones, etc.; asimismo, se fabrican en bobinas de 25 metros y en paneles de 6 metros de largo. En el periodo, se implementó una renovación tecnológica en la línea de fabricación de mallas mineras, lo que mejoró la calidad y capacidad de producción.



## NUESTRA CARTERA DE PRODUCTOS

Nuestro portafolio de productos, desarrollado bajo elevados estándares de calidad, está orientado a responder de manera eficiente a los requerimientos de nuestros clientes, para ofrecer soluciones de alto valor agregado:



### BARRAS DE CONSTRUCCIÓN

- > Fierro Corrugado ASTM A615 G60 / ASTM A706 G60 – NTP 341.031 G420 / NTP 339.186 G420
- > Corrugado 4.7 mm
- > Fierro Corrugado NB 732 – 500 / Bolivia
- > Fierro Corrugado NBR 7480 CA50 S / Brasil
- > Fierro Corrugado ASTM 706/NTC2289 – Colombia
- > Fierro Corrugado NTE INEN 2167 G42



### ESTRIBOS CORRUGADOS



### CONECTORES MECÁNICOS



### DOVELAS DE TRANSFERENCIA Y CANASTILLAS



### CLAVOS Y ALAMBRES

- > Clavos de acero
- > Clavos de acero para calaminas
- > Alambre negro recocido
- > Pernos autoperforantes



### MALLAS

- > Mallas de estructurales
- > Mallas electrosoldadas
- > Mallas para minería



### ALAMBRÓN PARA TREFILERÍA



### PERFILES

- > Ángulos estructurales
- > Ángulos estructurales de calidad dual
- > Platinas
- > Barras redondas lisas
- > Barras cuadradas
- > Barras cuadradas ornamentales
- > Tees
- > Canales U de calidad dual



### VIGAS

- > Vigas H Alas anchas WF – estándar americano



### CALAMINAS

- > Calaminas de acero
- > Calamina pre pintada
- > Calamina Aluzinc



### PRODUCTOS PLANOS

- > Planchas y bobinas LAC
- > Planchas Estriadas LAC
- > Planchas A709 LAC
- > Planchas Navales LAC
- > Planchas y bobinas LAF
- > Planchas y bobinas Zincadas
- > Planchas antidesgaste
- > Planchas de alta resistencia
- > Bobinas Aluzinc



### TUBOS

- > Tubo LAC ASTM A500
- > Tubo LAF ASTM A513
- > Tubo GALV ASTM A500
- > Tubo Schedule (SCH) con costura
- > Tubo Schedule (SCH) sin costura
- > Tubo con costura ERW
- > Tubo ISO 65 estándar livianos



### BARRAS PARA BOLAS DE MOLINO



### SOSTENIMIENTO DE ROCAS

- > Barra helicoidal para fortificación de rocas
- > Tuerca de fijación para barra helicoidal
- > Placa de sujeción para barra helicoidal
- > Adaptador integral para perno de fortificación barra helicoidal
- > Acople para perno de fortificación barra helicoidal
- > Splitbolt para fortificación de rocas
- > Adaptador integral para Splitbolt



### HERRAMIENTAS

- > Hojas de sierra bimetálica
- > Hojas de sierra para caladora bimetálica
- > Cintas métricas
- > Cepillos industriales y escobillas manuales
- > Abrasivos sólidos
- > Abrasivos flexibles



### SOLDADURAS

- > Nazca Soft 6013
- > Nazca Pro 7018
- > Nazca Plus 6011
- > Punto Azul



### MACROTÚNELES



### VIGAS TRALICHO



## NUESTROS PRINCIPALES SERVICIOS

Con **ACEDIM® Soluciones Integrales** 👁️, ofrecemos soluciones basadas en tecnología avanzada para estructuras de concreto armado, para optimizar la gestión de la partida de acero desde las etapas iniciales de cada proyecto. A través de procesos industrializados, modelación BIM y el uso de herramientas digitales de última generación, contribuimos a mejorar la eficiencia en obra y a simplificar las tareas operativas de nuestros clientes.

Nuestra propuesta de valor se sustenta en la integración de soluciones técnicas, industrializadas y personalizadas, que combinan ingeniería especializada, tecnología de vanguardia y excelencia operacional, junto con un acompañamiento cercano en todas las fases del proyecto. De esta manera, no solo suministramos acero de alta calidad, sino también ofrecemos servicios avanzados que permiten a nuestros clientes incrementar su productividad, optimizar costos y elevar los estándares de seguridad y eficiencia en obra e industria.

A continuación, se detallan las **soluciones integrales** 👁️:

### ACEDIM®



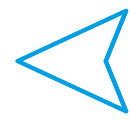
**Acero Dimensionado** 👁️



**Prearmado** 👁️



**Integral** 👁️



REGRESAR

memoria  
integrada  
2025



CAPÍTULO 1  
CAASA,  
construyendo  
un mundo mejor

CAPÍTULO 2

CAPÍTULO 3

CAPÍTULO 4

CAPÍTULO 5

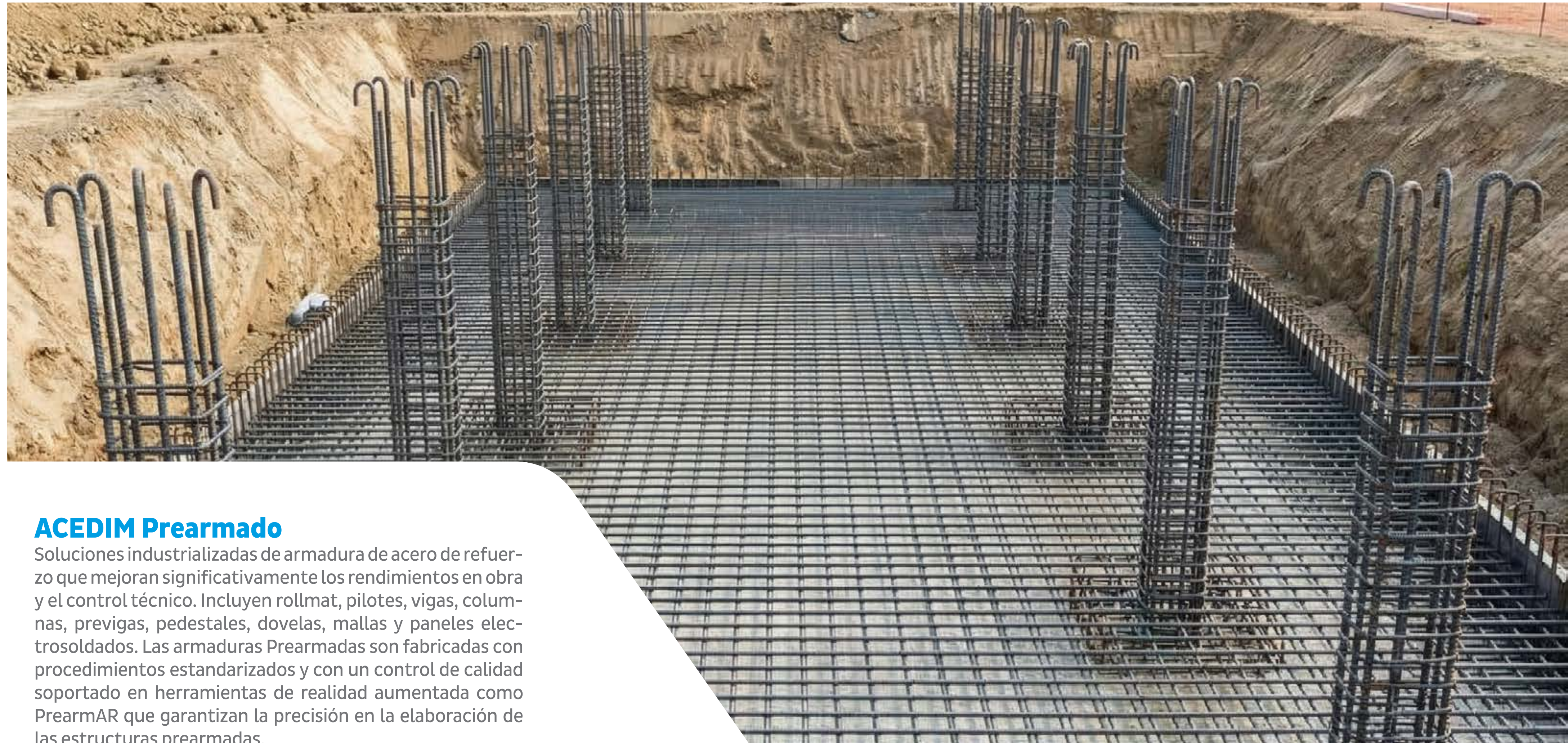


57

## ACEDIM Acero Dimensionado

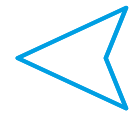
- > Producción del acero habilitado (cortado y doblado) mediante procesos automatizados e integrados desde la ingeniería hasta la fabricación.
- > Se utiliza tecnología BIM, procesos Lean Construction y la metodología VDC (Virtual Design Construction) para desarrollar prototipos digitales de concreto, acero de refuerzo e insertos dentro de la Ingeniería de Detalle para planificar con precisión las necesidades de acero en cada proyecto.





### **ACEDIM Prearmado**

Soluciones industrializadas de armadura de acero de refuerzo que mejoran significativamente los rendimientos en obra y el control técnico. Incluyen rollmat, pilotes, vigas, columnas, previgas, pedestales, dovelas, mallas y paneles electrosoldados. Las armaduras Prearmadas son fabricadas con procedimientos estandarizados y con un control de calidad soportado en herramientas de realidad aumentada como PrearmAR que garantizan la precisión en la elaboración de las estructuras prearmadas.



REGRESAR

memoria  
integrada  
2025



CAPÍTULO 1  
CAASA,  
construyendo  
un mundo mejor

CAPÍTULO 2

CAPÍTULO 3

CAPÍTULO 4

CAPÍTULO 5



59

## ACEDIM Integral

- > Instalación del acero en obra con nuestro equipo profesional experimentado que trabaja de forma integrada con el personal de Ingeniería y Planificación a fin de cumplir los cronogramas del Proyecto.
- > Aceros Arequipa se encarga de toda la partida de acero de refuerzo: Ingeniería BIM + Acedim + Prearmados + Instalación.

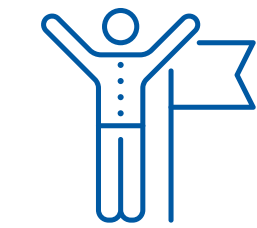
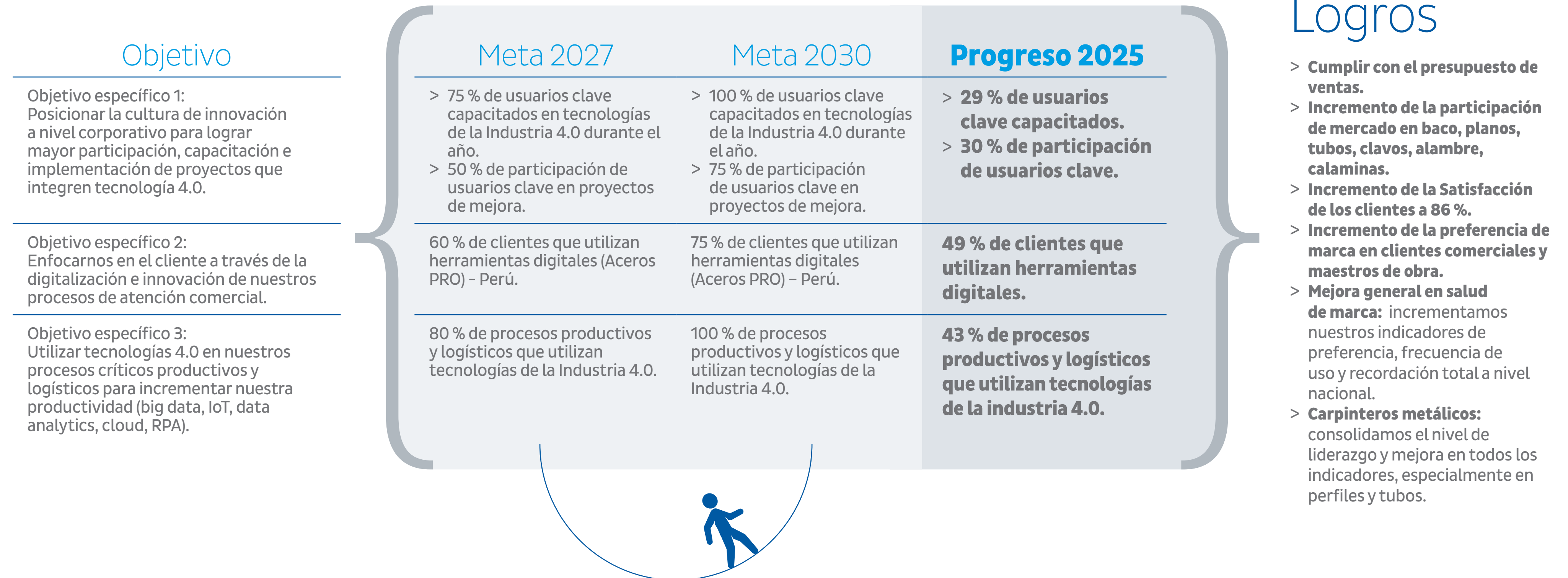


EN LÍNEA CON NUESTRO ENFOQUE EN SOLUCIONES INTEGRALES Y CERCANÍA AL CLIENTE, DURANTE EL 2025 OPTIMIZAMOS NUESTRA RED LOGÍSTICA MEDIANTE EL DESPACHO DE PRODUCTOS DE PERFILES Y TUBOS DE ALTA ROTACIÓN DESDE EL ALMACÉN DE PIURA, LO QUE NOS PERMITE REDUCIR LOS TIEMPOS DE ENTREGA Y ATENDER DE MANERA MÁS EFICIENTE LA DEMANDA DE NUESTROS CLIENTES EN EL NORTE DEL PAÍS.



# 1.4. INNOVACIÓN Y COMPETITIVIDAD PARA EL CLIENTE

## Infografía 7. Innovación y competitividad



## Logros

- > **Cumplir con el presupuesto de ventas.**
- > **Incremento de la participación de mercado en baco, planos, tubos, clavos, alambre, calaminas.**
- > **Incremento de la Satisfacción de los clientes a 86 %.**
- > **Incremento de la preferencia de marca en clientes comerciales y maestros de obra.**
- > **Mejora general en salud de marca:** incrementamos nuestros indicadores de preferencia, frecuencia de uso y recordación total a nivel nacional.
- > **Carpinteros metálicos:** consolidamos el nivel de liderazgo y mejora en todos los indicadores, especialmente en perfiles y tubos.



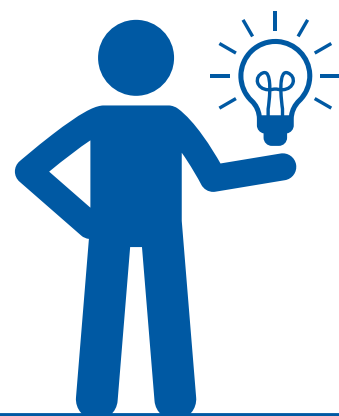
## ESTRATEGIA DE INNOVACIÓN

En CAASA, la innovación es un pilar fundamental para fortalecer nuestra competitividad, generar valor compartido y responder a las crecientes exigencias de la industria global del acero. En este contexto, adoptamos tecnologías de vanguardia como inteligencia artificial, automatización, herramientas digitales y plataformas colaborativas, orientadas a mejorar la calidad de los productos, fortalecer la seguridad operativa y optimizar el desempeño de nuestras operaciones.

Estas capacidades tecnológicas nos permiten elevar la eficiencia del servicio comercial, mejorar la experiencia de compra del cliente y asegurar una integración efectiva de la tecnología, la sostenibilidad y la excelencia operativa a lo largo de toda la cadena de valor, desde el abastecimiento y los procesos productivos hasta la logística y la relación con nuestros clientes.

La innovación se gestiona de manera transversal, articulando a las áreas comerciales, industriales, de sostenibilidad, seguridad y calidad, con el objetivo de desarrollar soluciones confiables, seguras y sostenibles, alineadas con las necesidades actuales y futuras de los mercados en los que operamos.

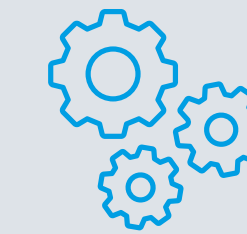
Asimismo, promovemos proyectos tecnológicos en toda la organización y fomentamos espacios de innovación corporativa mediante iniciativas como el ciclo de gestión estratégica, los proyectos de transformación digital e Industria 4.0, el programa de sugerencias y los proyectos de mejora continua, para impulsar así la evolución hacia un modelo de negocio más ágil, eficiente y alineado con estándares internacionales.



Nuestra estrategia de innovación tecnológica se estructura en tres objetivos principales:



DIGITALIZAR Y FORTALECER LA  
EXPERIENCIA DEL CLIENTE



INCREMENTAR LA EFICIENCIA Y  
PRODUCTIVIDAD DE LOS PROCESOS



MITIGAR RIESGOS EN SEGURIDAD Y  
SALUD OCUPACIONAL



Como parte del ciclo de gestión estratégica, cada Gerencia sostiene espacios periódicos de trabajo con la Gerencia General para definir, monitorear y evaluar el avance de los objetivos, indicadores y metas asociados a las iniciativas de innovación. Este proceso permite analizar la efectividad de las acciones implementadas, extraer aprendizajes, promover la mejora continua y orientar la toma de decisiones para el escalamiento o ajuste de las soluciones desarrolladas.

En el ámbito de la innovación tecnológica, la Gerencia de Informática realiza revisiones periódicas con cada Jefatura para dar seguimiento al cumplimiento de las metas vinculadas a la tecnología de la información, para asegurar así su alineación con la estrategia de innovación, la eficiencia operativa y la creación de valor para el negocio.

De forma complementaria, integramos de manera sistemática el análisis de tendencias globales del mercado del acero, que incluye dinámicas comerciales internacionales y cambios regulatorios, para anticipar impactos y fortalecer la toma de decisiones comerciales y operativas.

# US\$ 740 MIL

## DE INVERSIÓN EN MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE SOLUCIONES DIGITALES PROPIAS





GRI 3-3

## **NUEVAS SOLUCIONES**

En este marco, durante el 2025 impulsamos innovaciones comerciales y operativas alineadas con los principios de Industria 4.0 y orientadas a mejorar la eficiencia, la productividad y la gestión de riesgos a lo largo de la cadena de valor, desde la interacción con nuestros clientes hasta la ejecución en obra y la logística, entre las que destacan:

- a. Digitalización de la experiencia comercial – Aceros Pro
- b. Innovación en la propuesta de valor y cercanía al cliente
- c. Mitigación de riesgos
- d. Cultura tecnológica
- e. Nuevos productos y servicios



Para el 2025 logramos que el 35 % de la venta nacional sea colocada directamente por clientes a través del canal digital y alcanzando una satisfacción de clientes de 4.47/5 (ene–nov 2025), evidenciando adopción real y mejora tangible de la experiencia de usuario.

### A. DIGITALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA COMERCIAL – ACEROS PRO

Durante el 2025, fortalecimos la plataforma Aceros Pro como el principal canal digital de interacción comercial, para consolidar procesos clave que permiten ofrecer a nuestros clientes una **experiencia más ágil, trazable y eficiente**.

Asimismo, durante el periodo se continuó con el desarrollo de mejoras en el diseño de la plataforma para el ingreso de pedidos, con el objetivo de optimizar los tiempos de respuesta, fortalecer el servicio de ventas y facilitar el ingreso de pedidos en cualquier momento del día, lo que mejoró así la experiencia de nuestros clientes.

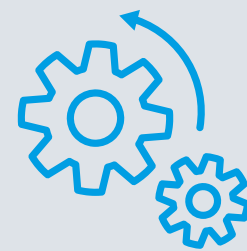


**4,434** EMPRESAS UTILIZARON  
ACEROS PRO EN 2025. 260 %  
MÁS QUE EN 2024 (1,704)



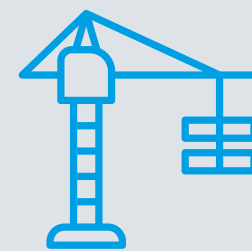
## B. INNOVACIÓN EN LA PROPUESTA DE VALOR Y CERCANÍA AL CLIENTE

- > Impulso y desarrollo del Reglamento Técnico del BACO que permitirá la comercialización de productos de calidad similar en el mercado, lo que favorece a los consumidores y comunidades.
- > Implementación del proceso de fabricación de barras helicoidales con proceso QTB, lo que reduce el consumo de ferroaleantes.
- > Seguimos manteniendo la ingeniería estructural para elementos prefabricados, la cual incorpora tecnologías de automatización y diseño paramétrico. Entre nuestros proyectos más destacados se encuentran:



### ArmaBIM

Herramienta que utiliza modelos virtuales para la preconstrucción, seguimiento y gestión de proyectos. Esto permite tomar decisiones anticipadas, reducir variabilidades y optimizar la ejecución en obras de construcción.



### OptiTruck

Aplicación basada en algoritmos genéticos y *machine learning*, que automatiza la generación de *layouts* de carga en el área de logística. Optimiza la cantidad de unidades de transporte necesarias y minimiza problemas relacionados con volumen, deformación o exceso de peso.



### PrearmAR

Tecnología de realidad aumentada que asegura la calidad del armado de productos prearmados, lo que aumenta la precisión y reduce errores en el proceso.

- > Seguimos manteniendo a nuestra unidad de negocio de prefabricados como un pilar estratégico para la industrialización en la construcción. Este enfoque permite a nuestros clientes lo siguiente:
  - Ahorro de tiempo en la ejecución en campo
  - Estandarización de una calidad superior

A partir del diseño original del cliente, modulamos estructuras en bloques de concreto y acero (elementos prefabricados), y consideramos las restricciones en campo, la secuencia constructiva lógica y las limitaciones de transporte. Los prefabricados incluyen insertos y pernos definitivos embebidos desde planta y se someten a rigurosas verificaciones de diseño estructural en todas sus etapas, desde la ingeniería hasta el transporte. Este proceso asegura transparencia, optimización y calidad en cada proyecto.

**ESTE PROCESO  
ASEGURA  
TRANSPARENCIA,  
OPTIMIZACIÓN  
Y CALIDAD EN  
CADA PROYECTO.**



### C. MITIGACIÓN DE RIESGOS

**Uso de la IA y tecnologías de industria 4.0 para hacer procesos más eficientes y mitigar riesgos:** durante el periodo, escalamos el uso de tecnologías de IoT, analítica avanzada y visión artificial en procesos críticos, destacando la sensorización y el monitoreo 24/7 de activos clave para anticipar fallas, reducir paradas no programadas y fortalecer la seguridad operativa. De manera complementaria, incorporamos soluciones de inteligencia y visión artificiales orientadas a incrementar la productividad y reforzar los controles de seguridad y salud ocupacional (SSO).

Entre las principales iniciativas desarrolladas se incluyen:

1. Sensorización IoT del almacén de producto terminado en Pisco.
2. Uso de IA y visión artificial en patios de acopio de chatarra.
3. Sensorización IoT de la grúa 405 en acería y de la fragmentadora en Port Manatee.
4. Aplicaciones de IA y visión artificial para la mitigación de riesgos de SSO en acería y Laminación.
5. Analítica avanzada de datos para la identificación temprana de riesgos asociados al consumo de repuestos y suministros.

### D. CULTURA TECNOLÓGICA

Formación de equipo Industria 4.0 y programa con UTEC para líderes de planta: se formó el equipo de Industria 4.0 que busca agilizar e impulsar los proyectos de tecnología I4.0 (IoT, sensorización, IA, Computer Vision, entre otros); además, se desarrolló un programa de capacitación con la UTEC para líderes de planta.

### E. NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

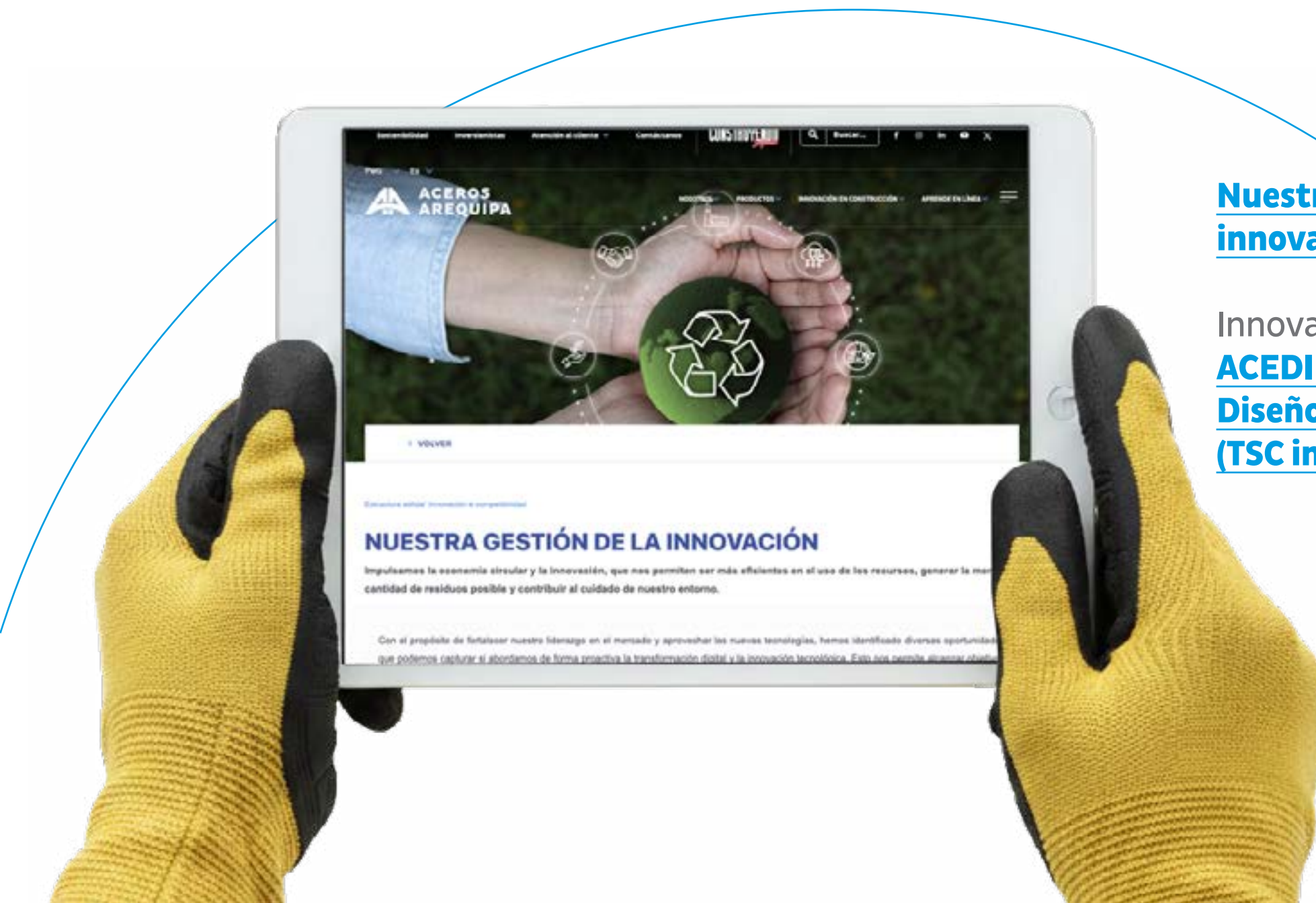
Seguimos impulsando la innovación como un factor clave para el desarrollo continuo. Entre los avances recientes destacan los siguientes:

- > Se están desarrollando ofertas de entrega de productos de acero con menor huella de carbono que la competencia, en particular a los clientes de la minería, y al mismo tiempo dando opciones de hacernos cargo de

su chatarra ferrosa para la fabricación de sus productos, lo que contribuye así a la reducción de residuos y de la huella de carbono de la producción de cobre.

- > Nos encontramos en la fase inicial de promover productos especiales en la minería de cobre. Estamos participando en licitaciones para informar acerca de nuestro servicio de economía circular el cual ha sido reconocido por clientes interesados en el desarrollo sostenible, adjudicándonos la buena pro para el abastecimiento a sus minas. De manera inicial informamos los avances de nuestras gestiones en los Comités de Exportaciones.

Para más información de nuestra gestión de la innovación, entrar a los siguientes enlaces:



[Nuestra gestión de la innovación](#)

Innovación en Construcción

[ACEDIM](#)  
[Diseño y Construcción Virtual \(TSC innovation\)](#)

## GESTIÓN COMERCIAL

En CAASA, la gestión comercial evoluciona constantemente para responder a las necesidades de un cliente cada vez más exigente, técnico y orientado a la eficiencia. Nuestra estrategia se basa en construir relaciones cercanas, confiables y de largo plazo, sustentadas en el conocimiento profundo de cada segmento, el acompañamiento técnico especializado y un servicio integral que genera valor compartido. Así como también, realizamos constantes evaluaciones de la estructura comercial que nos permita el cumplimiento de los objetivos y garantice la satisfacción de nuestros clientes.

### → Principales hitos

#### A. PRODUCTIVIDAD COMERCIAL Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES

- > Implementamos un programa de capacitación técnica a grupos objetivos, alcanzando a más de 385,000 trabajadores en 24 regiones del Perú y países vecinos, lo que permitió mejorar el uso correcto del acero en obra, reducir errores y reprocesos, fortalecer los estándares de seguridad y salud ocupacional (SSO) y generar ahorros estimados entre 10 % y 15 % en consumo de acero.
- > Fortalecimos la propuesta de valor comercial basada en conocimiento técnico y acompañamiento permanente, lo que contribuyó a una correcta especificación, instalación y uso del acero, así como a la optimización de la productividad de nuestros clientes.

- > Desarrollamos campañas comerciales y digitales con enfoque técnico, orientadas a difundir buenas prácticas constructivas, seguridad en obra y eficiencia en el uso del acero, lo que reforzó la preferencia de marca y la relación de largo plazo con los clientes.
- > En nuestras subsidiarias, avanzamos en el desarrollo de ofertas de productos de acero con menor huella de carbono, particularmente para clientes del sector minero, e incorporamos además soluciones de gestión de chatarra ferrosa, que contribuyen a la reducción de residuos y a la disminución de la huella de carbono en la producción de cobre.
- > Alineamos la gestión comercial a la política del Sistema Integrado de Gestión (SIG), fortalecimos la capacitación continua del equipo y el uso de la plataforma Goldenbelt para la gestión de políticas y procedimientos, e integramos en nuestras ofertas comerciales, el compromiso con la política antisoborno y anticorrupción, conforme a la norma ISO 37001.

NUESTRA ESTRATEGIA  
SE BASA EN CONSTRUIR  
RELACIONES  
CERCANAS, CONFIABLES  
Y DE LARGO PLAZO



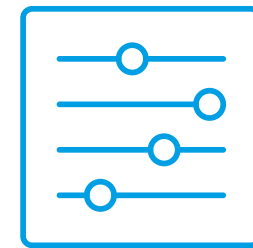
Estas iniciativas permiten mejorar el uso correcto del acero en obra, reducir reprocesos, elevar los estándares de seguridad y optimizar la productividad de nuestros clientes.

La capacitación técnica se consolida, así, como una herramienta de innovación comercial, que contribuye a una mejor experiencia del cliente, refuerza la preferencia de marca y reduce riesgos técnicos asociados al uso inadecuado del producto.



### Valor para el negocio

Genera ventajas competitivas (mayor demanda, reducción de riesgos, cumplimiento normativo y acceso a financiamiento ESG), fortalece la reputación y la fidelización de clientes.



### Medición de impacto

Más del 85 % de los inscritos culminan y certifican, con mejoras de 40 % en conocimientos técnicos y expansión territorial sostenida.



### Alineamiento estratégico

El programa es un pilar de la Estrategia de Sostenibilidad 2030 y contribuye a los ODS 8, 9, 11 y 12.



[Mira todos  
nuestros webinars  
aquí !\[\]\(3a6d4b34857e8883c24b25562782fe9e\_img.jpg\)](#)

Canales de  
comunicación 

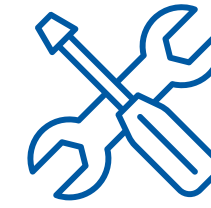


### B. CANALES DE COMUNICACIÓN

Durante 2025, fortalecimos nuestras capacidades comerciales y nuestros canales de comunicación y aseguramos una atención oportuna y consistente a través de un enfoque multicanal que integra atención presencial, plataformas digitales y soporte especializado, con cobertura a nivel nacional. Esta estructura nos permite mantener un contacto permanente con los siguientes clientes (señalados en la imagen), lo que mejora la trazabilidad de las interacciones y la resolución de requerimientos a lo largo de todo el ciclo.

Por consiguiente, la tecnología aplicada a la experiencia del cliente ha sido un habilitador clave. A través de herramientas digitales como Aceros Pro, optimizamos la gestión de pedidos, la consulta de información comercial, la trazabilidad de entregas y la atención de reclamos, lo que nos permitió reducir tiempos de respuesta y fortalecer la transparencia en la relación comercial. Como resultado, en 2025 atendimos o resolvimos el 99.94 % de las quejas o los reclamos presentados por nuestros clientes a través de los canales de comunicación puestos a su disposición.

Mediante nuestro chatbot, redes sociales (Facebook, LinkedIn, Instagram, TikTok), teléfono central y correo electrónico [postvent@aasa.com.pe](mailto:postvent@aasa.com.pe), contribuimos directamente a elevar los niveles de satisfacción y simplificar la interacción de nuestros clientes con CAASA.



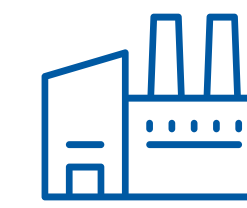
#### COMERCIANTES

Persona natural o jurídica que compra para revender continuamente productos.



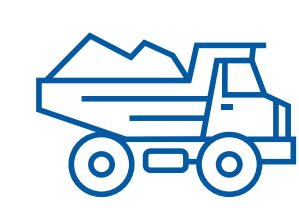
#### CONSTRUCCIÓN

Industria de la construcción de infraestructura y edificaciones.



#### INDUSTRIA

Empresa dedicada a la transformación de materias primas en productos y que compran productos de acero para sus instalaciones.



#### MINERÍA

Cientes dedicados a la industria de exploración y explotación minera.

DURANTE EL 2025,  
FORTALECIMOS NUESTRAS  
CAPACIDADES COMERCIALES  
Y NUESTROS CANALES DE  
COMUNICACIÓN

Atención al cliente  
reclamos (ver más) 



### C. SATISFACCIÓN DE CLIENTES

La satisfacción de nuestros clientes es un eje central de la gestión comercial y se aborda de manera integral a lo largo de todo el proceso de atención. Nuestro enfoque se orienta a generar valor agregado mediante el uso de soluciones basadas en ingeniería, tecnología y metodologías de vanguardia, lo que nos permite ofrecer productos y servicios que responden a las exigencias del mercado.

Brindamos una atención personalizada que acompaña al cliente desde la etapa de diseño ingenieril hasta la entrega e instalación en obra, adaptándonos a sus necesidades específicas. Como parte de este enfoque, realizamos anualmente encuestas de satisfacción con el objetivo de identificar oportunidades de mejora en aspectos clave de la experiencia del cliente.

Estas evaluaciones se desarrollan mediante encuestas telefónicas —utilizando la escala de Likert— y consideran variables como el servicio de ventas, precios, financiamiento, solución de quejas y reclamos, cumplimiento y calidad de las entregas, calidad del producto, satisfacción general e índice de recomendación (NPS). Los resultados obtenidos permiten orientar acciones de mejora continua en los distintos servicios que ofrecemos, desde la gestión comercial y logística hasta el crédito, la cobranza y el servicio posventa.

Durante el periodo 2025, alcanzamos un **índice de satisfacción general del 86 %, superando en 1 punto porcentual el resultado del año anterior.**

**Tabla 2.** Medición de la satisfacción del cliente

	2022	2023	2024	2025
<b>% de satisfacción</b>	86 %	84 %	85 %	<b>86 %</b>

Nota: Nuestra meta de satisfacción de clientes fue de 86 % durante el 2025.



### Cumplimiento normativo en la gestión de clientes y protección de la información

El presente cuadro muestra el desempeño de CAASA en materia de cumplimiento normativo vinculado a la gestión de clientes, incluidas la protección de datos personales y la información proporcionada sobre productos y servicios. Cabe mencionar que, durante el periodo, no se registraron infracciones ni incumplimientos relacionados con estas materias.









**Tabla 3.** Cumplimiento en protección de datos y clientes

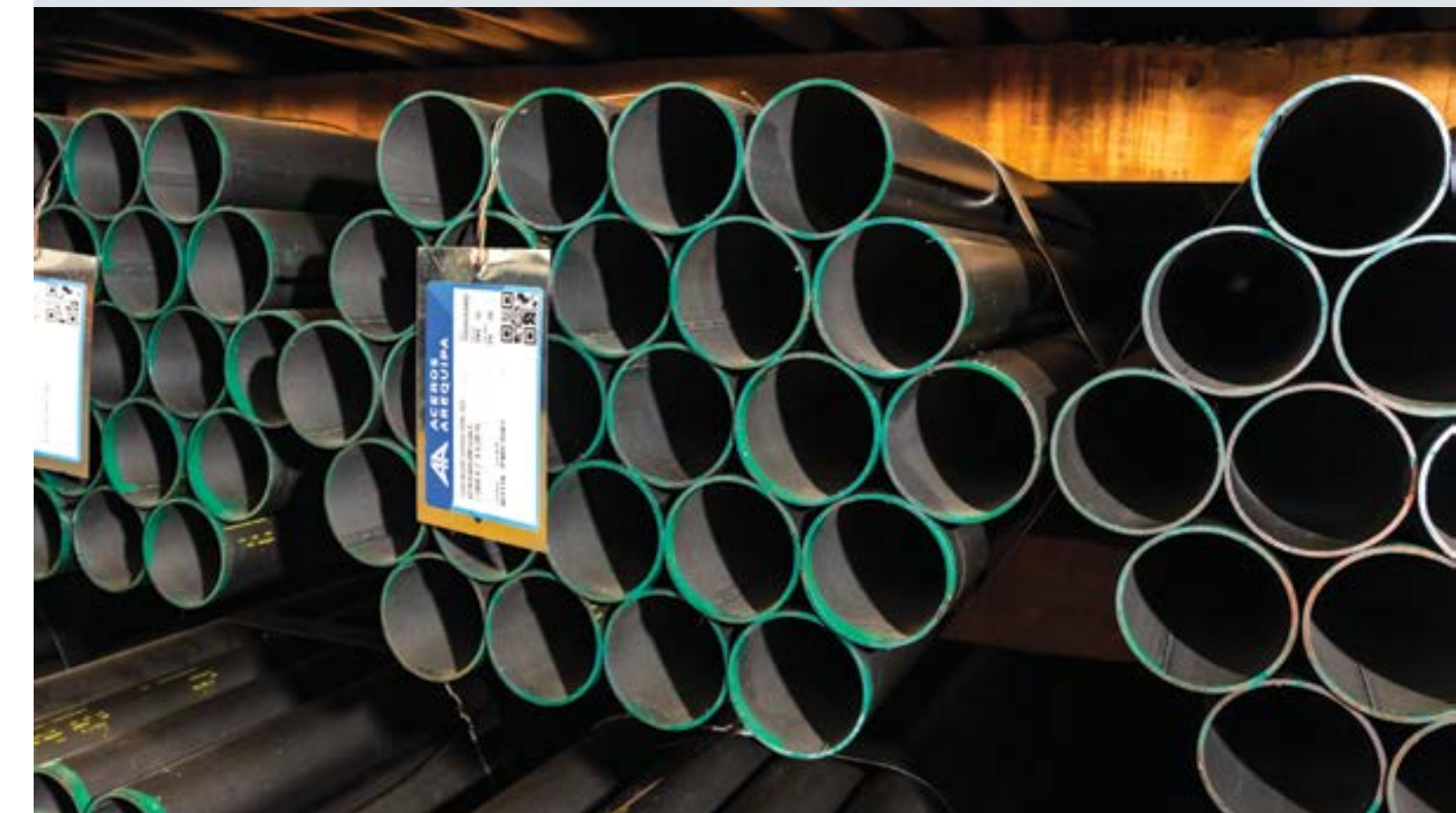
	2022	2023	2024	2025
<b>Infracciones de protección de datos personales</b>	0	0	0	0
<b>Incumplimiento relacionado con información del producto/servicio<sup>6</sup></b>	0	0	0	0

### Gestión de quejas y reclamos de clientes

La tabla 4, que figura en la siguiente página, presenta el desempeño de CAASA en la gestión de quejas y reclamos de clientes, considerando el número de casos recibidos y atendidos durante el periodo. Este desempeño se sustenta en la implementación de mecanismos formales de gestión de clientes, que permiten asegurar una atención oportuna, trazable y orientada a la satisfacción del cliente.

Los canales habilitados para la atención al cliente son:

1. ACEROS PRO - CLIENTES 
2. SISTEMA DE PEDIDOS DE VENTA 
3. RECLAMOS 
4. SISTEMA DE CUENTAS CORRIENTES 
5. PAGUE SU FACTURA 
6. SISTEMA DE ACEDIM 
7. CERTIFICADOS EN LIMA 
8. SEGUIMIENTO DE PEDIDOS 



<sup>6</sup> Cantidad total de infracciones a la ley N°29571 - Código de protección y defensa del consumidor.



Asimismo, el desempeño del proceso es monitoreado mediante indicadores de gestión (BALSC) que miden, entre otros aspectos, el tiempo transcurrido desde el registro del reclamo hasta la generación de la carta de respuesta. Los indicadores en esta plataforma son:

- > K -7226/Tiempo desde el registro del reclamo hasta la respuesta que CAASA le da al cliente. Mensual.
- > K-0553/ Satisfacción de clientes en solución de quejas y reclamos nacional (%). Anual.

**Tabla 4.** Gestión de quejas y reclamos de clientes

	2022	2023	2024	2025
<b>N° de quejas y/o reclamos realizados por los clientes</b>	4,048	3,668	4,326	<b>4,711</b>
<b>N° de quejas y/o reclamos atendidos/resueltos en el año</b>	4,029	3,646	4,306	<b>4,708</b>
<b>Porcentaje de quejas y/o reclamos atendidos/resueltos en el año</b>	99.53 %	99.40 %	99.54 %	<b>99.94 %</b>

## PROGRAMAS PARA LOS MAESTROS CONSTRUCTORES

Ofrecemos nuestro programa de capacitaciones presenciales dirigido a Maestros de Obra con la “Capacitación Técnica del Acero” y a Carpinteros Metálicos con la “Jornada de Carpintería Metálica”, las cuales se desarrollan de manera gratuita a nivel nacional. El objetivo de esta actividad es fidelizar a los consumidores con nuestras capacitaciones, para que accedan a conocimientos que les serán útiles en el día a día.

Estas capacitaciones están compuestas por una parte teórica y una parte práctica, las cuales aseguran que la capacitación sea completa y el público objetivo logre captar los conocimientos que posteriormente pondrán en práctica en sus labores.

En Aceros Arequipa nos comprometemos con nuestros consumidores y les brindamos una capacitación completa y de calidad; además, les entregamos un certificado de participación, muy valorado por ellos. Asimismo, ofrecemos el material necesario para la capacitación (separatas, presentación, block de notas, lapicero) así como un *coffee break* para el público. La convocatoria a estos eventos de capacitación se hace de manera abierta a través de diversos canales de comunicación.



## PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA

Fomentamos en todos nuestros colaboradores una cultura de innovación y mejora continua, enfocada en optimizar cada etapa de la operación. Este compromiso nos permite incrementar la eficiencia en costos, simplificar procesos y eliminar desperdicios, con el fin de asegurar una gestión más ágil y productiva.


Nuestro objetivo es claro: ofrecer soluciones que eleven la calidad y la experiencia del cliente y garantizar proyectos más eficientes, confiables y sostenibles, mientras fortalecemos la rentabilidad y competitividad de la empresa.


Por ello contamos con nuestro Programa de Mejora Continua que se estructura en tres iniciativas principales, complementadas por un sistema de reconocimiento tangible que incentiva la participación, el aprendizaje y la generación de resultados.




PROGRAMA DE  
SUGERENCIAS  
*¡MIS IDEAS SUMAN!*



Implementar ideas que contribuyan a mejorar los procesos y reducir las ineficiencias 

Desarrollar proyectos de mejora de alto impacto y bajo costo 

Implementar en las zonas de trabajo prácticas estándares de orden y limpieza 



Mecanismo de incentivo y reconocimiento en CAASA Pisco 



# PROGRAMA DE SUGERENCIAS

*¡MIS IDEAS SUMAN!*

## PROGRAMA DE SUGERENCIAS

El objetivo del programa de sugerencias en CAASA es fomentar un entorno colaborativo donde los empleados se sientan valorados e involucrados en el proceso de mejora continua de la organización. El programa permite a nuestros colaboradores presentar ideas, basadas en su experiencia y creatividad, para mejorar la eficiencia operativa, la satisfacción del cliente, la innovación de productos o servicios, el clima laboral, entre otros aspectos.

Durante el periodo 2025 se obtuvieron 1,904 sugerencias totales a nivel corporativo, lo que generó un ahorro de US\$ 103,616.

Para que el programa de sugerencias sea efectivo, es crucial el compromiso que mantienen los líderes de los procesos con la evaluación e implementación de las sugerencias viables, así como con el reconocimiento a los colaboradores por sus contribuciones.

Este programa cuenta con:

**+ de 25 años**  
de implementación

**+ de 90,000**  
sugerencias

**+USD 3.5 millones**  
ahorrados

EL PROGRAMA DE SUGERENCIAS  
SE CONSOLIDA COMO UNA  
HERRAMIENTA FUNDAMENTAL  
PARA LA MEJORA CONTINUA EN  
CAASA



PROYECTOS  
de Mejora Continua



PROGRAMA DE PROYECTOS DE MEJORA

Busca desarrollar proyectos de mejora de alto impacto y bajo costo. Desde hace 32 años, usamos metodologías de mejora continua con el propósito de incrementar la productividad y la eficiencia de los procesos a través del trabajo en equipo. En el 2025, se inscribieron 67 proyectos, de los cuales 17 pudieron llegar a sus objetivos planteados. Gracias a nuestra estrategia de expansión, 33 de los 67 proyectos fueron de equipos de Lima y subsidiarias, lo que se tradujo en grandes resultados para sus procesos.

Cada año, los colaboradores que participan en el programa de proyectos utilizan las metodologías de solución de problemas (lean six sigma, scrum y design thinking) para llegar a los resultados esperados.

Contamos con una estructura para dar visibilidad y reconocer los proyectos de mejora llamada Encuentro Interno: se trata de un concurso que busca fomentar una cultura de mejora continua e innovación, incentivar, difundir la creatividad y participación destacada, y fomentar la sana competencia en todas las áreas de la corporación. Los proyectos inscritos participan en las categorías de Rentabilidad y Eficiencia y Simplificación de procesos.

→ Solución de problemas optimizada

- 01 Estrategias estructuradas para abordar desafíos complejos. → Metodologías de solución de problemas
- 02 Optimización de procesos mediante reducción de desperdicios. → Lean Six Sigma
- 03 Gestión ágil de proyectos con iteraciones y colaboración. → Scrum
- 04 Enfoque creativo centrado en el usuario para innovar. → Design Thinking



Solución de problemas mejorada

+ de 32 años  
de implementación

+ 600 proyectos  
implementados

En el 2025: 17  
proyectos  
concluidos exitosamente  
generaron ahorros de  
USD 2.2 MM



### PROGRAMA 5S Y ORDEN EN EL LUGAR DE TRABAJO

Para la administración de las 5S, hemos dividido las áreas en zonas de trabajo, contando con 365 a nivel Perú y Bolivia, las cuales se encuentran distribuidas en 3 categorías: talleres, planta y almacenes; cada una de estas con estándares definidos por CAASA y de acuerdo con la necesidad del proceso.

A través de nuestra aplicación "Inspecciones Integradas", gestionamos de manera ágil los hallazgos en temas de seguridad, medio ambiente, calidad y gestión de orden y limpieza, para mejorar la calidad de vida en el lugar de trabajo. Además, durante el 2025, hemos trabajado en mejoras para el aplicativo de inspecciones con el fin de hacerlo más ágil y simple, y así continuar reportando periódicamente desvíos que nos ayuden a lograr el cumplimiento de los estándares.

#### → Proceso de las inspecciones integradas



EN 2025, CERRAMOS EL AÑO CON EL 80 % DE ZONAS APROBADAS EN 5S, GRACIAS AL INVOLUCRAMIENTO DE TODOS NUESTROS COLABORADORES EN ESTE PROGRAMA, DESDE EL PERSONAL OPERATIVO HASTA LA PLANA EJECUTIVA.

### Premio Nacional 5S

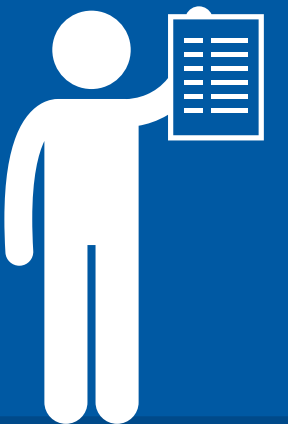
Ganadores de la Medalla de Oro durante tres años consecutivos.

### Reconocimiento

Difusión de las mejores zonas y premiación en el Encuentro Interno.

### Liderazgo

Compromiso de todos los niveles de la organización.





PUNTOS CAASA

SISTEMA DE RECONOCIMIENTO: PUNTOS CAASA

Sistema de recompensa de CAASA, que reconoce de manera tangible la participación destacada de nuestros colaboradores en los programas de mejora continua.

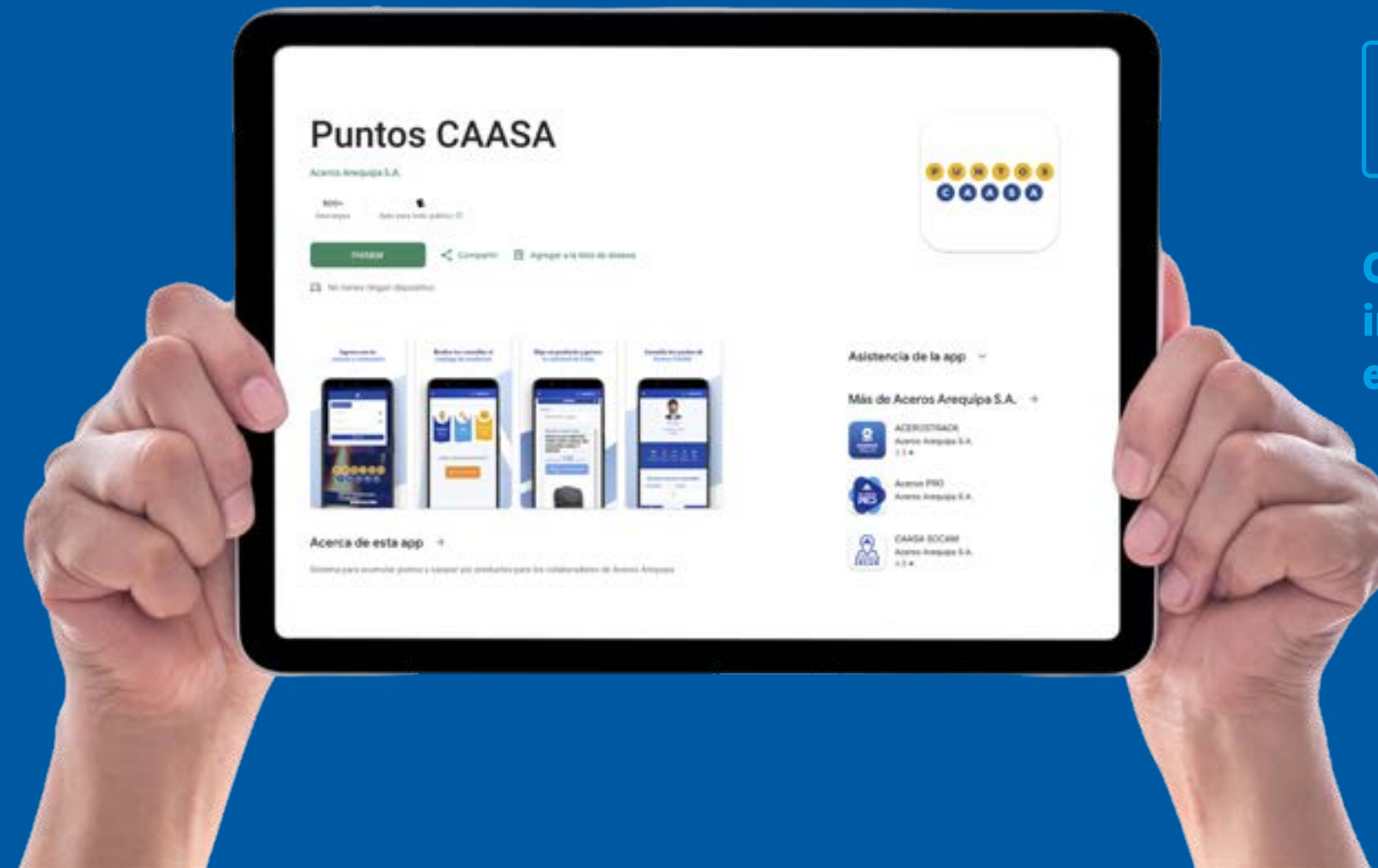
Contamos con un aplicativo que permite gestionar la designación y administración de puntos por colaborador, así como el proceso de canje, con lo cual seguimos fomentamos la simplicidad y agilidad en los procesos en la corporación.

→ Reconocimiento tangible

Puntos CAASA que se acumulan y se pueden canjear por merchandising de CAASA o por productos en distintas categorías.

→ Reconocimiento intangible

Espacios internos donde los colaboradores muestran sus logros, en los distintos programas de calidad, a los líderes de CAASA, para seguir impulsando la participación e involucramiento en la mejora continua.



Comunicaciones internas y externas



Presentación de resultados a la Gerencia



Evento Encuentro Interno