

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Cam09

INFORME DE SOSTENIBILIDAD



**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



ESTE INFORME HA SIDO CONFECCIONADO SOBRE LA BASE DE LA GUÍA PARA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI-3) Y CUENTA CON SU RETROALIMENTACIÓN Y RATIFICACIÓN EN EL NIVEL DE APLICACIÓN "A"

NIVEL DE APLICACIÓN GRI G3

	C	C+	B	B+	A	A+
Presentación del perfil del G3	Reportar sobre: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8 - 3.10-3.12 4.1-4.4-4.16-4.15	REPORTE VERIFICADO POR TERCEROS	Reportar sobre todos los criterios del nivel C más: 1.2 3.9 - 3.13 4.5-4.13 - 4.16-4.17	REPORTE VERIFICADO POR TERCEROS	Reportar los mismos requerimientos que el nivel B.	REPORTE VERIFICADO POR TERCEROS
Presentación de los sistemas de gestión G3	No es requerido.		Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.		Declaración del enfoque de los sistemas de gestión para cada categoría de indicadores.	
Indicadores G3 e indicadores suplementos sectoriales	Reportar un mínimo de 10 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito social, económico y ambiental.		Reportar un mínimo de 20 indicadores de desempeño, incluyendo al menos uno del ámbito económico, ambiental, derechos humanos, trabajo, sociedad, responsabilidad del producto.		Reportar cada indicador central de G3 e indicadores sectoriales a la luz del principio de materialidad. Si no se reporta, explicar por qué.	

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**

ÍNDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Mensaje del Presidente y del Gerente General

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



Cristóbal Sánchez P. / Presidente

Klaus Winkler S. / Gerente General

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

ESTIMADAS AMIGAS Y AMIGOS:

Tenemos el agrado de hacer entrega de nuestro tercer Informe anual de Sostenibilidad, a través del cual compartimos todas las acciones que ha realizado la compañía durante el año 2009 relacionados con nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

El año 2009 fue especialmente intensivo en esfuerzos para sobrellevar los efectos de la crisis internacional, donde enfrentamos un escenario que implicó reducción del volumen de ventas. Gracias a ello pudimos ahorrar un 25% del presupuesto de gastos de estructura para el ejercicio y un 10% de gastos de operación. Pese ello, la compañía presentó una disminución en la utilidad neta de M\$1.121.936 respecto del período anterior, lo cual responde principalmente a una caída en el resultado operacional.

No obstante lo anterior, mantuvimos los esfuerzos para seguir avanzando en todos los compromisos con nuestros *stakeholders*. De esta forma, pudimos mantener los altos niveles de satisfacción de nuestros clientes, resultados basados en la gestión y mejora sistemática de nuestros procesos y en el fortalecimiento de la relación con ellos.

Así, en este ejercicio hemos recertificado y mantenido todos los alcances de nuestros sistemas de gestión de la calidad bajo normas ISO 9.000 y certificado en Chile, para actividades de grandes obras y logística de materiales, un sistema de gestión ambiental bajo estándares ISO 14.000 y otro de seguridad y salud ocupacional bajo estándares OHSAS 18.000. Estas nuevas certificaciones se unen a las ya obtenidas y mantenidas en el resto de nuestras filiales.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Este año también hemos continuado con nuestras iniciativas de solidaridad social. De esta forma, hemos fortalecido profesionalmente a 17 jóvenes provenientes de colegios técnicos, en el marco del proyecto Prejal de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, en Chile, continuamos con las iniciativas de reciclaje solidario, lo que nos permitió aportar más de 7 toneladas de papel factible de reciclar a la Fundación para el Desarrollo Solidario en Perú y vidrios en desuso a la Fundación Amigos Hospitales Infantiles en Colombia.

Para nuestros trabajadores, pilar fundamental en cada logro, hemos continuado con los programas de bienestar, salud integral y calidad de vida, gestión del rendimiento y clima laboral. También hemos aplicado nuevamente la encuesta para evaluar el clima laboral cuyos resultados los obtendremos a principios de 2010 y nos seguirán orientando en dónde poner nuestros esfuerzos. Mientras que en seguridad laboral, logramos reducir el índice de frecuencia de accidentes respecto al año 2008.

Este informe, en conjunto con nuestra memoria financiera, sigue siendo parte de un compromiso que hemos venido desarrollando con la transparencia y la probidad, si bien la compañía es una sociedad de responsabilidad limitada.

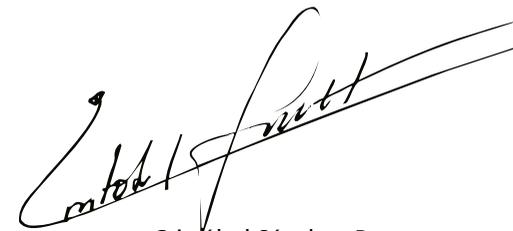
También hemos continuado y focalizado nuestros esfuerzos en asegurar operaciones íntegras, acorde con nuestros valores, manteniendo una intensa actividad de prevención a través de nuestra Área Regional de Control Interno Preventivo, entre otros.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Finalmente, es importante mencionar que este año tuvimos que redoblar esfuerzos en este ámbito y usar esa misma energía para reiterar el compromiso con el desarrollo económico, social y ambiental y nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a sus Principios.

Dejamos con ustedes este informe, que esperamos siga siendo un importante canal de diálogo y herramienta de comunicación. Como siempre estaremos encantados de recibir sus opiniones sobre el presente documento, pues ello nos permite seguir mejorando.



Cristóbal Sánchez P.
Presidente



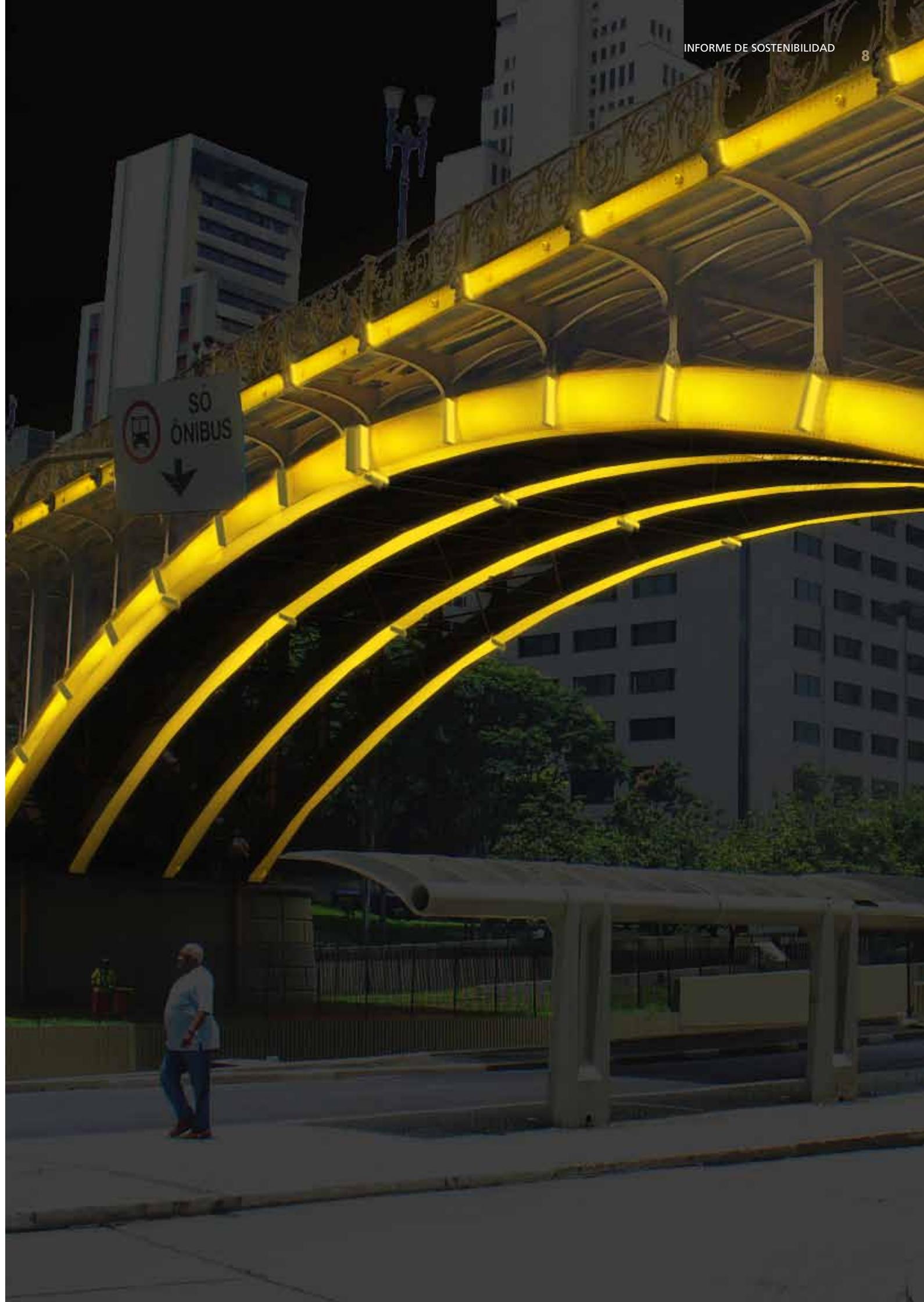
Klaus Winkler S.
Gerente General

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**



Elaboración del Informe de Sostenibilidad 2009

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Este Informe de Sostenibilidad 2009 es el tercero que elabora Cam. Su confección está alineada con la metodología e indicadores de la Iniciativa de Reportes Globales o Global Reporting Initiative (GRI) en su tercera versión.

Su desarrollo da cuenta de las acciones, proyectos y programas realizados durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2009 en las dimensiones económica, social y ambiental en sus filiales en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.

Este documento paulatinamente se ha ido transformado en una herramienta que genera nuevas instancias de diálogo con los principales *stakeholders* o públicos de interés de la empresa, y ha permitido afianzar la confianza, transparencia y credibilidad mutua.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

1. INDICADORES UTILIZADOS

Los indicadores seleccionados y utilizados en este informe cumplen la definición del Principio GRI-3 de materialidad o relevancia e integrados en los siguientes aspectos:

1. Realización de un análisis de informes de empresas en el área de servicios eléctricos y otras compañías comprometidas con el desarrollo sostenible.

2. Consideración de las opiniones y temas relevantes para los públicos de interés de la empresa, obtenidos mediante los distintos canales de diálogo que tiene Cam.

3. Aplicación y consideración de los indicadores y programas que son significados como relevantes para el desarrollo de la estrategia de la empresa.

2. PRINCIPIOS DE CONTENIDO Y CALIDAD

De igual forma que en la elaboración de los informes pasados, el equipo encargado del levantamiento de los indicadores aplicó cuidadosamente los Principios de Contenido y Calidad del GRI-3, que permiten asegurar la Ruta Crítica del presente informe.

Asimismo, respondiendo a los principios de verificación y precisión, todas las áreas que participaron en el levantamiento de los datos cuantitativos hicieron su mejor esfuerzo para incorporar datos de 3 períodos anteriores.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

3. TÉCNICAS DE MEDICIÓN Y BASES DE CÁLCULO

Los datos y cálculos efectuados para cada indicador cuantitativo en el desempeño económico, ambiental y social están basados en procedimientos reconocidos por la normativa nacional y alineados con los estándares aceptados internacionalmente.

El equipo encargado del levantamiento de datos e indicadores aplicó para su comprensión y elaboración los Protocolos Técnicos de Indicadores del GRI. En los casos en que Cam no presenta indicadores específicos y propios de su actividad, la explicación se efectúa mediante una nota en el Anexo III.

4. VERIFICACIÓN EXTERNA DEL INFORME

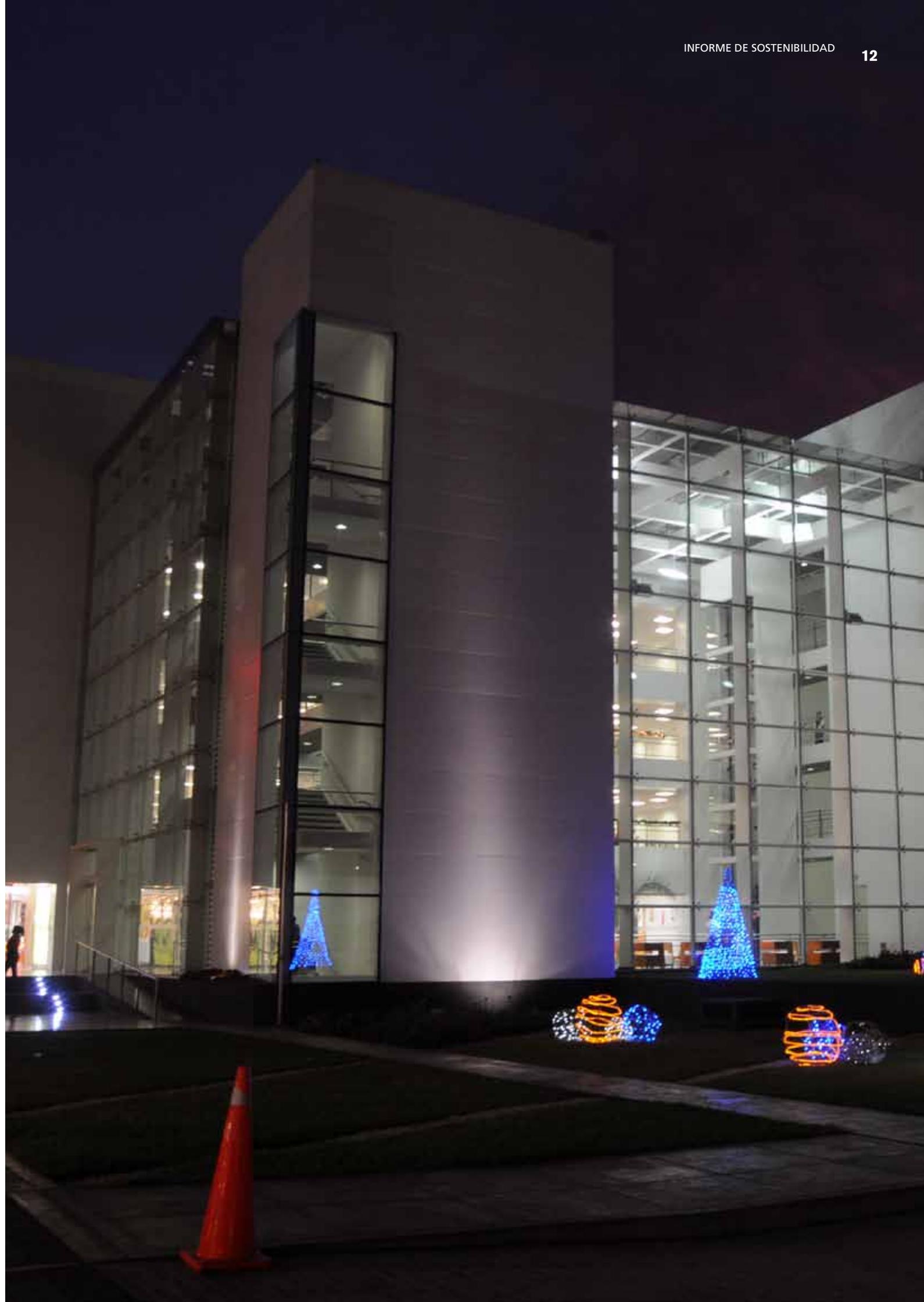
La empresa no aplicó una verificación externa de terceras partes y optó por enviar el informe directamente al GRI con sede en Holanda para la validación del Nivel de Aplicación, del cual obtuvo como retroalimentación la ratificación del Nivel "A" y la autorización para incorporar en este informe el sello respectivo. Asimismo, Cam envió un ejemplar digitalizado en su versión final tanto al GRI como al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para su publicación en los respectivos sitios Web institucionales.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**



Perfil de la Organización

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Cam es una empresa de reconocida trayectoria en Latinoamérica, que presta servicios que permiten hacer una utilización apropiada, segura y eficiente de la energía eléctrica a compañías con uso intensivo de energía.

Legalmente, Cam es una Sociedad de Responsabilidad Limitada, propiedad del Grupo Enersis S.A., a su vez filial de la multinacional eléctrica Endesa, que es controlada por Enel, uno de los mayores grupos eléctricos del mundo. Cam es una de las empresas de servicios del Grupo y tiene dependencia funcional de la gerencia regional de Distribución y Servicios de Chilectra. Posee cinco filiales en Latinoamérica: Argentina, Brasil, Chile, Colombia y Perú.

Cam posee tres líneas de negocio complementarias entre sí -Medición y Eficiencia Energética, Obras Eléctricas y Comercialización y Logística- que en su conjunto dan respuesta a prácticamente todos los requerimientos en el área eléctrica, entre ellos la construcción y montaje de obras eléctricas, sistemas de medición y certificación de equipos, venta y logística de materiales eléctricos y consultoría e implementación de soluciones de eficiencia energética.

Su red de alianzas estratégicas con empresas y organizaciones de primer nivel mundial, fortalece la entrega de productos y servicios de la más moderna tecnología, asegurando una alta calidad y precios competitivos. Cuenta, asimismo, con procesos acreditados bajo normas internacionales, lo que garantiza transparencia y neutralidad con los diferentes actores que intervienen en el mercado de la energía eléctrica. Dentro de las certificaciones que posee se encuentran la ISO 9.001, ISO 14.001, OHSAS 18.001, ISO 17.025, entre otras.

Los más de 21 años de trayectoria en rubros tan disímiles como la minería, construcción, generación y distribución eléctrica, le permiten transferir su experiencia, innovación y calidad a todos sus proyectos, optimizando los procesos y asegurando la rentabilidad de éstos.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Visión

“Ser un referente en soluciones eléctricas integrales, innovadoras y con altos estándares de calidad, para grandes y medianas empresas latinoamericanas”.

Para lo anterior, Cam trabaja activamente en:

- Construir relaciones de largo plazo con medianas y grandes empresas latinoamericanas, de sectores industriales intensivos en el uso de energía eléctrica.
- Desarrollar una red de valor colaborativa con los proveedores líderes en cada negocio y/o mercado.
- Convertirse en socio estratégico de las empresas líderes de cada sector industrial, apoyándolas para lograr soluciones de vanguardia.
- Desarrollar una cultura que premia la innovación y la cercanía con los clientes, así como una constante preocupación por el desarrollo personal y profesional de los empleados. En esta línea busca también promover la excelencia y la práctica de los valores corporativos del Grupo Enersis y de Endesa, procurando lograr un ambiente de trabajo grato y propicio para la creatividad.

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



Estrategia

“Crear valor con Excelencia Operacional y Crecimiento, basándonos en la innovación y en la generación de nuevos negocios, contando para ello con las mejores Personas”.

Esta estrategia está desarrollada en base a tres pilares que la sustentan:



personas



crecimiento



excelencia

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



Valores

Personas

- Asegurar las oportunidades de desarrollo sobre la base del mérito y la aportación profesional.

Trabajo en Equipo

- Fomentar la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo la información y los conocimientos.

Seguridad y Salud

- Compromiso con la seguridad y salud laboral, promoviendo una cultura preventiva.

Conducta Ética

- Actuar con profesionalismo, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



Orientación al Cliente

- Centrar nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad.

Orientación a Resultados

- Dirigir nuestras actuaciones hacia la consecución de los objetivos del proyecto empresarial y de rentabilidad, tratando de superar las expectativas de nuestros accionistas.

Innovación

- Promover la mejora continua y la innovación, con el objeto de alcanzar la máxima calidad y rentabilidad.

Comunidad y Medio Ambiente

- Compromiso social y cultural con la comunidad y con el crecimiento sostenible de nuestros clientes, adaptando nuestras estrategias empresariales a la preservación del medio ambiente.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

1. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

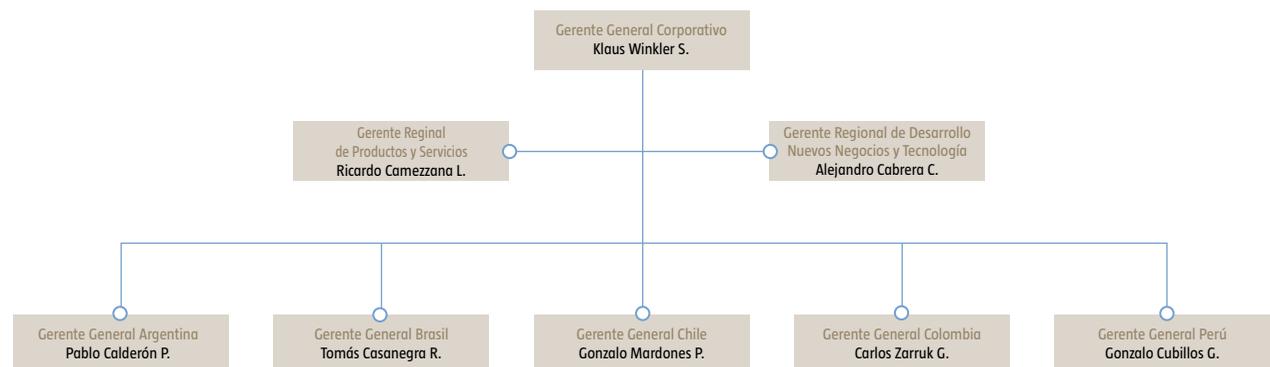
Cam es una empresa constituida por dos accionistas, siendo la principal Enerjis S.A. con una participación aproximada del 99%.

RAZÓN SOCIAL	PARTICIPACIÓN
Enerjis S.A.	99,99110118%
Synapsis Soluciones y Servicios IT Limitada	0,00889882%
Total	100%

2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Cam presenta una estructura regional, la que está a cargo de los principales lineamientos de cada una de sus cinco filiales en Latinoamérica.

En cada país se replica esta estructura, liderada por un gerente general y un gerente para cada una de las líneas de negocio y áreas de apoyo.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



3. PRINCIPALES EJECUTIVOS

1. GERENTE GENERAL CORPORATIVO

Klaus Winkler S.
Ingeniero Comercial, Universidad Gabriela Mistral
MBA – Stanford University.

2. GERENTE REGIONAL DE DESARROLLO NUEVOS NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA

Alejandro Cabrera C.
Ingeniero Eléctrico, Universidad de Santiago de Chile.

3. GERENTE REGIONAL DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Ricardo Camezzana L.
Ingeniero Eléctrico, Universidad Nacional de La Plata
MBA – Pontificia Universidad Católica de Chile.

4. GERENTE GENERAL ARGENTINA

Pablo Calderón P.
Ingeniero de Ejecución Electricista
Universidad de Santiago de Chile.

5. GERENTE GENERAL BRASIL

Tomás Casanegra R.
Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile
MBA – Wharton School, University of Pennsylvania.

6. GERENTE GENERAL CHILE

Gonzalo Mardones P.
Ingeniero Civil Eléctrico, Universidad de Concepción.

7. GERENTE GENERAL COLOMBIA

Carlos Zarruk G.
Abogado y Economista, Universidad de los Andes.

8. GERENTE GENERAL PERÚ

Gonzalo Cubillos G.
Ingeniero Eléctrico, Universidad de Santiago de Chile.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE



4. HISTORIA Y VISIÓN DE FUTURO

Hoy Cam posee una variedad de servicios que le permite responder a una amplia gama de necesidades de gestión de la energía eléctrica, desde aspectos de medición de consumo, certificación de equipos, comercialización y logística de materiales, diseño y construcción de obras eléctricas, entre otros.

Asimismo, cuenta con más de 1.300 empleados altamente especializados en cinco países de Latinoamérica.

Todo esto se ha logrado a lo largo de una historia de más de 21 años, lo que se remonta a una serie de empresas chilenas ligadas al mercado energético que sufrieron diversos procesos de compra.

Cam es producto de la potenciación de distintas áreas de algunas empresas distribuidoras y fusiones entre compañías del Grupo Enersis. Su conformación legal actual se remonta al 16 de noviembre de 1988, cuando se constituye la Sociedad Distribuidora de Productos Eléctricos S. A., (Diprel S.A.), con el objeto de orientar la gestión empresarial al área de servicios eléctricos.

El 9 de octubre de 2001, Diprel S.A. se transforma en una sociedad de responsabilidad limitada y surge con el nombre de Compañía Americana de Multiservicios Limitada, para luego en febrero de 2002 fusionarse por absorción con la Compañía Americana de Multiservicios Uno Limitada (ex Ingeniería e Inmobiliaria Manso de Velasco S.A.), para potenciar y consolidar su presencia y capacidad competitiva, tanto en Chile como en otros países de Latinoamérica.

Una de las áreas emanadas de Chilectra y que hoy forma parte de Cam, es el antiguo departamento de calibración y reparación de medidores de esa compañía. Este laboratorio y taller fue un polo importante de desarrollo, con profesionales pujantes y ávidos de crear nuevos productos que permitieran dar mejores servicios.

Este equipo alcanzó verdaderos hitos a nivel nacional y latinoamericano que pusieron a prueba las capacidades de la empresa. Por ejemplo, desarrollaron el primer medidor electrónico de Latinoamérica, tarea de por sí sumamente compleja y que requería alcanzar las capacidades de compañías multinacionales. No sólo tuvo éxito en su desarrollo y producción, sino que con el tiempo la fabricación de medidores abrió la oportunidad de generar sólidas alianzas con empresas de avanzada en China.

Estos profesionales y técnicos del Laboratorio de Medición -que hoy son el corazón del área de negocio de Medición y Eficiencia Energética- permitieron un cambio radical en la cultura de trabajo, orientándose hacia objetivos de gran envergadura y sentando las bases de los que han sido valores que hasta el día de hoy caracterizan a Cam.

Teniendo como motor interno al área de medición, en la década de los '90 Cam fue consolidándose e incorporando nuevas áreas, como Obras Eléctricas y comercialización de insumos eléctricos.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



La llegada del nuevo siglo le traería a Cam el desafío de la internacionalización, mediante la apertura de nuevas operaciones en Latinoamérica. El año 2000 se abrieron filiales en Colombia y Perú, las que se sumaron a la operación en Argentina, que funcionaba desde 1993. En 2001 Cam llega a Brasil, logrando así la estructura de filiales que posee actualmente y que pone al servicio de cada mercado la misma calidad técnica, conocimiento especializado de punta y productos y servicios innovadores en el mundo eléctrico.

En 2007, el Grupo Enersis ve en Cam una oportunidad de crecimiento y de expansión de sus servicios a un mayor número de clientes. Ese año llega una nueva administración, la cual asume este desafío y conduce un fuerte proceso de cambio, donde Cam se propone ser una empresa volcada al cliente, sus necesidades y requerimientos.

Para esto, se implementan cambios en la estructura organizacional como la definición de tres líneas de negocio: Medición y Eficiencia Energética, Comercialización y Logística y Obras Eléctricas. Además, se plantea un ambicioso plan estratégico, el cual incluye de modo primordial crecer hacia sectores como la minería, la construcción y otras empresas distribuidoras y generadoras, particularmente aquéllas que no son parte del Grupo Enersis.

A cuatro años de este punto de inflexión, y momentos en que la crisis global comienza a despejarse, Cam cuenta con las capacidades para seguir proyectando su visión de constituirse en “un referente líder en soluciones eléctricas integrales, innovadoras y con altos estándares de calidad, para grandes y medianas empresas latinoamericanas”.

Su hoja de ruta se encuentra consolidada y Cam avanza en la concreción de nuevos proyectos con un alto potencial de crecimiento futuro. En estos últimos años la empresa ha desarrollado procesos formales de innovación, que han dado excelentes resultados en áreas como la medición y eficiencia energética, entre otros. También se ha incorporado en su portafolio de productos y servicios la eficiencia energética, a través de auditorías, recambio de equipos, trabajo sobre redes inteligentes, entre otros temas.

La presencia y capacidades regionales de Cam también se erigen como una ventaja con un alto potencial de desarrollo. La experiencia de la empresa en la comercialización de productos para el sector eléctrico permite atraer y generar alianzas con proveedores que no tienen presencia en la región. El foco de estos desarrollos está centrado en convertir a la empresa en un puente entre los países asiáticos y América Latina.

De cara a los próximos desafíos, Cam se proyecta como una empresa consolidada internacionalmente, con un claro foco en la innovación y la calidad. Su aspiración es ser una compañía que brinda servicios eléctricos integrales en los que están incorporados estos dos atributos, constituyéndose en soluciones de mayor valor añadido.

Esa es la aspiración de una empresa que día a día innova con energía.

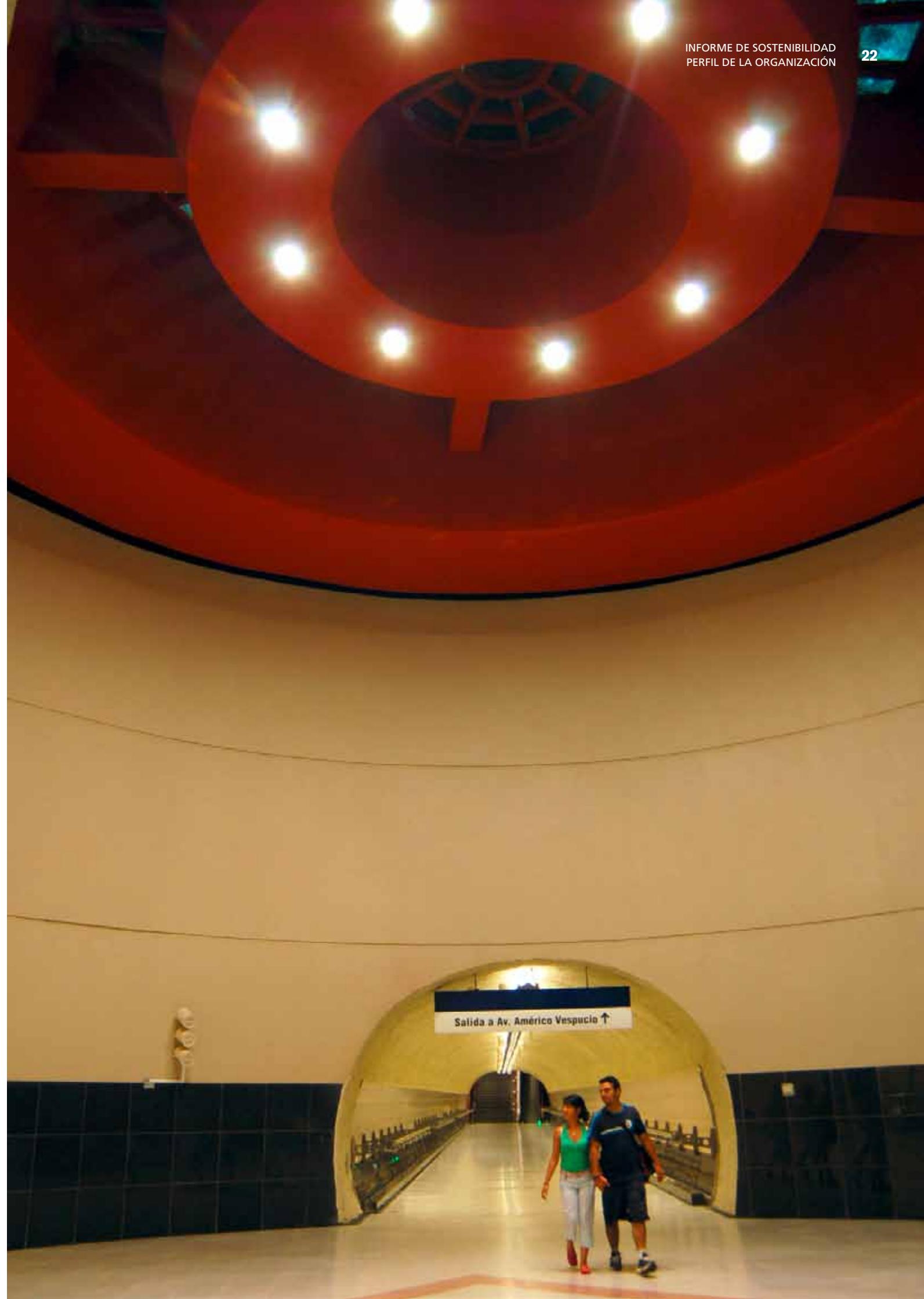


Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**



Índice

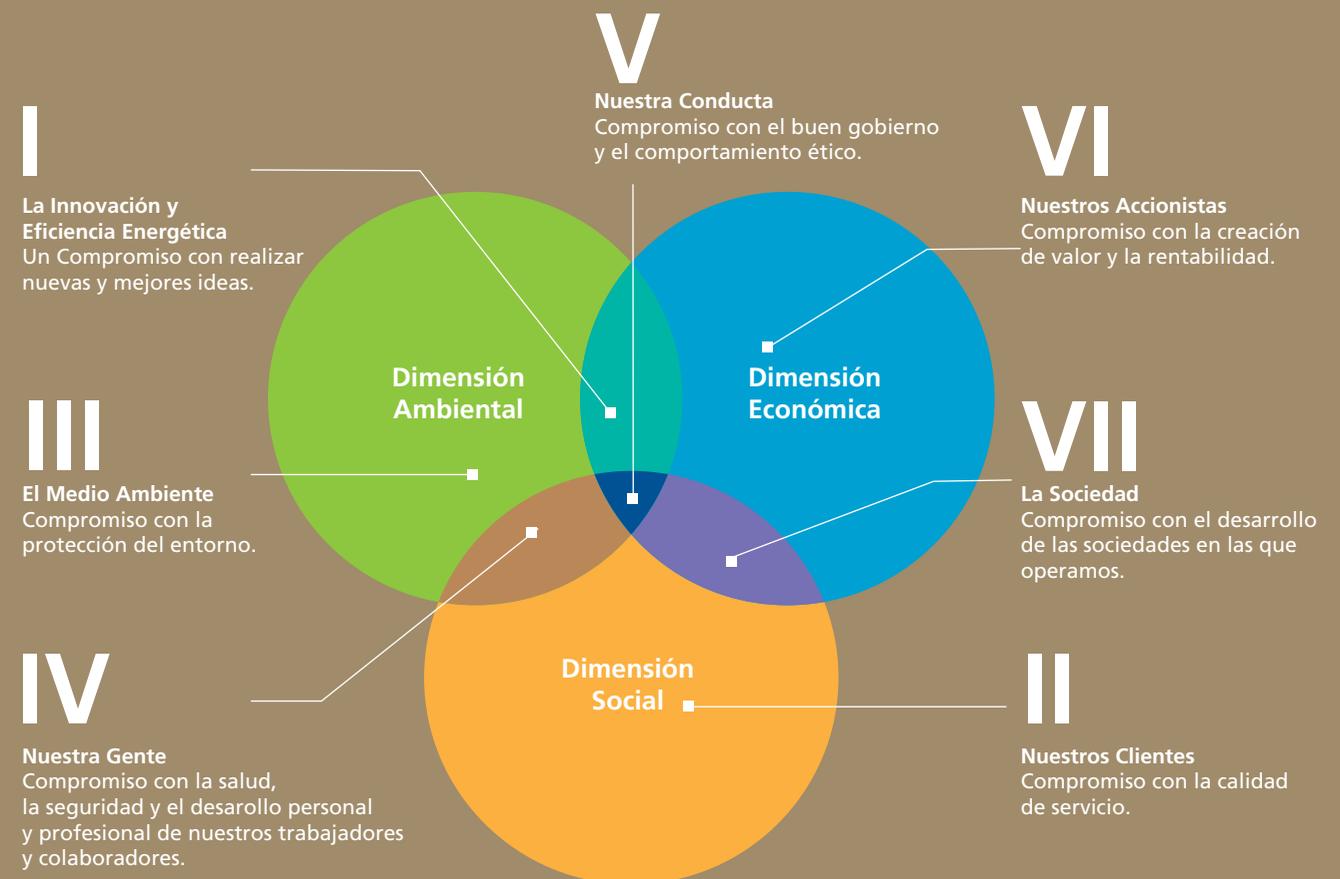
MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

El Compromiso de Cam con el Desarrollo Sostenible

1. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

La Política de Sostenibilidad de Cam está compuesta por tres dimensiones: dimensión económica, dimensión ambiental y dimensión social; a partir de ellas se generan los 7 Compromisos con el Desarrollo Sostenible.

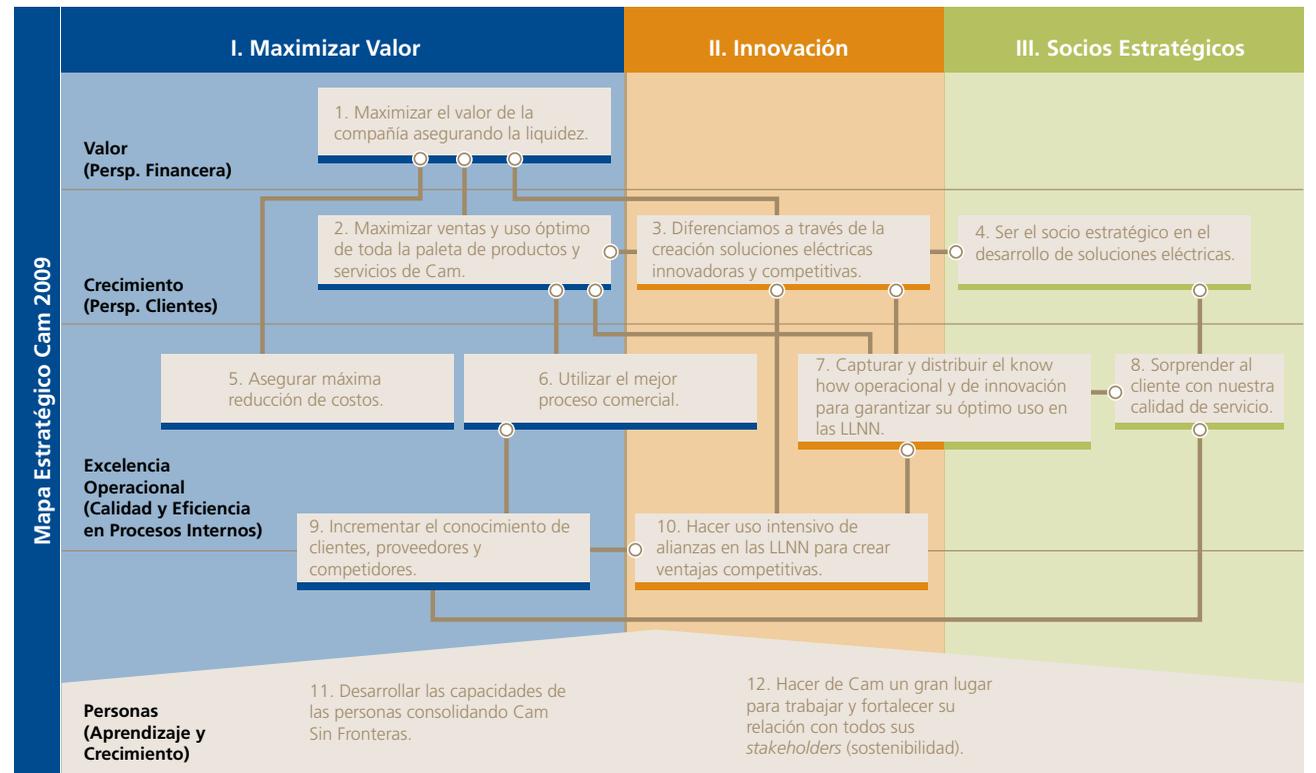
Mediante estos 7 compromisos, la empresa gestiona que su crecimiento tenga en cuenta las necesidades de las sociedades en las que opera; el uso eficiente de los recursos para que sus actividades tengan un impacto aceptable sobre el medio ambiente; y la creación de riqueza para aquellos que invierten en la compañía, utilizan sus servicios o trabajan en ella. En resumen, un desarrollo económico, social y ambiental equilibrado.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Esta política es considerada por la empresa como un objetivo estratégico, por lo que ha explicitado el fortalecimiento de la relación con todos sus *stakeholders* en su mapa estratégico, incorporando los planes de sostenibilidad que se desprenden de sus 7 compromisos a las iniciativas estratégicas corporativas y de sus filiales en cada país.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

2. LOS SIETE COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD



COMPROMISO DE EJECUTAR NUEVAS Y MEJORES IDEAS

La empresa ha incorporado la innovación como un tema estratégico en su mapa corporativo, formando junto con la calidad, la propuesta de valor a los clientes. Por ello, creó el Centro de Innovación Tecnológica (CIT) e implementó un modelo de innovación que ha permitido el desarrollo de diversas soluciones que han sido reconocidas por el mercado.



COMPROMISO CON LA CALIDAD DE SERVICIO

La calidad es un atributo que Cam procura incorporar en cada uno de sus productos y servicios. De esta forma, ha certificado, mantenido y recertificado progresivamente sus procesos bajo estándares de la norma internacional ISO 9.001 y, en caso de los Laboratorios de Certificación, ha implementado los estándares de la norma ISO 17.025. Estos esfuerzos se han reflejado en el nivel de satisfacción de los clientes, resultados que se han incrementado sistemáticamente y mantenido en un alto nivel en la medición 2009.



COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL ENTORNO

Cam busca prevenir la contaminación ambiental mediante el control de los impactos significativos de sus actividades. Para ello, procura que en su forma de actuar asegure el cumplimiento de las normativas locales en este ámbito y ha implementado y certificado en forma progresiva su sistema de gestión ambiental bajo los estándares de la norma internacional ISO 14.001. Asimismo, la empresa ha desarrollado permanentes iniciativas de concientización para el uso responsable de los recursos naturales por parte de todos sus empleados.



COMPROMISO CON LA SALUD, LA SEGURIDAD Y EL DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL DE NUESTROS TRABAJADORES Y COLABORADORES

La empresa continuó desarrollando iniciativas de bienestar social, salud integral y calidad de vida, gestión del conocimiento, gestión del rendimiento, gestión del clima laboral y gestión de la seguridad y salud laboral. Además, certificó nuevas actividades en Chile bajo las especificaciones internacionales OHSAS 18.001 y mantuvo sus certificaciones en las filiales Perú y Colombia.



COMPROMISO CON EL BUEN GOBIERNO Y EL COMPORTAMIENTO ÉTICO

El respeto de los valores corporativos y el comportamiento ético es un compromiso irrenunciable para la empresa, por ello se suscribió a iniciativas como el Pacto Mundial, inició en el año 2007 el desarrollo de la Memoria Financiera -aún cuando la compañía es una sociedad de responsabilidad limitada-, implementó canales de comunicación que le permiten recibir denuncias internas o externas anónimas (canal ético) y creó el área de control interno preventivo.



COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR Y RENTABILIDAD

Cam adecuó su estrategia para responder a la crisis financiera mundial. De esta forma, lanzó el Plan Estratégico Acción Líder 2009-2010 que se desplegó en toda la organización y contempló la focalización en la eficiencia, el mantenimiento del liderazgo y el incremento de la competitividad, en un escenario de disminución de la demanda y concentración de la competencia.



COMPROMISO CON EL DESARROLLO EN LAS SOCIEDADES EN LAS QUE OPERAMOS

Este compromiso se ha concretado a través del desarrollo de programas de empleo juvenil y prácticas laborales orientadas a jóvenes de escasos recursos y liceos industriales a fin de acercarlos al mundo profesional y traspasar experiencias. Asimismo, se han realizado campañas de reciclaje y voluntariados para contribuir con guarderías y fundaciones de pequeños que requieren de apoyo.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

3. PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

Cam se adhirió en noviembre de 2006 al Pacto Mundial, iniciativa de las Naciones Unidas cuyo fin es apoyar y desarrollar diez principios básicos universalmente aceptados, relacionados con los derechos humanos, estándares laborales, protección del medio ambiente y la lucha contra la corrupción y el soborno.

Desde su adhesión Cam ha informado sistemáticamente al Pacto Mundial sobre sus avances y acciones respecto de los diez principios a través de sus Informes de Sostenibilidad, los que han sido recibidos y registrados.

LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Derechos Humanos

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.

Normas Laborales

3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la asociación colectiva.
4. Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.
5. Abolir de manera efectiva el trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación respecto del empleo y la ocupación.

Medio Ambiente

7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas medioambientales.
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

Lucha Contra la Corrupción

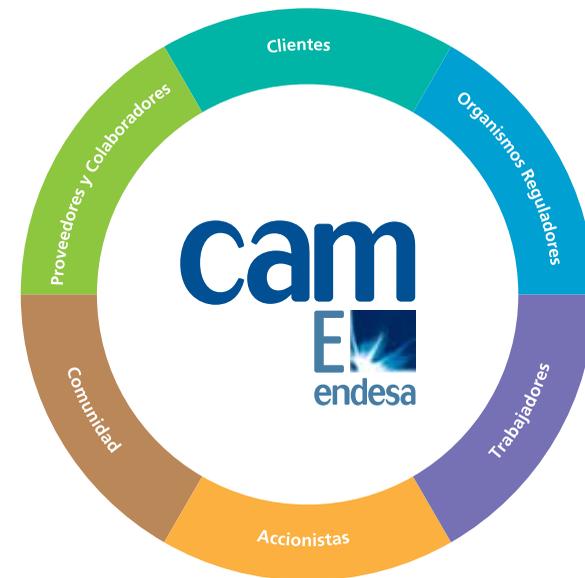
10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

4. COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Cam ha identificado a sus *stakeholders* (público de interés) e implementado mecanismos de comunicación orientados a generar y mantener un diálogo abierto con todos ellos.



CANALES DE PARTICIPACIÓN E INFORMACIÓN CON STAKEHOLDERS

PARTE INTERESADA	CANALES GENERALES DE INFORMACIÓN	CANALES SELECTIVOS DE INFORMACIÓN	CANALES DE PARTICIPACIÓN
ACCIONISTAS	- Memoria Financiera. - Informe de Sostenibilidad. - Sitio Web. - Intranet.	- Revista. - Boletines. - Notas de prensa.	- Reuniones. - Videoconferencias. - Líneas directas de atención: Teléfono, e-mail.
COMUNIDAD	- Memoria Financiera. - Informe de Sostenibilidad. - Sitio Web.	- Revista. - Newsletter online. - E-mail tácticos. - Notas de prensa.	- Contacto sitio Web. - Oficinas comerciales. - Reuniones. - Encuestas de satisfacción e imagen. - Fonoservicio. - Eventos y seminarios.
PROVEEDORES Y COLABORADORES	- Informe de Sostenibilidad. - Sitio Web. - Intranet.	- Saga.	- Líneas directas de atención: Teléfono, e-mail. - Charlas y jornadas. - Encuestas.
TRABAJADORES	- Memoria Financiera. - Informe de Sostenibilidad. - Sitio Web. - Intranet. - Revista Interna Cam Sin Fronteras.	- Diario Mural. - Comunicados. - Campañas internas.	- Reuniones escuchando al equipo. - Encuesta clima laboral. - Diálogo sindical. - Programas de participación. - Desayunos con gerentes. - Reuniones de avance del Plan Estratégico.
COMUNIDAD	- Informe de Sostenibilidad. - Sitio Web.	- Notas de prensa.	- Contacto en sitio Web. - Reuniones. - Eventos.
ORGANISMOS REGULADORES	- Memoria Financiera. - Informe de Sostenibilidad. - Sitio Web.	- Revista. - Informes.	- Reuniones.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

	2003	2004	2005	2006
DIMENSIÓN AMBIENTAL		<ul style="list-style-type: none"> Argentina inicia gestión residuos peligrosos. 	<ul style="list-style-type: none"> Colombia inicia gestión residuos peligrosos. Chile inicia campaña reciclaje. 	<ul style="list-style-type: none"> Certificación ISO 14.001 en Perú. Colombia capacita en gestión ambiental.
DIMENSIÓN ECONÓMICA		<ul style="list-style-type: none"> Se construyen redes DAT en Brasil. 	<ul style="list-style-type: none"> Perú ingresa al sector sanitario. Colombia ingresa a obras en alta tensión. 	<ul style="list-style-type: none"> Perú se consolida en el ámbito de iluminación arquitectónica. Chile y Brasil se consolidan en proyectos de medida concentrada.
DIMENSIÓN SOCIAL	<ul style="list-style-type: none"> Certificación ISO 9.001 en Colombia. Chile implementa sistema de becas universitarias para trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Certificación ISO 17.025 en Colombia. Brasil implementa charlas sobre SIDA y ETS. 	<ul style="list-style-type: none"> Certificación ISO 9.001 en Perú. Se inicia implementación ISO 17.025 en Perú. Colombia implementa el programa de bienestar para sus trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> Certificación ISO 9.001 en Brasil y Chile. Certificación OHSAS 18.000 en Colombia. Brasil implementa el programa Escuela Cam. Perú inicia campañas de solidaridad con albergues. Perú implementa programa de formación laboral de jóvenes.
TRANSVERSAL			<ul style="list-style-type: none"> Chile implementa concurso de ideas. Se publica en Chile código conductual. Colombia crea el Manual de Conducta Ética. 	<ul style="list-style-type: none"> Argentina y Brasil inician difusión de manuales de conducta ética durante inducción.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

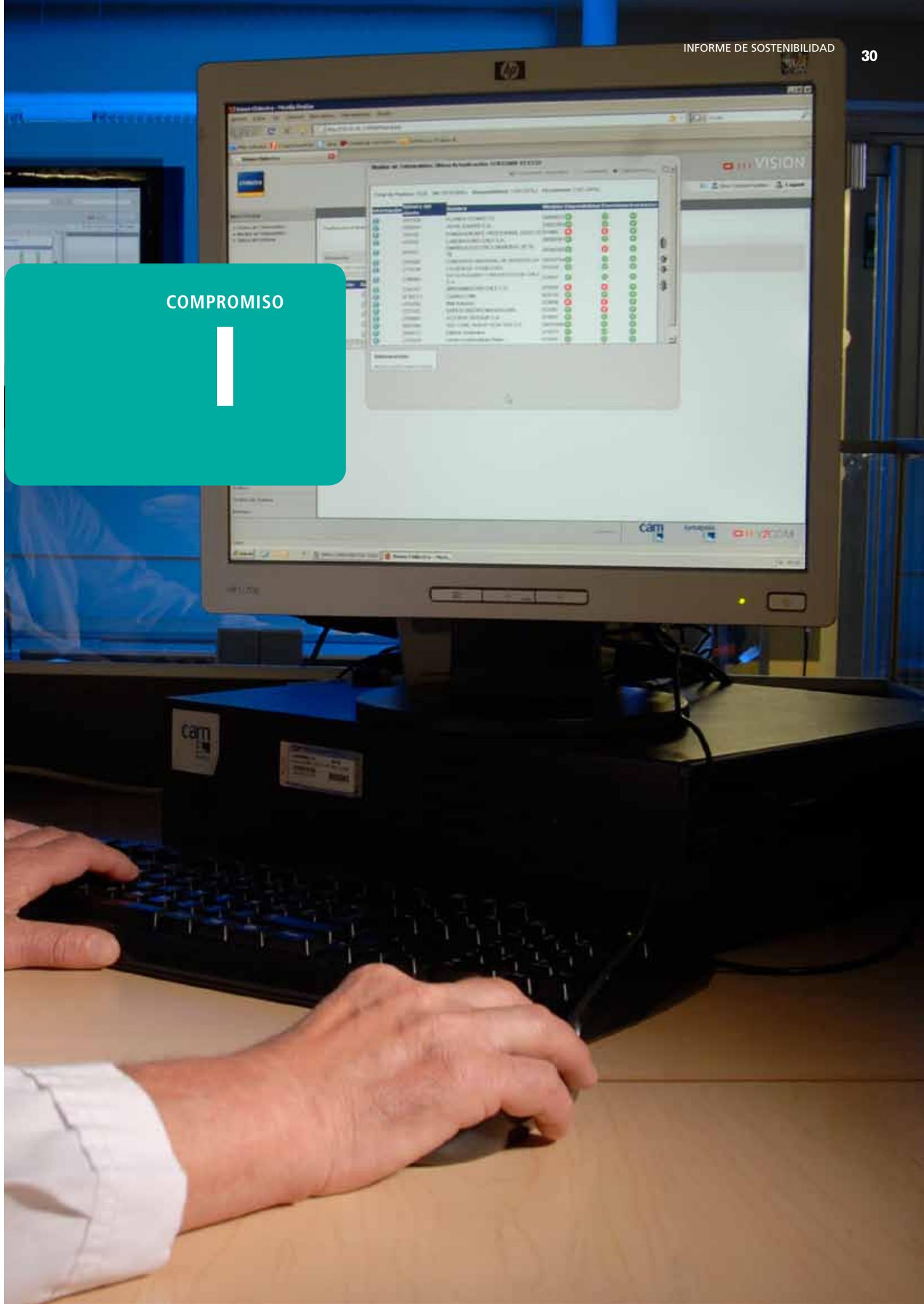
<ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO 14.001 en Colombia e inicio en Chile. • Chile gestiona disposición de transformadores. • Perú y Brasil inician gestión de residuos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Auditorías al sistema de gestión ambiental en Chile. • Campañas de ahorro energético en cada filial. • Semana del Medio Ambiente en Brasil. • Sembrado de árboles Perú y Chile. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO 14.001 en Chile. • Recertificación ISO 14.001 en Perú. • Curso en Chile de legislación ambiental y gestión de residuos. • 3ra Semana el Medio Ambiente en Brasil. • Programa control residuos en Colombia. • Programa "Está En Tus Manos" en Chile. • Traslado Centro Logístico desde una zona residencial-industrial a una Industrial en Chile.
<ul style="list-style-type: none"> • Reestructuración corporativa bajo 3 líneas de negocios. • Chile abre oficina en zona norte (Antofagasta). • Colombia inicia negocios con sector petrolero. • Perú ingresa a mercado ecuatoriano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Venta de medidores en Brasil, con lo que se obtiene un 25% de participación de mercado. • Chile abre oficina en zona sur (Concepción). • Ampliación cobertura geográfica CL Colombia. • Filial Perú ingresa al mercado ecuatoriano y al sector minero. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento Plan Estratégico Acción Lidera. • Plan Zafiro a nivel regional para mejora del proceso comercial. • Incremento del conocimiento y comprensión del plan estratégico por parte de todos los trabajadores de Cam.
2007	2008	2009
<ul style="list-style-type: none"> • Certificación ISO 17.025 en Chile • Se inicia certificación OHSAS 18.000 en Perú y en Chile. • Chile implementa programa preventivos de salud a grupos de riesgo. • Colombia obtiene una calificación de 89 puntos en el registro unificado de contratistas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Chile implementa plan de pasantías con escuelas industriales. • Colombia beneficia a estudiantes del SENA. • Formación de jóvenes profesionales en Perú. • Capacitación a familias de trabajadores en Chile y Perú. 	<ul style="list-style-type: none"> • Perú desarrolla convenio con Fundades, para apoyo mediante el reciclaje de papel. • Brasil realiza la "Campanha do Agasalho", destinada a apoyar la guardería infantil "Crece Amanecer". • Se continúa con proyecto PREJAL en Chile, favoreciendo la práctica profesional de 17 estudiantes en el ejercicio. • Campañas de reciclaje solidario en Perú y Colombia. • Certificación OHSAS 18.001 en Chile.
<ul style="list-style-type: none"> • Chile ingresa al Club de la Innovación de la Universidad Adolfo Ibáñez. • Perú implementa programa de innovación "Da Vinci". • Chile difunde Manual de Ética. 	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación primer Informe de Sostenibilidad. • Creación Área Regional de Control Interno. • Lanzamiento Programa Innovación Regional. • Lanzamiento vehículo eléctrico Reva-i en Chile, Brasil y Colombia. • Informe de Sostenibilidad Cam 2007 recibe calificación de "COP Notable" por el Pacto Mundial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio implementación CamQuality para gestión SGI. • GRI valida Nivel de aplicación A para informe de Sostenibilidad 2008.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE



COMPROMISO

I

Innovación y Eficiencia Energética

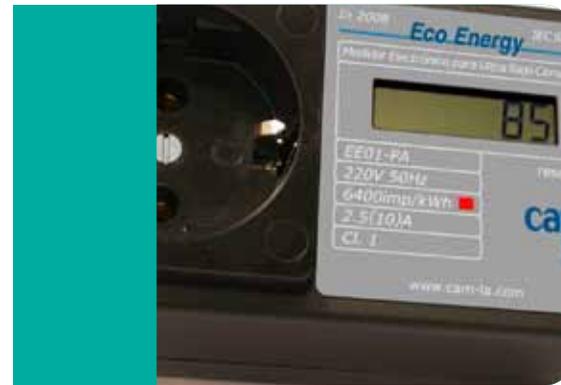
La innovación es uno de los ejes centrales de Cam y forma parte de su cultura e historia. Por ello, la empresa siempre ha estado en la búsqueda de mejores y más apropiadas soluciones eléctricas para sus clientes.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



1. INNOVANDO CON ENERGÍA

Para la empresa la innovación es la introducción de modificaciones o novedades dentro de productos o sistemas establecidos con el objetivo de crear procesos y productos que satisfagan de mejor manera las necesidades del cliente.

Esto lo efectúa de múltiples maneras y a distintos niveles de la empresa, ya que es en la base del lineamiento estratégico, donde Cam asumió el desafío de crecer sostenidamente. Esa meta sólo se alcanzará siendo capaz de entender las necesidades de los potenciales y actuales clientes y generando soluciones para ellos en forma rápida y eficiente.

Asimismo, la compañía tiene una historia de más de dos décadas donde sus especialistas realizan mejoras a los productos, disponen de forma distinta los materiales y las tecnologías de manera de llegar a un mejor resultado. Un ejemplo notable es la creación del primer medidor electrónico de Latinoamérica, cuyo desarrollo ha desencadenado una serie de productos que van desde medidores electrónicos individuales de bajo costo, hasta concentradores de medida, sistemas antihurto y medidores con sistema de telegestión (lectura, corte, reposición), entre otros.

1.1. CENTRO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, CIT

Este innovador centro fue creado el año 2007 con el fin de convertir a Cam en el principal proveedor de soluciones tecnológicas a las distribuidoras de la región, con énfasis en la innovación y en la aplicación de tecnología de punta, constituyéndose en un centro de excelencia y referente para todo el mercado energético. Es de carácter regional y busca comprender a fondo las necesidades de los clientes y entregarles productos que las satisfagan correctamente. Para ello, busca en el mercado las mejores soluciones o entrega desarrollos propios, ya sea integrando tecnologías o incorporando modificaciones a productos y servicios.

Para lograr una sistematización funcional del desarrollo de productos y servicios se definió una estructura que considera la participación de una red de colaboradores externos, denominada "Red de Valor". Estas entidades proporcionan las competencias y conocimientos que no se encuentran presentes dentro de la compañía y que, por criterios de eficiencia o ámbitos de acción, no son posibles de incorporar en forma permanente a Cam.

Esta Red de Valor cuenta con proveedores, centros de investigación, universidades y organismos gubernamentales, entre otros. Tal es el caso de la agencia estatal China Complant, con la que existe una historia de más de ocho años de colaboración en el desarrollo de productos. Algunos de los miembros de esta red son: Schneider Electric, EMH y Philips.

Esta Red ha incorporado importante beneficios a la propuesta de Cam, proporcionando nuevas tecnologías y líneas de productos nuevas para los mercados.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



1.2. PROYECTO INNOVART, FORTALECIENDO EL PROCESO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN

Con el objetivo de asegurar el crecimiento y la sostenibilidad de la empresa, durante el año 2009 se implementó el proyecto InnovART, el cual incorporó todo el avance logrado los años anteriores con el desarrollo del Programa Regional de Innovación, integrándolo con la iniciativa corporativa de fortalecimiento del proceso comercial (denominada Plan Zafiro).

Es así como el proyecto InnovART se focalizó en cinco áreas críticas para el desarrollo e innovación en la empresa:

- Integración al proceso comercial de los procesos de desarrollo de nuevos productos y nuevos negocios.
- Radar Tecnológico.
- Desarrollo Productos CIT Energía.
- Desarrollo Productos CIT Medida.
- Tracción Eléctrica.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



2. HACIA UNA GESTIÓN EFICIENTE DE LA ENERGÍA

El desarrollo es un factor que lleva a un aumento en el consumo eléctrico, agotando o mermando los recursos, con los consiguientes impactos económicos y ambientales.

La utilización de la energía de manera responsable y eficiente, es un aspecto que Cam ha entendido desde sus inicios como empresa. Porque actuar con eficiencia energética significa cambiar la forma de hacer las cosas de manera de obtener el mismo resultado, pero utilizando menos energía que con métodos convencionales.

Por ello, especialistas de las 5 filiales de la empresa están permanentemente desarrollando productos y servicios que permitan ayudar a ahorrar energía sin comprometer el desempeño de las empresas.

2.1. GESTIÓN ENERGÉTICA

El aumento constante en la competitividad del mercado y la búsqueda de diferenciación de la competencia, ha llevado actualmente a las empresas a efectuar un control efectivo sobre sus gastos. Como la electricidad muchas veces representa un costo relevante, cada vez se hace más necesario administrarla correctamente, o sea, efectuar gestión energética.

Por ello, la gestión energética se presenta como una gran opción, ya que permite manejar eficientemente la información sobre la medición de los consumos eléctricos, otorgando la posibilidad de controlar este costo, obteniendo mejoras en los procesos y previendo problemas en la red eléctrica.

Durante el año 2009 Cam efectuó la implementación de más de una decena de sistemas de gestión de la energía, lo cual le permitió a empresas generadoras y distribuidoras e industrias tener en tiempo real la información sobre el estado de sus redes eléctricas, tomando decisiones en función de la información almacenada y de variables predictivas.

Entre los principales proyectos de gestión energética se pueden destacar los realizados a Endesa en las centrales de Minera Valle Central, Sauzal y Quillota; y las 54 subestaciones que la empresa distribuidora Chilectra tiene en la Región Metropolitana, en Chile.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

2.2. AHORRO DE ENERGÍA EN HOSPITALES

A fines del año 2009 Cam comenzó el diseño e implementación del control automático en dos hospitales de Chile, Santa Cruz y Coquimbo. Estos proyectos consistieron en un sistema de control y automatización que supervisa y monitorea el accionar del aire acondicionado, alarmas, iluminación, gases clínicos y acceso, entre otros, lo cual colabora a mantener un correcto gasto energético.



Con esta plataforma los recintos de salud cuentan con una mejor administración de la energía, lo que se traduce en una reducción de los gastos, optimizando su operación. Los datos de funcionamiento podrán ser analizados a través de una interfaz Web, lo cual permitirá registrar, monitorear y modificar “en línea” los distintos factores.

Asimismo, el sistema tiene la opción de cambiar parámetros operacionales a tiempo para responder a cambios en el entorno, como el de las condiciones climáticas, a través del día y hacer ajustes automáticos según la necesidad de acondicionamiento de cada sala.

Ambos proyectos serán entregados y estarán en funcionamiento durante el año 2010.

2.3. AISLAMIENTO DE DUCTOS EN GENERADORAS ELÉCTRICAS

Eficiencia y seguridad es lo que resume este proyecto desarrollado por Cam en la Central Termoeléctrica Santa María de Colbún en Chile.

Este negocio de aislamiento térmico de ductos y caldera tiene la finalidad de evitar pérdidas de temperatura en los procesos, logrando una mayor eficiencia en el uso de la energía, brindando una mayor seguridad laboral e impidiendo riesgos de quemaduras por contacto con equipos que funcionan a temperaturas de hasta 600 °C.

La planta termoeléctrica necesita calentar agua y generar vapor para mover la turbina que genera electricidad. Este proceso se realiza a través de una caldera y las turberías son las encargadas de llevar el líquido o vapor. Luego el agua regresa para volver a calentarse y vaporizarse. En este trayecto mientras menos baje la temperatura, menos combustible se necesitará para convertirla a vapor.

Los trabajos se ejecutaron principalmente con lana minera de distintos grosores, recubierta con aluminio o acero inoxidable.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

2.4. BLINDOBARRAS (DUCTOS DE BARRAS)

Distribuir la energía eléctrica de una manera eficiente es la principal ventaja de las blindobarras.

Este sistema está compuesto por equipos de distribución, control, automatización, entre otros, los que permiten que el “tablero principal” se acerque lo más posible a las cargas, con lo que se utiliza de manera eficiente el conductor usado, logrando bajar la caída de tensión a los niveles requeridos a un costo muy inferior.

Asimismo, con su implementación se reducen las pérdidas de energía, aumentan los niveles de seguridad y se generan ahorros de espacio.

En Colombia, estos sistemas ya han sido implementados en 6 edificios con tecnología y equipamiento de Cam. Estos proyectos han permitido distribuir la energía en forma vertical y aprovechar la ventaja de reducción de espacio.

cam
E endesa

Optimice su Construcción

Ahorre tiempo y espacio sin gastar de más

Diseño, suministro e instalación de **Blindobarras y Medida Concentrada** en edificios comerciales, oficinas y viviendas. Una nueva, simple y segura forma de distribuir energía eléctrica, logrando mayor eficiencia.

VENTAJAS:

- ▶ Mayor seguridad.
- ▶ Soporte técnico especializado y regional.
- ▶ Ahorro de espacio y tiempo con un bajo costo.
- ▶ Reducción de tiempos de instalación.
- ▶ Reducción tanto de las pérdidas de energía como de las caídas de tensión.

Infórmese sobre cómo reducir tiempos de instalación.

Conozca más

cam
E endesa

www.cam-la.com

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

2.5. ILUMINANDO EFICIENTEMENTE

Durante el año 2009, Cam realizó una serie de proyectos de iluminación con tecnología LED, la cual permite obtener la misma calidad de luz con un consumo considerablemente menor. Entre ellos se encuentran:

- Iluminación navideña de la Plaza Mayor de Lima, Perú. Con el fin de destacar la belleza del lugar se dispuso de vistosos y coloridos árboles, estrellas, esferas de luces y formas geométricas que evocaban el espíritu navideño. Todos los productos utilizados usaban tecnología LED de última generación, la cual entregó una gran calidad lumínica y un menor consumo de energía.
- Iluminación del Puente Libertadores, Perú. Para iluminar este puente peatonal, que unirá los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, Cam efectuó un proyecto que involucró una luminaria en forma de tubo, con un sistema innovador de LEDs RGB de visión directa que forma una luz continua, la que es programable para los sensores y la estructura principal.



2.6. LO QUE VENDRÁ EN EL FUTURO: SMART GRID

“Smart Grid” es un concepto que está revolucionando la gestión de la energía eléctrica. Se estima que en los próximos años habrá una red eléctrica con muchas más capacidades, la cual permitirá transmitir información a través de sus sistemas, por lo tanto se podrá controlar y monitorear equipos y operar de forma remota los sistemas de distribución, e incluso productos eléctricos de consumo masivo.

Además, los consumidores finales podrán contar con la información en línea sobre los costos energéticos, con lo que pueden efectuar medidas para lograr un consumo racional de la energía.

Por ello, el Centro de Innovación Tecnológica de Cam, CIT, comenzó durante el año 2009 a desarrollar diversos sistemas y equipamientos para apoyar a empresas del sector eléctrico, de manera que puedan llevar a la práctica la aplicación de estas nuevas tecnologías.

De esta forma, trabajaron con especial énfasis en la forma de comunicar sus sistemas y/o equipos, incorporando tecnología de conectividad TCP/IP de alta velocidad sobre las redes eléctricas, con el objetivo de dar soporte a las distintas prestaciones que deben operar en las redes inteligentes.

El primer sistema a implementar en este ámbito consiste en establecer conectividad entre el centro de telegestión y control y el cliente, lo cual se realizará mediante la instalación de equipos en la red de media tensión.

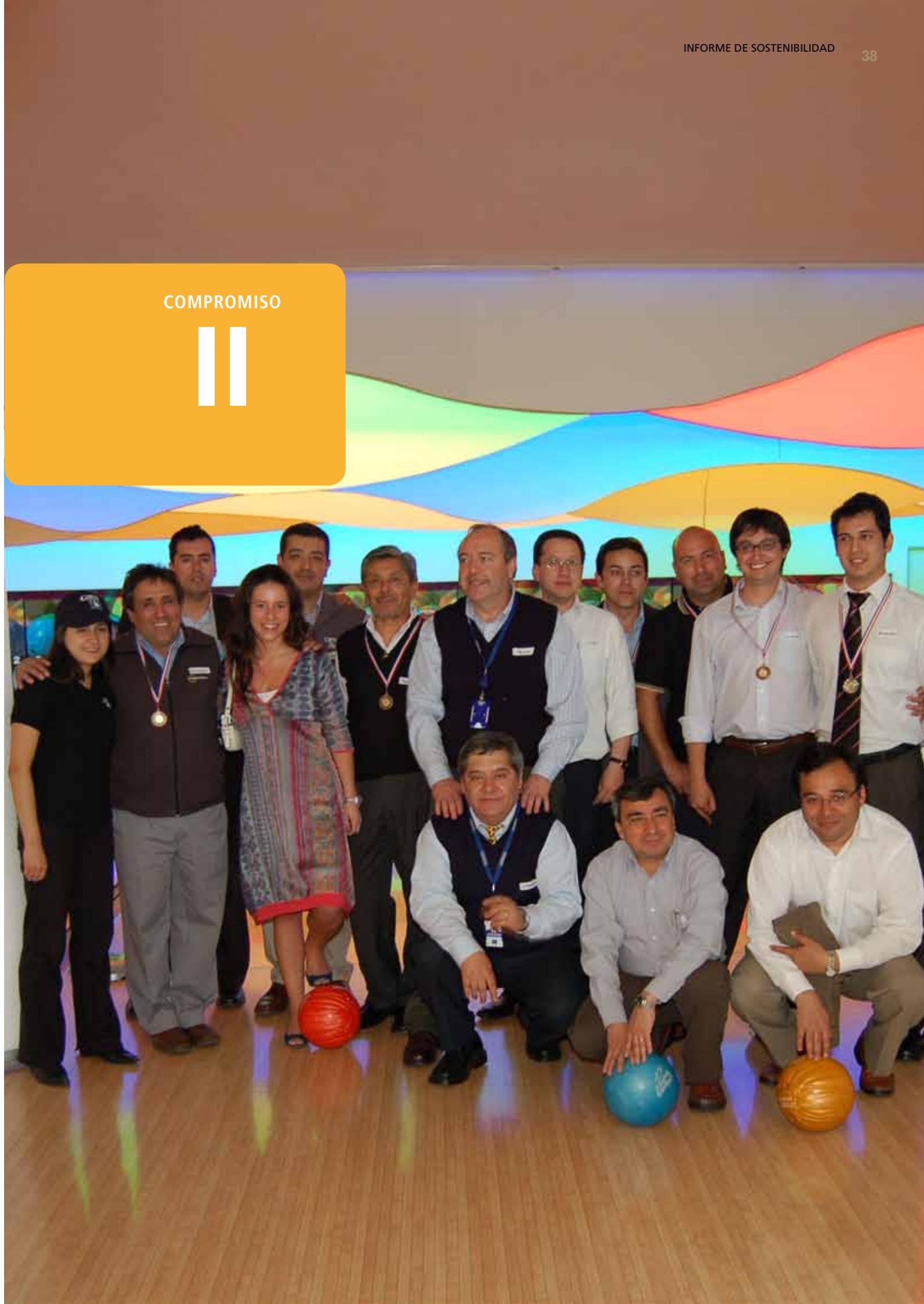
Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**

COMPROMISO



Nuestros Clientes

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Sorprender al cliente con altos estándares de calidad de servicios y productos es para Cam un desafío permanente y uno de sus objetivos estratégicos.

En esta línea, la empresa ha implementado sistemas de gestión de la calidad certificados, herramientas de medición de la satisfacción, canales de contacto y actividades de acercamiento y fortalecimiento de la relación con los clientes.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Anualmente Cam efectúa una encuesta en las cuatro filiales de mayor actividad (Brasil, Chile, Colombia y Perú), con el fin de obtener el nivel de satisfacción de los clientes con los servicios que la empresa presta e identificar las brechas del servicio y focalizar los esfuerzos para su mejora.

Los principales resultados reflejan que los niveles de satisfacción presentaron variaciones que se enmarcan dentro del error muestral de la encuesta con respecto a los valores obtenidos el año anterior. Los resultados alcanzados se mantienen altos, superando los estándares de las empresas de servicios.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		
	AÑO 2008	AÑO 2009
Brasil	82%	76%
Chile	73%	73%
Colombia	92%	86%
Perú	74%	78%
TOTAL REGIONAL	83%	78%

La variación presentada entre los resultados del 2008 y 2009 corresponde principalmente a una menor evaluación de los ítems de tiempos de entrega por parte de Cam, lo que representa la mayor oportunidad de mejora. La principal fortaleza apreciada por los clientes es la calidad de los productos y servicios que Cam les dispone, factor que ha sido sistemáticamente bien evaluado.

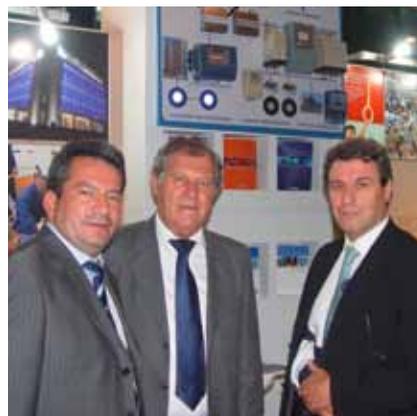
2. PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD Y SEGUROS

2.2. CONFIABILIDAD

La empresa entrega sus servicios y productos con altos niveles de confiabilidad, para lo cual cuenta con estándares internacionales para la gestión de la seguridad de sus trabajadores, el desarrollo de actividades en el marco del respeto medioambiental y la calidad de los procesos.

Para ello, ha implementado de forma progresiva un Sistema de Gestión Integrado (SGI), que abarca los ámbitos de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Laboral, certificando sus procesos bajo las normas ISO 9.001 (Calidad); ISO 14.001 (Medio Ambiente); OHSAS 18.001 (Seguridad y Salud Ocupacional); e ISO 17.025 (Laboratorio de Certificación y Ensayo).

En el caso particular de la filial en Colombia, se cuenta con la certificación ISO 17.020 correspondiente a organismos de inspección.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

2.3. CALIDAD

Cam cuenta con procesos y procedimientos que regulan que el producto o servicio entregado cumpla con todos los estándares requeridos, lo que se traduce mediante normas, procedimientos e instructivos desarrollados para su cumplimiento. Los resultados de estos procedimientos son registrados mediante formularios y su seguimiento es efectuado a través de indicadores de desempeño definidos.

La empresa tiene un mecanismo para el tratamiento de No Conformidades, el que permite determinar sus causas o cursar las acciones correctivas tendientes a evitar la reiteración. Asimismo, realiza acciones preventivas con el fin de disminuir las fuentes de generación de potenciales No Conformidades.

Asimismo, durante el año 2009 la empresa no registró incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o los códigos voluntarios relativos a los impactos de sus productos y servicios en la salud y seguridad de los clientes durante su ciclo de vida.

2.4. GESTIÓN DE RECLAMOS

La empresa posee procedimientos establecidos y difundidos para la gestión de reclamos en cada una de sus filiales. Asimismo, cuenta con varios canales para su recepción y tratamiento, entre los que destacan la sección de contacto del sitio Web corporativo, la atención telefónica y la atención directa de cada uno de los responsables de los servicios o productos.

Durante 2009 se recibieron 11 reclamos mediante el sitio Web, los que fueron acogidos por las líneas de negocio responsables.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

2.5. INFORMACIÓN OPORTUNA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Debido a la naturaleza de su negocio, los productos y servicios de Cam no requieren ser etiquetados. Sus características son entregadas a los clientes mediante folletos e instructivos. En caso de que surjan discrepancias entre el servicio y/o producto contratado y el entregado, serán resueltas mediante los procedimientos previamente establecidos. Además, la empresa incluye en los documentos de certificación y acreditación, las instrucciones de uso o de manipulación de los servicios y productos.

Durante el año 2009, la empresa no registró reclamos por el incumplimiento de las normas asociadas a la información o etiquetado de los servicios y productos.

En la siguiente tabla se encuentran los tipos de información requeridos a Cam relacionadas con los procedimientos y normativas.

INFORMACIÓN	ARGENTINA		BRASIL		CHILE		COLOMBIA		PERÚ	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
El origen de los componentes del producto o servicio		X		X	X		X			X
Contenido (se refiere particularmente a sustancias que puedan producir un impacto social o ambiental)		X		X		X	X			X
Uso seguro del producto o servicio		X	X		X		X			X
Eliminación del producto y sus impactos ambientales y sociales		X		X		X	X			X
Otros		X		X		X		X		X

En la filial de Brasil los medidores de energía eléctrica son entregados a los clientes con su respectivo manual técnico.

En tanto, en la filial chilena, el 98% de los medidores son comercializados con su debida información, los materiales y equipos eléctricos cuentan con un certificado con sus detalles técnicos. Finalmente, el 100% de los productos de Cam en Colombia son suministrados con su respectivo manual.

2.6. MULTAS POR RETRASOS

Las filiales en Brasil y Perú recibieron sanciones monetarias por incumplimientos en los tiempos de entrega de los productos y servicios.

En ambos casos la multa fue cursada por al retraso en la entrega de materiales comprometidos, la que ascendió a un total de US\$ 362.399.

3. MARKETING Y COMUNICACIONES RESPONSABLES

Para Cam mantener y estrechar responsablemente la relación con sus clientes es fundamental. Por ello, asume el contexto legal y normativo que rige en los respectivos países donde está presente para confección de campañas publicitarias, reportajes en medios de prensa u otras acciones en medios de comunicación.

El cumplimiento de las leyes que regulan los proyectos y programas de marketing y comunicaciones tiene su eje fundamental en el respeto a la propiedad

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

intelectual, la publicidad no engañosa y el manejo responsable y ético de información clasificada para la organización.

El Departamento Regional de Marketing y Comunicaciones, que depende de la Gerencia Regional de Desarrollo de Nuevos Negocios y Tecnología, es quien se encarga de los procesos de validación interna, con el fin de asegurar la calidad y confiabilidad de la información.

Asimismo, todas las actividades de marketing online las realiza “con permiso”, es decir, los actuales o potenciales clientes dan su autorización para recibir el newsletter corporativo o publicidad en su correo electrónico.

3.1. MARKETING ONLINE

Durante el año 2009, con el objetivo de mejorar la calidad del newsletter en formato digital, la empresa efectuó una mejora en su temática y contenidos. De esta manera, continuó difundiendo a sus potenciales y actuales clientes las últimas tendencias y tecnologías mundiales del mercado eléctrico.

Asimismo, este canal de comunicación mensual, continuó dando a conocer en cada filial, los productos y servicios destacados, actividades, hitos, negocios y nuevas tecnologías desarrolladas por Cam.

En tanto, el envío de e-mails tácticos a nivel regional resaltó los beneficios, características y valor agregado de los principales productos y servicios para incentivar su demanda. Además, se desarrollaron invitaciones a seminarios, congresos y ferias.

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

3.2. REVISTA PARA CLIENTES

Mantener una comunicación directa y constante con potenciales y actuales clientes es fundamental para dar a conocer el quehacer de la empresa y su paleta de productos y servicios. Por ello, durante el 2009, Cam desarrolló la revista para clientes News Cam.

Este nuevo canal de comunicación, que se envía cada cuatro meses y que en 2009 en sus tres números alcanzaron 6.000 ediciones en español y 1.000 en portugués, está enfocado a difundir las tendencias y tecnologías mundiales de la industria eléctrica, sitios Web de interés, eventos importantes de la empresa y los principales productos y servicios que ofrece Cam en sus cinco filiales.

En el período que considera el presente informe, la empresa no registró incidentes a causa del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing (incluyendo la publicidad, promoción y patrocinio). Asimismo, no se presentaron reclamos respecto de posibles brechas existentes en la privacidad del cliente.



PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

4. RELACIONAMIENTO CON CLIENTES

Tener una relación cercana y generar confianza con los clientes, son aspectos en los que Cam trabaja día a día, para los cuales generó las instancias de relacionamiento con ellos. De esta manera, realizó diversos eventos recreacionales e informativos, actividades en la que se aprovechó de entregar información acerca de sus productos y servicios.



Entre los eventos deportivos desarrollados se pueden destacar la asistencia de altos ejecutivos a todos los partidos clasificatorios para el Mundial de Fútbol Sudáfrica 2010, en los que Chile jugó como local.

Asimismo, se efectuó el Torneo de Fútbolito Cam en Perú y el Torneo de Bowling Cam 2009 en Chile, en donde, tanto clientes como ejecutivos de la empresa, pudieron disfrutar de una jornada de entretenimiento y deporte.

Por otra parte, con el fin de dar a conocer con mayor profundidad algunos productos y servicios, se realizaron charlas informativas para clientes, las que se transformaron en una excelente instancia para entregar información detallada de todos los productos para estrechar las relaciones.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

COMPROMISO



**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**



Nuestro Medio Ambiente

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Cam, a través de la implementación y certificación progresiva del Sistema de Gestión Ambiental de la norma ISO 14.001 y el desarrollo de planes ambientales, asegura la gestión de los impactos significativos, implementa controles operacionales y comprueba que dichos impactos sean aceptables.

Adicionalmente, promueve el uso racional y eficiente de la energía y de los recursos naturales en las propias instalaciones, a través de campañas para su uso responsable y el reciclaje de materiales. Asimismo, dispone para sus clientes de una paleta de productos y servicios que permiten realizar una gestión energética eficiente y, en consecuencia, preservar el medio ambiente.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

1. MATERIALES USADOS POR LA EMPRESA

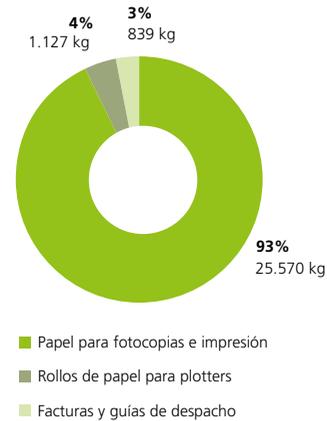
Cam, por ser una empresa de servicios y comercializadora de productos para el mercado eléctrico, su incidencia en el consumo de materiales como materias primas para procesos de elaboración es prácticamente nula. No obstante, los procesos de administración sí requieren de insumos como el papel tal como lo evidencia el gráfico.

Por la naturaleza del negocio, las iniciativas de reciclaje de materiales a nivel regional se centraron en artículos de oficina, como tóner y papel para impresión.

Asimismo, la línea de negocio de Comercialización y Logística de la filial chilena continuó desarrollando una iniciativa de reciclaje de madera de carretes de cables en desuso, convirtiéndolos en pallet para carga y transporte de materiales del Centro de Distribución.

De igual forma, en la ejecución de obras la empresa ha adaptado las instalaciones de faenas autónomas con container climatizados, baños químicos, procesos de manejos de residuos. Al retirar instalaciones, procura no haber causado ningún daño al medio ambiente.

Consumo de papel en kilos



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

2. CONSUMO DE ENERGÍA

2.1. CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA

Cam identifica, evalúa y controla los efectos ambientales derivados de todas sus actividades, especialmente el consumo de energías primarias. El combustible para los vehículos utilizado transversalmente en todas las filiales corresponde a petróleo diésel, gas natural comprimido y gasoil.

FUENTE DE ENERGÍA		AÑO 2008 [GJ]	AÑO 2009 [GJ]	VARIACIÓN [GJ]
Fuentes directas de energía no renovable	Carbón	0	0	0
	Gas Natural	1.255	1.849	593
	Gas Licuado de Petróleo o LPG	3	1	-2
	Gasolina	13.274	10.185	-3.089
	Petróleo Diésel	36.406	45.285	8.879
	Fuel Oil	45	0	-45
Fuentes directas de energía renovable	Alcohol - Etanol	106	104	-2
TOTAL		51.089	57.423	6.335

* Considera los consumos de vehículos de propiedad de Cam y de propiedad de empresas subcontratistas que le prestan servicios.

La variación neta positiva se genera por el incremento de consumo de combustible producido por el aumento en la actividad en la filial de Perú, lo cual se contrarrestó con las disminuciones generadas por la mayor eficiencia en la utilización de la energía en la filial chilena.

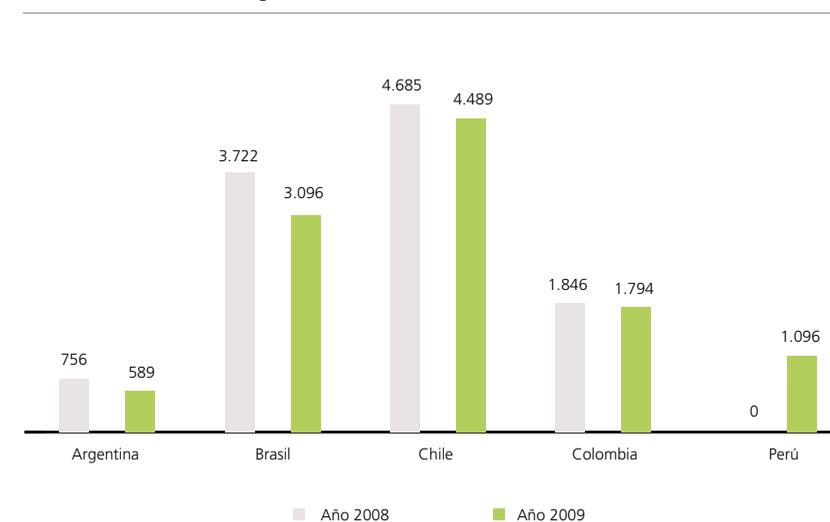
2.2. CONSUMO INDIRECTO DE ENERGÍA

Para la empresa, el uso de la electricidad es el mayor consumo indirecto de energía, la que proviene de fuentes primarias del tipo renovable y no renovable.

La del tipo renovable se obtiene de fuentes de energía hidráulica. En tanto, la no renovable se consigue desde fuentes térmicas, en donde se usa como combustible el gas natural y el petróleo, principalmente.

En ambos casos, Cam no posee incidencia sobre el origen de las energías que utiliza, aspecto que es regulado por los sistemas interconectados y de distribución en cada país.

Consumo indirecto de energía en GJ



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



No se registra la información de 2008 para la filial peruana, dado que la base de cálculo no es comparable, ya que a partir del año 2009 se inició la medición individual de la energía consumida en sus instalaciones. Anteriormente se realizaba una medición compartida con instalaciones de la empresa Edelnor.

3. CAPTACIÓN Y USO DE LAS AGUAS

Debido a las características de la industria en la que opera, Cam no realiza una sobreexplotación de los recursos hídricos disponibles en la región. Sus operaciones y procedimientos no necesitan de un consumo especial y, en su mayor parte, se refieren al uso doméstico de agua potable en los edificios administrativos.

La alimentación de aguas es realizada a través de compañías de tratamiento de las aguas potables de cada país, por lo que no se justifica la instalación de sistemas especiales de reciclaje.

Debido a que las instalaciones de la empresa no están ubicadas en lugares contiguos, dentro de espacios naturales protegidos o áreas de alta biodiversidad protegidas, no ha desarrollado programas de protección a la biodiversidad.

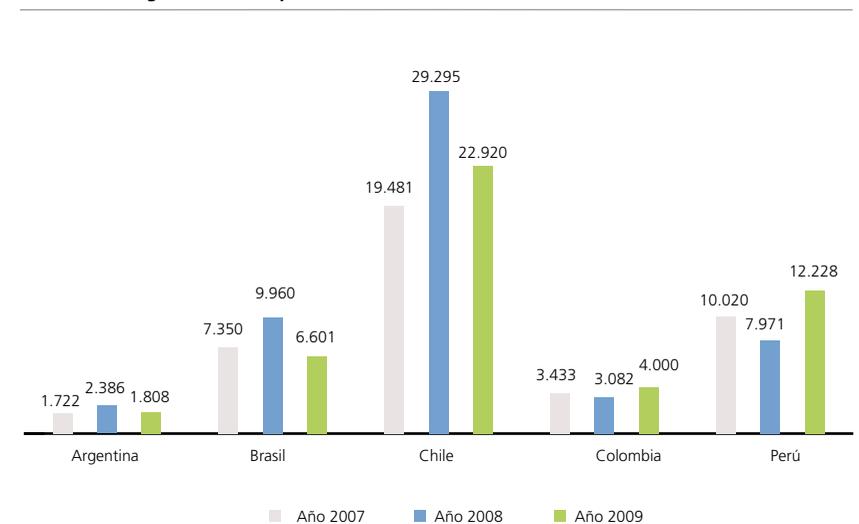
3.1. MEDICIÓN DE LOS CONSUMOS DE AGUA EN CADA FILIAL

Debido a que el agua no es usada en procesos industriales, es vertida directamente al alcantarillado, siendo la empresa sanitaria del respectivo país la encargada de su tratamiento. Por esta razón, las descargas de este líquido no afectan significativamente a los recursos hídricos y hábitat relacionados.

Asimismo, no existen medidas de reciclaje y reutilización de aguas de tipo industrial, por ello, la empresa no cuenta con una planta de tratamiento de afluentes industriales primarios o secundarios.



Consumo de aguas estimado por años en m³



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Debido a las campañas de uso racional de los recursos naturales en cada una de las filiales, se observa una disminución en el consumo neto de agua de 5.137 m³ respecto del ejercicio 2008, si bien en la filial de Perú se presentó un aumento de consumo debido al incremento de la actividad.

4. EMISIONES DAÑINAS

4.1. EMISIONES DE GAS EFECTO INVERNADERO

Cam, por la naturaleza de su negocio, no cuenta con actividades industriales que requieran la utilización de calderas, chimeneas u otros mecanismos de combustión basados en combustibles fósiles como el petróleo, carbón o gas natural y que generen gases de efecto invernadero.

A pesar de ello, sus vehículos tienen motor a combustión que usan combustibles fósiles, los cuales están asociados a la contaminación atmosférica.

4.2. EMISIONES TOTALES, DIRECTAS E INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR PESO

		TON CO ₂ EQUIVALENTE		
FUENTE DE ENERGÍA		AÑO 2008	AÑO 2009	VARIACIÓN
Fuentes directas de energía no renovable	Carbón	0	0	0
	Gas Natural	62	92	30
	Gas Licuado de Petróleo o LPG	32	13	-19
	Gasolina	940	721	-219
	Petróleo Diesel	2.680	3.372	692
	Fuel Oil	4	0	-4
Fuentes directas de energía renovable	Alcohol - Etanol	594	554	-40
Fuentes indirectas de energía no renovable	Electricidad (Kwh)	136.441	132.531	-3.910
TOTAL		140.753	137.282	-3.471

* Considera los consumos de vehículos de propiedad de Cam y de propiedad de empresas subcontratistas que le prestan servicios.

En la tabla anterior se observa una reducción neta de 3.471 toneladas de CO₂ durante el ejercicio del año 2009 respecto del 2008. Esta disminución está conformada por un incremento de 9.827 ton de CO₂ debido a un aumento en la actividad en Perú y una reducción total de 13.298 ton de CO₂ alcanzada por las demás filiales.

Entre las medidas desarrolladas durante el año 2009 destaca el estudio para reducción de las emisiones gaseosas provenientes de la flota de vehículos en la filial chilena. Esta iniciativa será implementada en el 2010. No obstante, en 2009 fue posible realizar un control detallado del consumo de combustible por cada vehículo perteneciente a la flota, lo que condujo a la disminución de emisiones vía eliminación de viajes innecesarios.

En tanto, la filial peruana implementó el Instructivo Ambiental de Emisión de Gases (SGI-00-IA-11), mediante el cual estableció un mecanismo donde se solicita el certificado de emisión de gases y certificado de revisiones técnicas a los vehículos de su flota.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



5. CANTIDAD TOTAL DE RESIDUOS POR TIPO Y DESTINO

DESTINO DE RESIDUO	CANTIDAD DE RESIDUOS PELIGROSOS GENERADO (TON)	CANTIDAD DE RESIDUOS NO PELIGROSOS GENERADO (TON)
Compostaje	-	-
Reutilización	-	405,5
Reciclaje	-	597,2
Incineración	0,1	-
Relleno sanitario	7,4	4.884,5
Almacenamiento en lugar	-	60,0
Otro	-	127,5
TOTAL	7,5	6.074,7

Los residuos peligrosos generados son almacenados, transportados y dispuestos en su ubicación final a través de empresas autorizadas, dejando evidencias en los sistemas de declaración y seguimiento según lo establecido en los procedimientos de Cam y en el reglamento sanitario para el manejo de este tipo de residuos.

RESIDUOS PELIGROSOS TRANSPORTADOS		
FILIAL	TIPO DE RESIDUO TRANSPORTADO	CANTIDAD (TON)
Chile	Lámparas usadas	1,91
	Ampolletas y tubos fluorescentes	3,85



6. DERRAMES PELIGROSOS

En el período que abarca este informe, en las cinco filiales de la empresa no se registraron episodios de derrame peligroso.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

7. IMPACTOS AMBIENTALES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DE LOS MEDIOS DE TRANSPORTE UTILIZADOS POR LA EMPRESA (AUTOMÓVILES, CAMIONES, CAMIONETAS, EQUIPOS EN OBRAS)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emisión de gases de combustión. 2. Emisión de polvo en suspensión por el tránsito de camiones. 3. Contaminación ambiental por ruido.
CRITERIOS UTILIZADOS PARA DETERMINAR SI EL IMPACTO ES SIGNIFICATIVO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Intensidad. 2. Reversibilidad. 3. Extensión. 4. Comunidad. 5. Requisitos legales. 6. Frecuencia.
CÓMO LOS IMPACTOS SON MITIGADOS POR LA ORGANIZACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> 1. A todo vehículo de Cam se le exige revisión técnica al día, para asegurar cumplimiento de la legislación ambiental respecto de la emisión de contaminantes y la posibilidad de generar ruidos por mal funcionamiento. 2. Para mitigar el polvo en suspensión, se realizan actividades de humectación de las vías de tránsito para evitar el levantamiento de polución. 3. Auditorías a vehículos de empresas contratistas. 4. Traslado del principal Centro de Distribución en Chile desde un sector residencial – industrial a uno industrial.

8. INICIATIVAS PARA GESTIONAR LOS IMPACTOS AMBIENTALES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

PAÍS	CHILE
NOMBRE	Estandarización de metodologías para el manejo de residuos en Grandes Obras y Centro de Distribución.
ACCIONES REALIZADAS	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de residuos generados en las actividades asociadas a Grandes Obras. - Clasificación de los residuos según su naturaleza. - Definición de las características que deben tener los lugares de acopio temporal de residuos (domésticos e industriales, peligrosos y no peligrosos). - Identificación de las autorizaciones que deben tener los lugares de acopio de residuos. - Definición de las características y permisos que deben cumplir los transportistas y empresas de disposición final de residuos. - Difusión de metodologías establecidas. - Revisión periódica de la implementación y cumplimiento de los estándares definidos.
LOGROS	<ul style="list-style-type: none"> - Orden e higiene de los lugares de trabajo. - Se cumplió con la legislación ambiental relacionada con este tema. - Se evitaron multas por incumplimiento legal.
NOMBRE	Prevención y control de derrames de aceite.
ACCIONES REALIZADAS	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de potenciales fuentes de derrames de aceite y otros hidrocarburos. - Definición de métodos para la prevención de derrames (sustitución de insumo para el lavado de piezas contaminadas, mantenciones periódicas de maquinarias, protección de suelo con materiales impermeables, entre otros). - Definición de métodos y recursos necesarios para combatir derrames de hidrocarburos (habilitación de tinetas para contención de derrames desde transformadores, habilitación de islas de contención, procedimientos para el trasvasije o carga de combustibles, entre otros). - Difusión e implementación de medidas de prevención y control definidas. - Monitoreo periódico de su cumplimiento.
LOGROS	<ul style="list-style-type: none"> - Se evitó, controló y mitigó la contaminación del suelo por hidrocarburos. - Se cumplió con la legislación ambiental relacionada con el vertimiento de riles al alcantarillado.
NOMBRE	Control de otros aspectos ambientales significativos en Grandes Obras y Centro de Distribución.
ACCIONES REALIZADAS	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación y evaluación de aspectos ambientales de diferentes actividades y proyectos de las subgerencias identificadas. Estos aspectos ambientales varían según la ubicación y características de las actividades asociadas. - Definición de medidas de prevención / control / mitigación de los aspectos ambientales significativos identificados. - Elaboración y difusión del Plan de Manejo Ambiental. - Implementación y monitoreo de las medidas de control ambiental operacional definidas. - Evaluación periódica del desempeño ambiental de las Grandes Obras y Centro de Distribución.
LOGROS	<ul style="list-style-type: none"> - Se evitó, controló y mitigó el impacto ambiental asociado a las actividades. - Cumplimiento de la legislación ambiental relacionada. - Se evitaron multas por incumplimiento legal.
NOMBRE	Traslado del Centro de Distribución en Chile desde un sector residencial – industrial a uno industrial.
ACCIONES REALIZADAS	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitación 10.000 mt2 de bodegas en un sector industrial • Inversión de US\$800.000
LOGROS	<ul style="list-style-type: none"> • Mitigación de polución, ruidos ambientales y trancotes. • Disminución diaria de 30 camiones en tránsito.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PAÍS		COLOMBIA
NOMBRE	Programa de ahorro y uso eficiente del agua.	
ACCIONES REALIZADAS	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de zonas de mayor consumo. - Mantenimiento de los equipos. - Mantenimiento predictivo. - Prueba piloto de instalación de ahorradores. - Comité de agua. - Campañas de sensibilización. - Seguimiento. 	
LOGROS	- Se logró crear una cultura de ahorro sin afectar la calidad de vida de los trabajadores.	
NOMBRE	Programa aprovechamiento de los recursos forestales.	
ACCIONES REALIZADAS	<ul style="list-style-type: none"> - Control de consumo de papel. - Implementación de prácticas para uso racional de papel. - Campañas de sensibilización. - Seguimiento. 	
LOGROS	- Se logró crear una cultura de aprovechamiento de recursos forestales sin afectar las labores diarias.	
PAÍS		PERÚ
NOMBRE	Evaluación del impacto de los productos y servicios dirigidos al cliente con respecto a la Salud, Seguridad y Medio Ambiente.	
ACCIONES REALIZADAS	- Encuesta telefónica a los clientes.	
LOGROS	- Se logró conocer el nivel de información que Cam brinda a sus clientes con respecto a estos temas y poder evaluar la ejecución de acciones concretas orientadas a evitar impactos en temas de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.	



9. AHORROS Y MEJORA EN LA EFICIENCIA

Las iniciativas implementadas durante 2009 para la reducción en el consumo indirecto de energía se indican a continuación:

FILIAL	INICIATIVA	DESCRIPCIÓN
Argentina	Disminución del consumo de energía eléctrica.	Máxima economía en la iluminación de oficinas y obras.
Chile	Campaña de uso eficiente de recursos "Está en tus manos".	Promoción de medidas a implementar para usar eficientemente y ahorrar luz, agua y papel, tanto en las oficinas como en sus propias casas.
Perú	Campaña de ahorro de la energía.	Uso eficiente de la energía: Apagar monitores y luces en momentos que no se utilicen y al término de las actividades.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

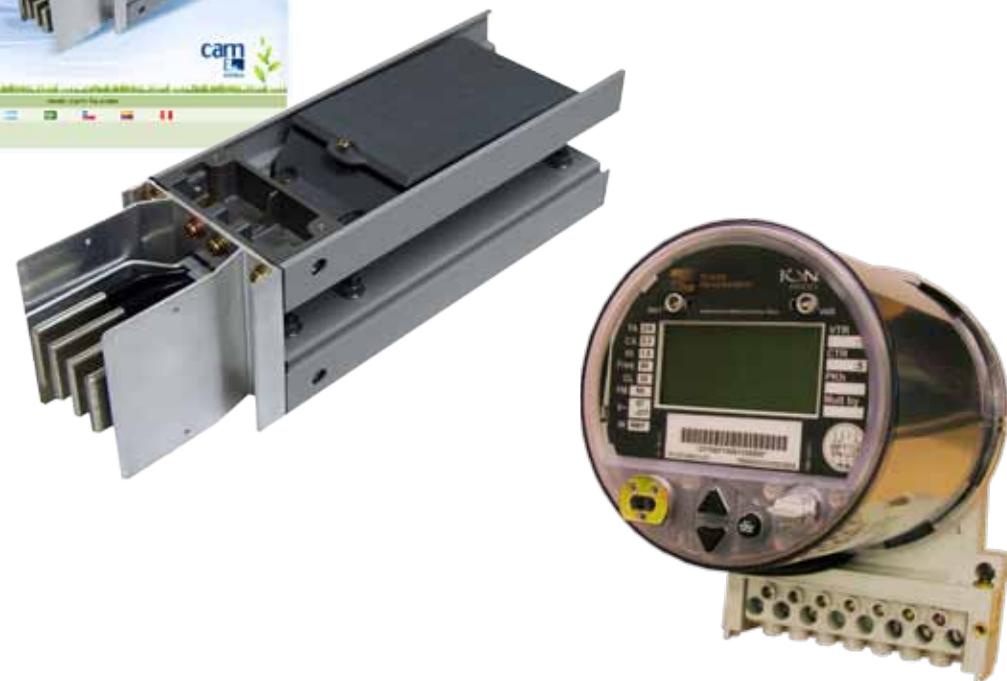


10. PRODUCTOS Y SERVICIOS CON EFICIENCIA ENERGÉTICA

Con el fin de lograr un crecimiento sostenido y garantizar los mejores productos y servicios a sus clientes, la empresa ha incluido en su estrategia la eficiencia energética.

En la tabla que se presenta a continuación, están detalladas las iniciativas o programas desarrollados por cada filial para proporcionar productos y servicios con eficiencia energética.

FILIAL	INICIATIVA PARA PROPORCIONAR PRODUCTOS Y SERVICIOS CON EFICIENCIA ENERGÉTICA
Argentina	Reemplazo de lámparas convencionales en semáforos por tecnología LED. Reemplazo de tubos fluorescentes por Ecotubo.
Chile	Sistema de gestión energética para empresas distribuidoras, generadoras e industria en general. Auditorías energéticas para la industria. Implementación de soluciones de eficiencia energética. Diseño e instalaciones del sistema de blindobarras.
Colombia	Ahorrador de energía en iluminación, GARPER . Medición integral con medidores multifunción ION.
Perú	Sistema eficiente de distribución eléctrica con Electroductos. Pantalla de LEDs con visión de día y noche.



Índice

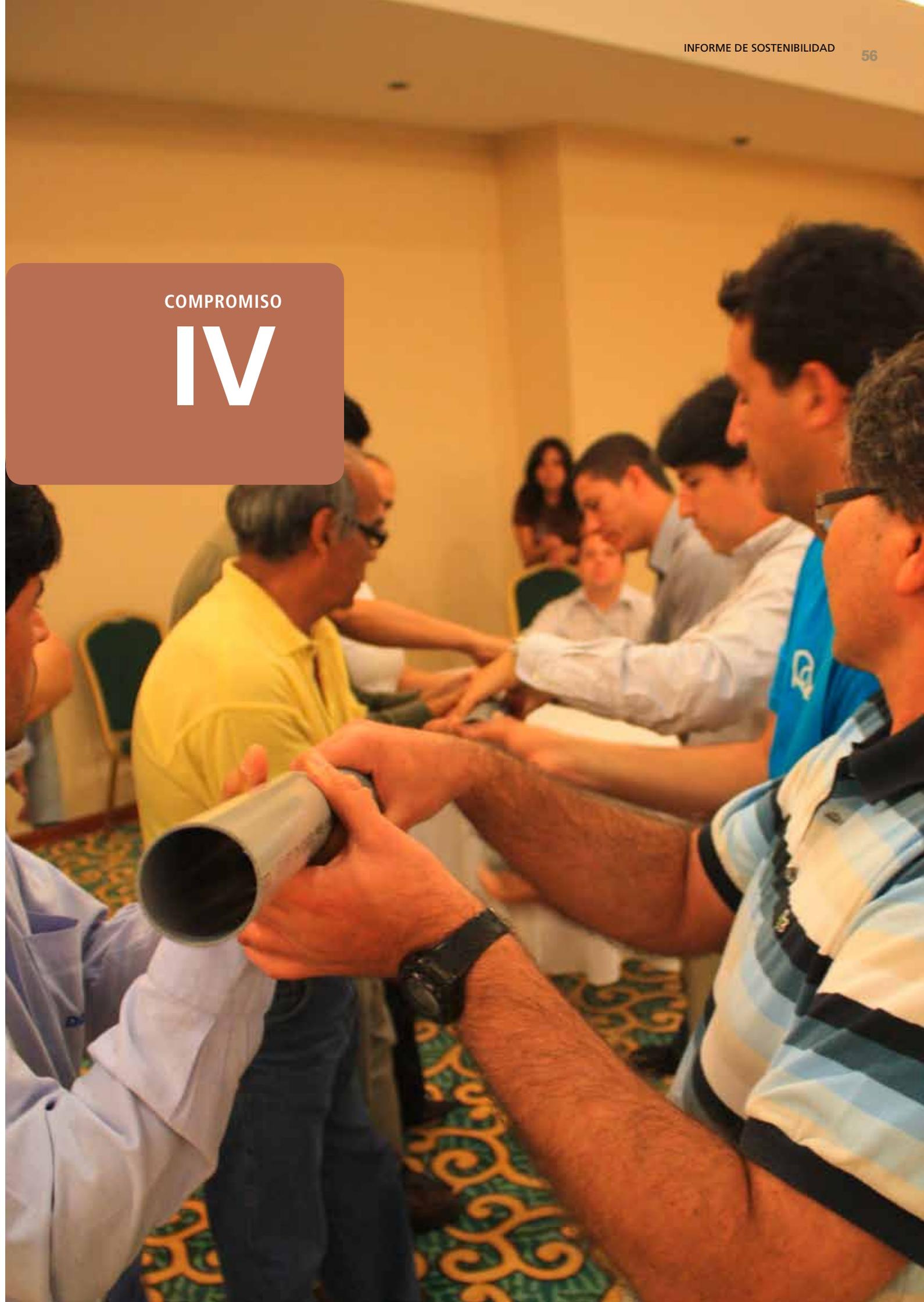
MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

COMPROMISO

IV



Nuestra Gente

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Los trabajadores de las 5 filiales de Cam forman una comunidad de **1.323 personas**, las que entregan lo mejor de sí para que la empresa se transforme en un referente en soluciones eléctricas integrales, innovadoras y con altos estándares de calidad.

Consciente que para lograr el cumplimiento de las metas es primordial la labor de los trabajadores, la empresa tiene un **gran compromiso** con ellos y por eso busca convertirse en uno de los mejores lugares para trabajar.

Las acciones y actividades de Recursos Humanos durante 2009 fueron focalizadas y realizadas desde el Grupo Enersis. Éstas se efectuaron de acuerdo con los objetivos estratégicos, para hacer de Cam un **mejor lugar para trabajar** y buscaron fortalecer la relación con todos los trabajadores y desarrollar las capacidades de las personas, consolidando la visión de **“Cam sin Fronteras”**.

Índice

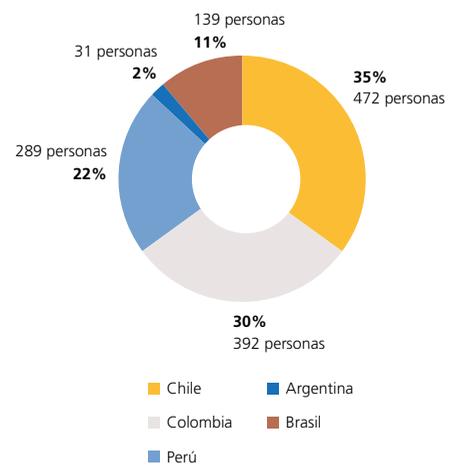
MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

1. LOS TRABAJADORES DE CAM

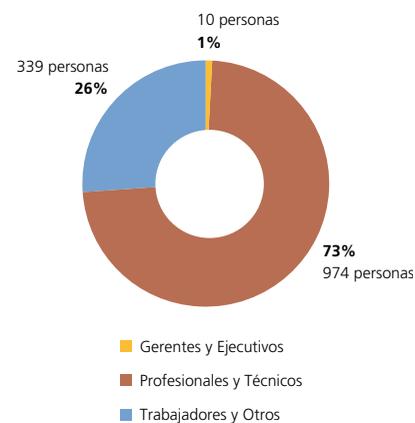
1.1. DOTACIÓN PERSONAL

A 1.323 personas alcanzó la fuerza laboral de la empresa. Principalmente se trata de trabajadores que poseen un alto grado de capacitación y especificidad.

Dotación personal por país



Dotación personal por estamento



PAIS	GERENTES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES	PROFESIONALES Y TÉCNICOS	TRABAJADORES Y OTROS	TOTAL
Argentina	0	8	23	31
Brasil	1	76	62	139
Chile	7	340	125	472
Colombia	1	316	75	392
Perú	1	234	54	289
TOTAL REGIONAL	10	974	339	1323

ESTAMENTO	COMPOSICIÓN DE LOS DEPARTAMENTOS SUPERIORES DE GESTIÓN Y GOBIERNO CORPORATIVO				
	GÉNERO (N° TRABAJADORES)		EDAD (N° TRABAJADORES)		
	FEMENINO	MASCULINO	MENOR A 30 AÑOS	30 - 50 AÑOS	MAYOR A 50 AÑOS
Ejecutivos	0	10	0	6	4
Mandos Medios	15	82	3	85	9
Profesionales	110	283	86	286	21
Técnicos	93	437	172	312	46
Administrativos	101	179	102	161	17
Operarios (sólo caso Argentina)	1	12	0	12	1
TOTAL REGIONAL	320	1.003	363	862	98
	24%	76%	27%	65%	7%

El índice de rotación de trabajadores fue de 34%, que desglosado por grupo de filial y año se muestra a continuación:

PAIS	ÍNDICE DE ROTACIÓN			
	AÑO 2006	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009
Argentina	-	3,9%	156,8%	46,7%
Brasil	104,8%	50,4%	78,6%	39%
Chile	6,6%	23,8%	19,1%	21,2%
Colombia	10%	25,3%	59,9%	35,2%
Perú	25,9%	24,9%	32,9%	49,4%

Fórmula índice de Rotación = ((Ingresos + Ceses) / 2) / Plantilla Media Final al cierre del año.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE



1.2. MOVILIDAD INTERNA

Cam privilegia la movilidad interna de sus trabajadores para la asignación de nuevos cargos, para lo cual utiliza los sistemas tradicionales de reclutamiento, que velan por un proceso transparente y sin discriminación en la contratación externa. Es una práctica habitual en las filiales que se privilegie la contratación local, a pesar de que no exista un procedimiento o política definido.

En tanto, la contratación de los ejecutivos depende de diversos factores, como el conocimiento del negocio y su experiencia, es por ello que en algunas filiales se cuenta con ejecutivos extranjeros. De esta forma, en la medida en que la empresa se extienda a regiones seguirá privilegiando colaboradores locales como una forma de ayudar a los habitantes de la zona y a la descentralización a nivel territorial de los países en los que opera.

La empresa no genera prácticas de discriminación de personal femenino y de personal de mayor edad, ya que privilegia las potencialidades y competencias de los trabajadores sin importar su género y edad.

Asimismo, realiza el proceso de selección de personal basado de méritos propios del postulante sin importar el género u otra condición que genere algún tipo de discriminación.

A pesar de ello, la presencia de mujeres es baja en todas las categorías de personal, lo que es habitual entre las empresas relacionadas con el rubro o la industria de los servicios de electricidad.

Sin embargo, año a año se generan aumentos paulatinos en la participación femenina en la planta de Cam, lo que evidencia sus avances en la integración de la mujer a trabajos considerados culturalmente para hombres.

1.3. REMUNERACIONES DE LOS TRABAJADORES

Las remuneraciones entregadas a los trabajadores por Cam son superiores al mínimo definido en cada país. Debido a la naturaleza de los productos y servicio que comercializa, requiere contar con técnicos y administrativos con un nivel de especialización mayor que el disponible en el mercado.

Asimismo, la empresa se esfuerza para que la brecha entre las remuneraciones entre hombres y mujeres para un mismo cargo sea cada vez menor. Por ello, no fomenta las prácticas discriminatorias que vayan en menoscabo de la dignidad de la mujer.

RATIO REMUNERACIONES			
FILIAL	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009
Argentina	0,90	0,86	0,97
Brasil	1,03	0,99	0,95
Chile	0,83	0,82	0,77
Colombia	0,87	0,99	0,99
Perú	0,79	0,78	0,82
TOTAL REGIONAL	0,88	0,89	0,87

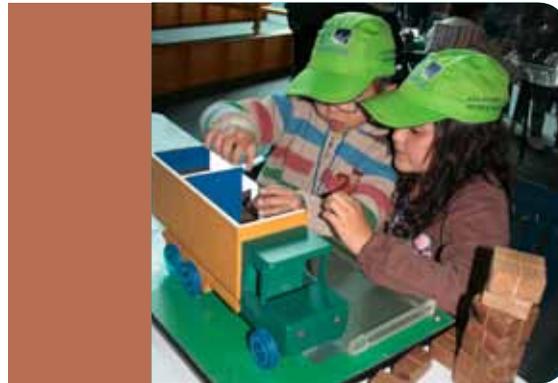
Ratio = Salario promedio mujer / Salario promedio hombre

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE



2. CALIDAD DE VIDA

2.1. BENEFICIOS PARA LOS TRABAJADORES Y SUS FAMILIAS

En el año 2009 el área de Recursos Humanos desarrolló diversos planes de beneficios para los trabajadores y sus familias. Algunos de ellos fueron estipulados en los contratos individuales de trabajo y en los convenios colectivos vigentes.

Todos estos beneficios entregados por la empresa, fueron complementados con programas, acciones y actividades para mejorar el desarrollo de las personas que trabajan en Cam y mejorar su calidad de vida y la de sus familias.

BENEFICIOS SOCIALES OFRECIDOS A LOS EMPLEADOS DE JORNADA COMPLETA					
	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA	PERÚ
Salud	X	X	X	X	X
Educación		X	X	X	X
Deporte y Recreación	X	X	X	X	X
Asignaciones y Bonos		X	X	X	X
Préstamos		X	X	X	X
Otros	X	X	X		X

2.2. POR UNA VIDA SALUDABLE

La empresa siempre ha promovido un estilo de vida saludable y de prevención de enfermedades ligadas con el trabajo. En este sentido, entre las acciones efectuadas destacan:

- Programas deportivos para los trabajadores en todas las filiales.
- Programa de Centro Laboral Saludable en Perú, para mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los colaboradores y así su desempeño.
- Programa Integral "Vivir Bien, Estar Bien" en Perú, que consiste en la realización de charlas y talleres enfocados a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y de sus familiares, a través de consejos prácticos, lúdicos y sencillos de aplicar.
- Campaña de difusión para la prevención de gripe AH1N1 en Chile.
- Campaña de prevención de riesgo psicosocial en Colombia.
- Celebración del Día Mundial de la Salud en Brasil y Mes del Corazón en Chile.
- Realización de la Semana de la Salud en Colombia y Semana del Medio Ambiente en Brasil.
- Programa de vacaciones recreativas para los hijos de los trabajadores en Colombia y Perú.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



3. DESARROLLO PROFESIONAL

3.1. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

Para ser parte del importante proceso de desarrollo profesional de los trabajadores y, por consiguiente, generar mejores resultados en las líneas de negocio y de apoyo, la empresa desarrolló un plan integral de capacitación. Entre las principales actividades efectuadas e implementadas se encuentran:

- Desarrollo del Programa Regional de Liderazgo, que potencia el liderazgo visionario, gestión directiva y liderazgo de equipos de los capacitados, a través de la revisión y actualización de conocimientos teóricos y herramientas de aplicación.
- Programas de desarrollo de capacidades comerciales de gestión en Argentina, para lo cual se realizó un levantamiento de las necesidades concretas de los empleados y un taller de competencias específicas.
- Implementación del Programa ALICERCE en Brasil, el que tuvo como objetivo central crear y capacitar supervisores, encargados y coordinadores de equipos de terreno (los llamados líderes de base), a través del intercambio de experiencias y conocimientos con otros empleados de la empresa.
- Realización de variados y completos cursos de capacitación:

- . Capacitación de Auditores Internos.
- . Capacitación de Fuerza de Venta.
- . Curso de Finanzas.
- . Entrenamiento Profesional para Nuevos Jefes.
- . Coaching Comercial.
- . Coaching para Gerentes.
- . Seminario de Ortografía.
- . Sistemas de Medida para personal en terreno.
- . Taller de Contabilidad Básica.
- . Taller de Gestión de no Conformidades.

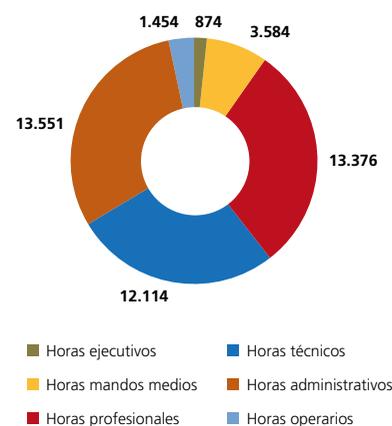
44.953

HORAS CAPACITACIÓN

1.457

PERSONAS CAPACITADAS

Horas de capacitación por estamento



HORAS DE CAPACITACIÓN REGIONAL POR TEMA Y ESTAMENTO

TOTAL REGIONAL*	
Total de participantes capacitados	1.457
Total de horas de capacitación	44.953
Cobertura: Ejecutivos, mandos medios, profesionales, técnicos, administrativos y operarios	
Horas de capacitación por tema	
Horas gerencial y RR.HH.	11.309
Horas económica y financiera.	3.740
Horas comercialización y trading .	1.396
Horas producción.	1.779
Horas distribución	184
Horas prevención y salud.	9.654
Horas calidad y medio ambiente.	3.924
Horas otras técnicas.	9.053
Horas informática.	1.950
Horas idiomas.	1.964
Horas otras áreas.	0
Horas de capacitación por estamento	
Horas ejecutivos.	874
Horas mandos medios.	3.584
Horas profesionales.	13.376
Horas técnicos.	12.114
Horas administrativos.	13.551
Horas operarios.	1.454
TOTAL HORAS	44.953

* Incluye las horas de capacitación de las filiales en Brasil, Chile, Colombia y Perú.

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

3.2. GESTIÓN DEL RENDIMIENTO

Debido a la trascendencia e importancia de los trabajadores en el cumplimiento y desarrollo de los objetivos estratégicos, la empresa ha recopilado, analizado y proyectado la información sobre su rendimiento, mediante parámetros certificados y establecidos. Esto ha permitido lograr un progreso considerable en el logro de los objetivos organizacionales. Para ello, durante el año 2009 se realizaron las siguientes acciones:

- Actualización de la información curricular de los trabajadores.
- Aplicación de la evaluación de desempeño, mediante el sistema corporativo del Grupo Enersis Nostrum.
- Difusión de las metas e iniciativas corporativas impuestas para el año, a través de diversas herramientas.



TRABAJADORES QUE RECIBEN EVALUACIONES DE DESEMPEÑO (%)		
FILIAL	AÑO 2008	AÑO 2009
Argentina	9,5%	16,10%
Brasil	7,2%	7,90%
Chile	91%	90,90%
Colombia	36%	32,40%
Perú	64%	98%



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

4. GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

Un excelente ambiente laboral es fundamental para un mejor desarrollo del trabajo y satisfacción de los trabajadores, es por eso que todas las filiales de Cam desarrollaron acciones con el fin de mejorar el clima laboral, lo que conlleva finalmente a un aumento del bienestar y el compromiso de sus empleados. Dichas acciones son cuantificadas a través de la realización de un Estudio Clima Laboral.

Entre las actividades efectuadas para mejorar el ambiente laboral se pueden destacar:

- Realización del Estudio de Compromiso, Clima y Cultura –realizado por la consultora Towers Perrins– a todas las empresas del Grupo Enersis. Esta investigación, cuyos resultados se tendrán durante 2010, fue efectuada vía electrónica, con la participación voluntaria de los trabajadores.
- Ejecución de jornadas de comunicación y retroalimentación para los gerentes con sus respectivos equipos de trabajo.
- Difusión constante de los valores que guían el actuar de la empresa.

5. SALUD Y SEGURIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES

Para Cam es fundamental que sus trabajadores efectúen sus labores en un entorno seguro y saludable, por ello constantemente está identificando y controlando el potencial de riesgo y de salud al que se ven expuestos su empleados durante el desarrollo de sus jornadas laborales. Esta cultura preventiva también es difundida para que se materialice entre sus empresas contratistas.

En este ámbito, entre las acciones realizadas para asegurar la integridad física y psicológica de los trabajadores y colaboradores destacan las siguientes:

- Desarrollo de la campaña regional de concientización en seguridad y salud laboral, para sensibilizar a los empleados de lo importante que es la seguridad en el trabajo.
- Celebración del Día de la Seguridad Laboral.
- Conformación y capacitación de Brigadas de Emergencia.
- Capacitación y entrenamiento de trabajos en altura.
- Realización de la campaña de prevención de accidentes de tránsito, para empresas contratistas.
- Reuniones con representantes de las empresas contratistas, para analizar las tasas de accidentes laborales y las causas que los originaron.
- Actualización de la norma OHSAS 18.001, la cual permite velar por un sistema efectivo de prevención de riesgos laborales. De esta manera, se busca eliminar o reducir al máximo los riesgos del personal y de otros actores.

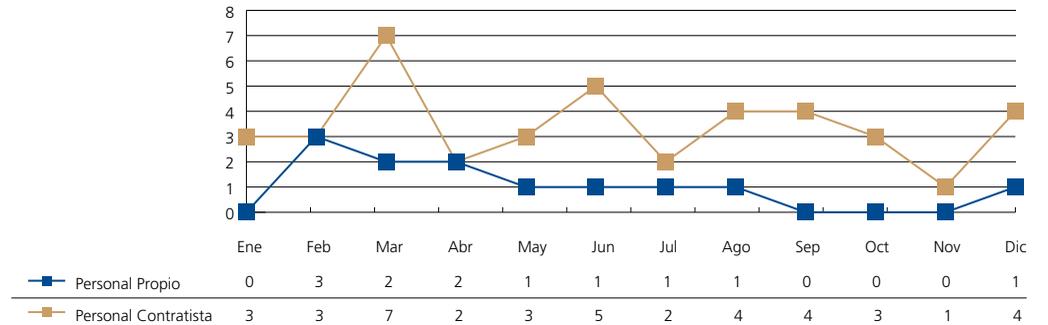


Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

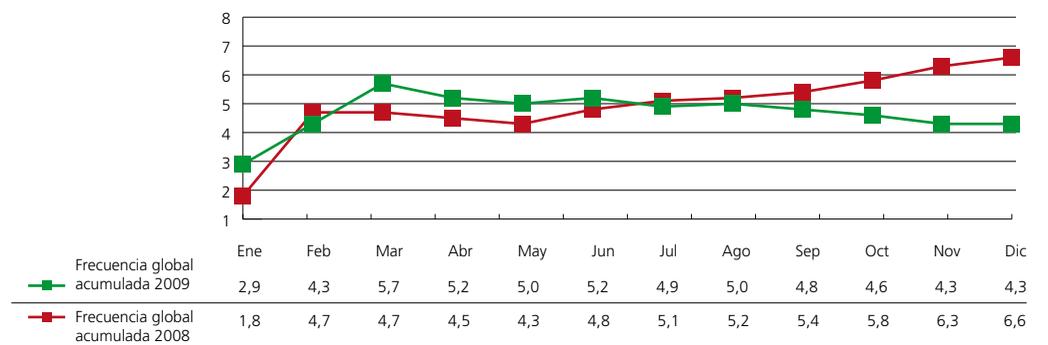
5.1. EVOLUCIÓN NÚMERO DE ACCIDENTES

El siguiente gráfico compara la evolución mensual de los accidentes laborales del personal propio de Cam y del personal de contratistas, durante todo el año 2009.



5.2. ÍNDICE DE FRECUENCIA GLOBAL ACUMULADO DE ACCIDENTES

El gráfico de índice de frecuencia global acumulado muestra la frecuencia del año 2009 en comparación con el período anterior, incluyendo los accidentes y horas hombre del personal propio de Cam y del personal de contratistas.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

6. RELACIÓN CON LOS SINDICATOS

Cam ha desarrollado una política de diálogo con todos sus trabajadores, respetando la libertad de asociación, organización y negociación colectiva.

Chile es la única filial que cuenta con sindicatos propios. El año 2009 un total de 229 trabajadores eran parte de algunos de los cuatro sindicatos existentes: Sindicato Nacional de Profesionales de Empresa Cam Ltda; Sindicato de Especialistas y Administrativos; Sindicato de Empresa Cam Ltda; y Sindicato de Trabajadores N°1 Cam Ltda.

Como una manera de estrechar la relación y resolver los inconvenientes en un ambiente constructivo y beneficioso para la empresa y los trabajadores, durante el año 2009 se llevaron a cabo reuniones formales semanales con cada sindicato y almuerzos de camaradería con el Gerente General Corporativo y con el Gerente General de Cam en Chile.

Asimismo, cada vez que es necesario, se desarrollan reuniones entre los directivos de la empresa y los sindicatos.

Si bien en los demás países no existen sindicatos propios de la empresa, Brasil cuenta con sindicatos externos agrupados por sus respectivas zonas geográficas (Río de Janeiro, Ceará y Sao Paulo) y por el rubro en que se desempeñan (formados por Federaciones, Confederaciones y Unidades Sindicales). En tanto, en Perú, Cam posee un convenio colectivo con sus trabajadores, el cual tiene una vigencia de cuatro años.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

COMPROMISO



**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**

Nuestra Conducta

Un compromiso irrenunciable para Cam es el respeto de los valores corporativos y el comportamiento ético de la empresa y todos sus trabajadores.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

1. EL COMPROMISO CON UN COMPORTAMIENTO ÉTICO

Cam, como parte del Grupo Enersis, fortalece el ejercicio del buen gobierno corporativo. Por ello es que aun cuando no existen cláusulas u observaciones sobre derechos humanos en las negociaciones, las 5 filiales de la empresa promueven las buenas prácticas y el respeto de los derechos humanos y rechazan absolutamente cualquier acción de corrupción o falta de idoneidad.

De acuerdo con la adhesión voluntaria a los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, la empresa refuerza su compromiso con el respeto a los derechos de las personas; el cuidado de sus trabajadores y sus derechos laborales; la protección y uso racional de los recursos naturales y del medio ambiente; y el rechazo absoluto de la corrupción en todas sus expresiones.

Para tal efecto, la empresa cuenta con una normativa interna contenida en el Estatuto Directivo y Código de Conducta, el que contiene los principios de actuación de los directivos y trabajadores, es decir, conducta ética, profesionalismo, confidencialidad, resolución de conflictos de intereses, desempeño de cargo o funciones incompatibles.

Cam ha incorporado los procedimientos necesarios para cumplir las exigencias que imponen las disposiciones de la ley de Sarbanes-Oxley Act. en los procesos de gestión de materiales e inventarios que le ligan a Chilectra, distribuidora filial del Grupo. Esto con el objetivo impuesto de que su estrategia de negocio y sostenibilidad se alinee con las empresas del Grupo Endesa en sus diferentes procesos.

1.1. ÁREA CONTROL INTERNO PREVENTIVO

El Área Regional de Control Interno Preventivo, creada el año 2008 con el objetivo de supervisar, controlar y verificar de forma preventiva el cumplimiento de normas y procedimientos vigentes, identificar posibles mejoras en los procesos internos y colaborar en la implementación de las recomendaciones de los informes de auditoría interna y externa, realizó durante 2009 las siguientes actividades:

- Levantamiento a nivel regional de condiciones actuales en cada filial para determinar planes de acción y así alcanzar niveles ideales.
- Implementación del plan de trabajo en la filial en Chile, específicamente en las líneas de negocio de Obras Eléctricas y Comercialización y Logística.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

1.2. CANAL ÉTICO: PODEROSA INICIATIVA CONTRA LA CORRUPCIÓN

La empresa ha establecido un Canal Ético, accesible a través del sitio Web corporativo www.cam-la.com y de la Intranet, para que todos sus trabajadores, proveedores y clientes puedan comunicar, de forma anónima, libre y responsable, conductas irregulares, faltas de probidad o cualquier hecho que enturbie las relaciones sanas y transparentes con cualquiera de estos actores.



1.3. RELACIÓN CON ORGANISMOS DEL ESTADO

El tener una relación, acuerdo o participar de los beneficios de partidos políticos o persona pública que ejerza esta actividad es una opción personal e individual de cada trabajador y no de la empresa como tal.

A pesar de ello, la filial chilena fue convocada por el Instituto Nacional de Normalización (INN), dado su estatus de organismo certificador, para la revisión de normas nacionales e internacionales del ámbito de la medida.

En tanto, la filial colombiana participa en el Organismo Nacional de Normalización ICONTEC, para la revisión de normas a nivel regional sobre transformadores de medida y de confiabilidad y protocolos de comunicación. Además, participa en la revisión de normas de la IEC para la adopción de normas ICONTEC a nivel nacional.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

1.4. FORMACIÓN SOBRE UN COMPORTAMIENTO ÉTICO

La empresa efectúa durante el proceso de inducción a nuevos trabajadores una charla sobre conducta ética y les entrega de Manual de Buena Conducta y Reglamento Interno, con una cobertura del 100% del personal.

2. EL BUEN GOBIERNO

La empresa tiene distintas instancias de toma de decisiones de su administración, las que se dividen en:

a. Directorio

Está integrado por el Gerente Regional de Distribución y Servicios de Chilectra, y Presidente de Cam, Cristóbal Sánchez; el Gerente General de Cam, Klaus Winkler; el Gerente Regional Desarrollo Nuevos Negocios y Tecnología, Alejandro Cabrera y los gerentes generales de cada filial. Estos se reúnen mensualmente para tratar temas de la empresa.

b. Comité ejecutivo

Se encuentra formado por el Gerente General de Cam, Klaus Winkler; el Gerente Regional Desarrollo Nuevos Negocios y Tecnología, Alejandro Cabrera; y los gerentes generales de cada filial. Se reúnen semanalmente para evaluar los temas desarrollados en el Directorio y otros temas operativos y estratégicos de la empresa.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96



c. Comité filial

Cada comité está compuesto por el gerente general local y sus respectivos gerentes de líneas de negocio y apoyo. Se reúnen mensualmente o con la frecuencia que requiera la gestión de la filial.

d. Comité regional de líneas de negocio

Está integrado por el Gerente Regional de Productos y Servicios, Ricardo Camezzana y los gerentes de las respectivas líneas de negocio de cada filial.

e. Comité regional de desarrollo de negocios

Está compuesto por el Gerente Regional Desarrollo Nuevos Negocios y Tecnología, Alejandro Cabrera y los gerentes de desarrollo de nuevos negocios de las filiales.

f. Comité regional de marketing y comunicaciones

Este comité está encabezado por el Área Regional de Marketing y Comunicaciones e integrado por los jefes de marketing de cada filial.

3. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO: IMPLEMENTACIÓN CAMQUALITY

Como parte del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la empresa, el cual permite asegurar la calidad de los procesos, el cuidado del medio ambiente y de la seguridad y salud laboral de sus trabajadores, durante el año 2009 se inició la implementación a nivel regional el proyecto CamQuality, correspondiente a una plataforma con una base de datos sobre SharePoint.

Este proyecto surge ante la poca automatización existente en las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión Integrado, las que se traducen en aproximadamente 5.000 horas hombre utilizadas en Sistemas de Gestión Integrados posibles de automatizar.

Los objetivos corresponden a:

- Optimizar la utilización de horas hombre.
- Reducir los tiempos de ciclo en la gestión del SGI.
- Asegurar la disponibilidad permanente y actualizada de procedimientos, instructivos, normas u otros documentos.
- Asegurar el análisis de cada hallazgo y seguimiento a la implementación de las acciones de mejora.

Índice

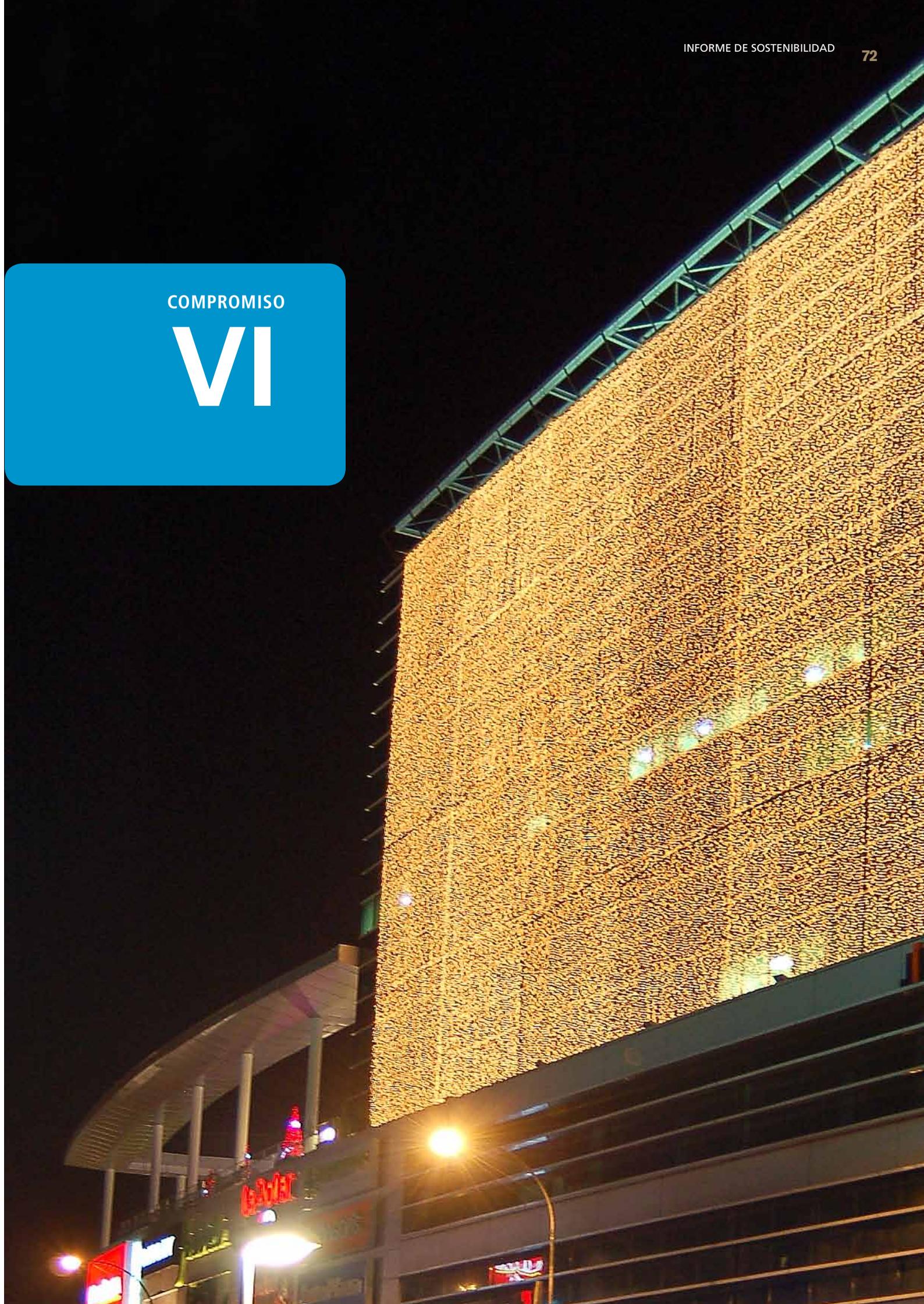
MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**

COMPROMISO

VI



Nuestros Accionistas

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Incrementar el valor de la empresa y entregar rentabilidad mediante acciones basadas en la transparencia y lealtad, es el compromiso que tiene Cam con sus accionistas.

Continuando con la estrategia implementada a contar del año 2007, la empresa adecuó su estructura y focalizó sus acciones, mejorando sus procesos y alineando la organización para el cumplimiento de los objetivos planteados. Asimismo, estableció las bases para una mejor gestión del capital humano y el fortalecimiento de la innovación y desarrollo de nuevos negocios.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

1. RESULTADOS 2009

Los resultados del año 2009 se vieron fuertemente afectados por la crisis financiera internacional, lo cual se vio reflejado en una menor actividad comercial a nivel regional. La caída generalizada de las ventas repercutió significativamente en menores márgenes de rentabilidad generados por esta crisis y la gran competencia que debió enfrentar Cam, afectada por mayores gastos asociados a este nuevo escenario. Lo anterior, se refleja en un menor resultado de operación de MMUS\$ 8,4.

Si bien los ingresos de explotación presentaron un aumento del 1,1% respecto del 2008, el resultado antes de impuestos presentó una disminución del 104,3%. Esto como consecuencia de una menor actividad y menores márgenes, además del plan de retiro voluntario implementado en el mes de marzo.

1.1. RESULTADOS GENERALES (US\$ MILLONES)

	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009	VARIACIÓN (%)
Ingresos de explotación	278,9	303,7	307,1	1,1%
Resultado operacional	24,4	12,9	4,5	(65%)
Resultado no operacional	(3,2)	(18,5)	(4,7)	-74,5%
Resultado antes del impuesto	21,1	(5,6)	0	(104,3%)
Utilidades	16,8	(7,7)	(2,9)	(66,7%)
Índice de liquidez	2,7	2,1	1,8	(16,3%)
Coefficiente de endeudamiento	0,34	0,42	0,51	20,9%

Fuente: Estados Financieros Cam.

1.2. RESULTADO OPERACIONAL POR PAÍS (US\$ MILLONES)

PAÍS	AÑO 2007	AÑO 2008	AÑO 2009
Argentina	0,4	0,4	1,9
Brasil	2,6	1,7	-4,2
Chile	16,6	5,1	2,4
Colombia	2	1,5	0,8
Perú	2,7	4,2	3,6

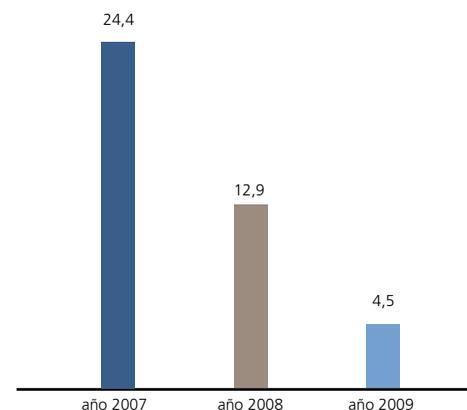
Fuente: Estados Financieros Cam.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

El resultado operacional consolidado sufrió una disminución en un 65% respecto del 2008, alcanzando los MMUS\$ 4,5 debido a la menor actividad registrada.

Resultado operacional total US\$ Millones



Fuente: Estados Financieros Cam

2. GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL VALOR EN LA EMPRESA

La tabla a continuación refleja el origen del valor agregado generado; la distribución del mismo en rentabilidad para los propietarios; los beneficios para sus empleados, el Estado, las entidades financieras, la comunidad en general; y lo que se retiene para asegurar la continuidad y sostenibilidad de las operaciones de Cam.

Esta información fue distribuida de tal forma para dejar claramente expresado el valor agregado generado y distribuido, producto de las operaciones.

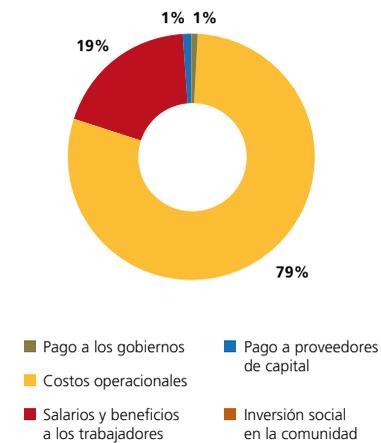
	2007	2008	2009	VARIACIÓN (%)
	MMUS\$	MMUS\$	MMUS\$	2007-2008
Valor Económico Directo Generado				
Ingresos*	282,2	307,6	307,1	-0,2%
Valor Económico Distribuido				
Costos operacionales	219,7	246,3	206,4	-16,2%
Costos de contratos y compra de bienes y servicios	207,0	231,1	231,1	0,0%
Otros costos operacionales	12,7	15,2	21,4	40,5%
Salarios y beneficios a los trabajadores	34,8	41,5	49,5	19,2%
Pago a los proveedores de capital	1,8	2,7	3,4	24,4%
Dividendos	0,0	0,0	0,0	-
Pago de intereses	1,8	2,7	3,4	24,4%
Pago a los gobiernos	4,3	2,2	2,6	19,7%
Inversión social en la comunidad	0,0	0,0	0,0	-
Valor Económico Retenido	21,5	15,0	23,9	59,8%

* Considera ingresos fuera de la explotación
Fuente: Estados Financieros Cam.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Valor económico distribuido en MMUS\$



2.1. VENTAS TOTALES

En la tabla del Valor Económico Directo Generado se puede ver que los ingresos totales consolidados de Cam en el 2009 presentaron una disminución del 0,2% respecto del período anterior, llegando a un total de MMUS\$ 307,1.

2.2. COSTOS OPERACIONALES

Corresponden principalmente a los costos de contratos y compras de bienes y servicios, los cuales presentaron una disminución del 16% en comparación con el 2008, correspondiendo a un total de MMUS\$ 206,4.

2.3. SALARIOS Y BENEFICIOS A LOS TRABAJADORES

El incremento en un 19,2% en este ítem corresponde a un mayor gasto por este concepto de aproximadamente unos MMUS\$ 8.

2.4. PAGO A PROVEEDORES DE CAPITAL

Los pagos por préstamos financieros entre dividendos e intereses tuvieron un alza del 24,4% respecto del período 2008.

2.5. PAGOS AL GOBIERNO

Corresponde al pago y retenciones de impuestos, el cual sufrió un aumento del 19,7% respecto del año anterior.

2.6. VALOR ECONÓMICO RETENIDO

Este valor se entiende como aquél que la empresa no destinó a ningún pago y queda para ser invertido en la propia compañía, cifra que en 2009 llegó a los MMUS\$ 23,9.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

3. AYUDA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO

La empresa no ha establecido políticas de actuación sobre políticas de asistencia gubernamental (beneficios Impositivos, subsidios, inversiones, devolución de impuestos específicos).

Sin embargo, cada una de las filiales tiene la posibilidad de evaluar y acogerse a los sistemas que considere pertinentes de acuerdo con su realidad financiera y proyectos desarrollados; además poseen sistemas de descuentos tributarios diferentes y que no son comparables entre sí.

La filial en Brasil se acogió a incentivos generados en el marco del Impuesto sobre la Circulación de Mercaderías y Servicios mediante la reducción de la tasa fiscal prevista por el Estado de Río de Janeiro para la venta de medidores

En tanto, Colombia recibió US\$ 255,179 correspondiente al beneficio tributario por la adquisición de activos fijos productivos del 40% del valor del activo.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE



La Sociedad

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Las comunidades en las cuales la empresa se encuentra inserta y desarrolla sus actividades son de gran relevancia. Es por ello que en cada una de las filiales se realizan actividades orientadas a estrechar esta relación y apoyar a los sectores más necesitados.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

1. CAMPAÑAS DE AYUDA

1.1. RECICLAJE SOLIDARIO

Un aporte a la comunidad es realizado por la filial en Colombia a través de dos iniciativas de reciclaje. La primera de ellas corresponde a la entrega de vidrio en desuso a la Fundación Amigos Hospitales Infantiles, cuya misión es ayudar a los niños en el área de la salud, dotando con equipos médicos a hospitales pediátricos y ayudando a instituciones que atienden a víctimas del conflicto armado.

En tanto, la segunda iniciativa colombiana corresponde a la donación de cartuchos y toners de impresión a la Fundación Niños de los Andes, que busca contribuir al esfuerzo público y privado en la restitución y defensa de los derechos fundamentales de los niños, niñas y jóvenes en situación de calle y sus familias, con la opción de la construcción de una nueva alternativa de vida, facilitando su reintegro familiar e inclusión social.

Un enfoque similar es el que desarrolla la filial en Perú, la cual a través de un convenio con la Fundación para el Desarrollo Solidario (Fundades), entrega papel en desuso, el cual es destinado a apoyar a niños con discapacidad y de bajos recursos, otorgándoles becas para el programa de pre-escolaridad.

1.2. FORTALECIENDO A JÓVENES PROFESIONALES

La filial en Chile continuó trabajando intensamente en el Proyecto Prejal (Proyecto Promoción de Empleo Juvenil), programa iniciado el año 2007 y promovido por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

A través de esta iniciativa, la empresa otorga la posibilidad a alumnos de escuelas técnicas especializadas en Electromecánica e Electricidad Industrial de realizar su práctica profesional en la empresa, brindándoles la posibilidad de adquirir habilidades y competencias esenciales para un adecuado desenvolvimiento en el mundo laboral, a través de la transferencia de conocimiento teórico y práctico

Junto con la práctica laboral, a los jóvenes se les brinda capacitación en una serie de temas que les serán útiles en su futuro desempeño profesional, tales como Normas de Calidad ISO, cursos orientados a aumentar la empleabilidad e inserción en el mercado laboral y temas de legislación laboral y negociación colectiva.

En la versión 2009 de este proyecto participaron 17 estudiantes de la Región Metropolitana, completando desde el inicio del programa el año 2007 a la fecha un total de 68 alumnos, de más de 18 establecimientos de Santiago.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

1.3. UNA SONRISA EN LOS MÁS PEQUEÑOS

La filial de Brasil desarrolló durante 2009 la “Campanha do Agasalho”, destinada a reunir ropa y alimentos para la guardería infantil “Crece Amanecer”. Esta iniciativa forma parte de la campaña de incentivo de voluntariado denominada “Cam Social”, que se lleva a cabo desde el año 2007.



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

2. LA COMUNIDAD MÁS CERCANA, LOS CONTRATISTAS

Para Cam es vital enriquecer la relación que mantiene con sus contratistas, ya que juegan un rol fundamental en la cadena de valor de la empresa y es la comunidad más cercana con la cual opera.

En el año 2009, la fuerza laboral subcontratada por cada una de las filiales de Cam corresponde a la siguiente:

	ARGENTINA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA	PERÚ	TOTAL REGIONAL
Obras Eléctricas	0	1	1.379	15	982	2.377
Comercialización y Logística	0	81	58	47	6	192
Medición y Eficiencia Energética	2	161	679	57	740	1.639
Líneas de Apoyo	0	3	64	14	0	81
Administrativos	0	62	0	0	19	81
TOTAL	2	308	2.180	133	1.747	4.370

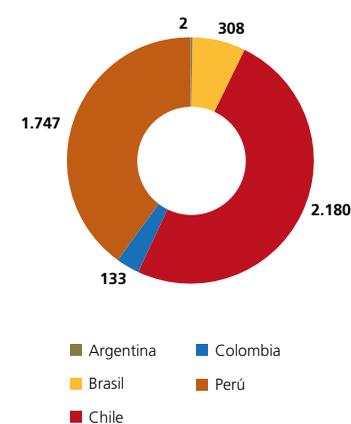


En la filial chilena se realizaron reuniones mensuales con los expertos en prevención de riesgos de las firmas colaboradoras que ejecutan actividades en las distintas áreas de la empresa.

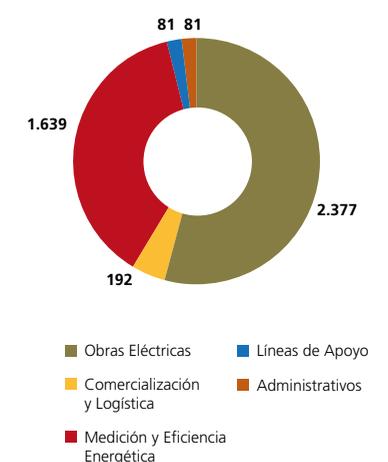
En las jornadas fueron tratados diversos temas relevantes para la gestión de la seguridad en cada una de estas empresas. Entre ellos, la revisión de accidentes o incidentes ocurridos, capacitación de IPAL (Índice Predictivo de Accidentes Laborales), auditorías correspondientes al ámbito de la seguridad laboral, perfeccionamiento en el uso e implementación de la matriz de riesgos, requerimientos necesarios para choferes de vehículos y difusión de la norma técnica de Chilectra para la mantención de guantes y mangas en baja y media tensión.

Asimismo, se integró a las empresas colaboradoras a las reuniones trimestrales de seguimiento estratégico efectuadas en la filial, reconociendo de esta manera su compromiso con el Plan Estratégico de Cam.

Trabajadores subcontratados por país



Trabajadores subcontratados por área



Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

3. IMPACTOS NEGATIVOS DE OPERACIONES EN LAS COMUNIDADES

La empresa posee prácticas establecidas para evaluar los impactos ambientales de las operaciones en las comunidades.

En la filial en Chile las prácticas forman parte del proyecto de certificación del Sistema de Gestión Integrado, SGI, y evalúan los impactos de las emisiones de polvo y ruido al entorno. Asimismo, se definió un procedimiento de participación, comunicación y consulta, para dar respuesta a inquietudes y/o reclamos de la comunidad.

Cada proceso incorporado al Sistema de Gestión Ambiental conlleva una identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales. Para cada uno de ellos se definen controles, los cuales quedan plasmados en la matriz de aspectos e impactos ambientales.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**



Anexos

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

PÁGINA
ANTERIOR

PÁGINA
SIGUIENTE

ANEXO I GLOSARIO

Biodiversidad: Variabilidad de los organismos vivos, que forman parte de todos los ecosistemas terrestres y acuáticos. Incluye la diversidad dentro de una misma especie, entre especies y entre ecosistemas.

Cambio Climático: Cambio del clima, atribuido -directa o indirectamente- a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos de tiempo comparables (Artículo 1, D.S. N°123/95 del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile).

Colaboradores: Denominación usada por Cam para referirse a su cadena de valor. No se utiliza el concepto proveedores como un agente externo, sino el de colaboradores conjuntos, la cara visible de Cam frente a los clientes.

Comunicación de progreso: Política establecida en enero de 2003 por la Oficina del Pacto Mundial, según la cual los participantes deben comunicar cada año a las partes interesadas, los progresos en la aplicación de los principios del Pacto Mundial mediante informes financieros anuales, informes de sostenibilidad, otros informes públicos importantes, sitios Web u otros medios de comunicación.

Desarrollo sostenible: Conjunción del crecimiento económico con un aprovechamiento racional que resguarde la conservación de los recursos naturales, para mantener o acrecentar la calidad de vida de las personas en un nivel socialmente equitativo, sin comprometer las expectativas de las futuras generaciones (Interpretación Artículo 2°, Ley N°19.300).

Efecto invernadero: Calentamiento de la troposfera (capa inferior de la atmósfera) a raíz del incremento de la concentración de CO₂ en la atmósfera, lo que impide el paso de la radiación infrarroja reflejada desde la superficie terrestre.

Eficiencia energética: La eficiencia energética no consiste en reducir el consumo energético, sino en utilizar la energía de manera más racional conforme a su condición de escasez y al carácter no renovable de algunas de sus fuentes de generación.

Emisiones atmosféricas: Corresponde a la descarga directa o indirecta a la atmósfera de gases o partículas por una chimenea, ducto o punto de descarga (Artículo 1, D.S. N°04/92 del Ministerio de Salud de Chile).

Global Reporting Initiative (GRI): Organización internacional que establece y difunde guías de aplicación voluntaria, que orientan a los usuarios respecto de los principios y contenidos para la elaboración de informes de sostenibilidad de las empresas. Estas directrices son aplicables globalmente para aquellas organizaciones que deseen informar públicamente sobre aspectos económicos, ambientales y sociales de su gestión (www.globalreporting.org).

Gobierno corporativo: Forma en que una empresa es conducida, tanto administrativa como legalmente, situación reflejada en las normas y prácticas internas de aplicación permanente.

Informe de sostenibilidad: Denominado también como Reporte o Memoria Social o de Sostenibilidad. Es una publicación voluntaria de periodicidad generalmente anual, que da cuenta del desempeño y acciones de la empresa en las dimensiones económica, social y ambiental. Un formato aceptado internacionalmente es la Guía

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative (GRI).

Innovación: Proceso mediante el cual ciertos productos o procesos productivos desarrollados sobre la base de nuevos conocimientos o por combinación novedosa de conocimientos preexistentes, son introducidos eficazmente en los mercados y en la vida social.

OHSAS 18.001: Se denomina así por sus siglas en inglés al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional. Considera una serie de aspectos evaluables en seguridad y salud ocupacional, que dan conformidad a exigencias de nivel internacional.

Pacto Mundial de Naciones Unidas: El Pacto Mundial de las Naciones Unidas es una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción (www.unglobalcompact.org).

Residuo: Es todo material o forma de energía del que hay que deshacerse por no tener utilidad o ser ésta antieconómica.

Residuo líquido: Elemento no deseado, sobra o excedente de procesos o actividades no utilizables que se encuentran en fase líquida o con un contenido de humedad superior al 80%.

Residuo sólido: Elemento no deseado, sobra o excedente de procesos o actividades, no utilizable, que se encuentra en fase sólida o líquida en forma confinada en un envase.

Responsabilidad social: Referido a la forma en que las personas y las organizaciones enfrentan sus actuaciones, en orden de privilegiar propósitos que conlleven siempre un beneficio colectivo o individual, de índole social y ambiental. También se acepta como una “visión global de los negocios que integra el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente, tanto en sus operaciones como en sus decisiones estratégicas”. En algunos países se usa este concepto como sinónimo de Desarrollo Sostenible Empresarial.

Sistema de gestión ambiental: Aquella parte del sistema global de gestión que incluye la estructura organizacional, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, lograr, revisar y mantener la política ambiental de una organización.

Sostenibilidad: Se relaciona con un desarrollo económico, ambiental y social equilibrado.

Stakeholders: Concepto en inglés para denominar a los diferentes grupos estratégicos o de interés con los que la empresa o institución se relaciona y a quienes puede afectar o impactar positiva o negativamente con la actividad y gestión del negocio. Estos públicos pueden pertenecer al ámbito público o privado.

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD CAM 2009

INDICADOR	DESCRIPCIÓN	PÁGINA
1	Estrategia y análisis	
1.1	Declaración de la dirección de la empresa	Pág. 5-6-7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 13, 20-21, 24
2	Perfil de la organización	
2.1	Nombre de la organización.	Pág. 13
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Pág. 13, 34-37
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Pág. 18-19
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Pág. 13, 18, Tapa Final
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas.	Pág. 13, 18
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Pág. 13, 18
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Pág. 13-15
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido:• Número de empleados• Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (para organizaciones del sector privado)• Cantidad de productos o servicios prestados.	Pág. 58, 74-76
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Durante 2009 no hubo cambios en estructura y propiedad
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	En 2009 no se recibieron premios o distinciones de relevancia
3	Parámetros del reporte	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Pág. 5, 9
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Pág. 7, 29
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Pág. 7
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contratapa Informe
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria: materialidad, identificación de los grupos de interés, descripción sobre aplicación de las "Orientaciones para la definición del contenido de la memoria" y los principios asociados.	Pág. 9 - 11
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la memoria de GRI, para más información.	Pág. 9 - 11
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Pág. 9 - 11
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Pág. 9 - 11
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes.	Pág. 10 - 11
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reinterpretación de información perteneciente a memorias anteriores.	Pág. 10 - 11. No hay reinterpretación de información de memorias anteriores.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Pág. 10 - 11. No hay cambios significativos relativos a periodos anteriores.
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Anexo III
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Pág. 11

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

4	Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés	
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Pág. 18, 70-71
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Pág. 70
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Pág. 70
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Pág. 65, 70 - 71
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Pág. 62
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Pág. 68 - 69
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	El Comité Gerencial contempla que las conductas y actuación de ejecutivos y gerentes, que tienen la obligación de informar acerca de los desvíos que se produzcan respecto de las estrategias de negocio y sostenibilidad, se mantengan alineadas con el Grupo Enersis.
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Pág. 14 - 17, 23 - 24, 26
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Pág. 27, 68, 70 - 71
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Pág. 70
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Pág. 68-69
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pág. 80- 81
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya	Pág. 80- 81
	Participación de los grupos de Interés: La siguiente sección hace referencia a los procesos de compromiso y comunicación con los grupos de interés que han sido adoptados por la organización durante el periodo que cubre la memoria.	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág. 27
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág. 27
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Pág. 7, 23-25, 27
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Pág. 27

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

ANEXO III: INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD CAM 2009

INDICADORES DEL DESEMPEÑO ECONÓMICO

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CAM	INDICADOR PACTO MUNDIAL
	DMA		Enfoque de gestión económica	Pág. 13 - 21, 23-26, 74	
Desempeño Económico	EC1	P	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 75	
	EC2	P	Consecuencias financieras debido al cambio climático.	Durante 2009 no se registraron consecuencias financieras debido al cambio climático.	PM 7
	EC3	P	Cobertura de las obligaciones de la organización sobre planes de pensiones.	Se da cumplimiento a los aportes obligatorios establecidos, en los cinco Países en que Cam tiene presencia, reteniendo al trabajador y pago al sistema de AFP o Estatal, los porcentajes de sus remuneraciones que correspondan. En el caso de Chile, existen planes adicionales para facilitar o adelantar el retiro de la empresa y pasar a jubilación. Esto consiste en un aporte adicional que complementa los ahorros de pensiones del trabajador.	
	EC4	P	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Pág. 77	
Presencia en el Mercado	EC5	A	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local	Pág. 59	PM 6
	EC6	P	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	Pág. 82	
	EC7	P	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	Pág. 59	
Impacto Económico Indirecto	EC8	P	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales,	Traslado del Centro de Distribución en Chile desde un área residencial a un parque industrial. Esto involucró una inversión de US\$ 800.000, 10.000 mt2 bodegas y modernos racks. Asimismo, se produjo una disminución en más de 60% de los movimientos de transporte y de material, lo que se traduce en una merma en la contaminación, ruidos ambientales, trancones de tránsito con alto impacto en la comunidad y reducción diaria de 30 camiones en tránsito en la zona.	
	EC9	A	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	No ha sido medido durante el período cubierto por el reporte. Se incorporará en un próximo informe.	

INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CAM	INDICADOR PACTO GLOBAL
	DMA		Enfoque de Gestión Ambiental	Pág. 13, 23-26, 33-37,47-55	
Materiales	EN1	P	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Pág. 48	
	EN2	P	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Pág. 48	PM 7-8
Energía	EN3	P	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Pág. 49	
	EN4	P	“Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.”	Pág. 49	
	EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Pág. 53-54	PM 7-8
	EN6	A	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas .	Pág. 32-37, 53-54	PM 7-8-9
	EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Pág. 53-54	

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

Agua	EN8	P	Captación total de agua por fuentes.	Pág. 50-51 Cam no utiliza ni tiene influencia en la captación y utilización de los diferentes recursos hídricos del país.	
	EN9	A	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Pág. 50 Cam no utiliza ni tiene influencia en la captación y utilización de los diferentes recursos hídricos del país.	
	EN10	A	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Pág. 50 Debido a que las instalaciones en cada una de las filiales utilizan agua de la red sanitaria tanto abastecimiento como descarga, se hace difícil la instalación de sistemas de reciclaje.	PM 7-8
Biodiversidad	EN11	P	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Pág.48	PM 7-8
	EN12	P	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No se registraron impactos significativos.	
	EN13	A	Hábitats protegidos o restaurados .	Pág.48	PM 7-8
	EN14	A	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	La ejecución de obras en terreno están abordadas por sistemas auditados y certificados bajo ISO 14.000.	PM 7-8
	EN15	A	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales	Las actividades de Cam no provocan impactos ambientales significativos, ni afectan a especies en extinción.	PM 7-8
Emisiones, Vertidos y Residuos	EN16	P	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Pág. 51	PM 7-8
	EN17	P	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No se han identificado otras emisiones indirectas significativas.	PM 7-8
	EN18	A	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Pág. 51 En Cam las iniciativas para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero está asociado al control sobre las fuentes de emisión, en este caso automóviles	PM 7-8
	EN19	P	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Cam no utiliza ni genera sustancias destructoras de la capa de ozono en su proceso de distribución de energía.	PM 7-8
	EN20	P	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Cam no genera NOx, SOx u otras emisiones significativas al aire.	PM 7-8
	EN21	P	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Pág. 50 - 51 Cam sólo realiza vertimientos de aguas sanitarias.	PM 7-8
	EN22	P	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Pág. 52	PM 7-8
	EN23	P	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Pág. 52	PM 7-8
	EN24	A	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.	Cam no ha realizado exportaciones de residuos peligrosos.	PM 7-8
	EN25	A	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante .	Cam no realiza ningún tipo de vertidos de aguas.	PM 7-8
Productos y Servicios	EN26	P	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Pág. 53-54	PM 7-8
	EN27	P	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Pág. 48 Las ventas de Cam corresponden a materiales y servicios.	PM 7-8
Cumplimiento Normativo	EN28	P	“Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.”	Cam no registra multas ni sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental	PM 7-8
Transporte	EN29	A	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades	Pág. 53 En Cam la medición de los impactos ambientales del transporte de productos y otros bienes y materiales está asociado a la matriz de impactos desarrollada en cada filial como parte de la implementación de la normativa ISO 14001	PM 7-8
General	EN30	A	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Pág. 53	PM 7-8

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CAM	INDICADOR PACTO GLOBAL
	DMA		Información sobre el Enfoque de Gestión	Pág. 13-17, 23-26, 57-65, 68-69	
Empleo	LA1	P	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Pág. 58	
	LA2	P	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Pág. 58	
	LA3	A	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Pág. 60	
Relación Empresa Trabajadores	LA4	P	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Pág. 65. El porcentaje alcanza un 39%, determinado por las filiales de Chile y Perú que poseen convenio colectivo.	PM3
	LA5	P	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	En los cinco países donde Cam tiene presencia, por la causa de despido por necesidad de la empresa, el período mínimo de preaviso es de 30 días	PM3
Salud y Seguridad en el Trabajo	LA6	A	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Pág. 60, 63-64 El 100% de los empleados tienen representación en los comités paritarios y son parte del alcance de los programas y procedimientos de seguridad y salud ocupacional.	PM3
	LA7	A	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Pág. 64	
	LA8	P	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Pág. 63	
	LA9	P	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. Los planes de salud y seguridad detallados en la página 60 cubren a todos los empleados de la empresa, sin perjuicio de que muchos de estos están formalizados en los convenios colectivos con sindicatos.	PM3
Formación y Educación	LA10	P	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Pág. 61	
	LA11	A	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Pág. 61 -62	
	LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Pág. 62	
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	LA13	P	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Pág. 58	PM6
	LA14	P	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Pág. 59	PM6

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CAM	INDICADOR PACTO GLOBAL
	DMA		Información sobre el enfoque de la dirección	Pág. 13-17, 23-25, 58-59, 68-69	
Prácticas de Inversión y Avastecimiento	HR1	P	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	La ley vigente en el país contempla y está por sobre la media mundial en cuanto a cláusulas de DD.HH. y la empresa cumple rigurosamente con la normativa legal.	PM 1-2
	HR2	P	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Pág. 68-69	PM 1-2
	HR3	A	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No se registra número de horas en este aspecto particular, pero está incluido en el proceso de inducción al 100% de trabajadores nuevos.	PM 1-2
No Discriminación	HR4	P	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Durante el período cubierto por el reporte no existió ningún incidente de discriminación.	PM 1-2-6
Libertad de Asociación y Convenio Colectivo	HR5	P	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Pág- 65 No se han identificado actividades en que la libertad de asociación pueda correr riesgo.	PM 1-2-3
Explotación Infantil	HR6	P	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Pág. 68-69 La ley vigente en el país contempla y está por sobre la media mundial en cuanto a cláusulas de DD.HH. En la empresa no existen menores de edad en situación laboral fuera de la ley.	PM 1-2-5
Trabajos Forzados	HR7	P	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Pág. 68-69 La ley vigente en el país contempla y está por sobre la media mundial en cuanto a cláusulas de DD.HH. Durante el período del reporte no existió ningún episodio de trabajo forzado.	PM 1-2-4
Prácticas de Seguridad	HR8	A	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Pág. 68-69 La ley vigente en el país contempla y está por sobre la media mundial en cuanto a cláusulas de DD.HH. Todo el personal de seguridad recibe formación básica que contempla el respeto a los DD.HH de las personas.	PM 1-2
Derechos de los Indígenas	HR9	A	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No existen incidentes de tal naturaleza en la empresa.	PM 1-2-6

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE SOCIEDAD

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CAM	INDICADOR PACTO GLOBAL
	DMA		Información sobre el enfoque de gestión	Pág. 13-17, 23-25, 80-81	
Comunidad	SO1	P	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Pág. 47, 53-54, 80-81 Adicionalmente el Sistema de Gestión bajo ISO 14.000 evalúa y controla los impactos en la comunidad. Estos sistemas son auditados y certificados.	PM 2
Corrupción	SO2	P	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 68-69	PM 10
	SO3	P	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Cam dispone al 100% de sus empleados en políticas de conducta ética y les entrega mecanismos de denuncia.	PM 10
	SO4	P	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Pág. 68-69	PM 10
Política Pública	SO5	P	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Durante el período cubierto por el reporte, no se registran acciones de esta naturaleza.	PM 1- 10
	SO6	A	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Pág. 68-69 Como empresa, Cam no genera ningún tipo de aportaciones financieras o en especies a partidos o instituciones políticas.	PM 1- 10
Comportamiento de Competencia Desleal	SO7	A	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Durante el período cubierto por el reporte, no se registran acciones de esta naturaleza.	PM 1- 10
Cumplimiento Normativo	SO8	P	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones .	Durante el período 2008 no se registran sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	PM 1- 10
Indicadores Complementarios	EU	15	Procesos para asegurar la Retención y Renovación de fuerza laboral especialista	Pág. 57, 59-63 Adicionalmente Cam promueve la equidad interna mediante el estudio de remuneraciones y nivelación.	
	EU	16	Fuerza laboral subcontratada por la filial durante período 2009	Pág. 82	
	EU	17	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que pasan por capacitación de seguridad y salud ocupacional	Pág. 82	

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

ASPECTOS	INDICADOR	CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN	ESTADO EN CAM	INDICADOR PACTO GLOBAL
	DMA		Información sobre el enfoque de la dirección	Pág. 13-17, 23-25, 32-37, 49, 68-69	
Salud y Seguridad del Cliente	PR1	P	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Pág. 42, 53, 83	PM 8
	PR2	A	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Cam no presenta incidentes referente a impactos en la seguridad y salud del cliente durante el período cubierto por el reporte de sostenibilidad.	PM 2 - 10
Etiquetado de Productos y Servicios	PR3	P	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Pág. 42	PM 2 - 10
	PR4	A	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes .	Pág. 42. La empresa no registra incumplimientos de la regulación y códigos voluntarios referente a entrega de información sobre sus productos y servicios.	PM 2 - 10
	PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Pág. 40	PM 2
Comunicaciones de Marketing	PR6	P	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Pág. 68-69 Respecto de las normas éticas y regulación en publicidad, comunicaciones y otras actividades proocionales o de patrocinio, Cam respeta y se acoge a los códigos y normativas existentes en cada país en que se encuentra presente	PM 2 - 10
	PR7	A	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Cam no ha recibido sanciones legales, multas o amonestaciones por parte de ningún grupo de interés por incumplimiento de las regulaciones referente a comunicaciones, publicidad y marketing.	PM 2 - 10
Privacidad del Cliente	PR8	A	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes .	La empresa no ha recibido reclamaciones por violación de la privacidad o fuga de datos personales de sus clientes.	PM 2 - 10
Cumplimiento Normativo	PR9	P	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Pág. 42	PM 2 - 10

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

ANEXO IV CUESTIONARIO

En Cam nos interesa su opinión, ella nos ayuda a mejorar

Cam ha diseñado una estrategia de crecimiento rigurosa para los próximos años, con evidente acento en materia económica y financiera, pero al mismo tiempo, sin descuidar los aspectos sociales y medioambientales. Sabemos que las empresas son parte importante de la sociedad y que no podemos gestionar nuestro crecimiento sin considerar el desarrollo de nuestro entorno y de nuestros principales públicos de interés.

Por eso, hemos elegido como instrumento para comunicar nuestras acciones de Responsabilidad Social, este Informe de Sostenibilidad basado en la metodología internacional del GRI. A través de él, queremos dar cuenta de nuestras acciones de manera equilibrada, verificable, comparable y transparente en materia económica, social y ambiental.

Nos comprometemos a seguir reportando nuestro desempeño todos los años, pero para mejorar y dar cuenta de los temas que son importantes para nuestros públicos, necesitamos de su opinión y comentarios. Lo invitamos a responder el siguiente cuestionario de retroalimentación y remitirlo por correo postal a las direcciones escritas en la contraportada según el país en el que usted se encuentre, o bien descargarlo de nuestra página Web www.cam-la.com en el apartado de sostenibilidad, y enviarlo por e-mail a la dirección sostenibilidad@cam.enersis.cl.

CUESTIONADO DE RETROALIMENTACIÓN AL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009

1. ¿A qué público de interés de Cam pertenece usted?

Accionista	<input type="checkbox"/>
Empleados	<input type="checkbox"/>
Cliente	<input type="checkbox"/>
Proveedor / contratista	<input type="checkbox"/>
Comunidad cercana a las oficinas u operaciones	<input type="checkbox"/>
Gobierno regional / local	<input type="checkbox"/>
Organización no gubernamental	<input type="checkbox"/>
Medio de comunicación	<input type="checkbox"/>
Académico / Estudiante	<input type="checkbox"/>
Otro. Indicar	<input type="checkbox"/>

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

2. De los capítulos contenidos en el informe de sostenibilidad de Cam, por favor califique de 1 a 5 cada uno de ellos, siendo 1: Nada de Importante y 5: Muy Importante.

<i>Presentación y Descripción de la Empresa</i>	<input type="checkbox"/>
Mensaje del Presidente y del Gerente General	<input type="checkbox"/>
Elaboración del Informe de Sostenibilidad 2009	<input type="checkbox"/>
Perfil de la organización	<input type="checkbox"/>
El compromiso de Cam con el desarrollo sostenible	<input type="checkbox"/>
<i>Cumplimiento con los Siete Compromisos de Cam</i>	
Innovación y Eficiencia Energética: Compromiso con la Innovación	<input type="checkbox"/>
Nuestros Clientes: Compromiso con Nuestros Clientes	<input type="checkbox"/>
Nuestro Medio Ambiente: Compromiso con el Medio Ambiente	<input type="checkbox"/>
Nuestra Gente: Compromiso con Nuestros Trabajadores, Proveedores y Contratistas	<input type="checkbox"/>
Nuestra Conducta: Compromiso con el Buen Gobierno y el Comportamiento Ético	<input type="checkbox"/>
Nuestros Accionistas: Compromiso con la Creación de Valor y la Rentabilidad	<input type="checkbox"/>
La Sociedad: Compromiso con el Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos	<input type="checkbox"/>
<i>Anexos</i>	
Glosario	<input type="checkbox"/>
Índice Global Reporting Initiative	<input type="checkbox"/>

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

3. Desde su punto de vista, ¿cuáles son los temas más importantes que debería comunicar nuestro próximo informe de sostenibilidad? Por favor, califique cada uno de los siguientes temas del 1 al 5, siendo 1: Nada de Importante y 5: Muy importante.

Impacto económico	<input type="checkbox"/>
Relación con los proveedores y contratistas	<input type="checkbox"/>
Relación con los trabajadores	<input type="checkbox"/>
Relación con las comunidades vecinas	<input type="checkbox"/>
Capacitación y educación	<input type="checkbox"/>
Inversiones y proyectos que benefician a la sociedad y al medio ambiente	<input type="checkbox"/>
Beneficios para los trabajadores	<input type="checkbox"/>
Biodiversidad	<input type="checkbox"/>
Diversidad e igualdad de oportunidades	<input type="checkbox"/>
Uso de la energía	<input type="checkbox"/>
Uso del agua y aguas residuales	<input type="checkbox"/>
Relación con los clientes	<input type="checkbox"/>
Gases de efecto invernadero	<input type="checkbox"/>
Salud y seguridad del consumidor	<input type="checkbox"/>
Administración de desechos	<input type="checkbox"/>
Derechos humanos	<input type="checkbox"/>
Impacto medioambiental de los productos	<input type="checkbox"/>
Relación con el gobierno	<input type="checkbox"/>
Campañas y proyectos de reciclaje	<input type="checkbox"/>
Otro, especificar:	<input type="checkbox"/>

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**

PUNTO DE CONTACTO PARA TEMAS RELACIONADOS AL INFORME

Este informe ha sido elaborado para conocimiento y difusión a todas las partes interesadas. Las empresas, organizaciones o personas interesadas en obtener más información pueden enviar sus opiniones a sostenibilidad@cam.enersis.cl o contactarse con:

RICARDO CAMEZZANA

Gerente Regional de Productos y Servicios

Tarapacá 934

Santiago de Chile

Teléfono: (56-2) 3897300

Índice

MENSAJE DEL PRESIDENTE Y DEL GERENTE GENERAL	4
ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2009	9
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	13
EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE	23
COMPROMISO I, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA	30
COMPROMISO II, NUESTROS CLIENTES	38
COMPROMISO III, NUESTRO MEDIO AMBIENTE	46
COMPROMISO IV, NUESTRA GENTE	56
COMPROMISO V, NUESTRA CONDUCTA	66
COMPROMISO VI, NUESTROS ACCIONISTAS	72
COMPROMISO VII, LA SOCIEDAD	78
ANEXOS	85
ANEXO I GLOSARIO	86
ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD	88
ANEXO III INDICADORES G-3 CAM INFORME DE SOSTENIBILIDAD	90
ANEXO IV CUESTIONARIO	96

**PÁGINA
ANTERIOR**

**PÁGINA
SIGUIENTE**



www.cam-la.com

ARGENTINA

Buenos Aires
Av. Vélez Sarsfield 1160 C1285 AAN.
Teléfonos: (54-11) 4302 2952/58
Fax: (54-11) 4301 1177
info@camarg.com.ar

BRASIL

Río de Janeiro
Av. José Mendonça de Campos, 680 Colubandê.
São Gonçalo - RJ CEP: 24450-700
Teléfono: (55-21) 2702 8000
Fax: (55-21) 2702 8149
linhadireta@cambr.com.br

Ceará

Av. Eusébio de Queirós, 3494.
Centro Eusébio - CE CEP: 61760-000
Teléfono: (55-85) 3260 6400
Fax: (55-85) 3260 6418

CHILE

Santiago
Edificio Corporativo: Tarapacá 934.
Teléfono: (56-2) 389 7300
Fax: (56-2) 389 7342
cam@cam.enersis.cl
Sala de Ventas: Cueto 1259.
Teléfono: (56-2) 389 7777
ventas@cam.enersis.cl
Oficina San Bernardo: Covadonga 828.
Teléfono: (56-2) 859 2612
Centro de Distribución: Calle Laguna Sur 9600, Pudahuel.
Teléfono: (56-2) 389 7716

Antofagasta

Av. Matta 1839, Edificio Obelisco, oficina 1501.
Teléfonos: (56-55) 498 373 - 495 092
Fax: (56-55) 490 187
antofagasta@cam.enersis.cl

Concepción

Aníbal Pinto 215, oficina 1001.
Teléfonos: (56-41) 225 4192- 225 3174-222 0972
concepcion@cam.enersis.cl

COLOMBIA

Bogotá DC
Av. 68 N° 5-21.
Teléfono: (57-1) 417 3000
Servicio Cliente: (57-1) 417 3099
Línea Nacional: 018000 110147
Fax: (57-1) 262 7088
cam@cam.com.co

PERÚ

Lima
Calle Teniente César López 271 Urb. Maranga, San Miguel.
Teléfono: (51-1) 561 0461
Fax: (51-1) 452 37 55
cam@camperu.com.pe