



# Informe de Sostenibilidad 2010

Cam GyM





# Informe de Sostenibilidad 2010

Cam

GyM

# Índice

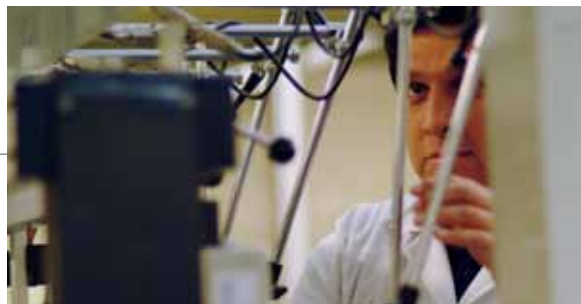
2

informe de sostenibilidad

01 MENSAJE DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO.....X	INNOVANDO CON ENERGÍA .....X
02 ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2010.....X	CENTRO DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA, CIT.....X
INDICADORES UTILIZADOS.....X	INNOVART, FORTALECIENDO EL PROCESO DE DESARROLLO E
PRINCIPIOS DE CONTENIDO Y CALIDAD.....X	INNOVACIÓN.....X
TÉCNICAS DE MEDICIÓN Y BASES DE CÁLCULO.....X	HACIA UNA GESTIÓN EFICIENTE DE LA ENERGÍA.....X
VERIFICACIÓN EXTERNA DEL INFORME.....X	GESTIÓN ENERGÉTICA.....X
03 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.....X	REDUCCIÓN DE ENERGÍA EN HOSPITALES.....X
ESTRUCTURA DE PROPIEDAD.....X	AISLAMIENTO DE DUCTOS EN GENERADORAS ELÉCTRICAS.....X
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....X	BLINDOBARRAS.....X
PRINCIPALES EJECUTIVOS.....X	ILUMINANDO EFICIENTEMENTE.....X
HISTORIA Y VISIÓN DE FUTURO.....X	LO QUE VENDRÁ EN EL FUTURO: SMART GRID.....X
04 EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE.....X	06 COMPROMISO 2, NUESTROS CLIENTES.....X
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD.....X	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....X
LOS SIETE COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD.....X	PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD Y SEGUROS.....X
INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA.....X	CONFIABILIDAD.....X
NUESTROS CLIENTES.....X	CALIDAD.....X
NUESTRO MEDIO AMBIENTE.....X	GESTIÓN DE RECLAMOS.....X
NUESTRA GENTE.....X	INFORMACIÓN OPORTUNA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....X
NUESTRA CONDUCTA.....X	MULTAS POR RETRASOS.....X
NUESTROS ACCIONISTAS.....X	MARKETING Y COMUNICACIONES RESPONSABLES.....X
LA SOCIEDAD.....X	MARKETING ONLINE.....X
PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS.....X	MARKETING DIRECTO: REVISTA PARA CLIENTES.....X
COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS.....X	RELACIONAMIENTO CON CLIENTES.....X
HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2006-2010.....X	07 COMPROMISO 3, NUESTRO MEDIO AMBIENTE.....X
05 COMPROMISO 1, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA.....X	08 COMPROMISO 4, NUESTRA GENTE.....X



LOS TRABAJADORES DE CAM.....X	GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL VALOR EN LA EMPRESA.....X
DOTACIÓN PERSONAL.....X	VENTAS TOTALES.....X
MOVILIDAD INTERNA.....X	COSTOS OPERACIONALES.....X
REMUNERACIONES DE LOS TRABAJADORES.....X	SALARIOS Y BENEFICIOS A LOS TRABAJADORES.....X
CALIDAD DE VIDA.....X	PAGO A PROVEEDORES DE CAPITAL.....X
BENEFICIOS PARA LOS TRABAJADORES Y SUS FAMILIAS.....X	PAGOS AL GOBIERNO.....X
POR UNA VIDA SALUDABLE.....X	AYUDA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO.....X
DESARROLLO PROFESIONAL.....X	<b>11 COMPROMISO 7, LA SOCIEDAD.....X</b>
GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO.....X	CAMPAÑAS DE AYUDA.....X
GESTIÓN DEL RENDIMIENTO.....X	RECICLAJE SOLIDARIO.....X
GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL.....X	FORTALECIENDO A JÓVENES PROFESIONALES.....X
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES.....X	UNA SONRISA EN LOS MÁS PEQUEÑOS.....X
EVOLUCIÓN NÚMERO DE ACCIDENTES.....X	LA COMUNIDAD MÁS CERCANA, LOS CONTRATISTAS.....X
ÍNDICE DE FRECUENCIA GLOBAL ACUMULADO DE ACCIDENTES.....X	IMPACTOS NEGATIVOS DE OPERACIONES EN LAS COMUNIDADES.....X
<b>09 COMPROMISO 5, NUESTRA CONDUCTA.....X</b>	<b>12 ANEXOS.....X</b>
EL COMPROMISO CON UN COMPORTAMIENTO ÉTICO.....X	ANEXO I GLOSARIO.....X
ÁREA CONTROL INTERNO PREVENTIVO.....X	ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD CAM 2010 PENDIENTE.....X
CANAL ÉTICO: PODEROSA INICIATIVA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....X	ANEXO III ÍNDICE INDICADORES GRI Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL PENDIENTE.....X
RELACIÓN CON ORGANISMOS DEL ESTADO.....X	ANEXO IV CUESTIONARIO.....X
FORMACIÓN SOBRE UN COMPORTAMIENTO ÉTICO.....X	
EL BUEN GOBIERNO.....X	
SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO: IMPLEMENTACIÓN CAM QUALITY....X	
<b>10 COMPROMISO 6, NUESTROS ACCIONISTAS.....X</b>	
RESULTADOS 2010.....X	
RESULTADOS GENERALES (US\$ MILLONES).....X	



### ESTIMADAS AMIGAS Y AMIGOS:

El Informe de Sostenibilidad Cam 2010, que por cuarto año consecutivo presentamos a nuestros grupos de interés como parte del compromiso de nuestra compañía con el desarrollo social, ambiental y económico en que nos encontramos, nos permite comunicar, como una herramienta de gestión, los avances logrados en Responsabilidad Social Empresarial. Esta iniciativa que voluntariamente Cam (Filial del Grupo Endesa) ha asumido, constituye un compromiso públicamente adquirido que no es otro que respetar y hacer respetar, en nuestro ámbito de influencia, los principios que promueve la Iniciativa del Pacto Mundial. A través de este Informe Anual, nos complace poner a su disposición la información relevante; de Cam en el año 2010, donde relatamos las principales actividades realizadas en las cinco filiales de la empresa.

Nuestra empresa, siguiendo los lineamientos del Grupo Enersis, ha establecido la Política de Sostenibilidad a través de tres dimensiones: económica, ambiental y 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 enfoca su actuación a través de los 7 Compromisos con el Desarrollo Sostenible, los cuales en este informe se revisan en detalle, mostrando las acciones desarrolladas en cada uno de ellos; 1. Nuestros Clientes, 2 Nuestros Accionistas, 3 Nuestra Gente, 4 Nuestra Conducta, 5 El Medio Ambiente, 6 La Innovación y 7 La Sociedad. Esta política de Sostenibilidad, 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.

Durante este ejercicio, en la línea de negocios de Obras Eléctricas continuamos trabajando e implementando importantes proyectos para el sector público (electrificación rural) y minero en el Perú. Asimismo, en Colombia nos adjudicamos contratos de mantenimiento de obras en redes eléctricas y subestaciones, para la principal distribuidora eléctrica local, lo que nos permitirá entregarles un servicio por cinco años. En lo que concierne a nuestro trabajo en Medición y Eficiencia Energética, continuamos potenciando los servicios en las operaciones comerciales del sector eléctrico, renovado contratos con las principales empresas eléctricas. Además, logramos la renovación de los contratos de calibración de medidores para dos distribuidoras eléctricas locales. Debido a

la relevancia que ha adquirido en el último tiempo el concepto de eficiencia energética, y a la necesidad de las empresas de gestionar, controlar y medir su consumo eléctrico, el 2010 implementamos varios servicios relacionados con el Sistema de Gestión de la Energía, destacando los proyectos realizados con Endesa, Chilectra y Colbún, permitiéndoles mantener el liderazgo en el mercado orientado al segmento de las generadoras y distribuidoras. Además, se finalizaron las obras de control centralizado y cableado estructurado para dos importantes hospitales chilenos en las localidades de Coquimbo y Santa Cruz. En Brasil, fuimos reconocidos con el premio a la Excelencia de Calidad a Proveedores por la mayor empresa de distribución de Sudamérica Cemig, y por cuarta vez consecutiva nuestros laboratorios metrológicos recibieron el Premio Banas de Metrología, por sus excelentes profesionales, calidad de servicios e instalaciones.

En la línea de negocios de Comercialización y Logística, logramos importantes volúmenes de venta de medidores electrónicos, distribuyendo más de 460.000 unidades para las principales distribuidoras de energía del Perú. Asimismo, logramos vender más de 24.000 medidores de agua y materiales para alta tensión.

Con el fin de mejorar permanentemente la calidad de nuestros servicios de comercialización, inauguramos el centro de distribución de materiales eléctricos más grande de Chile, el que cuenta con



El Informe de Sostenibilidad Cam 2010, que por cuarto año consecutivo presentamos a nuestros grupos de interés como parte del compromiso de nuestra compañía con el [desarrollo social, ambiental y económico](#).

más de 10.000 metros cuadrados de bodegas e instalaciones con los más modernos equipamientos. Por su parte, en Colombia continuamos consolidando nuestra posición en el mercado de materiales eléctricos, abriendo nuevos nichos y atrayendo nuevos clientes, dentro de los cuales se destaca el sector petrolero. Parte importante de nuestro objetivo es generar una cultura orientada a la calidad y el mejoramiento continuo. Producto de esto, obtuvimos la recertificación de las normas ISO y OHSAS. También fuimos autorizados en Chile como Organismo Certificador de Medidores Electrónicos y laboratorio de ensayos para medidores. En Brasil también fuimos acreditados por INMETRO para realizar pruebas de verificación a usuarios de medidores de potencia. Argentina por su parte, obtuvo la homologación de tipo en INTI de los medidores trifásicos, que posteriormente se lanzaron al mercado.

Es importante mencionar, que con fecha 20 de diciembre de 2010 Enersis decidió aceptar la oferta presentada por la empresa peruana Graña y Montero y el grupo empresarial chileno Santa Cruz, para la adquisición de la totalidad de la participación que posee de manera directa e indirecta en Cam. El objetivo de la venta es fomentar el crecimiento de la empresa a través de una compañía que cuente con amplios conocimientos en el mercado y tenga importantes capacidades de recursos, permitiéndole a Cam ofrecer una mayor diversidad al portafolio de productos y una mayor cobertura a la que se entrega actualmente, lo que representa una gran oportunidad de negocios.

Así mismo, cabe destacar que los nuevos accionistas, son socialmente responsables al comprometerse y desarrollar los lineamientos establecidos en su política de Responsabilidad Social Empresarial, con los cuales están adheridas las distintas empresas que conforman el Grupo y entorno a las cuales diseñan e impulsan políticas específicas para cada una. Lo que le permitirá a Cam seguir avanzando de manera socialmente responsable en el ámbito social, económico y político en el que se desenvuelve.



Vice Presidente Ejecutivo  
Klaus Winkler S.





02

## ELABORACIÓN DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2010

6

informe de sostenibilidad

Este Informe de Sostenibilidad 2010 es el cuarto que elabora Cam. Su desarrollo está alineado con la metodología e indicadores de la Iniciativa de Reportes Globales o Global Reporting Initiative (GRI) versión 3.0.

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 2010 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, públicos de interés de la empresa, y ha permitido afianzar la confianza, transparencia y credibilidad mutua.

### INDICADORES UTILIZADOS

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

- Indicadores de servicios eléctricos y otras compañías comprometidas con el desarrollo sostenible.

- Consideración de las opiniones y temas relevantes para los públicos de interés de la empresa.
- Aplicación y consideración de los indicadores y programas que son relevantes para desarrollo de la estrategia de la empresa.

### 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.

### 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 alineada 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.

### AUTODECLARACIÓN NIVEL "B"

Cumpliendo con la metodología del Global Reporting Initiative, GRI-3, hemos autodeclarado nuestro Informe de Sostenibilidad 2010 en Nivel B. Así mismo hemos decidido no realizar una Verificación de Terceros, ni Chequeo del GRI por encontrarnos en un proceso de cambio y ajustes de gestión interna que será documentado en nuestro siguiente reporte.

Sin embargo, como cada año hemos enviado una versión digital de nuestro reporte tanto al GRI como al Pacto Global de las Naciones Unidas para su registro y publicación en sus respectivos sitios web institucionales.

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.

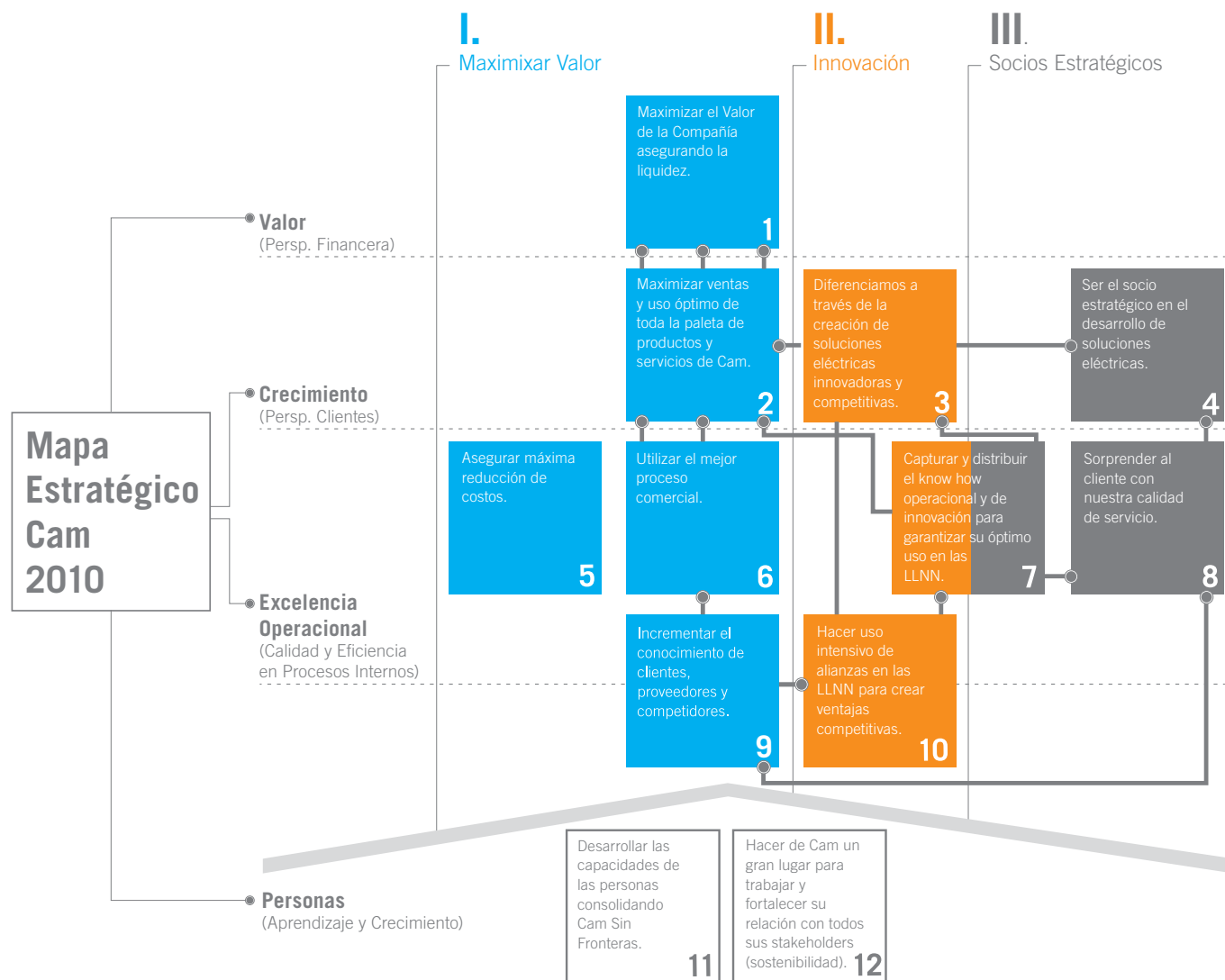
VISIÓN  
DE CAM

“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.





## VALORES DE CAM

ESTA ESTRATEGIA ESTÁ DESARROLLADA EN BASE A TRES PILARES QUE LA SUSTENTAN:

“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”

<b>PERSONAS</b>	Asegurar las oportunidades de desarrollo sobre la base del mérito y la aportación profesional.
<b>SEGURIDAD Y SALUD</b>	Compromiso con la seguridad y salud laboral promoviendo una cultura preventiva.
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	Fomentar la participación de todos para lograr un objetivo común, compartiendo la información y los conocimientos.
<b>CONDUCTA ÉTICA</b>	Actuar con profesionalismo, integridad moral, lealtad y respeto a las personas.
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	Centrar nuestro esfuerzo en la satisfacción del cliente, aportando soluciones competitivas y de calidad.
<b>INNOVACIÓN</b>	Promover la mejora continua y la innovación, con el objeto de alcanzar la máxima calidad y rentabilidad.
<b>ORIENTACIÓN A RESULTADOS</b>	Dirigir nuestras actuaciones hacia la consecución de los objetivos del proyecto empresarial y de rentabilidad, tratando de superar las expectativas de nuestros accionistas.
<b>COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE</b>	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.



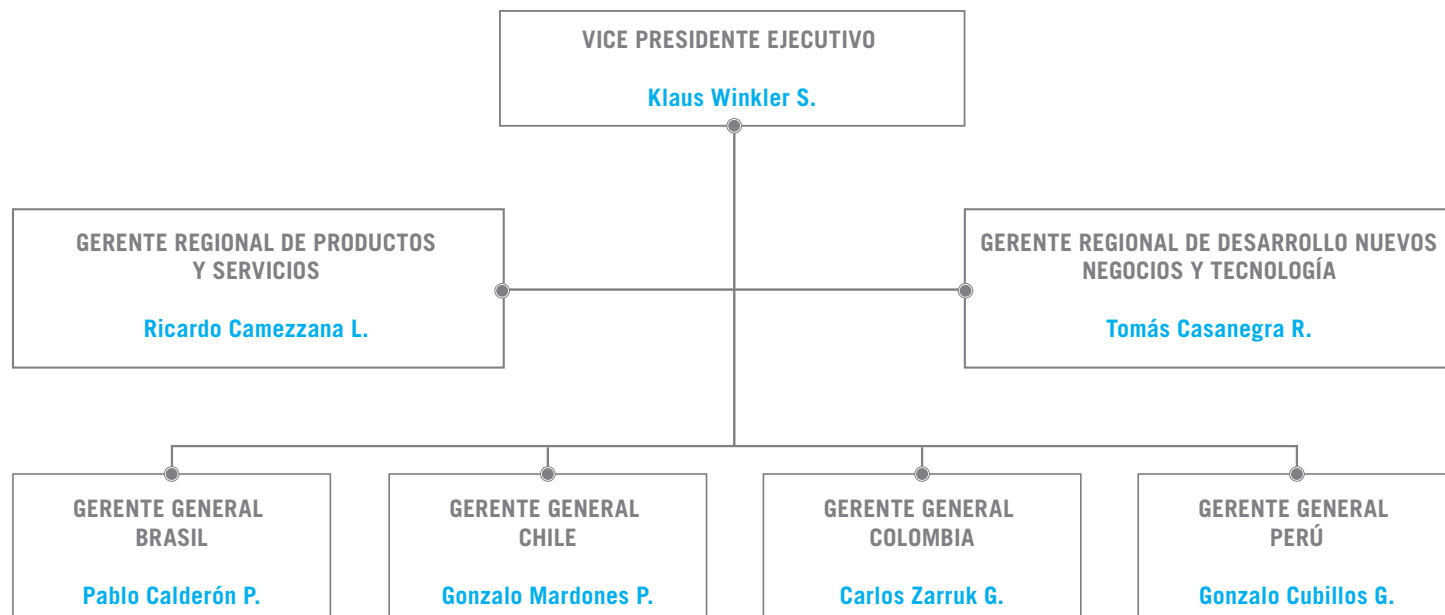
## ESTRUCTURA DE PROPIEDAD

Razón social	Participación
Eneris S.A	99,99%
Synapsis Soluciones y Servicios IT Limitada	0,01%
<b>Total</b>	<b>100%</b>

## 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.



# PRINCIPALES EJECUTIVOS



01

VICEPRESIDENTE EJECUTIVO  
Klaus Winkler S.  
Ingeniero Comercial  
Universidad Gabriela Mistral  
MBA Stanford University

02

GERENTE REGIONAL DESARROLLO NUEVOS  
NEGOCIOS Y TECNOLOGÍA  
Tomás Casanegra R.  
Ingeniero Civil Industrial  
Pontificia Universidad Católica de Chile  
MBA Wharton School, University of Pennsylvania.

03

GERENTE REGIONAL PRODUCTOS Y SERVICIOS  
Ricardo Camezzana L.  
Ingeniero Eléctrico  
Universidad Nacional De La Plata  
MBA Pontificia Universidad Católica de Chile

04

GERENTE GENERAL BRASIL  
Pablo Calderón P.  
Ingeniero de Ejecución Electricista  
Universidad de Santiago de Chile

05

GERENTE GENERAL CHILE  
Gonzalo Mardones P.  
Ingeniero Civil Eléctrico  
Universidad de Concepción

06

GERENTE GENERAL COLOMBIA  
Carlos Zarruk G.  
Abogado y Economista  
Universidad de los Andes

07

GERENTE GENERAL PERÚ  
Gonzalo Cubillos G.  
Ingeniero Eléctrico  
Universidad de Santiago de Chile





2001



2003

## HISTORIA Y VISIÓN DE FUTURO

Hoy Cam posee una variedad de servicios que le permiten 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 mil 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.

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.

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 aquellas que no son parte del Grupo Enersis.

Luego de cuatro años 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 con fuerza a 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

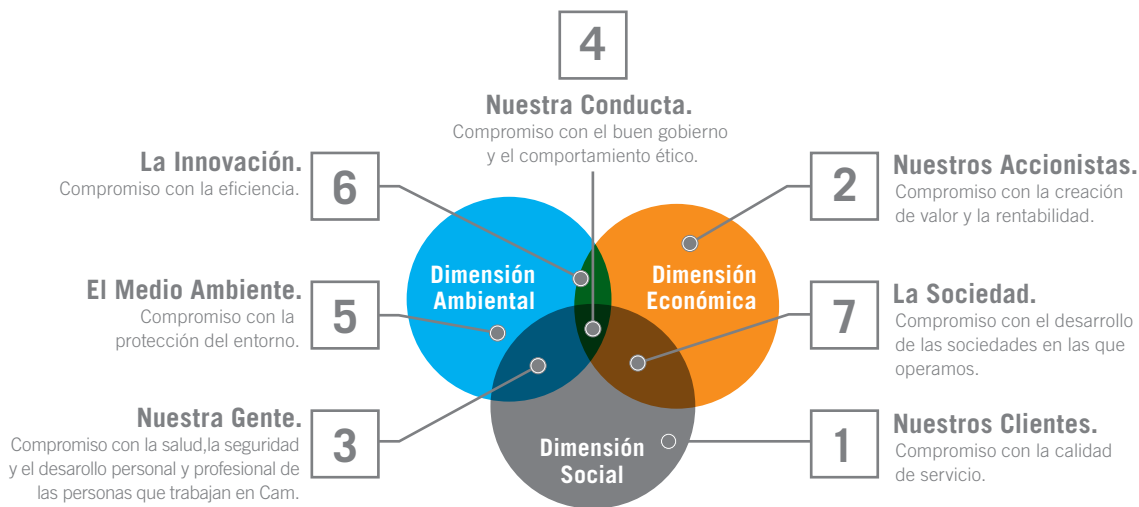
permite atraer y generar alianzas con proveedores que no tienen presencia en la región. El foco de estos desarrollos está centrado en convertir a la empresa en un puente entre los países asiáticos y América Latina. De cara a los próximos desafíos, Cam se proyecta como una empresa consolidada internacionalmente, 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.



## 04 EL COMPROMISO DE CAM CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

El desarrollo sostenible para Cam es un principio que guía su actuar y es considerado como objetivo estratégico de la empresa.

### LOS SIETE COMPROMISOS CON LA SOSTENIBILIDAD



### 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.

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.

**1****NUESTROS CLIENTES****COMPROMISO CON LA CALIDAD DE SERVICIO**

La calidad es un atributo que Cam procura incorporar a cada uno de sus 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.

**2****NUESTROS ACCIONISTAS****COMPROMISO CON LA CREACIÓN DE VALOR Y RENTABILIDAD**

Cam adecuó su estrategia a fin de hacer frente a los efectos de la crisis mundial. De esta forma, continuó con el Plan Estratégico Acción Lidera 2009-2010 que se desplegó en toda la organización y contempló la focalización en eficiencias, el mantenimiento del liderazgo y el incremento de la competitividad, en un escenario de disminución de la demanda y concentración de la competencia.

**3****NUESTRA GENTE****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.

**4****NUESTRA CONDUCTA****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 2008 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.

**5****NUESTRO MEDIO AMBIENTE****COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL ENTORNO**

Cam busca prevenir la contaminación ambiental mediante el control de los impactos ambientales significativos de sus actividades. Para ello procura que en sus actividades se 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.

**6****INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA****COMPROMISO DE REALIZAR NUEVAS Y MEJORES IDEAS**

La empresa ha incorporado la innovación como un tema estratégico de su mapa corporativo, formando junto con la calidad, la propuesta de valor a los clientes. Por ello, creó en 2007 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.

**7****LA SOCIEDAD****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.

**PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

Cam adhirió en noviembre del 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. Los años 2008 y 2009, Cam informó al Pacto Mundial sobre sus avances y acciones respecto a los diez principios a través de sus Informes de Sostenibilidad, los que fueron recibidos, registrados y publicados en el sitio Web de dicho organismo. ([www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)).

**LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL****DERECHOS HUMANOS**

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

**NORMAS LABORALES**

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

**MEDIO AMBIENTE**

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

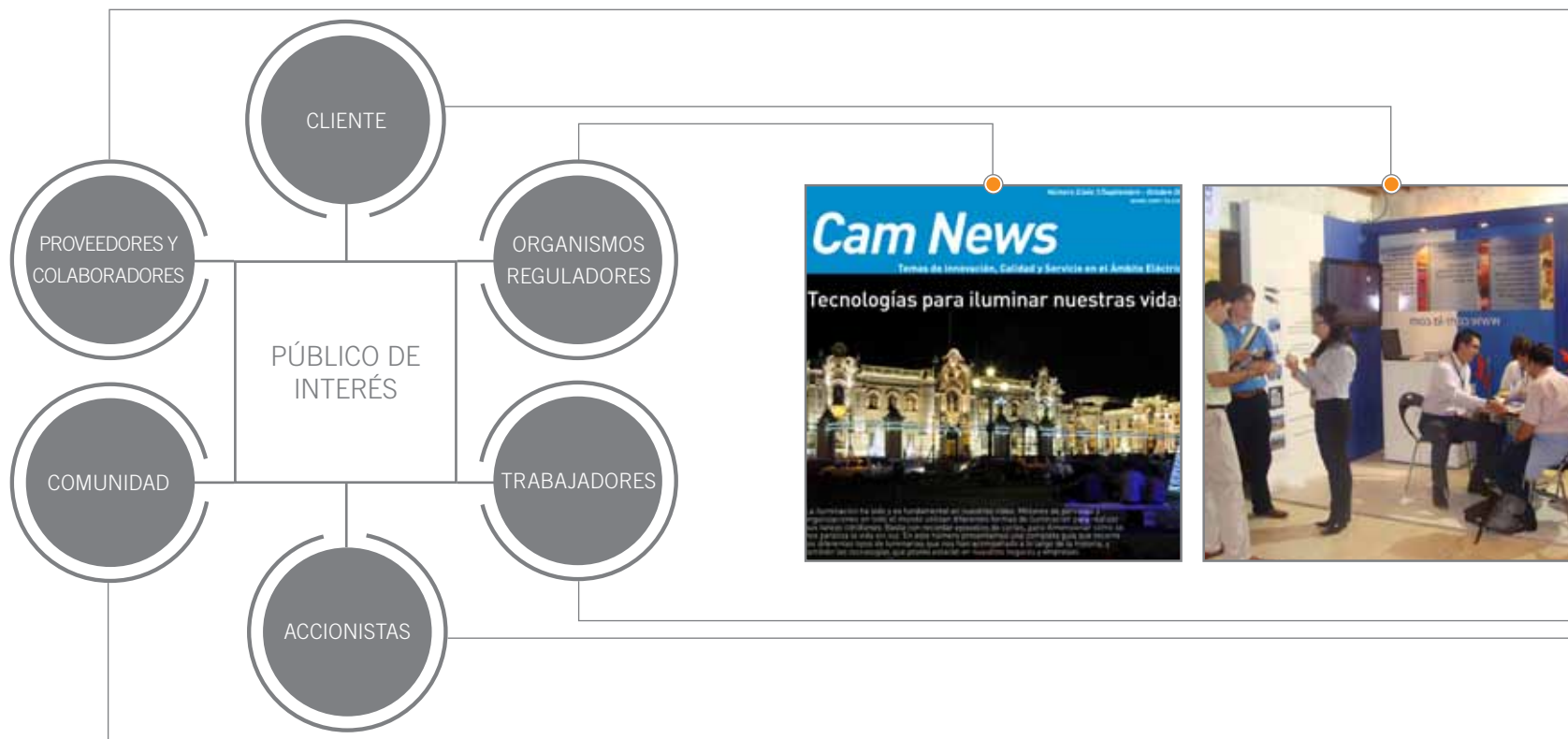
**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**

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

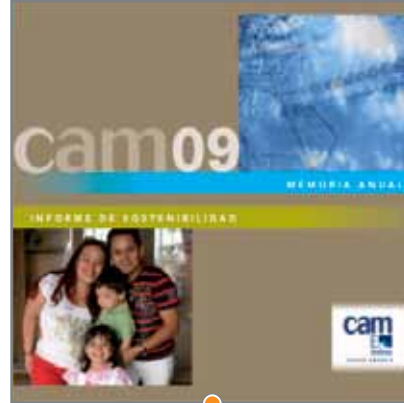


## COMUNICACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Cam posee varios mecanismos de comunicación orientados a generar y mantener un diálogo abierto con sus stakeholders (público de interés).



Parte interesada	Canales generales de información	Canales selectivos de información	Canales de participación
Accionistas	Memoria Financiera	Revista	Reuniones
	Informe de Sostenibilidad.	Boletines	Videokonferencias
	Sitio Web	Notas de prensa	Líneas directas de atención: Teléfono, e-mail.
	Intranet		
Clientes	Memoria Financiera	Revista	Contacto sitio Web
	Informe de Sostenibilidad	Newsletter online	Oficinas comerciales
	Sitio Web	E-mail tácticos	Reuniones
		Notas de prensa	Encuestas de satisfacción
Proveedores y colaboradores	Informe de Sostenibilidad	Saga	Fonoservicio
	Sitio Web		Eventos y seminarios
	Intranet		Líneas directas de atención: Teléfono, e-mail.
			Charlas y jornadas
Trabajadores	Memoria Financiera	Diario Mural	Encuestas
	Informe de Sostenibilidad	Comunicados	Reuniones escuchando al equipo
	Sitio Web	Campañas internas	Encuesta clima laboral
	Intranet		Diálogo sindical
	Revista Interna Cam Sin Fronteras		Programas de participación
Comunidad	Informe de Sostenibilidad	Notas de prensa	Desayunos con gerentes
	Sitio Web		Reuniones avance Plan Estratégico
			Contacto en sitio Web
Organismos reguladores	Memoria Financiera	Revista	Reuniones
	Informe de Sostenibilidad	Informes	
	Sitio Web		







## HITOS DE SOSTENIBILIDAD 2006-2010

Año  
2006

- Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Continuación proceso de certificación ISO 9.001 Cam Chile y Brasil
- Desde 2003 certificación ISO 9.001 Cam Colombia y desde 2005 Cam Perú
- Certificación ISO 14.001 Cam Perú
- Certificación OHSAS 18.001 Cam Colombia

Año  
2007

- Creación del Centro de Innovación Tecnológica (CIT)
- Implementación nuevo Plan Estratégico Cam
- Implementación Política de Sostenibilidad Endesa
- Establecimiento de Comité de Integridad
- Implementación modelo gestión RRHH
- Implementación metodología BSC
- Certificación OHSAS 18.001 Cam Perú
- Certificación ISO 14.001 Cam Colombia

Año  
2008

- 1er Informe de Sostenibilidad Cam 2007. "COP Notable" por parte del Pacto Mundial
- Creación área regional de Control Interno
- Programa de innovación Regional (PIR)
- Evaluación de Brechas en Sostenibilidad
- Integración de políticas del SGI
- Creación Website [www.cam-la.com](http://www.cam-la.com)
- Creación revista para clientes y newsletter

Año  
2009

- 2do Informe de Sostenibilidad Cam 2008. Nivel de aplicación "A" validado por GRI
- Inicio implementación Sistema Informático de Administración del SGI
- Certificaciones ISO 14.001 Y OHSAS 18.001 en Cam Chile (Grandes Obras)
- PES Cam 2009-2012 (Plan Estratégico de Sostenibilidad Cam)
- Filial 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, Chile y Colombia

Año  
2010

- 3er Informe de Sostenibilidad Cam 2009. Nivel de aplicación "A" validado por GRI
- El SGI marca la pauta de actuación en gran parte de los procesos implementados por las filiales de Chile, Brasil, Perú y Colombia.
- Cam Chile opera a través de SharePoint Gestión Documental, Cam. Quality, Gestión de procesos, entre otros
- Seguimiento Regional del grupo Enersis a través de Informe mensual de gestión, prevención y salud laboral LATAM
- Semana del medio Ambiente en todas las filiales
- Campañas de reciclaje solidario en Perú, Chile y Colombia
- Adquisición de Cam por la empresa peruana Graña y Montero y el grupo empresarial chileno Santa Cruz



## 05 COMPROMISO 1, INNOVACIÓN Y EFICIENCIA ENERGÉTICA

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

### 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 empresa 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. De hecho, uno de los mayores logros ha sido el desarrollo de nuevas soluciones en los sistemas de medidas para las empresas distribuidoras. 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, con énfasis en la innovación y 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.





En esta Red de Valor se cuentan 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, Philips, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Esta red ha incorporado importantes beneficios a la propuesta de Cam, proporcionando nuevas tecnologías y líneas de producto para mercados donde la empresa ya tenía presencia y abriendo nuevos mercados.

## 1.2.- INNOVART, FORTALECIENDO EL PROCESO DE DESARROLLO E INNOVACIÓN

Con el objetivo de asegurar el crecimiento y la sostenibilidad de la empresa, durante el año 2010 se continúa con 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

## 2

### HACIA UNA GESTIÓN EFICIENTE DE LA ENERGÍA

En este año Cam ha continuado desarrollando y especializándose en el fomento a la utilización de la energía de manera responsable y eficiente, en este aspecto Cam lo 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.

Un detalle de los últimos desarrollos en Innovación y gestión eficiente de la energía:

- Implementación de pc pocket en contrato de inspección de pérdidas.
- Implementación de salas eléctricas con productos amigables con el medio ambiente (biodegradables y fabricados con normas internacionales de eficiencia energética).
- Implementación de proyectos de iluminación eficiente con la tecnología LED.
- Implementación de sistemas de gestión de la energía que permiten llevar el control de las medidas implementadas en la industria en post de la eficiencia energética.
- Implementación de SIOT y soluciones móviles para gestión de órdenes en terreno, que disminuye el consumo de papel.

- Proyectos Red DT (Distribución Telegestionada) que disminuye las pérdidas de energía por hurto, lo que genera un uso eficiente de las redes y menor generación de electricidad.
- Implementación de GPS en móviles.
- Instalación de 19 proyectos de medida concentrada en edificios.
- Instalación de medida concentrada anti hurto en 2.500 clientes en DISPAC.
- Implementación de la primera versión de software SGT, para la medida concentrada.
- Se registraron en el programa de innovación, más de 100 ideas entre mejoras operativas, productos y nuevos negocios.
- Se crearon prototipos de productos desarrollados por la compañía con impacto comercial y resultados de gestión.

### 2.1.- GESTIÓN ENERGÉTICA

El aumento constante en la competitividad del mercado y en la búsqueda de diferenciación con la competencia, ha llevado actualmente a las industrias a efectuar un control efectivo sobre sus gastos. Como la electricidad 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. Es así, que la implementación de los sistemas de gestión de la energía,



ha permitido que decenas de nuestros clientes, empresas generadoras y distribuidoras de energía y del sector industrial puedan tener en tiempo real el estado de sus redes eléctricas, tomando decisiones en función de la información almacenada y variables predictivas.

## 2.2- REDUCCIÓN DE ENERGÍA EN HOSPITALES

Controlar eficazmente los recursos de una empresa es un aspecto fundamental. Más aún si en sus instalaciones circulan un considerable número de personas, muchas de las cuales buscan una mejoría en su salud.

A principios del año 2010 Cam finaliza los proyectos de 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 traducirá en una reducción de los gastos, optimizando su operación. Los datos de funcionamiento podrán ser analizados a través de un 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.

## 2.3- AISLAMIENTO DE DUCTOS EN GENERADORAS ELÉCTRICAS

Eficiencia y seguridad es lo que resumen este proyecto desarrollado por Cam en la Central Termoeléctrica

Santa María de Colbún. Este proyecto retrasado debido al terremoto que afectó la zona Centro-Sur del País en febrero del año 2010, se reinicia a mediados de año y tiene fecha de término en septiembre del año 2011.

Este negocio de aislamiento térmico de ductos y caldera tiene la finalidad de evitar pérdidas de temperatura en los procesos, logrando un mayor uso de la energía; y brindar mayor seguridad laboral, 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 convertirlas a vapor.

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

## 2.4.-BLINDOBARRAS

Distribuir la energía eléctrica de una manera eficiente es la principal ventaja de 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 generan ahorros de espacio. Se tienen algunos proyectos pilotos implementados durante el año en filial Colombia.

## 2.5- ILUMINANDO EFICIENTEMENTE

Durante el año 2010, 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. Este servicio es ofrecido en las filiales de Chile, Perú y Brasil, considera los proyectos y el montaje

## 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, las cuales permitirán 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. Los consumidores finales contarán, además, con los costos energéticos que los lleven a un consumo racional de la energía trayendo beneficios a toda la sociedad.

Por ello, que el CIT ha incorporado estos nuevos conceptos para 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, trabajan con especial énfasis en la forma de comunicar sus sistemas y/o equipos, incorporando tecnología de conectividad sobre las redes eléctricas, y así dar soporte a las distintas prestaciones que deben estar presentes en las redes inteligentes.





## 06 COMPROMISO 2, NUESTROS CLIENTES

22

informe de sostenibilidad

Sorprender al cliente con los altos estándares de calidad de servicios y productos es para Cam un desafío permanente.

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.

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. Estos resultados permiten además identificar las brechas del servicio y focalizar los esfuerzos en la mejora.

Los principales resultados reflejan que los niveles de satisfacción presentaron variaciones a la baja, respecto al año anterior, especialmente en las filiales Chile, Colombia

y Perú. En cambio la filial Brasil, se mantiene en el mismo nivel. Este resultado, es visto con preocupación por la Gerencia, por lo que será considerado en las estrategias y objetivos del año siguiente.

No obstante lo anterior, los porcentajes alcanzados se mantienen altos, dentro de los estándares de las empresas de servicios.

#### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Filial	Año 2008	Año 2009	Año 2010
Brasil	82%	76%	76%
Chile	73%	73%	63%
Colombia	92%	86%	81%
Perú	74%	78%	74%
Promedio	83%	78%	74%

Características de la encuesta 2010  
Encuesta semi estructurada, presencial  
Sujetos de Estudio; Clientes de las Líneas de Negocios de cada Filial  
360 encuestas, efectuadas entre noviembre y diciembre 2010

2

### PRODUCTOS Y SERVICIOS DE CALIDAD Y SEGUROS

#### 2.1.- 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.

## 2.2.- CALIDAD

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

Por ello, 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 2010 la empresa no registró incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o los códigos voluntarios relativos a los impactos de productos y servicios de la empresa en la salud y seguridad de los clientes durante su ciclo de vida.

## 2.3.- 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, ([www.cam-la.com](http://www.cam-la.com)), la atención telefónica y la atención directa de cada uno de los responsables de los servicios o productos.

## 2.4.- 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 2010, la empresa no registró reclamos por el incumplimiento de las normas asociadas a la información o etiquetado de los servicios y productos.

Mediante la tabla a continuación se expresan los tipos de información requeridos a la empresa por los procedimientos y normativas en vigor.

En la filial en Brasil los medidores de energía eléctrica son entregados a los clientes con su respectivo manual técnico. En tanto, en la filial chilena el 100% de los medidores son comercializados con su debida información y los materiales y equipos eléctricos que se cuentan con un certificado con los detalles del producto. Igual situación presenta filial de Colombia.

## 2.5.- 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.

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 (Explicar)	X		X		X			X		X



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

El Departamento Regional de Marketing y Comunicaciones, dependiente de la Gerencia Regional de Desarrollo de Nuevos Negocios y Tecnología, 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, que los actuales o potenciales clientes dan su autorización para recibir newsletter o publicidad en su correo electrónico.

### 3.1.- MARKETING ONLINE

Durante el año 2010, se continúa con el envío de newsletter en formato digital, a sus potenciales y actuales clientes, difundiendo además de aspectos propios, las últimas tendencias y tecnologías mundiales del mercado eléctrico.

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.

### 3.2.- MARKETING DIRECTO: REVISTA PARA CLIENTES

Mantener una comunicación directa y constante con potenciales y actuales clientes es fundamental para dar a conocer la 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, – está enfocado a difundir las tendencias y tecnologías mundiales de industria eléctrica, sitios Web de interés, y los principales productos y servicios que ofrece Cam en sus cinco filiales.

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.

### 4

## RELACIONAMIENTO CON CLIENTES

Tener una relación cercana y generar confianza con los clientes, son aspectos en el que Cam trabaja día a día. Por ello los invitó a diversos eventos recreacionales e informativos. Actividades en la que, además se dieron a conocer de una manera más directa los productos y servicios de la empresa.

Entre los eventos deportivos destaca la participación de altos ejecutivos en todos los partidos clasificatorios para el Mundial de Fútbol Sudáfrica 2010, en los que Chile jugó como local.

Con el fin de dar a conocer con mayor profundidad algunos productos y servicios, se realizó una serie de charlas informativas para clientes.

Nuestros Clientes destacan la labor de Cam. En el mes de julio de 2010, el trabajo de Cam fue premiado en el proceso de control de pérdidas de energía con el Premio a la Operación Control Pérdidas, realizado por las empresas Codensa y Emgesa en Colombia.



07

## COMPROMISO 3, NUESTRO MEDIO AMBIENTE

26

Cam, a través de la implementación y certificación progresiva de un Sistema de Gestión Ambiental basado en la norma internacional ISO 14.001:2004 y en base al desarrollo de planes ambientales en todas sus filiales, ha logrado asegurar que sus actividades se desarrollan tomando en cuenta la gestión de los aspectos e impactos ambientales significativos de sus operaciones, mediante la implementación de los controles operacionales necesarios que permitan prevenir, minimizar y/o mitigar los efectos adversos que estas puedan tener sobre los diferentes elementos del medio ambiente. Todo esto, contemplando además el cumplimiento de los requisitos legales, contractuales y corporativos, en materia ambiental.

Adicionalmente, Cam promueve el uso racional y eficiente de la energía y de los recursos naturales en sus propias instalaciones y en los hogares de los trabajadores, a través de campañas que promueven su uso responsable y el reciclaje de distintos desechos que se generan en sus operaciones. Asimismo, dispone para sus clientes de una paleta de productos y servicios que permiten realizar una gestión energética eficiente y, en consecuencia, aportar a la preservación del medio ambiente

1

### COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN DEL ENTORNO

1.1.- A TRAVÉS DE CAMPAÑAS Y ACCIONES VINCULADAS A MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

USO RACIONAL DEL AGUA:

Análisis de consumos en sus dependencias y Obras, seguimiento y mantenimiento de las instalaciones hidráulicas, capacitación, campañas de sensibilización y divulgación de resultados.

USO RACIONAL DE ENERGÍA:

Caracterización del consumo de energía eléctrica, toma de consumos, seguimiento y mantenimiento de las instalaciones eléctricas, capacitación, campañas de sensibilización y divulgación de resultados.



Rechazar Reducir Reutilizar Reciclar

Busca generar la cultura de consumo sostenible.

Hace parte de la estrategia de REUTILIZAR. Consiste en el intercambio de materiales y utensilios entre las áreas, como por ejemplo papel y carpetas. A la fecha se han intercambiado 803 artículos de oficina.

- Entrega de bolsas reutilizables a todos los trabajadores de CAM en Colombia para RECHAZAR el consumo de bolsas plásticas.

CONTROL DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS:

Caracterización de fuentes de emisión, definición de controles, implementación de buenas prácticas. Dentro del alcance se tienen las siguiente fuentes de emisión; Parque vehicular, Aire acondicionado, Extintores, Sustancias químicas almacenadas, entre otras.









#### MANEJO Y CONTROL DE RESIDUOS:

Segregación en la fuente y recolección selectiva; Realización de inspecciones para verificar el cumplimiento de los estándares de segregación según código de colores y el almacenamiento de residuos en el centro de acopio, selección de proveedores autorizados para el transporte y disposición según la naturaleza del residuo, capacitación, campañas de sensibilización, divulgación de resultados.

#### MANEJO Y CONTROL DE RESIDUOS PELIGROSOS:

Segregación de residuos peligrosos generados en las oficinas, almacenamiento controlado, selección de proveedores autorizados para el transporte y disposición

según la naturaleza del residuo, aporte a **campañas solidarias**, capacitación, campañas de sensibilización, divulgación de resultados.

#### CONSUMO SOSTENIBLE:

Buscar generar la cultura de consumo sostenible

#### 1.2.- EQUILIBRIO ENTRE RIESGOS ASUMIBLES Y COSTES DE INVERSIÓN

- SEMANA DEL MEDIO AMBIENTE: Cam en Rio de Janeiro, impulso al Programa de aprovechamiento del aceite vegetal (PROVE) creado por La Secretaria del Medio.
- Implementación gestión de residuos en Brasil.

- Fortalecimiento de la campaña “Está en tus manos”, incluyendo manejo de residuos peligrosos (tonner de impresoras) generados en las oficinas de Cam en Chile.
- Estandarización de control ambiental operacional en proyectos fuera de la certificación del SGI (manejo de residuos, control de derrames, inspecciones ambientales, incidentes ambientales, entre otros).
- Campaña de reciclaje de papel en el marco del día mundial del medio ambiente en Filial Chile.

#### 1.3.- GESTIÓN AMBIENTAL AVANZADA

Implementación y mantenimiento de certificación ISO 14001:2004 en las distintas filiales y dependencias de Cam.

Filial	Alcance certificación ISO 14001
Chile	Procesos de construcción y puesta en marcha de Líneas de Transmisión y Subestaciones Eléctricas realizadas a lo largo de todo Chile, incluyendo las actividades administrativas ejecutadas en oficinas de Bulnes 1238.
Colombia	Gestión de compras de materiales y equipos, gestión de contratación de obras y servicios, gestión de proveedores, custodia, administración y logística de almacenes: operaciones masivas en terreno (lectura, suspensión y reconexión de medidores, crítica, administración de contratistas. Instalación de nuevos servicios e inspecciones técnicas) a empresas de servicios públicos domiciliarios: proyectos de ingeniería, montajes, construcción, mantenimiento y remodelación de líneas de redes, subestaciones y equipos eléctricos; Gerencia y gestión de obras e instalaciones eléctricas; comercialización de materiales y equipos de servicios de consultoría para la implementación de sistemas de gestión de la calidad de laboratorio de medición de organismos de inspección en el área de energía eléctrica, servicios de consultoría en procesos de aprovisionamiento, logística, diagnóstico de sistema eléctricos y calidad de la energía; servicios de medida (calibración de medidores de energía y equipos de prueba para medidores (EPM'S) inspección técnica de medidores de energía y sellos de seguridad, medición remota de la energía) en el sector eléctrico de media y baja tensión.
Perú	Todas las actividades, productos y servicios relacionados a servicios integrales para procesos industriales y servicios públicos dentro de los sectores eléctricos y sanitarios que realiza CAM Perú en Lima Metropolitana y la provincia constitucional Callao, tanto en sus instalaciones con personal propio como en las zonas indicadas para los trabajos de campos ejecutados por los contratista y/o operadores.



## 2

### USO DE RECURSOS NATURALES

#### 2.1. PAPEL USADO 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 reducido. No obstante, los procesos de administración sí requieren de insumos como el papel tal como lo evidencia el cuadro siguiente:

	Consumo papel	
	%	Kgs
Papel Fotocopias	92,6%	24.485
Plotter (Rollos)	4,3%	1.127
Facturas y Guías	3,1%	823
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>26.435</b>

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 y fotocopiado.

Se implementó una iniciativa de recolección de papel blanco de oficina para enviarlo posteriormente a reciclaje con empresas autorizadas. Los principales datos de esta actividad, se presentan en la siguiente tabla.

Nombre Iniciativa	Reciclaje de papel blanco de oficina
Periodo de ejecución	Enero a diciembre 2010
Tipo de papel recolectado	papel blanco de oficina usado, diarios y revistas,
Descripción iniciativa	El papel es recolectado a través de contenedores especiales habilitados en puntos estratégicos. El papel recolectado es enviado a la Fundación San José, que atiende a niños para la adopción. Con esto se está apoyando también actividades solidarias. La Fundación san José envía el papel a reciclar, a una empresa autorizada para ello (Sorepa).
Resultados	Durante el 2010 se enviaron a reciclaje 4,9 Toneladas de papel blanco.

#### 2.2. CONSUMO DE ENERGÍA

##### 2.2.1. 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 diesel, gas natural comprimido y gasoil.

Fuente de Energía en GJ		2008	2009	2010
Fuentes directas de energía no renovable	Carbón	-	-	-
	Gas Natural	1.255	1.944	1.944
	Gas Licuado de Petróleo o LPG	3	1	-
	Gasolina	13.274	9.378	11.326
	Petróleo Diesel	36.406	42.190	52.255
Fuentes directas de energía renovable	Fuel Oil	45	-	-
	Alcohol - Etanol	106	104	104
<b>TOTAL</b>		<b>51.089</b>	<b>53.617</b>	<b>65.630</b>

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 las otras filiales.

##### 2.2.2. 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 de Energía Indirecto (GJ)

	2006	2007	2008	2009	2010
Argentina	653	748	756	589	422
Brasil	1.925	1.725	3.722	3.096	2.470
Chile	6.406	5.445	4.685	4.489	4.293
Colombia	1.944	1.779	1.846	1.794	1.742
Perú	4.708	4.779	5.188	1.096	2.996
<b>TOTAL</b>	<b>15.636</b>	<b>14.476</b>	<b>16.197</b>	<b>11.064</b>	<b>11.922</b>

#### 2.3. CAPTACIÓN Y CONSUMO DE AGUA

##### 2.3.1. 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 necesitan de consumo de agua potable y consumo de agua industrial para otros usos, como la humectación de caminos.

En lo que respecta al consumo de agua potable, en las oficinas administrativas esta se suministra a través de la red pública de agua potable. Para el caso de Obras, en donde no se tiene acceso a la red pública, el agua potable para consumo humano se adquiere a través de empresas autorizadas para la producción y comercialización de este insumo básico, esta agua se comercializa en bidones cuya agua cumple con todos los estándares fisicoquímicos y biológicos necesarios.

Otro uso que se le da al agua, sobretudo en Obras, es su utilización como insumo para la humectación de caminos por donde transitan vehículos y maquinaria pesada de la compañía, con el fin de evitar la suspensión de material particulado que se incorpora a la atmósfera. Para esto, se usa agua extraída de fuentes naturales, tales como



ríos o napas subterráneas. Estas fuentes de agua, deben estar debidamente autorizadas para la extracción, de manera de asegurar que no se generará impacto sobre la cantidad de este recurso disponible.

Para el caso de la filial chilena, el consumo de agua en sus dependencias y Obras, es el siguiente:

Consumo de agua (m <sup>3</sup> )	2009	2010
Agua potable dependencias administrativas	13.713	10.774
Agua potable en bidones (Obras)	51,72	83
Agua para humectación de caminos	9.155	4.031
<b>TOTAL</b>	<b>24.929</b>	<b>16.898</b>

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 para la filial Chilena de 8.031 m<sup>3</sup> respecto del ejercicio del año anterior.

### 2.3.2. DISPOSICIÓN DE LAS AGUAS UTILIZADAS

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.

## 3

### EMISIONES Y GENERACIÓN DE RESIDUOS

#### 4.1. EMISIONES DE GASES DE 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.

#### 4.1.1. EMISIONES TOTALES, DIRECTAS E INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO POR PESO TON CO<sub>2</sub> EQUIVALENTE

Respecto de la flota de vehículos de cada filial, todos los vehículos cumplen con los límites establecidos en cada país y cuentan con los certificados de emisión de gases y certificado de revisiones técnicas vigentes.

Fuente de Energía	Ton CO2 equivalente		
	2008	2009	2010
Fuentes directas de energía no renovable			
Carbón	-	-	-
Gas Natural	62	92	73
Gas Licuado de Petróleo o LPG	32	13	8
Gasolina	940	721	622
Petróleo Diesel	2.680	3.372	2.440
Fuel Oil	4	-	-
Fuentes directas de energía renovable	594	554	554
Fuentes indirectas de energía no renovable	136.441	132.531	125.297
<b>TOTAL</b>	<b>140.753</b>	<b>137.282</b>	<b>128.994</b>





#### 4.2. CANTIDAD TOTAL DE RESIDUOS GENERADOS POR TIPO Y DESTINO

La mayor cantidad de los residuos generados en Cam, corresponden a aquellos que se generan en las actividades operativas de sus líneas de negocio. Por esta razón, Cam cuenta con procedimientos operativos para el manejo y control de sus residuos industriales, peligrosos y no peligrosos, asegurando así que todas las etapas de la gestión de los residuos se realicen de manera controlada y conforme a la legislación aplicable a cada país.

Existen estándares de segregación in situ y almacenamiento de los residuos. Según su naturaleza, estos residuos pueden ser reciclados, comercializados o enviados a disposición final. Los residuos de Cam se manejan a través de empresas autorizadas para cada una de las etapas de gestión de los residuos

Los residuos peligrosos, dadas sus características de peligrosidad, poseen estándares de gestión más estrictos. La compañía no realiza transporte transfronterizo de residuos peligrosos, cumplimiento así con el Convenio de Basilea.

Los residuos generados en la filial de Cam en Chile, en las Obras pertenecientes a la Subgerencia de Líneas de Transmisión y Subestaciones, se presentan en la siguiente tabla.

Generación de residuos en Grandes Obras (Ton)	
Residuos domésticos	81,54
Residuos peligrosos	27,52
Despuntes de metal	246,75
Madera	233,70
Escombros	3593,00
Otros	27,26
<b>TOTAL</b>	<b>4209,77</b>

## 5

### DERRAMES DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

Durante el año 2010, sólo se reportó un incidente ambiental ocurrido en la filial de Cam en Chile correspondiente a un derrame significativo de aceite desde un transformador almacenado. La descripción del incidente y las acciones de tratamiento y mitigación implementadas, se presenta en el siguiente cuadro.

<b>Fecha del Derrame:</b>	<b>12-08-2010</b>
Ubicación del derrame:	Patio de almacenamiento de transformadores, en Centro Logístico de Cueto
Volumen derramado (m3):	0,3
Material Derramado:	Aceite dieléctrico
Causas	Maniobra inadecuada de camión externo
Acciones tomadas:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contención de aceite derramado, en primera instancia con tierra colocada en forma de montículos que impidieron que el aceite siguiera escurriendo.</li> <li>2. Adición de material absorbente orgánico en la parte final de la mancha de aceite y en los bordes de la rejilla de alcantarillado.</li> <li>3. Aislamiento y preparación del transformador afectado con el fin de evitar mayor derrame de aceite.</li> <li>4. Adición de material absorbente sobre todo el aceite escurrido.</li> <li>5. Retiro de material contaminado con el cual fue contenido el aceite (Absorbente orgánico ambiental).</li> <li>6. El material contaminado se segregó en recipientes habilitados, para ser tratado como residuo peligroso.</li> <li>7. La mancha remanente del aceite derramado, fue tratada mediante el uso de un detergente biológico que elimina el contaminante.</li> <li>8. Se contactó al proveedor (Shafner), quien retiró el transformador antes de las 24 hrs. de producido el derrame.</li> </ol>

Las acciones tomadas fueron las adecuadas y se ajustaron a los procedimientos internos establecidos en Cam. Con ellas, se logró evitar que la contaminación del suelo por hidrocarburos fuera mayor. Además, con tecnología biológica, se descontaminó la superficie afectada, eliminando el impacto que se había generado.





## 6

### ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Cam, cuenta con métodos de identificación y evaluación de sus aspectos e impactos ambientales, que principalmente se ha aplicado a los procesos y dependencias certificadas bajo la norma ISO 14001.

Los criterios utilizados para esta evaluación, corresponden a: Intensidad, Reversibilidad, Extensión, Comunidad, Requisitos legales, Frecuencia.

Con esta evaluación, se pueden identificar aquellos aspectos ambientales más significativos de nuestras operaciones, y para los cuales definimos métodos de control apropiados.

Aspecto ambiental	Líneas de negocio donde se genera	Métodos de control
Generación residuos peligrosos y no peligrosos	Obras eléctricas	- Clasificación de los residuos según su naturaleza. - Almacenamiento autorizado de los lugares de acopio temporal de residuos (domésticos e industriales, peligrosos y no peligrosos).
	Centro de distribución Logístico	- Gestión de los residuos a través de empresas de transporte y disposición final autorizadas - Estandarización y difusión de metodologías establecidas. - Cuantificación y declaración de residuos generados - Revisión periódica de la implementación y cumplimiento de los estándares definidos
Derrames de aceites	Obras eléctricas	- Implementación de métodos para la prevención de derrames (sustitución de insumo para el lavado de piezas contaminadas, mantenencias periódicas de maquinarias, protección de suelo con materiales impermeables, entre otros).
	Centro de distribución Logístico	- Implementación 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 trasvase o carga de combustibles, entre otros). - Inspecciones preventivas - Difusión e implementación de medidas de prevención y control definidas. - Monitoreo periódico de su cumplimiento.
Alteración flora fauna	Obras eléctricas	- Planes de rescate y relocalización de especies - Monitoreo permanente - Planes de compensación, si procede
Polvo en suspensión	Obras eléctricas	- Implementación de medidas de abatimiento de polvo en suspensión (humectación de caminos y materiales acopiados) - Transporte de material (suelo principalmente) en camiones cubiertos. - Control de velocidad de vehículos y maquinarias
Manejo recurso suelo	Obras eléctricas	- Reutilización de material de excavaciones como material de relleno o restauración de terrenos. - Material sobrante, se dispone en botaderos autorizados por la autoridad competente.
Control de plagas en maderas importadas	Obras eléctricas	- Inspecciones preventivas - Comunicación inmediata al Servicio Agrícola Ganadero (SAG) en caso de desviaciones.
	Centro de distribución Logístico	- Implementación de acciones de tratamiento indicadas por el SAG, cuando corresponde - Capacitación de inspectores de calidad y trabajadores de recepción de materiales. - Coordinación con áreas de compras para la transferencia de requisitos fitosanitarios y su control









## 08 COMPROMISO 4, NUESTRA GENTE

34

informe de sostenibilidad

Los trabajadores de las 5 filiales de Cam forman una comunidad de 1.285 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.

Conscientes 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 2010 fueron focalizadas y realizadas desde el Grupo Enersis. Éstas se efectuaron de acuerdo a 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.

A raíz del terremoto del 27 de febrero de 2010, la filial chilena realizó una campaña interna para ayudar a las personas afectadas por la catástrofe. La campaña, denominada “Corrida Solidaria”, fue todo un éxito logrando reunir alimentos y artículos de aseo personal que fueron entregados a la Cruz Roja. Además, se realizó una campaña anexa para recolectar dinero para ayudar a los

trabajadores de Cam de la oficina de Concepción que se encontraban aislados.

Es importante destacar que la naturaleza del rubro eléctrico en donde se desenvuelve Cam comprende capacitación en producción, mantenimiento y distribución que puede requerir hasta siete años, por lo que dentro de la mano de obra elegibles para jubilación en un futuro previsible corresponde en Colombia por ejemplo que cuenta con un promedio de edad de sus trabajadores entre los 25 y 35 años, con aproximadamente un 3% de sus trabajadores en rango de elegibilidad para jubilación. Por su parte Brasil cuenta con 2,7% de los técnicos y 3,1% de los operarios elegibles para retiro en un periodo de 5 a 10 años.

1

### LOS TRABAJADORES DE CAM

#### 1.1.- DOTACIÓN PERSONAL

A 1.285 personas alcanzó la fuerza laboral de la empresa, principalmente se trata de trabajadores que poseen un alto grado de capacitación y especificidad.

	Gerentes y Ejecutivos	Profesionales y técnicos	Trabajadores y otros	Total
Argentina	0	11	15	26
Brasil	1	97	40	138
Chile	5	277	108	390
Colombia	5	318	70	393
Perú	1	234	54	289
Total Regional	10	1020	255	1236

Fuente: PyC Regional



En cuanto a la edad de los trabajadores, un 67% se encuentra entre los 30 y 50 años, segmento que permite una proyección profesional en la empresa.

Composición de los departamentos superiores de gestión y gobierno corporativo

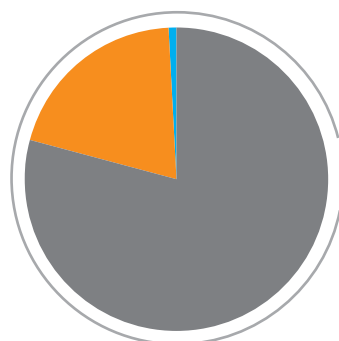
Filial	Estamento	Consolidado				
		Género (indicar n° trabajadores)		Edad (indicar n° trabajadores)		
		Femenino	Masculino	Menor a 30 años	30 - 50 años	Mayor a 50 años
Consolidado	Ejecutivos	0	10	0	6	4
	Mandos Medios	18	75	2	82	9
	Profesionales	102	270	65	286	21
	Técnicos	93	441	170	318	46
	Administrativos	94	169	94	154	15
	Operarios (sólo caso Argentina)	1	12	0	12	1
	<b>TOTAL</b>	<b>308</b>	<b>977</b>	<b>331</b>	<b>858</b>	<b>96</b>
		24%	76%	26%	67%	7%

Personal por Filial



- 393 Argentina
- 138 Brasil
- 439 Chile
- 138 Colombia
- 26 Perú

Personal por Estamento



- 10 Ejecutivos
- 1.020 Profesionales y Técnicos
- 255 Administrativos

### 1.2.- MOVILIDAD INTERNA

Cam privilegia la movilidad interna de sus trabajadores para la asignación de nuevos cargos. Tras 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 privilegia la contratación local.

En tanto, la contratación de los ejecutivos depende de diversos factores, es por ello que en algunas filiales cuentan 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 generen 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.

### 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.





## 2

### CALIDAD DE VIDA

#### 2.1. BENEFICIOS PARA LOS TRABAJADORES Y SUS FAMILIAS

En el año 2010 esta área desarrolló diversos planes de beneficios para los trabajadores y 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

#### 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.
- Programa de Gimnasia Laboral.
- Programa Integral “Vivir Bien, Estar Bien”, 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 concejos prácticos, lúdicos y sencillos de aplicar.
- Campaña de difusión para la prevención de gripe AH1N1.
- Campaña de prevención de Riesgo Psicosocial.
- Realización de la Semana de Seguridad y salud Laboral.
- Programa de vacaciones recreativas para los hijos de los trabajadores.
- Campaña preventiva de accidentes de tránsito

Informativo campaña preventiva de accidentes de tránsito

### EN ESTE FIN DE AÑO, CUIDA TU VIDA ¡ES LO MÁS IMPORTANTE!

#### Si manejas un vehículo:

- ◆ Usa siempre el cinturón de seguridad, al igual que los niños y todos los ocupantes del automóvil.
- ◆ Si vas a conducir, no bebas alcohol, tampoco consumes medicamentos u otras sustancias.
- ◆ Maneja siempre a la defensiva y muy atento a lo que ocurra a tu alrededor.
- ◆ Respete los límites de velocidad y las señalizaciones de tránsito.
- ◆ No realices maniobras imprudentes.

#### Si eres peatón:

- ◆ Cruza las calles sólo en las esquinas y donde están demarcados los pasos para peatones.
- ◆ Mira hacia ambos lados antes de cruzar.
- ◆ Si bebas, evita salir del lugar en que te encuentras. Si lo haces, que sea acompañado. El alcohol incide en un porcentaje importante de los atropellos que se producen.

#### CAMPAÑA PREVENTIVA DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO



## 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



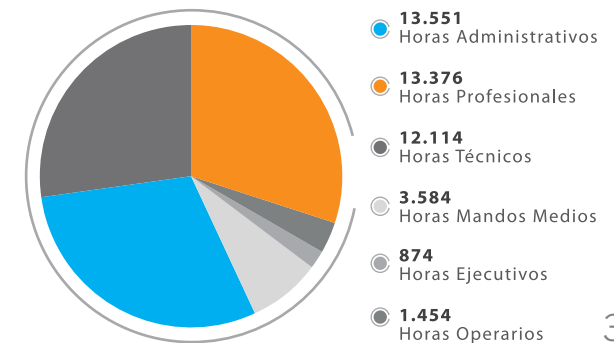
capacitación. Entre las principales actividades efectuadas e implementadas se encuentran:

Realización de variados y completos cursos de capacitación:

- 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.

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

Horas de capacitación por estamento



**44.953**  
Horas de  
Capacitación



**1.457**  
Personas  
Capacitadas

	TOTAL REGIONAL*
Total de participantes capacitados	1.457
Total de horas de capacitación	44.953
Cobertura: Ejecutivos, mandos medios, profesionales, técnicos, administrativos y operarios	
<b>HORAS DE CAPACITACIÓN POR ESTAMENTO</b>	
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
<b>HORAS DE CAPACITACIÓN POR ESTAMENTO</b>	
Horas ejecutivos	874
Horas mandos medios	3.584
Horas profesionales	13.376
Horas técnicos	12.114
Horas administrativos	13.551
Horas operarios	1.454
<b>TOTAL HORAS</b>	<b>44.953</b>

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

### 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 concertado, recopilado, analizado y proyectado la información sobre su rendimiento en la evaluación de desempeño.

Esto ha permitido lograr un progreso considerable en el logro de los objetivos organizacionales. Para ello, durante el año 2010 se realizaron las siguientes acciones:

- 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.



## 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, mediante el aumento del bienestar y el compromiso de sus trabajadores.

Entre las actividades efectuadas para mejorar el ambiente laboral destacan:

- Semana de la Salud
- Vacaciones Recreativas
- Reuniones de Seguimiento
- 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 sus empleados durante el desarrollo de sus jornadas laborales.

Esta cultura preventiva, políticas y acciones también es extensiva y 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:

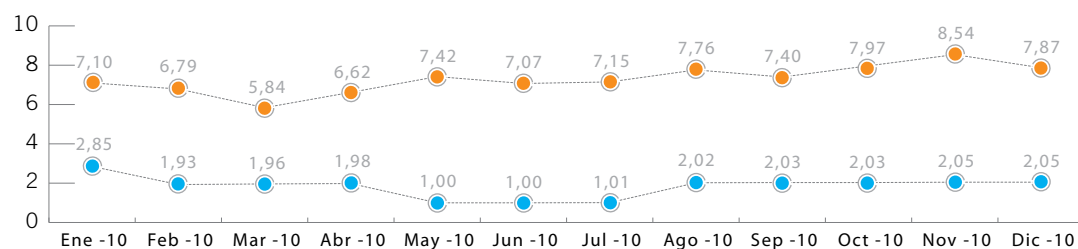
- Desarrollo de la campaña regional de concientización en seguridad y salud laboral, para sensibilizar a los empleados de lo importante que es la seguridad en el trabajo.
- Celebración del Día de la Seguridad Laboral.
- Conformación y capacitación de Brigadas de Emergencia.
- Capacitación y entrenamiento de trabajos en altura, Riesgo eléctrico, Riesgo Vial.

- 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, lo cual permite velar por un sistema efectivo de prevención de riesgos laborales. De esta manera, eliminar o reducir al máximo los riesgos del personal y de otros actores.
- Política para contratistas y subcontratistas donde se establecen y se especifican la responsabilidad del contratista y subcontratistas para gestionar su trabajo en nombre de CAM así como reportes y seguimientos de la labor encomendada garantizando el compromiso y responsabilidad con la seguridad y salud de los colaboradores.

#### 5.1.-EVOLUCIÓN NÚMERO DE ACCIDENTES

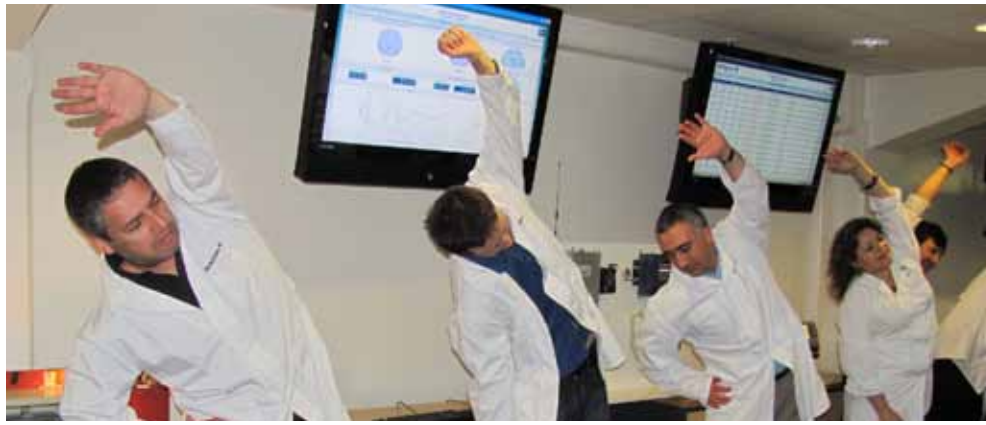
El siguiente gráfico compara la evolución mensual de los accidentes laborales del personal propio de Cam y del personal de contratistas, durante todo el año 2010.

Tasa de Frecuencia Acumulada 12 meses



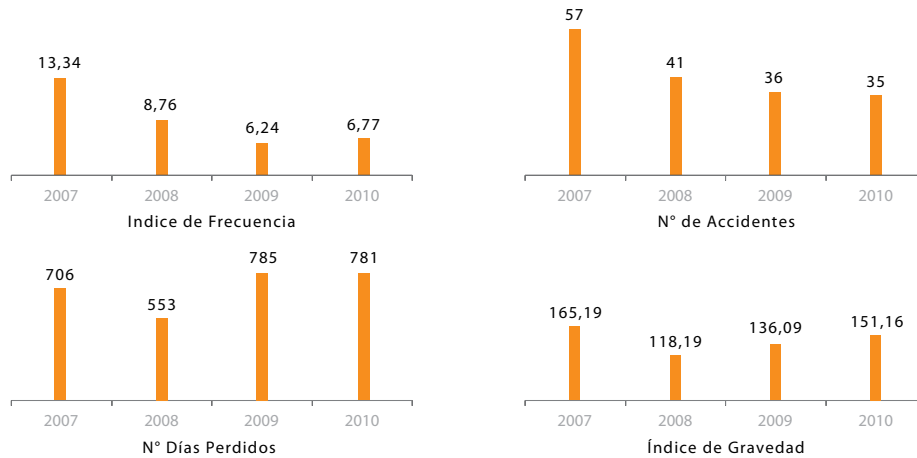
Fuente: Informe SSL Regional





## 5.2.- ÍNDICE DE FRECUENCIA GLOBAL ACUMULADO DE ACCIDENTES

El gráfico de índice de frecuencia global acumulado muestra la frecuencia del año 2010 en comparación al período anterior, incluyendo los accidentes y horas hombre del personal propio de Cam y del personal de contratistas.



Fuente: Informe SSL Regional

## 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 2010 un total de 305 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 2010 se llevaron a cabo reuniones formales semanales con cada sindicato y almuerzos de camaradería con el Gerente General Corporativo y con el Gerente 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.



## 09 COMPROMISO 5, NUESTRA CONDUCTA

40

informe de sostenibilidad

Un compromiso irrenunciable para Cam es el respeto de los Valores Corporativos y el Comportamiento Ético de la empresa y todos sus trabajadores.

1

### EL COMPROMISO CON UN COMPORTAMIENTO ÉTICO

Cam, como parte del Grupo Enersis, fortalece el ejercicio del buen gobierno corporativo. Por ello es que aún 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 con 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 en su estrategia de negocios y sostenibilidad, alinearse 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.

Durante el año 2010, a nivel regional, aplicó su plan de trabajo en cada filial con el objetivo de alcanzar niveles ideales de actuación. No se reportaron situaciones relevantes.

#### 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](http://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 diciembre del 2010, este instituto a través de Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), acreditó a CAM como Organismo de Certificación de Productos Eléctricos.

En tanto, la filial en 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. En Argentina, se obtuvo la homologación de tipo, en Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), de los medidores trifásicos Complant modelos MTSE01 CE2 y MTSE01 CE3, que posteriormente se lanzaron al mercado.

Relevante resulta la asociación al Organismo administrador del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (ACHS). Donde expertos en prevención de riesgos y salud laboral reciben los apoyos y capacitaciones necesarias para el cumplimiento de metas en Seguridad y Salud Laboral.

### 1.4.- FORMACIÓN SOBRE UN COMPORTAMIENTO ÉTICO

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

2

## GOBIERNO CORPORATIVO

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

**Directorio:** Está integrado por el Gerente Regional de Distribución y Servicios de Chilectra, el Gerente General de Cam, Klaus Winkler; el Gerente Regional Desarrollo Nuevos Negocios y Tecnología, Tomas Casanegra y los gerentes generales de cada filial. Se reúnen mensualmente para tratar temas de la empresa.

**Comité ejecutivo:** Se encuentra formado por el Gerente General de Cam, Klaus Winkler; el Gerente Regional Desarrollo Nuevos Negocios y Tecnología, Tomas Casanegra; 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.

**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. Existen 3 comités regionales, uno por cada línea de negocio. Están integrados por los gerentes de las respectivas líneas de negocio de cada filial.

**Comité regional de líneas de negocio:** Está integrado por el Gerente Regional de Productos y Servicios, Ricardo Camezzana

y los integran los gerentes de líneas de negocio de las filiales, El de Medición y Eficiencia Energética, liderado por el Gerente de la LLNN filial Chile, Carlos Abarca. El de Obras Eléctricas, liderado por el Gerente de la LLNN filial Perú, Humberto Caballero y el de Comercialización y Logística, liderado por el Gerente de la LLNN filial Chile, Cristián Gamarra.

**Comité regional de desarrollo de negocios:** Está compuesto por el Gerente Regional Desarrollo Nuevos Negocios y Tecnología, Tomas Casanegra; y los gerentes de desarrollo de nuevos negocios de las filiales.

3

## SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO: IMPLEMENTACIÓN CAM QUALITY

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, desde el año 2009 se cuenta a nivel regional con el proyecto Cam Quality, correspondiente a una plataforma con base de datos sobre SharePoint.

En este sistema, se asegura la disponibilidad permanente y actualizada de procedimientos, instructivos, normas u otros documentos. Contar con información en línea y asegurar el análisis de cada hallazgo y seguimiento a la implementación de las acciones de mejora.

4

## DERECHOS HUMANOS

Durante el transcurso del año 2010 no se reportó ningún hecho de discriminación en ninguna de las filiales de la empresa.





## 10 COMPROMISO 6, NUESTROS ACCIONISTAS

42

informe de sostenibilidad

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.

La empresa en forma permanente, siguiendo sus estrategias de rentabilizar el negocio, 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.

1

### RESULTADOS 2010

Los resultados del año 2010 se vieron afectados por una menor actividad comercial a nivel regional. La caída en las ventas en un 8,2%, repercutió significativamente en menores márgenes de rentabilidad, lo que se refleja en un menor resultado operacional de MMUS\$6,1.

#### 1.1.- RESULTADOS GENERALES (US\$ MILLONES)

En millones de dólares- MMUS\$

RESULTADO OPERACIONAL CONSOLIDADO ÍTEM	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN (%) 2010-2009
	US\$	US\$	US\$	US\$	
Ingresos de explotación	303,70	303,70	307,50	282,20	(8,2%)
Resultado operacional	26,50	12,90	4,50	(1,6)	(135,6%)
Resultado no operacional	(3,5)	(12,8)	(4,3)	1,20	(127,9%)
Resultado antes de impuestos	23,00	0,10	0,20	(0,4)	(300,0%)
Utilidades	18,30	(2,0)	(2,6)	(0,8)	(69,2%)

Fuente: Estados Financieros Cam.

El resultado operacional consolidado sufrió una disminución en un 135,6% respecto del 2009, alcanzando los MMUS\$(1,6) debido a la menor actividad registrada. El resultado neto de (0,8) MMUSD de pérdidas, se ve positivo respecto de la tendencia de los últimos dos años.



## 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.

En millones de dólares- MMUS\$

Tipo de cambio	532,39	496,89	636,45	506,43	468,37	
VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUÍDO	2006	2007	2008	2009	2010	Variación
	MMUS\$	MMUS\$	MMUS\$	MMUS\$	MMUS\$	2010-2009
Valor Económico Directo Generado						
Ingresos*	284,6	303,7	303,7	307,5	282,2	(8,2%)
Valor Económico Distribuído						
Costos Operacionales	234,0	242,4	249,3	253,5	233,7	(7,8%)
Costos de contratos y compra de bienes y servicios	204,2	207,0	231,1	228,1	197,1	(13,6%)
Otros costos operacionales	29,8	35,4	18,2	25,4	36,6	44,1%
Salarios y beneficios a los trabajadores	30,9	34,8	41,5	49,6	50,1	1,0%
Pago a los proveedores de capital	1,8	1,8	2,7	24,5	10,8	(55,9%)
Pago a los gobiernos	4,9	4,1	2,3	0,6	0,8	33,3%
Inversión social en la comunidad						
Valor Económico Retenido	13,0	20,6	7,9	(20,7)	(13,2)	-36,2%

Fuente: Estados Financieros Cam.

#### 2.1.- VENTAS TOTALES

En la tabla del Valor Económico Directo generado se puede ver que los ingresos totales consolidados de Cam en el 2010 presentaron una disminución del 8,2% respecto del período anterior, llegando a un total de MMUS\$282,2.

#### 2.2.- COSTOS OPERACIONALES

Corresponden principalmente a los costos de contratos y compras de bienes y servicios, los cuales presentaron una disminución del 7,8% en comparación con el 2009, correspondiente a un total de MMUS\$233,7.

#### 2.3.- SALARIOS Y BENEFICIOS A LOS TRABAJADORES

El incremento en un 1% en este ítem corresponde a un mayor gasto por este concepto de aproximadamente unos MMUS\$0,5.

#### 2.4.- PAGO A PROVEEDORES DE CAPITAL

Los pagos por préstamos financieros entre dividendos e intereses tuvieron una disminución del 55,9%.

#### 2.5.- PAGOS AL GOBIERNO

Corresponde al pago y retenciones de impuestos, el cual sufrió un aumento del 33,3% respecto del año anterior.

## 3

### AYUDA FINANCIERA RECIBIDA DEL GOBIERNO

La empresa no posee una política expresa respecto de la utilización de sistemas de asistencia financiera recibidos por el gobierno en los países en los que opera (ya sea a través de beneficios impositivos, subsidios, préstamos para inversiones, premios, etc.).

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 Chile, utiliza integralmente el beneficio tributario del 1% de las remuneraciones anuales, dedicadas a Capacitación que se descuentan de la base imponible.

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.



**11**

## COMPROMISO 7, LA SOCIEDAD

44

informe de sostenibilidad

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 desarrollan actividades orientadas a estrechar esta relación y apoyar a los sectores más necesitados.

**1**

### CAMPAÑAS DE AYUDA

#### 1.1.- RECICLAJE SOLIDARIO

El 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, como también ayuda a instituciones que atienden a desplazados y víctimas del conflicto armado.

En tanto, la segunda iniciativa 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 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 practicantes 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.

Durante 2010, la Subgerencia de Certificación organizó una pasantía con estudiantes técnicos en electricidad y electrónica del Duoc.



### 1.3. PROGRAMA HIJOS DE EMPLEADOS

La filial de Brasil desarrolló durante 2010 el programa de orientación profesional para hijos de empleados y los jóvenes de la comunidad.

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 2010, la fuerza laboral subcontratada por cada una de las filiales de Cam corresponde a la siguiente:

	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Perú	TOTAL
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
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>308</b>	<b>2.180</b>	<b>133</b>	<b>1.747</b>	<b>4.370</b>

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 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.

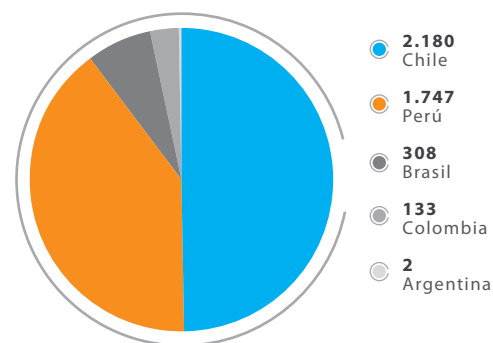
3

#### IMPACTOS NEGATIVOS DE OPERACIONES EN LAS COMUNIDADES

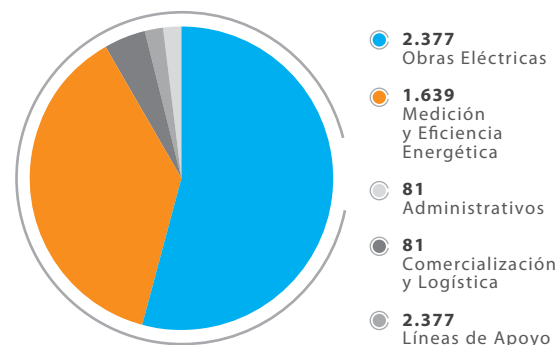
La empresa posee prácticas establecidas para evaluar los impactos ambientales de las operaciones en las comunidades, de forma tal que se reduzcan los riesgos y eventuales alteraciones a las condiciones naturales.

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 a la comunidad. 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.



Trabajadores subcontratados por país



Trabajadores subcontratados por área

4

#### PRINCIPALES ASOCIACIONES A ORGANISMOS ESTATALES Y PRIVADOS

El Instituto Nacional de Normalización (INN), en diciembre de 2010, a través de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), acreditó a Cam como Organismo de Certificación de Productos Eléctricos.

En Argentina, se obtuvo la homologación del tipo, en Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), de los medidores trifásicos Complant modelos MTSE01 y CE2 y MTSE01 CE3, que posteriormente se lanzaron al mercado. Relevante resulta la asociación al Organismo Administrador del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales (ACHS), de donde los expertos en prevención de riesgos y salud laboral reciben los apoyos y capacitaciones necesarias para el cumplimiento de metas en este aspecto.



## 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 CO<sub>2</sub> 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](http://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 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 en 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](http://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 a 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.



## ANEXO II CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME DE SOSTENIBILIDAD CAM 2010

Indicador	Descripción	
<b>1</b>	<b>Estrategia y análisis</b>	
1.1	Declaración de la dirección de la empresa	Pág. 7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Pág. 12
<b>2</b>	<b>Perfil de la organización</b>	
2.1	Nombre de la organización.	Pág. 11
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Pág. 11
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Pág. 13-15
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Pág. 11, 15, 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. 11
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Pág. 11
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Pág. 11-13
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. 43-45, 57-59
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	20 diciembre 2010, Enersis acepta oferta Empresa peruana Graña y Montero y el grupo empresarial chileno Santa Cruz, por la adquisición del 100% de la participación que posee de manera directa e indirecta en Cam.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Pág. 33
<b>3</b>	<b>Parámetros del reporte</b>	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Pág. 7, 22-23
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Pág. 22-23
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Informe de Sostenibilidad se realiza anualmente, Pág. 7, 22-23
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Contratapa Informe
	Alcance y cobertura del reporte	
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.	Pag. 7, 17, 20-22
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. 15-16
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Pág. 9-10
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. 9-10
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes.	Pág. 9
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reinterpretación de información perteneciente a memorias anteriores.	No existen efectos de reinterpretación 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.	No hay cambios significativos en el alcance, métodos de valoración aplicados en el informe

<b>Índice del contenido del GRI</b>		
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria. Verificación	Anexo III
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Pág. 9-10
<b>4</b>	<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>	
	Gobierno	
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. 54-55
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. 54
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. 54
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Pág. 20, 55-56
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. 54-55
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Pág. 54
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.	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. Además, los ejecutivos deben informar de cualquier desvío al grupo controlador Pág. 54
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. 11-18
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. 51-52,54
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Pág. 54
	<b>Compromiso con Iniciativas externas</b>	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Pág. 54,55
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Pág. 60-61
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya  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.	Pág. 63
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Pág. 20-21
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Pág. 20-21
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. 20-21
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. 20-21

## ANEXO III ÍNDICE INDICADORES GRI Y PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL

Indicadores del desempeño económico					
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Cam	Indicador Pacto Mundial
Desempeño Económico	DMA		Enfoque de gestión económica		
	EC1	P	Valor económico directo generado y distribuido.		
	EC2	P	Consecuencias financieras debido al cambio climático.		PM 7
	EC3	P	Cobertura de las obligaciones de la organización sobre planes de pensiones.		
Presencia en el Mercado	EC4	P	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		
	EC5	A	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local		PM 6
	EC6	P	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales		
Impacto Económico Indirecto	EC7	P	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local		
	EC8	P	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales,		
	EC9	A	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		

Indicadores del desempeño ambiental					
Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Cam	Indicador Pacto Global
Materiales	DMA		Materiales utilizados, por peso o volumen.		
	EN1	P	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.		PM 7-8
Energía	EN2	P	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		
	EN3	P	Consumo indirecto de energía desglosado		
	EN4	P	por fuentes primarias.		
	EN5	A	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		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 .		PM 7-8-9
Agua	EN7	A	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		
	EN8	P	Captación total de agua por fuentes.		
	EN9	A	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		
Biodiversidad	EN10	A	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		PM 7-8
	EN11	P	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.		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.		
	EN13	A	Hábitats protegidos o restaurados .		PM 7-8
	EN14	A	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		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		PM 7-8



Emisiones, Vertidos y Residuos	EN16	P	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	PM 7-8
	EN17	P	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	PM 7-8
	EN18	A	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	PM 7-8
	EN19	P	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	PM 7-8
	EN20	P	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	PM 7-8
	EN21	P	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	PM 7-8
	EN22	P	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	PM 7-8
	EN23	P	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	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.	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 .	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	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.	PM 7-8
Cumplimiento Normativo	EN28	P	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias 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	PM 7-8
General	EN30	A	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	PM 7-8

#### 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		
Empleo	LA1	P	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.		
	LA2	P	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.		
	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.		
Relación Empresa Trabajadores	LA4	P	Porcentaje de empleados cubiertos por un 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.		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.		PM3
	LA7	A	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		
	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		
	LA9	P	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		PM3

Formación y Educación	LA10	P	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	
	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.	
	LA12	A	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	
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.	PM6
	LA14	P	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	PM6

#### Indicadores del desempeño de Derechos Humanos

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Cam	Indicador Pacto Global
	DMA		Información sobre el enfoque de la dirección		
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.		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.		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.		PM 1-2
No Discriminación	HR4	P	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.		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.		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.		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.		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.		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.		PM 1-2-6

#### Indicadores del desempeño de Sociedad

Aspectos	Indicador	Categoría	Descripción	Estado en Cam	Indicador Pacto Global
	DMA		Información sobre el enfoque de gestión		
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.		PM 2
Corrupción	SO2	P	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.		PM 10
	SO3	P	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.		PM 10
	SO4	P	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.		PM 10
Política Pública	SO5	P	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".		PM 1- 10
	SO6	A	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		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.		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 .	PM 1- 10
Indicadores Complementarios	EU	15	Procesos para asegurar la Retención y Renovación de fuerza laboral especialista	
	EU	16	Fuerza laboral subcontratada por la filial durante período 2008	
	EU	17	Porcentaje de contratistas y subcontratistas que pasan por capacitación de seguridad y salud ocupacional	

#### 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		
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.		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.		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.		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 .		PM 2- 10
	PR5	A	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		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		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.		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 .		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.		PM 2 - 10

P: Principal

A: Adicional



## 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 que usted se encuentre, o bien descargarlo de nuestra página Web [www.cam-la.com](http://www.cam-la.com) en el apartado de sostenibilidad, y enviarlo por e-mail a la dirección [sostenibilidad@cam.enersis.cl](mailto:sostenibilidad@cam.enersis.cl).

### CUESTIONARIO DE RETROALIMENTACIÓN AL INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2010

¿A QUÉ PÚBLICO DE INTERÉS DE CAM PERTENECE USTED?

- Accionista
- Empleados
- Cliente
- Proveedor / contratista
- Comunidad cercana a las oficinas u operaciones
- Gobierno regional / local
- Organización no gubernamental
- Medio de comunicación
- Académico / Estudiante

Otro. Indicar:.....

DE LOS SIGUIENTES CAPÍTULO 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.

- Presentación y Descripción de la Empresa
- Mensaje del Gerente General
- Alcance del Informe de Sostenibilidad
- Perfil y estructura de la organización
- Cam y su compromiso con el desarrollo sostenible

### CUMPLIMIENTO CON LOS SIETE COMPROMISOS DE CAM

- Innovación y Eficiencia Energética: Compromiso con la Innovación
- Nuestros Clientes: Compromiso con Nuestros Clientes
- Nuestro Medio Ambiente: Compromiso con el Medio Ambiente
- Nuestra Gente: Compromiso con Nuestros Trabajadores, Proveedores y Contratistas
- Nuestra Conducta: Compromiso con el Buen Gobierno y el Comportamiento Ético
- Nuestros Accionistas: Compromiso con la Creación de Valor y la Rentabilidad
- La Sociedad: Compromiso con el Desarrollo de las Sociedades en las que Operamos

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
- Relación con los proveedores y contratistas
- Relación con los trabajadores
- Relación con las comunidades vecinas
- Capacitación y educación



## COLABORARON EN ESTE INFORME

### 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 [cam@cam-la.com](mailto:cam@cam-la.com)





Cam

GyM

## BRASIL

### Río de Janeiro

Av. José Mendonça de Campos, 680, Colubandê.  
São Gonçalo – RJ CEP: 24450-700  
Telefono: (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  
Telefono: (55-85) 3260 6400  
Fax: (55-85) 3260 6418

## CHILE

### Santiago

Edificio Corporativo: Tarapacá 934.  
Teléfono: (56-2) 3897300  
Fax: (56-2)3897342  
cam@cam-la.com

## COLOMBIA

### Bogotá DC

Av. 68 N° 5-21  
Telefono: (57-1) 417 3000  
Línea de Soporte Comercial: (57-1) 417 3030  
Línea Nacional: 018000 110147  
Fax: (57-1) 2627088  
cam@cam.com.co

## PERÚ

### Lima

Calle Teniente César López 271, Maranga, San Miguel.  
Teléfono: (51-1) 561 0461  
Fax: (51-1) 452 3755  
cam@camperu.com.pe