

Gas Natural Fenosa: Dos años de transformaciones de CGE

Diciembre 2016



Agenda

1. Crecimiento y avances en Chile
2. Los pasos que vienen
3. Los desafíos de transformación

Crecimiento y avances en Chile

1

¿Quiénes Somos?



CGE es una empresa centenaria, uno de los **conglomerados energéticos más importantes del país.**



Desde 2014 **forma parte de Gas Natural Fenosa**, grupo multinacional líder en el sector energético, **pionero en la integración del gas y la electricidad**, con presencia en más de 30 países y con más de 24 millones de clientes de los cinco continentes.



Concentra su actividad en el sector **eléctrico y gasífero**, desde Arica a Puerto Williams en **Chile** y en 4 provincias de **Argentina.**



CGE participa en **transmisión y distribución de energía eléctrica**; en **almacenamiento, transporte y distribución de gas natural**; y en los **servicios y productos asociados** a estas actividades.

Empresas CGE

 SECTOR ELÉCTRICO	DISTRIBUCIÓN	  	 	 	<p>Clientes: 2.763.946 Presencia regional: 13 regiones EBITDA a Sep-16: MM\$ 107.760 Colaboradores: 3.760²</p>
	TRANSMISIÓN	 			<p>Líneas: 3.528 Km. Capacidad: 8.265 MVA EBITDA a Sep-16: MM\$ 57.818 Colaboradores: 252</p>
	TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN	 	 	 	<p>Clientes Distribución: 685.000 EBITDA a Sep-16²: MM\$ 111.340 Colaboradores: 952</p>
	ARGENTINA	 	 	 	

1. Considera empresas de servicios, 2. Considera solo las sociedades que consolidan,

Desde nuestra llegada a CGE hemos estado trabajando en proyectos de transformación de la empresa, articulados en cinco ejes

Ejes permanentes de creación de valor



Los ejes de creación de valor garantizan un crecimiento integral, equilibrado y sostenible de las operaciones de Gas Natural Fenosa en Chile



Buscamos **seguir creciendo**: invirtiendo en modernizar redes, expandiendo el gas natural e ingresando al sector generación

Líneas de crecimiento



Crecimiento del negocio eléctrico en Chile

- Inversión en fiabilidad y modernización de redes (Proyecto SAIDI)



Crecimiento del negocio de gas natural en Chile

- Lanzamiento del plan de expansión y del plan de calefacción



Ingreso al sector generación

- Obtención de contratos por 850 GWh a través de GPG

Gas Natural Fenosa y el Grupo CGE prevé inversiones por US\$ 2.000 millones en el país a ejecutarse en los próximos cinco años



Hemos mejorado la **experiencia de nuestros clientes** mediante una mejora de la calidad de suministro y de servicio

Mejora significativa de la calidad de suministro

SAIDI ene-sep (horas)



SAIDI (*System Average Interruption Duration Index*): horas de interrupción de suministro por cliente

Alto índice de recomendación en gas y significativa mejora en electricidad

¿Con qué probabilidad recomendaría los servicios a un familiar o amigo? Net Promoter Score (NPS - %)



$\frac{\sum \text{respuestas 6-7} - \sum \text{respuestas 1-4}}{\# \text{ Total de respuestas (1-7)}}$

Metrogas ha recibido el Premio *Procalidad* de servicio al cliente todos los años desde 2004

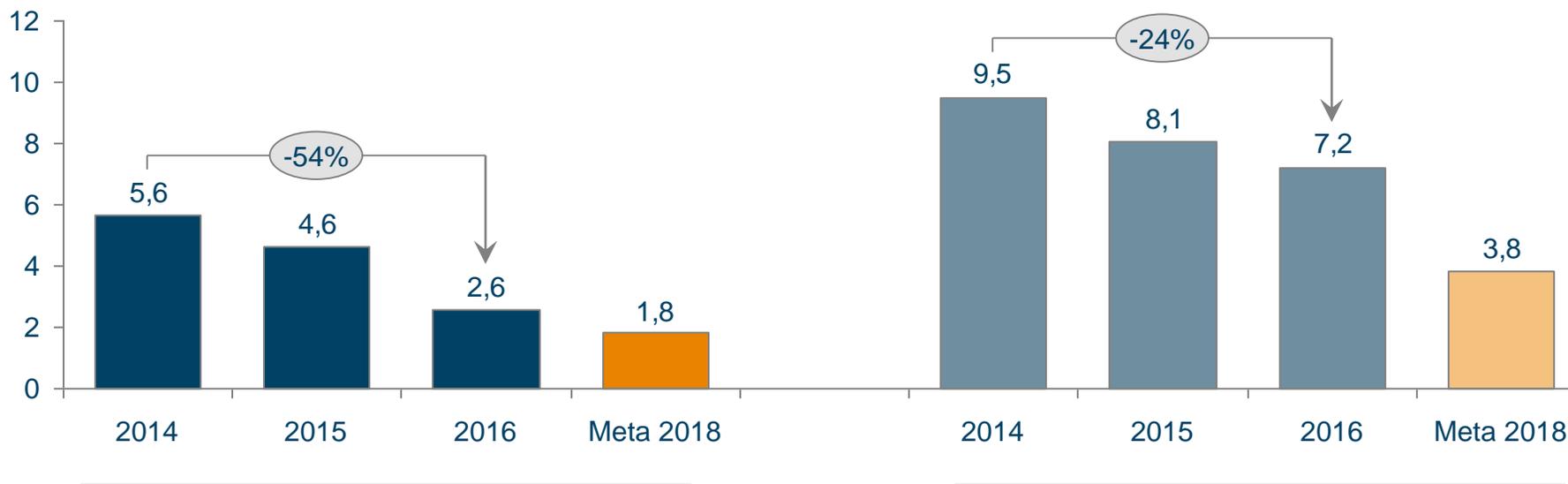
1. Promedio ponderado de NPS T2, T3, T4 2015 2. Promedio ponderado de NPS T1 y T2 2016 3. Promedio ponderado NPS Mayo – Noviembre 2015. En 2015 pregunta de recomendación realizada al final de la encuesta mientras que en 2016 al comienzo de la encuesta 4. Promedio ponderado de NPS Abril – Junio 2016
Nota: excluye Argentina y GasSur Fuente: Gerencia Servicio al Cliente CGE y Metrogas



Trabajamos diariamente para seguir reduciendo los accidentes a través del programa Compromiso con la Seguridad y Salud



Índice de frecuencia de accidentes acumulado - Resultados Enero-Septiembre



$$\frac{\text{No. de accidentes}}{\text{No. horas trabajadas}} \times 10^6$$

Contratistas

El programa “Compromiso con la Seguridad y Salud” fue la primera iniciativa global de Gas Natural Fenosa en Chile

Nota: incluye Electricidad, Gas Natural y Corporativo y servicios. y Electricidad San Juan. Tusan y Hornor se consideran trabajadores propios, Tectnet se considera como contratista. Los índices de frecuencia han bajado respecto a 2015 en todas las ramas del negocio.

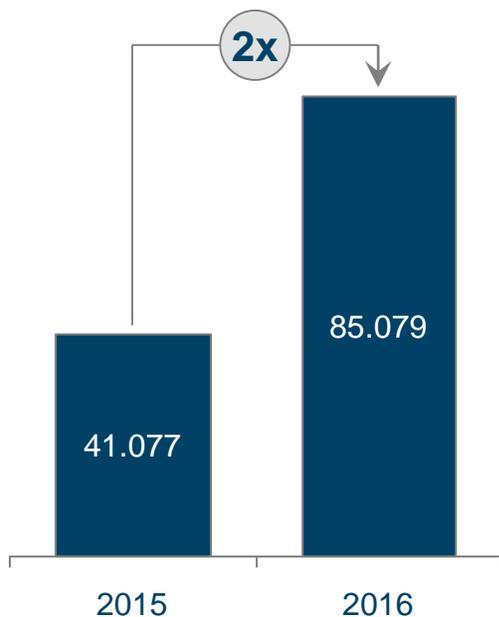


Estamos gestionando activamente el **desarrollo profesional**, potenciando oportunidades de formación y movilidad

Se ha fomentado fuertemente la formación....

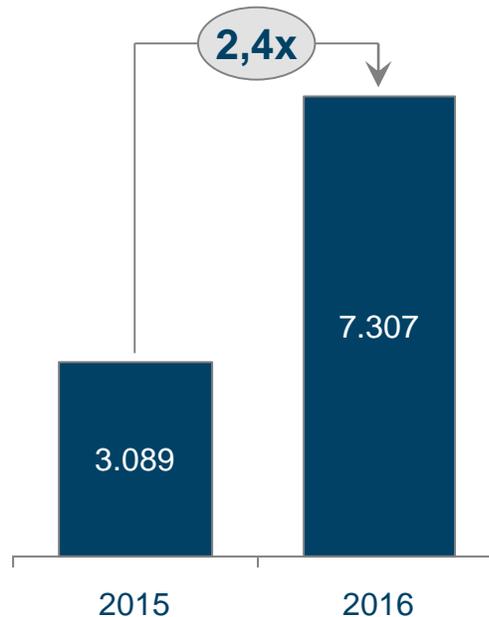
Las horas de formación han aumentado en 2x

Horas de formación



Los participantes en actividades de formación han aumentado en 2,4x

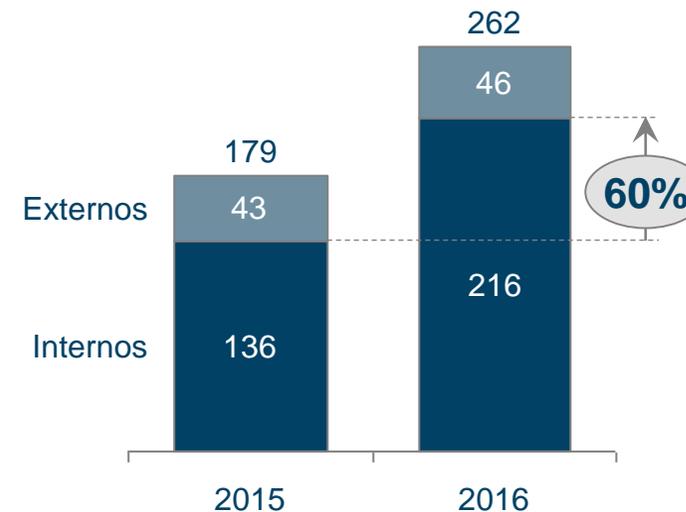
Número de participantes



... y privilegiado el desarrollo interno del personal

Los procesos de movilidad interna han aumentado en 60%

Procesos de contratación de personal por tipo de contratación (número de trabajadores)



Desarrollo Profesional fue el último eje incorporado a partir de lo manifestado por los propios colaboradores en la encuesta de clima laboral Chile



Hemos desarrollado un **Plan de Productividad** que nos permitirá generar eficiencias recurrentes en torno a los de €100 millones

Principales iniciativas asociadas al Plan de Productividad

Margen

Crecimiento negocios no regulados en electricidad y gas

Opex

Mejora plataforma de Servicio al Cliente

Unificación de sistemas

Optimización en gestión de redes

Capex

Planificación integrada de inversiones eléctricas

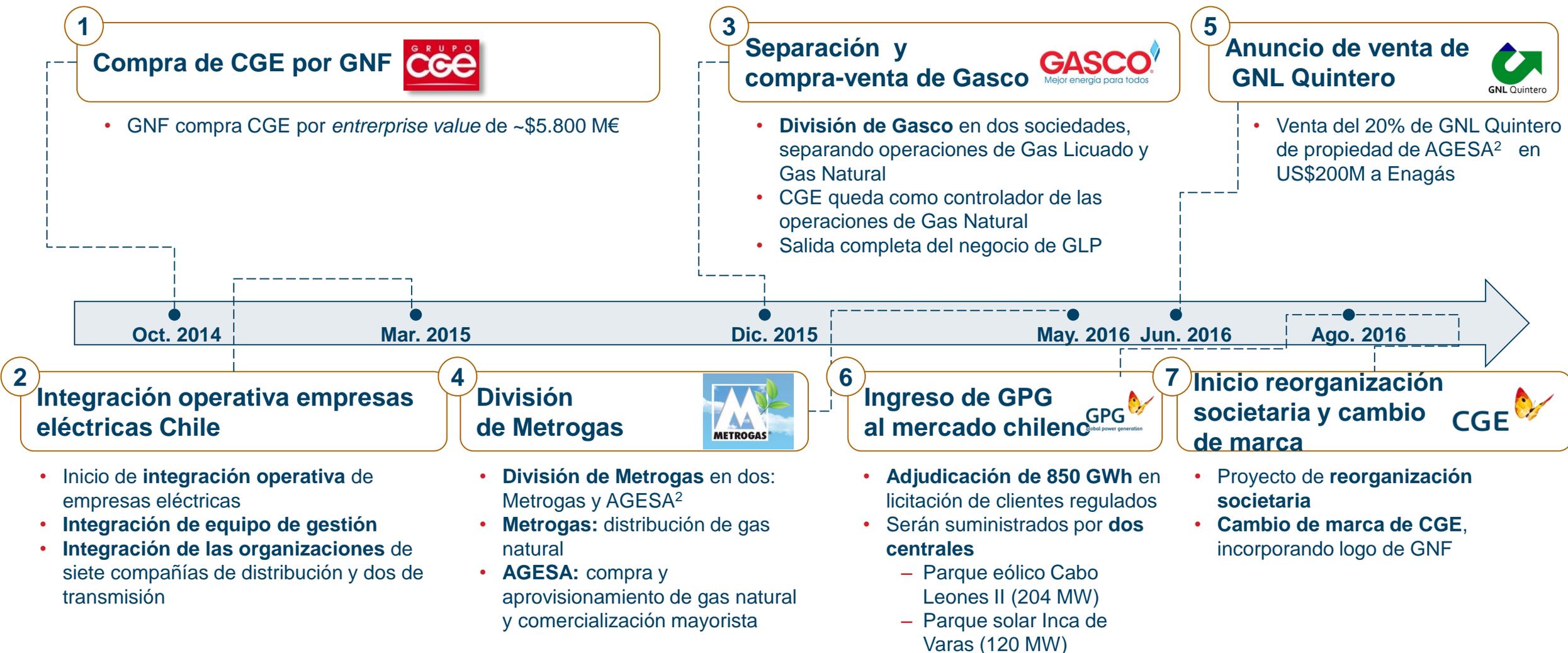
Optimización de costos de construcción de redes de gas

**Iniciativas del Plan
generarán
eficiencias
recurrentes por
€100 millones**

Los pasos que vienen

2

Desde que GNF adquirió el Grupo CGE, ha buscado activamente optimizar sus operaciones y estructura



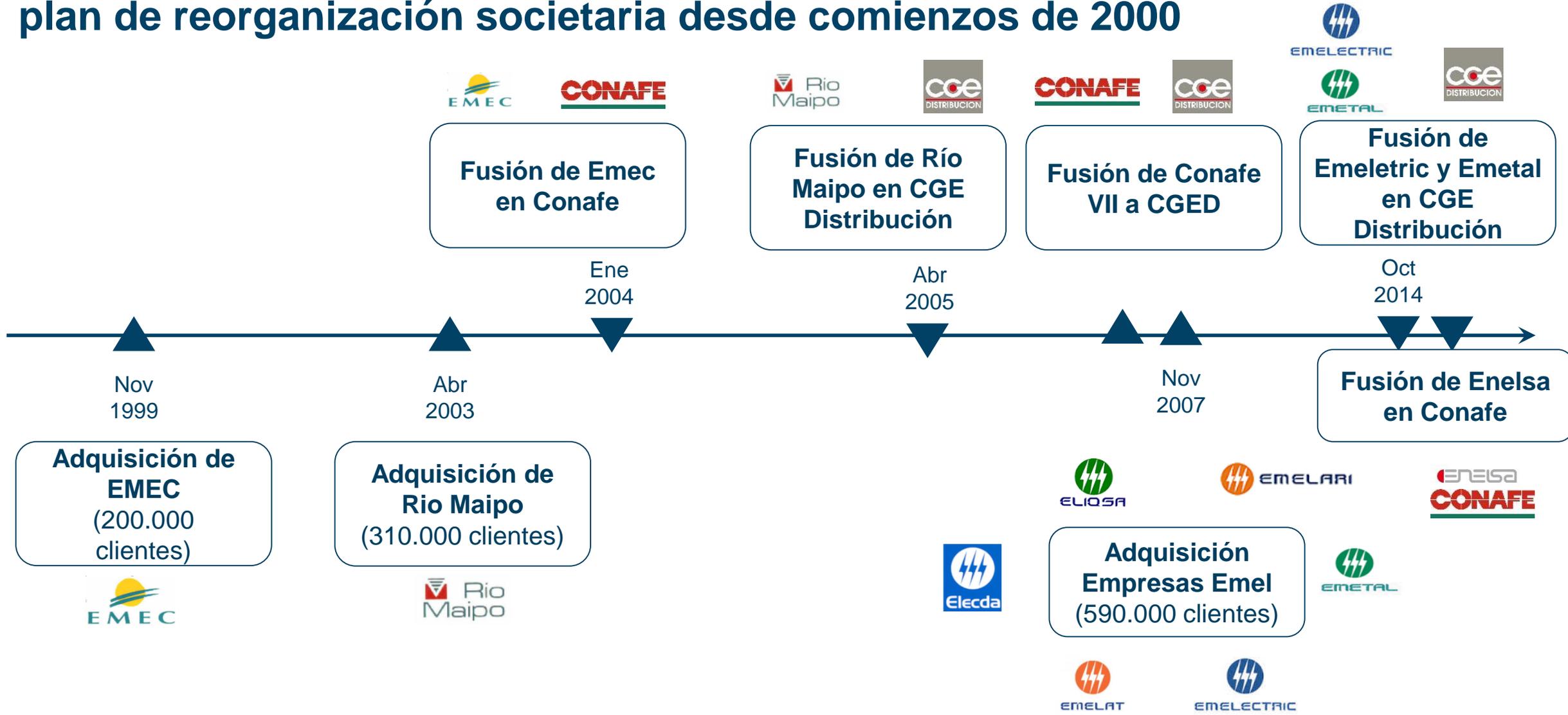
La reorganización societaria busca simplificar la estructura actual, reduciendo significativamente las más de 50 sociedades de CGE



La fusión de Transnet es un paso más del proceso de reorganización societaria, una de las líneas de acción del Plan de Transformación

1. Diagrama societario muestra situación parcial y simplificada actual, 2. Potenciales reorganizaciones futuras a nivel operativo estarán sujetas no sólo al análisis de beneficios, costos y riesgos de implementación, sino también a potenciales autorizaciones propias y de terceros. Se reflejan solamente las operaciones aprobadas

Este proceso no es nuevo: El Grupo CGE, ha estado inmerso en un plan de reorganización societaria desde comienzos de 2000



Desde que CGE comenzó a expandir sus operaciones, ha venido trabajando en optimizar su estructura societaria, en un trabajo continuado por GNF

Los pasos que vienen

2

Hemos avanzado, pero seguimos teniendo brechas que dificultan nuestra meta de transformarnos en una compañía líder

Brechas a ser abordadas para avanzar sostenidamente en el desarrollo de las operaciones en Chile

Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno complejo: 50+ sociedades
Procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos no estandarizados ni unificados en toda la compañía <ul style="list-style-type: none"> – Ej. Gestión independiente de la red entre compañías
Personas	<ul style="list-style-type: none"> • Diferencias en oportunidades de desarrollo profesional • Diferentes percepciones de clima laboral
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Alta variabilidad en estándar de proveedores entre zonas • Compras descentralizadas desaprovechan potenciales economías de escala
Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas independientes entre compañías • Atención a clientes a través de plataformas distintas
Stakeholders	<ul style="list-style-type: none"> • Distinta percepción del rol comunitario de CGE dependiendo de la compañía y la zona geográfica

Estas brechas son una barrera al desarrollo de CGE y sus empresas, obstaculizando el proceso de mejoras en productividad y eficiencia

CGE ha implementado un **Plan de Transformación** articulado a través de 7 palancas de cambio y los 5 ejes de creación de valor

Palancas de cambio

- ① Simplificación del **gobierno corporativo**
- ② Estandarización, unificación y optimización de **procesos**
- ③ Políticas que favorezcan el **desarrollo profesional**
- ④ Creación de una **cultura corporativa única**
- ⑤ Definición de *Partnership* con **proveedores estratégicos**
- ⑥ Utilización de **sistemas únicos** para todo el Grupo
- ⑦ Estrategia multinivel homogénea hacia **stakeholders**

Ejes permanentes de creación de valor



El Plan de Transformación comprende un total de ~100 proyectos que avanzan según calendarios

CGE: En resumen

1

Chile es un país estable y atractivo, con potencial de crecimiento y GNF tiene un compromiso de inversión

2

CGE es una empresa líder, que está implementando un Plan de Transformación que consolidará su liderazgo a nivel nacional y regional

3

Elevar el estándar de desempeño de la empresa permitirá robustecer la reputación de la compañía y seguir contribuyendo al desarrollo del país

Trabajamos para energizar Chile

Muchas gracias

Esta presentación es propiedad de Gas Natural Fenosa. Tanto su contenido temático como diseño gráfico es para uso exclusivo de su personal.

©Copyright Gas Natural SDG, S.A.

