



COMUNICADOS DE PROGRESO

EMPRESA: Organización Corona
REPORTE: 2009

Definición de Responsabilidad Social Empresarial en Corona

Corona esta comprometida con el desarrollo sostenible de la sociedad y el planeta en que vivimos en términos sociales, económicos y ambientales. Las acciones que realiza en el presente buscan garantizar a las futuras generaciones la satisfacción de sus necesidades.

Para apalancar este compromiso Corona se enfoca en el respeto por el medio ambiente, el mejoramiento de la calidad de vida a través de la vivienda y el trabajo conjunto con las comunidades, apoyando también proyectos de educación para estos tres ejes.

Carta del Presidente

Para Corona la Responsabilidad Social Empresarial es parte de nuestro ADN, legado de nuestros accionistas, que demostramos en todos nuestros procesos, acciones y comportamientos y que procuramos tenga la misma importancia para nuestros proveedores y clientes.

Nuestro compromiso social implica ir más allá de lo establecido legalmente. Es por esto que estamos empeñados en mejorar nuestros procesos y productos para hacerlos cada vez más amigables con el medio ambiente. En este sentido en el 2009 redujimos en un 14% las emisiones de CO₂ de nuestra operación comparado con el 2008 y nos hemos impuesto metas retadoras para el presente año a fin de seguir por este camino. Logramos reducir el consumo de agua en más de 15% y de energía eléctrica en más de 10% por tonelada de producto entregada. Continuamos implementando en todas nuestras plantas programas de reciclaje de residuos y lodos de producción.

Así mismo, hemos mantenido el liderazgo en la industria con el diseño de productos innovadores y responsables con el medio ambiente que hacen posible una construcción sostenible. Tal es el caso de los sanitarios ahorradores de agua, las baldosas cerámicas de baja emisión de contaminantes y los pegantes, estucos y pinturas que contienen aditivos ecológicos y generan menos residuos y contaminación.

Es nuestro afán por construir un mejor país hemos reconocido el valor de trabajar conjuntamente con otras entidades que como nosotros buscan asegurar el futuro para las próximas generaciones. Por esta razón hacemos parte del CECODES (Consejo Empresarial Colombiano para el Desarrollo de la Sostenibilidad), CCCS (Consejo Colombiano de Construcción Sostenible) y del Centro Regional para América Latina y el Caribe en apoyo del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El 2009 fue un año de muchas realizaciones. A pesar de la crisis económica mundial, logramos impulsar proyectos y productos innovadores que contribuyen a la sostenibilidad y nos permiten diferenciarnos en un mercado global cada vez más competitivo.

Hoy estamos concentrados en enfocar nuestros esfuerzos para ser cada vez más competitivos y eficientes para lo que contamos con modelos de gestión de categoría mundial y certificaciones de calidad tanto nacionales como internacionales. Apalancando nuestra estrategia de Responsabilidad Social y contando con el compromiso de todas las unidades de negocio desarrollamos proyectos en donde aprovechando nuestras fortalezas generamos mayor valor. Es por esto que nos enfocamos en el respeto por el medio ambiente en todas nuestras actividades, participando en el mejoramiento de la calidad de vida a través de la vivienda y el trabajo conjunto con las comunidades.

La sostenibilidad entendida como lo hacemos en CORONA, es la contraprestación de las empresas a favor de la sociedad que las ayuda a crecer y desarrollarse y lo que nos reafirma permanentemente nuestro derecho a operar como parte integral de ella.

Cordialmente,

Francisco Díaz
Presidente Organización Corona



Gobierno, Compromisos y Participación

La dirección, administración y organización de Corona es ejercida por los siguientes órganos:

- Asamblea General de Accionistas: se constituye como el máximo órgano de decisión de la sociedad.
- Consejo Corporativo: es el órgano que ha sido designado para la administración de la Organización. Está compuesto por nueve miembros de los cuales dos son accionistas y los siete restantes son personas externas de reconocida experiencia en diferentes sectores empresariales, lo que garantiza la transparencia y la imparcialidad en el manejo de la Organización

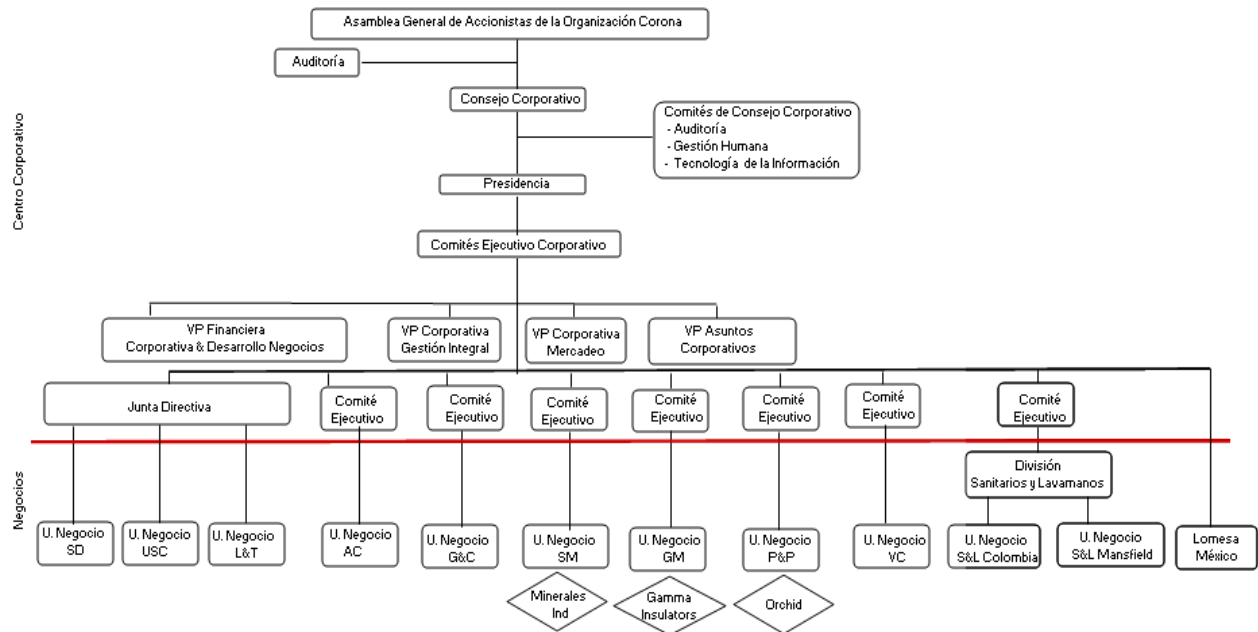
El Consejo Corporativo ha designado tres comités: Auditoría: trata temas financieros y de control de los negocios. Gestión Humana: encargado de monitorear el desarrollo del talento gerencial y las decisiones de compensación. IT: maneja todos los temas estratégicos de Tecnología de la Información.

- Comité Ejecutivo Corporativo: compuesto por el presidente, vicepresidentes y gerentes de todas las unidades de negocio; su objetivo principal es velar por la coordinación general de la Organización y el seguimiento a la estrategia.

Además, cada Unidad Estratégica de Negocio (UEN) cuenta con un Comité Ejecutivo que orienta la estrategia y monitorea el desempeño de la misma.

corona

Estructura de gobierno de Corona



Resultados y Desempeño

AMBITO ECONOMICO

COD GRI	INDICADOR DE DESEMPEÑO	GESTION	PRINCIPIO O.M
EC1	Valor económico directo generado.	<p>Corona hace parte de las 5 empresas más antiguas de Colombia. Es una compañía muy enfocada hacia los mercados internacionales y con una operación verticalmente integrada.</p> <p>Ofrece productos y servicios desarrollados de acuerdo con las necesidades de los diversos mercados a los que llega.</p> <p>Busca responder a las expectativas de las comunidades en las que opera, así como también a las de proveedores, clientes, empleados y accionistas.</p>	

EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	El salario mínimo mensual básico de Corona, se encuentra por encima del salario mínimo legal mensual vigente de Colombia, permitiendo mantener una remuneración competitiva para sus empleados.	Principio 1
-----	--------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------

Impacto Económico Indirecto

COD GRI	INDICADOR DE DESEMPEÑO	GESTION	PRINCIPIO O.M
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y servicios.	<p>Corona apoya directamente a las comunidades a través de programas, proyectos y actividades dentro de las que se encuentran las donaciones de materiales cerámicos para la construcción, adecuación y/o remodelación.</p> <p>Se enfoca principalmente en beneficiar instituciones educativas, de salud y organizaciones de base que brinden ayuda a poblaciones en condiciones de pobreza como albergues, ancianatos, comedores comunitarios y hogares infantiles entre otros.</p>	

COD GRI	INDICADOR DE DESEMPEÑO	GESTION	PRINCIPIO O.M.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos.	<p>Corona busca que sus negocios sean rentables, sostenibles, replicables y que impacten de manera positiva a todos los clientes y consumidores. Es por esto que la unidad de Pisos & Paredes ha desarrollado un modelo de negocio que consiste en la comercialización directa de un portafolio de productos Corona a precios asequibles, con financiación y en pequeñas cantidades que benefician a consumidores de bajos ingresos.</p> <p>La venta se hace con presencia directa en las localidades a través de mujeres cabeza de familia, integrantes de cada comunidad, capacitadas como promotoras de venta y con</p>	



		el propósito de facilitar a los habitantes del sector el mejoramiento de sus viviendas o negocios y por ende el de su calidad de vida.	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

AMBITO AMBIENTAL

Corona está compuesta por nueve unidades estratégicas de negocio dedicadas a la manufactura y comercialización de productos para el hogar y la construcción. De éstas, siete tienen plantas de manufactura en tres sectores:

- Minero: Insumos y Materiales de Construcción Corona
- Cerámico: Pisos & Paredes, Sanitarios & Lavamanos, Vajillas Corona y Electroporcelana Gamma
- Plástico/galvánico: Grifería y Complementos

Corona tienen políticas y sistemas de gestión mediante los cuales mantiene un control efectivo de los posibles impactos ambientales que pueda ocasionar su operación.

COD GRI	INDICADOR DE DESEMPEÑO	GESTION	PRINCIPIO OM
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen.	<p>Las principales materias primas de los procesos cerámicos provienen de la minería. Arcillas, caolines y feldespatos son algunos de los insumos principales.</p> <p>Por regla general, las roturas que se generan en los procesos productivos, se deben reincorporar nuevamente a los mismos con el fin de no tener que hacer disposición final en escombreras.</p> <p>Es de resaltar que desde el año 2006 la planta de Griferías & Complementos ha sido certificada bajo la norma ISO 14001:2004. Lo que le ha permitido realizar una gestión ambiental integral de todo el proceso así como enfoque en su mejora permanente.</p>	Principio 8

EN3	Consumos directo de energía por fuentes.	<p>La utilización eficaz de la energía, así como su uso responsable son esenciales para la sostenibilidad de los negocios. Por esta razón se implementan mejoras tecnológicas en procesos y maquinaria.</p> <p>Para el año 2009, el 87 % del consumo de energía se mantiene concentrado en los sectores cerámicos y de plástico galvanizado. Se logra una reducción del 12% en el consumo de energía que obedece a los constantes esfuerzos por mejorar la utilización de este recurso. En los procesos de cocción se utiliza prioritariamente la energía térmica.</p> <p>En los últimos diez años se han adelantado procesos de reconversión para pasar de combustibles líquidos (Kerosene y ACPM) a gas natural, logrando que el 96% del consumo provenga de este combustible natural.</p>	Principio 8
EN5	Ahorros de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia	<p>Desde hace varios años, Corona viene trabajando con sistemas integrados de gestión ambiental, que ha incorporado a su estrategia de negocio.</p> <p>Las unidades de negocio de Grifería y Complementos, Insumos y Materiales de Construcción y Aisladores Eléctricos Gamma, cuentan con sistemas de gestión certificados bajo la norma ISO 14000. Las unidades de negocio de Pisos & Paredes y Sanitarios & Lavamanos tienen un sistema de gestión basado en la filosofía TPM (Total Performance Management).</p> <p>Cada unidad de negocio desarrolla e implementa iniciativas dentro de su BSC (Balanced Score Card) encaminadas a hacer un mejor uso de los insumos y recursos naturales para tener un mayor control sobre los vertimientos, las emisiones y los residuos.</p>	Principios 8 y 9

EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	<p>Se implementan eficientes procesos en manejo y tratamiento de aguas residuales en las plantas, lo que permite recircular un alto porcentaje del agua industrial.</p> <p>El agua recirculada se utiliza en los lavados de pisos y equipos; luego es bombeada a la planta de tratamiento de agua donde se acondiciona retirándole los lodos que son enviados al proceso de molienda. Finalmente el agua purificada retorna al proceso, permitiendo un ciclo cerrado, es decir “CERO” vertimientos a cuerpos de agua. Este proceso ha sido implementado en las unidades de negocio de Pisos & Paredes, así como en la de Sanitarios & Lavamanos.</p> <p>En las plantas se administra el consumo de agua de cada sección y se llevan indicadores para medir el consumo de este recurso dentro del proceso industrial.</p> <p>Para el 2009 se logró que el 56% del agua utilizada fuera reciclada/reutilizada.</p>	
EN13	Habitats protegidos y restaurados	<p>El impacto sobre la biodiversidad debido a las operaciones mineras es una preocupación de Corona. Es por esto que las empresas del sector minero, tienen el compromiso de ejecutar todas las acciones posibles para asegurar que sus operaciones produzcan el mínimo impacto sobre el ecosistema.</p> <p>Mediante planes y programas de manejo ambiental se disponen los residuos como lodos y roturas derivadas del proceso de manufactura en escombreras que se recuperan geomorfológicamente, se siembran y se les da tratamiento paisajístico. El objetivo de estos programas es minimizar, corregir y compensar los impactos causados sobre el paisaje, la flora, la fauna y la población, para llegar a regenerar y recuperar áreas intervenidas por las diferentes actividades de las unidades de negocio de Corona.</p> <p>Algunos de los programas buscan minimizar</p>	Principio 8

		<p>el impacto causado sobre el paisaje, la flora y la fauna a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siembra de diferentes clases de plantas • Recuperación de márgenes de quebradas • Tratamiento de lagos de sedimentación • Cercas vivas • Adecuación de drenajes • Monitoreos de la estabilidad del terreno recuperado • Recuperación de terrenos explotados 	
EN14	<p>Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad</p>	<p>Para Corona la gestión ambiental siempre ha sido una prioridad y lo tiene expresado en su filosofía corporativa: “...creemos que la primera responsabilidad social de la empresa se expresa en el respeto a las comunidades donde operamos, fabricando y distribuyendo productos de excelente calidad y aplicando procesos que protejan el medio ambiente y los recursos naturales”¹. Así mismo, en el Código de Ética se expresa que “la defensa y protección de la naturaleza es uno de los grandes imperativos éticos de la Organización y un deber moral suyo para con la comunidad en general, que la obliga a actuar proactivamente y más allá de los principios legales o de su propia actividad industrial, en procura de preservar un ambiente ecológicamente equilibrado, como condición necesaria para la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones”².</p> <p>¹ Filosofía corporativa (numeral 2.2 Pagina 26). ² Código de ética (numeral 3.13).</p> <p>Regeneración de terrenos: finalizada la explotación minera, Corona regenera estos terrenos para diferentes usos como parques ecológicos, construcción de vivienda social y especializada como el centro de acopio de la papa en el municipio de la Unión en el departamento de Antioquia.</p>	Principio 8

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas de gases efecto invernadero.	<p>Emisiones de gases efecto invernadero (GEI)</p> <p>A través de la metodología del Panel Intergubernamental del Protocolo de Kyoto se han establecido las emisiones de CO2 para todas las unidades de negocio, con base en el consumo de gas natural y de gas propano.</p> <p>La unidad de negocio de Grifería & Complementos cumple con los criterios de emisiones establecidos en la resolución 909 de 2008, emitida por el Ministerio de Medio Ambiente.</p>	Principios 8
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	<p>Corona trabaja de manera especial en la disminución de la contaminación atmosférica a través de la optimización de procesos de combustión en virtud del uso de tecnología de punta y del gas natural, lo cual permite menores rangos de emisión de gases de efecto invernadero.</p> <p>En el 2009 existe una mejora en el índice de emisiones, correspondiente a un 14 % comparado contra el año inmediatamente anterior.</p>	Principios 7,8,9
EN20	Iniciativas de mejoramiento de calidad de aire que implican la reducción en la emisión de material particulado (no cuantificado)	<p><u>Minerales Industriales & Sumicol:</u> Controlan anualmente las emisiones de material particulado en equipos con sistema de control ambiental (Filtro de mangas). Se implementa el mantenimiento a los sistemas de ventilación y reducción de las emisiones de material particulado.</p> <p><u>Sanitarios & Lavamanos:</u> Eliminó el proceso de pulida de piezas en sus plantas, evitando la emisión de material particulado al aire.</p> <p><u>Pisos & Paredes:</u> En 2 de las plantas de producción, instaló modernos equipos para la captación de material particulado.</p>	Principio 8

EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Los vertimientos a cuerpos de agua cumplen la normatividad regional. El indicador ARI (Aguas Residuales Industriales – Caudal) en el año 2009 presenta una reducción del 19% frente al año inmediatamente anterior.	Principio 8
EN22	Disposición de residuos.	<p>En todas las unidades de negocio se han desarrollado programas para el manejo de los residuos que no solo apuntan al establecimiento de acciones que garantizan el adecuado tratamiento o disposición de éstos, sino también al control desde la fuente.</p> <p>Por otro lado, el 31 % de los residuos generados son reutilizados en los diferentes procesos.</p>	Principio 8

AMBITO SOCIAL

Para Corona, sus colaboradores representan su más grande activo. Por ello, realiza grandes esfuerzos por desarrollar su talento, proteger su salud, mejorar sus condiciones de trabajo y atender sus necesidades buscando siempre su crecimiento personal y profesional.

Desarrolla el liderazgo de sus colaboradores, crea equipos de trabajo fortalecidos, guiados por principios y valores que muestran integridad e inspiran el trabajo ético a través del ejemplo.

COD GRI	INDICADOR DE DESEMPEÑO	GESTION	PRINCIPIO OM
LA1	Total de la fuerza de trabajo por tipo de empleo.	<p>Colaboradores directamente vinculados</p> <p>La generación de empleo siempre ha sido prioritaria para Corona. Al cierre del año 2009 se contaba con 9.981 colaboradores vinculados. El 99,3% de éstos tiene contrato a término indefinido con la empresa y el 0,7% cuentan con contrato a término fijo.</p>	Principio 8

LA2	Número total de empleados y rotación media desglosados por edad y genero.	<p>En el año 2009 hubo una rotación media del 19%, impactada especialmente por las unidades de negocio de retail.</p> <p>Cuando se genera una vacante, el primer mecanismo de selección utilizado es el concurso interno. En el año 2009 el 4,03% de las vacantes fueron cubiertas por personal interno, el 2,61% de este porcentaje correspondió a personal masculino y el 1,56% a personal femenino.</p> <p>La edad promedio de los colaboradores se sitúa entre los 30 a 50 años.</p>	
LA4	Empleados cubiertos por acuerdo /Convenio/ Pacto/ Convención Colectivo	<p>Corona cuenta con acuerdos colectivos que permiten llevar relaciones armónicas con los colaboradores y desarrollar espacios de dialogo que enriquecen las relaciones laborales y de liderazgo.</p> <p>El 39% de los empleados que tienen un contrato a término indefinido en Corona están cubiertos por un pacto/convenio/acuerdo o convención colectiva.</p>	Principios 1 y 3
LA6	Porcentaje de colaboradores representados en comités de seguridad y salud ocupacional	<p>Los comités paritarios son órganos que están conformados por representantes de la empresa y los colaboradores con el fin de promocionar la salud ocupacional en todos los niveles en función de logros, metas y objetivos concretos para la divulgación y motivación de las prácticas saludables y hábitos seguros.</p> <p>En la actualidad se cuenta con nueve comités paritarios de Salud Ocupacional (COPASO) en las unidades de negocio, con representantes de los colaboradores y de la empresa, los cuales se rigen por las disposiciones legales vigentes y con una conformación del 50% de representación del empleador y 50% del colaborador. En varias de nuestras compañías, la labor de dichos comités es complementada por actividades incluidas en el Total Production Manufacturing (TPM), los grupos naturales y los comités de proyectos.</p>	Principio 1

LA7	Tasa de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	<p>En Corona es una prioridad el cuidado de la vida y salud de sus empleados, contratistas, proveedores y visitantes.</p> <table> <tr> <th>CONCEPTO</th> <th>2009</th> <th>%2008-2009</th> </tr> <tr> <td>Horas/hombre trabajadas en el período</td> <td>24.968.254</td> <td>-2%</td> </tr> <tr> <td>No. Accidentes de trabajo con pérdida de tiempo</td> <td>613</td> <td>-2%</td> </tr> <tr> <td>Total días perdidos en el año por accidentes de trabajo</td> <td>3.408</td> <td>-25%</td> </tr> <tr> <td>No. de ausencias por causa médica</td> <td>10.400</td> <td>12,6%</td> </tr> <tr> <td>Días perdidos por causa médica</td> <td>52.415</td> <td>0,2%</td> </tr> <tr> <td>No. de accidentes fatales durante el período por personal propio</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> </table> <p>En el 2009 hubo reducción del 2% en el número de accidentes de trabajo. Este resultado se da como respuesta a las campañas de seguridad industrial, que se implementan en todas las unidades de negocio.</p>	CONCEPTO	2009	%2008-2009	Horas/hombre trabajadas en el período	24.968.254	-2%	No. Accidentes de trabajo con pérdida de tiempo	613	-2%	Total días perdidos en el año por accidentes de trabajo	3.408	-25%	No. de ausencias por causa médica	10.400	12,6%	Días perdidos por causa médica	52.415	0,2%	No. de accidentes fatales durante el período por personal propio	0	0%	Principio 1
CONCEPTO	2009	%2008-2009																						
Horas/hombre trabajadas en el período	24.968.254	-2%																						
No. Accidentes de trabajo con pérdida de tiempo	613	-2%																						
Total días perdidos en el año por accidentes de trabajo	3.408	-25%																						
No. de ausencias por causa médica	10.400	12,6%																						
Días perdidos por causa médica	52.415	0,2%																						
No. de accidentes fatales durante el período por personal propio	0	0%																						
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría.	<p>Corona valora el gran aporte que el conocimiento hace al desarrollo de competencias y talento de sus colaboradores. Por esta razón, permanentemente diseña programas encaminados a fortalecer las competencias y capacidades que hacen de los colaboradores personas altamente calificadas para el desempeño de sus labores.</p> <p>Las horas promedio de formación mostraron una tendencia creciente respecto al año 2008: Nivel 1 (Gerentes de Negocios): 46%, Nivel 2 (Jefes de Área): 62% Nivel 3 (Coordinadores): 10% Nivel 5 (Operarios): 39%.</p>																						
LA12	Porcentaje de empleados a término indefinido que reciben evaluaciones regulares del desempeño y	<p>Corona, se empeña en estimular el rendimiento y la calidad del desempeño en sus colaboradores. Por esta razón cuenta con un sistema de evaluación de desempeño, que permite a la mayor parte de los empleados obtener retroalimentación sobre la manera como desarrollan sus actividades.</p> <p>Durante 2009, el 61% de los empleados con contrato a término indefinido recibieron evaluaciones regulares de</p>																						

	de desarrollo profesional	desempeño.															
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo desglosado por edad y genero.	<p>Corona mantiene la distribución por genero y edad igual que en el año 2008.</p> <table><tr><th>Descripción</th><th>Mujeres</th><th>Hombres</th></tr><tr><td>Composición de los organos de gobierno corporativo desglosado por genero</td><td>19%</td><td>81%</td></tr></table> <table><tr><th>Descripción</th><th>Menor de 30 años</th><th>Entre 30 y 50 años</th><th>Mayor de 50 años</th></tr><tr><td>Composición de los organos de gobierno corporativo desglosado por rango de edad</td><td>3%</td><td>78%</td><td>19%</td></tr></table>	Descripción	Mujeres	Hombres	Composición de los organos de gobierno corporativo desglosado por genero	19%	81%	Descripción	Menor de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor de 50 años	Composición de los organos de gobierno corporativo desglosado por rango de edad	3%	78%	19%	Principio 1 y 6
Descripción	Mujeres	Hombres															
Composición de los organos de gobierno corporativo desglosado por genero	19%	81%															
Descripción	Menor de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor de 50 años														
Composición de los organos de gobierno corporativo desglosado por rango de edad	3%	78%	19%														

DERECHOS HUMANOS

Corona cumple los estándares laborales nacionales e internacionales y esta comprometida con el respeto de los derechos humanos de los empleados en el lugar de trabajo y en las comunidades donde opera.

COD GRI	INDICADOR DE DESEMPEÑO	GESTION	PRINCIPIO O.M.
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil	En Corona no se permite el trabajo de menores de edad en ninguna de sus unidades de negocio y adicionalmente se verifica que los proveedores de servicio y/o contratistas, cumplan con las leyes exigidas por el Gobierno Colombiano como la resolución 4,448 de 2005 que prohíbe expresamente el trabajo de menores de 18 años de edad.	Principio 1,2 y 5

HR7	Rechazo al trabajo forzoso y obligatorio	En Corona se cumple en los términos del artículo 2 del convenio número 29 y la recomendación número 35 de la OIT en relación al trabajo forzado y obligatorio	Principios 1,2 y 4
-----	------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------

COMUNIDAD

El desarrollo de Corona solo es posible en armonía con el desarrollo sostenible de la sociedad en términos económicos, ambientales y sociales. Desde su origen la cultura empresarial de Corona ha estado orientada a promover, fomentar valores y principios de calidad e incorporar la Responsabilidad Social Empresarial en la estrategia de negocio.

Corona busca promover el desarrollo económico, social y medio ambiental en las distintas comunidades en donde opera.

- Frente a los colaboradores, el objetivo es proveerlos de las herramientas que hagan posible su desarrollo profesional y personal garantizando así un mejor nivel de vida.
- Con los clientes busca satisfacer sus necesidades con productos de alta calidad y un excelente servicio.
- Con los accionistas, el compromiso está orientado a generar valor y sostenibilidad.

COD GRI	INDICADOR DE DESEMPEÑO	GESTION	PRINCIPIO O.M.
SO1	Naturaleza, alcance y eficacia de programas y prácticas que determinen y manejen los impactos y operaciones en las comunidades.	<p>A Corona le interesa el bienestar de los colaboradores y sus familias pues entiende la importancia que tiene este aspecto en la vida de cada ser humano.</p> <p>Amigos del Agua</p> <p>El Club Amigos del Agua busca crear consciencia, educar y promover un mayor entendimiento sobre la importancia del cuidado, respeto y buen uso de este escaso recurso natural y la preservación del medio ambiente en las generaciones futuras y los hogares colombianos.</p> <p>Terminamos el año 2009 con presencia</p>	

		<p>en tres municipios de Cundinamarca:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funza 5.249 estudiantes y 90 profesores de 16 colegios oficiales • Madrid 6.049 alumnos y 108 profesores de 19 colegios oficiales • Sopo 2.044 alumnos y 64 profesores de 9 colegios oficiales <p>Palabrario:</p> <p>Programa que promueve y acompaña el mejoramiento de las habilidades y prácticas pedagógicas de los maestros y estudiantes de preescolar a tercer grado como lectores y escritores:</p> <p>En el 2009 se capacitaron 2.036 maestros y 66.384 estudiantes en veinte municipios de Colombia.</p> <p>Numerario</p> <p>Promueve la construcción de estrategias pedagógicas y didácticas para la enseñanza de las matemáticas con los maestros de preescolar a tercer grado.</p> <p>En el 2009 se capacitaron 412 maestros y 11.096 estudiantes en 5 municipios del departamento de Antioquia.</p>	
SO2 SO3	<p>Porcentaje y numero total de unidades de negocio analizadas por el riesgo relacionado con la corrupción</p>	<p>Como principio de su actuar transparente Corona cuenta con un código de ética que exige que todas las relaciones con sus colaboradores, accionistas, clientes, competidores y entidades de gobierno deberán estar precedidas por la buena fe y la transparencia; entendida ésta como la ausencia de ocultamientos, segundas intenciones, manipulación, verdades a medias, inducción al error o percepción equivocada.</p> <p>Para asegurar la transparencia en sus relaciones, Corona ha implementado sistemas de control interno y de auditoria que permiten detectar cualquier</p>	Principio 10

corona

		<p>trasgresión que será desaprobada y sancionada ejemplarmente.</p> <p>El 100% de las unidades de negocio están cubiertas por el referido Código de Ética y cuentan con un comité para su control y seguimiento.</p>	
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Enfoque de Gestión sobre responsabilidad sobre productos

En todas las Unidades Estratégicas de Negocio se contempla el impacto en la salud y seguridad del cliente durante el proceso de investigación, desarrollo y producción.

COD GRI	INDICADOR DE DESEMPEÑO	GESTION	PRINCIPIO O.M.
PR1	Ciclo de vida de los productos y servicios en las que las que se evalúan para ser mejorados los impactos de los mismos en la salud y seguridad del cliente.	<p>Los productos cerámicos han sido diseñados bajo estrictos estándares de calidad, con el fin de prevenir efectos negativos en la salud y seguridad de los consumidores, tienen la propiedad de un ciclo de vida más largo a diferencia de otros recubrimientos y son mucho más asépticos, térmicos, de alta resistencia al agua y de fácil mantenimiento. Dadas sus características no son inflamables, ni contienen sustancias volátiles, evitando problemas de salud. De otro lado se han desarrollado productos que favorecen al medio ambiente y a la economía del consumidor.</p> <p>Colección Evolution Sanitarios & Lavamanos: Corona lanza su línea de sanitarios de una sola pieza Evolution que tiene como beneficio esencial un sistema de descarga variable. Con este sistema un hogar de 4 personas ahorra 5.846 litros de agua al mes versus los sanitarios tradicionales.</p> <p>Reductor de caudal de Grifería & Complementos:</p>	Principio 1

corona

		<p>Corona se destaca por emplear en sus líneas de grifería para lavamanos, lavaplatos y duchas para baños un dispositivo “reductor de caudal” que contribuye con un ahorro mensual cercano al 40% en comparación con aquellos productos que no lo tienen.</p>																	
PR5	<p>Políticas y encuestas sobre satisfacción del cliente</p>	<p>La política de satisfacción del cliente busca formalizar la promesa ofrecida por el producto o servicio. Incluye no solamente la calidad de éste, sino también las operaciones atinentes a su entrega y soporte técnico cuando sea pertinente, lo que implica reducir al mínimo las insatisfacciones y en caso de haberlas, responder por ellas oportunamente ante el cliente.</p> <p>La satisfacción del cliente se monitorea en la mayoría de las unidades manufactureras y de retail, mediante encuestas periódicas, contratadas con empresas especializadas o realizadas directamente. Los respectivos estudios buscan medir el grado de satisfacción de los clientes con la calidad del producto o el servicio y establecer las bases para un seguimiento de la calidad de estos.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>CALIFICACION DE SATISFACCION</th> <th>% de Satisfacción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ALMACENES CORONA</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>GAMMA</td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>MINERALES INDUSTRIALES</td> <td>91%</td> </tr> <tr> <td>PISOS & PAREDES</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>SANITARIOS & LAVAMANOS</td> <td>79%</td> </tr> <tr> <td>SODIMAC</td> <td>86%</td> </tr> <tr> <td>SUMICOL</td> <td>80%</td> </tr> </tbody> </table>	CALIFICACION DE SATISFACCION	% de Satisfacción	ALMACENES CORONA	84%	GAMMA	84%	MINERALES INDUSTRIALES	91%	PISOS & PAREDES	71%	SANITARIOS & LAVAMANOS	79%	SODIMAC	86%	SUMICOL	80%	
CALIFICACION DE SATISFACCION	% de Satisfacción																		
ALMACENES CORONA	84%																		
GAMMA	84%																		
MINERALES INDUSTRIALES	91%																		
PISOS & PAREDES	71%																		
SANITARIOS & LAVAMANOS	79%																		
SODIMAC	86%																		
SUMICOL	80%																		
PR6	<p>Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de</p>	<p>Todas las piezas publicitarias en Corona, se hacen considerando las normas que rigen el manejo de la publicidad para el Consumidor Colombiano y que están consignadas en el Decreto 3466 que dictamina la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) y la Guía del Consumidor cuyo objetivo</p>																	

corona

	marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	es especificar reglas en cuanto a marcación de precios, atención de garantías y publicidad. Adicionalmente, cualquier promoción es puesta a consideración del ente regulador para este tipo de actividades que garantiza el correcto manejo de la misma.	
--	---------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--
