



CORONA®

Reporte de Sostenibilidad Elige Circular 2022

“Queremos un futuro a la moda y sostenible, es la única forma de trascender como empresa”



Índice

- 04 Carta Gerente General.
- 05 Principales Indicadores 2022.
- 06 ¿Quién es Corona?
- 08 Hitos.
- 10 Estrategia de Sostenibilidad.
- 13 Prioridades de Sostenibilidad
- 15 Nuestros 7 Compromisos.
- 17 Transparencia en la Gestión.
- 27 Experiencia Positiva.
- 61 Conexión Social.
- 71 Cuidando Nuestro Mundo.

Carta Gerente General

Moda y sostenibilidad son conceptos que muchas veces se entienden como excluyentes. Desde Corona nos hemos comprometido a que sean ideas que puedan conectarse. Todos los días nos motiva tener una conducta empresarial responsable, lo que implica hacernos cargo de nuestro aporte y de nuestros impactos. El 2022 tuvimos un hito muy relevante en este camino, abrimos nuestra primera oficina en China, que nos permite estar más cerca de nuestros proveedores y de los procesos de producción de nuestra ropa. A través de rigurosas auditorías sociales, nos aseguramos de que nuestros estándares de sostenibilidad sean cumplidos por nuestros proveedores.

Osados es la palabra que muchos usan para clasificar nuestra comunicación. Yo prefiero valientes, porque nos atrevemos a renovar nuestra marca, a abrir otra tienda en regiones y mostrar los valores que nos movilizan en nuestra publicidad e imagen. Nuestro logo evolucionó, capturando nuestra visión y energía renovada. En un contexto desafiante para la economía del país y, especialmente, para el Retail, somos valientes y miramos con esperanza el futuro.

Desde hace varios años hemos trabajado la diversidad y la inclusión. Nuestra comunicación refleja esta apreciación por la diversidad a través de campañas y una potente presencia en redes sociales. Seguimos comprometidos con los desfiles más inclusivos de Chile y hoy hemos dado un nuevo paso al formar el equipo de deportistas Corona que nos representarán en el Parapanamericanos de Santiago 2023.

Atreverse a aportar, a colaborar sin importar el tamaño, o el resultado es algo que nos caracteriza. Cada tienda Corona es un punto de encuentro donde la moda sostenible cobra vida y donde nuestro impacto en el planeta se vuelve más consciente. Hemos crecido en Ecommerce, tanto en la publicación de productos, como en la mejora en los tiempos de despachos. Además, nos atrevimos a innovar con puntos de entrega y devolución para mejorar la experiencia de nuestros clientes.

Este reporte es un ejercicio para transparentar nuestros avances y lo que aún nos falta en sostenibilidad, para poder seguir trabajando y siento que, además, demuestra nuestra de valentía como equipo humano en un contexto desafiante para el Retail.

Corona, Vestimos el Sueños de ser tú Mismo.

Ernesto Bartel, Gerente General.



Principales Indicadores 2022



Economía Circular
Lanzamos corners en colaboración con **Vestuá**.

97,7%
Nivel de servicio en despachos.

Entrega el mismo día
para las compras entre las 00 y las 11 am en **34 comunas de la RM.**

70%
Crecimiento en la cantidad de productos publicados en Ecommerce versus el año anterior.



15
Toneladas
de ropa reciclada en el Ropero Consciente.



+800.000
seguidores en redes sociales.



1.500
horas de voluntariado corporativo en los últimos 12 meses.

253%
de crecimiento en entregas **Click & Collect.**

¿Quién es Corona?

Tiendas Corona es una cadena de Retail fundada en 1955 por Leonardo Schupper. Su propósito es democratizar el mundo de la moda y generar un espacio accesible, inclusivo y sostenible, que permita hacer tangible la promesa “**Vestimos el sueño de ser tú mismo**”.

Corona tiene una concepción sustentable del negocio, en el que las personas están al centro. Por ello, cuenta con 4 valores estratégicos corporativos: **transparencia, diversidad, sostenibilidad e inclusión**. La compañía quiere ser un actor social relevante, que aporte de manera proactiva al entorno, a sus socios estratégicos y a las comunidades donde se desempeña. Con una apuesta por la omnicanalidad, Corona está presente en los principales marketplace del país y en corona.cl. Tiene además 55 tiendas disponibles desde Arica hasta Punta Arenas, todo con la finalidad de ofrecer una experiencia distintiva.

Actualmente tiene más de 2.000 colaboradores.





10 tiendas

Zona Norte

15 tiendas

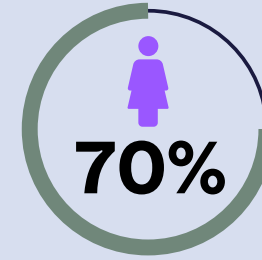
Zona Centro Norte

16 tiendas

Zona Centro

14 tiendas

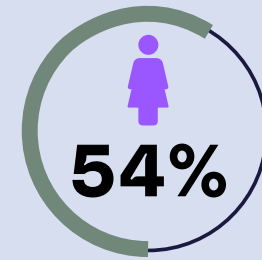
Zona Sur



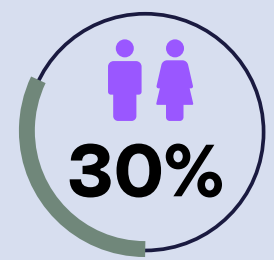
de los
colaboradores
son mujeres.



de los
colaboradores
tiene 30 años
o menos.



de las gerencias
y jefaturas de
tiendas son
lideradas por
mujeres.



de colaboradores
tienen entre 18 y
25 años.

**Direcciones en Anexo*

Hitos

2022 fue un año en que se consolidaron cambios y un estilo único de hacer las cosas como empresa. En base a nuestros valores hemos trabajado de modo consistente para profundizar cambios que nos enorgullecen. Nuestras tiendas son ejemplo de nuestros valores, cada día más sostenibles, con una experiencia inclusiva y con las últimas tendencias de moda a un precio accesible.



Renovamos Nuestra Imagen de Marca

después de 12 años, con una propuesta fresca y moderna. Esta transformación no sólo nos reenergizó como equipo, sino que también nos representa de manera más genuina.

Ecommerce

Sigue creciendo, hemos aumentado un 70% los productos publicados en corona.cl. Seguimos sumando puntos de entrega y también hemos disminuido nuestros tiempos de despacho para satisfacer mejor a nuestros clientes.

Ropero Consciente

Recolectamos más de 24.000 kilos de ropa que se han entregado a más de 12 comunidades. Hemos recibido ropa en todas las tiendas Corona a lo largo de Chile. Los clientes Corona han sido fundamentales en este desafío que le da una vida más larga a la ropa y que va en ayuda de quienes más lo necesitan. Las prendas luego son donadas en comunidades que lo requieren.

Voluntariado Corporativo

Estamos muy orgullosos de nuestro voluntariado corporativo, que se reúne una vez al mes en el Centro de Distribución para seleccionar y clasificar la ropa que será donada en distintas comunidades. Además, el voluntariado se activa, en caso, que exista una emergencia país.

Desfiles Inclusivos

En conjunto con la Municipalidad de Vitacura, Santiago y Santa Cruz, dimos continuidad a los desfiles inclusivos. Esta instancia es una verdadera fiesta de alegría e inclusión donde mostramos el poder de una marca como Corona para visibilizar las diferencias.

Lanzamiento Equipo de Deportista Corona

Como una manera de seguir profundizando en su compromiso con la inclusión, Corona reunió a 4 destacados deportistas paraolímpicos que representarán al país en la gran fiesta deportiva de los Juegos Paraolímpicos que se celebrará en Chile el 2023.



CORONA®

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

La integración de la sostenibilidad en el enfoque de negocio de Corona es fundamental para garantizar su viabilidad y aporte a largo plazo.



Una Urgencia que nos Moviliza

Quedan sólo 7 años para cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. El trayecto será tan importante como el resultado que los inspira. Esta agenda al 2030 busca grandes metas comunes para el mundo que soñamos para las nuevas generaciones. Este es el programa de transformación más ambicioso que haya adoptado la humanidad a lo largo de su historia y mayor proyecto común de convivencia para la paz y la prosperidad de las personas y el planeta.

Tenemos el deber de lograr un cambio transformador en todos los países y en todas las organizaciones. El mundo requiere acciones climáticas, alimentarias y sociales con urgencia. Y esto no lo pueden hacer los estados por si solos. Las empresas tienen un rol fundamental para acelerar los cambios necesarios y actuar de manera coordinada con el gobierno y la sociedad civil.

Por ejemplo, Latinoamérica es la región con mayor riqueza medioambiental del mundo y también es un continente mucho más vulnerable a los efectos del cambio climático. A pesar de ser una de las regiones que menos gases de efecto invernadero emite, las consecuencias de este cambio afectan la región con más fuerza, por los niveles de desigualdad y pobreza presentes, que no permiten anticiparse a los riesgos y de rearmarse, posteriormente, a los daños. Por eso, debemos avanzar de manera integral.

La Estrategia de Sostenibilidad de Corona se hace cargo de varios ODS para ser un aporte en este norte común. Y en este punto, tenemos la convicción desde el directorio, los líderes y colaboradores que este es el único camino para ser una empresa que se proyecte al futuro. Para construir este mapa de ruta consideramos el diálogo con nuestros grupos de interés para cocrear iniciativas sostenibles en el tiempo. Hemos trabajado de manera consistente la sostenibilidad como un pilar estratégico, avanzado de manera humilde, pero con la esperanza de ser un aporte.

Los últimos tres años han sido complejos para el Retail y el equipo Corona ha demostrado tener el talento y el arrojo para atreverse a innovar, cambiar y repensar procesos claves que sean atingentes a los desafíos del entorno y de sus grupos de interés.

En un contexto económico desafiante para el país como el actual, es más importante que nunca mantenerse fiel a los valores que definen al equipo de colaboradores Corona y seguir trabajando de manera consistente por ofrecer productos de moda, convenientes y con atributos sostenibles a nuestros clientes a través de una experiencia omnicanal y cercana a lo largo de Chile.

En representación de los Accionistas y del Directorio quiero agradecer a los Colaboradores y Clientes de Corona, por construir juntos una empresa que valora los desafíos y se transforma, mirando al futuro.



Claudio Muñoz,
Presidente Directorio Corona

Estrategia de Sostenibilidad

Corona considera parte estructural de su estrategia avanzar a ser una empresa más sostenible. Por ello, está trabajando para que todo su quehacer aporte a construir un mejor futuro para el medioambiente y las comunidades con las que se relaciona. Corona quiere que para el año 2030, el 60% de sus productos cuente con atributos sostenibles. La compañía ha cambiado progresivamente las materias primas de su ropa, por opciones orgánicas, recicladas y/o más amigables con el medioambiente que se reflejan en su colección **“Elige Circular”**.

Además, cuenta con etiquetas de papel certificado y se está avanzando en tener un packaging más sostenible en todos sus productos.



Prioridades de Sostenibilidad

Transparencia en la Gestión



Nos inspira actuar de una manera integral, guiados por principios sólidos que nos llevan a tener un quehacer coherente y una comunicación consistente.

Experiencia Positiva



Nos apasiona entregar una experiencia Corona, cercana y empática hacia nuestros clientes y colaboradores, entendiendo que juntos podremos evolucionar, buscar el desarrollo mutuo e impactar de manera positiva en el entorno.

Conexión Social



Queremos ser un actor social relevante y que aporte de manera proactiva al entorno, a nuestros socios estratégicos y a las comunidades donde nos desempeñamos.

Cuidando Nuestro Mundo



Buscamos mejorar día a día y avanzar hacia un actuar cada vez más limpio y con menor impacto en el medioambiente.

Prioridades de Sostenibilidad

Transparencia en la Gestión

1. Gestión Íntegra y Transparente.
2. Estrategia y Políticas Claras.
3. Liderazgo Comprometido.

Experiencia Positiva

Clientes:

1. Tiendas y Colecciones Inclusivas.
2. Omnicanalidad y Logística.
3. Comunicación y RRSS.

Colaboradores:

1. Desarrollo y capacitación continua.
2. Comunicación Permanente
3. Sindicatos como Aliados

Conexión Social

1. Desfiles Inclusivos.
2. Alianzas Estratégicas.
3. Gestión de Proveedores / Auditorías Sociales.
4. Ropero Consciente.
5. Voluntariados.

Cuidando Nuestro Mundo

1. Producción Sostenible.
2. Economía Circular: Elige Circular.
3. Certificaciones Externas.
4. Gestión de Residuos y Packaging.
5. Logística más Verde.

Comunicación en sostenibilidad.

Comité de Sostenibilidad / Revisión de avances en Directorio.

Nuestros 7 Compromisos en Sostenibilidad



1. Consumo Consciente.



2. Aprovechamiento Responsable.



3. Plan Corona Inclusivo.



4. Experiencia Cliente Corona.



5. Relacionamiento con las Comunidades.



6. Gestión de Residuos y Economía Circular.



7. Concientización.



Compromiso Corona

Nuestro compromiso con la sostenibilidad está plasmado en nuestros valores y también en nuestra web, donde se encuentran todas las iniciativas y novedades relacionadas con la sostenibilidad en Corona.

En este espacio contiene las noticias, compromisos y avances.

[NUESTRO BLOG >](#)

CORONA.CL/BLOG/POST/COMPROMISO-SUSTENTABILIDAD

Además puedes encontrar más información en nuestras Redes Sociales.

CORONA®

TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN

Nos inspira actuar de una manera integral, guiados por principios sólidos que nos llevan a tener un quehacer coherente y una comunicación consistente.



Directorio



Claudio Muñoz
Presidente del Directorio

- Ingeniero Civil Industrial U. de Chile
- Magister Investigación y Operaciones U. de Chile.



Janet Awad
Vicepresidente del Directorio

- Ingeniera Comercial U. de Chile.
- Advance Strategic Planning, Berkeley University.



Alex Fischer
Miembro Independiente

- Abogado U. de Chile
- LL.M, New York University.



Juan Manuel González
Miembro Independiente

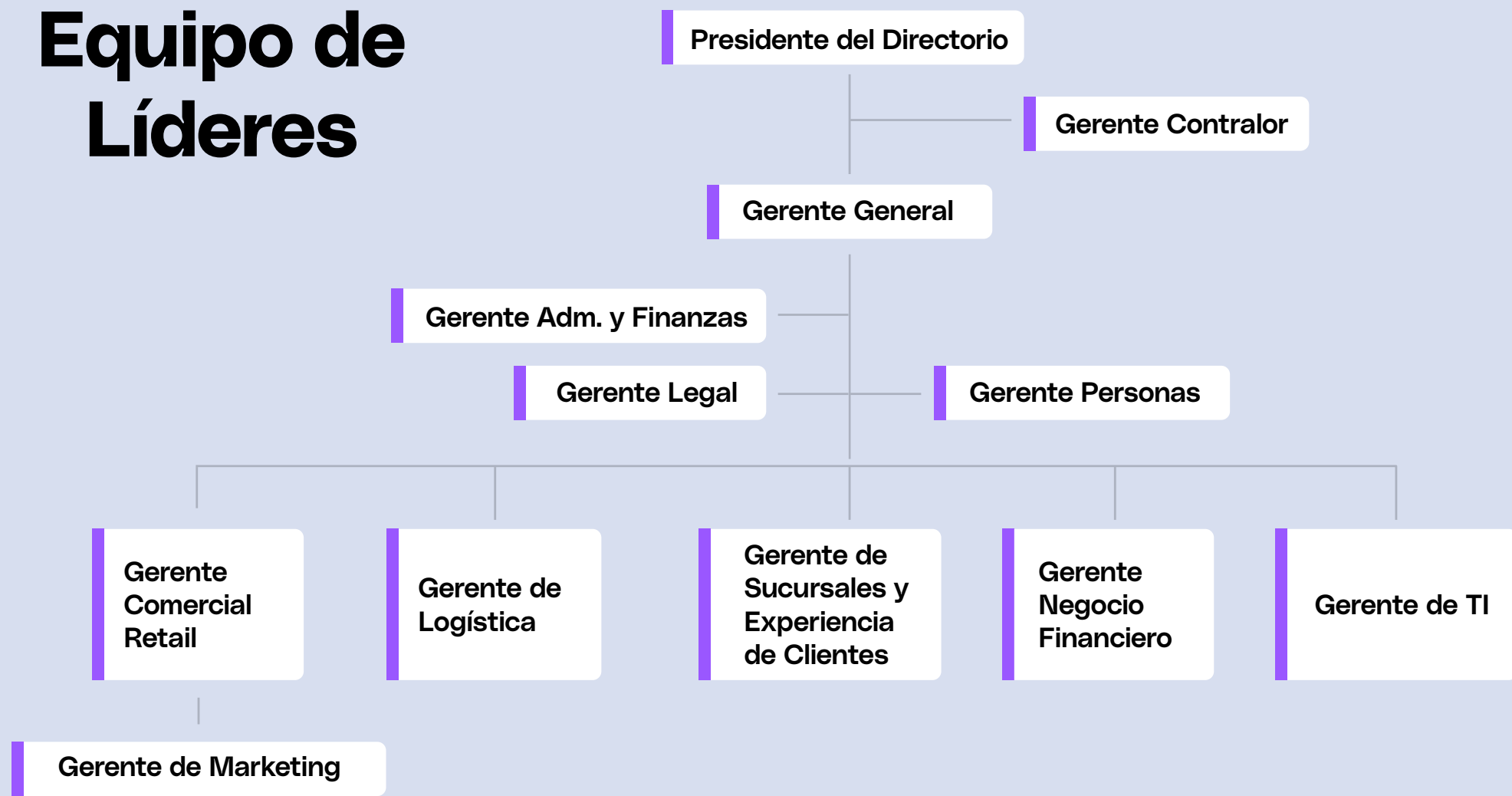
- Ingeniero Civil Industrial U. de Chile.
- MBA UCH / Tulane University.



Paula Schupper
Accionista

- Empresaria.
- Representante hermanos.

Equipo de Líderes



Propósito

“Ser Líderes en Moda Accesible y Sostenible para Todos”

Corona busca en su actuar ser coherentes con su propósito y valores, donde las personas están al centro en una estructura compañía: más transversal, flexible, sostenible y enfocada en el cliente.

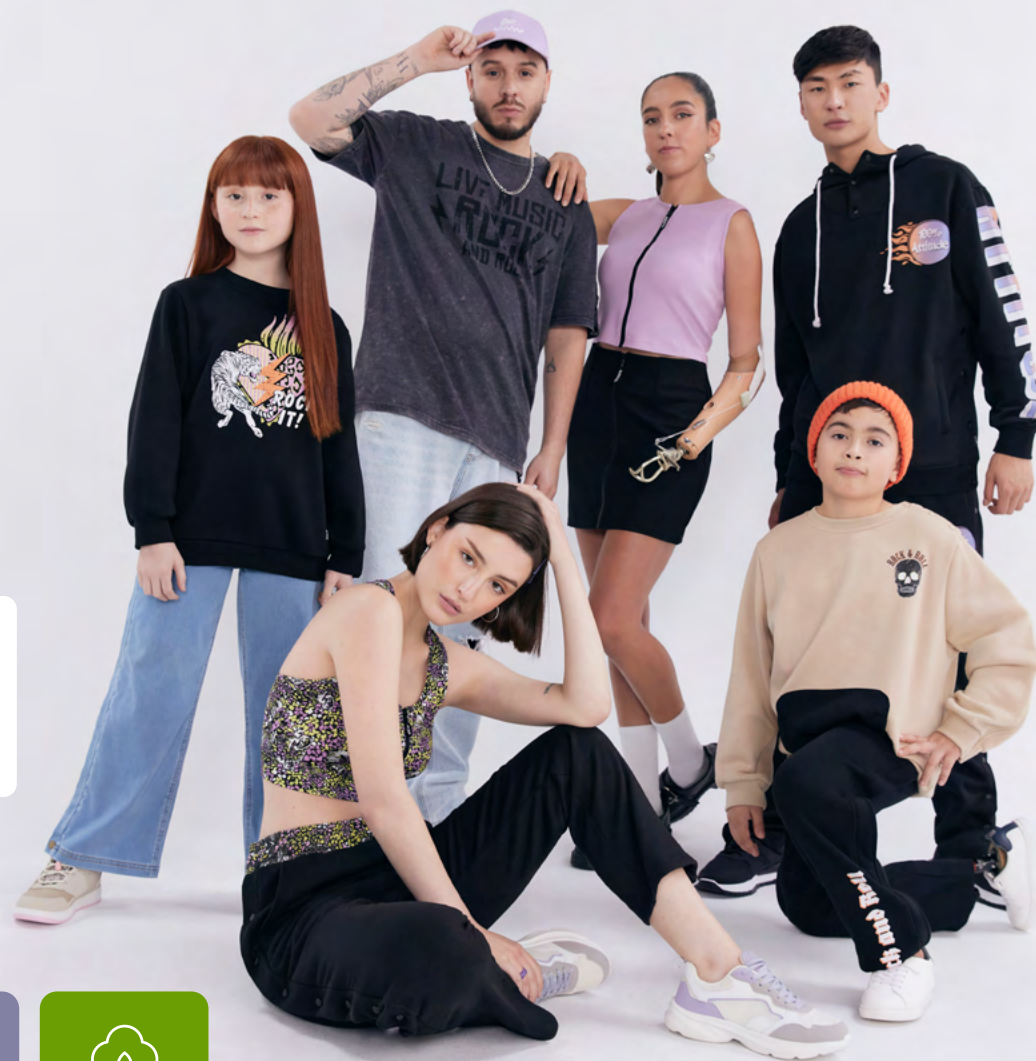


“Corona pasó de ser una compañía basada en procesos, a una compañía movilizada por sus valores, con foco en la experiencia del cliente”.

Ernesto Bartel, Gerente General.

Valores Corporativos

Corona quiere ser un actor social relevante que aporte de manera proactiva al entorno, a sus socios estratégicos y a las comunidades donde se desempeña.





Gestión Íntegra y Ética

Corona cuenta con una estructura que vela por su actuar ético y de cumplimiento. Además, las políticas empresa actúan como un marco regulador de lo que se espera de cada colaborador, partiendo siempre desde el principio de la buena fe, honestidad y lealtad a la organización.

Código de Ética funciona como un paraguas que guía todas las políticas empresa y proporciona una comprensión de los principios y valores que orientan el actuar de los colaboradores Corona, dentro y fuera de la empresa.

Comité de Ética: Compuesto por Gerente de Personas, Gerente Legal y Gerente Contralor, quienes se preocupan de velar por el cumplimiento de los principios, valores y políticas empresa.

Contraloría – Certificada por el IAI España: Establece planes basándose en los riesgos existentes en la organización, incluyendo: los proyectos que se determinen de acuerdo a la evaluación de riesgos, actividades de consultoría asumidas durante el periodo considerado, seguimiento y, plan de capacitación asociado a los riesgos organizacionales detectados.

Subgerencia Compliance: Esta área resguarda que se gestione y cumpla con los siguientes modelos: Prevención del Delito, Libre Competencia y Prevención e Investigación de Fraudes.

Canal de Denuncias: Canal externo para mayor objetividad y que es gestionado por la Fundación Generación Empresarial.

Políticas

Los colaboradores tienen a sus jefaturas directas para resolver cualquier duda en estas materias. Algunas de las políticas son:

1. Política sobre Conflictos de Interés.
2. Política sobre Uso y Protección de Activos de la Empresa.
3. Política de Proveedores.
4. Política Libre Competencia.
5. Política de Salud y Seguridad.
6. Política de Relaciones con el Cliente y Calidad del Producto.
7. Política de Relaciones Laborales.
8. Política de Confidencialidad.
9. Políticas de Puertas Abiertas.
10. Política de Diversidad e Inclusión
11. Modelo de Prevención del Delito (Ley N°20.393).
12. Política sobre Relación con Autoridades. (Ley N° 20.730).
13. Política de Seguridad de Información y Ciberseguridad. (Ley N° 21.180)
14. Política de Reclutamiento y Selección.
15. Política de Compra de Bienes y Servicios.
16. Política Ley de Responsabilidad Extendida del Productor.
17. Política de Cambio de Producto.
18. Política Tienda Pet Friendly.



Modelo de Gestión de Riesgo Integral

El Directorio delega el análisis y seguimiento periódico de los riesgos de crédito, liquidez y operacionales en el Comité de Gestión de Riesgo Integral. Además, hay comités especializados que complementan esta información.

Su objetivo es proveer un proceso clave para la adecuada gestión de riesgos de Corona, impulsado desde el Directorio, considerando la existencia de una estructura de Comités, de políticas alineadas con las áreas tomadoras de riesgo y con un efectivo y oportuno reporte.



Protección de Datos Personales y Ciberseguridad



La seguridad de la información de nuestros clientes es fundamental por eso nos hacemos cargo en 3 niveles:

GOBIERNO

- Participación de la Alta Administración y Directorio.
- Políticas Corporativas de Seguridad y Ciberseguridad.
- Comité de Seguridad.

GESTIÓN

- Gestión de Riesgos.
- Colaboradores Capacitados.
- Apego a estándares Internacionales.
- Gestión de Vulnerabilidades.

OPERATIVO

- Security Operation Center (SOC).
- Antivirus.
- Antispam.
- Gestor de Vulnerabilidades.
- Data Lost Prevention.

Pilares Estrategia de Seguridad y Ciberseguridad:

Normas ISO 27001 Gestión de Seguridad y Adherencia a PCI-DSS

Cumplimiento Normativo

Gestión Amenazas y Vulnerabilidades de Ciberseguridad



Transparencia en la Comunicación

El 2022 se trabajó por comunicar y posicionar la agenda de la compañía, Esto significó que las apariciones en medios de comunicación de la compañía comenzaron a consolidar los valores de la marca: transparencia, diversidad e inclusión, y sostenibilidad. El resultado aportó a la reputación corporativa.

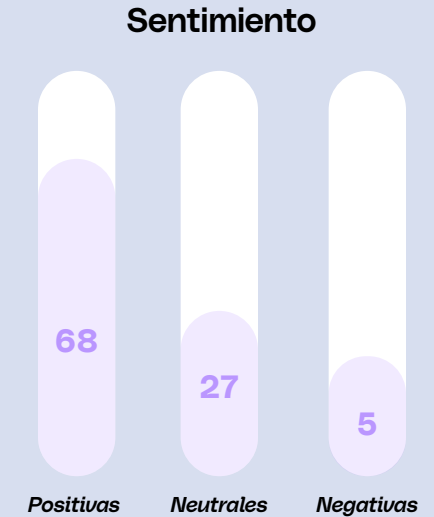
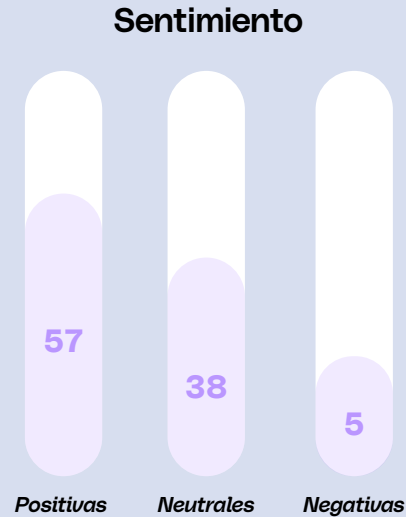
El posicionamiento de noticias positivas relacionadas a eventos, campañas de sostenibilidad, destacar la inclusión, además de anuncios corporativos como apertura de tiendas, muestran el positivo cambio de foco en la comunicación. Las noticias en prensa, que crecieron en un 69%, muestran el crecimiento de la compañía, suman valor a la marca frente a sus stakeholders y mejoran la reputación.

2022 Hitos

Corona on the Road
Fortalece el Ecommerce
Ropero Consciente
Apertura Tienda Concepción
Nuevos Puntos de Reciclaje
Cyberday - Adaptive
Desfiles Inclusivos

Resultados de Prensa

Comparativos 2021 vs 2022



Pilares de comunicación 2022

a) Corporativo + Operaciones

- Apertura tiendas
- Día de la Madre
- Black Friday
- Ofertas laborales
- Marketplace Ripley
- Ofertas

b) Sostenibilidad

Medioambiente

- Corona on the Road
- Ropero Consciente
- Buena Tela

Valores de marca (inclusión)

- Línea Inclusiva
- Desfile Inclusivo
- Visibilidad Trans

CORONA®

EXPERIENCIA POSITIVA

Nos apasiona entregar una experiencia Corona, cercana y empática hacia nuestros clientes y colaboradores, entendiendo que juntos podremos evolucionar, buscar el desarrollo mutuo e impactar de manera positiva el entorno.



Nuevo Logo Para Los Nuevos Desafíos

Este rebranding es un hito para la compañía, ya que tras 12 años, deja su característico color morado, para optar por una imagen más innovadora y que va de la mano con acercar las tendencias de la moda internacional a precios accesibles y de buena calidad.

“Esta nueva identidad visual es otro paso en nuestro camino de robustecer una marca con tanta historia como es Tiendas Corona. Este lanzamiento lo realizamos en un momento muy especial de la industria, donde hay incertidumbre, pero fieles a nuestra tradición, somos una marca valiente y que se atreve a innovar en tiempos difíciles”, comentó **Ernesto Bartel, Gerente General de Tiendas Corona.**

En este rebranding se quiso destacar los atributos de la marca, la cual hace un par de años ya tomó una senda clara de cómo es acercar productos que permitan a los chilenos vestirse de una manera en la que se sientan cómodos con su imagen, potenciando la diversidad y una propuesta de moda.



CORONA®



¿Cómo fue la interna del cambio de marca?

Los cambios de marca se preparan en secreto y con meses de anticipación. En el caso de Corona, un pequeño grupo trabajó con la agencia FutureBrand en este nuevo diseño. Desde el principio se consideró necesario un lanzamiento previo con los colaboradores del país. La perspectiva interna estuvo a cargo del equipo de comunicaciones internas quienes prepararon el teaser, la transmisión a regiones y centro de distribución; y los mensajes fuerza para que todos se sintieran involucrados en este cambio.

La mañana en que se destapó el nuevo logo en la icónica tienda Alameda, comenzó con un desayuno para celebrar con el equipo de colaboradores esta nueva imagen. El día anterior se colgó un lienzo, para así destaparlo junto a los trabajadores de Corona. Los principales ejecutivos de la empresa hablaron de las características que tiene el nuevo logo y cómo éste busca representar más genuinamente el Corona de hoy.

En la noche, de este importante día, culminó con un desfile de moda con los principales rostros de la marca. Fue una velada llena de alegría donde se mostró la colección de la temporada junto a la nueva imagen y logo. Además, se presentó el dúo Power Peralta que llenó de energía a los invitados y el cierre estuvo en manos del legendario grupo Tiro de Gracia.

Experiencia Positiva de Clientes

Comunicación Corona y su potencia

“Nos atrevemos a ir cada día por más”

Corona tiene una presencia y comunidad importante en redes sociales, además este año tuvo la oportunidad de estar presente como auspiciador en el Festival de Viña del Mar. Esta instancia fue muy importante para la marca.

*“Creemos en nuestro trabajo, en la consistencia de la comunicación y nos atrevemos a ir cada día por más. Estar en el Festival de Viña y en televisión abierta fue una gran oportunidad para mostrar a Corona” expresa **Jose Pablo Mandiola, Gerente Comercial Corona***



Festival de Viña del Mar más Sostenible

En el contexto de la fiesta más importante de la música latinoamericana, Corona estuvo presente con toda su propuesta de sostenibilidad y moda circular. Además, de volver a la publicidad masiva en un evento de gran envergadura, la empresa implementó Corona on the Road, con una tienda pop up y con la iniciativa Buena Tela, que permite que las personas puedan reparar de manera gratuita detalles como cierres, bastas, colocación de botones o pequeños arreglos. De esta forma, se busca impulsar la economía circular y el cuidado del medioambiente.

Otras de las iniciativas que estuvo presente fue el “Ropero Consciente”, que invita a que los consumidores generen un descarte consciente de ropa para entregarla a las comunidades que así lo requieran.

“Estar presentes en la mayor fiesta del verano es una gran oportunidad para que todos los asistentes al Festival de Viña conozcan nuestras iniciativas de economía circular y entre todos hagamos un Festival más sostenible”, comentó
María Teresa Salamanca, Gerenta de Marketing de Corona.





Nueva tienda en Concepción

Cuarta en la Región del Biobío

*“Con esta apertura seguimos apostando decididamente por las regiones de Chile. Y eso lo estamos haciendo pensando en la inclusión, en adaptar espacios para personas con discapacidad, en convertirnos en un lugar amigable con las mascotas y aplicando innovaciones como colgadores ecológicos y maniqués biodegradables”, explica **Felix Crocco, Gerente de Sucursales y Experiencia de Clientes.***

La tienda cuenta con espacios habilitados para un tránsito expedito en silla de ruedas, botones de autoayuda o autoatención en puntos estratégicos de la tienda, cajas habilitadas con dimensiones especiales, etiquetas de productos con descripción en braille, probadores adaptados, entre otras medidas.

Un punto diferenciador de este nuevo espacio es que es la primera tienda del Retail nacional que tiene únicamente maniqués biodegradables, los que están hechos con materiales amigables con el medioambiente y que, una vez que cumplan su ciclo de vida, no generarán impactos.

El diseño del artista local Cristián Erré plasma la identidad de los penquistas, en potentes colores rosados y morados, destacando aquellos elementos que definen a la ciudad y sus habitantes. El espacio busca a través del arte mejorar el entorno urbano.

Concepción Barros Arana se suma a los actuales 40 establecimientos que tiene Corona a nivel regional, los que están emplazados a lo largo de todo Chile.

Este nuevo espacio Corona, ubicado en el corazón de la ciudad penquista -Barros Arana 779- es el más importante de la zona sur y cuenta con un mural intervenido por un artista local.



Primera Colección de Ropa Inclusiva en Chile

En agosto del 2022, Corona presentó la primera colección de ropa inclusiva del Retail nacional. Esta incorpora diseños de pantalones, poleras, polerones, buzos y faldas que están adaptados con broches, cierres y aperturas en los lugares necesarios para que sean cómodos y prácticos para personas con discapacidad física y sus cuidadores.

El lanzamiento se hizo en la tienda inclusiva de Alameda Centro. En el evento participaron el Gerente General de Corona, Ernesto Bartel; la Directora Nacional (S) del Senadis, Eva Veloso; y la deportista paraolímpica y modelo de Corona, Daniela Zapata. En la ocasión se realizó un desfile protagonizado por modelos en situación de discapacidad, quienes también formaron parte de la etapa de testeo y prueba de las prendas de la colección. En la publicidad de la propuesta participaron: el periodista, Maxi Bustos; la atleta paraolímpica y Campeona Mundial Juvenil, Amanda Cerna; además de dos niños: Juan Pablo Candia y Florencia Catalán, habituales modelos de Corona.

“Para uno de cada cinco chilenos que viven con una discapacidad, algo tan simple como vestirse todos los días puede ser un desafío. Pensando en ellos, la colección es el primer paso que estamos dando en esta dirección. Durante 2022, trabajamos para sumar ropa de moda que fuera simple y fácil de ocupar por las personas con discapacidad física.”

Jose Pablo Mandiola,
Gerente Comercial Corona



Desfiles Inclusivos en Vitacura, Santiago y Santa Cruz

Como ya se ha hecho tradición, para finalizar el año, Corona realiza un desfile de moda que demuestra su compromiso profundo con la diversidad e inclusión. Esta vez se realizaron tres: Vitacura, Santiago y Santa Cruz.

Estos desfiles se han transformado en una verdadera fiesta de alegría y celebración para todos los grupos que tienen un espacio en ella. Además, este año dos familias de colaboradores participaron en esta instancia. En el caso de los desfiles de la Región Metropolitana, pasaron más de 30 modelos entre: niños y persona con discapacidad, modelos plus size, inmigrantes, representantes de la comunidad trans y otras personalidades que luchan por hacer del país más diverso e inclusivo tuvieron un espacio de representación. Además, desfilaron hijos de colaboradores de tiendas Corona y vecinos de ambas comunas.

En el caso del desfile de Santa Cruz, participaron 17 modelos pertenecientes a la Escuela Especial de Santa Cruz, el Centro de Rehabilitación de la comuna de Lolol y la Escuela especial de Nenuihue. Al evento asistieron más de 300 personas y tuvo también un show a cargo de artistas locales. El alcalde de Santa Cruz, **William Arévalo Cornejo**, dijo: *“Estamos muy contentos de contar con el apoyo de Corona en este proyecto tan bonito en el marco del mes de la discapacidad. Invitamos a otras empresas a sumarse a celebrar la diversidad e inclusión”*.



2018



Primera marca con discurso diverso



Se incluye lenguaje de señas en todo el contenido

2019

Primera Colección Pride



Primera colección con características sostenibles



Nace Colección Elige Circular. Campaña Recicla Tus Jeans

Alianza con las fundaciones Todo Mejora y Renaciendo



2020 • 2021 •

Corona elegida Tercera Marca más Innovadora.



Definición de Pilares Estratégicos Corporativos

Desarrollo de Estrategia de Sostenibilidad

Creación de área de D&I en Gerencia de Personas



Lanzamiento de Hang Tag Braille



Lanzamiento de Estrategia de Sostenibilidad



Lanzamiento de nueva Política de D&I



Limpieza de playas y reciclaje de ropa



Campaña lava menos tus jeans



Colección Pride con todas las categorías



Incorporación a Pride Connection



Definición de avances de tiendas inclusivas



Primer Desfile Inclusivo



2022



Lanzamiento de Ropero Consciente



Lanzamiento de primer reporte Elige Circular



Lanzamiento de Voluntariado Corporativo



Lanzamiento de Buena Tela



Desfile Inclusivo Santiago y Santa Cruz



Propuesta sostenible en Festival de Viña del Mar.



Presentación Equipo de Deportistas Parapanamericanos



Alianza educativa con UDD



Primera Colección Adaptativa

Desfile Inclusivo Vitacura



2023



Lanzamiento de Espacio Seguro Tiendas (Neurodivergencia)

Omnicanalidad

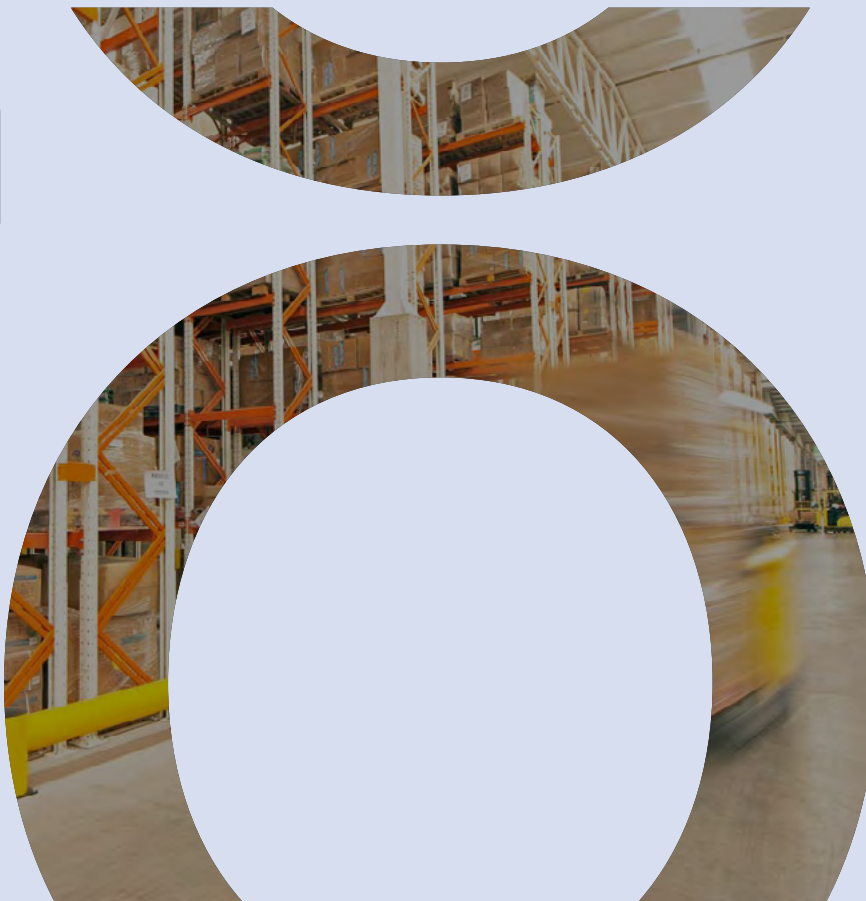
La omnicanalidad ha acelerado muchas transformaciones en distintas áreas de Corona, queremos avanzar en una experiencia consistente y de calidad, independiente del canal de venta. Esto implica el trabajo de áreas como Ecommerce, tecnología y logística.

-50%  en tiempos de entrega en RM

Bajaron los plazos de entrega al cliente en RM en 50% y en el resto de Chile en un 30%.



Existen los siguientes **canales de venta** on line: Corona.cl, Dafiti, Mercado Libre, Mercado París, Mercado Ripley y Marketplace de Falabella.



Dentro de las innovaciones relacionadas con la **tecnología en tienda** destacan los proyectos de: Despacho desde Tienda, Click&Collect, Caja de Autoatención y POS móvil.

Una Distribución con Foco en el Cliente

En los últimos dos años, Corona ha hecho una modificación significativa de su logística para asumir de una mejor forma los desafíos relacionados con el negocio.

El equipo de logística además ha realizado cambios para ser más eficientes, destacando por ejemplo la eliminación del turno de trabajo de noche y la incorporación de imagen relacionada con los valores empresa en el casino.

Con foco en el cliente, se han mejorado los tiempos de entrega. En RM se ha llegado a un despacho para el mismo día para compras antes de las 11 am. Además, se han disminuido significativamente los tiempos de envío llegando a 3 días hábiles en RM, V, VIII y hasta 5 días hábiles para el resto de las regiones.

El Centro de Distribución tiene más de **34.000 metros cuadrados**.

97,7% Llegó el nivel de servicio NPS para más de 300.000 pedidos on line.





La ISO 9001 establece un marco de trabajo que las organizaciones pueden seguir para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente sus procesos de gestión de la calidad para mejorar la satisfacción de los clientes.

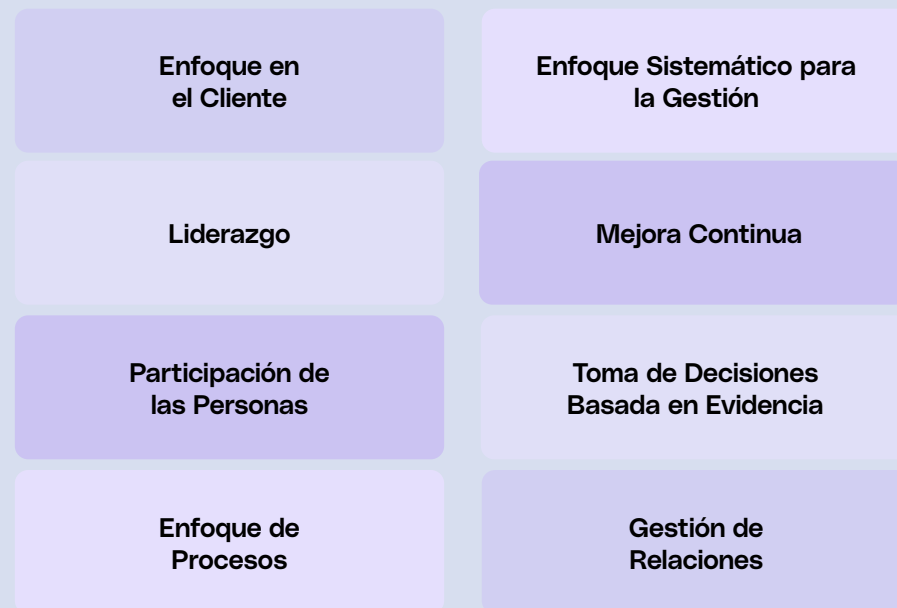
ISO 9001, una mirada para la mejora

El Centro de Distribución Corona se certificó en ISO 9001, respecto al ámbito de la recepción, almacenamiento, picking, despacho de vestuario, calzado a tiendas y clientes de Ecommerce Corona. Este hito significa un gran paso en la mejora continua de nuestra logística.

“Esta certificación nos proporciona las bases para desarrollar procesos y controles de calidad efectivos, que tenga como resultado un excelente nivel de servicio sostenible en el tiempo, de tal manera de poder cumplir con las expectativas de nuestros clientes internos y externos”.

Andrés Ramírez, Gerente de Logística.

Principios y componentes clave de la ISO 9001:



Despacho desde Tienda



Envíos de los pedidos solicitados por los clientes desde la propia tienda física, reportando beneficios muy importantes:

27 Tiendas activas a lo largo de todo el país.

Mayor profundidad de Stock, generando mayor rotación en tiendas físicas.

Penetración de venta entre 9% - 13,5% en pedidos de Corona.cl

Menor tiempo de entrega en regiones, sobre todo, las extremas.

Click & Collect



Permite a los clientes comprar on line y recoger su pedido de manera física y presencial.

50 tiendas activas para retiro en tienda.

Preparación desde el CD o de la Tienda.

Entrega gratuita de cara a cliente.

Kiosko



Nuestro kiosko tiene funcionalidades orientadas a mejorar la **experiencia y transparencia** de compra de los clientes.

Consulta precio y promociones.

Consulta tu saldo. (Tarjeta Corona)

Compra en corona.cl.

Fidelización de clientes.

Mensaje Elige Circular, en el caso que el producto sea de la categoría sostenible.

Más Cerca de Nuestros Clientes



Esta empresa presta el servicio de recoger nuestros pedidos desde el Centro de Distribución hacia el punto que nuestros clientes elijan para retirarlo, entregando mayor flexibilidad. Hoy existen 54 puntos en RM, 12 ubicados en el sector Oriente, gestionando los envíos de nuestros clientes a los puntos más cercanos a su hogar.



Nos asociamos con Blue Express, empresa nacional con larga trayectoria y experiencia en el rubro de la logística, con los cuales tenemos alrededor de 900 puntos de devolución de los pedidos, pensando en darle más opciones a nuestros clientes.

“La idea es poder mejorar la experiencia de los clientes, tanto en las compras, como en las devoluciones. En el caso de Pickit, los pedidos son retirados desde nuestro Centro de Distribución y entregados al destino que haya elegido nuestro cliente, quienes lo reciben dónde, cuándo, y cómo ellos quieran. En el tema de las devoluciones, la alianza con Bluex, nos permite incorporar más de 900 puntos de devolución a lo largo de Chile”.

Andrés Ramírez, Gerente de Logística.



Puntos de Atención al Cliente

Los clientes Corona tienen los siguientes canales de comunicación con la empresa:

Tienda 🛍️

Whatsapp y chat en la web,
ambos atendido por personas.

Mail contactointernet@corona.cl
reclamo@tarjetacorona.cl 📧

Teléfono 📞
+569 34219606

El área de servicio al cliente Corona participa de dos comités: Gestión de Clientes y Gestión de Reclamos, ambos trimestrales y regulados por la CMF.

NPS* de atención
a clientes 2022:

92%

Disminución de
reclamos
2021 - 2022:

-34,6%

*NPS: Net Promoter Score



Colección con Diseño Local

Vale Wilson es una artista nacional amante de la ilustración, el tatuaje y el arte. Actualmente vive en Barcelona y su pasión por la ilustración la ha llevado a buscar nuevos desafíos a Europa, lo que le ha permitido trabajar con reconocidas marcas de vestuario a nivel mundial.

En palabras de **Andrea Labra, Gerente Diseño de Corona**: *“La colección de Vale Wilson para Corona destaca por ser no gender, por usar colores atemporales, por su inspiración oriental y por tener transparencias y mallas para emular una segunda piel.”*



Vale Wilson: *“Lo que más me motivó a colaborar con Corona en su Nueva Colección fue el enfoque que tiene de inclusión y sostenibilidad”*



Día de la Madre y del Padre

Estas dos celebraciones son unos de los días más importante para el Retail en cuanto a ventas. Corona lleva varios años utilizando estas importantes fechas, para entregar un mensaje potente y con sentido.

Se utilizaron estas ocasiones para relevar mensajes relacionados con madres y padres diversos, que se la juegan con su rol y con sus responsabilidades en la crianza.

Existe una coherencia también en la comunicación interna y externa con esta campaña.

En la tienda, además de contar con los tradicionales voluntariados de colaboradores, hubo nuevas experiencias para celebrar a las madres y padres clientes.



Una Mamá Sobre Ruedas

Paula Miranda

En el Día de la Madre destacamos a unos de nuestros rostros hace 5 años: Paula Miranda, quien es psicóloga, deportista de vela inclusiva, Miss Wheelchair Chile 2017 y mamá. *“Es una gran oportunidad poder visibilizar, a través de Corona, a las personas con discapacidad y demostrar que podemos ser profesionales, mamás, modelos también, etc. Quiero demostrar que tener una discapacidad no te limita,”* concluye.



Celebrando a los Papás



En el contexto del Día del Padre, visibilizamos las historias de algunos papás que trabajan en Corona. Por ejemplo, **Eduardo Fernández Osorio**, Supervisor de Procesos en la Gerencia de Logística, quien nos contó sobre su vida como papá de Cristián (28) y Simón (15). A pesar de no vivir con sus hijos, se siente siempre presente y cercano a sus hijos. *“No vivir con ellos me ha hecho un padre muy sentimental”*, confiesa.



Dos Papás en Chile

En el contexto del Día del Padre, hicimos un live con **Cristián Escalona y Rodrigo González**, que tienen una gran familia diversa. Ellos nos contaron más de su vida y desafíos junto a sus tres niños: Yanay (9), Felipe (8) y Miguel (6).

Experiencia Positiva en Tiendas

Elaboramos una guía práctica de 9 pasos claves para mejorar la experiencia de nuestros clientes y disminuir los tiempos de atención.



ESCUCHA ACTIVA:

Escuchar con detenimiento los requerimientos y necesidades de nuestros clientes, nos permite entregar o sugerir los productos y recomendaciones correctas.

¿Puedo ayudarte? ¿Estás buscando algo en particular?



EXPERIENCIA DE COMPRA

- Rapidez de respuesta frente a dudas.
- Dominio de nuestros productos en sala (tallas, modelos, etc)
- Espacio agradable para compra.
- Actitud de servicio.



INCLUSIÓN EN ACCIÓN

Quando nos visiten clientes con alguna discapacidad, seamos respetuosos y amables. Cada persona nos orientará sobre lo que necesita.

¿Qué hago para ayudarte? ¡Estoy para apoyarte!



BUENA ENERGÍA ANTE EL CLIENTE



NUESTRAS TIENDAS COMO NUESTRA CASA



CORONA LOOK IMPECABLE



LENGUAJE CORPORAL



ASESORA AL CLIENTE



DESPEDIDA Y AGRADECIMIENTO

Espacio Seguro: Menos Estímulos, Mejor Experiencia

Tomando el desafío de ser cada día más inclusivos, rediseñamos parte de nuestras tiendas y su experiencia para ser un lugar seguro para personas neurodivergentes:



Disminuimos la contaminación acústica entre la apertura y las 11 am.



Se montó un colgador con ropa con mayor porcentaje de algodón, sin cierres ni broches.



Bajamos los estímulos visuales.



En el contexto del Día Mundial del Orgullo Autista, que se conmemora cada 18 de junio, presentamos a nuestro nuevo columnista Corona, **Mauricio "Cutto" López**, director, productor y guionista chileno, que en los últimos años se ha dedicado a realizar activismo a favor de las neurodivergencias.



Nuevas Políticas para una Mejor Experiencia

Tener políticas claras, ayuda a la transparencia y a mejorar la experiencia del cliente. El 2022 avanzamos en tener una política de cambio de producto, que es una de las más extensas de la industria.

Además, aunque hace años somos una **tienda pet friendly**, hoy avanzamos en tener una política y además contamos con bebederos para nuestras mascotas en todas las tiendas.

45 Días tienen nuestros clientes para poder cambiar sus productos.



Fortaleza en Redes Sociales

Corona cuenta con una gran comunidad en redes sociales que se conecta a través de distintas plataformas. El 2022 se destacó el crecimiento orgánico de **Tik Tok**.

Instagram sigue siendo la red más potente en cantidad de seguidores, y también en contenido: publicaciones diarias y constante interacción.

Además, hubo transmisiones en vivo de forma semanal, y todos los principales hitos compañía se transmitieron en vivo como: Desfiles Inclusivos, Lanzamiento de Marca y Lives con contenido de diversidad, inclusión, entre otros.



Corona es el Retail con mayor engagement en Instagram. 📷

Las redes sociales y la comunidad Corona que interactúa en ella, nos entrega la oportunidad de tomar el pulso de manera constante a lo que realmente le interesa a nuestros clientes.

Experiencia Positiva Personas

El equipo Corona se destaca por su compromiso, pasión y coherencia con los valores empresa. En los últimos tres años el equipo ha vivido un proceso de transformación y de conexión con los nuevos desafíos compañía.

El lanzamiento del nuevo logo corporativo sirvió para reenergizar al equipo y para inspirar hacia una nueva etapa. Además, el voluntariado corporativo, que nació a partir del Ropero Consciente, ha sido una excelente oportunidad de conexión social y de tener un sentido más trascendente en el trabajo.

Encuesta de Opinión de Equipos 2022

79%

Satisfacción/
Compromiso

Total de colaboradores encuestados **1.872**
(76,2%) de la dotación total.



Equipo Conectado e Informado

El equipo de comunicación interna tuvo un rol fundamental para que todos estuvieran involucrados en el upgrade de la marca. Esta fue una excelente oportunidad para consolidar una estrategia de comunicaciones comprometida con los desafíos de la compañía y con el involucramiento de los colaboradores.

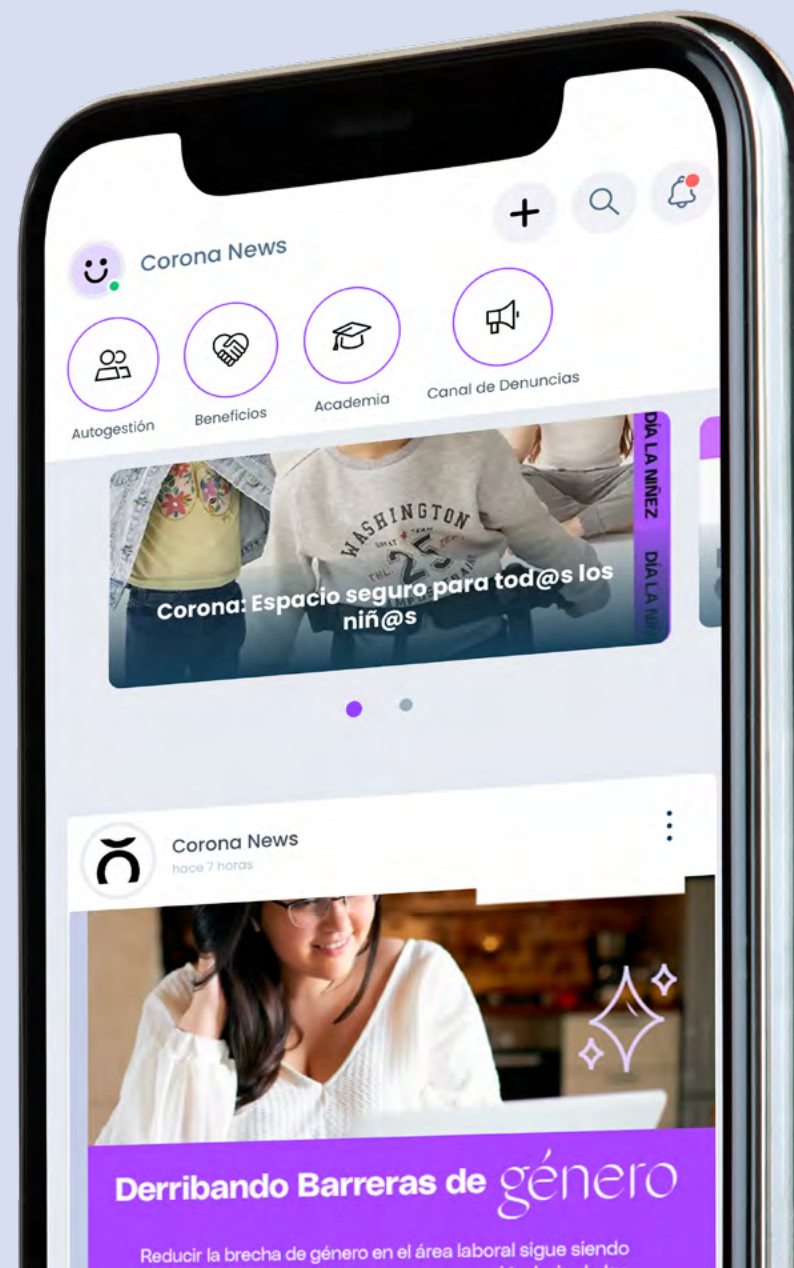
La inmediatez de la comunicación se ha potenciado a través de:

- App Corona News.
- Campañas de distintas temáticas relacionadas con el negocio y/o con procesos de gestión de personas.
- Mail Corporativo.
- Intranet.

Diversidad e Inclusión, un tema que nos compromete

El 2022 fue el año en que lanzamos la Política de Inclusión y Diversidad Corona. Además, hubo varias instancias internas para reforzar el conocimiento y avanzar juntos en una cultura más inclusiva.

- Charlas hablemos de diversidad e inclusión, por ejemplo: Comunicación y Discapacidad, Diversidad sexual e Identidad de género, ¿Qué es la discapacidad?, Igualdad de oportunidades en la organización, Mes del Orgullo, Inclusión, Ser Conscientes de nuestros prejuicios.
- Pride Week 2022: Matrimonio igualitario, Importancia de las redes internas, Infancias y adolescencias LBGTI+, Ser LBGTI+ migrante.
- Webinar Corona Sin Etiquetas.
- Formación de Gestores de Diversidad e Inclusión.



Diversidad e Inclusión

La Diversidad e Inclusión son valores esenciales para Corona. El 2022 se consolidó el **Comité de Diversidad e Inclusión** se consolida el año 2022 y su objetivo principal es velar por el cumplimiento de la **Política de Diversidad e Inclusión**. Con esta estructura interna se refuerza la continuidad del trabajo en esta materia y la evolución permanente en alianza con diversos expertos. Además, la comunicación y participación permanente de los colaboradores es fundamental.

Principios Política D&I.

1. Respetamos a todas las personas.
2. No Discriminamos.
3. Fomentamos la igualdad de oportunidades.
4. Generamos espacios laborales inclusivos.

Iniciativas Transversales

1. Charlas y Cursos.
2. Comunicación Permanente.
3. Compartir nuestras buenas prácticas.



Medición de la Gestión D&I

Nos medimos con parámetros externos para entender nuestras brechas y fijar un mapa de ruta.



“Medición de Inclusión Laboral Empresarial”

Fortalezas Corona.

- Reclutamiento, selección y desarrollo de carrera inclusivo.
- Sustentabilidad y Marketing.
- Comunicaciones y capacitación.



“Índice de Equidad de Diversidad y Género”

Fortalezas Corona.

- Proceso reclutamiento y selección equitativo.
- Canal de denuncias
- Comunicación y Publicidad.



Mejores Lugares para Trabajar para Talento LGBTI+”

Fortalezas Corona.

- Comité DEI
- Participación de mentorías y capacitación
- Compromiso público – Marketing
- Protocolo Transición de Género en desarrollo.

Iniciativas Focalizadas por Grupo Inclusión

Personas con Discapacidad

Colección Adaptativa.

Hang Tag Braile.

Tiendas Inclusivas.

Desfiles Inclusivos.

Diversidad Sexual y de Género

Colección Pride.

Marcha del orgullo.

Equidad de Género

Conmemoración 8M.

Capacitación Continua

El entrenamiento permanente y constante es fundamental para el desarrollo del negocio y también para el crecimiento del equipo. Corona desarrolla cursos en formato presencial y través de E-learning. El 2022 se capacitó a más de 6.800 colaboradores en un total de **266.567 horas de formación.**

Programa Lideres Corona

El objetivo de este programa es nivelar los conocimientos en procesos operativos, comerciales y administrativos en nuevos Gerentes de Tiendas. La instancia destacó por el alto nivel de satisfacción de los participantes y por las mejoras concretas en la ejecución de procesos, logrando mayor eficiencia y eficacia.

Switch en Tiendas

Este curso, que lleva dos años, facilita la estandarización de los procesos claves de la operación de tienda y la bajada de la estrategia, valores y propósito corporativo, logrando integrarlos en el quehacer diario de los colaboradores. 3 acciones claves de Switch: Diálogo Diario, Confirmación de Procesos y Reconocimiento.



Cursos Destacados 2022

Modalidad	Curso	Participantes
Presencial	Switch tiendas <i>(programa de eficiencia operacional)</i>	49 Tiendas
E-Learning	Libre competencia	Tiendas, CM Y CD
Presencial	Programa lideres Corona	Gerentes de Tiendas
Online	Piloto integracion Retail con Negocio Financiero	12 Tiendas
E-Learning	Curso riesgo operacional y continuidad del negocio	Negocios financieros
Online	Talleres, charlas y webinar diversidad, inclusión y sostenibilidad	Tiendas, CM Y CD
Presencial	Reanimación cardiopulmonar y uso desfibrilador	Tiendas y CD





Proceso Gestión del Desempeño

La Gerencia de Personas lidera el ciclo de gestión de desempeño, evaluación en 180°, instancia que colabora en el desarrollo del equipo humano de Corona y que conecta el talento con los desafíos del negocio.

Dimensiones:

- Evaluación de metas y objetivos individuales.
- Evaluación de competencias corporativas.
- Evaluación de valores corporativos.
- Definición metas y objetivos individuales.
- Retroalimentación (diálogos de desempeño trimestrales)

570 Personas fueron evaluadas en el Proceso de Gestión del Desempeño 2022.

(Colaboradores de Casa Matriz, CD y Jefaturas de Tiendas).

Equipo de Personas más ágil

Centralización Proceso Contratación

Objetivos: Ejecutar el proceso de contratación de cargos operativos desde el equipo de Atracción de Talento de Oficina Central para las 55 tiendas.



Buk Software Integral de Gestión de Personas

Nos permite atender las necesidades de nuestros colaboradores en una sola plataforma.

Objetivos:

- Implementación de Modulo de Remuneraciones.
- Desarrollo de Portal de Auto Gestión.

Próximos pasos:

- Registro de asistencia.
- Carpeta digital (firma electrónica y respaldo digital de documentos).
- Nuevo pre ingreso de colaboradores.





Personas Comprometidas



“Constantemente realizamos capacitaciones, charlas, webinars, voluntariados y activaciones en el puesto de trabajo, con la finalidad de mejorar la experiencia de nuestros colaboradores, y que también se sientan protagonistas de generar entornos personales y laborales positivos”.

Claudio Vidal,
Gerente de Personas.

Activaciones en Casa Matriz

Objetivos:

- Promover un ambiente de trabajo positivo y productivo en las oficinas centrales.
- Realizar una actividad mensual.

Resultados:

- 70% de evaluación positiva en medición Engagement Total.

Relación con los Sindicatos

Corona valora el diálogo, la transparencia y el trabajo en equipo. Los sindicatos son parte fundamental de la empresa y son un aporte a la estrategia compañía.

33

Sindicatos
a lo largo del país,
que integran 799
colaboradores.

79

Dirigentes,
de los cuales 29 son
hombres y 50 mujeres.

Voluntariado Ropero Consciente

Objetivos:

- Incentivar la participación de colaboradores voluntarios en la actividad de selección de ropa en el centro de distribución, entregando una experiencia trascendente de conexión social.
- Convocar a 15 voluntarios mensualmente para realizar la actividad y contar con un voluntariado activo y comprometido.

CORONA®

CONEXIÓN SOCIAL

Queremos ser un actor social relevante y que aporte de manera proactiva al entorno, a nuestros socios estratégicos y a las comunidades donde nos desempeñamos.



Oficina en Oriente, un aliado para la sostenibilidad

Desde el 2022, Corona cuenta con una oficina en China. Este equipo que mezcla personal local y una diseñadora chilena, permite tener más cercanía con los proveedores que fabrican las prendas, conocer más de cerca las condiciones en las que estas trabajan y poder negociar de manera presencial logrando mejores productos y precios para los clientes. Además de facilitar la relación con los proveedores, el equipo de oriente tiene la oportunidad de dar aprobaciones en mejor tiempo, acortar los plazos de entrega y hacer control de calidad de las producciones.

Por otra parte, la oficina de China cumple un rol muy relevante en apoyar la estrategia de sostenibilidad de Corona y verificar el cumplimiento de las auditorías sociales. Entre los holdings de proveedores con los que trabaja Corona destacan programas sociales que potencian el empoderamiento femenino, teniendo por ejemplo líneas de producción solo a cargo de mujeres e iniciativas como guarderías en las fábricas para los hijos de las trabajadoras, donde se les provee de educación y alimentación.

“El foco de la oficina es ser un apoyo y extensión para el equipo en Chile, unas manos y ojos en Asia. Tenemos el desafío de consolidar proveedores estratégicos, desarrollar partners en el negocio y avanzar en tener proveedores de etiquetas, colgadores y bolsas. Con esto podemos generar eficiencias en costos y aprobaciones, reducir los tiempos de producción y así tener las colecciones de moda right in time en el mercado,” explica Sylvana Mery, diseñadora Corona quien trabaja en la Oficina de China.



Gestión Sostenible de Proveedores

Corona promueve el desarrollo sostenible de sus proveedores incentivándoles cada día a aumentar sus estándares de calidad.

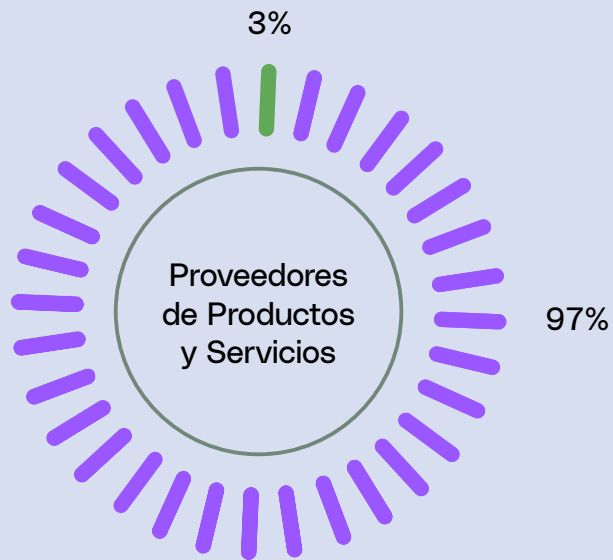
La empresa cuenta con una política de proveedores, una política de compra de bienes y servicios y un procedimiento de compra de bienes y servicios, con lo que se asegura que se cumplan con el estándar requerido.

En el caso de los proveedores de marcas propias se abordan temáticas como: derechos humanos, condiciones laborales y ética empresarial, además se les exige que el 100% de sus fábricas tengan auditorías sociales vigentes. Cada seis meses se hace una verificación de las auditorías.

Cuando un proveedor ingresa una nueva fábrica a la lista de lugares autorizados para confeccionar productos Corona, debe obligatoriamente enviar la auditoría social vigente. SMETA y BSCI son las auditorías aceptadas, principalmente, para asegurar que se cumpla con que no exista trabajo forzado ni trabajo infantil; que no haya discriminación; que existan condiciones de trabajo seguras para los colaboradores; que reciban un trato digno, entre otros temas relevantes.

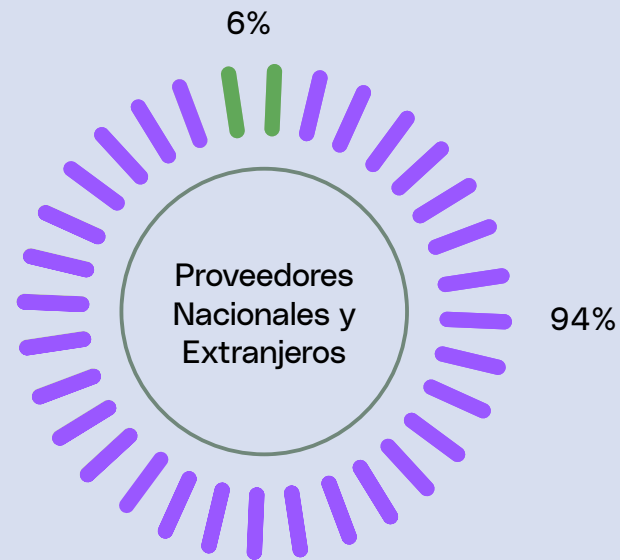


Nuestros Proveedores



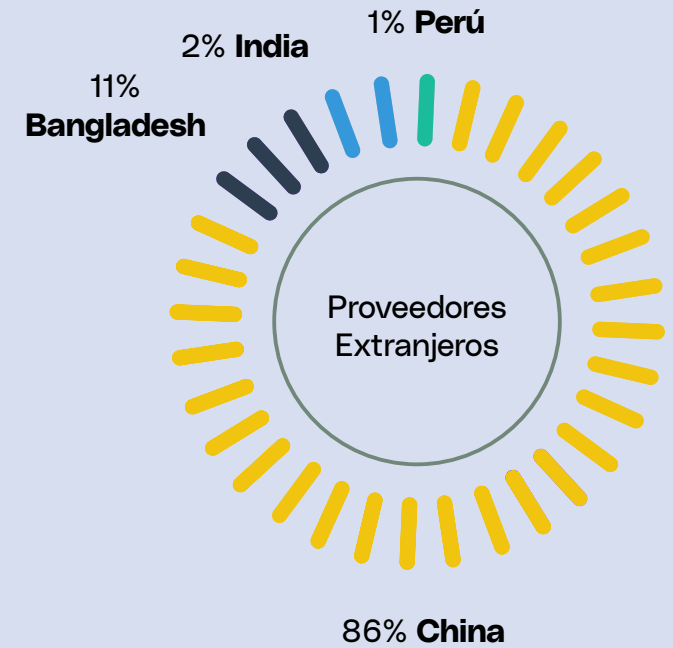
■ Proveedores de Productos
 ■ Proveedores de Servicios

Total 1.374



■ Proveedores Extranjeros
 ■ Proveedores Nacionales

Total 1.374





Ropero Consciente

Hemos recibido ropa en todas las tiendas Corona, para dar una vida más larga e ir en ayuda de lo quien más lo necesita. Hemos trabajado con **Desafío Levantemos Chile**, con comunidades base y con nuestro voluntariado interno para seleccionar y clasificar las prendas que luego son donadas en comunidades que lo requieren.

Gracias a nuestros clientes hemos reciclado más de 18.400 kilos de ropa. Las prendas en buen estado se han entregado a más de 12 comunidades.

En el Centro de Distribución se reúne toda la ropa para ser seleccionada y clasificada. El voluntariado interno es liderado por el Equipo de Logística y de Personas. Luego un camión distribuye las prendas seleccionadas en los distintos puntos que lo requieren.



10.800 kg Entregados a **12** comunidades a lo largo de Chile.

La ropa que no se puede donar se entrega en los siguientes lugares:

Reciclaje de Jeans:
Deja Huella y
Repalab.

900 kg

Ropa para reparar:
Hogar Oncológico, Minka
y Juntas de Vecinos

1.800 kg

Deshecho Textil:
Rembre

4.500 kg

Cuatro destacados deportistas paralímpicos conforman el “Equipo Tiendas Corona”

Corona presentó a los deportistas que conforman el “Equipo Tiendas Corona” de cara a los Parapanamericanos de Santiago 2023, quienes representarán a Chile en el evento deportivo más importante de la historia del país.

El “Equipo Tiendas Corona” está compuesto por destacados deportistas, quienes ya se están preparando de cara a las competencias de noviembre de este año, todos ellos han tenido una trayectoria deportiva y personal, digna de destacar.

El equipo de representantes está compuesto por **Camila “Rueditas” Campos**, medallista en mundiales de Powerlifting; **Vicente Almonacid**, actual campeón mundial de paranatación en 100 metros estilo pecho; **Daniela Zapata**, integrante de badminton en silla de ruedas; y cierra el equipo, **Amanda Cerna**, atleta paralímpica especialista en velocidad, campeona mundial Juvenil en el Paralímpico de 2017.



“Estamos muy orgullosos de presentar a nuestro “Equipo Tiendas Corona” de cara a los Parapanamericanos de Santiago 2023. Sabemos el esfuerzo que los deportistas hacen en nuestro país para representarnos a todos y más aún en disciplinas paralímpicas. Como Tiendas Corona, estamos enfocados hace varios años en aportar a la inclusión y potenciar el talento de las personas, por eso apoyar a deportistas que son un ejemplo, era algo que debíamos hacer”, comentó Ernesto Bartel, Gerente General de Tiendas Corona.

Lo que busca esta alianza con los deportistas es facilitar su preparación para los Parapanamericanos, hacerlos parte de las campañas de la tienda de Retail y destacarlos como rostros de la empresa para potenciar sus mensajes de superación e inclusión.

Conexión con las Nuevas Generaciones

Más de **200 estudiantes** del ramo Branding de Publicidad UDD y de Diseño Publicitario de la Universidad Autónoma, participaron en un desafío académico de presentar un proyecto para fortalecer la marca Corona.

El entregable fue un análisis estratégico que permita diagnosticar el escenario de la marca a nivel de actores de Retail masivo; elaborar una propuesta de ADN y personalidad que refuercen los pilares para la marca; definir un posicionamiento estratégico; y crear una campaña publicitaria institucional para reforzar la imagen de la marca.



“Este proyecto colaborativo busca que tanto el mundo de la academia como el mundo privado se hagan parte de los cambios que necesita la sociedad, particularmente, en la inclusión”.
Félix Crocco, Gerente de Sucursales y Experiencia de Clientes



Cristián Bórquez,
profesor de ambos ramos, resaltó:
“Crear este proyecto permite a los estudiantes de diferentes universidades puedan interactuar y hacer trabajos colaborativos porque en el futuro se encontrarán en el rubro”.



Alianza con Universidades

Por segundo año consecutivo se trabajó con la Escuela de Diseño de la Universidad del Desarrollo y se realizó un desafío para desarrollar una colección para Corona. Un desfile de moda fue el broche de oro de esta colaboración entre Corona y la carrera de Diseño, mención Moda y Gestión, de la Universidad del Desarrollo.

En la instancia, se expusieron los proyectos finalistas. La actividad contó con la presencia de la Directora de la carrera de Diseño, Natalia Yáñez y parte del cuerpo docente UDD. En representación del #TeamCorona asistieron Andrea Labra, Gerente de Diseño; Catalina Vargas, Coordinadora de Diseño; y otros integrantes de los equipos de Marketing y Comercial.

El equipo ganador presentó la colección Neodrip. Además una de las estudiantes de este equipo tuvo la oportunidad de realizar su práctica profesional en Corona.

“Entre los valores que Corona y la UDD comparten, la preocupación porque el diseño sea inclusivo, pues nuestros estudiantes demuestran que el diseño es una herramienta de cambio sociocultural; la proyección sostenible desde la optimización de recursos; la incorporación de la tecnología en los procesos de prototipado y la consideración de elementos identitarios con nuestra realidad local”, expresa Natalia Yáñez, Directora Carrera de Diseño UDD.



Buena Tela

Nueva Vida Para tu Ropa

Corona realizó “**Buena Tela**”, una iniciativa que busca concientizar sobre la importancia de la reparación de ropa para cuidado del medioambiente y ser un aporte en la economía circular. A través de un programa de reparación gratuito se busca incentivar el consumo responsable, otorgándole una segunda vida a la ropa. Esta iniciativa se realizó en alianza con **Desafío Levantemos Chile** y **Reparalab**.

Buena Tela también busca relevar y destacar el rol de las reparadoras de vestuario contribuyendo a su desarrollo e inserción laboral. Junto a Desafío Levantemos Chile, se les impartió cursos, por ejemplo de RRSS, finanzas, administración, entre otros; además de ayudarles a postular a fondos para micro emprendedores. El objetivo es que puedan mejorar sus negocios y tener nuevas oportunidades. La iniciativa cuenta con el **Sello Social Desafío Levantemos Chile**.

“El emprendimiento es el motor de nuestra economía y por lo mismo, desde la fundación tenemos como pilar seguir realizando diferentes iniciativas que puedan impulsarlo. En este caso, capacitaremos a las reparadoras para que tengan herramientas digitales para la comercialización y visibilización de sus productos o servicios” recalcó **Nicolás Birrell, Director Ejecutivo Desafío Levantemos Chile**.



Jose Pablo Mandiola, Gerente Comercial Corona destacó *“Es una iniciativa para revalorizar oficios que son, desde nuestro punto de vista, más necesarios que nunca. Esta es una invitación a los clientes para darle una segunda vida a su ropa, conozcan y aprendan el oficio de las reparadoras, ya que gracias a su labor todos podemos aportar el cuidado del medioambiente y fomentar un consumo responsable”*.



Buena Tela: Capacitaciones para las Emprendedoras

30

reparadoras
de Santiago, Maipú
y Viña del Mar
convocadas por
Reparalab.

16

de ellas tuvieron
sobre el 90% de
asistencia a los cursos
impartidos por Desafío
Levantemos Chile.



Se hicieron cursos remotos y presenciales dirigidos por especialista de Desafío Levantemos Chile en habilidades blandas como: empoderamiento femenino, motivación, liderazgo, trabajo en equipos y manejo de las emociones; y modelo de negocios:

- Introducción al emprendimiento
- Modelo de Negocios Canvas 1-2
- Taller de Finanzas 1-2-3
- Taller Marketing
- Digitalización 1-2-3-4
- Taller de Formalización y SII
- Taller Postulación a fondos públicos 1-2-3 + PITCH
- Taller Excel y Punto de equilibrio



CORONA®

CUIDANDO NUESTRO MUNDO

Buscamos mejorar día a día y avanzar hacia un actuar cada vez más limpio y con menor impacto en el medioambiente.



Cuidando Nuestro Mundo

Corona quiere seguir trabajando para avanzar e innovar en productos que tengan atributos sostenibles. El tener un equipo de trabajo en Oriente nos permite visualizar oportunidades para crear desde el origen, y en alianza con nuestros proveedores, moda más amigable con el medioambiente.





Las colecciones sostenibles partieron en año 2016, pensado desde el diseño, cómo tener productos más sustentables. Corona quiere ser un aporte a construir un mejor futuro para el medioambiente y las comunidades. Progresivamente, el equipo de diseño y comercial de la empresa, han ido cambiando las materias primas de la ropa, por opciones orgánicas, recicladas y/o más amigables con el medioambiente que se reflejan en la colección “Elige Circular.”



+1.000.000

de prendas Elige Circular se vendieron durante el 2022

Certificaciones Elige Circular

El mínimo exigido en el producto es un 50% del material.



Global Recycled Standard
Contenido Material reciclado



Repreve
Contenido Material reciclado



Global Organic textile Standard
Contenido Material Orgánico



Organic Content Standard
Contenido Material Orgánico



Tencel/Ecovero, Lyocell/Modal
Contenido Productos provenientes de celulosa

Asesorados por los Mejores

En el camino de la sostenibilidad ambiental, hemos buscado partners estratégicos serios y profesionales, que nos ayuden a resguardar procesos claves de nuestra estrategia.

edge impact™

*“Un punto clave para resguardar la sustentabilidad a lo largo de la cadena de suministro es verificar la trazabilidad. Es decir, si las compras que se están realizando cumplen efectivamente con las declaraciones de sustentabilidad que afirman los proveedores. Para esto, hemos apoyado a Corona en realizar un proceso meticuloso de revisión de veracidad de los respaldos y certificaciones asociados a los productos de la línea elige circular. La línea “Elige Circular” contempla productos elaborados con algodón orgánico, polyester reciclado, viscosa más responsable en sus procesos, entre otros,” explica **Michelle Senerman, cofundadora de Edge Chile**, consultora internacional de origen australiano experta en certificaciones y sustentabilidad.*



*“Corona nos pidió una asesoría integral en temas medioambientales desde 2021. En este trabajo hemos visto temas como: Preparación para Ley Rep; Cumplimiento Normativo en el Centro de Distribución y en tiendas Corona a lo largo de Chile; Medición de Huella de Carbono y preparación de certificación de la Norma ISO 9001. Hemos visto un compromiso genuino, técnico y con hechos concretos por avanzar en estos temas involucrando a todo el equipo de la empresa en esta tarea que es relevante para el país y para el planeta,” expresa **Rodrigo Salvo, dueño de la consultora Asalvo**, empresa experta en temas de impacto medioambiental.*



Tiendas más Amigables con el Medioambiente

Energía

Estamos trabajando de manera paulatina en cambiar las luces que iluminan nuestras tiendas. Hoy tenemos 24 tiendas con iluminación led, y el resto cuenta con un mix de luminarias entre focos LED y convencionales.

Colgadores

Tenemos en 14 tiendas con colgadores de material reciclado, estamos avanzando para todos nuestros colgadores provengan de este origen.



24 TIENDAS

100%
LED



80

Maniqués biodegradables

En la tienda Concepción Barros Arana son de este material.



450.000

colgadores de material reciclado.





Maniquies bio e inclusivos

Corona comenzó un activo plan de reposición de sus actuales maniqués, por unas versiones sustentables de los mismos, así se transformó en el primer Retail en Chile en activar esta transición.

“Estamos trabajando aceleradamente en una propuesta de moda basada en telas recicladas o con materias primas responsables con el medioambiente en cada etapa, por lo que nos pareció necesario seguir avanzando en el área de Visual en una línea más amigable con el medioambiente. Estos maniqués en un formato biodegradable nos permiten reducir nuestra huella en el planeta”.



Natalie Rivers, Subgerente de Experiencia Cliente Corona.

Los maniqués tradicionales están hechos de plástico o fibra de vidrio, materiales que han estado presentes en la industria del Retail y la moda durante décadas sin mayores modificaciones y cuyos desechos impactan el medioambiente durante cientos de años.

Este cambio será gradual en la medida que sea necesario el reemplazo o en la apertura de una tienda nueva

Los antiguos que ya no se usará para exhibición, serán donados a escuelas técnicas de costuras y oficios.



Vestuá, una Alianza para Avanzar en la Moda Circular

“Hace tiempo teníamos la inquietud de vender ropa de segunda mano, ya que es una tendencia a nivel mundial que ha ido tomando más fuerza. Por eso, buscamos un aliado potente como Vestuá, para tener una oferta de marcas para nuestros clientes,” explica M^a Jesús Zapata, Jefa de Proyectos de la Gerencia Comercial.

Vestuá reúne varias características que se buscaban para este proyecto de economía circular, por ejemplo: cuentan con una gran variedad de productos que ya están en Chile y son de clientas nacionales; trabajan con marcas atractivas.

Hoy existen Corners de Vestuá en la tienda Alameda Centro y Maipú Centro.



*¡Más
info
aquí!*



Una Distribución Sostenible

El equipo de logística ha sido fundamental para los desafíos de sostenibilidad de Corona. A través de un compromiso genuino con el planeta y la sociedad se avanzó mucho el 2022.

Reciclaje centralizado de cartón:

Todo el cartón de tiendas vuelve por logística inversa al CD, en este lugar se clasifica y se envía a Sorepa.

El 2022 se lograron recuperar más de

400.000 kilos

de cartón y papel.

Última Milla más Verde

Corona se asoció con **Rayo** para implementar el uso de carros eléctricos para una última milla con menos impacto medioambiental. Actualmente, existen 5 vehículos, que operan en: Las Condes, Providencia, Ñuñoa y Vitacura.

“Permite mitigar los efectos medioambientales de la industria logística y distribución, combatiendo el cambio climático, disminuyendo la contaminación acústica y la huella de carbono, además de permitirnos despachar nuestros productos en tiempo y forma. Los clientes valoran el esfuerzo.”

Carlos Iturra, Jefe de Desarrollo y Control de Procesos Logísticos



Certificación FSC

En marzo del 2022, Corona firmó un acuerdo con Forest Stewardship Council (FSC), con el cual tomó el compromiso de que todos sus productos de madera y papel procedan de fuentes sostenibles y de esa manera ayudar a cuidar los bosques y sus comunidades relacionadas. La alianza contempla ir incorporando progresivamente productos que tengan la certificación FSC en su operación, por ejemplo: etiquetas, cajas, bolsas de papel, muebles, rollos de boletas, entre otros. Estos implementos tendrán la certificación que asegura que provienen de bosques manejados responsablemente.

FSC se basa en un sistema mundial de certificación y etiquetado independiente, el cual verifica que cada eslabón de la cadena de suministro, desde el bosque hasta el consumidor, tenga un manejo sostenible.

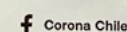
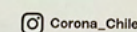
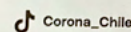


“Es un orgullo y un gran logro ser parte del Forest Stewardship Council, ya que seguimos marcando una tendencia positiva en el Retail chileno. Firmar esta alianza con FSC demuestra nuestro compromiso con el medioambiente y que cumplimos con los más elevados estándares sociales y ambientales del mercado”, explica José Pablo Mandiola, Gerente Comercial Corona.



corona.cl

CORONA®





Programa Huella Chile 2022

El principal objetivo de Huella Chile es fomentar el cálculo, reporte y gestión de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en organizaciones del sector público y privado del país. La “huella de carbono” se refiere a la cantidad total de gases de efecto invernadero (GEI) emitidos directa o indirectamente por una entidad, producto, evento o actividad en particular. Estos gases atrapan el calor en la atmósfera y contribuyen al calentamiento global y al cambio climático.

En Corona estamos trabajando en levantar la información respecto a la generación de la huella de carbono en todas sus tiendas a lo largo del país y además en su Centro de Distribución. Nos importa medirnos por las siguientes razones:

Conciencia Ambiental

Responsabilidad Corporativa

Cumplimiento Normativo

Reputación y Relaciones con los Consumidores.

Toma de Decisiones Informadas

Eficiencia Operativa

Contribución Global

Innovación y Competitividad

Reciclaje Electrónico

Nuestro compromiso es contribuir y cuidar el medioambiente, es por eso que año a año nuestro electrónico es depositado y procesado por empresas con sello verde en esta materia.

El 2022 reciclamos más de 3.000 kilos de residuo electrónico con la empresa Sonda.

Ley de Rep

Esta ley busca disminuir la generación de residuos y fomentar su reutilización, reciclaje y valorización. Con ella, se hace responsable al productor de los residuos que se generen a partir de sus productos, desde su generación hasta su valorización o eliminación.

En el caso de Corona, la ley aplica respecto a la gestión de los residuos de todos los envases y embalajes de los productos que comercializa. Por eso, y también en concordancia con su estrategia de sostenibilidad, los equipos de Compras y de Diseño están trabajando para que los productos vengan con el packaging justo y en envases más amigables con el medioambiente desde su origen.

La entrada en vigencia de las metas de recolección y valorización de envases y embalajes está fijada para septiembre de 2023.



Anexo Tiendas Corona



Zona Norte

DIRECCIÓN

21 DE MAYO 466
VIVAR 621
PRAT 606
LA TORRE 1798
O'HIGGINS 485
ARTURO PRAT 1130
ALDUNATE 1470
CORDOVEZ 581
AVDA BALMACEDA 2885 LOCAL 112
VICUÑA MACKENNA 136

COMUNA

ARICA
IQUIQUE
ANTOFAGASTA
CALAMA
COPIAPO
VALLENAR
COQUIMBO
LA SERENA
LA SERENA
OVALLE

REGIÓN

ARICA Y PARINACOTA
TARAPACÁ
ANTOFAGASTA
ANTOFAGASTA
ATACAMA
ATACAMA
COQUIMBO
COQUIMBO
COQUIMBO
COQUIMBO

Zona Centro Norte

DIRECCIÓN

AVDA. L. B. OHIGGINS 771
AVDA. L. B. OHIGGINS 3053
HUERFANOS 830 LOCAL DEL 2044 AL 2048
BANDERA 598
GRAL. SAN MARTÍN 68
AVDA AMERICO VESPUCIO 399 LOCAL 303
AVDA. 5 DE ABRIL 152
EL LLANO SUBERCASEAUX 3519
AVDA JOSE JOAQUIN PEREZ 12010, LOCAL 1230
MAIPU 239
ARTURO PRAT 147 - 149
AVDA LOS CARRERA 717
CONDEL 1454
AVDA VALPARAISO 441
CAMINO INTERNACIONAL 2440-LOCAL 15-16

COMUNA

SANTIAGO
SANTIAGO
SANTIAGO
SANTIAGO
COLINA
MAIPU
MAIPU
SAN MIGUEL
LA CALERA
LOS ANDES
QUILLOTA
QUILPUE
VALPARAISO
VIÑA DEL MAR
VIÑA DEL MAR

REGIÓN

METROPOLITANA
METROPOLITANA
METROPOLITANA
METROPOLITANA
METROPOLITANA
METROPOLITANA
METROPOLITANA
METROPOLITANA
VALPARAÍSO
VALPARAÍSO
VALPARAÍSO
VALPARAÍSO
VALPARAÍSO
VALPARAÍSO
VALPARAÍSO

Zona Centro

DIRECCIÓN

JOSE MANUEL BALMACEDA 224
PLAZA DE ARMAS 585-587
AVENIDA CONCHA Y TORO 362
EYZAGUIRRE 655
AVDA. L. B. OHIGGINS 1088
SANTA DELIA 8937, LOCAL T11704
CENTENARIO 311
INDEPENDENCIA 549
NUEVA EINSTEIN 290 LOCAL
CIRCUNVALACION DE LA SANTA CRUZ 510
AVDA. L. B. OHIGGINS 701
ARTURO PRAT 455
INDEPENDENCIA 596
1 SUR 1356
EL ROBLE 651
COLON 447

COMUNA

BUIN
MELIPILLA
PUENTE ALTO
SAN BERNARDO
TALAGANTE
LA FLORIDA
SAN ANTONIO
RANCAGUA
RANCAGUA
SANTA CRUZ
SAN FERNANDO
CURICO
LINARES
TALCA
CHILLÁN
LOS ANGELES

REGIÓN

METROPOLITANA
METROPOLITANA
METROPOLITANA
METROPOLITANA
METROPOLITANA
METROPOLITANA
VALPARAÍSO
LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
LIBERTADOR GENERAL BERNARDO O'HIGGINS
MAULE
MAULE
MAULE
BIOBÍO
BIOBÍO

Zona Sur

DIRECCIÓN

AV. CARLOS PRATS 901, LOC 136
FREIRE 677
BARROS ARANA 779
LAUTARO 447
MANUEL MONTT 869
PISAGUA 1299
CAMILO HENRIQUEZ 364
LAS QUILAS 1605 LOCALES 1036 / 1046
ILLAPEL 10 LOCAL 111
ELEUTERIO RAMIREZ 1041
ANTONIO VARAS 650
CAMILO HENRIQUEZ 478
ARTURO PRAT 429
BORIS 904

COMUNA

CORONEL
CONCEPCION
CONCEPCION
ANGOL
TEMUCO
VICTORIA
VILLARRICA
TEMUCO
PUERTO MONTT
OSORNO
PUERTO MONTT
VALDIVIA
COYHAIQUE
PUNTA ARENAS

REGIÓN

BIOBÍO
BIOBÍO
BIOBÍO
LA ARAUCANÍA
LA ARAUCANÍA
LA ARAUCANÍA
LA ARAUCANÍA
LA ARAUCANÍA
LA ARAUCANÍA
LOS LAGOS
LOS LAGOS
LOS LAGOS
LOS RÍOS
AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA

Este reporte fue diseñado por
Sebastián Bravo, junto a **Sebastián Pizarro**
diseñadores equipo de Marketing Corona.

Redacción y Edición:
Pamela Lagos y **Daniela Stuardo**
de Factoría Estratégica.