



PLAN DE COMUNICACIÓN CON LOS **Grupos de Interés**

Fecha: 30 de abril de 2013





Índice

1. Grupos de Interés	4
2. Definición y Clasificación	4
3. Socios y Clientes.....	4
4. Accionistas	6
5. Empleados	7
6. Proveedores	9
7. Administración pública y local	10
8. Medio Ambiente	11



1. Grupos de Interés

Los grupos de interés son organizaciones o individuos que tienen intereses o son afectadas por cualquier decisión o actividad de una empresa.

La relación de Cione con sus grupos de interés se desarrolla dentro de un contexto de transparencia, veracidad y profesionalidad.

2. Definición y Clasificación

Definimos como grupos de interés internos a aquellos que forman parte de la cadena de valor de Cione:

- Socios/ Clientes
- Accionistas
- Empleados
- Proveedores

Definimos como grupos de interés externos a:

- Administraciones Públicas
- Administraciones locales
- Medio Ambiente

3. Socios/Clientes

El objetivo del plan de comunicación y diálogo con nuestros socios y clientes es generar sinergias positivas y responsables.

3.1 Expectativas de nuestros clientes

- Respeto
- Calidad de servicio
- Eficacia y eficiencia
- Atención
- Comunicación



- Confianza
- Diálogo
- Transparencia
- Buenas prácticas

3.2 Plan de acción

Se han desarrollado e implantado diferentes acciones encaminadas a fortalecer la relación y el dialogo de Cione con sus socios y clientes. En cumplimiento de la Política y los objetivos de la organización, la finalidad es proporcionar a los socios/clientes unos productos y servicios responsables y competitivos para lograr la máxima satisfacción de los mismos.

- Código Ético
- Política Anticorrupción
- SGI: Calidad 9001, Medioambiente 14001 y Responsabilidad Social SGE21
- Índice de satisfacción del socio
- Implantación de la ley de protección de datos
- Gestión de proveedores con criterios responsables
- Control de los indicadores de calidad, financieros y económicos
- Auditorías financieras

3.3 Canales de comunicación

- Newsletters
- Revista Magazine
- Web
- Correos electrónicos
- Chat
- Asambleas
- Dirección
- Sistema de Atención al socio (SAS)



- Jefes de productos de las diferentes áreas
- Departamento Comercial, ejecutivos de venta
- Encuestas de satisfacción
- Codigoetico@cione.es

Los interlocutores son por tanto, toda la empresa

4. Accionistas

El objetivo es el de mantener puntualmente informados a los accionistas y sus representantes acerca de la marcha y resultados de la sociedad.

4.1 Expectativas

- Información veraz
- Comunicación
- Transparencia
- Cumplimiento de la Política de Gestión Integral, Código Ético y Política Anticorrupción
- Cumplimiento de los procesos y procedimientos de la compañía
- Cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés

4.2 Acciones desarrolladas

A través de los diferentes canales de comunicación se informa sobre la marcha de la sociedad. Con periodicidad prácticamente mensual se informa a los representantes de los accionistas sobre las siguientes materias:

- Lectura y aprobación de actas
- Información económica de la empresa y empresas participadas
- Información status avances plan estratégico
- Cuadro de mando
- Información relevante sobre la situación del negocio



- Información avances de los proyectos de negociación internacional
- Examen y formulación, en su caso, de las cuentas anuales, individuales y consolidadas del grupo Ciosa
- Aprobación de los puntos a incluir en la Junta General y convocatoria de Juntas
- Presentación de los informes de auditoría de Ciosa, GDM y consolidado grupo Ciosa
- Estimaciones de los resultados del año en función de la marcha de la sociedad y situación del mercado
- Presupuesto e inversiones para el año
- Tesorería: evolución mensual y status con respecto al presupuesto.
- Fundación Ruta de la Luz y otras acciones de RSE

4.3 Canales de comunicación

- Consejos de administración
- Junta General de accionistas
- Junta extraordinaria de accionistas cuando corresponda
- Asamblea General de socios

5. Empleados

La relación con los empleados es prioritaria para el grupo Cione encaminada a fortalecer una relación de mutuo respeto y confianza garantizando la igualdad de oportunidades y fomentando la profesionalización.

5.1 Expectativas

- Respeto
- Eficacia
- Responsabilidad
- Comunicación
- Confianza
- Reconocimiento



- Motivación
- Calidad
- Innovación
- Compromiso
- Igualdad

5.2 Plan de acción

En el plan de acción y recorrido llevado a cabo para garantizar la relación y diálogo entre Cione y sus empleados se

- Código Ético
- Políticas activas de conciliación
- Gestión responsable de la plantilla
- Formación
- Innovación
- Desarrollo del portal del empleado

5.3 Canales de comunicación

- Portal del empleado
- Codigoetico@cione.es
- Correos internos
- Comité de empresa
- Reuniones internas
- Tablones de anuncios

Siendo los interlocutores de este diálogo la Dirección, Responsables de departamentos, Comité de empresa, Comité de RSE



6. Proveedores

Como con cualquiera de los restantes grupos de interés, la relación del Grupo de Ópticas CIONE con sus proveedores y aliados se desarrolla dentro de un contexto de transparencia, veracidad y profesionalidad.

El objetivo es mantener con los proveedores una relación ética y responsable. Flexibilidad y velocidad para sumarse a las respuestas de un mercado cambiante o a las necesidades y expectativas de los consumidores.

6.1 Expectativas

- Respeto
- Transparencia
- Confianza
- Apoyo
- Diálogo
- Equidad en el trato

6.2 Plan de acción

En el plan de acción y recorrido llevado a cabo para garantizar la relación y diálogo entre Cione y sus proveedores es:

- Código Ético
- Política Anticorrupción
- Política de Compra Responsable
- SGI: Calidad 9001, Medioambiente 14001 y Responsabilidad Social SGE21
- Gestión de la cadena de suministro
- Evaluación de los proveedores con criterios de calidad y de cumplimiento de los requisitos en materia de los Derechos humanos y Laborales



6.3 Canales de comunicación

- Página Web del grupo
- Jornadas de trabajo
- Ferias
- Asambleas
- Memoria RSE
- Correo electrónico codigoetico@cione.es
- Correo electrónico proveedoresrse@cione.es
- Siendo los interlocutores de este diálogo el departamento de Compras, los Jefes de producto, Dirección General, Dirección Financiera.

7. Administración Pública y Local

Teniendo como objetivo las buenas prácticas en la relación con las administraciones y el fomento de la transparencia. Cooperar en el desarrollo de una cultura socialmente responsable.

CIONE velará por la transparencia en su actividad con respecto a la Administración Pública, facilitando los cauces de comunicación y cooperación en las actividades que requieren del cumplimiento legal y social.

7.1 Expectativas

- Respeto
- Transparencia
- Colaboración

7.2 Plan de acción

En el plan de acción y recorrido llevado a cabo para garantizar esta relación, se encuentran:

- Colaboración y compromiso en el cumplimiento de las leyes y las normas
- Política Anticorrupción
- Código Ético



- SGI: Calidad 9001, Medioambiente 14001 y Responsabilidad Social SGE21
- Evaluación requisitos legales
- Memoria de RSE

7.3 Canales de comunicación

- Correos electrónicos
- Consultas
- Reuniones de trabajo
- Foros

Siendo los interlocutores cualquier persona de la empresa.

8. Medio Ambiente

El compromiso y relación de Cione con el Medio ambiente queda reflejado tanto en la política del SGI como en la comunicación de este compromiso. Igualmente y como parte de este compromiso se hace anualmente el comunicado de aspectos ambientales. Se comunica internamente y externamente en la WEB para que esté a disposición de todos nuestros grupos de interés.

Relación desarrollada principalmente en el Sistema de gestión medioambiental (ISO 14001:2004), y en especial en el procedimiento PG DT 04: Relación con el entorno ambiental.

Gestión adecuada de residuos

Evaluación de requisitos legales

Comunicación de aspectos ambientales

