



MEMORIA 2016
**Responsabilidad
Social Empresarial**



Índice

1. Mensaje del director general.....	4
2. Grupo Cione	5
2.1. Historia.....	5
2.2. La cooperativa.....	6
2.3. Plan estratégico	8
2.3.1. Visión, misión y valores.....	8
2.3.2. Lienzo estratégico y objetivos estratégicos	9
2.3.3. Presupuestos y proyectos estratégicos.....	9
2.4. Órganos de administración.....	10
2.5. Estructura organizativa.....	10
2.6. Estructura operativa.....	11
2.7. Datos económicos.....	11
2.8. Servicios de comunicación	14
3. La Memoria de RSE.....	15
3.1. Objetivos de la memoria de RSE	15
3.2. Políticas de RSE.....	15
3.2.1. Código ético.....	15
3.2.2. Política anticorrupción	16
3.2.3. Política de compras responsables.....	16
3.2.4. Política de control y gestión de riesgos.....	17
3.2.5. Política de prevención de los delitos	17
4. Hitos 2016	18
4.1. Socios	18
4.2. Empleados.....	18
4.3. Proveedores.....	19
4.4. Comunidad local.....	20
5. Compromisos	21
5.1. Compromisos con los socios.....	21
5.2. Compromisos con los empleados	22
5.3. Compromiso con el medio ambiente.....	25
5.3.1. Reducción del consumo energético	25
5.3.2. Gestión de residuos	25
5.3.3. Consumo de agua.....	26
5.4. Fundación Cione Ruta de la Luz	26
5.4.1. Impacto social	26
6. Contacto.....	27



1. Mensaje del director general

La responsabilidad social está bien entroncada en la organización de Cione y forma parte del modelo de negocio y nuestros procesos. Es ésta sin duda, una creciente demanda de la sociedad, pero en Cione llevamos ya varios años desarrollando diferentes actividades y proyectos para potenciar nuestro compromiso con el entorno que nos rodea.

Cada año, a través de nuestros procesos de auditoría internos y externos de nuestro sistema de gestión integral, nos proponemos seguir avanzando y mejorando nuestro posicionamiento en la responsabilidad social. Este posicionamiento se ha ido convirtiendo por diferentes razones en una gran ventaja estratégica para nuestra empresa.

Habitualmente, en las empresas pequeñas como la nuestra, es frecuente escuchar que un sistema de esta naturaleza es muy costoso de desarrollar. Sin embargo, esa forma de valorar un sistema de responsabilidad empresarial no conduce a otra cosa que a empeorar el posicionamiento de una empresa en el mercado, ya que lo costoso es precisamente el no hacerlo. Nosotros pensamos en Cione, que el desarrollo de un sistema de gestión como el nuestro, perfectamente interiorizado y sincronizado por la organización nos proporciona una plataforma de trabajo en la que ponemos en marcha diferentes instrumentos y herramientas, puestas al servicio de nuestros socios.

Nuestro sistema de gestión integral es, además de un pilar fundamental de nuestra política de responsabilidad social, un valor diferencial para nuestra empresa y en esta nueva memoria me gustaría destacar algunos aspectos sobre los que hemos venido trabajando en el último año:

- El desarrollo de un nuevo plan estratégico
- Nueva imagen corporativa
- Implementación de un sistema de evaluación de riesgos donde se auditan más de trece aspectos de negocio que aseguran la supervivencia de la empresa
- La puesta en marcha de una política de prevención de delitos
- Programa de formación transversal de excelencia en la calidad

Como ya he manifestado en otras ocasiones, nuestras políticas de responsabilidad social empresarial es algo único que posee Cione en el sector. No hay ningún competidor que pueda proporcionar a sus clientes las enormes ventajas que Cione proporciona a sus socios a través de nuestro sistema de gestión integral.

Buena prueba de ello es la publicación de esta memoria en la que de una forma abierta y transparente, comunicamos a nuestros grupos de interés los resultados de este triple balance (social, económico y respeto al medio ambiente) y al mismo tiempo invitamos a todos los que conforman estos grupos de interés, a que sigan involucrados y apoyen todas aquellas actividades que permitan mejorar nuestro impacto en el entorno en el que desarrollamos nuestro negocio.

Nuestros socios tienen que sentirse orgullosos que Cione pueda mantener, desarrollar, mejorar y difundir nuestro compromiso con la responsabilidad social empresarial y los grupos de interés. Con el esfuerzo e involucración de la organización de Cione seguiremos avanzando y generando nuevas ventajas competitivas que nos diferencian en el sector.

Gracias a todos.

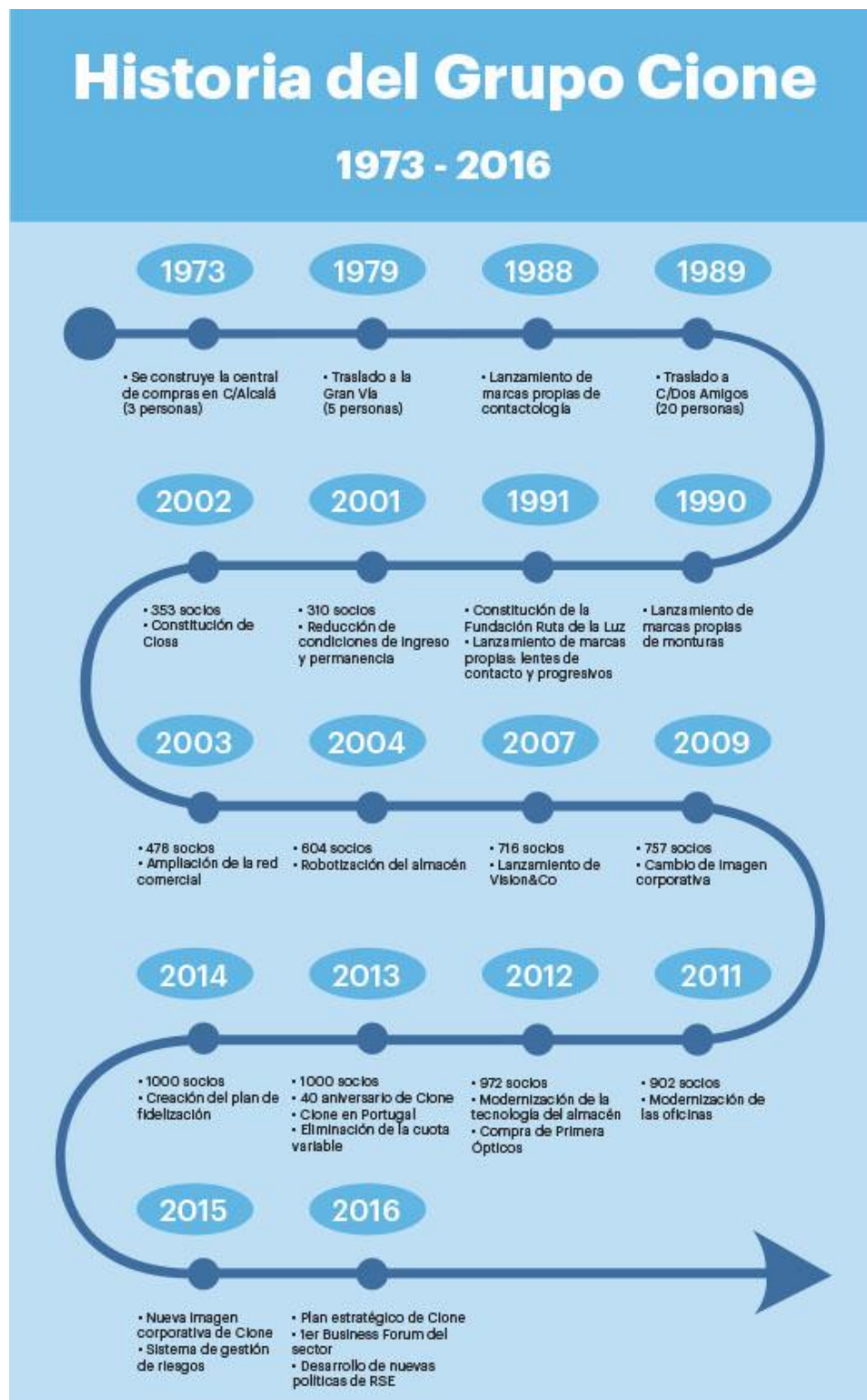


Fernando Flores
Director General



2. Grupo Cione

2.1 Historia



2.2 La cooperativa

Grupo Cione es una cooperativa fundada en Madrid en el año 1973 fruto del espíritu emprendedor y asociativo de sus socios fundadores: ópticos independientes que apostaron por el espíritu de servicio compartido con el fin de dar cobertura al sector de la salud visual y auditiva. Su objetivo era atender las necesidades en estos ámbitos de los usuarios y los empresarios del sector.

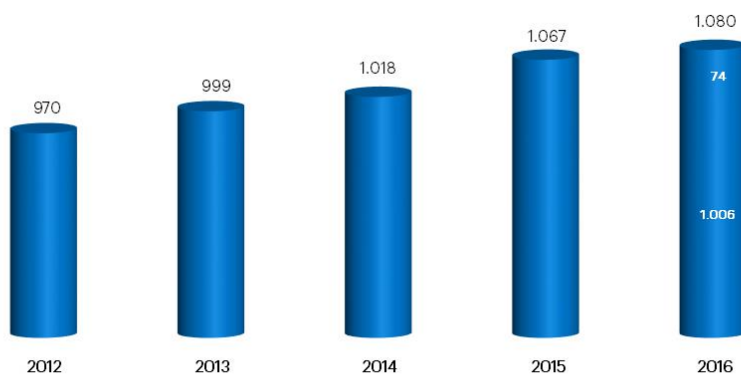
Como parte de su misión, Grupo Cione quiere ser reconocido por un liderazgo asociado a ser capaz de satisfacer las necesidades del sector en base a la calidad y la innovación con un comportamiento responsable con la sociedad y el entorno de operación. La meta es conseguir la satisfacción de sus clientes como mejor opción del sector, con valores como la innovación, el compromiso, el conocimiento y la profesionalidad.

Opta por un servicio diferenciado con marcas propias que favorece el crecimiento de la cooperativa de forma armonizada con el desarrollo de sus proveedores y aliados. En este sentido, Grupo Cione dispone de múltiples líneas de productos y servicios que ofrece a través de sus socios, que también tienen la posibilidad de ser identificados a través de los grupos de imagen **vision&co**, **audio&co** y **Primera Ópticos**.

La preocupación por alinear el crecimiento con devolver a la sociedad parte de la riqueza creada se materializa en el año 1995 con el inicio de la actividad de la Fundación Ruta de la Luz y posterior constitución en 2001. A través de la Fundación Grupo Cione canaliza su acción social centrada en mejorar las condiciones de vida de los colectivos más desfavorecidos. En 2009 pasa a denominarse **“Fundación Cione, Ruta de La Luz”**.

Entre los hitos de Grupo Cione, está el ser la única compañía del sector en España que cuenta con las tres certificaciones: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y SGE21 que reconocen la excelencia de su sistema de gestión basado en implicar a toda la organización en sus políticas de calidad, medio ambiente, ética y responsabilidad social.

Además, la tecnología constituye un factor relevante para el desarrollo de la cooperativa que cuenta con un sistema de gestión informático que controla el ciclo del servicio. Su almacén robotizado permite gestionar más de 40.000 referencias de productos, para los clientes y socios. Como entidad cooperativa, los socios son un activo fundamental de Grupo Cione. Es por ello que se mantiene un especial nivel de atención a sus necesidades y sugerencias a través de diversos canales de comunicación. A 31 de diciembre de 2016 la cooperativa cuenta con casi 1,100 asociados que ostentan la propiedad de más de mil doscientas ópticas.



Evolución del número de socios de Grupo Cione

Entre los principales productos y servicios que ofrece Grupo Cione se encuentran:

- Monturas.
- Lentes oftálmicas.
- Lentes de contacto.
- Soluciones de mantenimiento.
- Audiología.
- Accesorios y equipamiento.
- Gestión de las marcas vision&co, audio&co y Primera Ópticos.
- Servicios de campañas de marketing Comunik.
- Servicios de audiología Connecta.
- Servicio de atención al socio y asesoramiento.
- Taller de óptica.
- Web y portal de compras.
- Condiciones comerciales con proveedores.
- Cione University.
- Gestión de categoría de monturas.

Grupo Cione cuenta con marcas propias de monturas cómo First, Blue&Green, Piccolo, Giotto, Próxima o Studio. Distribuye en exclusividad marcas como Stepper, Façonnable, Hackett, Elle, El Caballo, Superdry y Polar entre otras. También es distribuidor de marcas de los fabricantes más prestigiosos tales como Rayban, Vogue, Tous, Police, Carolina Herrera, Carrera, Tommy Hilfiger, Adolfo Domínguez, Agatha Ruiz de la Prada, Arnette, Calvin Klein, Diesel y Lacoste entre otras.

La búsqueda de la excelencia operacional y la responsabilidad social en el desarrollo de sus actividades se han convertido en las referencias de Grupo Cione al

actuar como ejes transversales en su gestión empresarial. Se trata de un modelo de gestión orientado al desarrollo sostenible que influye de forma positiva y relevante en las necesidades expresadas por los diferentes grupos de interés con los cuales se relaciona.

Grupo Cione mantiene un compromiso firme con la calidad de sus productos, la fiabilidad del servicio ofrecido a sus socios y clientes, la protección del medio ambiente, la seguridad de las personas, la repercusión social y la satisfacción de sus clientes y empleados. La integración de estos elementos queda recogida en el sistema de gestión integral como base de la gestión de la empresa.



Grupos de interés de Grupo Cione



2.3 Plan estratégico

En el año 2016 se ha elaborado de un nuevo plan estratégico de Cione con un horizonte temporal a cuatro años. El plan estratégico pretende dar un salto cualitativo en el modelo de negocio de forma y manera que se puedan aumentar las ventajas competitivas del Grupo Cione.

Ha sido desarrollado siguiendo una metodología denominada “business model generation” diseñada por dos profesores de la universidad de Lausanne, Alexander Osterwalder e Yves Pigneur.

El plan estratégico consta de los siguientes componentes:

- Lienzo estratégico actual
- Análisis del entorno
- Tendencias del sector
- Análisis DAFO
- Determinación de los objetivos estratégicos
- Nuevo lienzo estratégico
- Propuesta de valor al socio
- Proyectos estratégicos
- Cuenta de resultados
- Prioridades y calendario

El plan estratégico de Cione ha sido aprobado por el consejo de administración y presentado posteriormente a toda la organización durante el primer trimestre del año 2016.

2.3.1 Visión, misión y valores



visión

Ser **reconocidos** por los clientes, consumidores, competidores, aliados y colaboradores, por nuestro **liderazgo** en el sector, centrado en las necesidades de la salud visual y auditiva de las personas y basado en la **innovación, la calidad, la fiabilidad** de productos y servicios, en un entorno socialmente responsable y sostenible.



misión

Asegurar la **satisfacción** de los clientes y consumidores para convertirnos en la mejor opción del sector, generando valor al óptico y audioprotesista, a través de nuestros productos y servicios como respuesta a las **necesidades y expectativas** de nuestros grupos de interés.

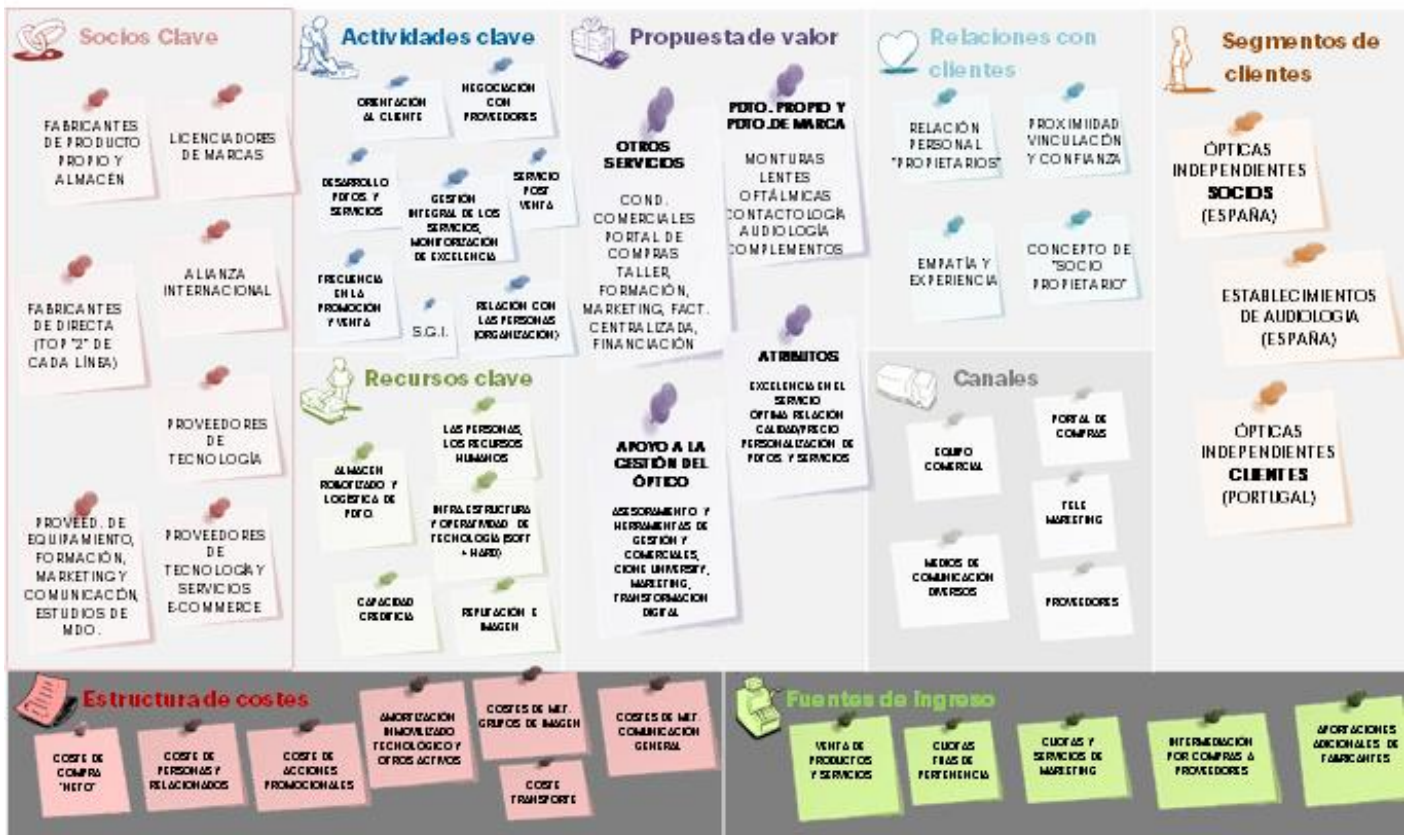


valores

Innovación	para emprender y liderar nuevos retos.
Compromiso	de responsabilidad social con los grupos de interés.
Conocimiento	a través de la gestión del talento y experiencia del equipo humano
Profesionalidad	ser eficaces, flexibles, capaces y responsables en el desarrollo de las actividades.



2.3.2 Lienzo estratégico y objetivos estratégicos



El lienzo estratégico define a grandes rasgos el modelo de negocio del Grupo Cione. Resume los bloques más importantes sobre los que pivota el negocio y ayuda a determinar las partes sobre las que hay que introducir cambios o aquellas nuevas que tendrán que ser creadas.

Define en suma, las prioridades de la organización y son el punto de partida para el despliegue de los proyectos concretos que se desarrollan anualmente.

2.3.3 Presupuestos y proyectos estratégicos

El conjunto de los objetivos estratégicos pretenden reforzar el posicionamiento del Grupo Cione y para ello se continúa invirtiendo en todos los activos (tangibles e intangibles) que ostenta el Grupo.

El presupuesto anual es otra herramienta utilizada por el equipo directivo y el conjunto de la organización y que permite desplegar las acciones y proyectos concretos con objeto de seguir con el desarrollo de las ventajas competitivas de Cione. El presupuesto, tanto en lo que respecta al conjunto de proyectos previstos como la cuenta de resultados prevista para el año económico siguiente, es presentado al consejo de administración de la empresa para su debate y aprobación. Una vez aprobado, se

instrumentan tanto la planificación de los proyectos como los objetivos individuales de la organización, vinculados a los sistemas de compensación del conjunto de la empresa.

Durante el año 2016 se han puesto en marcha diferentes proyectos estratégicos relacionados con el desarrollo de productos, servicios y de asesoramiento a nuestros socios:

- Red de ventas España y Portugal
- Aumento de la penetración de líneas de producto
- Venta de monturas
- Cione University

- Venta de productos de marketing
- Nuevo modelo de audiología
- Proyecto de personalización y excelencia en el servicio
- Asesoramiento al socio y gestión integral
- Transformación digital

Cada proyecto es gestionado por un líder de proyecto quien ha formado su propio equipo de trabajo.

Adicionalmente se han llevado a cabo otros tres proyectos

de carácter institucional de gran relevancia e inversión:

- Participación en la EXPO ÓPTICA 2016
- Patrocinio del congreso de optometría y contactología OPTOM 2016
- Desarrollo del primer foro del negocio del sector; Business Forum

Se han mantenido en todos los proyectos en desarrollo, el compromiso de Cione con la innovación. La configuración y estructura de estos servicios se diseñan con criterios responsables y con el compromiso de mejorar la rentabilidad de nuestros socios.

2.4 Órganos de administración

Cuatro son los órganos de administración de la empresa: consejo rector, consejo de administración, asamblea general de socios y junta general de accionistas.

El consejo rector y el consejo de administración está formado por 10 socios de Cione y que son elegidos democráticamente (cada socio un voto) cada dos años y durante el desarrollo de la asamblea general de Cione. Una vez elegidos son incorporados al consejo rector y consejo de administración respectivamente y en sustitución de los socios cesantes.

El consejo rector y el consejo de administración se reúne como mínimo siete veces al año y en su desarrollo se ve acompañado por un asesor legal y otro asesor de negocio. Entre otras funciones, impulsan los proyectos que promueve el plan estratégico, controlan la gestión del

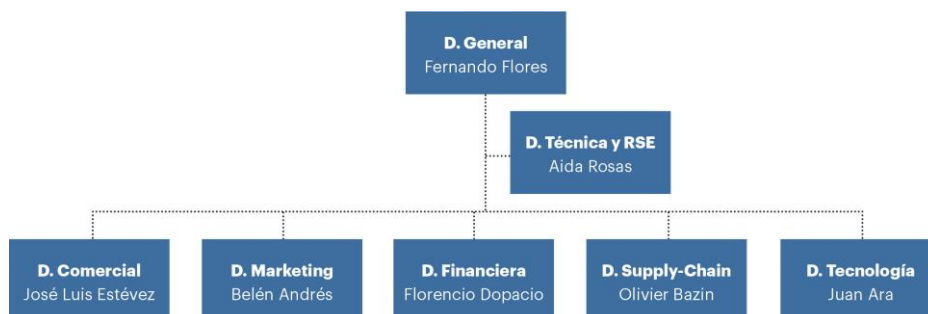
equipo directivo y evalúan la situación global de la empresa a través de diferentes instrumentos de gestión entre los que se encuentran los siguientes:

- Plan estratégico
- Presupuestos
- Cuenta de resultados y balance
- Sistema de gestión de riesgos
- Sistema de gestión integral
- Política de prevención de delitos
- Otras políticas de responsabilidad social empresarial

2.5 Estructura organizativa

La estructura organizativa de Grupo Cione se ha configurado para atender un modelo de gestión orientado al mercado y socialmente responsable que asegure su sostenibilidad.

Se compone de varias direcciones que atienden las funciones y las actividades asignadas en el sistema de gestión integral.



Organigrama Grupo Cione



La gestión de la organización está basada en el sistema de gestión integral que sitúa en primer lugar a las personas. Este modelo identifica los requisitos y retos de los socios, activa los recursos necesarios y los controles relevantes. El

2.6 Estructura operativa

Con el objetivo de ofrecer el mejor servicio y los mejores productos para la distribución, Grupo Cione cuenta con unas modernas infraestructuras. La sede principal está ubicada desde el año 1999 en el Parque Empresarial de Las Rozas, próximo a Madrid, en un edificio de diseño vanguardista con fuerte carácter social y medioambiental. El edificio cuenta con amplias oficinas, con todo el espacio necesario para proporcionar un ambiente de trabajo óptimo, y dispone de un almacén gestionado con la tecnología más avanzada.

La plataforma logística de la sede central de Madrid está constituida por un almacén totalmente automatizado y conectado en tiempo real con el programa de pedidos. El almacén gestiona un total de 40.000 referencias y diariamente son gestionados de promedio más de 2.500 pedidos.

2.7 Datos económicos

Durante el año 2016 el sector óptico ha vuelto a decrecer como consecuencia de la incertidumbre política que ha atravesado nuestro país en los últimos 12 meses y la presión en precios y márgenes. La fuerte competencia de precios entre ópticas es el resultado de un exceso de oferta (más número de establecimientos por habitantes que en los países europeos de nuestro entorno) y de un mayor conocimiento por parte de los consumidores de las características de los productos que compra lo que le hace más fácil llevar a cabo comparativas entre las diferentes opciones con las que cuenta.

objetivo es asegurar los resultados esperados de eficiencia y satisfacción en los socios, así como obtener un impacto positivo en la sociedad como consecuencia de una gestión responsable.

Las áreas geográficas cubiertas son España y Portugal; con un servicio de entrega en 24h. La innovación es muy importante para el Grupo. Ello se constata en el esfuerzo continuo por ofrecer cada vez un mayor valor añadido en sus productos y servicios. De la mano de las nuevas tecnologías se gestiona el almacén y la relación con los ópticos independientes.

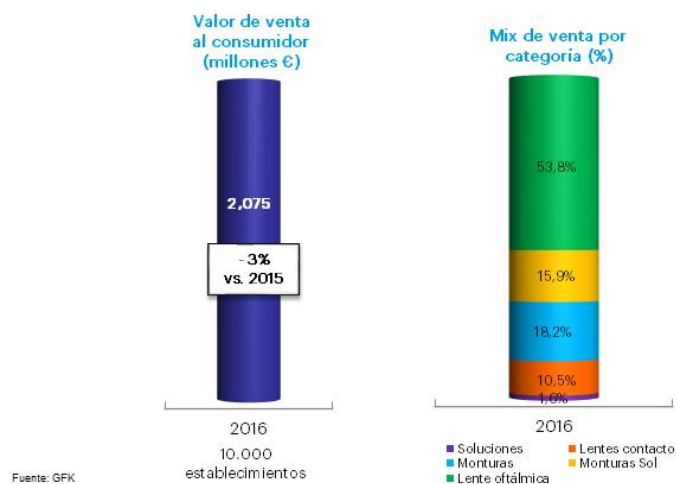
La facturación electrónica supone una considerable reducción en el uso de papel y al mismo tiempo facilita el seguimiento de las transacciones realizadas. El 95% de los socios de Grupo Cione es facturado de manera electrónica. Con una media de 20 páginas por cada socio, esta acción se traduce en un ahorro de 225.600 folios al año. Además, casi el 90% de los pedidos son realizados a través de la web. Esto se traduce también en una mejora de la eficiencia ya que requiere menor tiempo de dedicación a las personas involucradas.

Grupo Cione hace frente a este escenario adverso mediante una política de desarrollo de nuevos productos la generación de servicios de valor añadido, nuevas herramientas e instrumentos con un fuerte componente tecnológico que apoyen al óptico en su relación con sus clientes.

Igualmente acompañamos al óptico con planes de fidelización y seguimos promoviendo internamente la mejora continua que permite que Cione se encuentre entre las mejores empresas del sector.

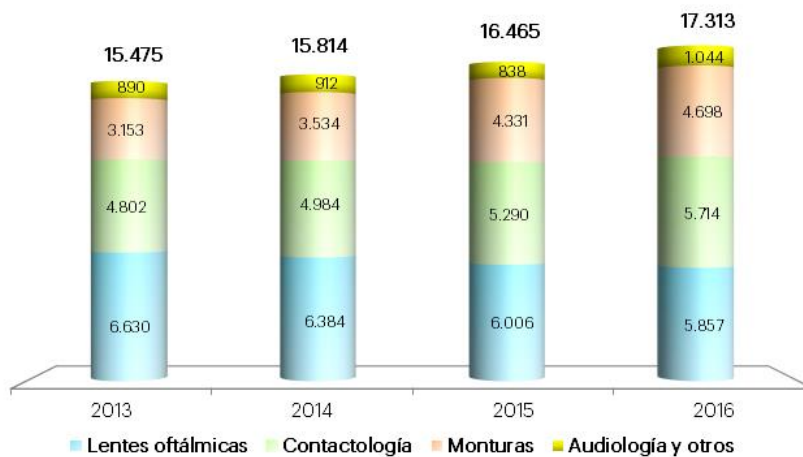


El Mercado de óptica en España

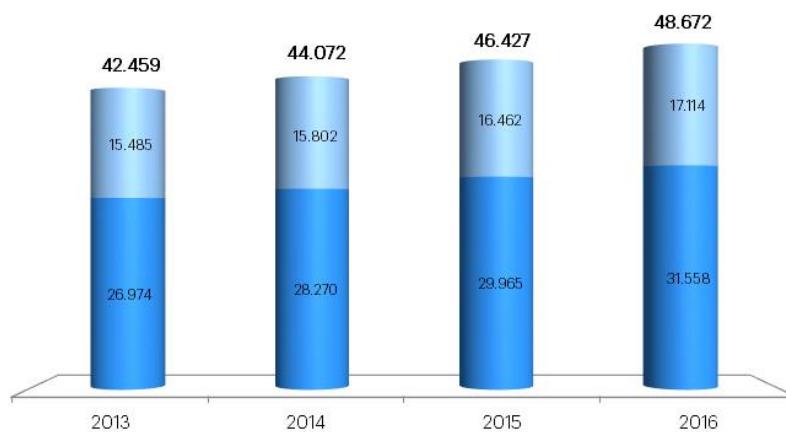


A continuación se muestran los resultados clave comparados con los ejercicios anteriores:

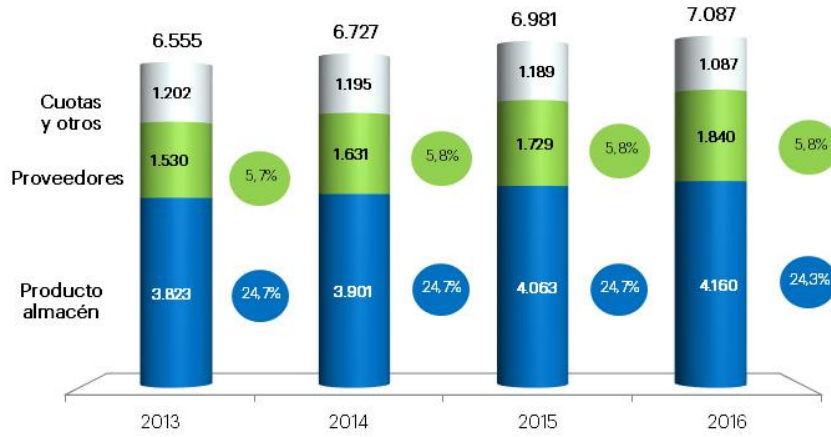
Ventas de almacén Grupo Cione (000 's €)



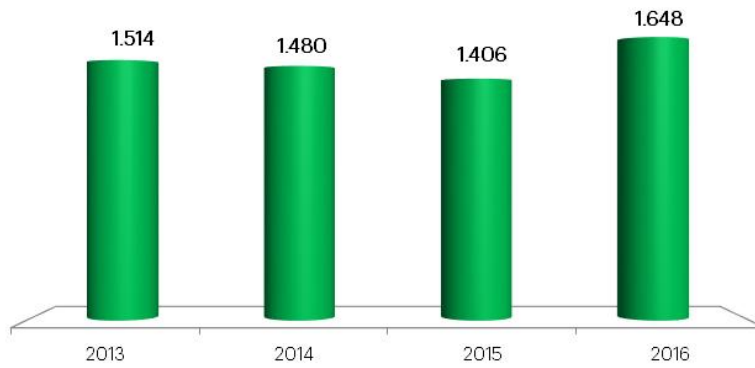
Ventas consolidadas Grupo Cione (000 's €)



Margen directo de las operaciones (000 's €)



Fondos generados por las operaciones (000 's €)



Fuente: informe de auditoría Deloitte de mayo 2017

Datos del balance a final del ejercicio 2016

- Patrimonio neto: 3,0 mill. €.
- Activos totales: 18,3 mill. €.

2.8 Servicios de comunicación

vision&co es el grupo de imagen de óptica que posicionada con el claim “*siempre a la última*” se asienta sobre los valores de la profesión y el potencial de los propios profesionales, ópticos-optometristas, que pertenecen al grupo: **profesionalidad, cercanía, modernidad e innovación.**

Sus esfuerzos van destinados a conseguir que cada establecimiento respire la innovación en tecnología y moda en la gran selección de producto que ofrecen, que transmitan su filosofía de venta y servicio al público final y refuercen la identificación y cercanía entre el propio óptico y su cliente.

Desde hace años, **vision&co** es una marca consolidada, que además de reforzar todo lo anteriormente descrito, ha comenzado a desarrollar una mayor búsqueda en la implicación emocional con el propio óptico. Y entre otras acciones, se materializa con la creación de una nueva página web, que enfocada directamente al consumidor final, reafirma los valores de la marca y del propio profesional óptico **vision&co.**

Dentro del compromiso de Grupo Cione con la salud auditiva, **audio&co** es el grupo de imagen de audiología que, posicionada con el claim “*mucho por oír*”, se asienta sobre los valores de la profesión y el potencial de los especialistas en audición que pertenecen al grupo: **profesionalidad, cercanía, modernidad e innovación.**

En este ámbito, **audio&co** combina una imagen cercana y moderna con una selección de servicios y productos

diferenciados, que ayudan a reforzar el compromiso con la salud auditiva.

La clave es ayudar a los pacientes a recuperar la calidad de vida, y en su renovada web **audio&co** dispone de un test auditivo on-line para crear conciencia sobre la importancia de revisar periódicamente la audición, ganándole terreno a la detección de la hipoacusia: prevención.

Además, **audio&co** está comprometida con la sostenibilidad ambiental e incluye entre sus compromisos la habilitación de puntos limpios de recogida de pilas.

Primera Ópticos es el grupo de imagen que bajo el claim “*somos parte de ti*” posiciona sus establecimientos como la óptica de confianza con profesionales que velan por la salud visual y auditiva de las personas para mejorar su calidad de vida.

El valor diferencial de **Primera Ópticos** se traduce en una experiencia única y emocional para el cliente, que va más allá de la simple satisfacción y que genera vínculos con la marca.

Durante el año 2014, la filosofía de la marca **Primera Ópticos** se ha materializado en campañas de Detección y Prevención para preservar y mejorar la salud visual y auditiva de las personas del entorno cercano a sus establecimientos como la **campaña de prevención de problemas visuales en la infancia y la campaña de detección precoz de la pérdida auditiva degenerativa.**



3. La Memoria de RSE

La Memoria de Responsabilidad Social Empresarial es un instrumento de comunicación y al mismo tiempo un ejercicio de transparencia informativa. En este documento se recogen los compromisos, los métodos y los resultados de la gestión de Grupo Cione en los planos económico, ambiental y social durante el ejercicio correspondiente al año 2016.

3.1 Objetivos de la memoria de RSE

Esta memoria de responsabilidad social empresarial tiene como objetivo comunicar a los grupos de interés de Grupo Cione los resultados del triple balance: económico, ambiental y social.

El propósito es hacer balance de los principios, criterios, objetivos, productos, procesos, servicios y resultados

obtenidos. Todos ellos han sido aplicados en el sistema de gestión integral, con la finalidad de establecer un marco común de las relaciones con los grupos de interés que han interactuado con Grupo Cione a lo largo del ejercicio 2016.

3.2 Políticas de RSE

La Política de RSE de Grupo Cione se enmarca dentro de la política de gestión integral que define cómo se relaciona con los grupos de interés. Su comportamiento se basa en el respeto a las personas, al entorno ambiental y al entorno social.

Por ello sus actividades se basan en la fiabilidad del servicio, en la calidad de los productos, en la mejora continua de la gestión y en la contribución a la salud visual y auditiva de sus clientes.

La política de gestión integral lleva implícito el compromiso de Grupo Cione con la sostenibilidad en materia económica, social y medioambiental. Este compromiso, junto con los valores recogidos en el código ético, se extiende a todos los grupos de interés.

Los requisitos del sistema de gestión integral en el plano de la gestión ética y de la responsabilidad social se basan en la norma SGE 21:2008 de Forética. En lo que respecta a la gestión ambiental, la norma de referencia es UNE-EN ISO 14001:2004.

3.2.1 Código ético

El código ético de Grupo Cione se encuentra en la página web corporativa a disposición de todos los grupos de interés. El documento describe el modelo de comportamiento ético de los socios y propietarios con respecto a sus derechos de propiedad y el comportamiento de los administradores y directivos en relación a sus funciones de administración y gestión.

Por medio del código ético se da respuesta a los retos de transparencia, integridad y sostenibilidad en sus tres vertientes: económica, ambiental y social.

Grupo Cione pone la dirección de correo electrónico codigoetico@cione.es a disposición de sus grupos de interés para el envío de sugerencias y la comunicación de irregularidades en su cumplimiento.



3.2.2 Política anticorrupción

La política anticorrupción de Grupo Cione recoge los principios de comportamiento de sus administradores y empleados en determinadas circunstancias en sus relaciones con los grupos de interés. Se trata de una política que complementa al código ético y que también está en la web corporativa a disposición de todos los colectivos con los que se relaciona Grupo Cione.

Con el objetivo de detectar y limitar las situaciones de conflicto de interés está habilitada la dirección de correo

electrónico conflictodeintereses@cione.es a modo de registro donde los administradores y los empleados deben especificar si existe alguna relación familiar o afectiva directa o de cualquier otra naturaleza que suponga un conflicto de intereses a la hora de tomar decisiones con respecto a un socio, proveedor o cualquier otro grupo de interés.

3.2.3 Política de compras responsables

La política de compras responsables de Grupo Cione tiene como objetivo conseguir las mejores condiciones de suministro de bienes y servicios, así como de mantener un compromiso ético con sus proveedores.

En la web corporativa se encuentra a disposición los grupos de interés. Está soportada por cinco principios de sostenibilidad:



Principios de sostenibilidad de la política de compras responsables



3.2.4 Política de control y gestión de riesgos

La política de control y gestión de riesgos establece los principios básicos y el marco general de actuación para el control y gestión de los riesgos de cualquier naturaleza a los que se enfrenta el Grupo Cione.

Los objetivos de la misma son los siguientes:

- Defender los intereses de los grupos de interés del Grupo Cione.
- Favorecer la continuidad en la prestación de los servicios ofrecidos, protegiendo los resultados y la reputación del Grupo Cione.
- Contribuir a la estabilidad empresarial y la solidez financiera de forma sostenida en el tiempo.
- Proteger los activos del Grupo Cione.

3.2.5 Política de prevención de delitos

La política de prevención de delitos recoge las características y código de comportamiento a seguir para evitar prácticas de soborno y corrupción en el Grupo Cione.

Es de aplicación para los administradores y la organización

del Grupo Cione. Se apoya en las políticas de RSE, siendo el consejo de administración el garante del procedimiento con objeto de garantizar la supervivencia y crecimiento del Grupo Cione.

Los objetivos de la misma son los siguientes:

- Identificar las actividades en cuyo ámbito se puedan cometer delitos.
- Establecer procedimientos de vigilancia y control.
- Disponer de la obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos.
- Establecer un sistema que sancione el incumplimiento del modelo.
- Realizar la verificación periódica del modelo y su modificaciones en caso de ser necesarias.

Como mecanismos de denuncia de cualquier situación que pueda suponer un riesgo penal para la empresa se ha habilitado una dirección de correo riesgopenal@cione.es.

Adicionalmente se mantienen otras vías para dudas y/o denuncias en conflictodeinterés@cione.es y codigoetico@cione.es respectivamente.



4. Hitos 2016

4.1 Socios

La comunicación con los socios es clave en Grupo Cione y en especial en lo que respecta a la responsabilidad social

empresarial. Durante el año 2016 se han llevado diferentes iniciativas tales como:

- Newsletters comunicando las noticias más relevantes del sector y del Grupo Cione.
- Puesta en marcha de diferentes promociones.
- Actualización de la web.
- Asamblea General de Cione.
- Junta General de accionistas.
- Puesta en marcha de un foro de opinión y comentarios disponible para todos los socios.
- Sesiones de formación presenciales y en formato webinar.
- Herramientas de ventas e instrumentos de soporte tecnológico de ayuda a la venta del óptico y de mejora de la atención a los clientes.
- Catálogo de servicios de marketing de gran versatilidad y variedad de aplicación en los establecimientos.

También existe a disposición del socio un apartado en la web, disponible a través de la extranet, en el cual se publican comunicados relacionados con la gestión de la responsabilidad social.

También se ha puesto en la extranet, a disposición de los socios, una guía de buenas prácticas ambientales a llevar a cabo en las ópticas con el objetivo de reducir sus impactos ambientales y mejorar la eficiencia.

Para facilitar una interlocución ágil y directa con los socios se ofrece un servicio de chat.

4.2 Empleados

Dentro de las acciones llevadas a cabo en materia de RSE en el año 2016 se encuentra la puesta a disposición de todas las políticas activas de RSE en el portal del empleado.

Durante el año 2016 se han comenzado a identificar y planificar iniciativas relevantes y que terminarán de implementarse durante el año 2017. Otras han sido efectivamente realizadas durante el año 2016. Dichas iniciativas son entre otras las siguientes:



- Certificación de igualdad.
- Proyecto 360º que involucra a las personas de la organización que tienen responsabilidades en la gestión de personas.
- Formación para promover la excelencia en la calidad en toda la organización con diferentes actividades que serán desarrolladas a lo largo del año 2016, 2017 y 2018.
- Plan de comunicación interna anual donde tiene cabida la presentación de proyectos, marcha de la empresa, etc.
- Plan de actividades lúdicas preparadas para toda la organización y que son financiadas íntegramente por la empresa.

4.3 Proveedores

El diálogo con los grupos de interés favorece la gestación de iniciativas de beneficio mutuo. En el marco de estos diálogos de forma periódica se producen reuniones con los fabricantes con el objetivo de mejorar el servicio que Grupo Cione ofrece a sus asociados.

Además de comunicar mensualmente a los proveedores más importantes su ratio de valoración o índice de calidad, así como su comparación con el conjunto de sus competidores directos, se mantienen otros contactos periódicos donde se tratan las siguientes cuestiones:

- Situación del mercado y el entorno económico.
- Posición de Grupo Cione en el mercado.
- Ventas y mejoras de productividad.
- Plan estratégico de Grupo Cione.
- Principales proyectos.
- Compromiso de Grupo Cione con la RSE.
- Comunicación de nuestra política de gestión integral.
- Nuevos procedimientos y protocolos de actuación con los proveedores.

Establecer canales de comunicación permanentes con los proveedores es fundamental para identificar sus sugerencias y quejas relacionadas con la ética y la sostenibilidad. Es por ello que se pone a su disposición la dirección de correo electrónico codigoetico@cione.es.

Dentro de los objetivos del Departamento de Compras está la gestión responsable de la cadena de suministro. En este sentido cabe destacar los siguientes aspectos vinculados con los grupos de interés:



- Incorporación al plan de fidelización de importantes fabricantes.
- Implantación del fichero electrónico de facturación estándar con los proveedores.
- Albarán electrónico con los proveedores.
- Actualización de los anexos logísticos y difusión a los proveedores para su aplicación, solicitándoles considerar el medio ambiente en el desarrollo de nuevos anexos logísticos y modos de transporte.
- Estudio de la norma UNE 15896 así como la posible implantación y certificación de tal norma en CIONE.
- Estandarización de los contratos y aplicación de las condiciones generales de servicio y condiciones generales de compras de Cione.
- Desarrollo de nuevos servicios a proveedores como apoyo logístico o de biselado.

Adicionalmente se ha prestado atención a la recogida de evidencias de una gestión responsable por parte de los proveedores chinos **que fabrican las monturas de Cione.**

4.4 Comunidad local

La estrategia de Grupo Cione en el ámbito de la RSE incluye el diálogo con la comunidad local, las ONG y las administraciones públicas en la búsqueda de iniciativas y prácticas que supongan un beneficio mutuo.

Se mantiene permanente contacto con instituciones locales con objeto de promover actividades que permitan

concienciar a través de charlas en colegios la importancia de la RSE y del significado real de estas políticas que va más allá de una mera colaboración con ONG's. Lamentablemente no hemos podido participar con la administración local ya que sus objetivos no coinciden con los nuestros y prefieren asignar sus recursos y tiempo a actividades culturales y de ocio.



5. Compromisos

5.1 Compromisos con los socios

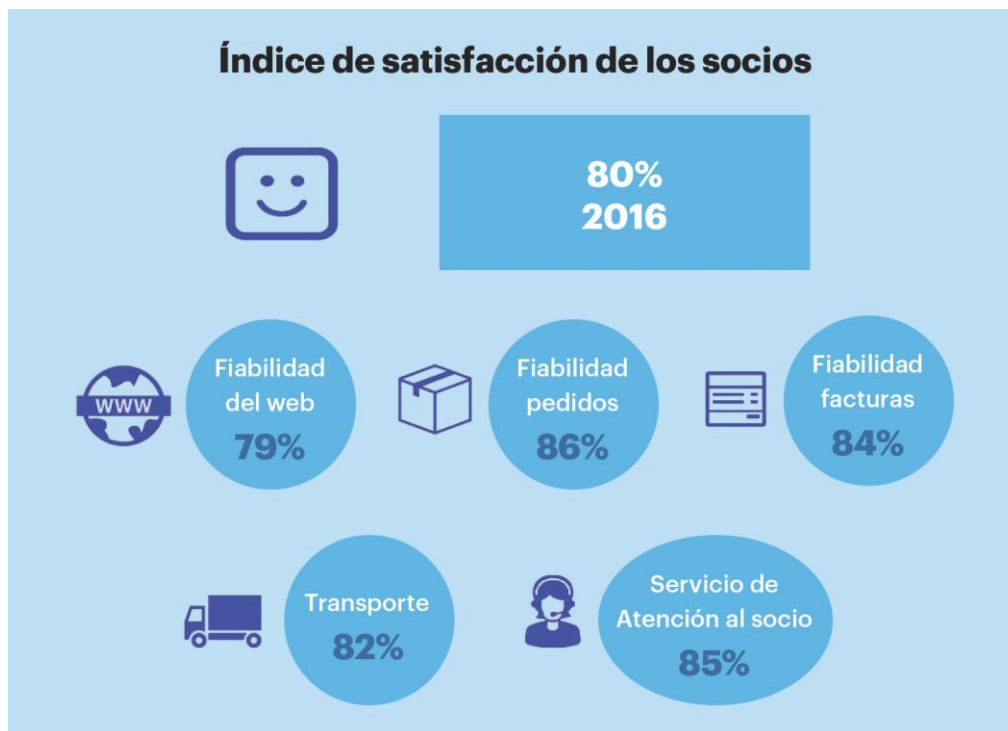
De manera alineada con la política y los objetivos de la organización, Grupo Cione quiere proporcionar a sus socios y clientes unos productos y servicios responsables y competitivos con la finalidad de lograr su máxima satisfacción. En este sentido, y como parte de nuestro compromiso con los socios, se mantienen criterios de transparencia y fiabilidad que aseguran que nuestros mensajes y comunicaciones comerciales cumplen con lo establecido por las leyes y se encuentran alineados con las mejores prácticas publicitarias.

En el año 2016 hemos tenido continuidad en el mantenimiento de los precios de los productos, así como también se han seguido desarrollado nuevos productos y servicios con alto valor añadido que han sido fundamentales para ayudar a los negocios ópticos a mejorar sus rendimientos y poder hacer frente a la fuerte competencia de precios del mercado con el fin de generar tráfico a sus puntos de venta de los consumidores. Además, este año se ha lanzado una plataforma formativa digital, Cione University, en la que se emiten de manera periódica a los asociados de Cione píldoras formativas de

corta duración, para que estos actualicen sus conocimientos técnicos y profesionales añadiendo valor diferencial frente a sus competidores en todos sus procesos del negocio.

El índice de satisfacción del socio que ofrece la encuesta de satisfacción muestra un resultado de 80%, valores que se mantienen muy altos a pesar de la difícil situación por la que atraviesa el sector y que resulta meritorio el no haber sufrido por parte de Cione ningún deterioro durante estos últimos años.

Igualmente se realizan mediciones adicionales que tienen como objetivo valorar las diferentes acciones puestas en marcha durante el año e identificar nuevas posibilidades de mejora. Las mediciones ofrecen los siguientes resultados: la fiabilidad de la web de Cione (79%), la fiabilidad del pedido entregado (86%), la fiabilidad de la factura de Cione (84%), fiabilidad de transporte (82%), la satisfacción con la atención del Servicio de Atención al Socio (85%), y otros tales como la relación calidad/precio de los productos, satisfacción del producto, etc.



5.2 Compromisos con los Empleados

5.2.1 Igualdad de oportunidades

La relación con los empleados está encaminada a fortalecer el respeto mutuo y la confianza. Esta relación, prioritaria para Grupo Cione, tiene como objetivo garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación. En este sentido no se ha producido ninguna incidencia de discriminación por razón de sexo, edad, raza, condición sexual, etc.

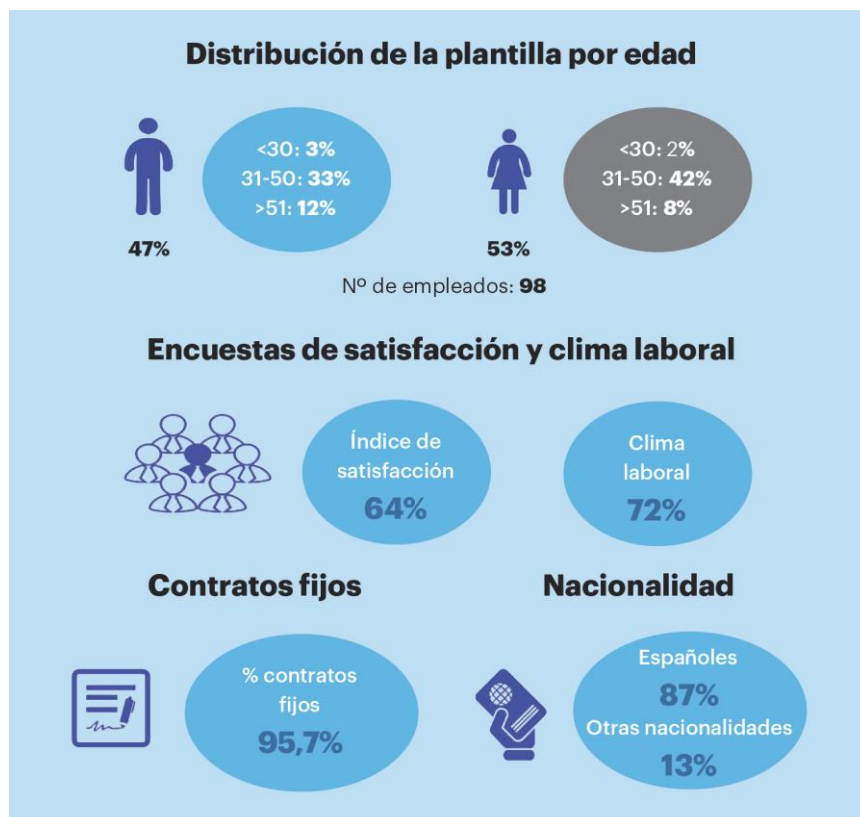
Se han diseñado e implementado políticas responsables para la gestión de la organización, garantizando a las personas que componen la plantilla las mismas condiciones de trato en todas las esferas de su desarrollo profesional, desde el mismo inicio de su carrera dentro de la organización hasta su culminación.

Se promueve la igualdad de oportunidades en el lugar de trabajo, protegiendo los derechos de los trabajadores y a título de ejemplo se pueden citar como ejemplos los siguientes:

- Acceso equitativo a los beneficios sociales y de mejora de personal establecidos por la compañía.

- Participación igualitaria de mujeres y hombres en los puestos de trabajo de la empresa.
- Presencia de mujeres en cargos directivos o de responsabilidad.
- Medidas implantadas para mejorar la compatibilidad de la vida personal y laboral.
- Adopción de medidas de prevención de salud y riesgos.
- Igualdad retributiva entre mujeres y hombres.
- Condiciones laborales igualitarias para mujeres y hombres.

Grupo Cione contaba a final del ejercicio de 2016 con una plantilla compuesta por 98 personas y que a tiempo completo representan un total equivalente a 87 empleados. El 89% de la plantilla trabaja a jornada completa y el 11% tiene jornada reducida.



Los empleados de Grupo Cione tienen asignados unos objetivos alineados con los objetivos generales de la organización.

A estos objetivos se liga la retribución variable que está recogida en la política salarial de la empresa y se aplica a toda la organización.

El sistema de evaluación tiene en cuenta el nivel de desarrollo competencial y la contribución de las personas a los objetivos de la empresa. También incorpora el diseño de un conjunto de acciones de mejora personales a realizar en el ejercicio siguiente.

Todos los empleados tienen a su disposición canales de comunicación y de resolución de conflictos que recogen las sugerencias y las posibles quejas y denuncias que puedan surgir sobre aspectos relacionados con la ética y la responsabilidad en la organización.

Grupo Cione apuesta por el empleo estable de su plantilla de manera que el 96% de los empleados cuenta con un contrato fijo. El conjunto de la plantilla tiene a su disposición una serie de beneficios sociales y culturales que complementan su retribución como el seguro médico o una montura anual gratuita, entre otros.

Un buen clima laboral, entendido como la percepción compartida que los miembros de la organización tienen acerca de elementos fundamentales de ésta como el trabajo desempeñado, el ambiente físico o las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él, es una de las claves en la motivación. La encuesta de clima laboral ofreció en 2016 un índice del 72%. También se ha llevado a

cabo otra encuesta acerca de la satisfacción laboral, entendida como el grado de satisfacción individual de cada persona con su entorno de trabajo. En 2016 alcanzó un valor del 64%.

En línea con una gestión basada en la mejora continua se mantienen grupos de trabajo que tienen como objetivo identificar posibles mejoras en los resultados de las encuestas realizadas.

5.2.2 Formación

La formación de las personas que trabajan en Grupo Cione es esencial para ofrecer un servicio profesional y de calidad.

La política de formación se determina por cada director de área y en función de las necesidades de su organización.

Se instrumenta a través de un plan de formación elaborado cada año que se plasma en los presupuestos anuales.

En 2016 fueron dedicadas a formación 248 horas a través de 7 cursos externos y 2 cursos internos en las diversas áreas de la empresa, con especial énfasis en el área comercial y de atención al cliente. El 100% de la plantilla recibió formación durante el año 2016 y el número de horas promedio por formación a cada persona fue superior a 2 horas.

La evaluación de la formación se realiza por el propio responsable de la persona que asiste a la formación. Las mismas se llevan a cabo a través de entrevistas personales con cada responsable.



5.2.3 Seguridad e higiene en el trabajo

La seguridad e higiene del trabajo constituye dos actividades íntimamente relacionadas, orientadas a garantizar condiciones personales y materiales de trabajo capaces de mantener nivel de salud de los empleados.

En cuanto a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico, se ejecutaron una gran cantidad de acciones tales como exámenes médicos, formación en riesgos laborales, control de riesgos físicos (ruidos, temperaturas, etc.) programas informativos destinado a mejorar los hábitos de vida y explicar asuntos de higiene y de salud, control de cumplimiento de normas de seguridad, simulacros de incendios, encuestas psicosociales, etc.

Aunque las condiciones básicas de accesibilidad son obligatorias a partir del día 1 de enero de 2010 para los edificios nuevos, el edificio del Grupo Cione desde su construcción en el año 1.999, se sensibilizó y adoptó un conjunto siguientes medidas tales como entorno periférico propio de acceso, reserva de aparcamiento, recorridos exteriores dentro del recinto acceso al edificio al mismo nivel que en calle, comedor - office para empleados, etc.

Adicionalmente y dos veces al año, junto con el Comité de Empresa, se hace una revisión general en cuanto a medidas de seguridad a tomar, para paliar, en la medida de lo posible, los accidentes laborales.

5.2.4 Estabilidad de la plantilla

Se fomenta la estabilidad de la plantilla mediante la aplicación de las siguientes políticas:

- Contratos indefinidos.
- Crear condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Desarrollar las competencias adecuadas para cada puesto de trabajo.

- Fomentar la igualdad de oportunidades.
- Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral.
- Fomentar la estabilidad laboral y generar oportunidades de progreso.
- Establecer un sistema retributivo equitativo.
- Establecer una comunicación fluida.

La plantilla lleva una media de permanencia en la empresa de 7 años.

Las bajas laborales durante el año 2016, en función de su naturaleza han sido:

- Jubilación: 0 personas.
- Bajas voluntarias: 4 personas.
- Despidos: 3 personas.

Y las altas en la empresa según su naturaleza:

- Puestos de nueva creación: 0 persona
- Por obra o servicio: 2 personas.

5.2.5 Condiciones socio-laborales

Todos los trabajadores tienen garantizada la igualdad efectiva de derechos, trato y oportunidades en el empleo y ocupación, sin distinción o exclusión en razón de raza, origen nacional, color, sexo u orientación sexual, edad, credo, opinión política o sindical, ideología, posición económica o cualquier otra condición social o familiar, en conformidad con las disposiciones legales vigentes.

5.2.6 Derechos humanos

Los trabajadores tienen todos los derechos y libertades proclamados en la Declaración Universal de Derechos Humanos, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

5.3 Compromisos con el medio ambiente

El compromiso de Grupo Cione con el medio ambiente está recogido en las políticas del sistema de gestión integral.

Como parte de su compromiso, Grupo Cione comunica con periodicidad anual su desempeño en aspectos ambientales tanto de forma interna como a los grupos de interés externos. La información está a disposición de todas las personas interesadas.

La relación con el entorno ambiental se desarrolla de acuerdo a la certificación ISO14001:2004. Para ello se lleva a cabo una gestión adecuada de residuos y se evalúan los requisitos legales. Atendiendo a esta norma internacional

5.3.1 Reducción del consumo energético

El valor se da en kwh/mes persona. Los empleados que se consideran son los que trabajan en el edificio quedando por tanto excluida la fuerza de ventas.

En 2016 el consumo de energía por empleado se reduce en un 3% con respecto al valor de aceptación. Por segundo año consecutivo disminuye el valor de este indicador.

5.3.2 Gestión de residuos

La mayor parte de los residuos generados, son papel y cartón procedente del embalaje de los de los envíos de mercancía de los proveedores.

Dichos residuos son entregados a Etreca para su correcta gestión y reciclado, además del que se reutiliza en nuestro almacén. El residuo de papel y cartón aumenta en 2016 en un 0.1% con respecto a la media de los tres últimos años.

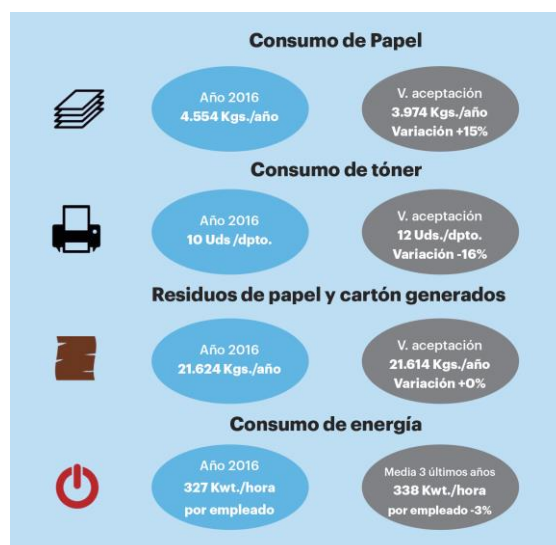
Grupo Cione publica en su web, a disposición de todos sus grupos de interés, la información sobre los aspectos ambientales identificados y evaluados en el desarrollo de su actividad. Los impactos están limitados por la tipología del negocio y se deben fundamentalmente a residuos (papel y cartón), consumo de materia prima, energía y agua.

El valor de aceptación de los indicadores ambientales es la media de los últimos tres años y se considera significativo aquel que se encuentre un 10% por encima de su nivel de aceptación.

Las acciones que contribuyen a ello son:

- Leds instaladas.
- En el almacén se instalan sensores de movimiento.
- Buenas prácticas ambientales del personal.

El consumo medio de tóner por departamentos disminuye en 2016 un 16% con respecto al valor de aceptación. Esta disminución ha sido posible al cambio de impresoras realizado en 2016 el consumo de papel se ha visto incrementado en un 15% con respecto al valor de aceptación. No se alcanzó el objetivo fijado para este indicador a pesar de las medidas tomadas como el envío de mucha información por e-mail.



5.3.3 Consumo de Agua

Dentro del conjunto de indicadores de desempeño medioambiental medidos se encuentra el consumo de agua.

Grupo Cione realiza un continuo esfuerzo para reducirlo. Este indicador se mide por el consumo de agua por persona y mes. En 2016 ha disminuido un 10%.



5.4 Fundación Cione Ruta de la Luz

El compromiso con la sociedad de Grupo Cione se canaliza a través de la Fundación Cione Ruta de la Luz, que tiene como objetivo primordial ayudar a la población menos favorecida en la mejora de su salud visual, en el ámbito tanto nacional como internacional. Con oficina central en Madrid y delegaciones en Álava, Baleares, Cantabria, La Rioja y Valencia, la Fundación Ruta de la Luz ha actuado y actúa en Mozambique, Togo, Ruanda, Benin, Tanzania, Etiopía, Marruecos, Bolivia, Colombia, Kurdistán, India, Birmania y España, entre otros. En estas expediciones apoya la labor de una organización local que trabaje con personas en riesgo de exclusión social y donde se realizan

campañas y talleres para promover la salud y el bienestar visual de estos colectivos ofreciendo un servicio óptico íntegro. En los últimos 12 años, el número de socios y socias ha aumentado hasta alcanzar la cifra de 400 en 2016, quienes ayudan de manera activa a la Fundación ya sea adquiriendo productos vinculados a su labor, contribuyendo así al aumento en calidad y cantidad de los proyectos, como participando en sus campañas nacionales e internacionales como ópticos voluntarios.

5.4.1 Impacto Social

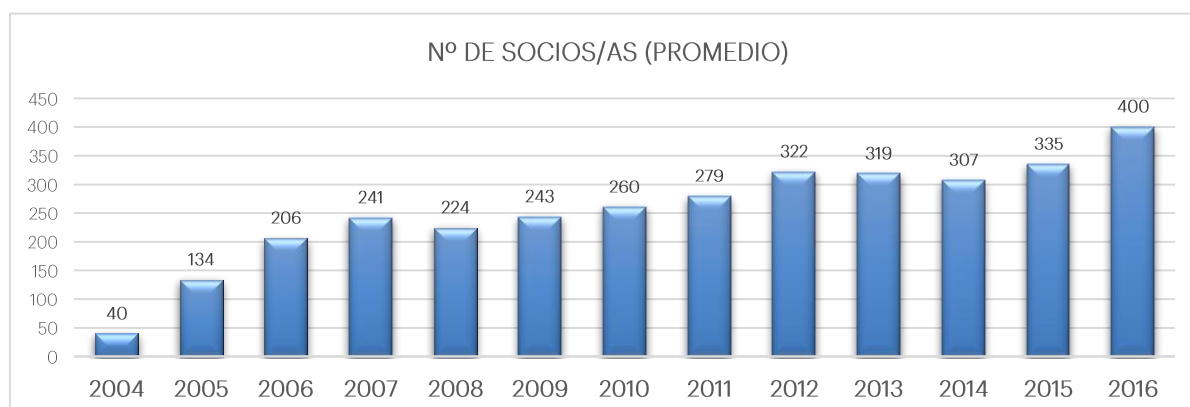
Actividad Fundación Ruta de la Luz 2004 a 2016	
Nº de proyectos internacionales realizados	97
Nº de proyectos nacionales realizados	13
Nº de profesionales voluntarios de la salud visual que han participado en las campañas	290
revisiones realizadas	50.510
Gafas graduadas entregadas (montura nueva y cristales adecuados)	18.078

Proyectos internacionales

País	ONG local	Profesionales de la salud visual o audiológica que viajaron desde España	Nº revisiones	Nº gafas o audífonos entregados
Bolivia	Hermanos Menesianos	2	647	81
Mozambique	Fundación Encontro Óptica Encontro	4	143	22
Myanmar	Les Enfants de Birmanie	2	500	102
Sáhara Occidental	Centro De Discapacitados de Dakhla	3	545	159/96*
Senegal (Mbour)	Por una Sonrisa en África	2	398	167
Senegal (Missirah)	Dentistas sobre Ruedas	2	249	296
Tanzania	Born To Learn	2	380	163
Togo	Óptica Rute de la Lumiere	5	204	40
Total internacional		22	3.066	1.126

Proyectos nacionales

Proyecto	ONG local	Nº profesionales participantes	Nº revisiones	Nº gafas entregadas
Málaga	Ángeles Malagueños de la Noche, Avoi	20	400	135
Madrid (Ajalvir)	Remar	7	80	54
Sevilla	Fundación Atenea	7	100	115
Toledo	Mensajeros de la Paz	8	85	56
Madrid (Orcasitas)	Fundación Tomillo	7	80	17
Niños/As Saharaus	Ceas-Sáhara	96	220	150
Total nacional		145	965	527



6 Contacto

Con el fin de facilitar el diálogo y la interacción, Grupo Cione pone a disposición de todos sus grupos de interés la siguiente dirección de correo electrónico: rse@cione.es





C/ José Echegaray 7, P.E. Pinar de las Rozas
28232 Las Rozas (Madrid)
Tlf: +34 91 640 29 80 / Fax: +34 91 640 29 81
www.cione.es