

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD



ÍNDICE

- 1. Grupo Cione. Ópticos que hablamos con ópticos**
 - Líderes en salud visual y auditiva. Nuestro modelo de negocio
 - Misión Visión y valores
 - Modelo de negocio y factores de éxito
 - Gobierno de Cione
 - Nuestros servicios y productos
- 2. Nuestra apuesta por la sostenibilidad**
 - Temas relevantes ESG
 - Nuestros grupos de interés, nuestros aliados
 - Nuestro impacto en los ODS
- 3. Un equipo, una familia**
 - Así somos
 - Desarrollo y formación
 - Escucha activa
 - Apuesta por la conciliación y el bienestar
 - Igualdad y diversidad
 - Salud y Seguridad Laboral
 - Diálogo Social
- 4. Excelencia, calidad y cadena de suministro**
 - Un sólido sistema de gestión de la calidad y seguridad
 - Nuestra prioridad: la escucha activa y la satisfacción de nuestros socios.
 - Nuestro SAS, Servicio de Atención al Socio
 - Tecnología e innovación al servicio del socio
 - Cadena de suministro responsable
 - Taller
 - Nuestro almacén y gestión logística
- 5. Cuidado del medioambiente**
 - Principales indicadores ambientales
 - Principales actuaciones
 - La sostenibilidad llevada al corazón del negocio
- 6. Visualizando esperanza, nuestra Fundación Cione Ruta de la luz**
 - El Patronato de la Fundación
 - Una Mirada a su Impacto
 - Proyectos Internacionales
 - Proyectos Nacionales

Compartiendo e impulsando el conocimiento y buenas prácticas



1. GRUPO CIONE. ÓPTICOS QUE HABLAMOS CON ÓPTICOS

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 atender las necesidades de los usuarios y los empresarios del sector en los ámbitos de la salud visual y auditiva.

Desde entonces hasta ahora, han sido muchos los esfuerzos hasta posicionarnos, con un 12% de cuota de mercado, como la cooperativa líder en salud visual y auditiva, lugar que no hubiésemos logrado sin el valor profesional, el apoyo, entusiasmo y confianza de cada uno de nuestros socios, así como de nuestra apuesta decidida por su satisfacción, innovación, calidad y especialización en nuestros productos y servicios.

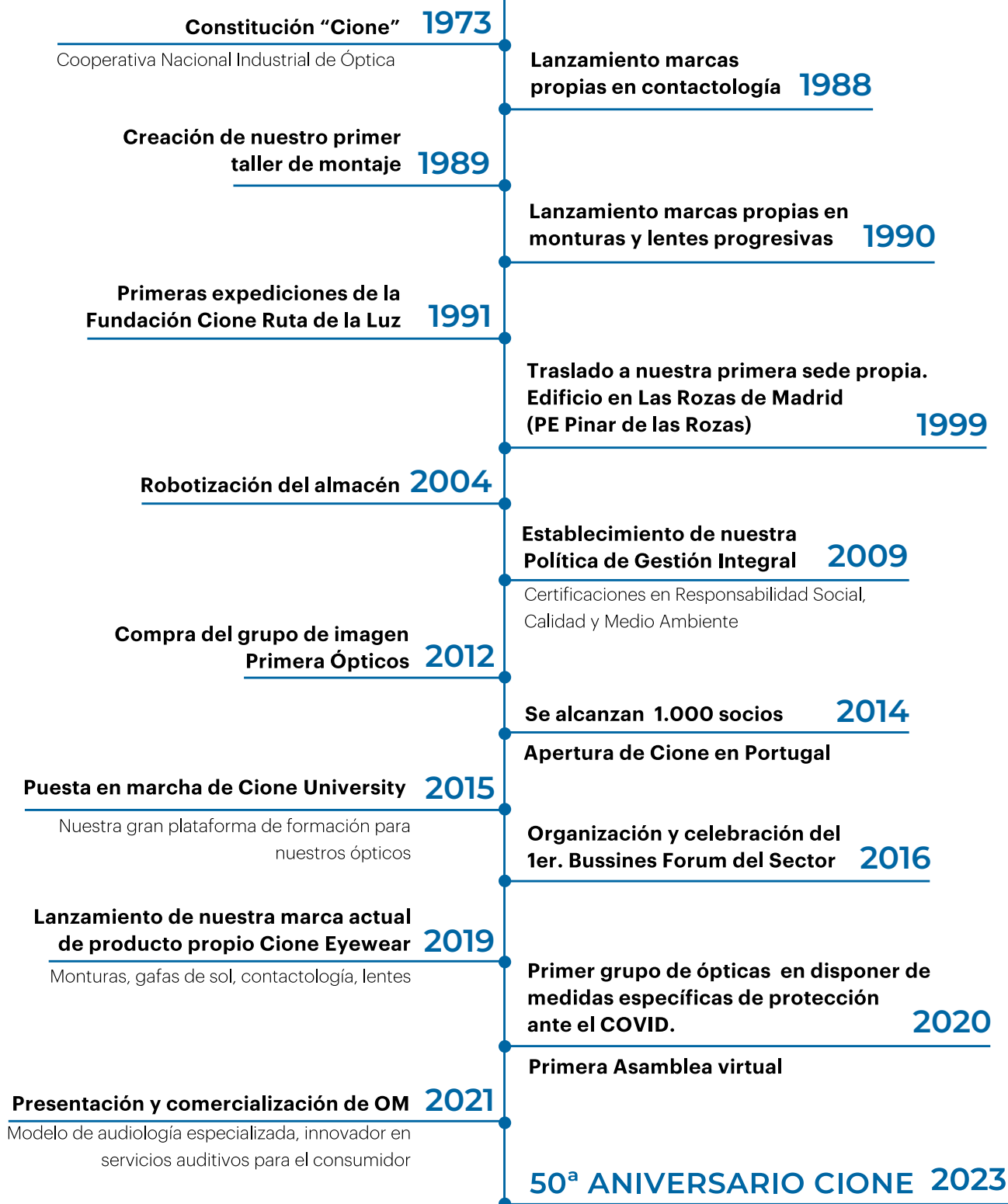
En cualquiera de las ópticas Cione, el usuario de gafas, lentes de contacto o de ayuda auditiva, de cualquier edad, va a encontrar producto de las grandes marcas y una propuesta única, diferencial, de producto y

marcas propias exclusivas. La marca CIONE, que se extiende a monturas sinónimo de diseño, lentes o productos de contactología, está consolidada en el sector óptico.

El modelo de Cione y su apuesta por un servicio diferenciado con marcas propias, ha favorecido el crecimiento de la cooperativa y el fortalecimiento de alianzas sólidas con proveedores. En la actualidad Cione tiene más de 850 asociados en España y Portugal.

Cione es un referente. Cione ha sabido, a pesar de todos los cambios que ha habido en estos años estar al lado de los ópticos independientes que buscaban ayuda, apoyo, sin cambiar su personalidad. Ese es el matiz diferencial con otras ofertas que hay en el mercado, como centrales de compra o grupos de imagen.

1973 · 2023



En los últimos años de la década pasada el producto de nuestras marcas significaba el 30 % de nuestra facturación.

Desde el 2020, la tendencia ha dado la vuelta y ahora más del 45 % de nuestra facturación ya corresponde a producto de nuestras marcas gracias a la fuerza que nos ha dado la firma de contratos estratégicos a largo plazo con proveedores de referencia mundial.

No somos una sociedad cuyo objeto fundamental sea generación interna de beneficios, nuestra estrategia siempre está basada en dar los mejores productos y servicios a nuestros asociados incorporando valor añadido a sus negocios y ayudándoles a impulsar los mismos en un sector tan competitivo como es el sector óptico.



LÍDERES EN SALUD VISUAL Y AUDITIVA. NUESTRO MODELO DE NEGOCIO

Gracias al apoyo, entusiasmo y confianza de cada uno de nuestros socios

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Los pilares de la gestión de Cione se fundamentan en el respeto a las personas y en la mejora continua del proceso del servicio y se orientan al desarrollo de la innovación de los productos y de los servicios, así como a la satisfacción de los socios y del resto de los grupos de interés.

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 para el desarrollo de las actividades.

MODELO DE NEGOCIO Y FACTORES DE ÉXITO

Cione integra 4 pilares fundamentales en su modelo de funcionamiento: comercio independiente, central de compras, innovación y servicio. Cione es un modelo de negocio "flexible" y "sin obligaciones", en donde cada óptico puede encontrar su combinación perfecta, eligiendo las diferentes opciones en Condiciones Comerciales, Productos y Servicios, según sus necesidades. Lo que nos ha posicionado en el mercado como líderes en ópticas independientes.

- Ópticos que hablamos con ópticos
- Modelo flexible
- Gestor único
- SAS. Servicio de atención al socio y apoyo técnico especializado
- Apuesta por la especialización e innovación
- Marketing integral y experiencia de compra
- Inteligencia de negocio y digitalización
- Producto propio y condiciones comerciales excepcionales con Fabricantes y Proveedores líderes en el sector



Actualmente, somos **más de 850 ópticas independientes** asociadas en España y Portugal donde la profesionalidad de los socios y la libertad en la toma de decisiones son dos pilares clave.

La tipología de clientes se define en función de la fidelización y del grado de vinculación con Cione.

La hoja de ruta de Cione se plasma en el **plan estratégico** del que hace un seguimiento y actualización anual con la finalidad de calibrar su nivel de cumplimiento y ajustar o integrar nuevos proyectos. Los proyectos estratégicos están definidos en base a la misión, visión y valores y los objetivos marcados por la Dirección. En este sentido, en la actualidad los proyectos estratégicos se agrupan en torno a **cinco ejes**, cuyo grado de cumplimiento en este ejercicio alcanzó el 82%.

- **Compromiso.** Consolidar una dinámica de crecimiento rentable
- **Confianza.** Contar con los socios más comprometidos del mercado
- **Innovación.** Tener la oferta comercial más competitiva del sector
- **Eficiencia.** Desarrollar una cartera de servicios de valor añadido
- **Sostenibilidad.** Asegurar nuestra perennidad con un modelo económico eficiente

GOBIERNO EN CIONE

El Gobierno recae en el **Consejo Rector y Consejo de Administración** que está conformado por 10 socios titulares y 3 suplentes, elegidos democráticamente (cada socio un voto) por un periodo de 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 reúnen como mínimo siete veces al año y en su desarrollo se ven acompañados por un asesor legal y otro asesor de negocio.

Entre sus principales funciones se encuentran: aprobación del plan estratégico, presupuestos, cuenta de resultados y balance, sistema de gestión de riesgo, sistema de gestión integral, aprobación de políticas, etc.

Los miembros de Consejo Rector en el año 2022 eran los siguientes:

PRESIDENTE. D. Miguel Moragues
VICEPRESIDENTE. D. Javier González Miró
SECRETARIO. D. Esteban Ramos
TESORERO. D. Manuel Rusillo

VOCALES.
D. Gerson Araujo
D. Borja Castrillón
D. Liborio San Millán
D. Emilio Villena
Dña. Nuria Fuentes
D. Ismael García

Ciosa, S.L. es la sociedad operativa del Grupo Cione siendo la que presta los servicios a los socios en función de los acuerdos firmados con Cione. La propiedad de Ciosa la ostenta Cione en un 44,40% y 126 personas con 10 participaciones cada uno de ellos.

COMITE DE DIRECCIÓN



NUESTROS SERVICIOS Y PRODUCTOS

Todos nuestros productos o servicios son de utilización libre por el óptico. Cada socio elige según sus necesidades.

Ciosa, S.L. es la sociedad operativa del Grupo Cione siendo la que presta los servicios a los socios en Cione presta un servicio integral a sus ópticos de España y Portugal, aportándoles una propuesta sólida de producto y de equipos. Las ópticas de Cione son una garantía de calidad, profesionalidad e innovación en servicios ópticos, encontrando productos de las grandes marcas de la óptica (monturas, lentes, contactología, audiolología y maquinaria) así como una propuesta única, diferencial, de producto y marcas propias exclusivas.

Cione ofrece a sus Socios

- Gestor único
- Producto propio y condiciones comerciales excepcionales
- Apoyo técnico especializado
- Marketing integral y experiencia de compra
- Inteligencia de negocio y digitalización

Se detallan a continuación los servicios que la compañía pone a disposición de sus socios, destacando una altísima dosis de tecnología e innovación.

My Cione online

Un espacio único destinado a facilitar la gestión diaria de nuestros socios. Toda la información disponible en un solo click, con acceso a todos los servicios que Cione ofrece.

Es la oficina virtual en la que el socio puede realizar sus gestiones y enviar pedidos de manera autónoma a Cione, las 24 horas del día, los 365 días del año. En la misma se incluye información de la facturación, pedidos, datos de fidelización, servicios, catálogos, promociones disponibles, noticias del sector, biblioteca con todos los comunicados y news que se envían a los socios, rsc... así como el acceso al portal de compras: MyShop!, a la plataforma de formación Cione University y al portal de audiolología MyOm.

MyCione Online, además se afianza como herramienta de comunicación clave creando nuevos apartados de comunicación e introduciendo mejoras, entre las que se destacan:

- Contenidos para las redes sociales, tanto propios como para proveedores, como, por ejemplo, vídeos explicativos sobre el funcionamiento de determinadas secciones de MyShop! y de la propia MyCione Online.
- Importante desarrollo del área de servicios, incluyendo información, comunicación y vídeos de los nuevos servicios de Cione (como es el CRM para socios, Tickendy, Kits Digitales y Sendcloud).
- En la sección de actualidad se mantiene el ritmo de publicaciones y noticias del sector.

My Shop by Cione

Dónde se une la simplificación y agilidad en los procesos de compra, con una apuesta tecnológica de la experiencia cliente

El portal de compras de Cione para los socios que se encuentra integrado en My Cione Online. Se trata de la herramienta que el óptico utiliza cada día para enviar sus pedidos a la central.

En 2022, se realizó la actualización de la herramienta, destacando el acceso rápido a novedades y promociones, la ficha de detalle por montura, el acceso directo a repuestos desde las monturas, la mejora de las consultas gracias a un nuevo buscador y la simplificación del proceso de compra.

Sin duda, la principal novedad y la más esperada por los ópticos fue la **ficha de detalle de cada montura**. Ahora cuenta con diferentes vistas de la gafa, todas las combinaciones, dimensiones y calibres, repuestos, etc.

El nuevo portal agiliza y simplifica el proceso de compra para hacerlo más intuitivo y rápido para los socios de Cione.

En este ejercicio 2022 MyShop! se ha convertido también en un **potente asistente de ventas en las ópticas** de Cione, ya que el óptico puede probar cómo le quedan las monturas al usuario de manera virtual, sin que sea necesario acumular stock de gafas. También le permitirá elaborar presupuestos y enviarlos a sus pacientes.



Cione University

La formación no se detiene, sin formación no hay transformación.

Cualquier profesión sanitaria está ligada, de manera ineludible, a la formación de la mano de los mejores profesionales. Hace más de una década, Cione lanzó su plataforma de formación Cione University, que en todo este tiempo se ha convertido en un hito en el sector.

Partiendo de una impresionante capacidad técnica, para atender seminarios online de hasta un millar de participantes, Cione University aglutina en un mismo lugar toda la sabiduría del sector, puesto que a los cursos online que pone en marcha el grupo, se unen también todos los de los proveedores del sector con los que colabora la cooperativa.

Además de contenidos formativos útiles y necesarios para el mejor ejercicio de la profesión de ópticos -característica esencial de los cursos impartidos desde Cione University-, la plataforma imparte formaciones con acreditación de la Validación Periódica Colegial Optométrica (VPC) del Consejo General de Colegios de Ópticos-Optometristas.



En este ejercicio, se ha puesto en marcha un curso de **Marketing Digital** abierto para todo el sector, y en el que se hizo énfasis en cómo planificar una campaña SEO, qué es el SEO Social, cómo planificar una campaña de SEM o qué es y para qué sirve *Google Analytics*, entre otros contenidos. Además, la formación contó con un tutor personalizado de 45 horas y se desarrolló en 6 semanas.

Así mismo, se puso en marcha "**emoCione!**", un programa de desarrollo personal, basado en psicología y coaching diseñado a medida para los ópticos y que tiene como objetivo poner a disposición de los ópticos formación en todos los aspectos de la profesión. Este proyecto se trabajó de la mano de *Find Your Answer* en la que se une la experiencia en ambos campos, óptica y psicología.

*Comunicar los servicios y productos es fácil,
la diferencia es en cómo se comunican.*

El Marketing Cione, es versátil, capaz de adaptarse al entorno y a la óptica de cada profesional. Comunik es un catálogo completo de herramientas de marketing, que ofrece versatilidad a los ópticos para que sean ellos quienes decidan las acciones que desean llevar a cabo en su entorno y sin perder su propia identidad, su marca.

Con Comunik cada óptico puede elegir entre un extenso catálogo de campañas y herramientas de marketing adaptadas a cada periodo del año. Y además, dispone de un conjunto de servicios orientados al entorno digital con los que poder trabajar un Marketing Online acorde a la tecnología actual: creación de página web, alta en Google Local Business, servicio de Community Manager...

CRM Servicio de fidelización de clientes para el óptico

*Establecer relaciones de calidad con los pacientes
forma parte del servicio que ofrece el socio.*

Además, desde Cione ofrecemos al óptico un servicio de CRM facilitándole la comunicación con sus pacientes. A través del CRM de Cione, se le hace el diseño, envío, medición y seguimiento de campañas a través de emailing y sms a su base de datos.

Con este servicio de fidelización de clientes les entregamos, llave en mano, a nuestros socios una potente herramienta que les permite dedicarse por completo a atender la salud visual de sus pacientes. Nosotros nos encargamos de movilizar su base de datos, reconvirtiendo clientes pasivos o perdidos en activos -un proceso que es el más complejo y costoso de conseguir hoy día-, nos ocupamos de aminorar el lapso de tiempo en el que los clientes de nuestros socios vuelven a la óptica, poniendo a trabajar para ellos la información que llevan recopilando durante años en sus bases de datos.

Hoy por hoy podemos afirmar que el 100% de las acciones de fidelización de Cione incrementa la facturación de sus ópticas.

Los servicios de fidelización de clientes que Cione ofrece a sus socios además de generar hasta 90€ de beneficio por cada euro invertido, también ponen a trabajar, a favor de sus asociados y de manera proactiva e inteligente, los datos que generan cada día los negocios de óptica.

Primera Ópticos

Profesionalidad, innovación y experiencia de compra extraordinaria.

Primera Ópticos es el grupo de imagen de Cione, a través del cual el óptico dispone de un conjunto de servicios adicionales y especializados en conseguir una experiencia de compra extraordinaria, marcando la diferencia con la competencia, y acortando el ciclo de visita a la óptica.

- Respaldo de una marca global, gestionada localmente.
- Formación y entrenamiento en gestión, productos y servicios.
- Intercambio de experiencias con otros miembros del grupo.
- Innovación y acuerdos de colaboración estratégica con proveedores líderes en el mercado.
- Plan de campañas 360° enfocadas en la salud visual y totalmente adaptadas al entorno del negocio.

Cuidamos de la salud visual y auditiva de las personas, mediante un trato personalizado, cercano y de confianza. De persona a persona.

Alta especialización, profesionalidad, innovación y una experiencia de compra extraordinaria. Nuestro GRUPO DE IMAGEN refleja nuestra vocación: ser un referente en la profesionalidad de la salud visual y auditiva.

SAS, Servicio de Atención al Socio y Apoyo Técnico Especializado

*Todo un equipo humano especializado con vocación de servicio.
¿cómo podemos ayudarte?*

El Grupo cuenta con personas especializadas en dar respuesta a las dudas y a las gestiones durante 11 horas para lograr una Atención Excelente al óptico.

Además, se pone a disposición del socio un gestor comercial para lograr los objetivos económicos de la óptica, así como la atención al paciente.

EvoluCione

El camino es mucho más fácil si tienes quien te asesore y te acompañe.

Se trata del programa de aceleración de ópticas creado en exclusiva por Cione para guiar y ayudar a los ópticos-optometristas en el proceso de creación de una óptica Cione.

El servicio se ajusta a las necesidades del óptico, por un lado, y asesora y acompaña al óptico si quiere abrir una óptica. En el proceso de asesoramiento, se informa todo lo que se necesita saber para abrir una óptica: requisitos legales, situación de negocio, evolución de mercado o un breve estudio financiero.

Además, los acompaña en la apertura y lanzamiento de la nueva óptica: recomendación de ERP, acuerdos de maquinaria, recomendación de surtidos y categorías, información sobre catálogos, compra de mobiliario inicial, Servicio Comunik, CRM, Audiología...

Por otro lado, a aquellos ópticos que ya tienen una óptica se les ofrece asesoramiento para que conozcan las ventajas de ser parte de las ópticas de Cione.

NUESTROS PRODUCTOS. DÓNDE LA SALUD Y LA MODA SE ENCUENTRAN

*Nuestro producto propio:
la mejor oferta del mercado óptico, la mejor relación calidad-precio,
diferenciación y exclusividad y finalmente, innovación y moda*

Los ópticos Cione disponen del mayor catálogo de producto propio del sector, con una extraordinaria oferta en monturas y gafas de sol, con diseños a la moda, que cuidan el detalle, y lentes oftálmicas y contactología de los fabricantes líderes del mercado.

Bajo la marca **Cione** en producto propio cabe destacar según las principales líneas de negocio.

MONTURAS: Cione, First y SingulaR. Grandes colecciones con atención comercial personalizada, posibilidad de cambio y vencimientos y a destacar nuestra colección ecosostenible con monturas creadas con materiales biodegradables y/o reciclados. Además, disponemos de marcas exclusivas de MODA en nuestro propio almacén con acceso directo a través de nuestro portal de compras.

Colección los Dinamizadores, una colección que llena de optimismo.

Formas y colores de la nueva colección están inspirados en el trabajo del artista Refik Anadol, uno de los referentes de la estética de la Inteligencia Artificial. Como hace Anadol, 'Los Dinamizadores' mezcla lo artístico con lo físico. La colección es expresiva y optimista, y se mueve en la frontera entre lo virtual y la influencia digital, y la realidad física.

LENTES OFTÁLMICAS: Cione y first. El mayor catálogo del sector con lentes de última innovación tecnológica de proveedores de primera línea. Y plataformas On-line que facilitan la venta con pvp orientativo. Innovación en control de miopía.

- De la mano de los grandes como: **Zeiss, Essilor o Hoya**.
- Desde progresivas a monofocales
- **Cione MyKids**. Nuestra innovación para el control de la miopía.

CONTACTOLOGÍA: Con la marca **CIONE** en contactología apostamos por la especialización e innovación: pantallas, control de miopía, lágrima especializada...

AUDILOGÍA: desarrollamos los servicios a través de **OM** (servicios profesionales en salud auditiva) y tratamiento, la prevención de secuelas y la rehabilitación.

La Audiología es un sector en expansión. Un 12% de los españoles tiene pérdida auditiva. En la actualidad, se venden más de 250.000 audífonos en España. Y un 40% de esas ventas, se hace en las ópticas.

En este contexto, **Cione** ha desarrollado la marca **OM**, asociada a un plan para que la Audiología triunfe en la óptica y los ópticos de Cione puedan diversificar su negocio, generando oportunidades de venta cruzada, al ritmo que ellos elijan. OM es un modelo de negocio apto para todas las necesidades y con diferentes posicionamientos.

El proyecto **OM** tiene el objetivo de hacer que la audición sea una realidad accesible para todos. Con una marca digital, cercana e incluso desenfada en el caso del público infantil, que conecta con nuevas audiencias y futuros pacientes no usuarios de audífonos. Por eso, **OM** pone el foco en la pérdida auditiva y en el viaje por la audición desde los primeros años de vida hasta la vejez en el que, cuando aparecen los problemas, los centros OM aportan las mejores soluciones: desde el fomento de la salud, a la educación, la protección, el diagnóstico y tratamiento, la prevención de secuelas y la rehabilitación.





2. NUESTRA APUESTA POR LA SOSTENIBILIDAD EN CIONE

La apuesta por los temas ESG no es nueva en Cione. A lo largo de estos años se ha ido trabajando en la integración progresiva de criterios ESG, es decir, de gobernanza, sociales y ambientales, configurando un sistema de gestión de la sostenibilidad sólido basado en el marco de la norma SGE-21 de Foretica. A continuación, detallamos los principales hitos de Cione en el ámbito de la sostenibilidad:

- **Constitución de la Fundación Ruta de la Luz** en el año 2000 como la apuesta de la compañía por integrar las preocupaciones sociales.
- **Implementación del Sistema de Gestión Integrado** con el objetivo de dar respuesta a la estricta normativa sanitaria y medioambiental.
- **Implementación del sistema de evaluación y homologación de proveedores.**
- **Desarrollo del sistema de compliance.**

Con la finalidad de seguir avanzando en nuestros compromisos con la sostenibilidad y, anticipándonos a algunos requerimientos de información que serán exigibles a determinadas empresas, decidimos acometer en el año 2022 un análisis de doble materialidad que define como relevante aquellas cuestiones que impactan en el negocio (materialidad financiera) y/o se relacionan con un impacto en las personas o el medio ambiente (materialidad de impacto).

El análisis de doble materialidad de Cione ha seguido la metodología propuesta por el EFRAG, European Financial Reporting Advisory Group. El EFRAG es una asociación de naturaleza privada creada en 2021 y promovida por la Comisión Europea, y el órgano encargado de realizar el Asesoramiento Técnico a la Comisión Europea sobre las Normas de Informes de Sostenibilidad (normas ESRS).

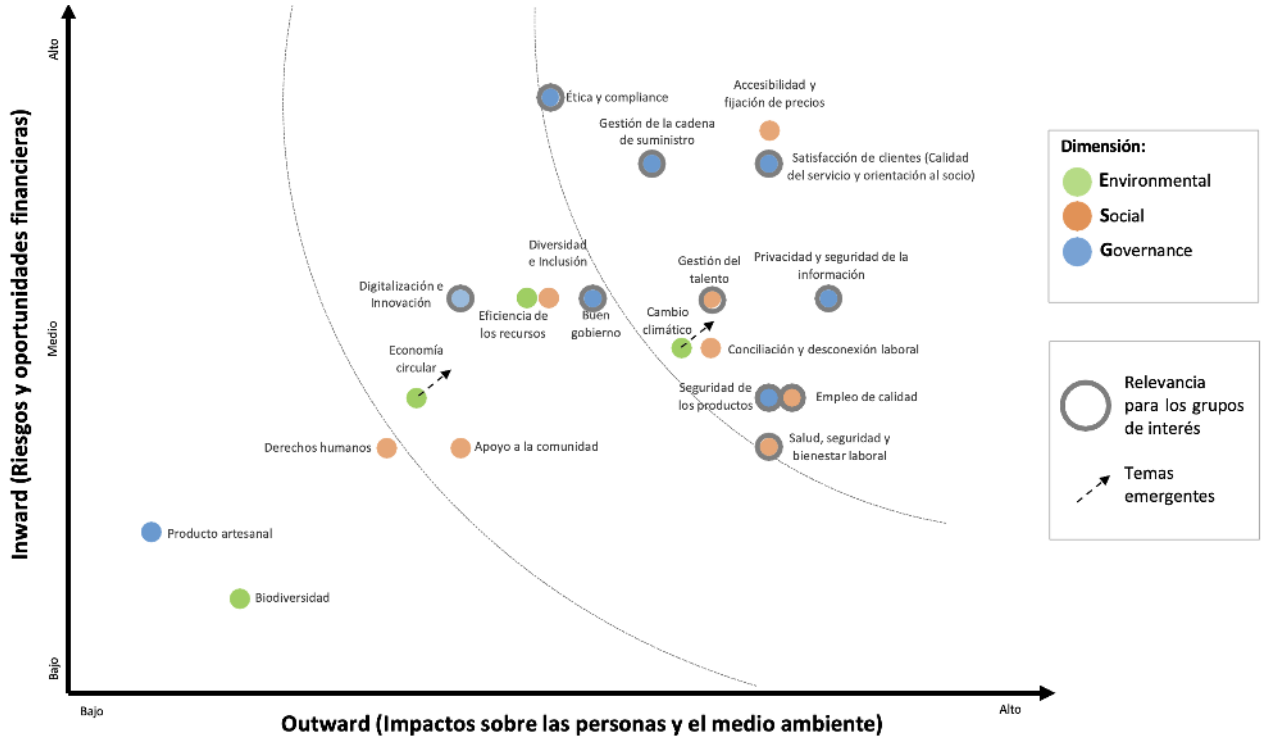
Para la identificación de los asuntos materiales, Cione se ha basado en:

- Benchmarking sectorial de empresas líderes y empresas de la competencia.
- Actualización del contexto externo analizando, entre otros, la regulación aplicable, estándares de sostenibilidad, tendencias y principales noticias.
- Visión de los grupos de interés recogida a través de un cuestionario.

Este análisis nos ha proporcionado una visión de los principales temas ESG sobre los que seguir trabajando en los próximos ejercicios, siendo la base para el diseño de la estrategia de sostenibilidad.

TEMAS RELEVANTES ESG PARA CIONE

Evaluación del Impacto ESG



- Nivel de Relevancia**
- Alta
 - Media
 - Baja

<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción de clientes (Calidad del servicio y orientación al socio) Gestión de la cadena de suministro Privacidad y seguridad de la información Ética y compliance Gestión del talento Empleo de calidad Conciliación y desconexión laboral Seguridad de los productos Salud, seguridad y bienestar laboral Cambio climático Accesibilidad y fijación de precios
<ul style="list-style-type: none"> Buen gobierno Diversidad e Inclusión Eficiencia de los recursos Digitalización e Innovación Economía circular Apoyo a la comunidad
<ul style="list-style-type: none"> Derechos humanos Producto artesanal Biodiversidad

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS, NUESTROS ALIADOS

El Grupo Cione dispone de un protocolo de comunicación con los de Grupos de Interés con el objetivo de construir relaciones profundas, involucradas, colaborativas y transparentes. Además, dispone de un catálogo de las principales expectativas de estos grupos de interés y sus principales canales de comunicación con la finalidad de dar una respuesta adecuada a cada una de ellas.

GRUPO DE INTERÉS	EXPECTATIVAS	CANAL DE COMUNICACIÓN
Socios/Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplir con sus expectativas y resolver sus problemas. - Identificar sus requisitos y necesidades para ofrecerles las soluciones adecuadas. - Profesionalidad, iniciativa y un servicio de alta calidad - Exigen honestidad, honradez, integridad y lealtad. - Integra los temas ESG 	<ul style="list-style-type: none"> - Newsletter - Web y Redes Sociales. - MyCione On Line. - Correos electrónicos. - Chat y WhatsApp. - Asambleas. - Sistema de Atención al socio (SAS). - Departamento Comercial, ejecutivos de venta. - Departamento de Producto - Encuestas de satisfacción. - Codigoetico@cione.es
Accionistas	<ul style="list-style-type: none"> - Información, rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo. - Información veraz y transparente. - Cumplimiento de las políticas del SGI y de todos los procesos y procedimientos de la organización. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones de los consejos de administración. - Asamblea General de socios. - Junta General de accionistas. - Junta extraordinaria de accionistas cuando corresponda.
Empleados	<ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento profesional y a ser recompensados adecuadamente por su trabajo. - Condiciones de trabajo seguras y saludables - Oportunidades para potenciar sus capacidades y la ampliación de sus conocimientos - Formación e información acordes a sus necesidades - Sentirse partícipes del proyecto y a estar satisfechos con el desempeño de su trabajo. - Persigue la excelencia mediante el aseguramiento de la calidad en procesos y producto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Portal del empleado. - News "Nosotros". - Codigoetico@cione.es. - Correos internos. - Reuniones internas. - Tablones de anuncios.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia, veracidad y profesionalidad. - Confianza en el cumplimiento de los pagos por parte de la organización. - Una relación ética y responsable. - Evaluaciones transparentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Página Web del grupo. - Cione University. - Jornadas de trabajo. - Ferias. - Asambleas. - Memoria sostenibilidad. - Codigoetico@cione.es - Proveedoresrse@cione.es
Administración Pública y Local	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento normativo y de las obligaciones fiscales - Compromiso con el desempeño ambiental y expectativas en la creación de empleo. - Transparencia en su actividad, comunicación y cooperación en las actividades que requieren del cumplimiento legal y social. 	<ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos - Consultas - Reuniones de trabajo - Foros



NUESTRO IMPACTO EN LOS ODS

Los 17 ODS de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible sitúa a las empresas junto a los estados y sociedad civil como agentes clave de desarrollo. Con la colaboración desde todos los segmentos de la sociedad se avanzará más rápido hacia la visión 2030 de poner fin a la pobreza en todas sus formas, reducir la desigualdad o luchar contra el cambio climático.

Debido a nuestra actividad, tenemos un mayor impacto en los siguientes objetivos



Nuestro compromiso con la Agenda 2030 se visibiliza principalmente en acciones que contribuyen a los objetivos relacionados con nuestra actividad (Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos) y aquellos que favorecen la integración laboral, la igualdad de oportunidad y un empleo de calidad.

	Objetivos Desarrollo Sostenible	Actuaciones de la empresa
	Objetivo 1. Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	Fundación Ruta de la Luz. Proyectos Internacionales Proyectos Nacionales
	Objetivo 3. Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades	My Cione My Shop by Cione Comunik EvoluCione Productos: Monturas, audiología, Líquidos, etc.
	Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos	Cione University Plan Formación Fundación Ruta de la Luz
	Objetivo 5. Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas	Plan de Igualdad
	Objetivo 9. Industria Innovación e infraestructuras	Estrategia Digitalización CRM Myshop Albarán sin papel Firma digital
	Objetivo 10. Reducir las desigualdades	Fundación Ruta de la Luz Servicios y productos Cione

3. UN EQUIPO, UNA FAMILIA

Una mirada atrás, muchos retos y muchos logros

Con la mirada puesta en el 50 aniversario, es fácil hacer una pausa para contemplar el camino recorrido. Muchos logros, mucho esfuerzo y mucha ilusión por parte de cada una de las personas que conforman el equipo de Cione, sin los cuales los objetivos, los retos, las metas y las oportunidades no se hubiesen convertido en realidad.

Por eso, conscientes de que el compromiso de los colaboradores es vital, desde Cione hemos trabajado por el bienestar y el desarrollo de cada empleado, creando un entorno de trabajo en el que cada uno pueda desplegar su potencial y contribuir a la mejora de los equipos y la organización.

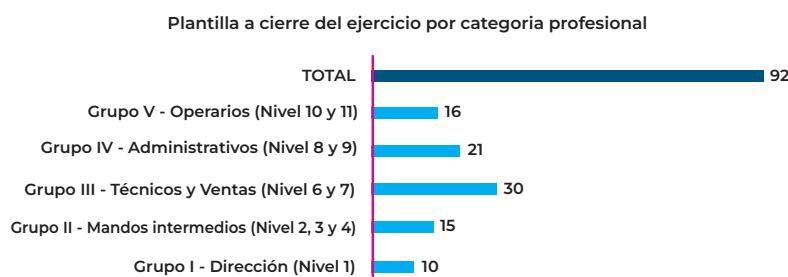
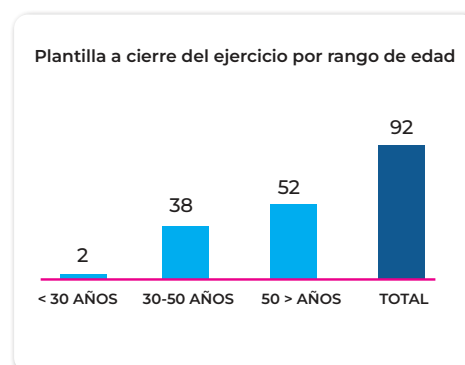
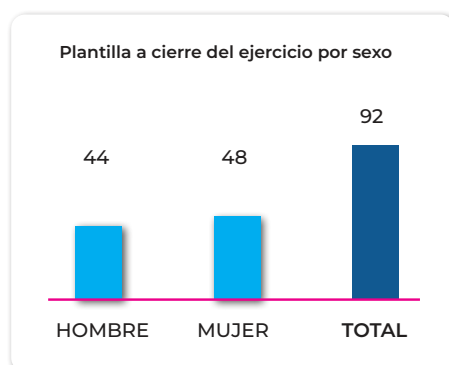
ASÍ SOMOS



A 31 de diciembre de 2022, la plantilla del Grupo Cione estaba compuesto por 92. La plantilla se localiza en España y Portugal.

La distribución de la plantilla por sexo muestra una plantilla equitativa, representando las mujeres el 52% frente a los 48% de los hombres. El rango de edad se encuentra principalmente entre 30-50 años y mayores 50 años, representado el 98% de la plantilla.

El Grupo Cione está constituido por categorías profesionales distribuidas en distintos niveles de acuerdo con su responsabilidad. Las categorías con un mayor número de personas son técnicos y ventas (33%), administrativos (23%) y operarios (17%).



Con la finalidad de identificar y potenciar el talento de la compañía, la empresa dispone de un procedimiento de evaluación del desempeño de aplicación a todos los puestos, y la posibilidad de acceder a la formación que considere necesaria atendiendo a su puesto y proyección, haciéndoles responsables de su propio crecimiento personal y profesional.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

El proceso de evaluación de desempeño se realiza de manera anual y es llevado a cabo por los responsables de cada área. Esta evaluación permite identificar las fortalezas y las oportunidades de desarrollo de las competencias definidas para los empleados y, en base a los resultados, desarrollar planes de acción individualizados.

En 2022, se realizó un cambio en el proceso de la evaluación en la que se establecieron competencias específicas de los puestos de trabajo para todas las categorías profesionales.

100%
empleados
han recibido
evaluaciones
desempeño

FORMACIÓN

El Grupo Cione continúa apostando por la formación de sus empleados como elemento clave para potenciar sus habilidades y conocimientos.

Desde el área de Recursos Humanos se diseña el **Plan de Formación Anual** partiendo de las necesidades detectadas por los responsables de área. Además, la empresa está abierta a la propuesta de necesidades formativas por los colaboradores.

27,69
horas de
formación por
empleado

Durante el año 2022, se han impartido un total de 2.548 horas de formación, destacando las formaciones de audiología, importación y distribución de productos sanitarios, Máster Power Plattform, Java, logística, Customer Center, freno al ictus, entre otras.

Además, cuando se incorpora un nuevo trabajador se le imparte una formación inicial adecuada a su puesto de trabajo, que tiene como objetivo principal que el personal de nuevo ingreso obtenga un conocimiento básico y general de la organización.

ESCUCHA ACTIVA

Desde Cione se realizan dos encuestas anuales.

Por un lado, la encuesta de **clima laboral** en la que se evalúan las cuestiones relacionadas con la comunicación dentro de la organización, el liderazgo, la relación con los compañeros, condiciones ambientales, autonomía en el trabajo, etc.

En la encuesta de clima, la evaluación periódica es un componente esencial para profundizar en la gestión y en la medida de las necesidades y expectativas que los empleados tienen de Cione y permite la mejora del entendimiento y de la relación entre la organización y las personas, fortaleciendo una relación de mutuo respeto y confianza.

El resultado es recibido por cada director que analiza y planifica, si procede, las acciones necesarias para mejorar el nivel de satisfacción del equipo.

En 2022, sobre los resultados del ejercicio 2021, la satisfacción general se situó en el **79%** con una participación del **84% de los empleados**. Los criterios mejor valorados han sido: la empresa, el responsable inmediato y los compañeros. Por el contrario, las principales áreas de mejora identificadas fueron: la comunicación, las condiciones ambientales y el puesto de trabajo.

Por otro lado, Cione mide la **satisfacción laboral** que pone foco en la actitud y percepción que tiene el empleado de su puesto de trabajo. En esta encuesta, los resultados se situaron en un **72%** con una participación del **81%**. Los criterios mejor valorados han sido: los compañeros de trabajo, el responsable inmediato y el desempeño. Por su parte, las principales áreas de mejora se encuentran en el Plan de Formación y Recursos Humanos. Durante el ejercicio 2022, se trabajó en estos dos últimos aspectos.

COMUNICACIÓN INTERNA

La empresa dispone de muchas herramientas para garantizar la comunicación bidireccional con los empleados, entre las que se encuentran: el portal del empleado, News "Nosotros", correos internos o las reuniones internas.

13 News
Nosotros

Además, Cione dispone de un kit de bienvenida para los nuevos empleados en el que se les facilita información acerca del organigrama de la empresa, código ético, política anticorrupción, política de compras responsable, información relativa a la prevención y cuidado de su salud atendiendo a las características del puesto y otros temas administrativos.

APUESTA POR LA CONCILIACIÓN Y EL BIENESTAR

El Grupo Cione impulsa distintas iniciativas orientadas a una cultura de trabajo flexible y que faciliten el equilibrio entre la vida personal, familiar y profesional. Destaca el teletrabajo los viernes y durante la Semana Santa, si bien en ocasiones se podría hablar de una flexibilidad horaria casi adaptada a las necesidades y circunstancias de cada empleado.

Asimismo, con el objetivo de generar bienestar a sus empleados, Cione ofrece las siguientes ventajas y beneficios sociales: seguro de vida, seguro médico y retribución flexible. En el año 2023, se espera reactivar las iniciativas presenciales como asistencia a eventos, visitas a museos, charlas, etc.

IGUALDAD Y DIVERSIDAD

En Cione sabemos mucho de mirada abierta, visiones distintas, capacidades diferentes e integración.

La compañía está comprometida con la igualdad de oportunidades tal y como se refleja en su Plan de Igualdad, distribuido en los 8 ejes de actuación:

42% de mujeres en
el Comité Directivo

Una mujer en
el Consejo Rector

Plantilla equitativa
52% mujeres
48% hombres

Cero
Denuncias

Cabe destacar, que la empresa dispone de un Procedimiento de Selección Neutro orientado a la erradicación de los sesgos de género por parte de las personas que puedan participar en este proceso, garantizando así la igualdad de oportunidades y no discriminación.

De la misma forma, se dispone también de un Protocolo de Acoso y un canal específico para cualquier cuestión relativa a estos temas (acosolaboral@cione.es).

Por último, la sensibilidad que otorga la actividad visual y auditiva de Cione, le hace mantener un compromiso con personas con discapacidad, integrando en su plantilla a dos personas con capacidades diferentes.

8 ejes de actuación:

1. uso no discriminatorio del lenguaje, 2. formación, 3. selección, promoción y desarrollo, 4. retribución, 5. Ordenación del tiempo de trabajo, 6. prevención y actuación frente al acoso, 8. condiciones laborales

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL

El Grupo está concienciado con la creación de una sólida cultura de la salud y seguridad centrada en la persona.

La gestión preventiva del Grupo y la vigilancia de la salud se realiza a través de un servicio de prevención ajeno.

En 2022 no se han producido accidentes laborales

DIÁLOGO SOCIAL

Todos los empleados se encuentran cubiertos por convenio colectivo propio. Cione facilita la representación sindical en la compañía, que está presente a través de los sindicatos mayoritarios de U.G.T. y CC.OO.





4. EXCELENCIA, CALIDAD, INNOVACIÓN Y CADENA DE SUMINISTRO

*Nuestra ilusión, nuestros socios.
Trabajando por un servicio excelente y productos innovadores
de la máxima calidad y seguridad al mejor precio*

La calidad supone para Cione el esfuerzo diario por ofrecer productos y servicios que sean capaces de cubrir las necesidades de nuestros socios tanto en el suministro de productos ópticos y auditivos, como en los servicios de logística, taller de montaje y reparación y de atención a los profesionales ópticos asociados.

Así Cione ofrece la mejor oferta del mercado óptico, con la mejor relación calidad-precio, a través de la diferenciación, innovación y exclusividad en sus marcas.

UN SÓLIDO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SEGURIDAD

Para conseguir los objetivos anteriormente citados, Cione basa los requisitos del Sistema de Gestión Integral, en las normas UNE-EN ISO 9001 para la Gestión de la Calidad, UNE-EN ISO 14001 para la Gestión Ambiental y UNE-EN-ISO 13485 Productos sanitarios. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos para fines reglamentarios.

La Política de Gestión Integral de Cione relaciona a sus socios, clientes, empleados, proveedores, entidades financieras y demás partes interesadas, centrando su comportamiento en el respeto a las personas, al entorno ambiental y social, basando sus actividades 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 los clientes.

En este sentido, se han establecido mecanismos para identificar oportunidades de mejora e implementar acciones que permitan lograr los resultados del Sistema de Gestión, mejorar el desempeño y prevenir, reducir o corregir los efectos no deseados, asegurar la conformidad del producto, la satisfacción de las partes interesadas y el compromiso con la mejora continua.

NUESTRA PRIORIDAD: LA ESCUCHA ACTIVA Y LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS SOCIOS. NUESTRO SAS, SERVICIO DE ATENCIÓN AL SOCIO.

Cione dispone de un **Procedimiento General para la Gestión de la Relación con el Socio**, como parte del Sistema de Gestión Integrado, dónde se describen las actividades básicas, las funciones y las responsabilidades que tiene el Grupo en la relación con los socios y clientes.

Además, el Grupo Cione cuenta con un Plan de Comunicación y Diálogo con Socios y Clientes que tiene como objetivo generar sinergias positivas. En este documento se incluyen las expectativas, planes de acción y los canales de comunicación.

Para canalizar las necesidades de nuestros socios existe el Servicio de Atención al Socio (SAS) a través del cual se canalizan las consultas o reclamaciones, asesoramiento, seguimiento de incidencias, telemarketing, etc. El sas utiliza el CRM para realizar su función.

Los casos recibidos se envían al área correspondiente con el propósito de dar una respuesta efectiva a los socios.

Nuestro servicio de atención al Socio que ha mejorado de forma significativa.

Durante 2022, el Grupo trabajó en la campaña WhatsApp con el SAS dirigida a potenciar el uso del canal WhatsApp de Cione y poder ofrecer un mejor servicio.

Nivel de servicio del SAS

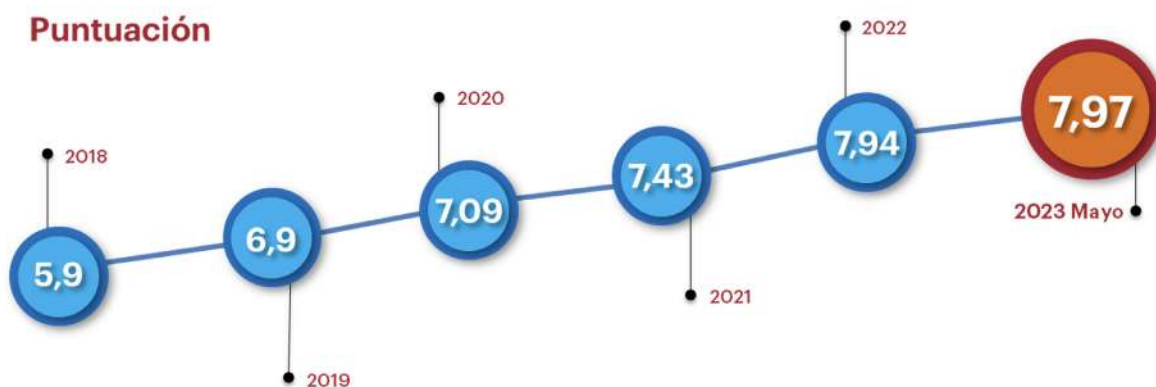
88%

% llamadas contestadas

83,30%

Para medir el grado de satisfacción, Cione dispone del Opinat. Opinat es una herramienta para conocer el grado de satisfacción y fidelización de nuestros socios a través de la metodología Net Promoter® Score. El sistema Net Promoter® Score mide el grado de satisfacción y recomendación y brinda información valiosa acerca de los puntos de insatisfacción y, a partir de esa información, se pueden implementar acciones de mejora en cada área. Dicho sistema categoriza los clientes en Detractores (puntuaciones de 0 a 6), Pasivos (puntuaciones de 7 a 8) y Promotores (puntuaciones de 9 a 10). El NPS es la diferencia entre promotores y detractores.

Destacar el aumento tan significativo del NPS durante el 2022, el cual se sitúa en 20,72 y con una nota media de 7,94 puntos sobre 10.



Los resultados de la encuesta de satisfacción del socio, y las acciones a acometer para su mejora, se gestionan a través de un plan de acción para focalizarnos en las necesidades y expectativas de nuestros socios.

TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN AL SERVICIO DEL SOCIO

En Cione la digitalización es una realidad cuyo principal objetivo es transformar la compañía para ser más eficaces y poder ofrecer nuevos servicios a los socios. La estrategia de digitalización está orientada a tres ejes principales:

A nivel interno. Con el objetivo de buscar la integración de la operación y el aumento de la productividad aplicando la tecnología a través de la automatización de procesos para la reducción de costes o de tiempos, la eficiencia en el análisis de datos para tomar decisiones y la mejora de la seguridad de los procesos y la comunicación.

HITOS

- Albarán sin papel: Impresión de un QR en las etiquetas cuya lectura por el socio sustituye al albarán físico.
- Firma digital de contratos: Hemos digitalizado los procesos de firma de acuerdos con proveedores para agilizar su tramitación.
- CRM para el Servicio de Atención al Socio: Se ha implantado un CRM integrado con nuestra centralita multicanal que permite dar soporte y personalizar el servicio de atención al socio que ofrecemos desde Cione.

En nuestra relación con el socio (ámbito B2B). Dónde tratamos de ofrecer un servicio excelente, mejorando la comprensión del comportamiento del cliente mediante un mejor uso de la analítica y de los canales digitales.

HITOS

- El gran hito del año en este eje fue el lanzamiento de nuestro nuevo portal de compras para nuestros socios MyShop. Es una plataforma de ecommerce B2B a través de la cual recibimos casi el 90% de los pedidos de nuestros socios.
- Digitalización del catálogo de producto para nuestros socios sustituyendo a la edición en papel.
- Desarrollo de numerosas mejoras en nuestra oficina virtual para el socio MyCione.

En la relación del socio con sus pacientes (ámbito B2B2C). Creando servicios relevantes para ayudar al socio a digitalizarse aprovechando nuestro saber-hacer, posicionándonos como el partner preferente en la digitalización de su negocio y de la relación con el paciente, ofreciendo servicios digitales que cubran todas las etapas del Customer Journey de sus pacientes y creando comunidad.

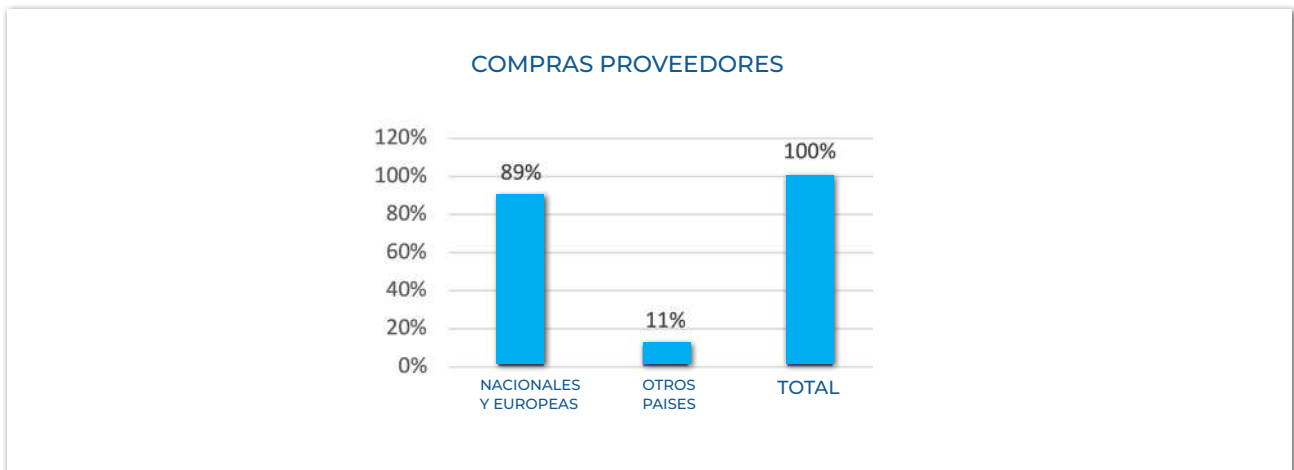
HITOS

- Lanzamiento de nuestra plataforma de CRM. Durante el año desarrollamos la integración de nuestra solución de CRM basada en Dynamics con los ERPs de nuestros socios para poderles ofrecer un servicio que pueda explotar sus bases de datos y lanzarles campañas personalizadas.
- Análisis completo del Customer Journey de los pacientes de nuestros socios e identificación de iniciativas para poder ayudarles en todas las fases del journey: fase inicial, antes de la llegada el paciente al punto de venta; fase del durante, cuando el paciente está en el punto de venta, y fase de después, cuando el paciente obtiene la solución adaptada y ajustada a sus necesidades.
- Como consecuencia del análisis de Customer Journey lanzamos servicios totalmente innovadores como Doctoralia, kit digital y Tickendy

CADENA DE SUMINISTRO RESPONSABLE.

La gestión de compras en Cione es de vital importancia para conseguir un alto nivel de satisfacción de los socios, la máxima calidad y seguridad, y el mejor precio posible. Para conseguirlo, Cione gestiona alianzas con proveedores de largo plazo, generando así relaciones éticas, de confianza y de beneficio mutuo.

Los principales proveedores del Grupo son proveedores de lentes oftálmicas, de monturas y gafas de sol, de lentes de contacto y soluciones de mantenimiento y de audiología. En total contamos con 99 proveedores entre todas las categorías, de los cuales 19 son europeos, 69 nacionales y 11 de otros países de tal manera que las compras nacionales y europeas representan el 89% del total.



Los principales objetivos del departamento de compras son dos: ofrecer productos competitivos y diferenciadores para los socios; y por otro lado, ofrecer las mejores condiciones comerciales con nuestros proveedores.

SELECCIÓN, HOMOLOGACIÓN Y EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES

El departamento de producto es el encargado de seguir un riguroso procedimiento para realizar la selección, homologación y evaluación de proveedores.

Para la selección y homologación de los proveedores de producto, el departamento de compras realiza las siguientes actividades:

- Recepción y/o visita a proveedores listados.
- Establecimiento de condiciones marco con los proveedores de monturas, lentes oftálmicas, lentes de contacto y audiología.
- Verificación del cumplimiento de los criterios de homologación (informes financieros, certificaciones, directivas reglamentarias, etc.).
- Solicitud y revisión de la documentación para todos los proveedores, tanto europeos o procedentes de otros países no comunitarios, y para cada producto sanitario, etiquetado, instrucciones de uso, declaraciones de conformidad, etc..

Si el proveedor cumple con los criterios de homologación se procede al envío del contrato/propuesta económica.

Además, el Grupo Cione ha establecido métodos y criterios para el seguimiento y reevaluación continua de sus proveedores, con el fin de asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos y garantizar el nivel de calidad requerido para los productos y servicio.

Por otro lado, el Grupo realiza anualmente la valoración de los proveedores más importantes de suministro periódico, teniendo en cuenta los siguientes criterios: plazos de entrega, calidad de los productos suministrados, precio, capacidad de respuesta o Innovación.

**En 2022,
se han realizado
35 evaluaciones
a proveedores
de producto.**

El resto de áreas de la compañía, como operaciones, comunicación, tecnología y sistemas, calidad, medioambiente y gestión integral, realizan el seguimiento y evaluación continua de los proveedores a su cargo, tomando las decisiones oportunas en base al cumplimiento de los plazos y las desviaciones detectadas.

Finalmente, el Código Ético enmarca la relación que el Grupo tiene con sus proveedores estableciendo los siguientes criterios:

- Relacionarse con los proveedores de forma ética y lícita.
- Los criterios de compra responsable se definen en función de aspectos éticos, laborales, ambientales y sociales que se consideren oportunos y que superen los requisitos legales aplicables.
- Buscar y seleccionar proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, calidad, precio y condiciones de entrega, no aceptando ni ofreciendo regalos.
- Promover las buenas prácticas de compra responsable y fomentar con medidas de valoración, apoyo y mejora continua a los proveedores con riesgos ambientales y sociales.
- Comunicar y exigir la adhesión y cumplimiento de los proveedores de Cione a los principios del Código Ético, la Política Anticorrupción y la Política de Prevención de Riesgos Penales.

CABE DESTACAR EL SERVICIO DEL TALLER PRESTADO POR CIONE

Cione cuenta con taller de montaje, reparación y coloración, con un equipamiento tecnológico de vanguardia y con servicio de entrega de 24 a 48 horas para sus asociados con el que les apoya, cubriendo estas necesidades con un servicio 360° para aquellos ópticos que lo requieren, puntualmente en vacaciones o a lo largo de todo el año, liberando con ello el tiempo de montaje para la atención al paciente, con las máximas garantías y con el máximo nivel de excelencia.

Asimismo, Cione cuenta con un servicio de biselado remoto, que es uno de los de mayor crecimiento en la empresa. El apoyo tecnológico de su biseladora industrial Mei, con capacidad de realizar 70 biselados por hora, permite que los trabajos terminados se puedan entregar en 24 horas en cualquier punto de España o Portugal.

A día de hoy, todos los procesos operativos del centro logístico especializado están orientados a la digitalización. Cione, con la mirada puesta en el presente, pero también en el futuro, ha convertido el código QR en parte fundamental de sus proyectos en el año 2022, todos los albaranes de entrega en los envíos han sido digitalizados.

Cione presta sus servicios especializados a empresas que tienen la necesidad, de un apoyo logístico integral, cubriendo todas las necesidades, con el máximo nivel de servicio.

Trabajos
realizados en
taller Cione
28.902

Nivel de servicio
sobre pedidos taller
100%

Lentes biseladas
en taller Cione
150.005

Biseladora
industrial
70 biselados/hrs



NUESTRO ALMACÉN Y GESTIÓN LOGÍSTICA

*Aseguramos la capacidad de las operaciones,
a la vez que mejoramos la eficiencia y el nivel de servicio*

El Grupo apuesta por un modelo de logística sostenible, lo que implica una búsqueda constante de la optimización y el compromiso de la automatización en los procesos que lo necesiten.

La sede central de Cione cuenta con 3.500 m² en propiedad en Las Rozas de Madrid y en la misma se dispone de un **almacén totalmente automatizado de aproximadamente 1.000 m², el cual está conectado a tiempo real con el programa de pedidos y tiene una capacidad de almacenamiento de 82.000 referencias.**

El almacén cuenta con ocho robots verticales, con una altura de hasta 15 metros, y un robot horizontal, con tres carruseles de 20 metros de largo, controlados por el cerebro del SGA (Sistema de Gestión de Almacén). Cione tiene una capacidad de rendimiento teórico óptimo de más de 2.500 líneas de pedido por hora. En la actualidad Cione distribuye más de 800.000 pedidos al año, con una media de 300.000 expediciones, que incluyen las 2.5 millones de líneas de pedido. Y todo ello, con un nivel de eficacia del 99,83%. Adicionalmente, desde 2018 el Grupo dispone de un almacén de apoyo que contribuye a reducir los tiempos de espera en la entrega de los pedidos.

El área de operaciones trabaja en dos principales objetivos: lograr una mayor productividad de las operaciones y mejorar las tasas de cobertura de stock, roturas y obsolescencia. Como resultado de estos objetivos se ha conseguido el ahorro en transporte y mejorar los ratios de servicio, fuera de stock y pedidos pendientes.

Además, el área postventa se centra en gestionar y optimizar las devoluciones de los asociados donde se han puesto esfuerzos para mejorar estos procesos con ayuda de tecnología.

Por último, el envío de pedidos a los socios se realiza a través de agencias de transporte subcontratadas previamente evaluadas y aprobadas de acuerdo con los criterios de homologación de proveedores y con las que se mantiene constante diálogo para solventar cualquier incidencia.

Nivel
de productos
disponibles stock
99,93%

Nivel
de productos
disponibles stock
99,93%

Nivel
de servicio
(Incidencias de
servicio vs líneas)
99,94%

% Repuestos
servidos
sobre total
98,24%





5. CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

Un compromiso, asumido desde los inicios de nuestra actividad, de protección de nuestro entorno y mejora continua.

Desde Cione ha existido siempre un claro compromiso con el cuidado y la protección del medio ambiente, poniendo el foco en el uso responsable de los recursos. En este sentido, Cione dispone, desde el año 2009 de un Sistema Integrado de Calidad y Medioambiente certificado siguiendo las normas ISO 9001 y 14001 bajo el criterio de la mejora continua.

Este compromiso, aparece plasmado en la Política del Sistema de Gestión Integral, que establece como una de sus directrices, el impulso de la protección del medio ambiente en todas sus actividades, promoviendo el uso sostenible de los recursos y la reducción de los residuos asociados a los procesos y productos.

Además, en el Código Ético del Grupo en el apartado de relación con el entorno ambiental, aparece reflejado el compromiso de:

- Esforzarse por evitar la contaminación medioambiental y emplear las medidas necesarias para proteger el medio ambiente y mejorar la conservación de los recursos naturales.
- Identificar, registrar y evaluar aquellos aspectos de los productos y servicios que pueden causar impacto en el medioambiente.
- Mejorar de forma continua el desempeño ambiental.
- Establecer un plan de gestión que incluya los riesgos ambientales, sea coherente con el compromiso ambiental y se revise anualmente.

Principales indicadores ambientales.

Nuestros principales indicadores ambientales son los propios de nuestra actividad diaria, como es el consumo del agua, de la electricidad, del combustible de vehículos comerciales, la generación de papel, de cartón y de bolsas de plástico de burbuja, entre otros.

PRINCIPALES ACTUACIONES

Estamos reduciendo el consumo de energía no renovable a través del uso de paneles solares

La formación y sensibilización es especialmente relevante en una entidad como Cione que aglutina a más de 850 socios. En este sentido, Cione dispone de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales, para sus empleados y socios con el objetivo de aportar nociones básicas para mejorar el comportamiento ambiental y proponer buenas prácticas e iniciativas relacionadas con:

- El uso eficiente de agua y de la energía
- El consumo de materiales y productos
- La gestión de residuos
- Consejos para una conducción eficiente, buenas prácticas en los desplazamientos y hábitos
- Buenas prácticas ambientales para la vida ordinaria

En nuestra apuesta por las energías renovables, una de acciones más relevantes en este ejercicio ha sido la colocación de placas solares en nuestras instalaciones, con el objetivo de lograr ahorros en torno al 20%.

Respecto a las actuaciones en materia de lucha contra el cambio climático, además de lo expuesto en el párrafo anterior, se ha realizado por primera vez el cálculo de la huella de carbono del alcance 1 y 2. Pendiente HC, dato por unidad de producción.

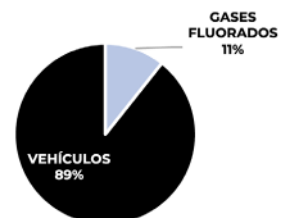
Alcance	Concepto	Kg CO2eq
Alcance 1	Gases fluorados	14.430,00
	Consumo de combustibles para vehículos	120.910,67
Alcance 2	Consumo de electricidad	0,00
TOTAL		135.340,67
Ratio de emisiones. Kg CO2eq/unidades vendidas		0,09

Del total de emisiones de alcance 1 generadas por Cione, el 89% corresponde al consumo de combustible de los vehículos de la compañía, mientras que el 11% restante a los gases refrigerantes usados en uno de los equipos.

Respecto al consumo de energía eléctrica, la comercializadora suministradora de energía cuenta con certificado de Garantía de Origen (GdO), lo que equivale a que nuestro consumo total de energía eléctrica procede de fuentes renovables, dando como resultado cero emisiones de alcance 2.

Finalmente, en lo que respecta a la gestión de residuos, Cione trabaja con Ecoembes, Ecopilas y otros gestores autorizados.

Huella de carbono (tCO2eq) (Alcance 1) por categoría



LA SOSTENIBILIDAD LLEVADA AL CORAZÓN DEL NEGOCIO

LOS PREVISORES. NUESTRA COLECCIÓN SOSTENIBLE

Cione en el ejercicio 2022 lanza su primera colección eco-sostenible, que consiste en monturas hechas con materiales biodegradables y/o recicladas. La colección cuenta con ocho modelos de metal y ocho en acetato para hombre y mujer, en los que todos los materiales son biodegradables, desde las monturas a estuches, gamuzas y hasta las protecciones de cada gafa, que se pueden convertir en compost.

Los Previsores, es el nombre de la primera colección totalmente eco-sostenible de Cione. La filosofía de este trabajo ya queda clara en su propio nombre. Es una alusión directa a la necesidad de prevenir el cambio climático, mientras aún estemos a tiempo. Y lo mismo sucede con los nombres de las monturas, que hacen referencia a diferentes especies de árboles.



6. VISUALIZANDO ESPERANZA, NUESTRA FUNDACIÓN RUTA DE LA LUZ

Imagina un mundo en el que la vista es un lujo inalcanzable para muchas personas. Consciente de esta realidad, el Grupo Cione decidió canalizar su compromiso con la sociedad a través de la Fundación Cione Ruta de la Luz.

Creada el 29 de septiembre del 2000 con la misión de mejorar la salud visual de personas en riesgo de exclusión social, tanto a nivel nacional como internacional, la Fundación Cione Ruta de la Luz fue pionera en el desarrollo de proyectos de cooperación internacional en su sector.

EL PATRONATO DE LA FUNDACIÓN

El Patronato constituye el órgano de gobierno y representación de la Fundación Ruta de la Luz que, en la actualidad, se encuentra configurado por las siguientes personas:

Nombre	Puesto	Fecha nombramiento
D. Francisco Ismael García Payá	Presidente	14-11-2016
D. Miguel Felix Moragues Romano	Vicepresidente	18-07-2020
D. Esteban Ramos Acosta	Secretario	30-11-2020
D. Florencio Dopacio Pérez	Tesorero	30-11-2020
D. Miguel Ángel García	Vocal	17-9-2018
D. Francisco Martín García	Vocal	17-9-2018
D. Arturo Javier Casas Fuster	Vocal	17-9-2018
D. FCO. Borja Castrillo Martínez	Vocal	17-12-2020
D. Liborio San Millán Ramón	Vocal	17-12-2020

UNA MIRADA A SU IMPACTO

Desde sus inicios, la Fundación ha iluminado la vida de personas en más de 25 países, proporcionando más de 81.000 revisiones visuales y entregando más de 38.000 gafas de forma gratuita.

Además, la Fundación ha establecido tres centros ópticos autosostenibles en Benin, Togo y Mozambique.

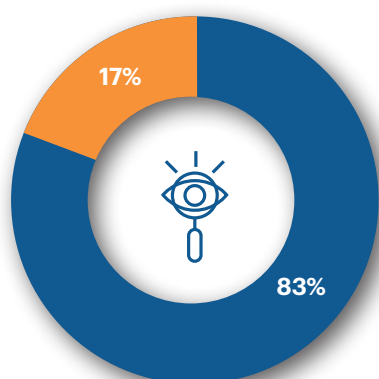
La clave del éxito de la Fundación es la suma del compromiso apasionado de nuestros socios, ONG´s, ópticas y talleres colaboradores y empresas amigas, asegurando que cada beneficiario recibe un tratamiento personalizado de acuerdo con sus necesidades.



En el 2022

Nº total de revisiones

- Revisiones Internacionales
- Revisiones Nacionales



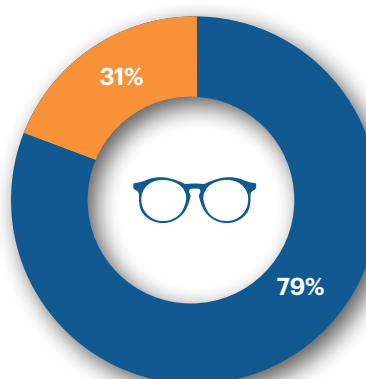
Revisiones

- Internacionales: 5.922
- Nacionales: 1.207
- TOTALES 2022:

7.129

Nº total de gafas entregadas

- Gafas Entregadas a nivel internacional
- Gafas Entregadas a nivel nacional



Gafas entregadas

- Internacionales: 6.796
- Nacionales: 869
- TOTALES 2022:

7.665

El año 2022 fue un año de recuperación en la capacidad de actuación de la Fundación después de haberse visto muy limitada a causa de la pandemia, pudiéndose retomar los proyectos internacionales, como así se observa en la tabla siguiente.

Año	Nº de gafas entregadas	Nº de revisiones totales
2020	1.459	1.859
2021	3.081	3.781
2022	7.765	7.129

AGRADECIDOS A NUESTROS SOCIOS VOLUNTARIOS

Mabel Mena
Adelina Bernabeu
Javier Castellanos
Marian Hierro
Leire Martínez Pérez

Pedro Duc
Borja Castrillón
Sara Teijeira
Andrea González Casanueva



PROYECTOS INTERNACIONALES

En 2022 reiniciamos la actividad internacional en Senegal, Uganda, Bolivia, Mozambique, Marruecos, Perú y Cabo Verde. En total se han llevado a cabo 5.922 revisiones de la vista y entregado un total de 6.796 gafas.

La Fundación Cione colaboró haciendo llegar el material necesario para las campañas de optometría que realiza la ONG Dentistas Sobre Ruedas (DSR) a través de su proyecto ADAMA, cuya finalidad es organizar y coordinar proyectos que contribuyan a mejorar la salud en general y la bucodental a población que no puede acceder a este tipo de servicios. Durante el ejercicio, se realizaron tres expediciones con optometristas que colaboran con DSR, se realizaron 856 revisiones, se entregaron 261 gafas prescritas, 430 gafas premontadas y 400 gafas de sol.

Además, La Fundación Ruta de la Luz está trabajando en el montaje de una óptica solidaria con el material donado por un socio de Cione, junto a la ONG DSR y con la ayuda de ZEISS. Este proyecto finalizará a lo largo del 2023.

Diembering

Con la Fundación Gomaespuma, que trabaja por el desarrollo cultural y educativo de los más desfavorecidos y particularmente en la escolarización de niños, la Fundación ha trabajado en una misión de salud visual, a través de la cual se han atendido y provisto de gafas a más de 650 personas. Se realizaron un total de 680 revisiones y se hizo entrega de 45 gafas de sol junto con el envío adicional de 200 gafas premontadas para la presbicia y 200 gafas de sol.

UGANDA

En Uganda, la Fundación junto con DSR, Petits Details, que aboga por el cumplimiento de los derechos humanos de las mujeres y los niños de Uganda; y Destino Uganda, que proporciona ayuda a niños en riesgo de exclusión social, se realizaron campañas de salud visual donde se entregaron 125 gafas y se realizaron 1.000 revisiones encontrándose miopía leve en niños y presbicia en adultos a partir de los 35 años. Adicionalmente se enviaron 500 gafas premontadas y 300 de sol.

MOZAMBIQUE

Con la Fundação Encontro se enviaron varios stocks de lentes, monturas, gafas de sol, gamuzas, fundas, botes de lágrima artificial y todo tipo de productos que son difíciles de conseguir en esa zona.

Los ópticos voluntarios realizaron 705 revisiones y repartieron 206 gafas. Se proporcionó también un contenedor surtido de 545 gafas premontadas y 1.300 gafas de sol.

MARRUECOS, Kenitra

Junto con Equatorial Coca-Cola Bottling Company y la Asociación Azahara, se realizaron 612 revisiones, entrega de 273 gafas, además de 100 gafas de sol y otras 100 gafas premontadas.

(alimenticias, educativas, sanitarias) que soportan y de las altas temperaturas que en verano llegan hasta 55 – 60°C.

La Fundación colabora brindando la posibilidad, con la ayuda de los centros ópticos socios, de realizar revisiones y, en caso de que lo necesiten, llevarse una gafa graduada y gratuita de vuelta a su país.

Este proyecto es posible gracias a la Fundación Amara NextGen y a Fundación La Caixa, y, por supuesto, a las ópticas implicadas.

EXPOSICIÓN SOLIDARIA “MIRADAS DEL MUNDO”

En diciembre de 2022, se celebró en el Círculo de Bellas Artes de Madrid la primera exposición solidaria “Miradas del Mundo” donde se expusieron tanto obras de trabajadores del Grupo Cione como de reconocidos artistas y profesionales. Los fondos recaudados de la venta fueron destinados al proyecto en Diembering (Senegal). Además, se elaboró un calendario con las imágenes de la exposición.

En torno a 500 personas se acercaron a esta exposición.



COOPERANTE DEL AÑO

La Fundación reconoce a las personas cooperantes que prestan su tiempo y su conocimiento a los que más lo necesitan. En esta ocasión, el premio al cooperante del año fue para Mabel Mena quien lleva colaborando en proyectos internacionales desde el año 2019.

Proyectos finalizados

En 2022, finalizaron los proyectos desarrollados con Aldeas Infantiles- ESSILOR, el proyecto Amires L.O.A y la Caixa.

Gracias a dichos proyectos, en los dos últimos años se realizaron un total de 1.103 revisiones y se entregaron 1.117 gafas.

COMPARTIENDO E IMPULSANDO EL CONOCIMIENTO Y BUENAS PRÁCTICAS

El Grupo Cione forma parte de Federación Española de Asociaciones del Sector Óptico, FEDAO. Esta Federación trabaja para lograr un 100% de buena salud visual en España, desarrollando campañas de sensibilización e información en materia de salud visual en España. Además, representa a una amplia mayoría de fabricantes, distribuidores, grupos y cadenas de óptica, alcanzando cerca del 60% de los 10.000 establecimientos sanitarios de óptica y optometría que hay en España.

Por otro lado, el Grupo Cione participa y patrocina congresos, cursos, jornadas o eventos relacionados con sus áreas de actividad. Así, en 2022, tuvo presencia en el Congreso de contactología organizado por la Asociación española de contactología y superficie ocular (AECOSO). Estas Jornadas están diseñadas para que los profesionales del sector puedan aprender y disfrutar de la parte más clínica de la contactología. Se tratan temas de actualidad sobre lentes hidrofílicas y gas permeables, lentes esclerales, ortoqueratología, control de la miopía, presbicia, evaluación de la superficie ocular, soluciones de mantenimiento y nuevas tecnologías de medición y control ocular.

Asimismo, participamos en el XVI Curso sobre aspectos actuales en visión infantil de la Universidad de Murcia, que incluye ponencias sobre control de miopía, terapia visual, visión y aprendizaje, contactología infantil; así como un taller y una mesa redonda, así como la participación en Expoóptica 2022 dentro de la sección de Expoaudio 2022.





CIONE
ÓPTICA Y AUDIOLOGÍA

José Echegaray, 7 (P.E. Pinar de las Rozas)
28232 Las Rozas. Madrid
Tel: +34 91 640 29 80 | Fax: +34 91 640 29 81

info@cione.es • www.cione.es

