

PLAN DE COMUNICACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Índice

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

1. Grupos de Interés

Definimos como grupos de interés a las personas internas/externas u organizaciones que afectan a tu organización o pueden verse afectadas por tu organización.

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

2. Definición y Clasificación

Internos

- Socios/ Clientes.
- Accionistas.
- Empleados.
- Proveedores.

Externos

- Públicas.
- Administraciones locales.

3. Socios/Clientes

Requieren que cumplamos sus expectativas y se resuelvan sus problemas. Aspiran a vernos como sus colaboradores, que seamos capaces de identificar sus requisitos y necesidades para darles las soluciones adecuadas. Que seamos profesionales y nos adelantemos a los problemas que puedan surgir y les ofrezcamos un servicio de alta calidad, con dedicación, con el cumplimiento puntual de los compromisos adquiridos. Exigen honestidad, honradez, integridad y lealtad.

Esperan que desde el punto de vista medioambiental se cumpla con los requisitos legales y apliquemos todo el esfuerzo que sea necesario para minimizar riesgos e impactos negativos en el medioambiente y en la sociedad, desarrollando e implantado la sostenibilidad de la organización.

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

3.1 Plan de acción

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

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

3.2 Canales de comunicación

- Newsletters.
- Web y Redes Sociales.
- MyCione On Line.
- Correos electrónicos.
- Chat.
- WhatsApp.
- Asambleas.
- Dirección.
- Sistema de Atención al socio (SAS).
- Jefes de productos de las diferentes áreas.
- Departamento Comercial, ejecutivos de venta.
- Encuestas de satisfacción.
- Codigoetico@cione.es.

Los interlocutores son por tanto, toda la empresa.

4. Accionistas

Nuestros accionistas son al mismo tiempo socios de la Cooperativa por lo que además de las necesidades y expectativas que presentan como socios requieren del grupo, 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.

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

4.1 Acciones desarrolladas

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

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

4.2 Canales de comunicación

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

5. Empleados

Aspiran al reconocimiento profesional y a ser recompensados adecuadamente por su trabajo. Buscan condiciones de trabajo seguras y saludables, y disponer durante su trayectoria profesional de oportunidades para potenciar sus capacidades y la ampliación de sus conocimientos y experiencia necesarios para el desarrollo de su trabajo.

Requieren disponer de una explicación completa de todas las políticas de la empresa y especialmente de sus responsabilidades de trabajo y disponer de una retroalimentación constructiva con la dirección. Requieren de formación e información acordes a sus necesidades, incluido la gestión ambiental. Aspiran a sentirse partícipes del proyecto y a estar satisfechos con el desempeño de su trabajo.

En cuanto a la dirección del GRUPO busca disponer de información para la toma de decisiones que permita generar rentabilidad, beneficios y sostenibilidad tanto para la empresa como para las personas que participan en la organización, buscando además prestigio y liderazgo. Persigue la excelencia mediante el aseguramiento de la calidad en procesos y producto. Los empleados, forman parte de las partes interesadas porque se encuentra íntimamente involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental.

5.1 Plan de acción

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

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

5.2 Canales de comunicación

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

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

6. Proveedores

Aspiran a una relación con transparencia, veracidad y profesionalidad. Confianza en el cumplimiento de los pagos por parte de la organización. Nuestro objetivo es mantener con los proveedores una relación ética y responsable. Fidelizar para poder convertirnos en auténticos aliados. Los proveedores requieren procedimientos estándares para la gestión de proveedores y se les evalúe con total honradez de acuerdo a su desempeño con total equidad. Además, requieren de información adecuada para establecer los productos y servicios de manera conforme a los requisitos del producto, legales y ambientales solicitados.

6.1 Plan de acción

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

- Código Ético.
- Política Anticorrupción.
- Política de Compra Responsable.
- SGI: Calidad 9001, Medioambiente 14001 y Responsabilidad Social SGE21 y política del Sistema de Gestión.
- Compromiso medioambiental.
- Gestión de la cadena de suministro.

- Evaluación de los proveedores con criterios de calidad y de cumplimiento de los requisitos en materia de los Derechos humanos y Laborales.

6.3 Canales de comunicación

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

7. Administración Pública y Local

Requieren del cumplimiento de las obligaciones fiscales y del cumplimiento de los requisitos legales en cuanto a productos y servicios y medioambientales.

Esperan de Cione compromiso con el desempeño ambiental y expectativas en la creación de empleo.

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

7.1 Plan de acción

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

- Colaboración y compromiso en el cumplimiento de las leyes y las normas.
- Política Anticorrupción.
- Código Ético.
- SGI: Calidad 9001, Medioambiente 14001 y Responsabilidad Social SGE21.

- Evaluación requisitos legales.
- Memoria de RSE.

7.3 Canales de comunicación

- Correos electrónicos.
- Consultas.
- Reuniones de trabajo.
- Foros.

Siendo los interlocutores cualquier persona de la empresa.

CIONE
ÓPTICA Y AUDIOLOGÍA



C/ José Echegaray, 7; P.E. Pinar de Las Rozas
28232 Las Rozas (Madrid)
Tlf. 91 640 29 80
www.cione.es