

02

CORPORATIVO



Historia de los 47 años de Multiópticas

Multiópticas nació originariamente bajo la denominación Ópticos Asociados en el año 1977 como Cooperativa, y no fue hasta los años 80 que pasó a llamarse definitivamente Multiópticas.

Dirigida bajo un modelo cooperativista, por lo que la vocación social siempre ha estado presente en socios, colaboradores y empleados, Multiópticas constituye un referente en términos de facturación, número de establecimientos y profesionales asociados que crece cada año hasta convertirnos actualmente en una gran compañía líder del sector óptico en nuestro país. Contamos con una red física de distribución formada por más de 550 establecimientos y 2.000 empleados en todo el territorio nacional, y una página de comercio electrónico.

Casi medio siglo después de operar en el mercado, la Cooperativa continúa centrada en cuidar la salud visual y auditiva de las personas. Siempre desde un prisma de innovación constante, nuestro objetivo es ofrecer una atención integral a los clientes. La finalidad es proporcionar al consumidor el mejor servicio y atención profesional preservando la salud visual con la máxima garantía y acercando la moda y últimas tendencias con más de mil modelos disponibles para todas las edades y estilos, con la mejor calidad-precio, para que el cliente encuentre la opción que mejor se adapte a sus requerimientos visuales y estéticos.

Este tándem entre salud y tendencia es una de las características más arraigadas del negocio pues, siendo conscientes de que cada persona busca un producto para una necesidad visual y con unos gustos estéticos distintos, el propósito principal es que encuentre en nuestros centros el producto y la solución que más se adecue a estas exigencias.

Además de ser la compañía con mayor cuota de mercado en España, somos la marca más reconocida por el consumidor y contamos con marca propia de gafas: MÓ, superando el millón de gafas vendidas al año.

Asimismo, como parte de nuestro compromiso con la salud visual, a través de Fundación Multiópticas, ayudamos a personas y comunidades más vulnerables ofreciéndoles atención en salud visual y donando gafas a través de programas propios o colaboraciones con entidades de reconocido prestigio en el ámbito de la solidaridad.

Trayectoria, crecimiento, hitos

A lo largo de su historia Multiópticas ha puesto el foco en adaptarse a las necesidades de la sociedad y el mercado, buscando siempre la mejora continua, lo cual se refleja en nuestros principales hitos como han sido el lanzamiento del ecommerce en 2018 y la nueva imagen de la Cooperativa y de sus centros ópticos y auditivos.

Nos sentimos muy orgullosos de algunos de nuestros logros de los últimos años, que han sido el reflejo y fruto de esta vocación y esfuerzo:

El salto internacional que dimos hace ya once años y que nos ha llevado a contar con presencia en varios continentes. Un paso que hemos dado siempre de la mano de grupos ópticos referentes en cada mercado: Estados Unidos, Canadá, Sudáfrica, México o Filipinas, son algunos de ellos.

El nacimiento de “mó”, nuestra propia marca de producto, que dispone de varias colecciones que suman más de 1000 modelos y que se adaptan y llegan a todos los públicos. Versátiles, cómodas y exclusivas nuestras “mó” son algo más que unas gafas, se han convertido en un complemento de moda.

La renovación de nuestra imagen corporativa, que representa transformación de nuestra identidad, un cambio de imagen que alcanza también al diseño de nuestras tiendas para que todo en Multiópticas refleje nuestra esencia.

El lanzamiento del ecommerce, un nuevo canal de venta para estar siempre cerca de nuestros clientes, cuyos hábitos de compra se desarrollan cada vez más en el mundo online.



Misión, visión y valores

El objetivo de **Multiópticas** es el de cuidar de la salud visual de sus clientes, ofreciéndoles el mejor servicio y atención profesionalizada para que encuentren el producto que mejor se adapte a sus requerimientos visuales y estéticos. Este tándem entre salud y tendencia es, como hemos explicado, una de las características más arraigadas del negocio, siendo nuestro propósito que encuentre en nuestros centros el producto que más se adecua a estas exigencias y estilo de vida.

Somos, además, una empresa cercana, con el **foco puesto en las personas**, centrada en dar respuestas a las necesidades visuales y estéticas de nuestros clientes. Para ello, integramos moda y tendencias con innovación, **cuidamos de la salud visual** al mismo tiempo que nos ocupamos de la imagen personal.

Queremos consolidarnos como **la empresa** referente en el mercado óptico, integrando **innovación y vanguardia** en un producto de calidad y en un servicio al cliente único.

Cercanía

Somos una empresa accesible, pendiente de las necesidades de nuestros clientes. Mantenemos el contacto constante, **escuchamos y atendemos**.

Profesionalidad

Perseguimos siempre la excelencia en el servicio y la calidad del producto. Tomamos las decisiones poniéndonos en el lugar de los clientes. Aprendemos de nuestros compañeros, conocemos el producto y **somos eficientes** en nuestro trabajo.

Innovación

La búsqueda de nuevas soluciones que aúnen calidad, **diseño y tendencia** forma parte del **ADN** de la compañía. Somos innovadores en el producto, en la manera de comunicar nuestra marca, en nuestra relación con el consumidor, en la búsqueda constante de nuevas formas de trabajar y herramientas de colaboración.

Compromiso

Buscamos soluciones. Somos un **equipo dinámico y comprometido** con los objetivos profesionales y empresariales. Trabajamos desde el respeto a los demás. Damos lo mejor de nosotros y pensamos en el éxito de todos y no en los logros individuales.

Lealtad

Trabajamos dando lo mejor de nosotros mismos, siendo fieles a nuestros clientes con los principios que hemos definido juntos. **Siempre disponibles** ante la necesidad que un cliente pueda tener.

Modernidad

Anticipamos tendencias y necesidades adaptándonos a los cambios sin perder nunca nuestra esencia. Buscamos soluciones que impacten de forma positiva. Ofrecemos las **últimas tendencias** en moda, tecnología y diseño. Lo demostramos a través de nuestros productos, servicios, ópticas.



Multiópticas

Sociedad cooperativa

Órganos de
gobierno

Asamblea
General

Consejo
Rector

Dirección
General

Comité de
Dirección

Departamentos

Recursos humanos, formaciones y cifras clave

El Departamento de Talento se ha destacado durante el último año como un pilar fundamental en el fomento del bienestar integral de nuestros colaboradores. A través de diversas iniciativas y programas se ha promovido un entorno laboral saludable y equilibrado que prioriza el bienestar físico, emocional y social de cada empleado.

En cuanto al desarrollo profesional, el Departamento de RRHH ha desplegado una serie de estrategias destinadas a potenciar el crecimiento y la evolución de nuestros colaboradores dentro de la empresa. Este enfoque en el desarrollo personal ha contribuido significativamente a la retención del talento y al fortalecimiento de la capacidad interna de la organización.

Multiópticas ha implementado una política de retribución positiva que reconoce y recompensa el desempeño excepcional y el compromiso de nuestros empleados. Esta política no solo se enfoca en la compensación financiera sino también en las oportunidades de crecimiento profesional. A través de promociones internas y oportu-

tidades de desarrollo, buscamos fomentar un ambiente donde el talento y el esfuerzo sean reconocidos y recompensados, promoviendo así la retención del talento y el fortalecimiento de nuestro equipo humano.

En el ámbito de la formación, hemos dedicado recursos significativos para ofrecer una amplia variedad de oportunidades de aprendizaje que se adapten a las necesidades y aspiraciones de cada equipo. Este compromiso con el desarrollo continuo ha impulsado la innovación y el crecimiento organizacional, preparando a la compañía para afrontar los desafíos del futuro con confianza y compromiso.

Multiópticas Sociedad Cooperativa ha demostrado su compromiso con el bienestar, el desarrollo y la capacitación del talento a lo largo del último año. A través de una atención dedicada a estas áreas clave, hemos fortalecido la cultura organizacional, promovido el crecimiento individual y colectivo, y sentado las bases para un futuro próspero y sostenible.

Cifras clave

84

Número de empleados

62%

Porcentaje de mujeres

38%

Porcentaje de hombres

100%

Contrato indefinido

4

Nacionalidades
española
colombiana
china y rumana

130

Formaciones en 2023

Campus virtual con +300

cursos y píldoras formativas de gran interés

Formaciones mensuales

6

ENERO

10

FEBRERO

25

MARZO

11

ABRIL

26

MAYO

14

JUNIO

3

JULIO

2

AGOSTO

5

SEPTIEMBRE

10

OCTUBRE

12

NOVIEMBRE

6

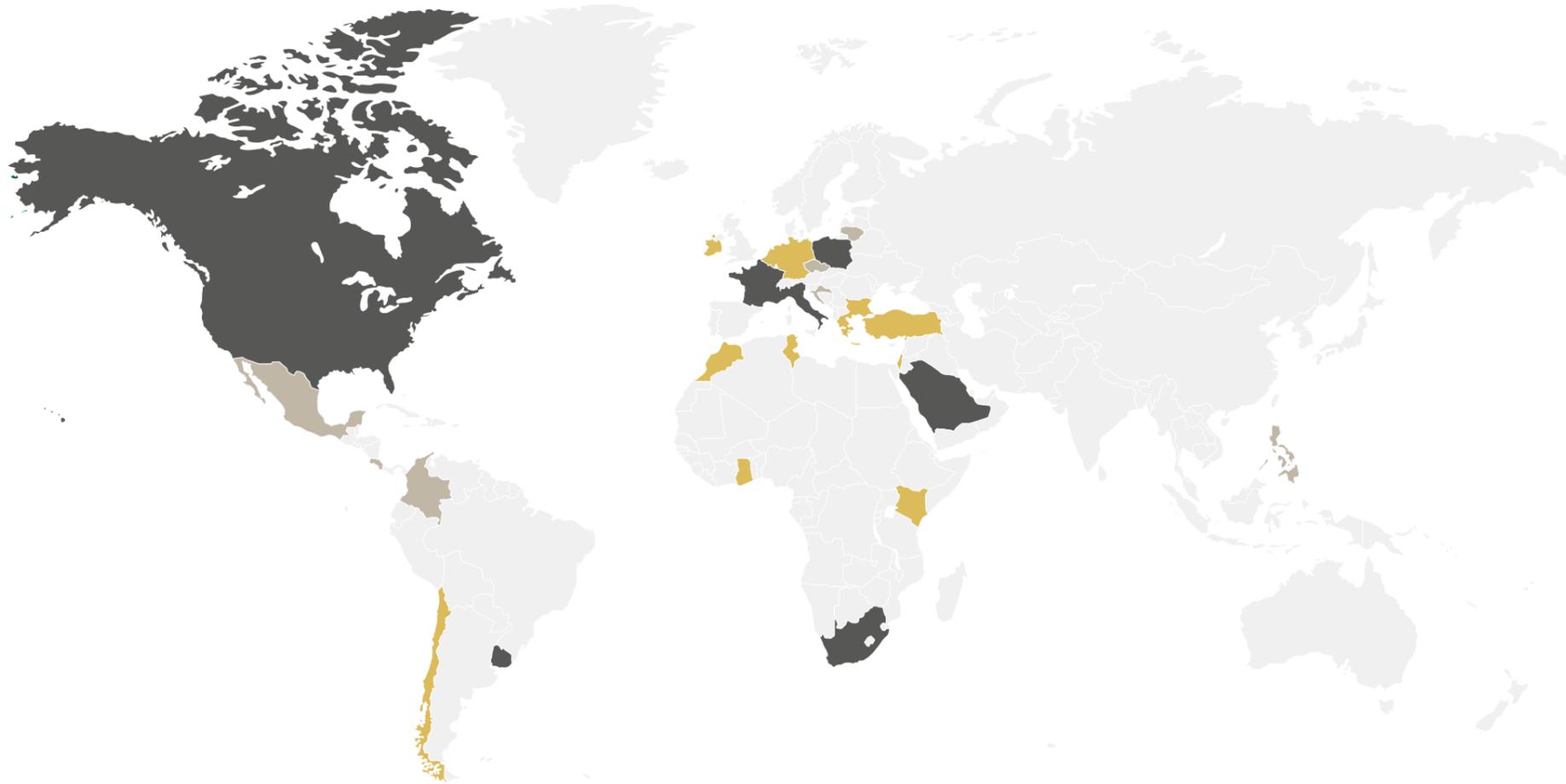
DICIEMBRE

Internacional

La compañía sigue apostando por la internacionalización como pieza clave en la expansión del modelo de negocio, buscando siempre nuevas oportunidades de crecimiento.

Principales países dónde la marca se encuentra y ha estado presente durante todo el proceso de

Internacionalización



Multiópticas está considerada como una de las empresas españolas más importantes y exitosas dentro del sector óptico y de la salud.

Su actividad principal consiste en ofrecer los mejores productos y servicios con unos elevados estándares de calidad y sostenibilidad, a precios atractivos y adaptándose rápido a las necesidades y deseos de los consumidores; elevando así su posicionamiento para ser cada vez más moda.

Para poder ofrecer los mejores productos y servicios en el momento adecuado, en Multiópticas hemos desarrollado un modelo de negocio con una firme orientación hacia el cliente. Este modelo es la base para afrontar los nuevos retos y desafíos del entorno de negocio y sus necesidades.

La **fuerte** competencia que existe en el sector, acompañada por la introducción de las nuevas tecnologías y una creciente sensibilidad hacia los desafíos medioambientales, define un entorno en el que el perfil del consumidor está en constante cambio y evolución.

Multiópticas comienza su proyecto de internacionalización a finales de 2012, vendiendo monturas y gafas de sol de su marca propia mó en el mercado exterior. Tras más de 12 años de recorrido, sigue presente en la mayor parte de países de Europa, América y África, siendo percibida como una marca de gran valor añadido y con una excelente relación calidad – precio.

Como marca global, contamos con un gran número de distribuidores y ópticos independientes que hacen posible que los productos puedan estar presentes en más de 30 países de todo el mundo.

Gracias a la participación durante todos estos años en las ferias del sector más importantes a nivel europeo y de Estados Unidos, el conocimiento de marca ha ido creciendo año tras año, llegando a aparecer en medios locales de varios de los mercados en los que nos encontramos.

La presencia en el mercado exterior ha permitido a Multiópticas adquirir un conocimiento del mercado y de todos sus agentes a nivel global, con el fin de seguir actualizados y poder aplicar e implementar las mejores prácticas en el desarrollo diario de su actividad.

Compras

El objetivo principal de Multiópticas es crear valor a través del diseño de productos que sean accesibles para todo el mundo y con unos altos estándares de calidad y sostenibilidad.

Es esencial entender las necesidades de los consumidores y, por ello, nuestro equipo de diseño trabaja para anticipar con precisión las demandas de compra de nuestros clientes.

El funcionamiento del modelo de negocio no sería posible sin la integración y flexibilidad de todas las fases que componen la cadena de valor, desde el Diseño, Fabricación, Logística, Tiendas y Clientes (con puntos de venta físicos y canal online).

Dentro de las fases de la cadena de valor, el diseño propio y la creatividad destacan como principales valores añadidos del modelo de negocio. Sin embargo, la fabricación y el aprovisionamiento y, la logística y distribución, también destacan como aspectos clave de la cadena de suministro.

Proveedores

La relación con nuestros proveedores es clave sobre todo en las fases del Diseño y Fabricación de los productos. Es necesario que exista una buena comunicación y trabajo conjunto para la obtención de los mejores resultados.

Cada año asistimos a ferias internacionales en búsqueda de nuevos proveedores que puedan ofrecernos las mejores tecnologías y novedades del mercado, cumpliendo siempre con nuestros estándares de calidad y sostenibilidad.

Todos nuestros proveedores están homologados, certificando así el buen funcionamiento y la eficacia de todos los materiales y componentes utilizados en el proceso de fabricación.

El entorno macroeconómico y geopolítico ha caracterizado el ejercicio 2023. Muchos mercados han experimentado un alza generalizada de tipos de interés, así como procesos inflacionarios significativos, lo cual ha afectado a muchos de los costes de los bienes y servicios que integran nuestra cadena de valor.

Durante el ejercicio, los mercados de materias primas, los costes de la energía y la mano de obra han experimentado un proceso alcista generalizado.

Diseño, Fabricación y Aprovisionamiento

Multiópticas tiene la capacidad para ofrecer, temporada a temporada, una variedad de productos construida a base de creatividad, emoción, innovación, calidad y, especialmente, de una escucha de las necesidades y deseos de nuestros clientes.

Disponemos de nuestro propio equipo de diseño encargado de buscar y analizar las tendencias del mercado para responder a las necesidades actuales y futuras de los consumidores.

La activa labor de búsqueda y promoción de materiales y procesos de producción más sostenibles, contribuyen a elevar los estándares de calidad y a reducir el impacto social y medioambiental de nuestra actividad.

Los diseños de todos los productos son realizados in-house, cuidando del más mínimo detalle y otorgando una gran exclusividad a la marca.

En cuanto a la fabricación de los productos, supervisamos y controlamos el 100% de la producción de todos ellos, asegurando los más altos estándares de calidad, seguridad y sostenibilidad.

Además, una responsable gestión del aprovisionamiento permite adaptar la oferta comercial a los cambios de tendencia que se producen en el mercado, ajustando así la compra de producto a la demanda real. Esto ayuda a reducir los excedentes de stock y llevar a cabo una compra responsable y sostenible.

Logística y Distribución

El sistema logístico y de distribución permite envíos continuados a las tiendas y al canal online desde nuestro almacén central ubicado en Madrid.

Contamos con nuestro propio centro logístico, donde almacenamos el inventario y desde el que se distribuye al canal online y a las más de 550 tiendas propias ubicadas a lo largo de todo el territorio español.

En la mejora de los procesos de almacenamiento y distribución del producto, ya incorporamos en el ejercicio anterior herramientas tecnológicas como el RFID, un sistema de gestión de inventario basado en la identificación de los productos a través de la radiofrecuencia. Este sistema implantado facilita los procesos y genera grandes beneficios a todas las tiendas y a la organización en general. Este año 2023 hemos ampliado la incorporación de esta tecnología a más productos y accesorios.

**diseño
propio y
creatividad**

Como principales
valores añadidos
del modelo de
negocio

02 Calidad como valor intrínseco de la marca

Desde Multiópticas es esencial ofrecer un producto de calidad a los consumidores y que esta sea percibida por los mismos.

Antes de iniciar la fase de producción, buscamos asegurar el cumplimiento de nuestros estándares en las etapas de diseño y en la elección de los materiales y componentes.

Para garantizar el control exhaustivo del producto y anticiparnos a las posibles no conformidades con nuestros estándares de calidad, en términos de acabado y durabilidad del producto, hemos comenzado a trabajar durante este año con empresas tecnológicas y laboratorios externos de referencia internacional.

Estas empresas, que realizan análisis de acuerdo con las normativas internacionales más exigentes, se encargan de comprobar la correcta aplicación en todos los procesos y conllevan análisis técnicos de los artículos y auditorías de las fábricas involucradas en la producción. Todo esto con la finalidad de identificar las no conformidades en artículos finales mediante la toma de muestras representativas en los proveedores y su análisis en laboratorios externos.

La confianza en la ejecución de los análisis y los resultados es vital para una toma de decisiones adecuada y la obtención de un producto terminado con la mejor calidad posible.



solo
puede
ser
mó