

MEMÒRIA D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

2018

• 1969 •

VIENA
#socvienes

MISSATGE DEL PRESIDENT I CONSELLER DELEGAT

P. 3

LA COMPANYIA I EL MERCAT

P. 5

MODEL DE COMPLIMENT

P. 14

COMPROMESOS AMB LA QUALITAT

P. 19

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

P. 22

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

P. 31

CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

P. 41



MISSATGE DEL PRESIDENT I CONSELLER DELEGAT

Hola,

Permeteu-me unes breus línies com a introducció a la primera **Memòria d'Informació no Financera de Viena**. Intentaré ser concís i no abusar de la vostra atenció. Per a nosaltres aquesta Memòria és una oportunitat d'explicar-nos més enllà de la informació pública reflectida als Comptes Anuals Auditats que presentem anualment. Una oportunitat per tal de donar a conèixer, de forma encara temptativa, **què hi ha darrera les cortines** del projecte compartit que anomenem Viena. Els nostres clients estan acostumats a gaudir dels nostres entrepans, les nostres amanides, els nostres cafès, els nostres espais, els nostres somriures, però moltes vegades la feina que hi ha al darrera no es veu. Ens prenem aquesta petita Memòria com un **exercici de transparència** que intenta donar llum no tant al que fem, sinó al qui ho fa i com ho fem, i així donar a la Societat una **visió més holística de qui som**.

Mirant darrera les cortines veureu un **conjunt de persones** que s'han unit per focalitzar els seus talents i esforços per tal de construir un **projecte compartit responsable**. Responsable envers la **Societat i el Compliment Legal**, responsable envers la **Qualitat i la Seguretat Alimentària**, responsable envers els **Treballadors** companys de viatge i les seves condicions de treball, responsable també, és clar, envers el futur i la **Sostenibilitat Mediambiental**. En la memòria que segueix veureu només alguna espurna d'aquests elements: alguna dada, algun procediment de treball, alguna certificació... No és sinó la punta de l'iceberg que aquest any, amb una mica de presses, hem compilat per poder-nos explicar. A nosaltres ens agrada explicar-nos, crec que en tenim el deure però també el dret, i com a tal ens prenem aquesta primera Memòria de Viena del 2018.

Mirant darrera les cortines també veureu un conjunt de persones connectades a un món molt gran que canvia molt de pressa, amb grans tendències com ara la **globalització**, les **innovacions tecnològiques** i els reptes associats a la **sostenibilitat del planeta**. La globalització ens permet ampliar fronteres, fronteres físiques i també mentals, i esdevenir cada vegada més un **projecte explorador**. Ens prenem la globalització i la diversitat que comporta com una font de riquesa cultural que volem fer nostra i aprendre'n. Ens prenem el repte de la Sostenibilitat del Planeta Terra també com una oportunitat, una oportunitat de fer més amb menys, una oportunitat de fer les coses d'una altra manera, una oportunitat, en definitiva, d'innovar i convertir el Viena en una empresa més tecnològica. Perquè la innovació tecnològica



és la gran vareta de màgia que tenim els humans per fer això: **fer més amb menys, fer coses difícils i que semblin fàcils**. Viena és ja, però vol ser-ho encara més, una empresa màgica, màgica per les persones que la formen però màgica també per les eines tecnològiques que ens ajuden i ens complementen. Ens hi va molt a tots, i com a empresa familiar amb vocació de llarg termini, com a **empresa amb arrels però també amb ales**, volem estar a l'alçada del repte.

Per acabar, només dir-vos que si continueu llegint aquesta Memòria i explorant aquesta mirada darrera les cortines del projecte Viena, veureu un projecte amb la **solidesa** que atorguen els anys d'experiència però sobretot un projecte que acaba de començar: Un projecte compartit amb la responsabilitat de l'adult però la **il·lusió i les ganes d'aprendre** del nen. Un projecte compartit que ha començat a explicar-se aquest any amb aquesta Memòria i que pren el repte de **cada dia fer millor les coses**.

Gràcies per l'atenció. Ens retrobem l'any que ve i us expliquem novetats i millores.

Atentament,
Marc Siscart

DADES RELLEVANTS 2018

57

restaurants a Catalunya,
Andorra i Comunitat
Valenciana

84

milions d'euros en
facturació

1751

persones

57% dones
43% homes

88%

de contractes indefinits

Conveni propi d'empresa

32.000

hores de formació

175

beques per a estudis

Certificació

**ISO
22000**

10

milions d'inversió en
nous restaurants

14

milions en pagament
d'impostos

LA COMPANYIA I EL MERCAT



MODEL DE NEGOCI

Establiments Viena, SA, és una empresa familiar dedicada a la restauració, que va néixer a Sabadell, l'any 1969.

El seu objectiu, sempre ha estat tenir clients satisfets i fidels, esdevenint un punt de trobada per menjar, tant en moments d'oci, com de conveniència. En aquest sentit, la proposta Viena, s'estructura al voltant del Producte, de l'Establiment i del Servei. I la Qualitat, l'Accessibilitat i la Transversalitat són els elements clau que articulen la mateixa.

Viena ofereix una àmplia carta de productes, per a tots els gustos i totes les hores del dia. Recptes pròpies, amb sabor, que recullen el millor de la tradició culinària europea i d'arreu, i s'adapten a les tendències actuals. Ingredients curosament seleccionats, treballats amb processos artesans moderns que combinen el millor d'ahir i d'avui.

Els establiments són amplis i acollidors, amb una imatge inspirada en els Cafès Europeus i un ampli horari d'obertura, el qual dona cabuda a diferents tipus de clients i moments de consum.

El servei té com a principal objectiu acomplir les expectatives dels clients, adaptant-se a les diferents necessitats dels diferents moments de consum: agilitat i simplicitat per una banda, i atenció al client i amabilitat per l'altra. Sempre sota el prisma de l'excel·lència i de la professionalitat.

Al 2018 Viena ha facturat 84.400.000 € amb 57 restaurants, repartits entre Catalunya (53), la Comunitat Valenciana (2), i Andorra (2), arribant a milers de clients que dipositen anualment la seva confiança en la companyia.

Un equip de més de 1.700 persones, s'esforça cada dia, per tirar endavant el projecte Viena, la cultura del qual s'estableix sobre els valors de la Responsabilitat, el Respecte, l'Aprenentatge i la Il·lusió.



ESTABLIMENTS

53

RESTAURANTS
A CATALUNYA

2

RESTAURANTS
A ANDORRA

2

RESTAURANTS
A VALÈNCIA

PLANTILLA

1751

TREBALLADORS

Des dels inicis, Viena ha estat una empresa enfocada al llarg termini. A dia d'avui, manté el seu compromís amb un model de negoci enfocat al creixement sostenible i responsable de la seva activitat, envers la societat, els clients, els proveïdors, els treballadors i els accionistes.

Amb els anys, ha desenvolupat un model operacional propi, el qual permet ajudar a la consecució dels diferents objectius de la companyia, a través de la innovació i de la millora contínua, i sense perdre el focus en la qualitat. Els seus pilars fonamentals són: les Persones, la Integració Vertical, la Prevenció de Riscos i la Responsabilitat Social.

Persones

A Viena el talent és clau i l'aposta per les persones es tradueix en la inversió anual i continuada en formació, promoció i desenvolupament, així com en l'aplicació de polítiques enfocades a promoure la satisfacció i l'excel·lència de l'equip.

Aquest any, l'empresa ha creat 135 nous llocs de treball. Durant anys, i també al 2018, Viena ha apostat per polítiques de remuneració diferenciades i per damunt del sector; ha incorporat millores salarials en retribució variable, ajudes per a beques d'estudis, i premis a l'excel·lència entre d'altres. Val a dir, que Viena disposa de Conveni Propi d'Empresa.

El compromís amb la igualtat, la diversitat i la tolerància són valors inqüestionables sobre els que Viena ha construït el seu model de Gestió de les Persones, el qual ha estat reconegut al llarg dels anys arreu del territori.

Integració Vertical

L'empresa està integrada verticalment, i disposa de dos centres de producció i d'una central logística (ubicats a Sabadell), els quals aprovisionen i donen servei als restaurants, els quals són tots propis ja que, fins al moment, s'ha descartat la franquícia.

Als centres de producció es duu a terme l'elaboració de productes carnis i embotits i també del pa, amb el doble objectiu de poder oferir receptes pròpies i de controlar la qualitat dels productes que se serveixen en tots i cadascun dels seus establiments.

“Elaboració pròpia de productes carnis i embotits i també del pa”

“Al Viena, el talent és clau”

Viena disposa d'unes oficines centrals a Terrassa, on hi treballen 110 persones, dedicades a definir l'estratègia i els objectius de la companyia, dur a terme la gestió del negoci i promoure la innovació transversal del model (Producte, Processos, Concepte i Tecnologia). L'estructura organitzativa s'articula al voltant de 7 departaments (Finances i Sistemes, Gestió de Locals i Expansió, Gestió de Persones, Fàbriques i Aprovisionaments, Legal i Innovació i Client).

Prevenió de Riscos

Viena treballa de manera activa per tal de garantir la Qualitat i la Seguretat Alimentària a tota la cadena de Valor; està certificada des de l'any 2013 en la ISO22000, tant als restaurants com als centres de producció i logística, sent una de les poques empreses del sector de la restauració en disposar d'aquesta garantia.

En l'àmbit dels Riscos Laborals, l'empresa treballa amb un sistema de prevenció i de gestió propi el qual integra les especialitats preventives de Seguretat i Salut en el treball i d'Ergonomia i Psicologia Aplicada i coordina les especialitats d'Higiene Industrial i de Vigilància de la Salut.

Al maig del 2018, Viena va obtenir la distinció de la Cambra de Comerç de Terrassa a Empresa Saludable, en reconeixement a la tasca feta en aquest àmbit.

LA COMPANYIA I EL MERCAT

Responsabilitat social

La Declaració de Principis de Viena inclou com a objectiu la “Creació d'un món més bell per als nostres fills”, des de la perspectiva social i també des de la mediambiental.

En l'àmbit mediambiental, Viena vol manifestar el seu compromís amb la preservació del medi ambient i en la prevenció de la contaminació, contribuint així a la sostenibilitat i conservació de l'entorn natural.

Des del 2015, una empresa externa audita les pràctiques en aquest àmbit.

Val a destacar que, Viena utilitza vaixel·la de porcellana, gots de vidre i safates reutilitzables a tots als restaurants. Les bosses i embolcalls són de paper i cartró 100 % reciclables. Pel que fa als residus generats, Viena duu a terme la separació dels diferents materials, treballa amb empreses especialitzades que fan la recollida i fa anualment la declaració de residus d'Ecoembes.

En l'àmbit social, Viena col·labora, des dels seus inicis, aportant el seu granet de sorra en patrocinis a les activitats socials i culturals que duen a terme les diferents entitats i institucions locals, arreu de la seva zona d'influència.

Aquest any, Viena ha dut a terme una nova iniciativa, pionera en restauració, que permet, mitjançant l'aplicació de la tecnologia, visibilitzar un projecte de caire social i fer possible, de manera senzilla i transparent, que els clients puguin fer donacions voluntàries al dur a terme una comanda en qualsevol dels restaurants de la cadena. L'entitat triada ha estat la Fundació Pasqual Maragall. A tancament del 2018, s'han donat més de 70.000 € euros. La iniciativa continuarà oberta durant el 2019 amb altres entitats.



**Cèntim a
cèntim,
fem
memòria**

**fundació
pasqual
maragall**

PER UN FUTUR
SENSE ALZHEIMER

ENTORN DE MERCAT

Dades del mercat

El de la restauració és un sector amb un pes rellevant en el conjunt de l'economia espanyola i del PIB. Factura 50.000 milions d'euros, el 6% del PIB espanyol, amb 76.000 locals oberts que ocupen 1.200.000 persones.

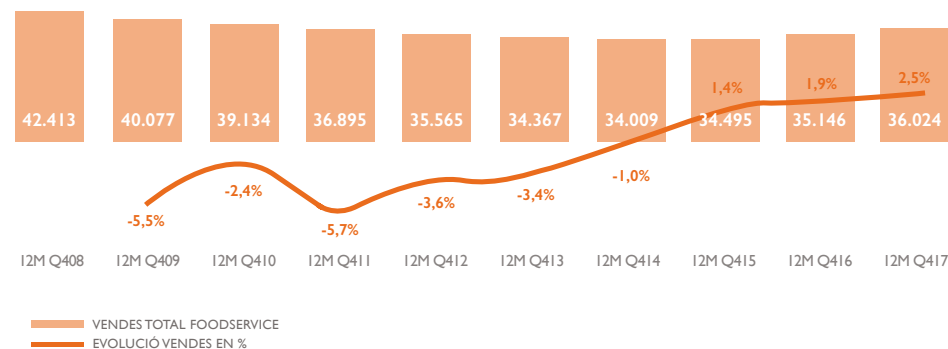
Es tracta d'un sector amb molts restaurants independents i on les cadenes organitzades tenen un pes encara petit (10%), respecte a d'altres països del nostre entorn. El model de les franquícies està molt arrelat i té un pes rellevant en aquest mercat.

Catalunya, el principal mercat de Viena, representa un 15% del mercat espanyol. Els darrers anys ha estat afectat negativament per inestabilitats polítiques i pèrdua de confiança dels consumidors. Madrid i Andalusia, són les altres àrees amb més oferta en restauració.

La crisi del 2008 va afectar de manera rellevant el sector de la restauració, molt depenent de l'evolució de l'economia. Van ser anys complicats, on els tancaments d'establiments estaven a l'ordre del dia, la concentració del sector es va accelerar i els operadors van apostar per polítiques de preus i de promocions molt agressives i per l'obertura de nous establiments per fer aguantar les vendes. La situació es va estabilitzar a partir del 2015, tot i així, tant els nivells de creixement, com els de consum per càpita estan encara lluny dels nivells pre-crisis.



TOTAL RESTAURACIÓ A ESPANYA



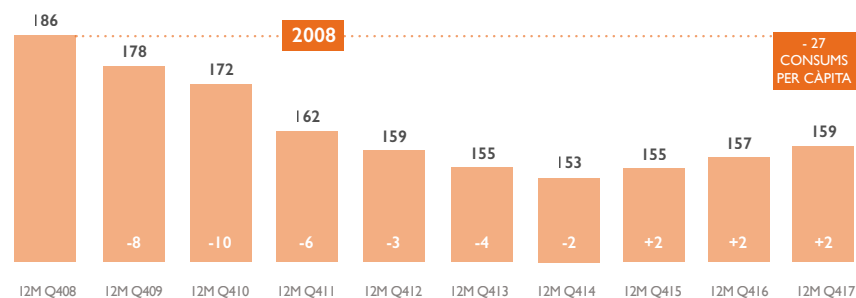
Font: Anuario de la Hostelería en España, 2018

LA COMPANYIA I EL MERCAT

Les previsions són que el mercat continuï creixent, contingut, entre el 2 i el 5% anualment.

La restauració és un sector molt dinàmic. Els darrers temps, els fons d'inversió s'han incorporat comprant i venent cadenes i conceptes, i han entrat marques de fora (mercat americà principalment), la qual cosa ha accelerat encara més aquest dinamisme.

CONSUMS PER CÀPITA



Font: Anuari de la restauració organitzada a Espanya, elaborat per KPMG, 2018

Reptes i prioritats estratègiques del sector

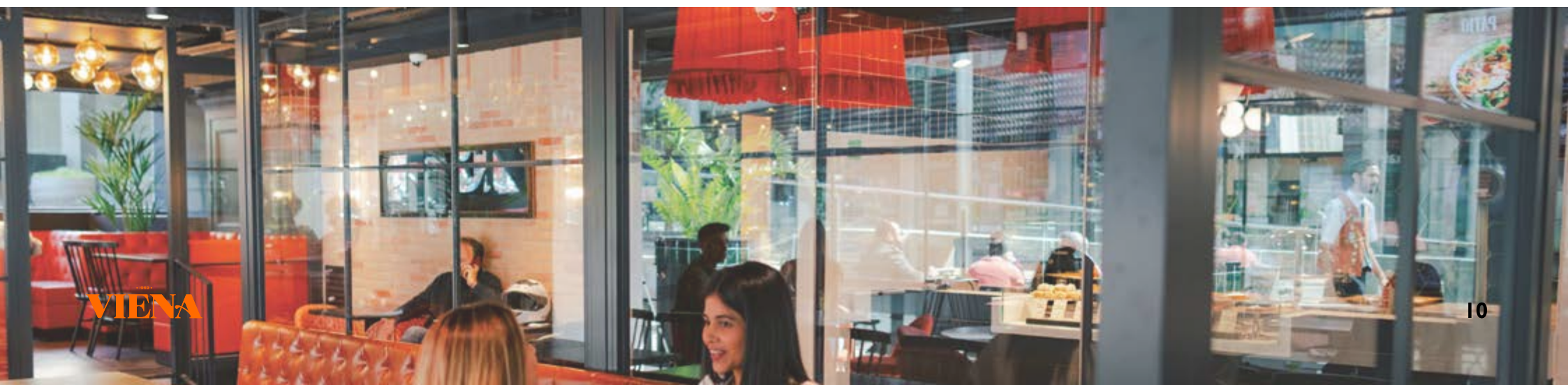
Els principals reptes del sector són:

- Manca d'empleats qualificats (19%)
- Més competència (17%)
- Preus del mercat immobiliari (17%)
- Tensions socioeconòmiques i polítiques (16%)
- Càrrega regulatòria (9%)
- Canvi hàbits consumidors (7%)

I destaquen, com a principals prioritats estratègiques, els següents punts:

- Creixement orgànic (franquícies o locals propis) (23%)
- Expansió internacional (14%)
- Desenvolupament de nous conceptes (11%)
- Captació de talent i formació de personal (12%)
- Millora de processos (11%)
- Transformació digital (9%)
- Desenvolupament de producte (9%)
- Delivery (9%)

Font: Anuari de la restauració organitzada a Espanya, elaborat per KPMG, 2018



ESTRATÈGIA DE NEGOCI

Viena disposa d'una DECLARACIÓ DE PRINCIPIS titulada "Preservant l'legat, compartint futur", la qual conceptualitza l'estratègia a llarg termini, de la companyia.

En aquest sentit, els objectius del projecte Viena són:

"Ajudar a la preservació i popularització de la tradició culinària popular europea, treballant amb processos segurs, eficients i integrats enfocats a la qualitat, gaudint de la confiança i fidelitat de cada dia més clients arreu, promovent l'excel·lència i la satisfacció dels membres de l'Equip Viena, respectant i contribuint a l'entorn social, cultural i mediambiental i garantint la rendibilitat i el creixement prudent del projecte compartit".

Aplicat a les diferents dimensions:

PRODUCTE: PUNT DETROBADA

PROCESSOS: ARTESANS MODERNS

CLIENTS: VOLEM VIENESOS

EQUIP VIENA: JUNTS FEM VIENA

IMPLICACIÓ SOCIAL I MEDI AMBIENT: UN MÓN MÉS BELL PER ALS NOSTRES FILLS

RENDIBILITAT, PRUDÈNCIA I CREIXEMENT: UN VIATGE DE LLARG RECORREGUT

HUMILITAT: CADA DIA ENS LLEVEM PER FER-HO MILLOR

Viena és una empresa familiar; i per definició, enfocada al llarg termini. En aquest sentit, la seva estratègia té com a principal objectiu assegurar el CREIXEMENT SOSTENIBLE del projecte, sense deixar de banda la INNOVACIÓ.

“Preservant l'legat, compartint futur”

Les principals línies a treballar són:

- Viena vol continuar treballant per satisfer més i millor les necessitats dels clients actuals i potencials, evolucionant la seva proposta de valor (producte, establiment i servei), i orientant-la a les tendències i requeriments actuals i futurs, fent que guanyi encaix i rellevància envers la resta de competidors.
- Alhora, continuarà posant el focus en aconseguir un creixement de les vendes estable i continuat anualment, ja sigui des dels locals actuals o mitjançant l'obertura de nous establiments. Tot i que Catalunya continuarà sent el territori de referència, Viena no descarta obrir locals en d'altres mercats o zones geogràfiques, de moment, sota el model de local propi.
- La millora de processos a locals és indispensable per aconseguir un creixement sostenible en el temps. En aquest sentit, la companyia continuarà treballant en la simplificació i estandardització del seu model operacional, per tal d'assegurar millores en la replicabilitat, en l'eficiència i en el control de riscos.
- Pel que fa a la cadena de Valor, Viena aposta per la integració vertical. Així, els dos Centres de Producció de Carnis i de Pa, i la Central Logística de Sabadell, continuaran aprovisionant tots els restaurants de la cadena.
- La captació i la retenció del talent continuarà sent l'eix de la Gestió de Persones de Viena. La companyia té el focus posat en el desenvolupament de polítiques orientades a aconseguir l'Excel·lència i la Satisfacció dels equips. La promoció interna i la retribució variable, lligades a la meritocràcia i als bons resultats, seran l'eix de treball dels propers anys.

Si la companyia vol assolir aquests reptes, caldrà que totes i cadascuna de les àrees de la companyia treballin amb enfoc i ritme. Només estant disposats a fer evolucionar el model de negoci, amb orientació al client, pensament crític, innovació, simplicitat i eficiència hi haurà l'oportunitat de continuar avançant en un entorn que, cada dia és més complex, dinàmic i competitiu.

INFORMACIÓ FINANCERA

Viena aposta pel compliment de les seves obligacions legals i financeres. El Benefici Abans d'Impostos Consolidat d'Establiments Viena, SA. corresponent a l'any 2018 ha estat de 5.435 milers d'euros.

La distribució per País es la següent :

- Espanya: 5.449 milers d'euros
- Andorra: 451 milers d'euros

S'han eliminat els resultats d'Andorra en el consolidat, considerant-los com a reserves a Espanya. A nivell consolidat el total de pagaments efectuats al 2018 en concepte d'Impost de Societats ascendeix a un total de 1.418 milers d'euros.

La distribució per País es la següent :

- Espanya : 1.362 milers d'euros
- Andorra : 56 milers d'euros

La despesa per impost sobre beneficis de l'exercici es calcula mitjançant la suma de l'impost corrent que resulta de l'aplicació del tipus de gravamen sobre la base imposable de l'exercici i després d'aplicar les deduccions que fiscalment son admissibles, més la variació dels actius i passius per impostos diferits.

A més, cal remarcar que Viena ha contribuït amb més de 13.900.000 € en concepte de pagament d'impostos entre Espanya i Andorra al 2018.

Durant l'exercici 2018 no s'han rebut subvencions públiques.



GRUPS D'INTERÈS

CLIENTS

Són la raó de ser i la seva satisfacció el principal objectiu. Per això, Viena vol esdevenir el punt de trobada dels Vienesos, oferint-los una experiència única i diferenciada, adaptada a les seves necessitats, en diferents moments de consum, i en la que, el producte, l'establiment, el servei i la relació qualitat-preu esdevenen els eixos de la proposta. En aquest sentit, la innovació i l'adaptació constants, esdevenen elements clau per tal de mantenir el seu reconeixement i estima. I ara més que mai, volem establir una comunicació real i bidireccional amb els clients, la qual ens permeti aprendre, escoltar i explicar el que som i el que podem oferir.

EQUIP

L'equip Viena és un dels pilars fonamentals del nostre model de negoci. Està format per professionals de primer nivell, cada un en la seva àrea d'actuació i especialitat, compromesos, motivats, competitius i capaços d'adaptar-se a les noves situacions que l'entorn i el negoci requereixen i demanen. El talent i la formació es complementen per aconseguir l'excel·lència i la satisfacció del col·lectiu, i la cultura i els Valors Viena afavoreixen un entorn de treball de diàleg i aprenentatge constants que fan possible l'evolució de la companyia.

PROVEÏDORS I COL·LABORADORS

Són la peça que alimenta i engrana la Cadena de Valor de Viena, les millores en la qual tenen impactes rellevants en els sistemes de treball i en la millora en termes d'eficiència i de sostenibilitat del sistema, del negoci, i en ocasions, també de l'entorn. En aquest sentit, Viena és conscient de la importància que té construir-hi una relació de confiança mútua i de col·laboració conjunta, i treballa amb aquest enfoc i objectiu.

SOCIETAT I AGENTS SOCIALS

Viena és una empresa i com a tal un ens social. Per aquest motiu, la relació amb la societat i amb els seus diferents grups d'interès és present en totes i cadascuna de les decisions i accions que pren i que duu a terme. La col·laboració, des d'un punt de vista econòmic, social, cultural o intel·lectual està enfocada en la responsabilitat, amb la intenció d'aportar un granet de sorra per a construir "un món més bell per als nostres fills".

CAPITAL

Viena és una empresa familiar; i per tant, té un enfoc clar i rotund cap a la sostenibilitat i al llarg termini. Està convençuda que l'èxit només arriba quan és compartit i quan els diferents grups d'interès estan satisfets. En aquest sentit, la inversió en persones i en innovació són claus per afrontar el creixement del negoci.

MODEL DE COMPLIMENT



ÈTICA I INTEGRITAT COMPLIMENT NORMATIU

Viena és una empresa, i com a tal, té l'obligació moral, social i legal de ser transparent, ètica i responsable en tot el que fa i envers la societat i l'entorn (clients, proveïdors, treballadors, administracions i òrgans d'administració). El compromís amb el compliment i la sostenibilitat formen part del seu eix d'actuació en aquest àmbit.

Aquesta manera d'entendre el negoci s'estén al llarg de la seva cadena de valor i es materialitza en un model de gestió responsable i voluntari basat en la cerca del valor compartit dels diferents grups d'interès.

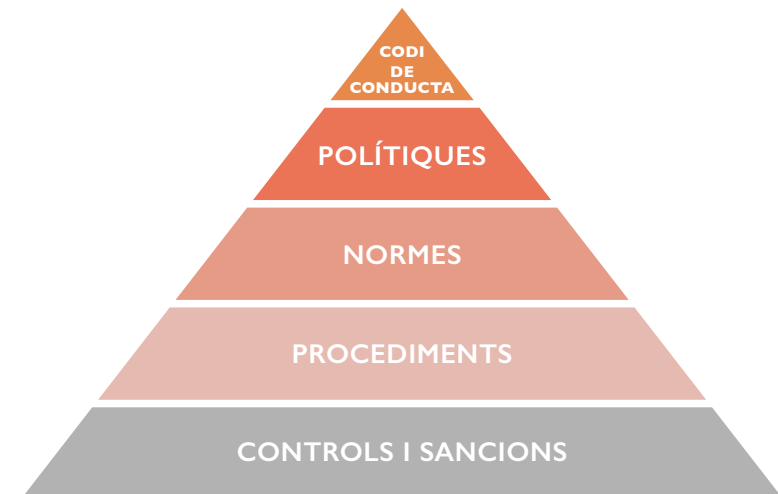
Per assegurar que es tenen en compte els aspectes rellevants de la seva activitat, la companyia treballa en la gestió dels impactes, dels riscos i de les oportunitats, la qual cosa permet detectar temes prioritaris i tractar-los amb un enfoc global i d'orientació al desenvolupament sostenible.

Amb aquest objectiu, Viena ha analitzat els seus riscos, tant els inherents a la seva activitat com els residuals; en base a criteris d'impacte i probabilitat, i tenint en compte l'afectació a l'entorn i a la seva estructura de control. Aquest sistema, també inclou els riscos en matèria de corrupció i delictes per evitar que es produeixin aquests tipus d'actuacions.

Dels anàlisis realitzats, se n'extreu que Viena és una empresa amb una baixa potencialitat de riscos amb impacte, sent els principals riscos els derivats de la pròpia activitat.¹

¹Riscos legals i de negoci analitzats (ordenats de més a menys impacte / probabilitat): seguretat i salut públiques, medi ambient, drets dels treballadors, delictes urbanístics, delictes contra la intimitat, mercat i consumidors, blanqueig de capitals, corrupció, delictes societaris, hisenda pública i seguretat social, falsificació de mètodes de pagament, delictes tecnològics i propietat industrial i intel·lectual.

“Un model de gestió responsable i voluntari basat en la cerca del valor, compartit amb els diferents grups d'interès”



Viena es regeix per la Cultura del Compliment, la qual inclou el compliment de la legislació vigent i el de la normativa interna, i es basa en un sistema de normes i pràctiques que tenen com a objectiu garantir que l'estructura de poder i les decisions de l'empresa vetllen pels legítims interessos de tots els grups d'interès, i protegeixen, simultàniament, l'eficiència i la rendibilitat del negoci a llarg termini. Alhora, totes les actuacions estan inspirades pel principi de respecte als Drets Humans.

MODEL DE COMPLIMENT

Viena ha establert les pautes que proporcionen un marc d'actuació per al govern efectiu de la companyia, amb principis sòlids que tenen com a objectiu fomentar una cultura forta, col·laborativa i compromesa amb el compliment i amb les bones pràctiques. En aquest sentit ha desenvolupat una sèrie de polítiques que tendeixen a la minimització dels riscos, amb un programa de seguiment continu.

Els 3 eixos principals d'aquest sistema són:

- **EL CODI DE CONDUCTA**
- **LA POLÍTICA ANTICORRUPCIÓ**
- **POLÍTICA DE PREVENCIÓ I CONTROL**

Codi de conducta

El codi de conducta recull els principis ètics i les normes de comportament de la comunitat Viena, i posa de manifest el respecte per la legalitat i pel compliment normatiu. L'objectiu és que, tant treballadors com tercers que treballin amb la companyia, compleixin i s'adhereixin a aquest codi i actuïn de manera consistent amb el mateix. Fa referència a:

- **Conductes relacionades amb les persones:** Viena fomenta un ambient laboral respectuós, basat en la igualtat, el desenvolupament professional, la promoció de la conciliació de la vida laboral, el dret a la intimitat, i el compromís total envers el compliment dels drets humans en general, i els dels treballadors, en particular, tant en termes laborals, com de seguretat i salut en el treball.

Compleix la normativa laboral vigent i el respecte i protecció dels Drets Humans, respectant així els Convenis Fonamentals de l'Organització Internacional del Treball, i estant totalment en contra de qualsevol manifestació de treballs forçosos o d'exploració infantil.

Disposa d'un Conveni Propi, el qual recull les principals normatives internes que regeixen l'àmbit de relació, en termes laborals entre l'empresa, els treballadors i els agents socials, els quals han participat en la seva redacció i aprovació.

- **Conductes relacionades amb el mercat:** les actuacions de Viena es basen en els principis de lliure competència i d'igualtat d'oportunitats dels competidors. Alhora, Viena advoca a favor del respecte envers la propietat intel·lectual i industrial de tercers, per fomentar i protegir la creativitat i la innovació, exclouent conductes de corrupció i de defraudació.



MODEL DE COMPLIMENT

- **Conductes relacionades amb la societat:** és especialment remarcable el compromís de Viena en termes de Qualitat i Seguretat Alimentària, amb l'objectiu de garantir la innocuïtat dels productes que arriben als seus clients i dels processos amb els que treballa, tant als restaurants com als centres de producció pròpia. Com a prova d'això la certificació ISO22000 en termes de Seguretat Alimentària, en la qual la companyia està certificada des de l'any 2013, essent una de les poques empreses en el sector de la restauració en dur a terme aquesta iniciativa.

Destacar també el compromís en l'àmbit del medi ambient, en el qual Viena hi treballa de manera activa, complint amb les auditories adients, i amb un enfoc especial a la pràctiques de minimització de consum energètic dels restaurants, així com en les pràctiques relatives al reciclatge i a la gestió de residus.

Política anticorrupció

El respecte i la honestat regeixen els principis i estàndards en matèria de corrupció. Viena disposa d'una política anticorrupció, la qual treballa a favor d'evitar la comissió de delictes de corrupció, actuacions il·lícites o tràfic d'influències, en qualsevol àmbit de l'empresa. En aquest sentit, Viena ha establert criteris sobre aquells obsequis, donacions i regals, rebuts o a lliurar.

Les directrius anticorrupció afecten les accions i relacions, tant amb el sector privat, com amb el públic.

Política de Prevenció i Control

Viena disposa d'un model de prevenció basat en la millora contínua. En aquest model s'hi s'estableix l'estructura normativa i de control de la companyia, la qual ha d'assegurar el compliment dels riscos penals i prevenir la comissió de delictes. El model defineix també les responsabilitats que tenen cada un dels membres de l'organització en aquest àmbit, des del Consell d'Administració fins als treballadors responsables.

La Política de Prevenció i Control defineix la manera en què Viena organitza aquest model de prevenció, estableix la creació del Comitè de Compliment i del Canal de Compliment i recull les normes de funcionament dels mateixos i el règim disciplinari aplicable.

El **Comitè de Compliment** consta de cinc membres, tres interns i dos externs, i es reuneix trimestralment. Les seves principals funcions són: detectar nous riscos penals i/o legals (ja sigui per canvis normatius o per la pròpia evolució del negoci); establir objectius de compliment, mesures de control i mesures correctives; divulgar la normativa; i atendre i resoldre les comunicacions que puguin produir-se.

MODEL DE COMPLIMENT

Viena disposa també d'un **Canal de Compliment** (canaldecompliment@viena.es), al qual s'hi poden adreçar comunicacions relatives a l'existència d'una situació de risc o d'incompliment, així com qualsevol proposta de millora del model de prevenció i control. Durant el 2018 no hi ha hagut cap comunicació, ja sigui formal o informal, de situacions d'incompliment de la normativa, ja sigui interna o externa de Viena.

Al 2018, s'ha iniciat el programa de formació del programa i pel 2019, s'ha planificat la comunicació i formació a la resta de la organització..

RGPD

Al 2018, i en compliment al Reglament UE 2016/679 de 27 d'abril de 2016 (RGPD), Viena ha desenvolupat un programa d'autoavaluació i regulació, i ha establert una sèrie de directrius per a la protecció de les dades de caràcter personal, amb l'objectiu d'evitar vulneracions dels drets i llibertats dels interessats que poguessin posar en risc el negoci i la reputació de la companyia.

Cal destacar que no hi ha hagut cap incidència remarcable en relació en aquest aspecte, més enllà de les gestions habituals.



Gràcies a totes aquestes mesures, Viena pot confirmar el seu baix nivell de litigiositat, sense cap procediment judicial obert per qüestions relatives a drets humans, actuacions de corrupció, actuacions delictives o incompliments normatius.

Finalment, fer constar que Viena es troba en un procés de construcció i de millora contínua del sistema del compliment, amb el compromís de continuar treballant en la transparència de l'organització i en la sostenibilitat del negoci.

COMPROMESOS AMB LA QUALITAT



COMPROMESOS AMB LA QUALITAT

Des del seu naixement, el compromís amb la qualitat ha estat una de les principals premisses de Viena. Assumir la seguretat alimentària com a valor essencial, i satisfer les expectatives dels clients, són factors determinants per explicar i entendre la trajectòria de la companyia.

Per tal d'oferir als clients les màximes garanties, Viena disposa d'un **Sistema de Gestió de Qualitat i de Seguretat Alimentària**, que té com a objectiu garantir la Innocüitat dels aliments, i que està basat en la Norma Internacional **UNE-EN ISO 22000:2005**; norma en la que tota la cadena està certificada des de l'any 2013, i que de forma anual es va revisant i renovant per una entitat externa acreditada, garantint, d'aquesta manera, el seu compliment.

Aquest sistema engloba tota la Cadena de Valor (Proveïdors, Centres de Producció i Logístics propis i Restaurants) fins a arribar al Client, i duu a terme un exhaustiu control de tots els productes i processos que se'n deriven.

Per tal de verificar l'eficàcia del sistema, es realitza una supervisió en continu del propi sistema, a partir del qual s'avaluen: l'estat de les instal·lacions, els hàbits dels manipuladors, el compliment dels processos definits, la seguretat dels productes alimentaris, així com el compliment de normatives internes, els requisits legals aplicables i altres requisits adquirits per l'empresa.

D'aquesta manera es detecten possibles desviacions i oportunitats de millora, fomentant la millora contínua dins de l'empresa.

Principals àmbits d'aplicació i control:

- Anàlisi i Verificació dels Punts de Control Crític
- Control de Pre-requisits de l'entorn
- Control d'instal·lacions
- Control de la neteja i de la manipulació
- Control de processos
- Homologació de Productes i de Proveïdors
- Control d'al·lèrgens
- Control de Traçabilitat
- Mètodes pel Control de les Desviacions
- Verificacions de millores i actualitzacions
- Auditories i Plans d'acció
- Certificacions

La formació i la comunicació interna, així com la motivació de l'equip, són eines imprescindibles per poder garantir la col·laboració de tothom. Per aquest motiu, Viena defineix un Pla de Formació en temes de Qualitat tant a les persones que s'incorporen de nou a la companyia, com a les que ja hi treballen, amb l'objectiu d'explicar quines són les normatives de treball i els processos definits, per corregir els possibles mals hàbits i desviacions.

El compliment i l'assegurament de la Qualitat i de la Seguretat Alimentària, comprometen tots els nivells de l'organització i tots els treballadors.

A banda dels aspectes relacionats amb la Seguretat Alimentària, la qualitat dels aliments inclou també aspectes nutricionals i de Salut Alimentària.

COMPROMESOS AMB LA QUALITAT

Per aquest motiu, al 2018 Viena ha signat un acord de col·laboració, a través de l'associació Marcas de Restauración, per a la millora de la composició dels aliments i begudes que l'AECOSAN (Asociación Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición) porta a terme amb diferents empreses del sector.

Aquest acord surt de la necessitat que l'Administració té per millorar els hàbits alimentaris de la població en general, en consonància amb tots els plans relacionats amb la nutrició impulsats per la UE, a través de la modificació de la composició dels aliments i promovent els hàbits saludables.

El conveni inclou una sèrie de propostes, que Viena es compromet a implantar abans de la finalització del mencionat acord (2020).

A més, Viena treballa per oferir alternatives als clients amb al·lèrgies. En concret, disposa d'una carta específica per a celíacs i té certificats tots els restaurants de la cadena per l'Associació de Celíacs de Catalunya la qual garanteix unes correctes pràctiques en aquest àmbit.

AECOSAN

És la nova Agència Espanyola de consum, Seguretat alimentària i Nutrició que vetlla per la protecció de la salut i seguretat dels consumidors i usuaris. Els seus objectius principals són:

- Promocionar i fomentar els drets dels consumidors i usuaris.
- Promoure la seguretat alimentària, oferint garanties i informació objectiva.
- Planificar, coordinar i desenvolupar estratègies i actuacions que fomentin la informació, educació i promoció de la salut en l'àmbit de la nutrició, i en particular, en la prevenció de l'obesitat.

“Viena té certificats tots els restaurants de la cadena per l'Associació de Celíacs de Catalunya”

LES DADES DEL 2018

227

AUDITORIES INTERNES

150

NOUS PRODUCTES HOMOLOGATS

6.872

ANALÍTQUES DE MATÈRIA PRIMERA
I DE PRODUCTE ACABAT

37

NOUS PROVEÏDORS HOMOLOGATS

40

ESTUDIS DE VIDA ÚTIL

1.008

TREBALLADORS FORMATS EN QUALITAT

101

ANÀLISIS FÍSICOQUÍMICS

13

EXERCICIS DE TRAÇABILITAT

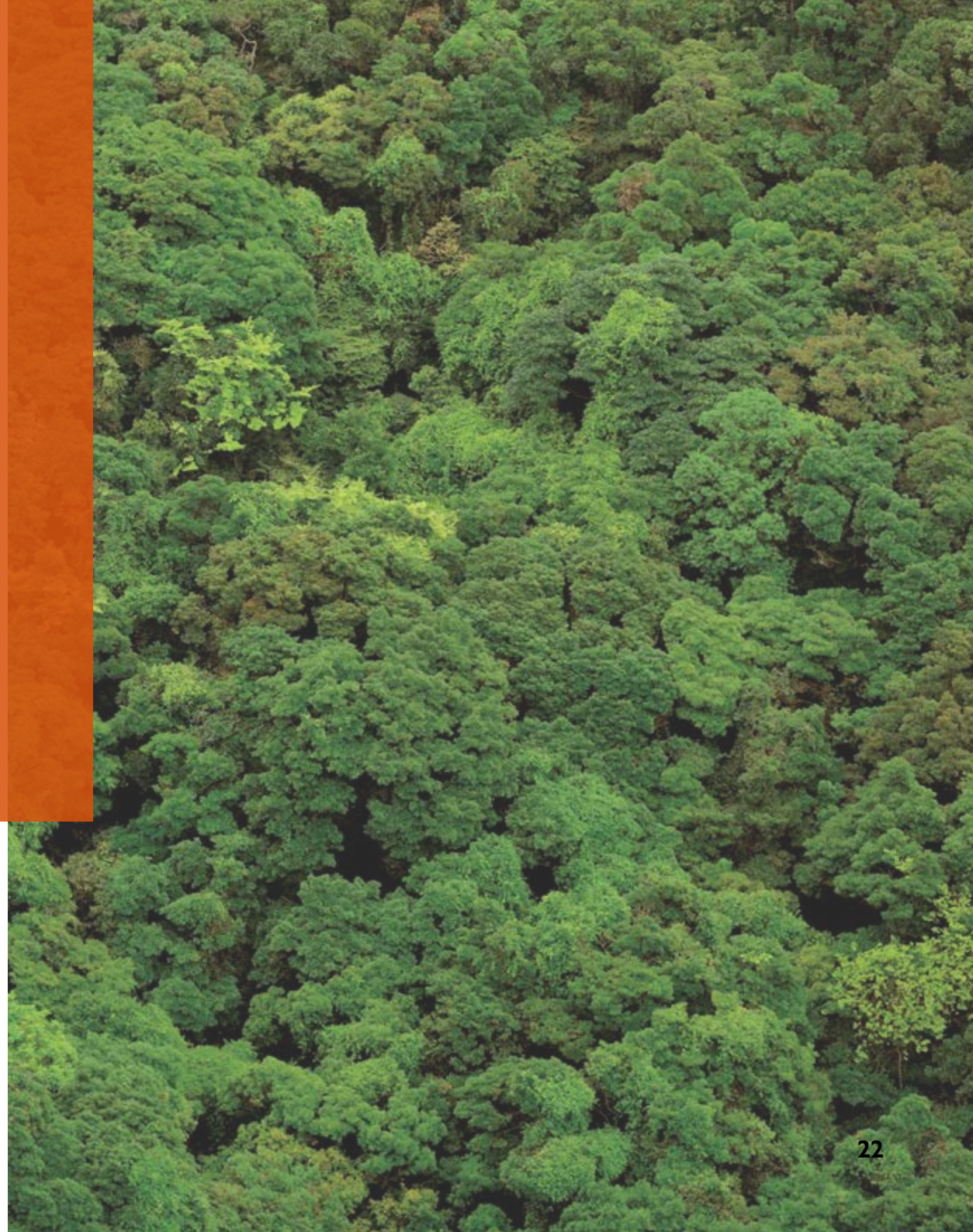
80

ANÀLISIS DE CONTROL D'AL·LÈRGENS

100%

DELS RESTAURANTS CERTIFICATS PER
L'ASSOCIACIÓ DE CELÍACS DE CATALUNYA

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT



COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

El medi ambient és un dels reptes que la societat i les empreses hauran d'afrontar de manera clara i decidida els propers anys.

El projecte Viena incorpora com a pilar de la seva Declaració de Principis l'objectiu de "deixar un món més bell per als nostres fills". Aquest propòsit contempla actuar de manera conscient i responsable en qualsevol efecte que la seva activitat pugui tenir en l'entorn i l'enfoca al compromís de protegir el medi ambient i aprofitar de manera eficient els recursos naturals.

Amb aquest convenciment, Viena ha anat treballant iniciatives i millores orientades a construir una cultura enfocada en "fer més amb menys", i fer-ho de manera respectuosa amb l'entorn.

Els darrers anys, la companyia ha començat a sistematitzar aquesta gestió, definint una **Política mediambiental** que promou la ideació de fórmules per reduir la seva empremta mediambiental, buscant constantment alternatives més sostenibles.

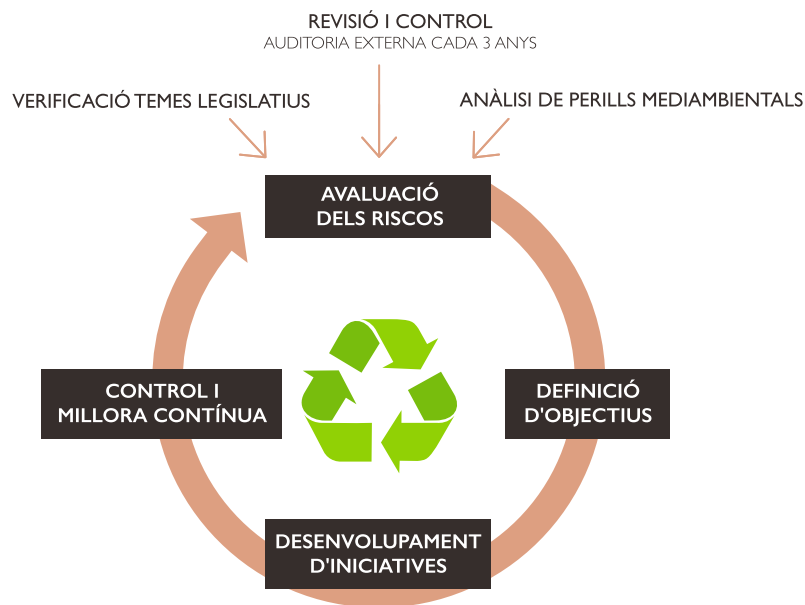
La comunicació, formació i compromís de tot l'equip Viena són claus per aconseguir aquests objectius.

D'aquí, neixen projectes com la reducció i prevenció de la contaminació associada a l'activitat del negoci, el desenvolupament de programes per a la correcta segregació i gestió dels residus; el control de les aigües residuals; la construcció d'edificis energèticament més eficients, i la reducció dels malbarataments, entre moltes altres.

EL SISTEMA

Per verificar l'eficàcia de totes aquestes accions, s'ha implementat un sistema de supervisió intern de la gestió mediambiental que promou la prevenció i contaminació i fomenta la millora contínua, sempre dins del marc de la garantia de compliment de la legislació ambiental aplicable.

El sistema s'estructura en 4 punts fonamentals:



Cada 3 anys, Viena duu a terme una auditoria mediambiental externa per avaluar la salut mediambiental de la companyia i detectar possibles accions i/o millores que donin garantia al compliment i que enfoquin les línies a treballar:

Aquesta avaluació es realitza per cada centre de l'empresa: restaurants, centres de producció i logística i oficines centrals.

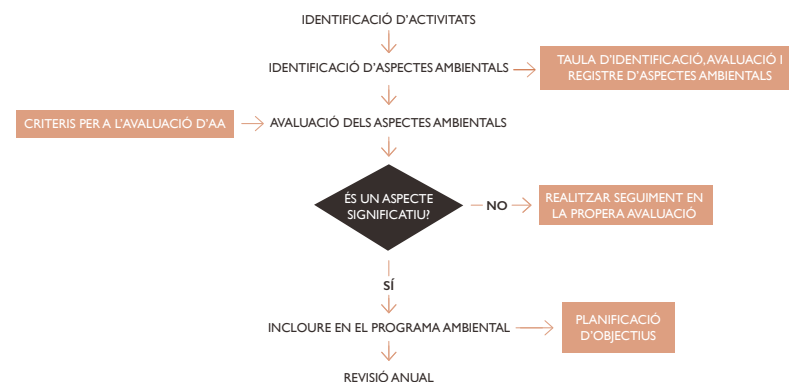
Al juny del 2018 es va realitzar l'última auditoria. Els resultats van confirmar el correcte funcionament del sistema i el pla de treball realitzat durant aquests anys.

Val a dir que, en base a la Llei 26/2007 de Responsabilitat mediambiental, l'auditoria classifica Viena com a empresa de baix risc en quant a l'impacte potencial i la probabilitat que la seva activitat ordinària pot ocasionar en el medi ambient. Aquesta llei exigeix de l'obligatorietat de tenir una previsió de recursos per a empreses amb aquest tipus de classificació. Tot i així, Viena, de manera voluntària, compta amb una assegurança que garanteix la cobertura de responsabilitat en cas de danys involuntaris en aquest àmbit.

Amb l'objectiu d'estar al dia de les novetats en temes mediambientals, Viena fa un seguiment bimensual dels aspectes legislatius que poden afectar al seu compliment. Aquesta informació es comparteix i comunica a l'organització per tal de poder prendre les mesures que es considerin més adequades en cada cas.

Les línies a treballar s'articulen en un Pla d'Accions que identifica les iniciatives i accions a desenvolupar i que coordina els diferents departaments implicats.

Concretament se segueix la següent seqüència d'actuació:



ÀMBITS D'ACTUACIÓ PER A UN VIENA MÉS SOSTENIBLE

Existeixen 4 àmbits en els que l'empresa pot actuar en matèria mediambiental:

- ÚS SOSTENIBLE DELS RECURSOS
- GESTIÓ I PREVENCIÓ DEL RESIDUS I ECONOMIA CIRCULAR
- CONTAMINACIÓ
- PROTECCIÓ DE LA BIODIVERSITAT



“Fer més, amb menys”

Ús sostenible dels recursos

Els recursos naturals són limitats i és indispensable tenir cura a l'hora d'utilitzar-los. En aquest sentit, seran claus totes les accions que treballin a favor de l'eficiència i de la utilització responsable dels mateixos. Viena posa el focus en aquest aspecte, i ho articula a nivell estratègic des de l'angle del: “Fer més amb menys”. D'aquí se'n deriven una sèrie d'iniciatives:

Consum de productes i matèries primeres

Els aliments en forma de productes acabats o de matèries primeres són un dels components principals del negoci de Viena.

En el marc de la cadena de valor, hi ha 3 baules en les que Viena pot actuar per controlar el consum de matèries primeres: al procés de compra, al procés d'elaboració als centres de producció propis i al procés d'elaboració als restaurants.

Pel que fa a les Compres, és clau trobar productes i formats que s'adaptin a les necessitats dels processos i elaboracions als que van destinats. En aquest sentit, i en el context del Procés d'Innovació de Producte, Viena contempla l'estudi de rendiment i operativa dels productes i l'adequació dels formats de packaging i condicions d'entrega, amb l'objectiu de minimitzar-ne el seu malbaratament.

Pel que fa als centres de producció i als restaurants, Viena posa el focus en optimitzar l'eficiència dels productes i matèries primeres. En aquest sentit els equips responsables treballen en la innovació i millora contínua dels processos operacionals i de la tecnologia utilitzada, amb l'objectiu de minimitzar o reaprofitar la minva, que inevitablement genera la pròpia activitat.

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

El control continuat del compliment i execució d'aquests processos és clau per garantir els resultats esperats, per això, Viena disposa de diferents auditories, orientades a assegurar, entre d'altres, el compliment dels mateixos.

Gràcies a un projecte que va arrancar el 2017 basat en la filosofia Lean i consistent en la revisió dels processos de treball als restaurants, Viena ha aconseguit els darrers anys, una reducció en la minva generada als seus restaurants; un pas endavant rellevant en l'ús responsable dels recursos alimentaris.

Al 2018 es poden identificar com a ingredients (matèries primeres) rellevants per cada Centre de producció:

	CCPP CÀRNIC	CCPP PA
MATÈRIA CÀRNICA	636 Tn	
FARINA		647 Tn

Consum d'aigua i abocament d'aigües residuals

Tota l'aigua utilitzada a Establiments Viena prové de la xarxa pública. Els seus usos estan relacionats, fonamentalment, amb la neteja, amb el funcionament de la maquinària i amb la pròpia elaboració dels productes alimentaris. En general, les diferències de consum d'un any a un altre tindran relació amb els productes produïts i les neteges realitzades, així com amb el número de nous punts de venda oberts.

Cal remarcar que l'activitat de Viena no és especialment intensiva en utilització d'aigua.

El consum del 2018 per centres va ser el següent:

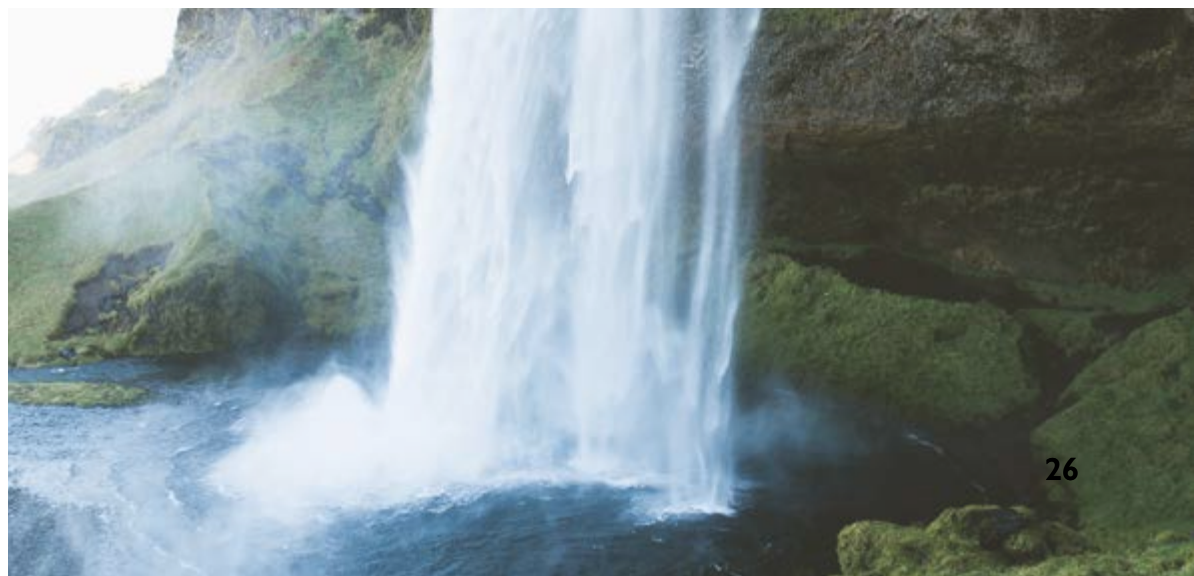
	CCPP	PUNTS DE VENDA	OFICINES
CONSUM D'AIGUA	10.050 m3	70.287 m3	4.706 m3

Tot i així, els darrers anys Viena ha volgut treballar en la implantació de diferents iniciatives enfocades a evitar el malbaratament d'aquest recurs tan preuat.

Destaquem aquí la implantació d'aixetes amb foto-cèl·lula i d'inodors amb sistema de doble descàrrega a les seves instal·lacions industrials i comercials.

De la mateixa manera i, amb l'objectiu de garantir que les aigües residuals que s'hi generen quedin lliures d'elements contaminants pels aqüífers i es puguin abocar a la xarxa municipal en compliment de la normativa municipal, Viena ha invertit al 2018, en la instal·lació dos homogeneïtzadors d'aigua als centres de producció.

Per tal d'assegurar el correcte funcionament de tots dos sistemes, s'ha establert un contracte de manteniment i de supervisió (anàlisis de les aigües abocades) amb una empresa especialitzada.



COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

Consum d'energia

Utilitzar únicament l'energia que es necessita i implementar mesures per a un ús energètic eficient, ha de ser l'eix de la política i de les accions del consum d'energia.

Consum d'energia elèctrica:

El consum elèctric és fonamental per al funcionament de tota la cadena Viena.

Al 2018 s'ha fet ús dels següents kWh per centre:

	CCPP	PUNTS DE VENDA	OFICINES
CONSUM TOTAL D'ENERGIA ELÈCTRICA	2.033.649 kWh	18.681.451 kWh	659.404 kWh

Viena incorpora el compromís amb el medi ambient també a la planificació i disseny de les instal·lacions, noves o existents, mitjançant l'aplicació de criteris d'ecoeficiència.

Amb l'objectiu de realitzar un consum més responsable, s'han aplicat una sèrie de mesures de mitigació i millora tal que:

- Sistemes d'il·luminació LED d'alta eficiència
- Disseny de façanes amb un grau d'aïllament un 30% superior a l'estàndard
- Marcs exteriors amb perfils d'alumini amb el doble d'aïllament que els convencionals
- Vidres de doble capa i càmera d'aire
- Cortines d'aire
- Aigua calenta recuperada de l'escalfor de les màquines de climatització
- Rentavaixelles amb intercanviador de temperatura
- Nous programes als forns de cocció que optimitzen el consum en repòs

Amb aquestes i altres iniciatives de millora contínua, Viena posa de relleu el seu compromís amb la sostenibilitat del consum energètic.



Consum de gas natural:

A Viena el consum de gas natural es realitza de manera molt residual als diferents centres:

	CCPP	PUNTS DE VENDA
CONSUM TOTAL DE GAS NATURAL	595kWh	161kWh

Consum de gasoil:

A Viena, l'ús d'aquest combustible està directament relacionat amb el funcionament de la pròpia flota de vehicles i dels grups electrògens.

El consum del 2018 ha estat el següent:

	CCPP	PUNTS DE VENDA	OFICINES
CONSUM TOTAL CARBURANT	89.162L	101.861L	8.728L

Per tal de minimitzar l'empremta logística, Viena està treballant en l'eficiència del seu model d'aprovisionaments. En aquest sentit, hi ha iniciatives diverses orientades a optimitzar les entregues als restaurants (ordinàries i d'urgència) i a assegurar la plena ocupació dels camions en les seves diferents rutes.

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

Gestió i prevenció dels residus i economia circular

Gestió dels residus

La gestió de residus és una part molt important resultant de la pròpia activitat de la companyia, és per això que, Viena treballa de forma efectiva la segregació i tractament dels mateixos.

En aquest sentit, Viena treballa aquesta segregació amb un enfoc 360°. Disposa d'uns punts de recollida segregada als establiments, els quals faciliten la recollida tant als empleats com als clients que la duguin a terme.

Ahora, en la majoria de casos, la recollida fora de l'establiment es duu a terme amb l'ajuda d'empreses especialitzades autoritzades.

La majoria d'aquests residus es destinen a la seva valorització (economia circular).

Cal remarcar que Viena està adherida a ECOEMBES, un Sistema Integral de Gestió (SIG), per a la gestió de tots aquells productes envasats que es poden consumir fora dels seus establiments i que no poden ser segregats ni gestionats per la pròpia empresa (fonamentalment envasos i cartró). D'aquesta manera s'estableixen mesures per evitar el possible impacte negatiu derivat de realitzar una segregació incorrecta.

Al 2018, la despesa realitzada per protegir el medi ambient a través de la recollida selectiva de residus, tant directa com a través del SIG, ha estat de 262.000 €.

La gestió dels residus es realitza de forma específica per cada centre, d'aquesta manera les dades resultants al 2018 son les següents:

	CCPP	OFICINES
RESTES CARNIS PRODUCTE NO APTA PER A LA FABRICACIÓ	10.6 Tn	
RESTES DE PA SEC, MASSA SECA PRODUCTE NO APTA PER A LA FABRICACIÓ	34 Tn	
RESIDUS MUNICIPALS	94 Tn	
OLIS DE FREGIR	8.3 Tn	
PAPER I CARTRÓ	21 Tn	1.1 Tn
PLÀSTIC	10.4 Tn	
LLOTS RESULTATS DE L'HOMOGENEÏZADOR DE LES AIGÜES RESIDUALS	26,6 Tn	
FUSTA	27 Tn	
VIDRE		
APARELLS ELECTRÒNICS CANVI DE HARDWARE		1.8 Tn

(*) Pel que fa als residus "especials" piles i tòners, indicar que es tracta de quantitats no significatives.

(**) No s'ha inclòs la informació referent als punts de venda per no tenir disponible la informació de l'any complet.

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

Prevenió dels residus

No hi ha millor manera de gestionar residus que la de no generar-los. En aquests sentit, Viena està molt conscienciada amb el malbaratament dels recursos, i és per aquest motiu que treballa en la implantació d'accions específiques orientades a reduir els residus generats:

1. Implantació als centres de producció d'un Pla Empresarial per a la reducció d'envasos de cartró. Aquesta acció busca estudiar, juntament amb els diferents proveïdors de cartró, si els envasos actuals són els que millor s'adapten a les condicions dels nostres productes, des de diferents vessants i seguint aquests objectius:
 - Disminució del pes del material usat per cada unitat d'envàs
 - Disminució del contingut en metalls pesants
 - Augment de la proporció d'envasos reciclables sobre la d'envasos que no ho són.
 - Incorporació de materials procedents del reciclatge de residus

Aquest Pla Empresarial s'ha definit al 2018 i es portarà a terme al llarg dels propers tres anys, fent verificacions anuals per controlar el seu progrés.

2. Implementar als Punts de Venda una sèrie de mesures enfocades a reduir el consum de plàstic d'un sol ús. A dia d'avui, Viena ha treballat en:
 - Substituir la base de l'envàs de les amanides per una de material compostable de fibra de canya.
 - Eliminar els coberts de plàstic d'un sol ús, i canviar-los per coberts d'hacer inoxidable reutilitzables, per al consum al local.
 - Substituir les forquillettes de plàstic de les patates fregides per unes de fusta provinent de boscos sostenibles, i per tant, compostables.

“No hi ha millor manera de gestionar els residus que la de no generar-los”

Economia circular

La majoria dels residus que Viena genera són valoritzats, és a dir, formen part d'una economia circular on hi ha un reaprofitament dels mateixos. Concretament:

- Restes de carnis i de pa: després del tractament corresponent, passen a formar part de pinsos
- Oli de fregir: utilitzat per a la generació de biocombustible
- Paper i cartró: es fa servir per a la fabricació de pasta que novament generarà paper i cartró
- Vidre: reutilitzat per a la generació de nous elements de vidre.

En qualsevol cas, el compromís de Viena amb la reducció de residus és ferm i la voluntat de la companyia és la de seguir buscant alternatives sostenibles.



COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

Contaminació

Emissions atmosfèriques i canvi climàtic

Les principals fonts d'emissions atmosfèriques que emet Establiments Viena procedeixen del consum de combustible de la flota logística, de l'ús de maquinària de tractament tèrmic (forns) amb ignició de gas dels CCPP i del consum elèctric. Les emissions atmosfèriques generades al 2018 han estat les següents:

	CCPP	PUNTS DE VENDA	OFICINES
EMISSIONS DIRECTES (t CO₂)	256	292	25
EMISSIONS INDIRECTES (t CO₂)	653	5.997	212
EMISSIONS TOTALS (t CO₂)	909	6.289	237

Contaminació acústica

L'aspecte de la contaminació acústica, s'ha considerat un factor innocu per a la companyia, tenint en compte l'avaluació tècnica que s'ha realitzat, i les aprovacions dels projectes presentats als diferents Ajuntaments de cada localitat on Viena opera, tant per la ubicació dels centres, com per l'activitat realitzada en ells. Al 2018 s'han portat a terme tres sonometries i s'han aplicat les accions correctives necessàries per resoldre les desviacions.

Contaminació lumínica

Aquest aspecte també es considera innocu, ja que està verificat i garantit el compliment normatiu en tots els centres de Viena.

Control de legionel·la

Algunes de les instal·lacions de l'empresa, tant del centre de producció de carnis com d'alguns punts de venda, disposen d'una xarxa d'aigua calenta amb acumulador i circuit de retorn (ACS). Per garantir el compliment de la normativa en vigor, i evitar la presència d'aquest patògen, totes aquestes instal·lacions estan certificades en el seu compliment segons acreditació ENAC. Durant el 2018 s'han realitzat totes les actuacions i controls necessaris per tal de garantir l'absència de contaminació en els circuits d'aigua.

Protecció de la Biodiversitat

La majoria dels centres d'Establiments Viena es troben ubicats en entorns urbans on no s'identifiquen potencials impactes sobre la biodiversitat. Tanmateix, tots els centres compten amb la corresponent llicència que autoritza l'activitat que desenvolupen, així doncs, la protecció de la biodiversitat i l'absència d'afectació sobre espais protegits queda garantida.



En definitiva, Viena té el compromís i la intenció de contribuir a la preservació del medi ambient. Més enllà de l'obligat compliment legislatiu, se sent compromesa amb la conservació de l'entorn i reafirma la seva responsabilitat vers la protecció del medi ambient; per això la seva voluntat és seguir treballant i millorant les seves pràctiques en aquest àmbit de forma continuada.

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT



LA CULTURA

Viena va néixer l'any 1969, a Sabadell. Des de llavors, ha fet importants esforços per evolucionar, i construir una empresa enfocada al creixement i a la innovació, labor en la qual juga un paper molt destacat el talent de les més de 1.700 persones que formen la companyia.

Des dels inicis, Viena ha destacat per gaudir d'un model tradicionalment molt potent i diferenciat en termes de gestió de l'equip humà, havent estat reconeguda aquesta tasca tant a nivell empresarial com a nivell social. En aquest sentit, cal destacar l'aposta de la companyia per una ocupació estable i de qualitat, i l'esforç que fa en promoció, conciliació, formació i remuneració.

Viena disposa també d'un Conveni Propi el qual recull les principals polítiques en matèria laboral, i que millora moltes de les condicions establertes en el Conveni sectorial d'Hostaleria i Turisme. L'última negociació es va dur a terme al 2017 i té una vigència de 4,5 anys.

L'equip Viena és un dels pilars fonamentals del model de negoci Viena. Està format per professionals, cada un en la seva àrea d'actuació i especialitat, compromesos, motivats, competitius i capaços d'adaptar-se a les noves situacions que l'entorn i el negoci requereixen i demanen. El talent i la formació es complementen per aconseguir l'excel·lència i la satisfacció del col·lectiu, i la cultura i els Valors Viena afavoreixen un entorn de treball de diàleg i aprenentatge constants que fan possible l'evolució de la companyia.

El model es construeix sobre la base dels valors de la companyia: Responsabilitat, Respecte, Aprenentatge i Il·lusió. Aquest valors defensen i fomenten el

desenvolupament personal i professional de les persones a partir dels eixos de l'Excel·lència i de la Satisfacció, i afavoreixen una relació de confiança basada en la tolerància, la igualtat i la diversitat.

El Pla d'Igualtat, signat al 2010, fa palès el compromís de la companyia per assegurar una ocupació de qualitat i no discriminatòria per raons de sexe. El Pla també inclou un Codi d'Actuació per a la prevenció de l'assetjament laboral.

Els darrers anys, la companyia ha dut a terme una evolució del seu model de gestió de persones, adaptant-lo als nous canvis de l'entorn i a les necessitats internes, i sempre amb l'objectiu de construir un entorn de treball responsable, just i dinàmic que contribueixi a la sostenibilitat de la companyia a llarg termini.



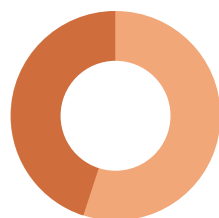
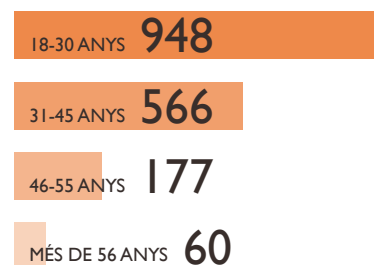
L'EQUIP

L'equip Viena està format per un col·lectiu de 1.751 persones², a tancament del 2018, distribuïdes entre els restaurants, els centres de producció i les oficines centrals. El 95% treballa a Catalunya, el 2% a la Comunitat Valenciana i el 3% a Andorra.

Es tracta d'un equip jove, amb una mitja d'edat de 31 anys, amb el 54% de la plantilla amb una edat inferior a 30 anys. El 57% de l'equip són dones i el 43% homes.

Viena està compromesa amb les persones amb discapacitat, garanteix la seva accessibilitat i vetlla per a que puguin tenir un desenvolupament professional digne, valorant les circumstàncies personals de cadascuna de les persones mitjançant un relació propera i constant tant amb les associacions com amb les pròpies famílies. L'empresa aposta per la contractació directa de persones amb una discapacitat. En aquest sentit i en compliment de la LISMI, són 33 les persones de l'equip amb una discapacitat igual o superior al 33%.

PLANTILLA PER EDAT



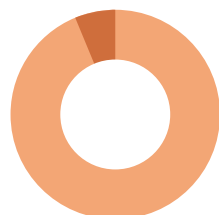
PLANTILLA PER SEXE

● DONES

994

● HOMES

757



PLANTILLA PER UBICACIÓ

● ESPANYA

1696

● ANDORRA

55

²La mitja anual d'empleats ha estat de 1.674 persones al 2018.

UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

Viena aposta per una ocupació de qualitat. I en aquest sentit, les xifres de contractació així ho denoten, ja que el 88% dels contractes són indefinits. Alhora ofereix dos tipus de contracte, a jornada completa i a temps parcial, els quals faciliten la flexibilitat dels equips, ajudant, alhora, a la conciliació de la vida personal dels treballadors, ja que els atorguen una major flexibilitat en termes d'horaris i dies de la setmana treballats, ajudant-los a compaginar la seva activitat professional amb altres de caire personal.

DISTRIBUCIÓ PER CATEGORIA, SEXE I EDAT

		18-30 ANYS	31-45 ANYS	46-55 ANYS	56-65 ANYS	TOTAL
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	DONES	1	17	8	0	26
	HOMES	1	35	16	6	56
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS DE FORMACIÓ	DONES	0	11	7	4	22
	HOMES	2	13	2	4	21
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIU, ALTRES TÈCNICS	DONES	55	128	40	6	229
	HOMES	54	85	18	7	164
EQUIP BASE	DONES	438	189	69	21	717
	HOMES	397	88	17	12	514

MODALITAT DE CONTRACTE



JC: Jornada Completa TP: Temps Parcial

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

DISTRIBUCIÓ DELS CONTRACTES

		18-30 ANYS		31-45 ANYS		46-55 ANYS		56-65 ANYS		TOTAL	
		DONES	HOMES	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	JC	2	0	17	0	8	0	0	0	27	0
	TP	1	0	34	0	16	0	6	0	57	0
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS FORMACIÓ	JC	0	0	10	0	8	0	4	1	22	1
	TP	1	0	13	0	3	0	4	0	22	0
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIU, ALTRES TÈCNICS	JC	16	16	80	0	31	1	6	0	133	2
	TP	43	2	54	0	10	0	0	0	107	2
EQUIP BASE	JC	3	1	78	1	29	0	7	0	117	2
	TP	9	0	21	0	9	0	10	0	49	0
	JC	250	97	118	3	41	0	14	0	423	100
	TP	245	93	69	2	11	0	2	0	327	95

JC: Jornada Completa TP: Temps Parcial CI: Contracte Indefinit CT: Contracte Temporal

Algunes iniciatives que la companyia té implantades en matèria de flexibilitat:

- Reducció progressiva de les hores anuals establertes per Conveni
- Predisposició a adaptar-se, sempre que sigui possible, a peticions concretes de treballadors
- Horaris adaptats pel perfil estudiant
- Restaurants: 2 dies de festa setmanal consecutius i 12 Caps de setmana lliures a l'any per als treballadors de jornada completa
- Oficines: festius locals assignats com a dies extres de vacances i horari d'entrada i de sortida flexible. Amb la possibilitat de fer jornada intensiva, els divendres i festius assenyalats.

En termes de conciliació de la vida laboral i familiar, Viena defensa la co-responsabilitat dels progenitors amb diferents mesures:

- Horaris adaptats a les necessitats de conciliació
- Dret a acumular la lactància
- Dret a la lactància fins als 12 mesos del fill
- Possibilitat d'acumular totes les vacances anuals al permís de maternitat/paternitat
- Ampliació d'un dia sobre l'ET del permís per naixement de fill

DISTRIBUCIÓ DELS ACOMIADAMENTS

		18-30 ANYS	31-45 ANYS	46-55 ANYS	56-65 ANYS	TOTAL
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	DONES	0	0	1	0	1
	HOMES	0	1	2	0	3
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS DE FORMACIÓ	DONES	0	0	0	0	0
	HOMES	0	0	0	0	0
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIU, ALTRES TÈCNICS	DONES	2	5	2	0	9
	HOMES	1	1	0	0	2
EQUIP BASE	DONES	8	5	3	2	18
	HOMES	14	1	0	0	15

Anualment s'estableix un calendari laboral, el qual es negocia amb els representants dels treballadors, on s'acorden les hores anuals a treballar, així com els diferents torns segons les necessitats dels diferents centres de treball. Les hores anuals acordades per al 2019 han estat 1.792h vs les 1.800h del 2018.

Durant el 2018, s'han produït 175.185h d'absentisme. El 77% de les quals es deuen a causes d'Incapacitat Temporal, un 14% a baixes per maternitat/paternitat, un 4% a Accidents de Treball i un 5% a d'altres motius.

Al 2018 hi ha hagut 741 altes i 48 acomiadaments.

RESPECTE PER LA DIVERSITAT I LA IGUALTAT

Per tal de formalitzar el compromís en matèria d'igualtat i de no discriminació, Viena signa l'any 2010 el **Pla d'Igualtat Efectiva** el qual té com a objectiu assegurar la igualtat entre homes i dones, promovent un tracte d'igualtat i de no discriminació interna. Alhora, va constituir la **Comissió d'Igualtat**, la qual té una tasca de sensibilització, impulsa les accions acordades i en realitza el seguiment.

Cada 5 anys es realitza una diagnosi del resultat obtingut per tal de crear un nou Pla amb l'assignació de noves accions a dur a terme. Les accions realitzades per la Comissió d'Igualtat durant l'any 2018 varen ser les següents:

- Renovació del compromís de la Direcció incloent la diversitat i el rebuig a la violència de gènere
- Sensibilització i formació de tot l'equip, en matèria d'igualtat
- Revisió del Manual del Llenguatge de la Companyia

D'altra banda, i amb l'objectiu de mantenir un entorn de treball òptim i d'evitar comportaments que danyin la dignitat i la integritat de les persones, Viena disposa d'un **Codi de Prevenció de l'Assetjament**, un **Protocol d'Actuació** corresponent i una **Comissió d'Investigació**. S'ha habilitat un canal de denúncies (cpa@viena.es i/o 937457234) per a facilitar el procés als treballadors afectats. Al 2018, es va rebre una denúncia que es va resoldre satisfactòriament.

OPORTUNITATS DE PROMOCIÓ INTERNA

La promoció interna és un dels signes d'identitat de Viena.

Tradicionalment els Gerents dels restaurants arriben a aquesta posició de responsabilitat des de la promoció interna, i els darrers anys, l'ampliació de les oficines i dels centres de producció ha fet possible també la promoció interna entre els diferents centres de treball.

Durant 2018, més de 100 persones han promocionat dins del Viena, assumint nous reptes i responsabilitats i creixent professionalment juntament amb la companyia.

“La promoció interna és un dels signes d'identitat de Viena”



COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

FORMACIÓ ORIENTADA AL DESENVOLUPAMENT PERSONAL

Viena està compromesa amb la formació com a vehicle d'aprenentatge i desenvolupament personal. En aquest sentit, aposta per una formació contínua, tant teòrica com pràctica, que pretén fomentar l'excel·lència de l'equip.

Una mostra del compromís de la companyia en aquest àmbit, és l'**Aula de Formació Viena** de la que disposa i on s'imparteix formació enfocada a l'entrada de nous treballadors, a l'actualització dels existents o als qui necessiten ser formats per adquirir noves responsabilitats. Tot plegat, amb l'objectiu d'assegurar una formació continuada al llarg de tota la trajectòria professional dels empleats i com a mesura de consolidació dels estàndards de qualitat que la companyia vol aconseguir i assegurar.

Viena té definit un itinerari de formació per als equips dels restaurants, que comença amb el Pla d'Acollida, continua amb la formació dels Responsables de Torn i conclou amb la formació de Gerents.

Els darrers anys, està treballant en la creació d'una **Plataforma Digital** amb l'objectiu de facilitar aquests processos formatius.

Per tal de tenir una millor planificació i control de les diferents accions formatives, anualment s'estableix un **Pla de Formació** per a cada centre de treball, que pretén donar resposta a les necessitats formatives del conjunt de treballadors. Aquesta planificació s'estructura al voltant de 3 tipus de continguts i requeriments: requisits legals establerts, necessitats de creixement de la companyia, i millora del rendiment i dels coneixements dels treballadors.

L'any 2018, Viena va dur a terme més de 32.000h de formació. La formació promig va ser de 19,56h per treballador, amb una aposta clara pels equips base dels diferents centres de treball.



HORES DE FORMACIÓ 2018

DIRECTORS, CAPS DE ZONA I GERENTS	3.365	10%
CAPS D'ÀREA I TÈCNICS DE FORMACIÓ	843	3%
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS I TÈCNICS	6854	21%
EQUIP BASE	21.679	66%
TOTAL HORES DE FORMACIÓ	32.739,5	
PROMIG D'HORES PER TREBALLADOR	19,56	

SALARIS I BENEFICIS SOCIALS

Viena ha apostat tradicionalment per incentivar el lideratge i premiar l'esforç personal i col·lectiu. En aquest sentit, ha definit una Política retributiva que busca atraure, retenir i comprometre el talent de la companyia.

Tradicionalment ha intentat recompensar aquest compromís i esforç amb unes condicions salarials que estiguessin per sobre de la mitja del sector.

La retribució es defineix en funció de la responsabilitat del lloc de treball, del bon rendiment de les persones i de l'assoliment d'objectius. És per això que la política retributiva consta d'una retribució fixe i una variable, aquesta última és la que permet compartir els beneficis de la companyia amb tota la plantilla.

Per tal de garantir l'equitat retributiva, Viena estableix un sistema de forquilles mínimes i màximes per a cada posició, les quals es defineixen en funció de la responsabilitat i de l'impacte en el negoci. A banda del salari, l'equip dels restaurants rep una prima proporcional de l'1% de la recaptació de l'establiment en què treballa.

En termes de beneficis socials, Viena també té implantades algunes iniciatives:

- **La Beca Viena:** orientada al col·lectiu dels estudiants que treballen a la companyia, pretén ajudar-los a finançar-se part dels estudis, sempre i quan tinguin bons resultats acadèmics. Al 2018, s'han repartit 175 beques.
- **Trajectòria professional:** es tracta d'un reconeixement, en forma d'obsequi que la companyia fa als empleats que celebren 10 i 25 anys de trajectòria professional.
- **Serveis externs amb condicions especials:** Viena té negociades condicions especials amb mútues i proveïdors externs, per als treballadors.

A continuació es detallen remuneracions mitjanes segons categoria professional:

		18-30 ANYS	31-45 ANYS	46-55 ANYS	56-65 ANYS
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	DONES	32.897	56.316	51.709	0
	HOMES	39.123	43.005	57.048	56.228
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS DE FORMACIÓ	DONES	0	31.202	29.537	30.715
	HOMES	0	34.596	29.929	31.882
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS, ALTRES TÈCNICS	DONES	22.955	23.435	27.689	22.712
	HOMES	22.510	26.158	28.192	32.607
EQUIP BASE	DONES	14.671	18.346	18.818	18.573
	HOMES	14.937	17.615	19.301	19.070

Tenint en compte que més del 70% de la plantilla té un contracte a temps parcial, el càlcul del promig salarial s'ha fet anualitzant els salaris i fent la conversió a jornada completa.

En base a les dades, l'empresa pot afirmar que no existeixen diferències significatives entre els salaris d'homes i de dones a la companyia:

	HOMES	DONES	DIFERÈNCIA	BRETXA SALARIAL
SBA MITJÀ 2018	19.378,47	18.521,13	857,34	4,42%

DISTRIBUCIÓ RETRIBUCIÓ MITJA CONSELL

	REPRESENTACIÓ	RETRIBUCIÓ MITJA
CONSELLERS (FEMENI)	2,5	31.248 €
CONSELLERS (MASCULÍ)	5,5	55.742 €

Únicament inclòs el salari mig corresponent a l'activitat com a Consellers

SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL

Per a Viena, vetllar per la salut i la seguretat dels membres del seu equip, és una qüestió irrenunciable, de vital importància, i un objectiu essencial que duu a terme de manera contínua i permanent.

Per aquest motiu, disposa d'un Sistema de Gestió de la Prevenció que té com a objectiu garantir les condicions de tot l'equip, i en tots els centres de treball, en termes de seguretat i de salut en el treball (SST).

A partir d'aquí, Viena disposa d'una **Política de SST**, la qual ha traslladat al conjunt de treballadors. Aquesta recull els principals compromisos de Viena en aquest àmbit:

- Prevenir qualsevol dany de qualsevol treballador
- Complir amb els requisits legals aplicables
- Integrar la SST en la gestió global de l'Empresa
- Dissenyar llocs de feina, processos i instal·lacions enfocats a millorar les condicions de treball en termes de salut i de seguretat
- Facilitar l'adequada comunicació i la formació en matèria de SST a tota l'organització
- Fomentar la participació de tots els treballadors

Viena disposa d'un **Servei de Prevenció Propi**, que assumeix les especialitats de Seguretat i Salut en el Treball, Ergonomia i Psicologia aplicada. Les especialitats d'Higiene Industrial i Medicina del Treball les contracta a un tercer. En referència als locals d'Andorra i donada la legislació del país, s'ha optat per l'externalització completa de les 4 especialitats del servei de prevenció. Des de l'àrea de SST es coordinen les activitats dels locals andorrans.

“Vetllar per la salut i la seguretat dels membres de l'equip és una qüestió irrenunciable per a Viena”

Aquest Servei s'articula a partir d'un **Sistema de Gestió** (el qual es basa en els estàndards de la norma ISO 45001), que inclou un **Pla de Prevenció** i un **Manual**, que recullen les línies generals d'actuació i responsabilitat i els Procediments de treball definits.

També ha constituït un **Comitè de Seguretat i Salut** format per 18 membres: 9 representants de l'empresa i 9 representats de la part social. Cada trimestre es convoca una reunió i addicionalment es tracten temes puntuals.

Viena compleix amb la normativa vigent actual en matèria de SST i disposa de l'auditoria reglamentària en vigor així com l'informe i certificat d'empresa auditada.

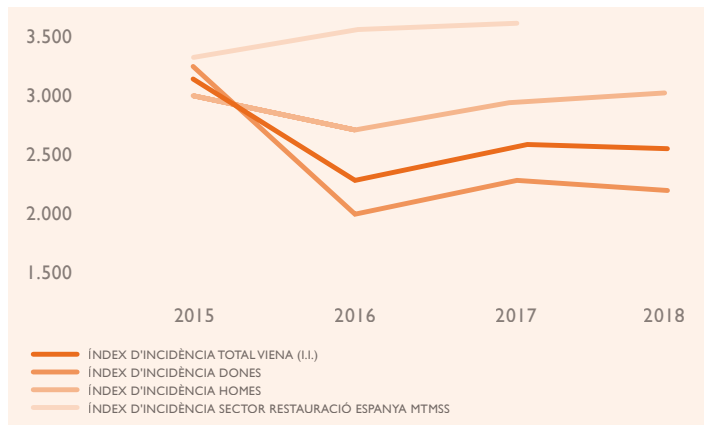
Per tal d'assegurar un adequat manteniment d'aquest sistema de gestió, anualment, Viena és auditada per un tercer extern. L'última auditoria va concloure amb resultat satisfactori. Alhora, disposa d'un sistema d'auditories periòdiques, que afecten els restaurants i els centres de producció.

En definitiva, l'objectiu de tot aquest sistema és garantir la seguretat i la salut de l'equip Viena. En aquest sentit, les dades confirmen l'eficàcia del mateix, en termes d'accidentalitat. Així, des del 2015, Viena està per sota del sector, de manera continuada, en els 3 índexs rellevants d'avaluació:

- **Índex d'Incidència** > $(N^{\circ} \text{ ACCIDENTS AMB BAIXA} / N^{\circ} \text{ TREBALLADORS}) \times 10^5$
- **Índex de Freqüència** > $(N^{\circ} \text{ ACCIDENTS AMB BAIXA} / N^{\circ} \text{ HORES TREBALLADES}) \times 10^5$
- **Índex de Gravetat** > $(N^{\circ} \text{ JORNADES PERDUDES} / N^{\circ} \text{ HORES TREBALLADES}) \times 10^5$

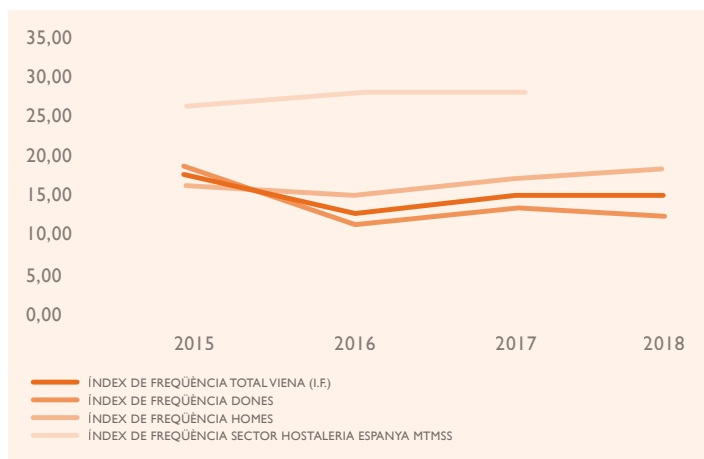
COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

Índex d'Incidència: (Núm. d'accidents amb baixa / Núm. de treballadors) $\times 10^5$



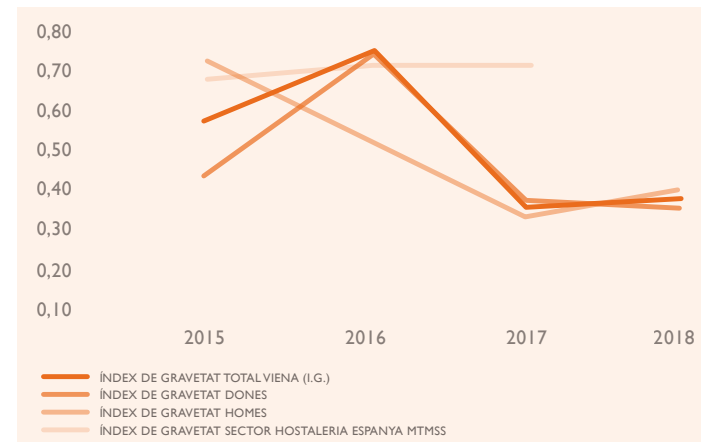
Se situa a 2.570 (2.213 en el cas de les dones i 3.038 en el dels homes, en tots dos casos, inferiors al sector, el qual es troba als 3.659). Dades Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2017):

Índex de Freqüència: (Núm. d'accidents amb baixa / Núm. d'hores treballades) $\times 10^5$



Se situa a 14,28 sent l'índex de freqüència del col·lectiu dones de 12,30 i l'índex de freqüència del col·lectiu homes de 16,88. Índex en tots els casos inferiors al sector restauració de l'any anterior (28,21 – Dades Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2017)

Índex de Gravetat: (Núm. jornades perdudes / Núm. d'hores treballades) $\times 10^5$



Se situa a 0.38 sent l'índex de gravetat del col·lectiu "dones" de 0,36 i l'índex de freqüència del col·lectiu "homes" de 0,40. Índex en tots els casos inferiors al sector restauració de l'any anterior (0,73 – Dades Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2017)

Al 2018 s'han produït 45 accidents baixa laboral (dones 22 i homes 23), amb baixa gravetat i la majoria relacionats amb sobreesforços i mals gestos. No s'ha produït cap malaltia professional en cap dels centres de treball.

La prevenció del sistema i la involucració de les persones són les peces clau sobre les que Viena continuarà treballant els propers anys.

Al maig de 2018, Viena va obtenir la distinció de la Cambra de Comerç de Terrassa a l'Empresa Saludable, en reconeixement a la trajectòria de la companyia en termes de Seguretat i Salut en el Treball.

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

RELACIONS SOCIALS

Establiments Viena facilita i recolza els drets de lliure associació, representació sindical i negociació col·lectiva de tots els treballadors.

La companyia manté un diàleg social continu amb els Representants dels Treballadors, mitjançant els Comitès de Centres i el Comitè d'Empresa, amb representació a les quatre províncies de Catalunya i a València, i estableix una negociació col·lectiva per adaptar i millorar les condicions laborals de les persones treballadores. Això es fa palès en el Conveni Col·lectiu propi³. L'actual, té vigència de l'1 de juny de 2017 fins al 31 de desembre de 2021.

³Actualment està vigent el VII Conveni, el qual recull totes les mesures i mecanismes de diàleg i inclou tots els treballadors de la companyia.



CONTRIBUINT A LA SOCIETAT



CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

SOCIETAT

Des dels inicis, Viena ha estat una companyia integrada en el seu entorn i preocupada per intentar contribuir-hi, d'una manera honesta, en la mesura de les seves possibilitats.

En aquest sentit, Viena creu que no hi ha millor contribució que la de crear ocupació estable i de qualitat. Al 2018, la companyia ha obert 6 nous restaurants, els quals han suposat una inversió de 10,5 milions d'euros arreu del territori i la creació de 135 nous llocs de treball. Aquesta iniciativa té efectes positius lligats al desenvolupament i a la promoció dels equips, i també la seva aportació a l'activitat industrial i a l'entorn en el que s'implanta.

El compromís de Viena amb el territori local, és clar. Per això, la selecció del nou personal, especialment en les noves obertures, es duu a terme a través dels Serveis d'Ocupació del municipi on té establerts els seus restaurants, prioritzant la contractació de treballadors de la mateixa població.

Viena aposta també per la contractació directa de persones amb discapacitat, en compliment de la LISMI, garantint la seva accessibilitat a un lloc de treball i vetllant per a que puguin tenir un desenvolupament professional digne i adequat a les seves necessitats.

En l'àmbit social, Viena col·labora, des dels seus inicis, aportant el seu granet de sorra, en patrocini a les activitats socials i culturals que duen a terme les diferents entitats, fundacions i institucions locals, arreu de la seva zona d'influència.

Aquest any, Viena ha dut a terme una nova iniciativa, pionera en restauració, que permet, mitjançant l'aplicació de la tecnologia, visibilitzar un projecte de caire social i fer possible, de manera senzilla i transparent, que els clients puguin fer donacions voluntàries al dur a terme una comanda en qualsevol dels restaurants de la cadena. L'entitat triada ha estat la Fundació Pasqual Maragall i el seu projecte la investigació envers l'Alzheimer i la seva prevenció.



CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

A tancament del 2018, els clients de Viena han donat més de 72.000 euros. La iniciativa continuarà oberta durant el 2019, incorporant també noves entitats i projectes.

A destacar altres iniciatives, com la col·laboració que Viena fa des de fa anys amb la Marató de TV3, servint càterring per als voluntaris o les Visites d'Escoles que Viena organitza al seu centre de producció de productes carnis, i, per on hi passen cada any una mitja de 1.000 nens i nenes d'escoles d'arreu del territori, amb l'objectiu de conèixer i entendre el funcionament industrial i de negoci de Viena.

La col·laboració econòmica de la companyia en aquestes iniciatives ha estat de 67.008 euros⁴.

Finalment, i com a prova del compromís de Viena amb la societat, val la pena anomenar el pagament de tributs i d'impostos, els quals al 2018 han suposat una aportació, tant directa com indirecta, de més de 13.900.000 € entre Espanya i Andorra, en concepte de pagaments a la Seguretat Social, d'impost de societats, de recaptació d'IVA i de IRPF i d'altres impostos i taxes.

9 M Seguretat Social	2,5 M IRPF i taxes rendiment
1,6 M IVA + IGI	1,4 M Impost Societats
	0,8 M Altres taxes

⁴L'any 2018 Viena ha aportat 50.007 € en concepte d'associacions i patrocinis i 17.001 € a fundacions.



COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT

Per a Viena, el diàleg i la comunicació amb els seus clients és fonamental, ja que els seus suggeriments i valoracions permeten dur a terme un procés de millora contínua del negoci. Aquesta és una tasca fonamental i transversal en la que treballen tots els membres de l'organització, dia a dia.

Viena disposa de diferents canals d'interlocució i contacte, per tal que els clients puguin comunicar les seves inquietuds i plantejaments i, si fos el cas, també les queixes i reclamacions oportunes.

Per una banda, tenim els reculls d'opinió, a disposició del client als restaurants i en format digital a la pàgina web de Viena www.viena.es o trucant al telèfon 937 450 773.

Per altra banda, disposem de fulls oficials de reclamació a disposició a tots els nostres restaurants.

Les comunicacions que rebem via aquests dos canals, es gestionen mitjançant un procés definit internament amb l'objectiu de gestionar la inquietud del client, aportar-li solucions si fos necessari, i recollir i analitzar la informació per tal d'identificar possibles desviacions i punts de millora.

En aquest procés, estan implicades diferents àrees de l'organització, amb l'objectiu d'aconseguir una visió conjunta i una co-responsabilitat dels problemes i de les solucions.

Al 2018, Viena ha gestionat un total de 4.656 reculls d'opinió, el 85% dels quals fan referència a suggeriments i consultes, i la resta a comentaris i queixes; i 50 fulls de reclamació oficials (només dues van arribar a la OMIC, i es van resoldre a favor de Viena). Així, la totalitat de les comunicacions rebudes van ser gestionades.

Finalment, Viena disposa també de Xarxes Socials, les quals permeten, no tant sols una comunicació bidireccional amb els clients, sinó que són un canal clau per compartir continguts exclusius que ajuden a connectar a nivell emocional amb els vienesos.

Viena té presència a Facebook, Instagram i LinkedIn, i acull una comunitat digital de més de 10.000 clients que, esperem que continuarà creixent al llarg dels propers anys.



2.900 SEGUIDORS



5.478 SEGUIDORS



2.100 SEGUIDORS

PROVEÏDORS

Els proveïdors són una peça clau de la Cadena de Valor de Viena, tant pel que fa a la innovació de l'assortiment, com pel que fa al desenvolupament i optimització de la cadena de subministrament.

La qualitat del producte, l'encaix del format, el servei del subministrament i el preu són els factors clau a l'hora de la tria d'un proveïdor.

Viena treballa amb una base estable de proveïdors i, sempre que és possible, estableix relacions comercials de llarga durada. La majoria dels proveïdors són d'àmbit nacional, i és indispensable que treballin en base als requisits legalment exigibles d'acord amb la legislació vigent. En termes de benestar animal, tots compten amb els certificats i compliment legal.

La selecció de productes i de proveïdors es fa seguint criteris estrictament empresarials i transparents. Les condicions econòmiques i els terminis de pagament es pacten d'acord al que marca la llei. S'està treballant per establir contractes marc que regulin les relacions entre els proveïdors i Viena.

En el marc de la ISO22000, la companyia ha de dur a terme la homologació de tots els seus productes i proveïdors en base a uns requeriments exigits, els quals es complementen, en alguns casos, amb auditories de les instal·lacions i dels sistemes de gestió de la qualitat i seguretat alimentària dels proveïdors a homologar. L'any 2018 es van dur a terme un total de 7 auditories presencials i 16 revisions documentals. Alhora, periòdicament es renoven aquestes homologacions, s'avaluen les no conformitats que es puguin donar i, si cal, s'activen els plans d'acció corresponents.

“Els proveïdors són una peça clau de la cadena de valor del Viena”



TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	ESTÀNDARD GRI
MODEL DE NEGOCI		
Breu descripció del negoci, que inclourà:		
1.) el seu entorn empresarial,	9	102-3
2.) la seva organització i estructura,	7	102-4
3.) els mercats en els que opera,	6	102-6
4.) els seus objectius i estratègies,	10-11	102-14
5.) els principals factors i tendències que poden afectar la seva futura evolució.		
POLÍTIQUES		
Una descripció de les polítiques que aplica el grup pel que fa a qüestions mediambientals, qüestions socials, respecte dels drets humans, respecte a la lluita contra la corrupció i el suborn, així com a les relacions personals incloses en les mesures que en el seu cas s'hagin adoptat per afavorir el principi d'igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, la discriminació i la inclusió de les persones amb discapacitat i accessibilitat universal.	15-16-17-23 32-33-35	103
RESULTAT DE LES POLÍTIQUES KPIS		
Els resultats d'aquestes polítiques, incloent indicadors claus de resultats no financers que permetin:		
1.) el seguiment i avaluació dels progressos i	21-26-27-28-30 33-34-36-37-39	103
2.) que afavoreixin la comparabilitat entre societats i sectors, d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència utilitzats per a cada matèria.		
RISCOS A CT, MT I LT		
Els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions vinculades a les activitats del grup, entre elles, quan sigui pertinent i proporcionat, les seves relacions comercials, productes o serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits, i		
* com el grup gestiona aquests riscos,	15-16-17	102-15
* explicant els procediments utilitzats per detectar-los i avaluar-los d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència per a cada matèria.		
* S'ha d'incloure informació sobre els impactes que s'hagin detectat, oferint un desglossament dels mateixos, en particular dels principals riscos a curt, mig i llarg termini.		

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	ESTÀNDARD GRI
QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS		
Global Medi ambient		
1.) Informació detallada dels efectes actuals i previsibles de les activitats de l'empresa referent al medi ambient i en el seu cas, la salut i la seguretat, els procediments d'avaluació o certificació ambiental;	23-24	I 03
2.) Els recursos dedicats a la prevenció dels riscos ambientals;		
3.) L'aplicació del principi de precaució, la quantitat de provisions i garanties per a riscos ambientals. (Ex. derivats de la llei de responsabilitat ambiental)	24-25-28	I 02-I I
Contaminació		
1.) Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient;	30	I 03
2.) Tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, inclòs el soroll i la contaminació lumínica.	A dia d'avui Viena no ha establert cap mesura per a la reducció de les emissions	
Economia circular i prevenció i gestió de residus		
Economia circular	28-29	I 03
		I 03
Residus: mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de residus;	28-29	301-2 306-2
Accions per combatre el malbaratament d'aliments	25-26	I 03
Ús sostenible dels recursos		
El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals;	26	303-1 303-2

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	ESTÀNDARD GRI
QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS		
Us sostenible dels recursos		
Consum de matèries primeres i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús;	25-26	I 03 303-1
Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i la utilització d'energies renovables.	27	I 03 302-1
Canvi Climàtic		
Els elements importants de les emissions de gasos efecte hivernacle generats com a resultat de les activitats de l'empresa, inclosa la utilització de béns i serveis produïts;	30	I 03 305-1 305-2
Les mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic;	A dia d'avui no es disposa de mesures d'adaptació	I 03
Els objectius de reducció establerts voluntàriament a mig i llarg termini per reduir les emissions de gasos d'efecte hivernacle i les mesures implementades per a aquesta finalitat.	30 A dia d'avui Viena no ha establert cap objectiu per a la reducció de les emissions	I 03
Protecció de la biodiversitat		
Mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat;	30	I 03
Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides.	30	304-2

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	ESTÀNDARD GRI
QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL		
Ocupació		
Número total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional;	34	103 102-8 405-1
Número total i distribució de modalitats de contracte de treball,	33	102-8
Promig anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional.	34	102-8 405-1
Número d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional;	34	401-1
Les remuneracions mitges i la seva evolució desglossades per sexe, edat i classificació professional o igual valor;	37	405-2
Bretxa salarial, la remuneració de llocs de treball iguals o de mitja de la societat,	37	103 405-2
La remuneració mitja dels consellers i directius, incloent la retribució variable, dietes, indemnitzacions, incloent la retribució variable, dietes, indemnitzacions, el pagament als sistemes de previsió d'estalvi a llarg termini i qualsevol altra percepció desagregada per sexe	37	103
Implantació de política de desconexió laboral,	Viena està treballant en una política de desconexió laboral	103
Empleats amb discapacitat	33	405-1
Organització del treball		
Organització del temps de treball	34	103
Número d'hores d'absentisme	34	403-2
Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici coresponsable d'aquests per part dels dos progenitors.	34	103

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	ESTÀNDARD GRI
QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL		
Salut i Seguretat		
Condicions de salut i seguretat al treball	38	103
Accidents de treball, en particular la seva freqüència i gravetat, malalties professionals, desglossat per sexe.	38-39	403-2 403-3
Relacions Socials		
Organització del diàleg social, inclosos procediments per informar i consultar el personal i negociar amb ells;	40	103
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país;	40	102-41
El balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball.	38	403-4
Formació		
Les polítiques implementades en el camp de la formació;	36	103
La quantitat total d'hores de formació per categories professionals	36	404-1
Igualtat		
Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	42	103
Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes;		
Plans d'igualtat (Capítol III de la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat;	35	103
La política contra tot tipus de discriminació i, si és el cas, de gestió de la diversitat.		

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	ESTÀNDARD GRI
DRETS HUMANS		
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	15-16	103
Prevenició dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos;	15-16-17-18	102-16
Denúncies per casos de vulneració de drets humans;	18	406-1
Promoció i compliment de les disposicions dels convenis fonamentals de l'Organització Internacional del Treball relacionades amb el respecte per la llibertat d'associació i el dret a la negociació col·lectiva;	16	407-1
L'eliminació de la discriminació en l'ocupació;	35	406-1
L'eliminació del treball forçós o obligatori;	16-17	409-1
L'abolició efectiva del treball infantil.	16-17	408-1
CORRUPCIÓ I EL SUBORN		
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn;	16-17-18	103
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	Viena no disposa d'una política específica atenent el baix risc de la seva activitat	205-2
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre.	43	413-1
SOCIETAT		
Compromisos de l'empresa amb el desenvolupament sostenible		
L'impacte de l'activitat de la societat en l'ocupació i el desenvolupament local;	42-43	103 203-2 413-1
L'impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori;	42-43	203-2 413-1 413-2
Les relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests;	13-42-43	413-1 102-43
Les accions d'associació o patrocini	43	102-12 102-13

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	PÀGINA O RESPOSTA DIRECTA	ESTÀNDARD GRI
SOCIETAT		
Subcontractació i proveïdors		
* La inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals; consideració en les relacions amb proveïdors i subcontractistes de la seva responsabilitat social i ambiental;	Viena disposa d'una política de Compres i un sistema de control de temes laborals per als proveïdors de serveis als establiments. No disposa de requisits específics en temes ambientals i socials.	102-9 103 308-I 414-I
Sistemes de supervisió i auditories i resultats de les mateixes.	45	103
Consumidors		
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors;	7-17-20-21	103
Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució de les mateixes.	44	103
Informació fiscal		
Beneficis obtinguts país	12	201-I
Impostos sobre beneficis pagats	12	201-I
Subvencions públiques rebudes	12	201-4

• 1969 •

VIENA