

MEMÒRIA D'INFORMACIÓ NO FINANCERA 2019

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 SALUT ALIMENTÀRIA

P. 19

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

P. 22

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

P. 31

CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

P. 41

ANNEX COVID19

P. 46

MISSATGE DEL PRESIDENT I CONSELLER DELEGAT

Benvinguts a la segona Memòria d'Informació No Financera de Viena, corresponent a l'exercici 2019. Com l'any passat, afrontem aquesta Memòria com una oportunitat per explicar **Qui Som** més enllà de la informació pública reflectida en les comptes anuals, com un exercici de transparència per donar a conèixer, de forma holística però resumida, què hi ha darrera les cortines del projecte compartit de progrés que anomenem Viena. Com a novetat, aquest any, pel fet de ser el segon any, també veureu algun apunt d'**On Som**, és a dir, els progressos fets en els diferents àmbits el darrer any. Progressos que volem que siguin graduals però constants, que defineixin una **tendència de millora contínua i acumulativa**. Progressos que no són aleatoris sinó buscats i treballats amb constància i rigor i que **són mèrit d'un equip de més de 1800 professionals** excel·lents que formen i defineixen, a dia d'avui, el Projecte Viena.

Internament el Projecte Viena ens l'expliquem al voltant d'un relat que estructurarem al voltant de tres conceptes – paraules vector: Cuidem-nos, De Tots i per a Tots, i Avancem. **Cuidem-nos**, cuidem els uns dels altres, és una paraula que intentar resumir la nostra feina en els eixos de la **Seguretat**, la **Salut** i la **Sostenibilitat**. **De Tots i per a Tots**, la voluntat de fer un projecte inclusiu i socialment responsable, intentar resumir la nostra aposta per la **Responsabilitat Individual i Col·lectiva**, **el Respecte i la Hospitalitat** com a vocació de servei a la Societat. **Avancem**, la voluntat de construir un projecte de progrés i de futur, és la nostra manera de dir que apostem per **l'Aprenentatge i la Innovació** per fer construir un projecte ple **d'Il·lusió i Màgia**. Això, explicat aquí, només són paraules boniques, una declaració d'intencions, en un full en blanc. Les pàgines que segueixen no són sinó una explicació molt resumida de **com aquestes paraules esdevenen fets tangibles i mesurables** gràcies a l'esforç i dedicació constants de tot l'Equip. Un Equip compromès amb el projecte compartit de progrés que anomenem Viena.

El món canvia i evoluciona, sempre ho ha fet. Però hi ha llargs períodes on sembla que no passi massa res, i d'altres on sembla que tots els canvis s'accelerïn. L'any passat ja sabíem que vivíem en un entorn **més globalitzat i més divers**, ja sabíem que vivíem en un entorn **més digital i tecnològic**, i també sabíem que vivíem en un entorn on **la salut de les persones i la sostenibilitat del planeta Terra** ha-



vien esdevingut reptes humans de primer ordre. I en aquests reptes i oportunitats ens vàrem enfocar i vàrem treballar. Aquest any 2020 ens ha confrontat amb una crisi sanitària, social i econòmica sense precedents arrel de la pandèmia global de la covid-19. A Viena hem intentat afrontar aquesta pandèmia des de dues vessants: primer, aprofitant i posant en valor la **solidesa** del projecte i les **bones pràctiques** consolidades al llarg dels anys; segon, amb un **sentit d'urgència** que ens ha portat, com mai, a esdevenir **exploradors i innovadors**, per tal **d'adaptar-nos amb agilitat** al nou avui i, també, participar en **la construcció d'un nou demà** millor per a tots. El repte és gran, però també ho són les capacitats i les ganes. **Endavant, Avancem!**

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

Atentament,
Marc Siscart

DADES RELLEVANTS 2019

62

restaurants a Catalunya,
Andorra i la Comunitat
Valenciana

89

milions d'euros en
facturació

1.833

persones

54 % dones
46 % homes

82%

de contractes indefinits

Conveni propi d'empresa

36.400

hores de formació

217

beques per a estudis

Certificació

**ISO
22000**

7,7

milions d'inversió en
nous restaurants

14,5

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. Receptes pròpies, amb sabor, que recullen el millor de la tradició culinària europea i d'arreu, i que 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, cosa que dona cabuda a diferents tipus de clients i moments de consum.

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

El 2019, Viena ha facturat 89.033.447,81 €, amb 62 restaurants repartits entre Catalunya (58), la Comunitat Valenciana (2) i Andorra (2), i ha arribat a milers de clients que dipositen anualment la seva confiança en la companyia.

Un equip de més de 1.800 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

58

RESTAURANTS
A CATALUNYA

2

RESTAURANTS
A ANDORRA

2

RESTAURANTS
A VALÈNCIA

PLANTILLA

1.833

TREBALLADORS

Des del principi, Viena ha estat una empresa enfocada al llarg termini. Actualment, 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, cosa que ajuda en 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 88 nous llocs de treball. Durant anys, i també el 2019, Viena ha continuat apostant per polítiques de remuneració diferenciades i per damunt del sector; i ha incorporat millores salarials en retribució variable, ajudes per a beques d'estudis i premis a l'excel·lència, entre altres iniciatives. Cal dir que Viena disposa de Conveni propi d'empresa.

El compromís amb la igualtat, la diversitat i la tolerància són valors inqüestionables sobre els quals Viena ha construït el seu model de Gestió de les Persones, que 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) que aprovisionen i donen servei als restaurants, els quals són tots propis ja que, fins avui, 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”

“A Viena, el talent és clau”

Viena disposa d'unes oficines centrals a Terrassa, on 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 6 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 garantir la Qualitat i la Seguretat Alimentària a tota la cadena de Valor. Així, ha aconseguit la certificació ISO 22000 des de l'any 2013, tant als restaurants com als centres de producció i logística, i és una de les poques empreses del sector de la restauració que disposa d'aquesta garantia.

En l'àmbit dels Riscos Laborals, l'empresa treballa amb un sistema de prevenció i de gestió propi que 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.

El maig del 2018, Viena va obtenir el Premi a l'Empresa Saludable de la Cambra de Comerç de Terrassa, 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 construir «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 evidenciar el seu compromís amb la preservació del medi ambient i la prevenció de la contaminació, per tal de contribuir a la sostenibilitat i la conservació de l'entorn natural. Viena sempre ha estat una empresa responsable i continuarà treballant en aquest sentit amb accions encaminades a “fer més amb menys” en cadascun dels punts de la cadena de valor.

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

Cal destacar que Viena utilitza vaixel·la de porcellana, gots de vidre i safates reutilitzables a tots els restaurants. Les bosses i els embolcalls són de paper i cartró 100 % reciclables i els envasos per les amanides, 100 % compostables. 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, des del principi Viena aporta el seu granet de sorra en patrocini a les activitats socials i culturals que duen a terme les diferents entitats i institucions locals, arreu de la seva zona d'influència.

**“Bosses i embolcalls de cartró
100% reciclable i envasos per
amanides 100% compostables.”**

Al 2019, Viena va posar en marxa una innovadora iniciativa conjuntament amb Worldcoo, pionera en restauració, que permet, mitjançant l'aplicació de la tecnologia, donar visibilitat a un projecte de caire social i fer possible, de manera senzilla i transparent, que els clients hi puguin fer donacions voluntàries quan fan una comanda a qualsevol dels restaurants de la cadena. A tancament del 2019, els clients de Viena han donat més de 320.000 euros.

A destacar altres iniciatives, com la col·laboració amb la Marató de TV3 o amb el programa ciutat i Escola de l'Ajuntament de Sabadell o altres accions amb petites entitats socials, culturals i esportives.



ENTORN DE MERCAT

Dades del mercat

El sector de la restauració té un pes rellevant en el conjunt de l'economia espanyola i del PIB. Factura 93.935 milions d'euros (el 4,6% del PIB espanyol), amb 279.396 locals oberts que donen ocupació a 1.298.500 persones (el 6,7% de la ocupació espanyola).

Es tracta d'un sector amb molts restaurants independents i on el menjar ràpid té un pes encara petit (15,6%), respecte d'altres països del nostre entorn. 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.

Catalunya, el mercat principal de Viena, representa un 16% del mercat espanyol. Els darrers anys ha estat afectat negativament per inestabilitats polítiques i pèrdua de confiança dels consumidors. Madrid, Andalusia i la Comunitat Valenciana són les altres àrees amb més oferta en restauració.

La crisi del 2008 va afectar de manera rellevant el sector de la restauració, molt dependent de l'evolució de l'economia. Van ser anys complicats, en què 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 són encara lluny dels nivells precrisi.

Fonts: Anuario de la Hostelería de España, 2019 i DBK-SECTORES-23ª EDICIÓN - Marzo 2019



EVOLUCIÓ DE LA PRODUCCIÓ PER TIPUS D'ESTABLIMENT

TIPUS D'ESTABLIMENT	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2011	2016	2017 (P)	2018 (A)*	% VAR. 2017/2018	% VAR. 2018/2008
RESTAURACIÓ	90.611	86.054	85.106	84.775	82.284	78.108	79.215	82.603	86.881	91.706	93.935	2,4	3,7
ESTABLIMENTS DE MENJAR (RESTAURANTS I CAFETERIES)	42.851	41.269	43.222	44.398	42.529	39.666	39.049	39.823	42.488	45.554	47.320	3,9	10,4
COL·LECTIVITATS I CÀTERING	7.507	7.428	7.958	8.326	8.381	7.730	8.231	8.450	9.193	9.950	10.326	3,8	37,6
ESTABLIMENTS DE BEGUDES (BARS)	40.252	37.357	33.925	32.051	31.375	30.713	31.921	34.330	35.201	36.203	36.289	0,2	-9,8

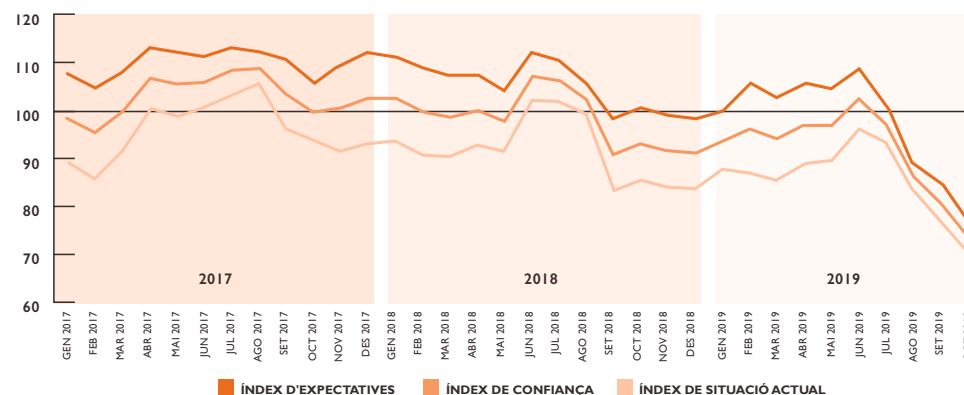
* Avanç 2018

LA COMPANYIA I EL MERCAT

El 2018, la restauració va créixer un +2,4%. Una evolució positiva, però a un ritme inferior als dels anys anteriors.

L'Índex de Confiança del Consumidor va tancar el 2018 amb valors inferiors als registrats els darrers anys, i al 2019 continua la tendència i la desacceleració.

ÍNDEX CONFIANÇA DEL CONSUMIDOR



Font: Anuario de la Hostelería de España, 2019

Alhora, es produeix una caiguda del -1,7% en la despesa de les famílies en restauració. Un canvi de tendència després de 4 anys de creixements consecutius.

La restauració és un sector consolidat i fort, que necessita un marc d'estabilitat i confiança en l'àmbit institucional, i amb importants reptes a futur. Actualment, el sector es troba en una etapa de transformació que arrela en l'alta competència, la irrupció de la tecnologia i l'evolució del perfil i dels hàbits del consumidor, on "Viure noves experiències" es converteix en el principal driver de compra.

Reptes i prioritats estratègiques del sector

Els reptes principals del sector són:

- Manca d'empleats qualificats (5%)
- Més competència (17%)
- Preus del mercat immobiliari (12%)
- Tensions socioeconòmiques i polítiques (6%)
- Càrrega reguladora (13%)
- Canvi d'hàbits dels consumidors (7%)

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

- Creixement orgànic (franquícies o locals propis) (28%)
- Expansió internacional (2%)
- Desenvolupament de nous conceptes (7%)
- Captació de talent i formació de personal (9%)
- Millora de processos (15%)
- Transformació digital (14%)
- Desenvolupament de producte (13%)
- Delivery (12%)

Font: Anuario de la Restauración Organizada España, 2019 - KPMG



ESTRATÈGIA DE NEGOCI

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

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, fent evolucionar la seva proposta de valor (producte, establiment i servei), i orientant-la a les tendències i als requeriments actuals i futurs, perquè guanyi encaix i rellevància amb relació a la resta de competidors.
- Alhora, continuarà posant el focus a aconseguir un creixement de les vendes estable i continuat anualment, ja sigui des dels locals actuals o bé mitjançant l'obertura de nous establiments. Tot i que Catalunya continuarà sent el territori de referència, Viena no descarta obrir locals en 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 l'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 sostenibilitat no és una opció. Viena sempre ha estat una empresa responsable i aquest compromís continuarà els propers anys. En aquest sentit, la companyia treballa en un Pla d'acció que abarca aspectes de sostenibilitat mediambiental i de Salut Alimentària, el qual s'anirà desenvolupant de manera integral a tota la cadena de valor.
- 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, cal 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 2019 ha estat de 3.829 milers d'euros¹. El diferencial, en gran mesura, és degut a l'expansió rellevant portada a terme aquests darrers anys que comporta un increment de costos d'arrencada i un període de *ramp up* i estabilització d'aquests nous Establiments.

La distribució per país es la següent:

	2019	2018		2019	2018
ESPANYA	3.702	5.449	ANDORRA	545	451

S'han eliminat els resultats d'Andorra en el consolidat, ja que s'han considerat com a reserves a Espanya. Pel que fa al consolidat, el total de pagaments efectuats el 2019 en concepte d'Impost de Societats ascendeix a un total de 940 milers d'euros².

La distribució per país es la següent:

	2019	2018		2019	2018
ESPANYA	928	1.362	ANDORRA	12	56

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-hi les deduccions que fiscalment són admissibles, més la variació dels actius i passius per impostos diferits.

A més, cal remarcar que Viena ha contribuït amb més de 14.562.756 € en concepte de pagament d'impostos entre Espanya i Andorra el 2019³. Durant l'exercici 2019 i al 2018 no s'han rebut subvencions públiques.

¹Al 2018 va ser de 5.435 milers d'euros.

²Al 2018 per aquest concepte es va pagar un total de 1.418 milers d'euros.

³La contribució pels mateixos conceptes al 2018 va ser de 13.900.000 €



GRUPS D'INTERÈS

CLIENTS

Els clients són la raó de ser de Viena i la seva satisfacció n'és l'objectiu principal. 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; una experiència en què el producte, l'establiment, el servei i la relació qualitat-preu esdevenen els eixos de la proposta. Així doncs, la innovació i l'adaptació constants esdevenen elements clau per mantenir el reconeixement i l'estima dels clients. I, ara més que mai, volem establir-hi una comunicació real i bidireccional, que 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 —cadascun 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 millors 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, de vegades, 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, és 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, intel·lectual o mediambiental, està enfocada en la responsabilitat, amb la intenció d'aportar un granet de sorra per 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, per tant, té l'obligació moral, social i legal de ser transparent, ètica i responsable en tot el que fa, i també 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.

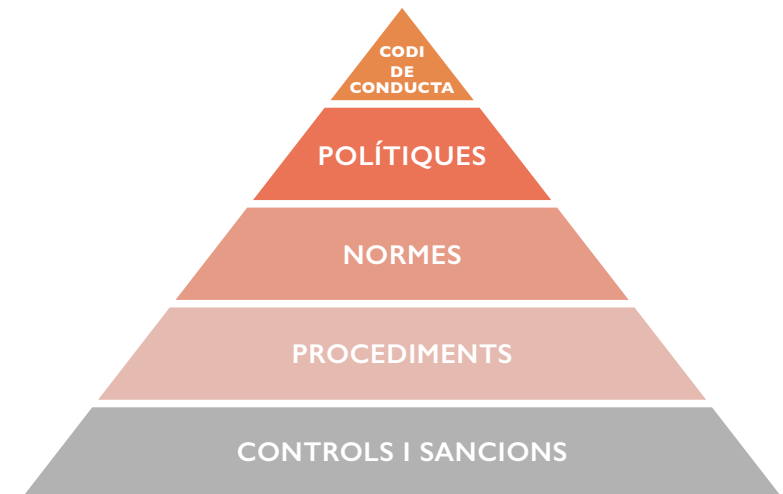
Per assegurar que es tenen en compte els aspectes rellevants de la seva activitat, la companyia treballa en la gestió dels impactes, dels riscos i de les oportunitats, la qual cosa permet detectar temes prioritaris i tractar-los amb un enfoc global i d'orientació al desenvolupament sostenible.

Amb aquest objectiu, Viena ha analitzat els 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, amb la finalitat d'evitar que es produeixin aquests tipus d'actuacions.

De les anàlisis fetes, se n'extreu que Viena és una empresa amb una baixa potencialitat de riscos amb impacte, i que els riscos principals són els derivats de la mateixa activitat.⁴

⁴Riscos 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. 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 interessos legítims 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 les bones pràctiques. Així doncs, 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 coherent amb aquest. 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 la protecció dels Drets Humans. Respecta, doncs, els Convenis Fonamentals de l'Organització Internacional del Treball, i està totalment en contra de qualsevol manifestació de treballs forçosos o d'explotació infantil.

Disposa d'un Conveni Propi, que 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 pel respecte envers la propietat intel·lectual i industrial de tercers, i pel foment i la protecció de la creativitat i la innovació, i rebutja les 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 quals treballa, tant als restaurants com als centres de producció pròpia. Com a prova d'això, la companyia està certificada amb la ISO 22000 en termes de seguretat alimentària des de l'any 2013, i és una de les poques empreses en el sector de la restauració que ha dut a terme aquesta iniciativa.

Cal destacar també el compromís en l'àmbit del medi ambient. Viena hi treballa de manera activa i compleix les auditories adients. Dedica una atenció especial a les pràctiques de minimització de consum energètic dels restaurants, i també a les pràctiques relatives al reciclatge i la gestió de residus.

Política anticorrupció

El respecte i l'honestedat regeixen els principis i estàndards en matèria de corrupció. Viena disposa d'una política anticorrupció que 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 els obsequis, les donacions i els 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'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. També s'hi defineixen 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 d'aquests i el règim disciplinari que els és aplicable.

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

MODEL DE COMPLIMENT

Viena disposa també d'un **Canal de Compliment** (canaldecompliment@viena.es), al qual es poden adreçar comunicacions relatives a l'existència d'una situació de risc o d'incompliment, com també qualsevol proposta de millora del model de prevenció i control. Durant el 2019, igual que al 2018, no hi ha hagut cap comunicació, formal o informal, de situacions d'incompliment de la normativa, sigui interna o externa de Viena.

El 2018, es va iniciar el programa de formació del model de compliment i durant l'exercici 2019, s'ha procedit a la comunicació del model i les normatives associades a tota l'organització i s'ha impartit formació específica i adaptada als col·lectius de gerents i caps de zona dels restaurants, treballadors i comandaments intermitjos de les oficines centrals, les fàbriques de producció, el comitè de direcció i el Consell d'administració. S'ha desenvolupat una formació online per acabar de formar la totalitat de la plantilla dels restaurants i les noves incorporacions durant el 2019. Gràcies a totes aquestes mesures, Viena pot confirmar que té un baix nivell de litigiositat, sense cap procediment judicial obert per qüestions relatives a drets humans, actuacions de corrupció, actuacions delictives o incompliments normatius.

Durant el 2019, Establiments Viena SA. fruit del seu compromís de millora contínua amb el model de compliment, s'ha sotmès a una *due diligence* o auditoria legal de totes les seves àrees i obligacions. La firma encarregada de realitzar l'auditoria legal ha estat Crowe Legal y Tributario BCN SLP. El resultat de l'auditoria ha confirmat un alt grau de compliment normatiu.

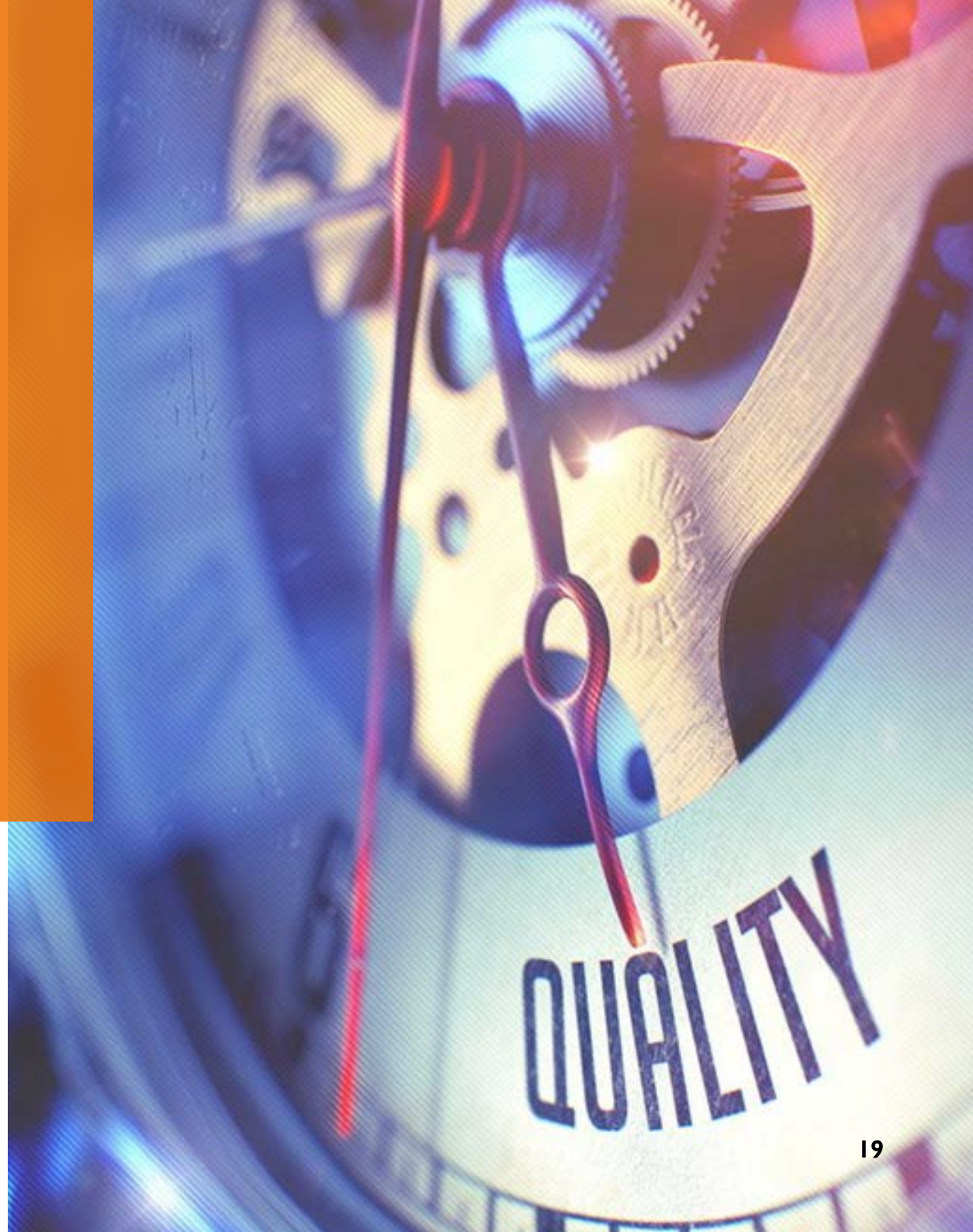
Finalment, cal fer constar que Viena es troba en un procés de construcció i de millora contínua del sistema del compliment, amb el compromís de continuar treballant en la transparència de l'organització i en la sostenibilitat del negoci.

RGPD

El 2018, i en compliment del Reglament UE 2016/679, de 27 d'abril de 2016 (RGPD), Viena va desenvolupar un programa d'autoavaluació i regulació, i va establir una sèrie de directrius per a la protecció de les dades de caràcter personal, amb l'objectiu d'evitar vulneracions dels drets i les llibertats de les persones interessades que poguessin posar en risc el negoci i la reputació de la companyia. Durant el 2019 s'ha continuat adaptant el programa a la Llei Orgànica de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LO 3/2018, de 5 de diciembre) i s'han aprovat les polítiques de Protecció de dades, de seguretat de la informació, incidents de seguretat i ús de recursos TIC. A més, s'ha constituït un comitè de protecció de dades i seguretat de la informació que vetlla pel compliment i control del model de protecció de dades i seguretat de la informació. S'ha aprofitat la formació en compliance per estendre a tota l'organització la formació bàsica en protecció de dades.

Cal destacar que durant l'exercici 2019, igual que al 2018, no hi ha hagut cap incidència remarcable en relació amb aquest aspecte, més enllà de les gestions habituals.

COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA



COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA

Viena continua amb el mateix compromís que ja va definir des del seu naixement, assumir la Qualitat com a valor essencial per establir la seva trajectòria de negoci.

Per tal d'arribar a complir amb aquest propòsit, Viena disposa d'un **Sistema de Gestió de Qualitat i de Seguretat Alimentària** basat en la **Norma Internacional UNE-EN ISO 22000:2005**, norma en la que tota la cadena continua certificada des de l'any 2013, i que aquest 2019 s'ha tornat a renovar per part d'una entitat acreditada i independent que garanteix 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 control exhaustiu de tots els processos que se'n deriven, permetent així arribar a l'obtenció d'un producte segur.

Per tal de verificar l'eficàcia del sistema es duu a terme una supervisió continuada, a partir de la qual s'avaluen: l'estat de les instal·lacions, els hàbits dels manipuladors, el compliment dels processos definits, la seguretat dels productes alimentaris, i també 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, i es fomenta la millora contínua dins de l'empresa.

Principals àmbits d'aplicació i control:

- Homologació de productes i proveïdors
- Verificació de procés
- Verificació i control dels al·lèrgens
- Control de la traçabilitat
- Control de prerequisits de l'entorn
- Control de la neteja i de la manipulació
- Estat de les infraestructures
- Anàlisi i verificació dels punts de control crític
- Desviacions pròpies i de proveïdors
- Plans d'acció i activació de la millora contínua.
- Certificacions

La formació i la comunicació interna continuen sent eines imprescindibles pel correcte desenvolupament de l'activitat. Per aquest motiu Viena continua apostant per mantenir un Pla de Formació en temes de Seguretat Alimentària tant per a les persones de nova incorporació, com per a aquelles que ja hi treballen, amb l'objectiu de garantir una correcta manipulació, hàbits de treball, compliment de la normativa i la correcció de les possibles desviacions.

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

COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA

La Seguretat Alimentària no és l'únic factor necessari per garantir la Qualitat. L'equilibri nutricional i la capacitat de poder oferir productes a la població més sensible, és essencial per complir amb els estàndards de Qualitat definits.

Per tal de millorar els hàbits alimentaris de la població, Viena manté el seu compromís amb l'AECOSAN (Asociación Española de Consumo Seguridad Alimentaria y Nutrición). En aquest sentit, i sota el marc del conveni *Para la mejora de la composición de los alimentos*, al 2019 s'han començat a activar diferents accions:

- Augmentar l'oferta de plats principals més saludables
- Procurar la reducció del consum de sal i sucre per part del seus clients

Igualment, l'Associació de Celíacs de Catalunya ha continuat dipositant la seva confiança en Viena, mantenint la certificació de tots els restaurants i de la carta exclusiva per a celíacs.

La millora en l'estandardització dels processos i la robustesa del sistema de gestió de la qualitat als centres de producció i als establiments, ha permès reduir els controls extraordinaris respecte l'any anterior:

DADES 2019

255 AUDITORIES INTERNES A PV + CCPP	149 ANÀLISIS FÍSICOQUÍMIQUES	1.023 ASSISTENTS A CURSOS DE QUALITAT
100% AUDITORIES DE SANITAT SUPERADES AMB ÈXIT	11 CONTROLS D'AL·LÈRGENS	6 EXERCICIS DE TRAÇABILITAT
6.162 ANALÍTQUES DE MATÈRIA PRIMERA I DE PRODUCTE ACABAT	130 NOUS PRODUCTES HOMOLOGATS	100% CONTINUEM AMB LA TOTALITAT DELS RESTAURANTS CERTIFICATS PER L'ASSOCIACIÓ DE CELÍACS DE CATALUNYA
52 ESTUDIS DEVIDA ÚTIL	15 NOUS PROVEIDORS HOMOLOGATS	

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

AECOSAN

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

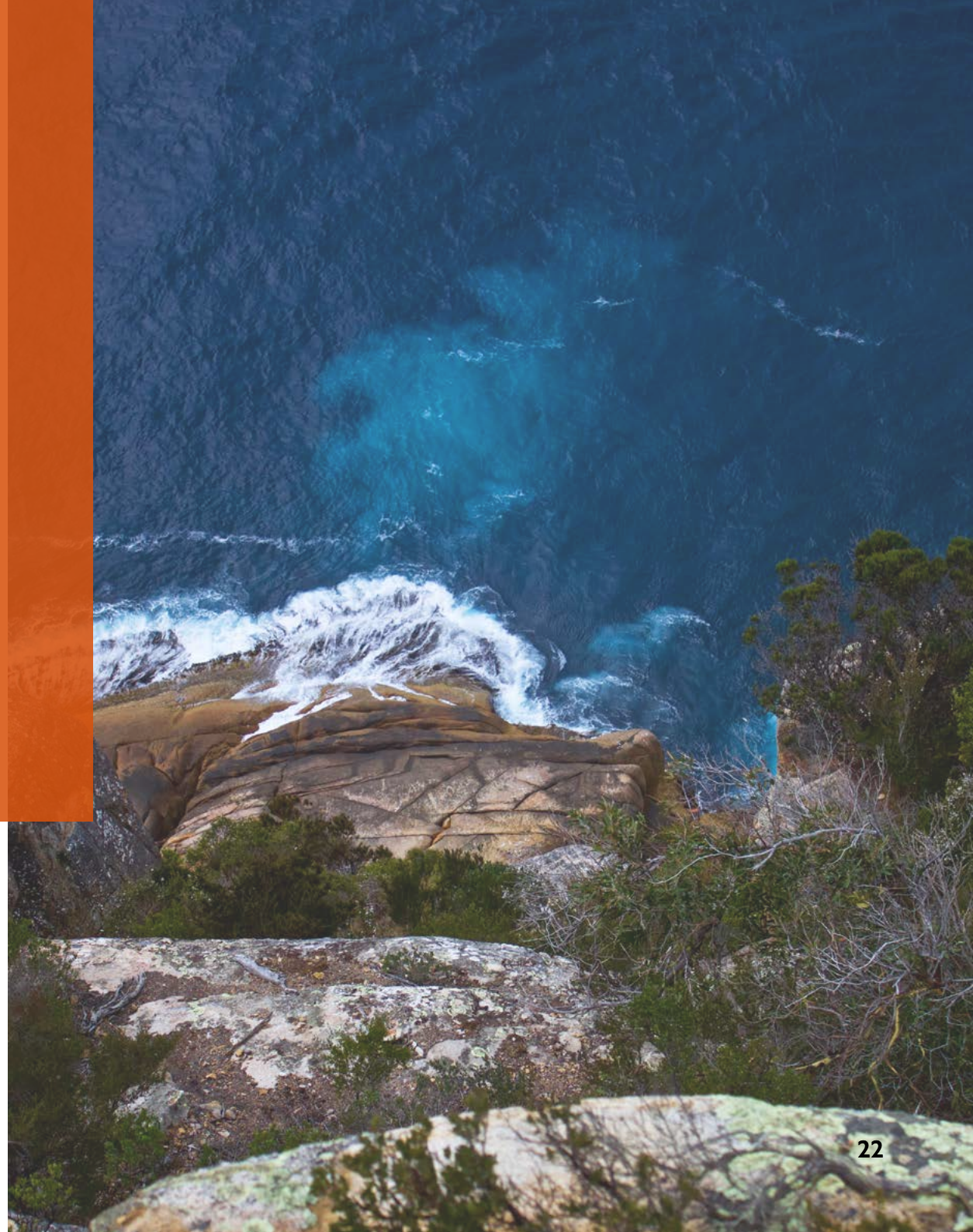
- Promocionar i fomentar els drets dels consumidors i usuaris.
- Promoure la seguretat alimentària, oferint garanties i informació objectiva.
- Planificar, coordinar i desenvolupar estratègies i actuacions que fomentin la informació, l'educació i la promoció de la salut en l'àmbit de la nutrició, i en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

DADES 2018

*251 AUDITORIES INTERNES A PV + CCPP	101 ANÀLISIS FÍSICOQUÍMIQUES	1.008 ASSISTENTS A CURSOS DE QUALITAT
100% AUDITORIES DE SANITAT SUPERADES AMB ÈXIT	80 CONTROLS D'AL·LÈRGENS	13 EXERCICIS DE TRAÇABILITAT
6.872 ANALÍTQUES DE MATÈRIA PRIMERA I DE PRODUCTE ACABAT	150 NOUS PRODUCTES HOMOLOGATS	100% DELS RESTAURANTS CERTIFICATS PER L'ASSOCIACIÓ DE CELÍACS DE CATALUNYA
40 ESTUDIS DEVIDA ÚTIL	37 NOUS PROVEIDORS HOMOLOGATS	

* Auditories internes: s'ha actualitzat la dada del 2018 tenint present el número d'auditories realitzades a PV i CCPP

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 vers el 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 a "fer més amb menys", i a fer-ho de manera respectuosa amb l'entorn.

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

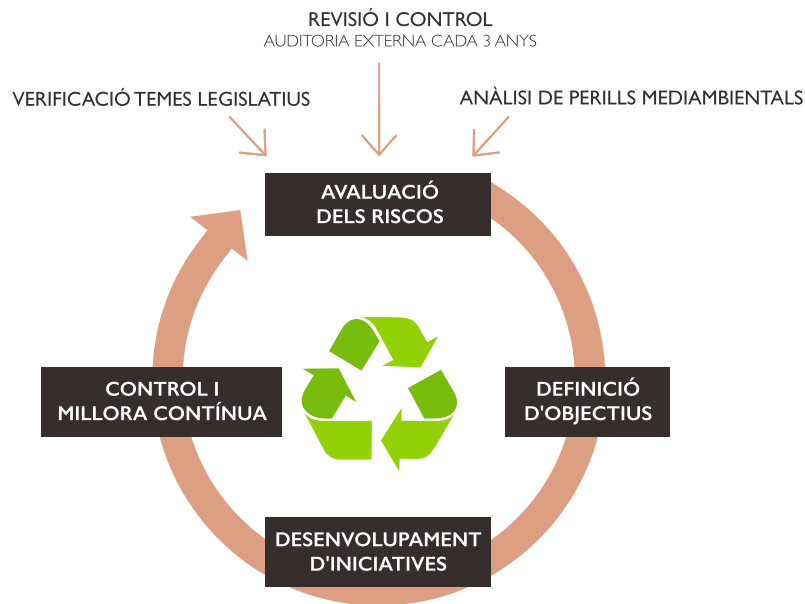
La comunicació, la formació i el compromís de tot l'equip Viena són claus per aconseguir aquests objectius.

D'aquí, neixen diversos projectes, com la reducció i la 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; la reducció dels malbarataments, i l'ús de packaging sostenible.

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 de la 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.

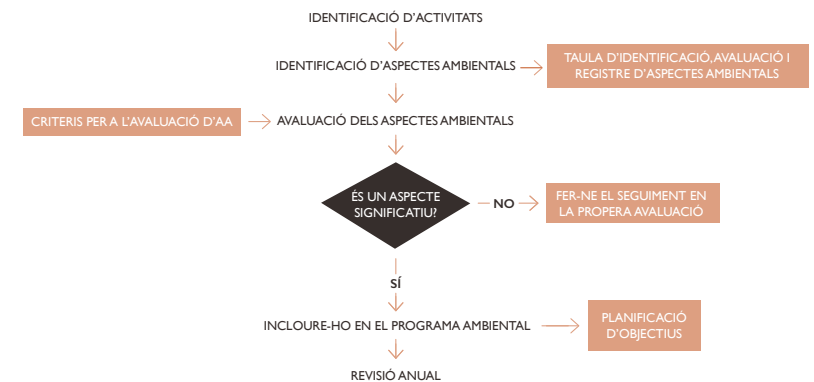
Aquesta avaluació es fa per a cada centre de l'empresa: restaurants, centres de producció i logística i oficines centrals.

Cal dir que, en base a la Llei 26/2007 de Responsabilitat mediambiental, l'auditoria classifica Viena com a empresa de baix risc pel que fa a l'impacte potencial i la probabilitat que la seva activitat ordinària pugui 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, disposa d'una assegurança que garanteix la cobertura de responsabilitat en cas de danys involuntaris en aquest àmbit (15 M€).

Amb l'objectiu d'estar al dia de les novetats en temes mediambientals, Viena fa un seguiment bimensual dels aspectes legislatius que poden afectar el seu compliment. Aquesta informació es comparteix i es 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 les 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

Hi ha 4 àmbits en els quals 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, de manera que és indispensable tenir cura a l'hora d'utilitzar-los. Així doncs, seran claus totes les accions que treballin a favor de l'eficiència i de la utilització responsable d'aquests recursos. Viena posa el focus en aquest aspecte, i l'articula estratègicament des de l'angle del: “Fer més amb menys”. D'aquí en 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 què Viena pot actuar per controlar el consum de matèries primeres: el procés de compra, el procés d'elaboració als centres de producció propis i el 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 quals 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 malbaratament.

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

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

El control continu del compliment i l'execució d'aquests processos és clau per garantir els resultats esperats. Per això Viena disposa de diferents auditories, orientades a assegurar-ne el compliment, entre altres coses.

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.

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

CCPP CÀRNIC		CCPP PA	
2018	2019	2018	2019
636 Tn	638 Tn	647 Tn	636 Tn
MATÈRIA CÀRNICA		FARINA	

Amb aquestes dades queda en evidència que, tot i que la cadena ha anat creixent, el nivell de consum de la matèria primera s'ha mantingut.

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 mateixa elaboració dels productes alimentaris.

En general el volum d'aigua utilitzat està molt controlat, sense que s'evidenciï cap desviació relacionada amb el malbaratament. Per arribar a aquest nivell s'han anat activant diferents iniciatives. Entre elles destaquem la implantació d'aixetes amb fotocèl·lula, maquinària de rentat amb optimització de l'ús d'aigua, i el reaprofitament de l'aigua de pluja pels inodors i pel rec. Les diferències de consum d'un any a un altre tenen relació amb els productes produïts i les neteges dutes a terme, així com amb el nombre de nous punts de venda oberts.



Cal remarcar que l'activitat de Viena no és especialment intensiva en la utilització d'aigua. El consum d'aigua per centres ha estat el següent:

CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
2018	2019	2018	2019	2018	2019
10.050 m3	9.351 m3	70.287 m3	71.774 m3	4.706 m3	3.253 m3

De la mateixa manera i, amb l'objectiu de garantir que les aigües residuals que es generen quedin lliures d'elements contaminants pels aqüífers i es puguin abocar a la xarxa municipal en compliment de la normativa vigent, es continua invertint en el manteniment i supervisió (anàlisis de les aigües abocades) dels dos homogeneïtzadors d'aigua presents als centres de producció.

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 seu consum.

Consum d'energia elèctrica:

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

Dins del compromís que s'assumeix amb el medi ambient, adquireix especial rellevància el fet de que el 100% de l'energia elèctrica utilitzada al 2019 prové de fonts d'energia renovable.

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

Tot i això, amb la premissa de controlar al màxim la despesa de recursos i de realitzar un consum més responsable, Viena incorpora al disseny de les instal·lacions, noves o existents, criteris de ecoeficiència, que es tradueixen en l'aplicació d'una sèrie de mesures de mitigació i millora com:

- Sistemes d'il·luminació LED d'alta eficiència
- Focus exteriors amb temporitzador d'encesa
- 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 amb càmera d'aire i baixa emissivitat per evitar les pèrdues de calor
- Cortines d'aire
- Aigua calenta recuperada de l'escalfor de les màquines de climatització
- Rentavaixelles amb intercanviador de temperatura
- Acumuladors d'aigua amb circuit de retorn amb plaques solars

D'aquesta manera s'ha aconseguit mantenir una gran estabilitat en el consum d'energia elèctrica:

CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
2018	2019	2018	2019	2018	2019
2.033.649 kWh	2.269.851 kWh	18.681.451 kWh	19.701.758 kWh	659.404 kWh	578.893 kWh

Al 2019 Viena ha començat a desenvolupar un projecte per a la implantació de plaques foto-voltaiques. Amb aquestes i altres iniciatives de millora contínua, Viena posa en relleu el seu compromís amb la sostenibilitat del consum energètic.

Consum de gas natural:

A Viena el consum de gas natural és molt residual als diferents centres:

CCPP		PUNTS DE VENDA	
2018	2019	2018	2019
594.797 kWh	636.215 kWh	160.676 kWh	138.858 kWh

*Es corregeix la dada de 2018, que es va presentar en MWh

Consum de gasoil:

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

Per tal de minimitzar l'empremta logística, Viena treballa en l'eficiència del seu model d'aprovisionaments. En aquest sentit, hi ha iniciatives diverses orientades a:

- Optimitzar les entregues als restaurants
- Assegurar la plena ocupació dels camions en les seves diferents rutes
- Treballar amb vehicles amb motors més eficients

D'altra banda, el fet de comptar amb un pla de manteniment preventiu adequat i amb l'optimització dels equips energètics, ha fet possible una millora en el consum.

Consum de gasoil:

CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
2018	2019	2018	2019	2018	2019
89.162 L	104.801 L	101.861 L	22.037 L	8.728 L	30.823 L

* Punts de Venda: la diferència significativa en el consum ve donada per l'optimització del manteniment de la xarxa elèctrica.

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 mateixa activitat de la companyia; és per això que Viena treballa de manera efectiva en la seva segregació i el seu tractament.

Viena treballa, doncs, 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. Alhora, en la majoria de casos, la recollida fora de l'establiment es fa 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 els productes envasats que es poden consumir fora dels seus establiments i que no pot segregar ni gestionar la mateixa empresa (fonamentalment envasos i cartró). D'aquesta manera, s'estableixen mesures per evitar el possible impacte negatiu derivat de fer una segregació incorrecta.

La despesa realitzada per protegir el medi ambient a través de la recollida selectiva de residus, tant directa com a través del SIG, s'ha vist incrementada el darrer any (286.913 €) en comparació al 2018 (261.922 €).

La gestió dels residus la duu a terme específicament cada centre :

CCPP	2018	2019
RESTES CARNIS	10,6 Tn	20 Tn
MASSA SECA	34 Tn	31,17 Tn
RESIDUS MUNICIPALS	94 Tn	88,61 Tn
OLIS DE FREGIR	8,3 Tn	21,6 Tn
PAPER I CARTRÓ	21 Tn	36,1 Tn
PLÀSTIC	10,4 Tn	12,02 Tn
LLOTS	26,6 Tn	30,1 Tn
FUSTA	27 Tn	22,5 Tn

OFICINES	2018	2019
OLIS DE FREGIR	0 Tn	0 Tn
PAPER I CARTRÓ	1,1 Tn	0,8 Tn
PLÀSTIC	0,5 Tn	0,4 Tn
APARELLS ELECTRÒNICS	1,8 Tn	2,96 Tn

PUNTS DE VENDA	2018	2019
OLIS DE FREGIR	136 Tn	146 Tn



COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

Prevenió dels residus

No hi ha millor manera de gestionar residus que no generar-los. En aquesta línia, 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 s'adapten millor a les condicions dels nostres productes, des de diferents vessants i seguint aquests objectius:
 - Disminució del pes del material usat per a 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 es va definir el 2018 i es portarà a terme al llarg dels propers tres anys, fent verificacions anuals per controlar-ne el progrés.

2. Implementar als Punts de Venda una sèrie de mesures enfocades a reduir el consum de plàstic d'un sol ús. Actualment, Viena ha treballat en:
 - La substitució de la base de l'envàs de les amanides per una de material compostable de fibra de canya.
 - L'eliminació dels coberts de plàstic d'un sol ús, canviant-los per coberts d'acer inoxidable reutilitzables, per al consum al local.
 - La substitució de les forquillettes de plàstic de les patates fregides per unes de fusta provinent de boscos sostenibles i, per tant, compostables.

Gràcies a aquestes iniciatives, vam estalviar al planeta 28 tones de plàstic.

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

Economia circular

La majoria dels residus que Viena genera són valoritzats, és a dir, formen part d'una economia circular en què se'n fa un reaprofitament. Concretament:

- Restes de carnis i de pa: després del tractament corresponent, passen a formar part de pinsos
- Oli de fregir: s'utilitza 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: es reutilitza 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 continuar buscant alternatives sostenibles.

**El passat 2019 vam
estalviar al planeta
28 tones de plàstic.**

**Si tots sumem,
el canvi és possible.**

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

Contaminació

Emissions atmosfèriques i canvi climàtic

Les fonts principals 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 centres de producció i del consum elèctric.

Com ja s'ha comentat anteriorment, l'electricitat que fa servir Viena prové en la seva totalitat de fonts d'energia renovable, factor que s'ha traduït en una reducció molt significativa del nivell d'emissions i, per tant, de l'impacte que l'empresa exerceix sobre el medi ambient.

Les emissions atmosfèriques:

	CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
EMISSIONS DIRECTES (t CO ₂)	256	418	292	89	25	88
EMISSIONS INDIRECTES (t CO ₂)	653	0	5.997	0	212	0
EMISSIONS TOTALS (t CO ₂)	909	418	6.289	89	237	88

*Les emissions indirectes resulten de l'ús de l'energia elèctrica

Contaminació acústica

La contaminació acústica s'ha considerat un factor innocu per a la companyia, tenint en compte l'avaluació tècnica que se n'ha fet i l'aprovació dels projectes presentats als diferents ajuntaments de cada localitat on Viena opera, tant per la ubicació dels centres, com per l'activitat que s'hi fa. El 2019, igual que el 2018, s'han portat a terme tres sonometries, totes elles amb resultat favorable.

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 patogen, totes aquestes instal·lacions estan certificades en el seu compliment segons acreditació ENAC. Durant el 2019 s'han dut a terme totes les actuacions i tots els controls necessaris per garantir l'absència de contaminació en els circuits d'aigua.

Protecció de la Biodiversitat

La majoria dels centres d'Establiments Viena estan ubicats en entorns urbans on no s'identifiquen potencials impactes sobre la biodiversitat. Tanmateix, tots els centres disposen de la llicència corresponent 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 del compliment legislatiu obligat, 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 continuar treballant i millorant les seves pràctiques en aquest àmbit de manera 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, tasca en la qual té un paper molt destacat el talent de les més de 1.800 persones que formen la companyia.

Des del principi, Viena ha destacat perquè disposa d'un model tradicionalment molt potent i diferenciat en termes de gestió de l'equip humà, de manera que aquesta tasca ha estat reconeguda tant en l'àmbit empresarial com en el social. En aquest aspecte, cal destacar tant l'aposta de la companyia per una ocupació estable i de qualitat, com l'esforç que fa en promoció, conciliació, formació i remuneració.

Viena disposa també d'un Conveni Propi que 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 el 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 —cadascun 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. Aquests 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 el 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, 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.



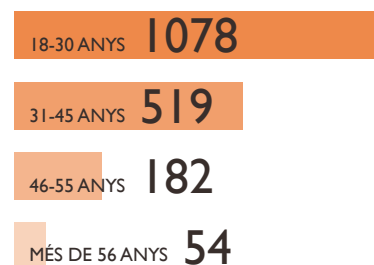
L'EQUIP

L'equip Viena està format per un col·lectiu de 1.833 persones⁵, a tancament del 2019, distribuïdes entre els restaurants, els centres de producció i les oficines centrals. És a dir, el número de treballadors augmenta en 88 persones respecte les 1.745 que hi havia el 2018, en part, gràcies a l'obertura de 6 nous locals durant el 2019. El 95,3% treballen a Catalunya, el 1,7% a la Comunitat Valenciana i el 2,9% a Andorra.

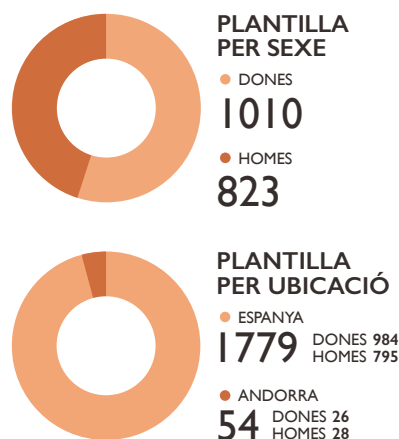
Es tracta d'un equip jove, amb una mitjana d'edat de 31 anys amb el 58,8% de la plantilla amb una edat inferior a 30 anys. El 55% de l'equip són dones, i el 45%, homes.

Viena està compromesa amb les persones amb discapacitat, els garanteix la seva accessibilitat i vetlla perquè 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 mateixes famílies. L'empresa aposta per la contractació directa de persones amb discapacitat. En aquest sentit, són 33 les persones de l'equip amb una discapacitat igual o superior al 33%.

PLANTILLA PER EDAT



⁵La mitjana anual d'empleats ha estat de 1.788 persones el 2019.



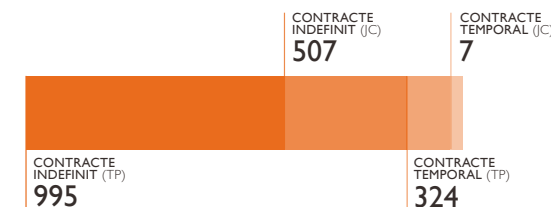
UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

Viena aposta per una ocupació de qualitat. I les xifres de contractació així ho denoten, ja que el 81,9% dels contractes són indefinits. Alhora ofereix dos tipus de contracte, a jornada completa i a temps parcial, els quals faciliten la flexibilitat dels equips; a més, contribueixen també a la conciliació de la vida personal dels treballadors, ja que els atorguen una flexibilitat més gran en termes d'horaris i dies de la setmana treballats, cosa que els ajuda a compaginar la seva activitat professional amb d'altres de tipus personal.

DISTRIBUCIÓ PER CATEGORIA, SEXE I EDAT

		18-30 ANYS		31-45 ANYS		46-55 ANYS		56-65 ANYS		TOTAL	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	DONES	1	0	16	17	5	7	0	0	22	24
	HOMES	1	3	33	30	9	9	5	6	48	48
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS DE FORMACIÓ	DONES	1	0	10	10	7	6	2	2	20	18
	HOMES	0	0	18	16	4	7	2	2	24	25
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIU, ALTRES TÈCNICS	DONES	75	92	140	139	40	40	4	4	259	275
	HOMES	81	80	77	86	15	18	7	7	180	191
EQUIP BASE	DONES	424	447	174	151	71	75	21	20	690	693
	HOMES	385	456	83	70	21	20	13	13	502	559

MODALITAT DE CONTRACTE



JC: Jornada Completa TP: Temps Parcial

*Es recalculen les dades de l'exercici 2018 degut a un canvi en el criteri de consolidació de les categories professionals aplicat al 2019.

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

Algunes iniciatives que la companyia ha implantat 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 per al perfil d'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. Possibilitat de fer jornada intensiva els divendres i dies assenyalats.

En termes de conciliació de la vida laboral i familiar, Viena defensa la 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

Anualment s'estableix un calendari laboral, que es negocia amb els representants dels treballadors, en què 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, 8 hores menys que el 2018.

DISTRIBUCIÓ DELS CONTRACTES

		18-30 ANYS				31-45 ANYS				46-55 ANYS				56-65 ANYS				TOTAL			
		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019	
		CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	JC	DONES	1	0	0	0	16	0	17	0	5	0	7	0	0	0	0	22	0	24	0
		HOMES	1	0	3	0	33	0	30	0	9	0	9	0	5	0	6	48	0	48	0
	TP	DONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		HOMES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS FORMACIÓ	JC	DONES	1	0	0	0	9	0	9	0	7	0	6	0	1	1	1	18	1	16	1
		HOMES	0	0	0	0	18	0	16	0	4	0	7	0	2	0	1	24	0	24	1
	TP	DONES	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0
		HOMES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIU, ALTRES TÈCNICS	JC	DONES	18	1	21	1	91	1	96	0	31	1	29	0	4	0	4	144	3	150	1
		HOMES	30	0	25	0	52	0	55	1	12	0	15	0	7	0	7	101	0	102	1
	TP	DONES	56	0	69	1	48	0	43	0	8	0	11	0	0	0	0	112	0	123	1
		HOMES	51	0	55	0	25	0	30	0	3	0	3	0	0	0	0	79	0	88	0
EQUIP BASE	JC	DONES	4	0	2	0	67	0	56	0	30	0	35	0	9	0	7	110	0	100	1
		HOMES	4	0	3	2	23	0	19	0	12	0	10	0	11	0	11	50	0	43	2
	TP	DONES	250	170	296	149	105	2	95	0	41	0	40	0	12	0	12	408	172	443	149
		HOMES	244	137	279	172	59	1	49	2	9	0	10	0	2	0	2	314	138	340	174

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

*Es recalculen les dades de l'exercici 2018 degut a un canvi en el criteri de consolidació de les categories professionals aplicat al 2019.

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

Durant el 2019, s'han produït 167.063 hores d'absentisme vs. les 175.185 hores del 2018. El 75% de les quals es deuen a causes d'incapacitat temporal; un 12%, a baixes per maternitat o paternitat; un 6%, a accidents de treball, i un 6%, a altres motius.

El 2019 hi ha hagut 793 altes, 52 més que el 2018, i 59 acomiadaments versus els 48 de 2018.

DISTRIBUCIÓ DELS ACOMIADAMENTS

		18-30 ANYS		31-45 ANYS		46-55 ANYS		56-65 ANYS		TOTAL	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	DONES	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
	HOMES	0	0	1	0	2	0	0	0	3	0
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS DE FORMACIÓ	DONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	HOMES	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIU, ALTRES TÈCNICS	DONES	2	0	4	5	3	3	1	0	10	8
	HOMES	2	1	1	3	0	0	0	0	3	4
EQUIP BASE	DONES	8	11	5	4	3	4	1	1	17	20
	HOMES	13	19	1	5	0	1	0	1	14	26

Cada 5 anys es fa una diagnosi del resultat obtingut per tal de crear un nou Pla amb l'assignació de noves accions a dur a terme. Les accions dutes a terme per la Comissió d'Igualtat durant l'any 2019 van ser les següents:

- Formació a tot el col·lectiu de Serveis Centrals i Gerents en Compliment Normatiu, especialment en respecte per la diversitat i foment de la igualtat

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 937 457 234) per facilitar el procés als treballadors afectats. L'any 2019 la Comissió d'Investigació d'Assetjament va rebre quatre denúncies a través d'aquest canal. Després de seguir el procés establert pel Protocol d'Actuació abans esmentat i reunir-se amb les parts implicades, va concloure les quatre denúncies com a no fundades (vs. 1 denúncia rebuda al 2018, no fundada) i va establir les mesures necessàries per evitar futurs conflictes.

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 el 2019, més de 100 persones han gaudit d'una promoció dins del Viena, assumint nous reptes i responsabilitats i creixent professionalment juntament amb la companyia.

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 fa el seguiment.

*Es recalculen les dades de l'exercici 2018 degut a un canvi en el criteri de consolidació de les categories professionals aplicat al 2019.

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 aquesta línia, aposta per una formació contínua, tant teòrica com pràctica, que vol fomentar l'excel·lència de l'equip.

Una mostra del compromís de la companyia en aquest àmbit, és la constant creació de noves formacions i actualització de les ja existents. 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, s'ha creat una **Plataforma Digital** amb l'objectiu de facilitar aquests processos formatius. Aquesta plataforma, anomenada **Aula Viena**, ajuda a que tots els treballadors puguin realitzar formacions de manera còmoda des de l'ordinador, mòbil o tauleta, independentment del moment i el lloc on es trobin. D'aquesta manera, sempre disposen de tots els continguts actualitzats per realitzar les seves tasques de la millor manera possible.

Per tal de tenir una millor planificació i un bon control de les diferents accions formatives, anualment s'estableix un **Pla de Formació** per a cada centre de treball, que vol 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 2019, Viena va dur a terme més de 36.000 hores de formació vs. les 32.000 hores de 2018. La formació mitjana va ser de 20,36 hores per treballador, amb una aposta clara pels equips base dels diferents centres de treball.

HORES DE FORMACIÓ 2019

	2018		2019	
DIRECTORS, CAPS DE ZONA I GERENTS	3.365	10%	3.739,5	10%
CAPS D'ÀREA I TÈCNICS DE FORMACIÓ	843	3%	1.299	4%
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS I TÈCNICS	6.854	21%	9.330	26%
EQUIP BASE	21.679	66%	22.038,5	61%
TOTAL HORES DE FORMACIÓ	32.741		36.408	
PROMIG D'HORES PER TREBALLADOR	19,56		20,36	

SALARIS I BENEFICIS SOCIALS

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

Tradicionalment ha intentat recompensar el compromís i l'esforç amb unes condicions salarials que estiguin per sobre de la mitjana 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 fixa i una altra de variable; aquesta última és la que permet compartir l'1% de la recaptació 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.

En termes de beneficis socials, Viena també ha implantat diverses iniciatives:

- **La Beca Viena:** Orientada al col·lectiu dels estudiants que treballen a la companyia, la beca els ajuda a finançar part dels estudis, sempre que tinguin bons resultats acadèmics. El 2019, s'han atorgat 217 beques, 42 més que al 2018 ja que l'antiguitat requerida per poder beneficiar-se de la beca, ha disminuït d'1 any als 6 mesos.
- **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 ha negociat per als treballadors unes condicions especials amb mútues i proveïdors externs.

A continuació es detallen remuneracions mitjanes segons categoria professional:

		18-30 ANYS		31-45 ANYS		46-55 ANYS		56-65 ANYS	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	DONES	27.077,36	0	49.022,53	50.171,74	53.717,94	51.876,76	0	0
	HOMES	31.613,51	27.857,38	42.689,94	40.838,99	52.840,63	58.714,50	48.844,74	55.047,92
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS DE FORMACIÓ	DONES	29.516,87	0	35.758,02	39.009,31	24.206,80	32.027,33	25.126,39	20.532,28
	HOMES	0	0	33.656,07	41.471,04	43.317,99	51.154,29	49.875,81	51.690,22
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS, ALTRES TÈCNICS	DONES	20.028,75	21.061,15	20.897,58	22.732,68	21.070,91	23.246,43	20.794	23.187,30
	HOMES	19.812,01	21.768,84	22.028,04	23.829,13	28.472,32	28.153,32	25.618,88	33.217,03
EQUIP BASE	DONES	14.235,15	14.209,53	17.231,48	17.395,63	19.246,13	18.282,37	18.397,96	17.953,33
	HOMES	14.525,81	14.291,51	17.062,73	17.682,49	18.107,04	19.632,37	18.173,52	19.741,66

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

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

	HOMES	DONES	DIFERÈNCIA	BRETXA SALARIAL
SBA MITJÀ 2018	18.266,14 €	17.431,02 €	835,12 €	4,8 %
SBA MITJÀ 2019	18.447,89 €	17.572,69 €	875,20 €	5%

DISTRIBUCIÓ RETRIBUCIÓ MITJANA CONSELL

	REPRESENTACIÓ		RETRIBUCIÓ MITJA	
	2018	2019	2018	2019
CONSELLERS (FEMENI)	2,5	2	20.311 €	21.871 €
CONSELLERS (MASCULÍ)	5,5	5	36.232 €	46.338 €

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

*Es recalculen les dades de l'exercici 2018 degut a un canvi en el criteri de consolidació de les categories professionals aplicat al 2019.

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, d'una importància vital, 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 a tots els centres de treball, en termes de seguretat i salut en el treball (SST).

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

- Prevenir qualsevol dany de qualsevol treballador
- Complir els requisits legals aplicables
- Integrar la SST en la gestió global de l'empresa
- Dissenyar llocs de feina, processos i instal·lacions dirigits 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 contracten a un tercer. En referència als locals d'Andorra i atesa 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 representants de la part social. Cada trimestre es convoca una reunió i addicionalment es tracten temes puntuals.

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

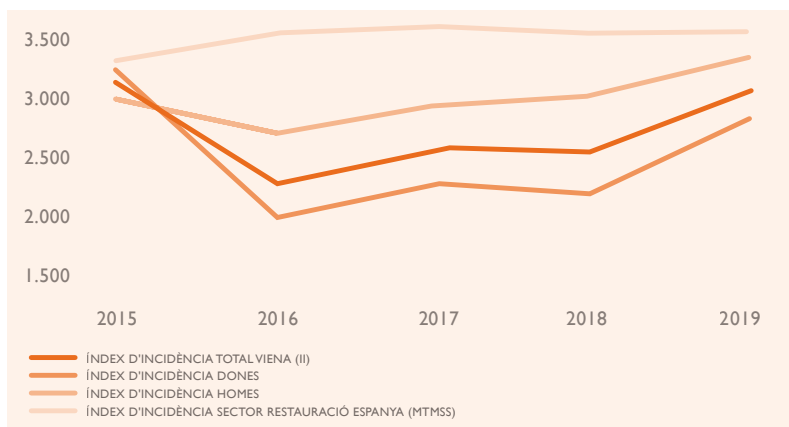
Per tal d'assegurar el manteniment adequat d'aquest sistema de gestió, anualment Viena és auditada per un tercer extern. L'última auditoria va concloure amb resultat satisfactori. A més, disposa d'un sistema d'auditories periòdiques, que afecten els restaurants i els centres de producció.

En definitiva, l'objectiu de tot aquest sistema és garantir la seguretat i la salut de l'equip Viena. I les dades en confirmen l'eficàcia 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

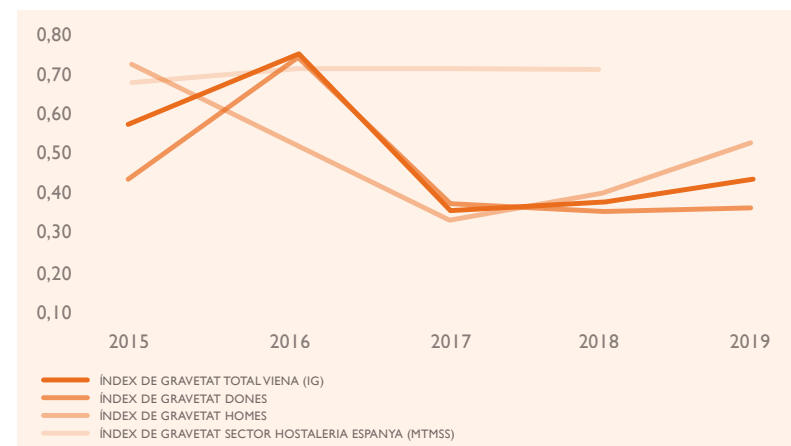
Índex d'Incidència: (Núm. d'accidents amb baixa no in itinere / Núm. de treballadors) x 10⁵



Se situa a 3.103 (2.871 en el cas de les dones i 3.402 en el dels homes, en tots els casos inferiors al sector de restauració, el qual és de 3.681). Dades Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2019.

El 2018 els valors van ser de 2.570 (2.213 dones i 3.038 homes).

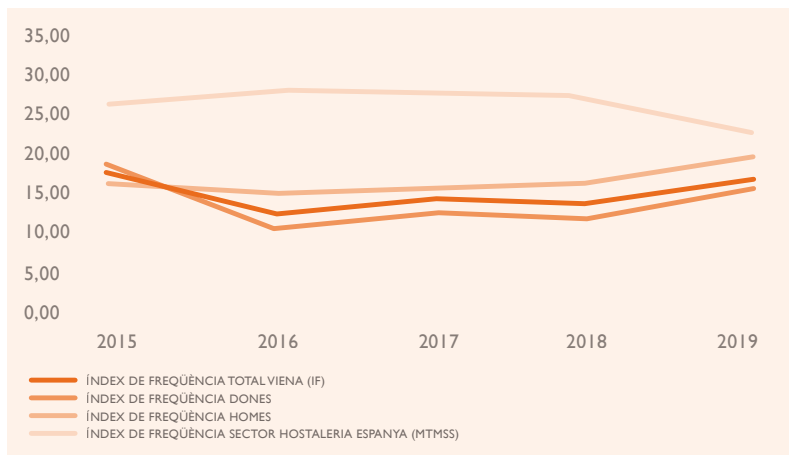
Índex de Gravetat: (Núm. jornades perdudes / Núm. d'hores treballades) x 10⁵



Se situa a 0,44 (0,36 en el cas de les dones i 0,53 en el dels homes, en tots els casos inferiors al sector de restauració de l'any anterior, el qual és de 0,73). Dades Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2018)

El 2018 els valors van ser de 0,38 (0,36 dones i 0,40 homes).

Índex de Freqüència: (Núm. d'accidents amb baixa / Núm. d'hores treballades segons conveni) x 10⁵



Se situa a 17,35 (16,02 en el cas de les dones i 18,99 en el dels homes, en tots els casos inferiors al sector de restauració de l'any anterior, el qual és de 24,3). Dades Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2019).

El 2018 els valors van ser de 14,28 (12,30 dones i 16,88 homes).

El 2019 hi ha hagut 57 accidents amb baixa laboral (29 dones i 28 homes), de baixa gravetat i la majoria relacionats amb caigudes y relliscades.

El 2018 es van produir 45 accidents amb baixa laboral (22 dones i 23 homes).

Durant els anys 2018 i 2019 no s'ha produït cap malaltia professional en cap dels centres de treball.

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

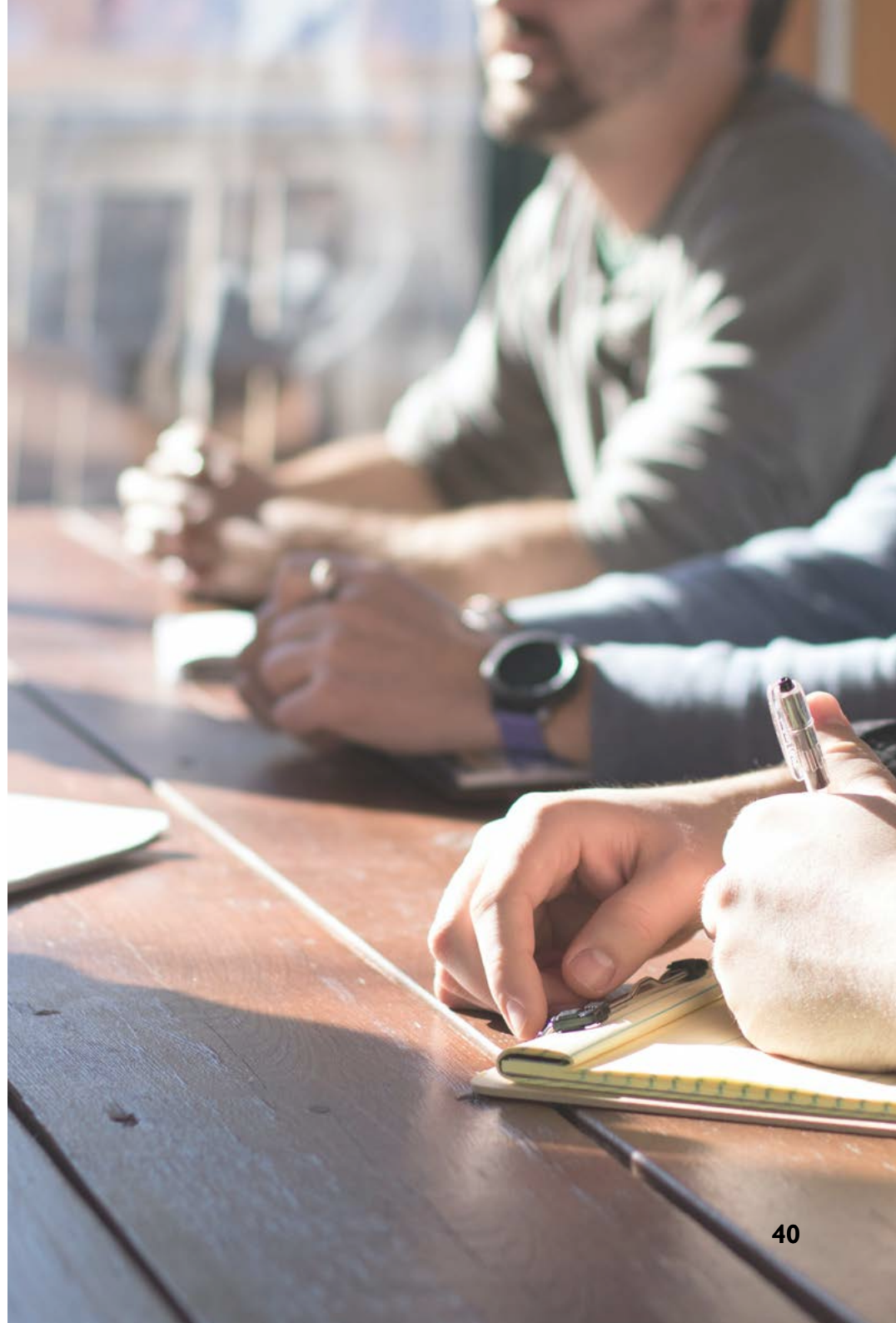
COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

RELACIONS SOCIALS

Establiments Viena facilita i dona suport als 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 propi⁶. L'actual té vigència de l'1 de juny de 2017 fins al 31 de desembre de 2021.

⁶Actualment està vigent el VII Conveni, el qual recull totes les mesures i tots els mecanismes de diàleg, i inclou tots els treballadors de la companyia.



CONTRIBUINT A LA SOCIETAT



CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

SOCIETAT

Des del principi, Viena ha estat una companyia integrada al seu entorn i preocupada per intentar contribuir-hi de manera honesta i en la mesura de les seves possibilitats.

En aquest aspecte, Viena creu que no hi ha millor contribució que la de crear ocupació estable i de qualitat. El 2019, la companyia ha obert 6 nous restaurants, els quals han suposat una inversió de 7,7 milions d'euros arreu del territori i la creació de 85 nous llocs de treball. Aquesta iniciativa té efectes positius lligats al desenvolupament i a la promoció dels equips, i també a la seva aportació a l'activitat industrial i a l'entorn en el qual s'implanta.

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

Viena aposta també per la contractació directa de persones amb discapacitat garantint la seva necessitat d'accedir a un lloc de treball i vetllant perquè puguin tenir un desenvolupament professional digne i adequat a les seves necessitats.

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

El 2018 Viena va posar en marxa la iniciativa "Cèntim a cèntim", pionera en restauració, que permet als seus clients arrodonir l'import de la seva comanda i fer una donació a un projecte solidari. Gràcies a la tecnologia desenvolupada per la startup Worldcoo, Viena dona visibilitat a projectes socials i alhora ofereix una manera senzilla de ser solidari; fàcil i integrada a la rutina dels seus clients.



El 2019, la companyia va aconseguir una recaptació de 321.707,17 € gràcies a les micro-donacions dels seus clients i a la col·laboració directa amb 3 entitats:

- Fundació Pasqual Maragall (167.578,96€).
- Gasol Foundation (82.306,65€)
- Fundació Ampans (71.821,56€)

Amb aquestes donacions, els clients Viena han donat suport a 3 projectes de disciplines molt diferents però igual d'importants:

- **Fundació Pasqual Maragall:** tota l'ajuda s'ha destinat a la Unitat de Recerca Clínica en Prevenció de la Demència, impulsada pel centre de recerca de la Fundació, que estudia el risc de desenvolupar demència a cinc anys vista en persones amb un risc accentuat de patir la malaltia.

- **Gasol Foundation,** les donacions s'han destinat a l'elaboració de l'estudi pioner PASOS, per avaluar l'activitat física dels nens/es de 8 a 16 anys.

- **Fundació Ampans,** amb l'import recaptat es promou la inserció laboral de persones amb discapacitat intel·lectual o en situació de vulnerabilitat, perquè puguin desenvolupar els seus projectes de vida, oferint-los suport i ajudant-los a crear oportunitat que ho facin possible.



CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

Cal destacar altres iniciatives, com la col·laboració que Viena fa des de fa anys amb La Marató de TV3, servint càtering per als voluntaris. També les Visites d'Escoles que Viena organitza al seu centre de producció de productes carnis, i, per on passen cada any una mitjana de 1000 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 a aquestes iniciatives ha estat de 70.501 euros⁷ el 2019.

Finalment, i com a prova del compromís de Viena amb la societat, val la pena esmentar el pagament de tributs i d'impostos, els quals el 2019 han suposat una aportació, tant directa com indirecta, de més de 14.562.756 € 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.

	2018	2019
SEGURETAT SOCIAL	9 M	9,8 M
IVA + IGI	1,6 M	1,4 M
IRPF I TAXES RENDIMENT	2,5 M	2,6 M
IMPOST SOCIETATS	1,4 M	0,9 M
ALTRES TAXES	0,8 M	0,8 M

⁷L'any 2019 Viena ha aportat 44.703 € (50.007 € al 2018) en concepte d'associacions i patrocinis i 25.799 € (17.001 € al 2018) a fundacions, +5 % vs 2018.

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 establir un procés de millora contínua del negoci. Aquesta és una tasca fonamental i transversal en la qual 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 els seus plantejaments i, si fos el cas, també les queixes i reclamacions oportunes.

En aquest sentit, els clients disposen dels fulls oficials de reclamació, que 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.

Alhora, el client disposa també d'un canal tant offline com online on pot fer arribar tot tipus de suggeriments, queixes o felicitacions a Viena. El 2019,

Viena ha dut a terme una sèrie d'accions dirigides a millorar el procés de recollida i tractament de les dades amb l'objectiu d'observar un estricte compliment legal i garantir-ne la seva gestió i tractament. D'aquesta manera, les dades personals dels clients es gestionen ara exclusivament de manera digital via web: **www.viena.es**

El 2019, Viena ha gestionat un total de 4.859 reculls d'opinió (4.656 el 2018), el 81 % dels quals fan referència a suggeriments i consultes i la resta, a comentaris i queixes (el 2018, 85 % de suggeriments i consultes i la resta comentaris i queixes). A més, s'han registrat 59 fulls de reclamació dels quals només 3 van arribar a l'OMIC (el 2018, 50 fulls de reclamació amb 3 comunicacions de l'OMIC). Totes les comunicacions rebudes van ser gestionades tant el 2019 com el 2018.

Finalment, Viena continua apostant per les Xarxes Socials, les quals representen 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 15.000 seguidors, que segur continuarà creixent al llarg dels propers anys.



	2018	2019
	2.900	6.158
	5.478	6.183
	2.100	2.785

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 l'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 d'escollir 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 sobre la base dels requisits legalment exigibles d'acord amb la legislació vigent. En termes de benestar animal, tots disposen dels certificats i compliments legals.

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 amb el que marca la llei.

En el marc de la ISO22000, la companyia continua duent a terme l'homologació de tots els seus productes i proveïdors sobre la base d'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.

Igualment es realitza una supervisió continua dels mateixos per garantir el correcte compliment dels estàndards definits.

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



El fet de comptar amb un sistema de Gestió de la Qualitat robust, i treballar cada vegada més amb proveïdors certificats, ha permès focalitzar millor els recursos sobre aquells proveïdors amb un índex de risc més alt. Alhora, periòdicament s'avaluen les no conformitats que es puguin donar i, si és necessari, s'activen els plans d'accions derivats. Concretament, el 2019 vs. el 2018 s'ha generat un 19% menys de desviacions provocades per proveïdors externs.

L'any 2019 es van dur a terme 3 auditories presencials (7 al 2018) i 10 revisions de documentació (16 al 2018), el que suposa un 36% i un 57% menys respecte el 2018.

	2018	2019
AUDITORIES PRESENCIALS	7	3
REVISIONS DOCUMENTALS	16	10
DESVIACIONS GENERADES PER PROVEÏDORS	6.651	5.411

ANNEX COVID19



CONTEXT

El 30 de gener de 2020, l'Organització Mundial de la Salut (OMS) va declarar l'emergència sanitària internacional davant la ràpida expansió del coronavirus, amb l'objectiu d'augmentar la coordinació entre totes les xarxes sanitàries nacionals al món amb la finalitat de prendre majors mesures de prevenció i homogeneïtzar programes de tractament, quarantena i conscienciació.

Com a resultat de l'expansió del virus, més de la meitat de la població mundial ha estat sotmesa a algun tipus de confinament, s'ha imposat el distanciament social i gran part dels desplaçaments han quedat restringits o aturats. L'afectació en l'activitat econòmica ha provocat una greu recessió per tot el planeta, d'impacte encara desconegut i no quantificat.

Els primers casos a Espanya es van detectar al febrer. El virus es va estendre per tot el país en qüestió de setmanes, i el Govern va decretar l'Estat d'Alarma el 14 de març del 2020, segons el Reial Decret 463/2020, del mateix dia, per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19, mesura que va anar acompanyada del confinament de la població fins al 21 de juny, quan es produeix l'entrada a la denominada "nova normalitat". A dia d'avui la situació és molt incerta i la crisi continua amb nombrosos rebrotos arreu del planeta.

QUÈ ÉS LA COVID 19?

Covid-19 és l'acrònim de l'anglès "coronavirus disease 2019", és a dir, "malaltia per coronavirus 2019". Es tracta de la infecció causada pel coronavirus sorgit a Wuhan (Xina) al desembre de 2019. I què és un coronavirus? Els coronavirus són una extensa família de virus que poden causar malalties a animals i persones. Batejat inicialment com "virus de Wuhan" en referència al lloc on va sorgir; recorda a infeccions com el síndrome respiratori per coronavirus d'Orient Mitjà (MERS) o el síndrome agut respiratori greu (SARS). Aquest tipus d'epidèmies acostumen a ser provocades per virus d'animals que utilitzen àcid ribonucleic (ARN) com a material genètic per a mutar i acabar transmetent-se a altres éssers vius.

Tal i com indica l'OMS, una persona pot contraure la covid-19 a l'entrar en contacte amb algú infectat amb el virus. "La malaltia pot propagar-se de persona a persona a través de minúscules gotes procedents del nas o de la boca que surten disparades quan una persona infectada tos o exhala". Aquestes gotes cauen sobre els objectes i superfícies que rodegen la persona, de manera que altres persones poden contagiar-se si toquen aquests objectes o superfícies i posteriorment es toquen els ulls, el nas o la boca. També poden contagiar-se si inhalen les gotes que la persona infectada escampa al tossir o exhalar.

Font: El Confidencial (Secció Alimente)

ON SOM NOSALTRES?

El 14 de març de 2020, Establiments Viena, SA procedeix al tancament de tots els restaurants de la cadena i els centres de producció, aturant tota l'activitat productiva i comercial.

La companyia afronta la gestió de la crisi posant l'enfoc en 3 objectius clars: la Seguretat i Salut de les persones, tant clients com treballadors; l'adaptació i compliment del nou entorn normatiu, i la continuïtat del negoci.

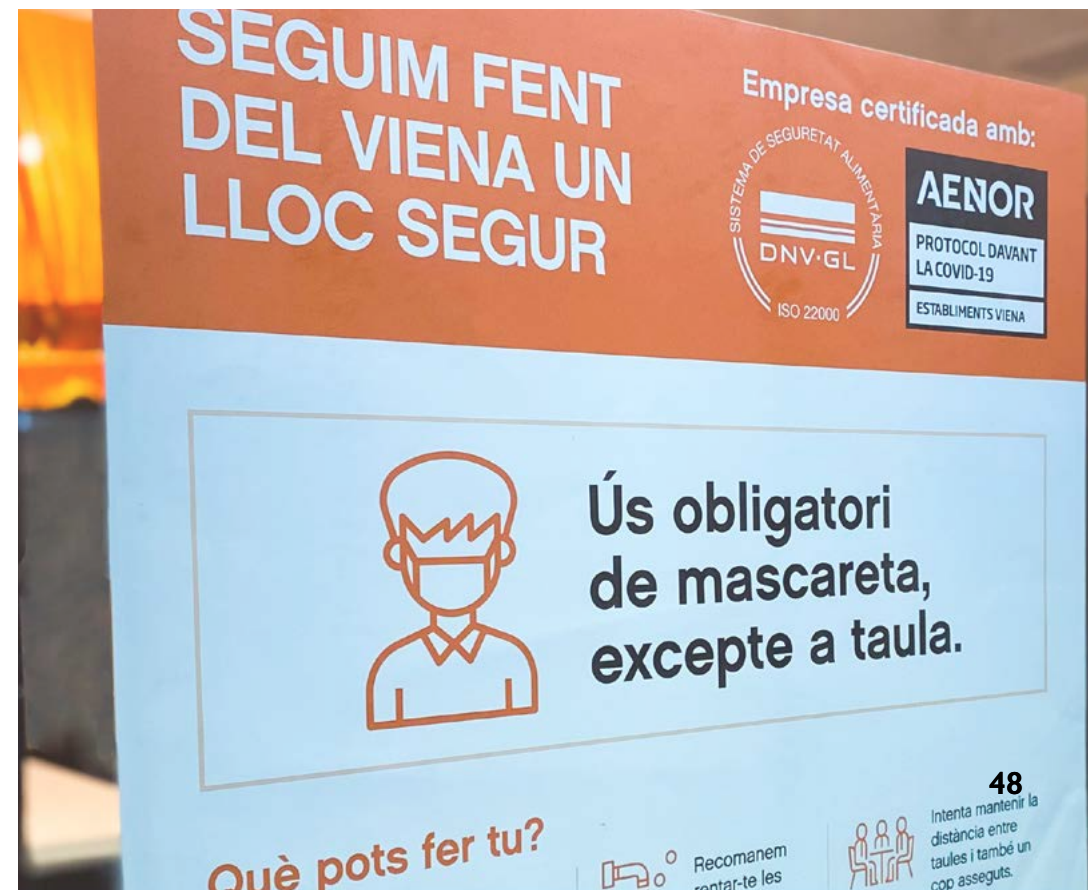
En aquest sentit, al juliol obté la certificació AENOR PROTOCOL DAVANT LA COVID19 la qual avala el compliment normatiu relacionat, les bones pràctiques en la implantació de mesures de seguretat i d'higiene aplicades per la companyia en la gestió del coronavirus, així com el seu compromís per evitar-ne la propagació.

El procés de certificació ha auditat exhaustivament totes les mesures implantades per Viena en termes de salut laboral, bones pràctiques de neteja i d'higiene, mesures organitzatives, mesures de protecció, formació, informació i comunicació.



A tancament d'aquesta memòria, Viena ha iniciat de nou la seva activitat, reobrint restaurants i centres de producció en funció dels criteris i directrius marcats per les autoritats competents i de les possibilitats i objectius de negoci.

La situació segueix sent anòmala i de gran inestabilitat i caldrà veure l'evolució dels propers mesos i les implicacions individuals i col·lectives d'aquesta crisi. En qualsevol cas, Viena continuarà treballant amb responsabilitat i il·lusió per continuar fent viable aquest projecte compartit.



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	35	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	I 03
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	I 03
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país;	40	I 02-41
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	I 03
La quantitat total d'hores de formació per categories professionals	36	404-1
Igualtat		
Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	42	I 03
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	I 03
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	15-16-35	103
Prevenició dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos;	15-16-17-18-35	102-16
Denúncies per casos de vulneració de drets humans;	18-35	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

VIENNA