MEMÒRIA D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

2020

VIENA

#socvienes

MISSATGE DEL PRESIDENT I CONSELLER DELEGAT P. 3

LA COMPANYIA I EL MERCAT P. 4

IMPACTE COVID19 P. 10

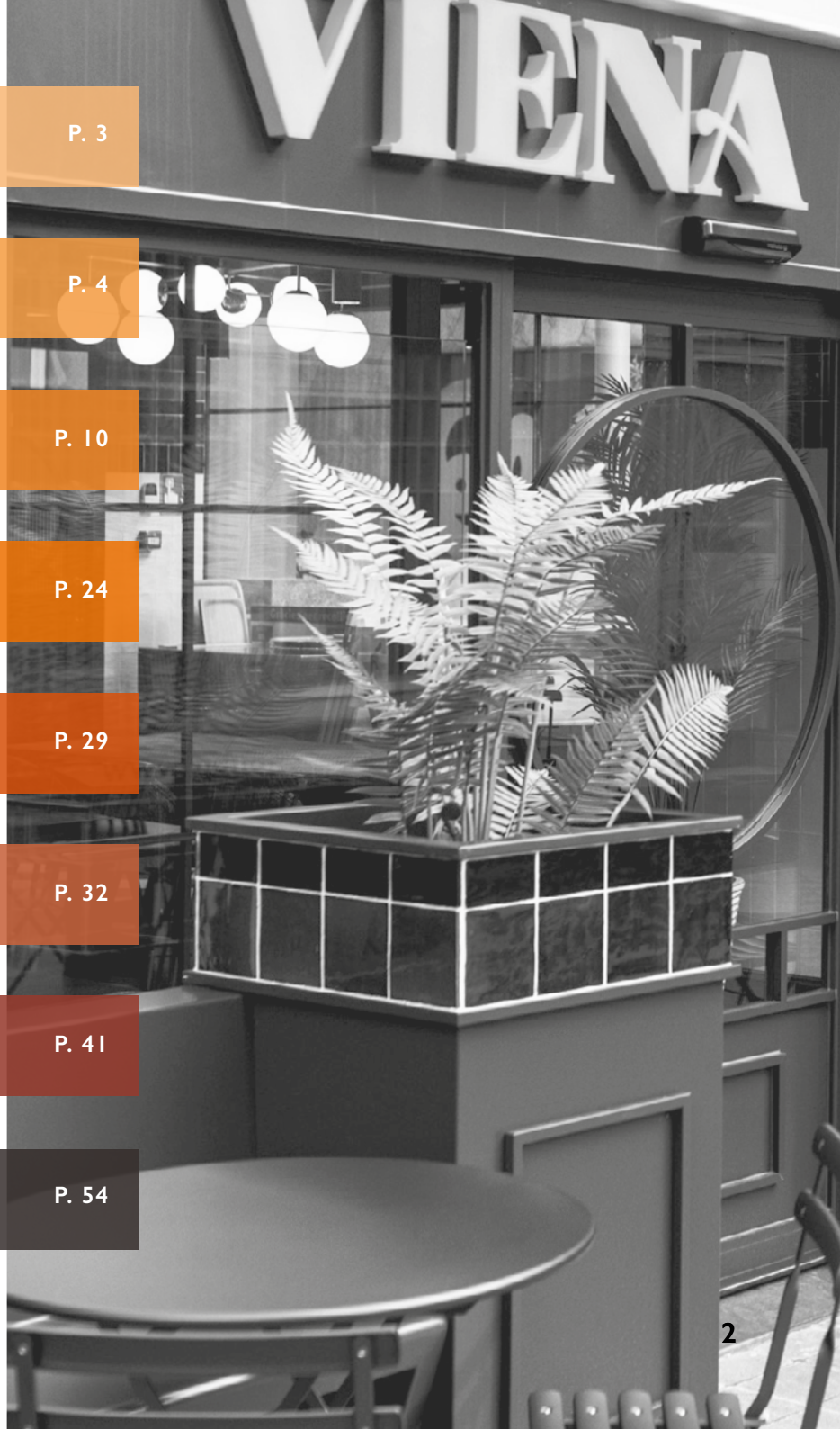
MODEL DE COMPLIMENT P. 24

COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA P. 29

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT P. 32

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT P. 41

CONTRIBUINT A LA SOCIETAT P. 54



MISSATGE DEL PRESIDENT I CONSELLER DELEGAT

Vull començar fent palès el meu record envers les persones, que al llarg d'aquests mesos han patit la malaltia de prop.

El 2020 ha estat un any que no oblidarem. Un any dur i inesperat, marcat i definit per la pandèmia de la Covid19 i la crisi global, sanitària, social i econòmica que se'n deriven.

Les afectacions han estat àmplies i desiguals, i el Sector de la Restauració un dels més impactats i damnificats per l'aturada, pràcticament total, de l'activitat des del passat mes de Març. Amb una aportació de més del 6% del PIB espanyol i una ocupabilitat de prop de 2 milions de persones, les administracions públiques ens van fer saber, d'un dia per l'altre, que érem un col·lectiu de persones i un sector d'empreses, no essencials i per tant prescindibles. Amb tot el que això comporta. La gestió improvisada de normatives i d'actuacions i les ajudes, pràcticament inexistents, ens han abocat a un entorn caòtic, econòmicament insostenible i de gestió extremadament complexa.

Mai abans, en més de 50 anys d'història, ens havíem trobat amb un escenari com l'actual però, malgrat tot, Viena ha demostrat la seva solidesa com a projecte compartit. En aquest sentit, vull fer palès explícitament el meu agraïment a tot l'equip en general, i al Comitè de Direcció en particular, per la seva capacitat i voluntat d'esforç, d'adaptació, d'innovació i de gestió davant d'una situació tan extrema com la que ens ha tocat viure i gestionar. La confiança del Consell d'Administració ha estat també de gran ajuda en aquest any tan complicat.

Al 2020, hem estat focalitzats en garantir la salut i la seguretat de les persones gestionant la incertesa i la inestabilitat del dia a dia, adaptant la proposta de valor a la nova realitat i assegurant la viabilitat financera de la companyia.

Els darrers mesos, ens hem certificat en AENOR COVID19, convertir-nos en la primera cadena de restauració en iniciar el procés de certificació. Aquest segell avala les bones pràctiques en termes de seguretat i de salut laboral, i en termes de mesures organitzatives i de protecció, de formació, d'informació i de comunicació. També hem continuat evolucionant i innovant, incorporant noves famílies de producte, posant en marxa el servei del delivery a tot Catalunya i desenvolupant la comanda online. I per descomptat, hem continuat operant, quan hem pogut, i amb totes les dificultats afegides, la gestió del negoci, amb tot el que això ha implicat.

El 2021 serà un any encara molt complicat.

Haurem de veure com s'estabilitza la situació sanitària i com evoluciona la situació econòmica en general i la de la restauració en particular. Els restaurants sobreviuran però res tornarà a ser com abans. Nosaltres continuarem treballant, com no hem deixat de fer-ho fins ara.

Les prioritats dels propers mesos s'articularan al voltant de l'adaptació de l'estratègia de negoci a les necessitats del mercat i de l'entorn, per guanyar en polivalència de clients i de moments de consum. Accelerant la digitalització dels processos interns i externs de la companyia. La flexibilització de les operacions serà un aspecte clau a l'hora d'afrontar escenaris potencials de demanda més incerta i més variable del que ja és habitual a la restauració. La optimització dels recursos necessària, fent més amb menys, i balancejant-los allà on siguin realment necessaris i aportin valor. I la protecció de la liquiditat i la solvència que assegurin la continuïtat del negoci.

I tot plegat, ho farem amb Responsabilitat i amb Transparència, interconnectant en clau econòmica, social i de sostenibilitat les variables que mouen a treballadors, clients i públic en general en bé d'una actuació responsable envers el món que ens envolta.

El nostre compromís és ferm. Ens hi esforçarem, com sempre. Caldrà fer ajustos i innovar, innovar molt. No serà fàcil. Ho farem, amb un pas i després un altre.

Marc Siscart, President i Conseller Delegat de Viena

LA COMPANYIA I EL MERCAT

VIENA

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 2020, Viena ha facturat 51.171k €, amb 63 restaurants repartits entre Catalunya (59), 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 1.500 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

59 RESTAURANTS A CATALUNYA

2 RESTAURANTS A ANDORRA

2 RESTAURANTS A VALÈNCIA

PLANTILLA

1.548 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.

Viena sempre s'ha caracteritzat per tenir polítiques de remuneració diferenciades i per damunt del sector. Iniciatives com les ajudes a beques per estudis o els premis Excel·lència formen part de la cultura Viena. Aquest any 2020, la pandèmia ha afectat especialment al sector restauració. No obstant, Viena ha volgut mantenir les condicions de treball, i tot i que ha hagut de fer ús de mesures de regulació temporal, ha pogut mantenir l'estabilitat de l'equip.

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).

Prevenció 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.

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 vaixella 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 patrocinis a les activitats socials i culturals que duen a terme les diferents entitats i institucions locals, arreu de la seva zona d'influència. Al 2020 les aportacions realitzades a aquestes activitats s'han vist molt impactades per els efectes de la pandèmia.

> ***"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 2020, els clients de Viena han donat més de 147.000 euros.

ESTRATÈGIA DE NEGOCI

Viena disposa d'una DECLARACIÓ DE PRINCIPIS titulada "Preservant llegat, 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 DE TROBADA

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 llegat, 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.

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 millores en la qual tenen impactes rellevants en els sistemes de treball i en la millora en termes d'eficiència i de sostenibilitat del sistema, del negoci i, 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.

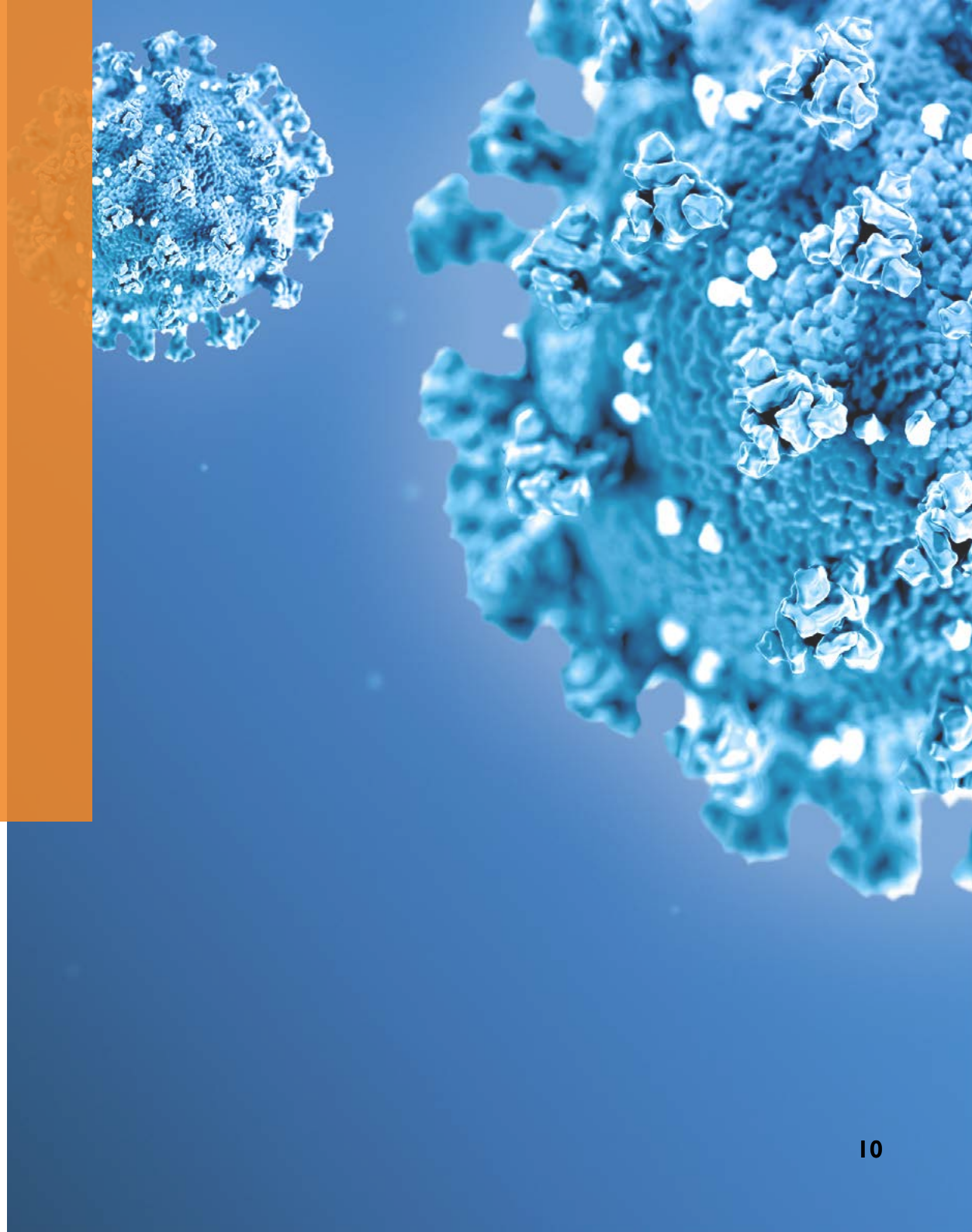
SOCIETAT I AGENTS SOCIALS

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.

IMPACTE COVID 19



VIENA

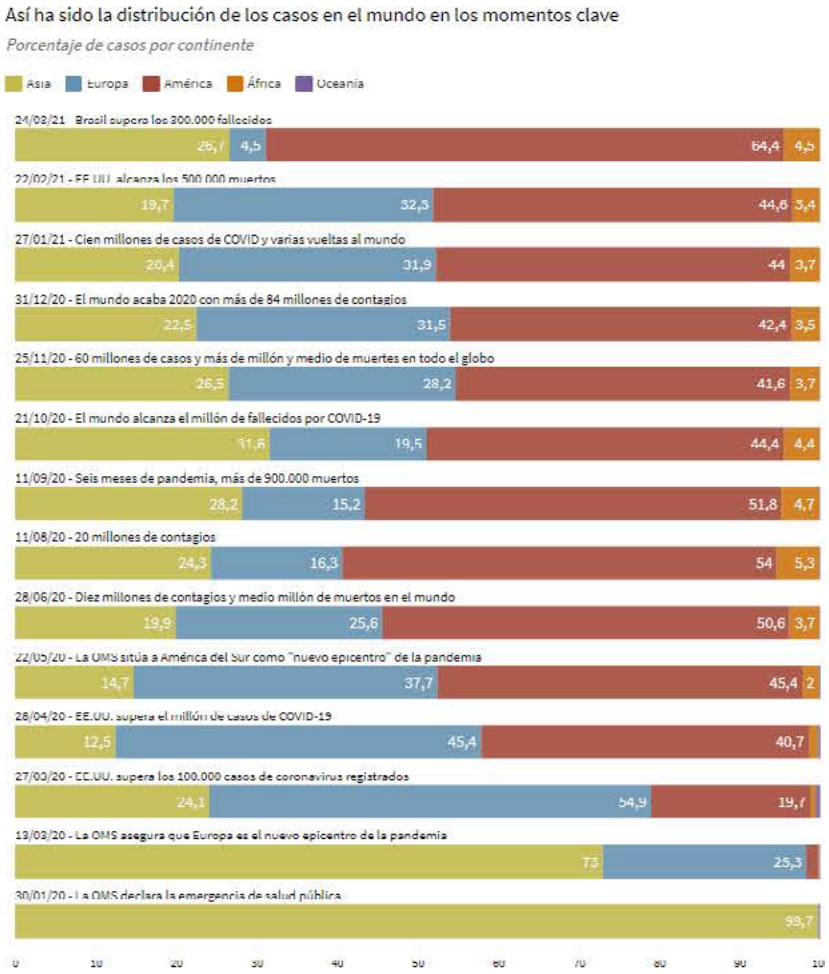
CONTEXT GENERAL

Al començament de 2020, el món va dirigir la mirada cap a la Xina, on la SARS-CoV-2 avançava per tot el país. Un parell de mesos després, Europa es convertia en el focus de la pandèmia, i al maig, Amèrica era el continent més afectat de el món.

El virus SARS-CoV-2, que encara vam començar a conèixer, ha causat una crisi global no només sanitària, sinó econòmica, política, social i demogràfica. Pocs successos tenen tal capacitat de transformació i fallida del conegut en tants ordres de la vida. Potser només les guerres, les catàstrofes naturals o els grans descobriments i invents de la humanitat, com la vacuna o el fàrmac que el món espera per doblegar el virus.

El nou coronavirus SARS-CoV-2, responsable de la malaltia COVID-19, ha avançat per tot el planeta sumant, a dades d'abril del 2021, **més de 3 milions de morts i prop de 143 milions persones infectades**. El país més afectat en termes absoluts ha estat Estats Units, amb més de 31,7 milions de contagis i per sobre dels 568.000 morts, seguit de l'Índia, que s'ha convertit en el segon país amb més casos amb més de 15,6 milions de diagnòstics i més de 182.000 morts, i del Brasil, que ha depassat els 14 milions d'infeccions i que ha arribat als 378.000 decessos.

Un dels focus principals de la pandèmia ha estat Europa, que va superar el milió de morts a mitjans d'abril i, tot i que va afrontar la primavera amb l'amenaça que la quarta onada s'assentés completament al continent. Àsia, concretament al sud-est del territori, on s'ubica l'Índia, seguí sent la zona geogràfica que més casos va reportar els últims dies.

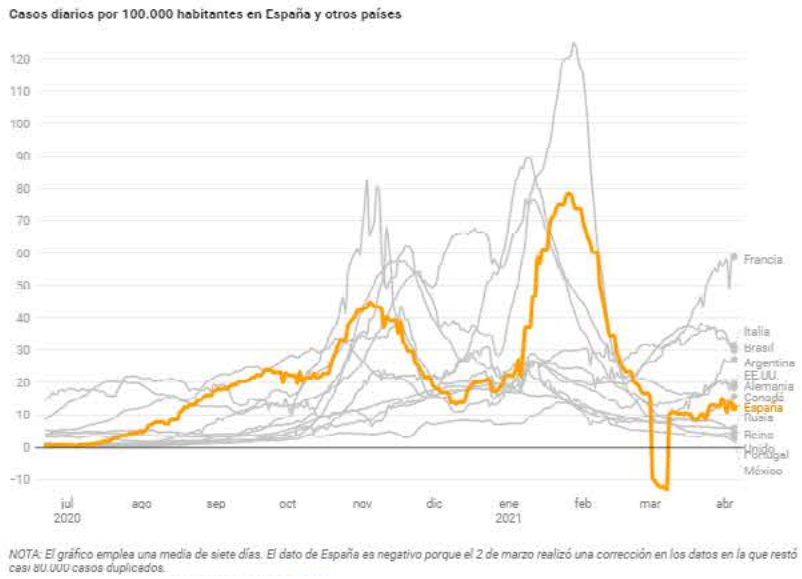


Font página web RTVE https://www.rtve.es/noticias/20210421/mapa-mundial-del-coronavirus/1998143.shtml

LA PANDÈMIA A ESPANYA

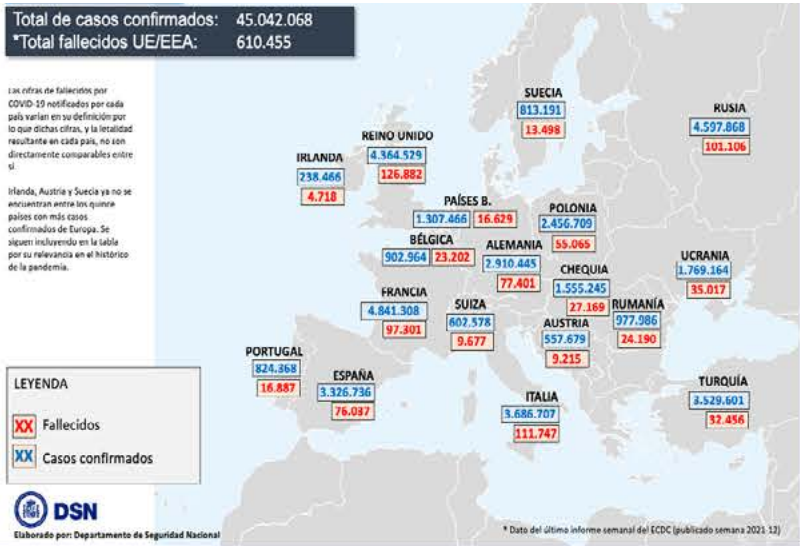
El coronavirus es va estendre per Espanya des de febrer de 2020 i a mitjans de març va obligar a imposar l'estat d'alarma per intentar frenar els contagis i alleujar la saturació als hospitals. Durant més de dos mesos, els espanyols van patir un dels confinaments més estrictes del món, el que no va evitar que els serveis sanitaris es van veure superats en molts llocs abans d'aconseguir aplanar la corba.

Amb tot, Espanya segueix sent un dels països amb més casos i defuncions amb COVID-19 del planeta i s'enfronta ara a una incipient quarta onada de la SARS-CoV-2.



Font página web RTVE https://www.rtve.es/noticias/20210421/mapa-mundial-del-coronavirus/1998143.shtml

Quina és la situació actual?



76.037 és el número de morts a España per Covid-19 a principis d'Abril de 2021.

Font: https://www.dsn.gob.es/es/actualidad/sala-prensa/coronavirus-covid-19-07-abril-2021

AFECTACIÓ AL SECTOR DE LA RESTAURACIÓ

Situació Pre Covid

El 2019 l'hostaleria espanyola es va mantenir per sobre dels 315 mil establiments, els quals van emprar a 1,7 milions de treballadors i van tenir una facturació de 129.341.000 d'euros, el que representa en termes de VAB un 6,2% del PIB nacional.

Un 4,7% prové dels serveis de restauració i un 1,5% de l'allotjament. L'evolució i tendència al 2019 era positiva, facturant un 3,6% més que l'any anterior i amb unes xifres d'ocupació que tornaven a batre rècord. Les xifres demostren la importància de el sector de l'hostaleria, per al turisme i l'economia del nostre país, per la seva contribució al PIB nacional, l'elevat nombre de llocs de treball que crea i pel paper clau que protagonitza en el desenvolupament turístic.

Els bars són els establiments més nombrosos dins del grup de restauració, encara que porten diversos anys en descens. Suposen un 57% dels establiments del conjunt de el sector hostaler i presenten una heterogeneïtat rellevant pel que fa als locals que l'integren. Com en anys anteriors, tot i que van decréixer en nombre, la seva producció va augmentar un 2% fins a una mica més de 37.000 milions d'euros. Per darrere en volum se situen els restaurants que sumaven el 2019 prop de 81.000 establiments, amb un creixement d'un 2,3% respecte a 2018.

El grup de col·lectivitats i càtering va ser l'únic subsector que va intensificar el creixement, fins a un 5,7% i suposa una mica més de 18.000 locals. La producció d'aquesta branca d'activitat va augmentar de forma destacada, un 8,7% respecte a un any enrere, fins a un total de 11.218.000 d'euros.

A Espanya, el sector d'hostaleria es caracteritza per ser un dels sectors econòmics amb major potencial i capacitat de generació d'ocupació. L'hostaleria va marcar rècord de treballadors en 2019. La mitjana d'ocupació assolit en hostaleria respecte al conjunt de la població ocupada espanyola va arribar al 8,7% el 2019 i és la branca predominant en el sector turístic, concentrant més d'un 60% dels ocupats en aquest sector.

Es manté així en tercera posició en ocupació, només per darrere del conjunt de la indústria (12,6%) i el comerç (15,5%). La major part de l'ocupació correspon al subsector de la restauració, el qual a 2019 representa el 76,2% l'ocupació hostaler, amb més de 1,3 milions de treballadors.
El 2019, en termes econòmics, va ser el cinquè any de recuperació des de la crisi de 2008; el que no estava previst és que fos l'últim i que el país entrés en recessió el 2020, per segona vegada al segle XXI i patint una caiguda de la seva economia de dos dígits, una caiguda desconegut en temps de pau.

Anuario 2020 Hostelería de España, Presentación Antonio Garamendi, presidente de CEOE, José Luis Yzuel, presidente de hostelería de España, y Emilio Gallego, secretario general de Hostelería de España.

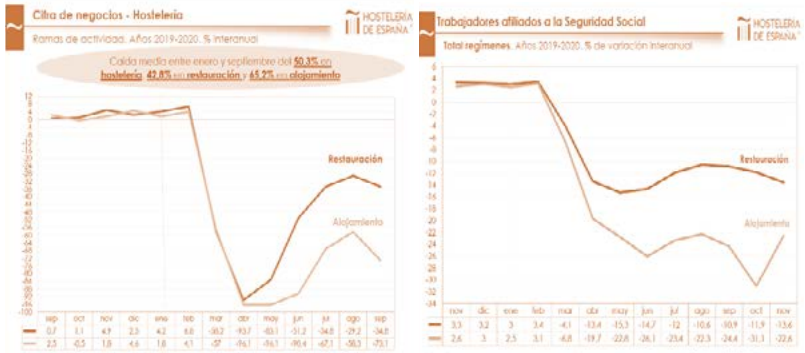
Situació Covid

Al 2020, l'hostaleria s'enfonsa.

Els mesos d'inactivitat gairebé total derivats de la declaració de l'estat d'alarma el 14 de març, així com les restriccions imposades posteriorment pels rebrots sorgits i la nova declaració de l'estat d'alarma el 25 d'octubre, han suposat un gran impacte en el sector de l'hostaleria, amb un efecte molt negatiu sobre l'economia tant en termes de producció, com d'ocupació i reducció de el teixit empresarial.

A l'inici de la crisi van desaparèixer 400.000 llocs de treball i 900.000 treballadors es van haver acollir un ERTO. En els principals mesos de tancament (abril i maig), la facturació va caure per sobre del 90%. Donada aquesta greu situació, moltes empreses encara no han vist viable l'obertura dels seus negocis i una part dels ells es veuran abocats a tancar definitivament.

Dels 315.000 establiments que hi havia el 2019 en el conjunt de el sector hostaler, fins a un terç de el sector podria desaparèixer a el tancament de 2020, que suposa al voltant de 100.000 negocis.



Fuente: Anuario de la Hostelería de España 2020

- A el tancament de l'any han desaparegut al voltant de 85.000 establiments que podrien arribés un terç de sector (100.000 establiments) si no es prorroguen els ERTO.
- En el segon trimestre, que inclou els principals mesos de tancaments totals i parcials, va tenir lloc un descens de 400 mil llocs de treball respecte a l'any anterior, amb 1,4 milions de treballadors ocupats enfront dels prop de 1,8 milions de 2019.
- En el conjunt de l'any es preveu una pèrdua d'ocupació d'entre 900.000 i 1,1 milions de llocs de treball, entre directes i indirectes. Es podrien veure afectats 680.000 llocs de treball directes.
- A l'inici de la crisi, dels 1,4 milions de treballadors, més de 900.000 es trobaven acollits a un ERTO. A la mitja de novembre es trobaven en aquesta situació més de 334.410 persones situant-se per sobre de les xifres dels tres mesos anteriors.
- El descens de la facturació es sitúa al llindar del 50% respecte a l'any anterior, fet que suposa una pèrdua que podria arribar fins 67.000 milions d'euros.

Després de 6 anys de creixement sostingut del mercat, Balears va ser la comunitat més afectada per la crisi, seguida de les Canàries i de Catalunya, amb caigudes per sobre de la mitjana d'Espanya.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Ene-sep 2020
Andalucía	-2,7	5,6	2,7	9,7	-1,3	-0,3	4,9	-49,9
Aragón	-6,7	5,4	0,9	4,0	5,3	7,1	8,1	-43,0
Asturias	-6,3	-1,9	10,1	2,5	3,6	-0,7	1,5	-32,9
Baleares	13,1	2,8	-0,1	-0,3	-3,8	3,1	1,3	-71,2
Canarias	3,7	8,0	7,4	14,5	9,3	1,2	1,6	-56,5
Cantabria	-2,0	4,9	7,3	6,8	3,3	4,7	1,4	-36,8
Castilla y León	-6,2	3,0	0,2	8,3	5,3	4,0	1,7	-44,3
Castilla - La Mancha	-6,1	0,0	7,7	7,0	7,4	0,6	1,7	-43,5
Cataluña	-0,4	3,9	6,5	4,5	7,0	4,0	3,4	-50,9
C. Valenciana	3,4	3,8	7,7	4,7	10,8	1,0	4,8	-44,3
Extremadura	-2,2	1,5	8,0	3,6	5,1	2,9	6,8	-37,6
Galicia	-3,8	0,3	8,5	8,1	5,9	-1,6	5,5	-45,7
Madrid	-2,3	5,1	5,4	7,8	5,4	5,2	3,9	-50,0
Murcia	-4,2	2,9	8,7	8,3	-0,1	-2,5	4,6	-42,1
Navarra	-4,6	2,1	-0,8	3,6	4,9	4,6	4,8	-44,5
País Vasco	1,2	2,6	4,6	-0,3	3,2	2,7	4,0	-42,5
Rioja, La	-4,7	-3,4	2,0	5,1	7,0	3,0	3,3	-48,4
NACIONAL	-0,1	4,2	5,1	7,3	4,7	2,4	3,6	-50,3

Fuente: Anuario de la Hostelería de España 2020

L'escenari no pot ser més complex. Les empreses estan sotmeses a una tensió inèdita i, en bona mesura, estan absorbint en poc temps canvis que afecten la seva gestió i els seus models, però els capítols de preocupació són nombrosos i pesats: liquiditat, ERTOS, lloguers, pressió fiscal, la confiança del consumidor en caiguda lliure i les males perspectives econòmiques.

Donada la situació d'incertesa en què ens trobem, és difícil fer estimacions per a l'any 2021. Les anàlisis mostren que poden generar-se amb dos escenaris possibles depenent que ens haguem d'enfrontar o no a noves onades, que suposarien més restriccions, i a l'evolució i efectivitat de la vacuna.

En el cas més favorable seria el d'un escenari de recuperació, amb una tornada a la normalitat, principalment a partir dels mesos d'estiu i amb una major confiança tant del client nacional com del internacional amb la conseqüent millora en la demanda. Tot i així, amb costums arrelades com el teletreball i un major consum a la llar, a causa de l'impuls dels serveis de delivery i take away.

És esperable en qualsevol cas la desaparició d'una part de negocis amb menors recursos financers, que no hauran pogut suportar el pagament dels lloguers i la manca de liquiditat, així com l'impacte un cop acabats els ERTO.

Per tot això, encara que hi hauria una millora respecte a 2020, les xifres de vendes encara estarien lluny de les de 2019, que no s'aconseguirien recuperar fins a finals de 2021, principis de 2022.

L'any 2021, per tant, podria ser un any frontissa pel sector, a mig camí entre la crisi i la plena recuperació de l'activitat.

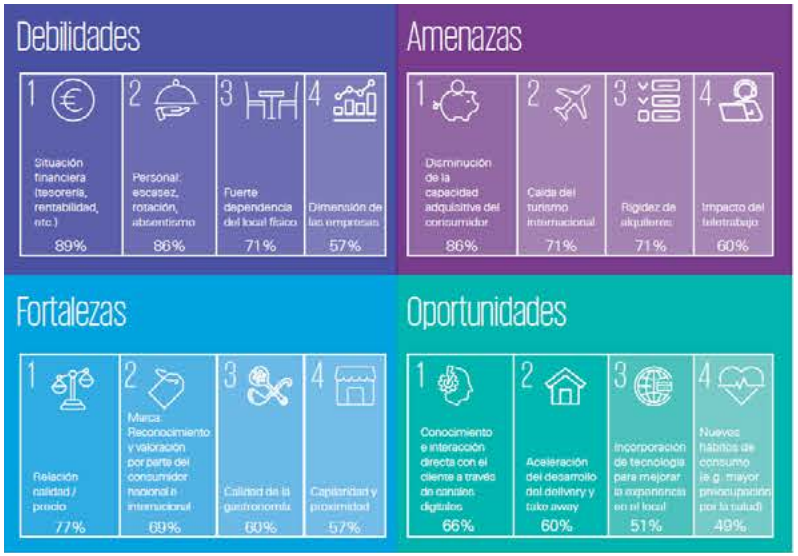
PREVISIONS I TENDÈNCIES PER ALS PROPERS ANYS

Les companyies de el sector s'han identificat els aspectes endògens i tendències exògenes que condicionaran en major mesura la competitivitat de el sector en els propers anys.

A l'anàlisi intern, les principals debilitats de el sector seran la seva situació financera, qüestions relacionades amb el personal, la forta dependència de el local físic i la dimensió de les seves empreses. Com fortaleses destaquen la seva relació qualitat-preu, el reconeixement i la valoració de les seves marques, els alts estàndards de la seva gastronomia i la capil·laritat i proximitat dels seus locals.

Pel que fa a l'entorn extern, les empreses reflecteixen que l'impacte de la crisi Covid-19 no només serà conjuntural, sinó que tindrà implicacions estructurals. D'aquesta manera, apunten com amenaces més rellevants per al desenvolupament del sector en els propers anys la pèrdua de poder adquisitiu del consumidor, la caiguda del turisme internacional la rigidesa dels lloguers i l'impacte del teletreball.

D'altra banda, les principals oportunitats per al sector són el coneixement i interacció directa amb el client a través de canals digitals, l'acceleració de el desenvolupament del delivery i el take away, la incorporació de tecnologia per millorar l'experiència en el local i els nous hàbits de consum.

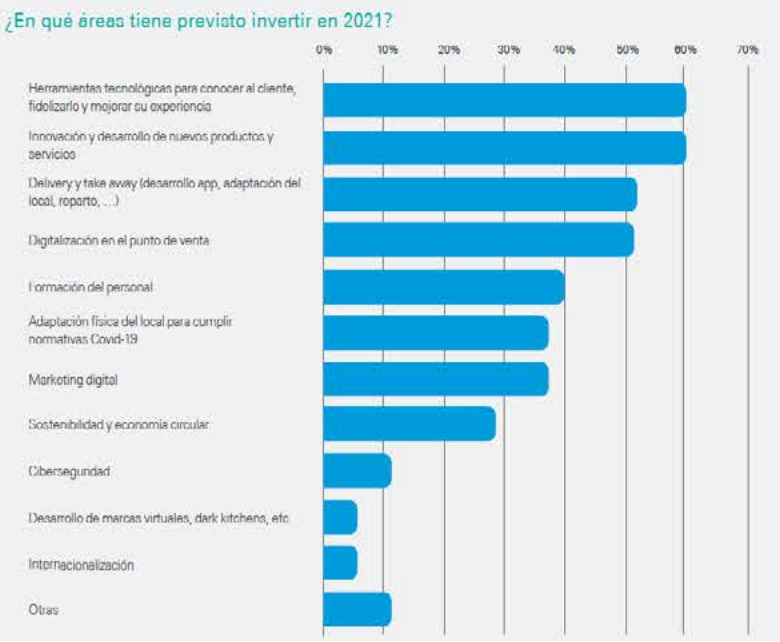


Fuente: III Anuario de la restauración de marca en España KPMG

En línia amb la seva visió estratègica, la tecnologia, la innovació i el desenvolupament del servei fora de el local són les receptes de les empreses de el sector per impulsar el 2021 l'inici de la seva recuperació, transformar els seus models de negoci i adaptar-se als canvis en els hàbits i preferències dels consumidors.

La incorporació de tecnologia per conèixer a client, fidelitzar-lo i millorar la seva experiència serà una àrea prioritària d'inversió al 2021, així com la innovació i el desenvolupament de nous productes i serveis.

El delivery i el take away, d'una banda, i la digitalització de el punt de venda, d'altra banda, es convertiran també en àmbits preferents d'inversió, seguits de la formació de personal.



Fuente: III Anuario de la restauración de marca en España KPMG

Servei orientat a la llar

L'impacte més rellevant de la crisi Covid-19 al sector fins a la data ha estat el transvasament abrupte del consum d'aliments i begudes del carrer a la llar, que ha arribat a ser de l'100% durant el confinament més estricte.

El servei orientat a la llar, ja sigui en modalitat de lliurament a domicili o de recollida al local, malgrat el seu fort creixement els últims anys, tenia encara una quota reduïda per al sector abans de la crisi (12%).

A excepció d'algunes cadenes que comptaven amb propostes de delivery o take away consolidades, la situació ha sorprès a la majoria d'ensenyes amb aquest servei en fase de prova i ha deixat en evidència l'excessiva dependència de el local físic en el sector.

Des de l'esclat de la crisi s'han encadenat tota mena d'aliances i inversions per desenvolupar acceleradament el negoci orientat a la llar. Aquesta tendència continuarà i el 2021 i la penetració del negoci fora de el local podria duplicar davant el context precrisi fins a arribar al 22% dels ingressos de el sector, en detriment del negoci al local (que passaria d'un 88% de quota a un 78% en el pròxim any).

Els serveis de take away es convertiran en la principal alternativa al consum al local, augmentant la seva quota fins al 13%, més del doble que abans de la crisi. Per la seva banda, el servei de delivery, tot i que menys, s'espera que també augmenti el seu percentatge sobre el total del negoci en dos punts (d'una quota de el 7% abans de la crisi a una quota del 9% el 2021).

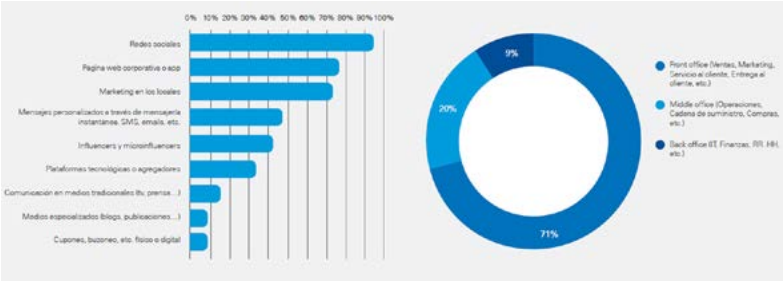
Fuente: III Anuario de la restauración de marca en España KPMG

Transformació digital

Les prioritats d'inversió de les empreses de el sector per 2021 són consistents amb la seva estratègia de transformació digital en els propers anys: la majoria creuen que aquesta digitalització es desenvoluparà principalment en activitats de front office (vendes, màrqueting, servei a el client, etc.).

En el cas concret de la comunicació amb el consumidor, el canal digital serà clarament prioritari per al sector en els propers anys. Les xarxes socials i el web o app corporativa són considerats els mitjans de comunicació més destacats a futur, mentre que els missatges personalitzats a través d'SMS, missatgeria instantània, etc. i els influencers i microinfluencers també tindran un paper significatiu.

L'únic mitjà tradicional que manté la seva importància és el màrqueting en els locals.



Fuente: III Anuario de la restauración de marca en España KPMG

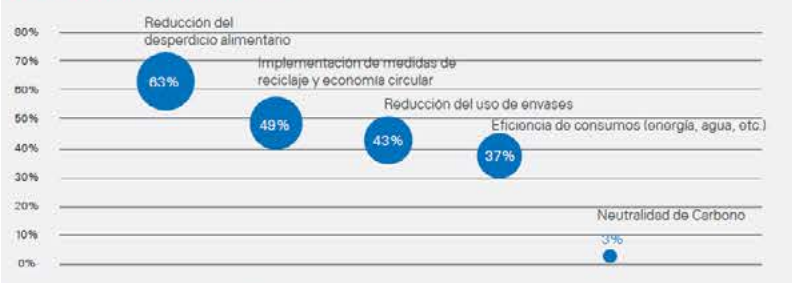
Sostenibilitat

La sostenibilitat ha deixat de ser una opció i s'ha convertit en una obligació per al sector, per exigència de la societat i del propi consumidor.

Aquest repte pot convertir-se en un avantatge competitiu per a les companyies que sàpiguen incorporar adequadament pràctiques sostenibles en la seva proposta de valor.
La reducció del malbaratament alimentari serà l'estratègia més recurrent pel sector en matèria de sostenibilitat en els propers anys, seguida de la implementació de mesures de reciclatge i economia circular i la reducció de l'ús d'envasos.

Un altre dels aspectes que podria caracteritzar el sector a la nova realitat posCovid-19 és la seva major caràcter local. Darrere d'aquesta tendència està, d'una banda, l'impacte que ha tingut la pandèmia en el consumidor, tota vegada que s'ha traduït en un consumidor més vulnerable, que valora més que mai la seguretat en tots els àmbits (inclosa, per descomptat, la seguretat alimentària), i més solidari i compromès amb el seu entorn local.

D'altra banda, la crisi ha generat una disrupció en les cadenes de subministrament que ha impulsat a les empreses de múltiples sectors a cercar agilitat i resiliència amb cadenes més curtes, la qual cosa al seu torn pot impactar positivament en el medi ambient.



Fuente: III Anuario de la restauración de marca en España KPMG

IMPACTE DE LA PANDÈMIA A VIENA

Gestió de la crisi a l'inici de la pandèmia

El 14 de març, segons el Reial Decret 463/2020, es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19.

A partir d'aquest moment, Establiments Viena SA procedeix a el tancament de tots els restaurants de la cadena, inclosos els centres de producció, parant tota l'activitat productiva i comercial, fet que suposa una suspensió automàtica de la totalitat d'ingressos de la companyia.

El Comitè de Direcció, liderat pel President i Conseller Delegat de l'empresa, assumeix la gestió de la crisi, amb l'objectiu d'analitzar, fer seguiment i proposar accions transversals en relació a la nova situació i a les possibles afectacions, vetllant per garantir el mínim impacte tant humà com econòmic sobre el col·lectiu Viena.

La finalitat d'aquest grup de treball és establir les grans línies a desenvolupar i implantar, en termes de prevenció i de contingència, i en termes d'actuacions externes i internes. En concret estem parlant de garantir aspectes crítics com són el Compliment normatiu generat pel nou Estat d'Alarma, la Seguretat i Salut de les Persones (treballadors i clients), la Continuïtat del negoci i la Coordinació dels aspectes derivats.

Aquests aspectes es tradueixen concretament en la definició i implantació de diferents **Plans d'Acció i Seguiment:**

Pla de Tancament d'restaurants i CCPP
Tancar els centres productius, de manera immediata i amb totes les garanties de seguretat requerides, implica dur a terme un Pla de Tancament COVID19. Les principals accions incloses en aquest pla fan referència a: Gestió de Producte, Tancament i neteja d'Instal·lacions, Tancament Financer i Gestió Laboral. El Pla de Tancament es comunica a tots els implicats (responsables de restaurants, CCPP i departaments funcionals) el mateix dia 13/3, a través dels canals de comunicació interna i a establerts per a aquests casos.

Pla d'Arrencada
Inclou la definició de l'estratègia a seguir per a l'arrencada del negoci, en termes operacionals, productius, comercials i financers; les accions establertes, l'assignació de responsables i el calendari de seguiment i implantació.

Pla de Comunicació Interna i Externa
Un aspecte clau en la gestió d'aquesta crisi ha estat la comunicació. Viena ha establert uns canals bidireccionals oberts a treballadors i clients, per mantenir-los informats respecte a la situació en cada moment, i amb l'objectiu de garantir la transparència, la comunicació i la reducció d'incertesa, en la mesura del possible. A aquest efecte, són claus canals com les xarxes socials, el web o les newsletters, les quals articulen tota aquesta informació.

Comitè de seguiment
El seguiment de la crisi s'articula per una banda a través de el Comitè de Direcció, el qual analitza i defineix els riscos, els objectius i les accions prioritàries a treballar; i mitjançant el Comitè de Prevenció Covid19, el qual gestiona el desenvolupament dels aspectes tècnics i operacionals a aplicar.

Pla de Transformació 2020-2021

Arribats a aquest punt, el focus principal de Viena estarà en la gestió de la incertesa provocada per la situació externa, i en el control dels riscos relacionats. Així, els punts a treballar estaran enfocats a:

- **Garantir la Seguretat Sanitària**
- **Reenfocar l'estrategia de negoci**
- **Flexibilitzar les operacions**
- **Apostar per la digitalizació**
- **Optimitzar Recursos**
- **Protegir la Liquiditat i la Solvència**
- **Continuar treballant amb Responsabilidad i Transparència**

Situació a tancament d'aquest exercici
Viena a dia d'avui, ha iniciat l'arrencada de la seva activitat.
A 1 d'abril de 2021, disposa de 40 restaurants oberts amb horari i canals de venda reduïts, i els seus centres de producció i oficines estan operant de manera parcial.

A totes les seves activitats s'estan aplicant els procediments i protocols ja definits amb l'objectiu de continuar assegurant la continuïtat del negoci i la seguretat de les persones.

La situació, segueix sent una situació anòmala, de gran inestabilitat i molt lluny encara de la del pre Covid19.

Garantir la seguretat sanitària: Es fa imprescindible continuar aplicant els protocols definits, i si cal, adaptats a les noves circumstàncies, i mantenir l'aprovisionament dels EPI (Equip de Protecció Individual) necessaris per a garantir la seguretat de treballadors i clients.

Reenfocar l'estratègia de negoci: Caldrà revisar alguns aspectes estratègics focalitzant els esforços en fer de Viena una empresa polivalent i adaptada a les noves necessitats dels clients i de l'entorn de mercat, per garantir la continuïtat del negoci.

Flexibilitzar les operacions: Unes operacions flexibles i adaptables al llarg de tota la cadena valor seran claus per afrontar un escenari de demanda més incerta i més variable del que ja és habitual a la restauració.

Apostar per la digitalització: La necessitat de mantenir la distància social posa de manifest la importància de la transformació digital dels processos tant interns com externs de la companyia.

Optimitzar recursos: Fer més amb menys, optimitzar costos i balancejar recursos allà on sigui necessari, serà clau en l'adaptació a la nova realitat i a la conseqüent configuració del negoci.

Protegir la liquiditat i la solvència: Financerament parlant liquiditat i solvència seran els aspectes claus per preservar la continuïtat operacional de la companyia i assegurar les inversions que puguin ser necessàries.

Continuar treballant amb Responsabilitat i Transparència: La interconnexió entre variables econòmiques d'empreses i estat, amb les claus socials que mouen a treballadors, clients i públic en general (benestar, seguretat, llibertat, privacitat...) s'ha de mantenir en la formulació dels nous plans. Així, una actuació socialment responsable i una comunicació transparent seran aspectes rellevants per al llarg termini.

CERTIFICACIÓ AENOR COVID-19

"Viena, primera empresa de restauració organitzada en iniciar el procés de certificació AENOR COVID-19."

- La certificació és un aval extern a la correcta implementació i aplicació de mesures de seguretat i higiene i a la seva efectivitat en termes de protecció i compromís en la gestió del coronavirus.
- El segell s'aplica a restaurants, centres de producció propis i oficines, i acredita un espai segur per a clients, treballadors i públic en general.

Establiments Viena es converteix en la primera cadena de restauració en iniciar el procés de certificació AENOR COVID-19. Aquest segell avala les bones pràctiques en la implementació de mesures de seguretat i higiene aplicades per la companyia en la gestió del coronavirus, així com el seu compromís per evitar la seva propagació.

AENOR
PROTOCOL DAVANT LA COVID-19
ESTABLIMENTS VIENA

En concret: audita l'efectivitat de les mesures implementades per Viena en termes de salut laboral, bones pràctiques de neteja i higiene, mesures organitzatives, mesures de protecció, formació, informació i comunicació.

L'àmbit de certificació inclou restaurants, centres de producció propis i oficines, i els identifica com a espais segurs per a clients, treballadors i públic en general.

Segons Marc Siscart, president i conseller delegat de Viena,

"La Seguretat i Salut dels nostres clients i treballadors ha estat, des de sempre, un valor essencial de Viena. Ara més que mai reafirmem el nostre compromís en la creació i manteniment d'espais segurs i la nostra contribució a la nova normalitat".

Segons Rafael García Meiro, CEO d'AENOR,

"Viena ha donat voluntàriament el pas de sotmetre's a l'examen dels auditors d'AENOR, la qual cosa demostra clarament la seva orientació de servei cap als seus clients. Per sortir d'aquesta crisi, la confiança és un actiu fonamental i les organitzacions que sàpiguen crear-la amb accions eficaces, es recuperaran molt més ràpid".

Aquesta iniciativa s'afegeix a el protocol "CONTINUEM FENT DE VIENA UN ESPAI SEGUR I SALUDABLE" que defineix noves mesures desenvolupades per la companyia a aplicar en la reobertura dels seus restaurants.

Protocol "CONTINUEM FENT DEL VIENA UN ESPAI SEGUR I SALUDABLE"

El protocol treballa 3 eixos fonamentals: Higiene, Protecció i Formació, els quals s'apliquen en tots i cadascun dels locals de la cadena.

Higiene:

- Abans de l'obertura, s'ha dut a terme una desinfecció total de les diferents zones de treball i de client dels restaurants.
- També s'ha reforçat el protocol de neteja habitual, incrementant les freqüències i incorporant nous productes viricides certificats.
- Les vaixelles es renten a altes temperatures i se segueix treballant amb materials sostenibles d'un sol ús.
- Els uniformes es renten a temperatures superiors a 60 º.

Protecció:

- La companyia pren diàriament la temperatura a tot l'equip que s'incorpora a les seves instal·lacions.
- Viena incorpora indicacions per mantenir les distàncies de seguretat, controls d'aforament i elements de protecció com mampares a les zones de comanda i lliurament i gel desinfectant a disposició dels clients, en línia a les directrius governamentals establertes.
- Pel que fa a les comandes de delivery, s'ha establert un protocol de lliurament segura així com una zona de recollida de comandes.
- També ha inclòs diferents elements de protecció individual per a l'equip durant tota la jornada, i en funció de les diferents zones de treball.
- Es recomana als clients el pagament amb targeta o mòbil i es posa en marxa un web-app de comandes i pagaments en línia per facilitar la compra de manera segura i amb el mínim contacte.

Formació:

- Tot l'equip Viena ha realitzat un Programa de Formació, abans de reincorporar al seu lloc de treball, que té com a objectiu l'aprenentatge i l'aplicació de totes aquestes mesures, el compliment de les quals ha d'assegurar el benestar, tant de Clients com de treballadors.

Garantir la Seguretat Alimentària i la Seguretat i Salut de les persones ha estat i segueix sent un valor essencial de la companyia.

INFORMACIÓ FINANCERA

La Covid-19 ha tingut un efecte advers en els negocis del Grup, a causa de les mesures de confinament imposades i la conseqüent restricció del desenvolupament normal de l'activitat en els establiments. En aquest sentit, s'han posat en marxa mesures de reducció de la despesa, entre les quals destaquen l'aplicació d'expedients de regulació d'ocupació. Addicionalment, s´ha portat a terme la revisió, en alguns casos, de les condicions contractuals de les despeses operatives i dels arrendaments de locals propietat de tercers en què el Grup realitza la seva activitat. D'altra banda, el Grup compta amb una sòlida situació financera i de tresoreria.

El Resultat Abans d'Impostos Consolidat d'Establiments Viena, SA corresponent a l'any 2020 ha estat de -6.348 milers d'euros[1].

La distribució per país es la següent:

	2019	2020		2019	2020
ESPANYA	**3.702**	**-6.547**	**ANDORRA**	**545**	**199**

S'han eliminat els resultats d'Andorra en el consolidat, considerant-los com a reserves a Espanya. A nivell consolidat el total de pagaments efectuats al 2020 en concepte d'Impost de Societats ascendeix a un total de 463 milers d'euros[2].

La distribució per país es la següent:

	2019	2020		2019	2020
ESPANYA	**928**	**435**	**ANDORRA**	**12**	**28**

La despesa per impost sobre beneficis de l'exercici es calcula mitjançant la suma de l'impost corrent que resulta de l'aplicació del tipus de gravamen sobre la base imposable de l'exercici i després d'aplicar les deduccions que fiscalment son admissibles, més la variació dels actius i passius per impostos diferits. Aquest exercici i degut al resultat negatiu, s'ha generat un crèdit fiscal a la Societat Espanyola per valor de 1.656 milers d'euros.

A més, cal remarcar que Viena ha contribuït amb més de 9.121.543 € en concepte de pagament d'impostos entre Espanya i Andorra al 2020[3].

Durant l'exercici 2020 i al 2019 no s'han rebut subvencions públiques.

[1] Al 2019 va ser de 3.829 milers d'euros.
[2] Al 2019 per aquest concepte es va pagar un total de 940 milers d'euros.
[3] La contribució pels mateixos conceptes al 2019 va ser de 14.562.756 €
(Seguretat Social, IVA+IGI, IRPF+Taxes rendiment, Impost Societats i Altres Taxes)

MODEL DE COMPLIMENT

VIENA

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.

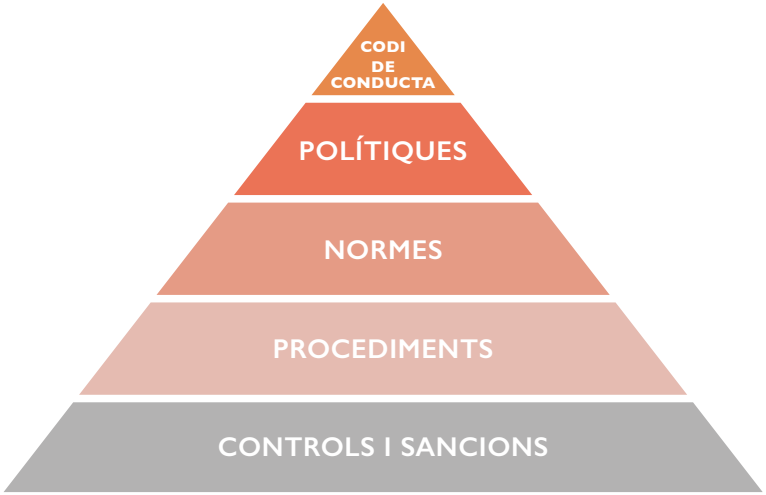
Per assegurar que es tenen en compte els aspectes rellevants de la seva activitat, la companyia treballa en la gestió dels impactes, dels riscos i de les oportunitats, la qual cosa permet detectar temes prioritaris i tractar-los amb un enfoc global i d'orientació al desenvolupament sostenible.

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]

[4] Riscos 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.

"El compromís amb el compliment normatiu forma part de la cultura de VIENA"



Durant el 2020 Viena ha reforçat el control i el seguiment d'alguns riscos derivats de la pandèmia provocada per la Covid-19. En conseqüència ha estat necessari un seguiment constant i diari de la diversa legislació que impactava a la Companyia, reportant en temps real al comitè de direcció.

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.

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.

- **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.

Durant el 2020, i degut a la pandèmia provocada per la Covid-19, el comitè ha estat constantment en contacte per tal de fer seguiment de la situació i de la diversa normativa que ha anat impactant a la Companyia de forma continua i recurrent. Així com per analitzar l'impacte en els riscos de la Companyia degut a la situació excepcional derivada.

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 2020, igual que al 2019, 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 especifica 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 comité de direcció i el Consell d'administració. Durant el 2020 s'ha acabat de desenvolupar una formació online per acabar de formar la totalitat de la plantilla dels restaurants i les noves incorporacions que es portarà a terme durant l'exercici 2021. 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. Durant el 2020 s'han desenvoluat iniciatives per a optimitzar els punts de millora detectats que s'han d'acabar de materialitzar durant el 2021.

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 constituit 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. Igualment es farà amb la formació on-line prevista per al 2021 adreçada a la totalitat de la plantilla.

Cal destacar que durant l'exercici 2020, igual que al 2019, no hi ha hagut cap incidència remarcable en relació amb aquest aspecte, més enllà de les gestions habituals. Si bé, s'ha reforçat el suport i el seguiment normatiu respecte el tractament de les dades de salut, com a consequència de la pandemia provocada per la Covid-19.

COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA

COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA

L'alt nivell de Qualitat al Viena continua sent un valor inamovible, sent el seu compliment essencial pel desenvolupament del negoci.

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.

Aquest sistema engloba tota la Cadena de Valor (Proveïdors, Centres de Producció i Logístics propis i Restaurants), fins a arribar al Client, amb 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 Viena.

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

L'agilitat per implementar noves operatives adequades per evitar qualsevol tipus de contaminació, i la formació interna han estat eines essencials pel correcte desenvolupament de l'activitat. Per aquest motiu Viena continua apostant per mantenir un Pla de Formació amb l'objectiu de garantir una correcta manipulació, hàbits de treball i compliment de la normativa.

COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA

Les mesures per evitar la transmissió del Covid-19 han afectat al sector de la restauració de forma directa. D'aquesta manera Viena s'ha vist obligat a ajustar la seva activitat en funció de la normativa en vigor.

En tot moment s'ha prioritzat el servei segur als clients, i els processos segurs per l'equip, treballant de forma continuada en ajustar les operatives i els controls per garantir el compliment, sense que la seguretat alimentària es pogués veure afectada.

Amb una situació externa plena de d'incerteses, el fet de comptar amb un sistema de gestió de la innocuïtat sòlid, madur i integrat esdevé un factor clau i rellevant.

Malgrat tot, Viena ha tornat a renovar aquest 2020 la certificació del seu sistema de gestió de la Qualitat de la mà de l'entitat acreditada i independent DNV, la qual en garanteix el seu compliment i funcionament.

Alhora, Viena ha dut a terme una certificació específica en COVID-19 certificant les seves mesures i protocols en aquest àmbit de la mà d'AENOR.

DADES 2019

255 AUDITORIES INTERNES A PV + CCPP	**149** ANÀLISIS FISICOQUÍMIQUES	**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 ANALÍTIQUES DE MATÈRIA PRIMERA I DE PRODUCTE ACABAT	**130** NOUS PRODUCTES HOMOLOGATS	**100%** DELS RESTAURANTS CERTIFICATS PER L'ASSOCIACIÓ DE CELÍACS DE CATALUNYA
52 ESTUDIS DE VIDA ÚTIL	**15** NOUS PROVEÏDORS HOMOLOGATS	

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

La Seguretat Alimentària no és l'únic element necessari per garantir la Qualitat. L'equilibri nutricional i la capacitat de poder oferir productes a la població més sensible, s' ha mantingut com un factor essencial per a mantenir els estàndards 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 2020 s'ha continuat treballant per:

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

Alhora, 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 adaptada per a celíacs.

DADES 2020

169 AUDITORIES INTERNES A PV + CCPP	**113** ANÀLISIS FISICOQUÍMIQUES	**1.998** ASSISTENTS A CURSOS DE QUALITAT
100% AUDITORIES DE SANITAT SUPERADES AMB ÈXIT	**1** CONTROLS D'AL·LÈRGENS	**5** EXERCICIS DE TRAÇABILITAT
2.306 ANALÍTIQUES DE MATÈRIA PRIMERA I DE PRODUCTE ACABAT	**80** NOUS PRODUCTES HOMOLOGATS	**100%** CONTINUEM AMB LA TOTALITAT DELS RESTAURANTS CERTIFICATS PER L'ASSOCIACIÓ DE CELÍACS DE CATALUNYA
33 ESTUDIS DE VIDA ÚTIL	**21** NOUS PROVEÏDORS HOMOLOGATS	

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

La destrucció dels hàbitats naturals és un dels elements que més poden influir en la propagació de les pandèmies. És de vital importància protegir tots els ecosistemes i condicionants medi ambientals, per evitar tornar a viure situacions com les que s'han hagut d'afrontar aquest any.

En aquest sentit, el projecte Viena continua incorporant 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 envers el compromís de protegir el medi ambient.

Amb aquest convenciment, la companyia ha començat a sistematitzar aquesta gestió a través de la **Política mediambiental**, la qual promou la ideació de fórmules per reduir la seva empremta mediambiental, buscant constantment alternatives més sostenibles i orientada a construir una cultura enfocada a "fer més amb menys", i a fer- ho de manera respectuosa amb l'entorn.

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 implantació de punts de càrrega de vehicles elèctrics; la reducció dels malbarataments, i l'ús de packaging sostenible.

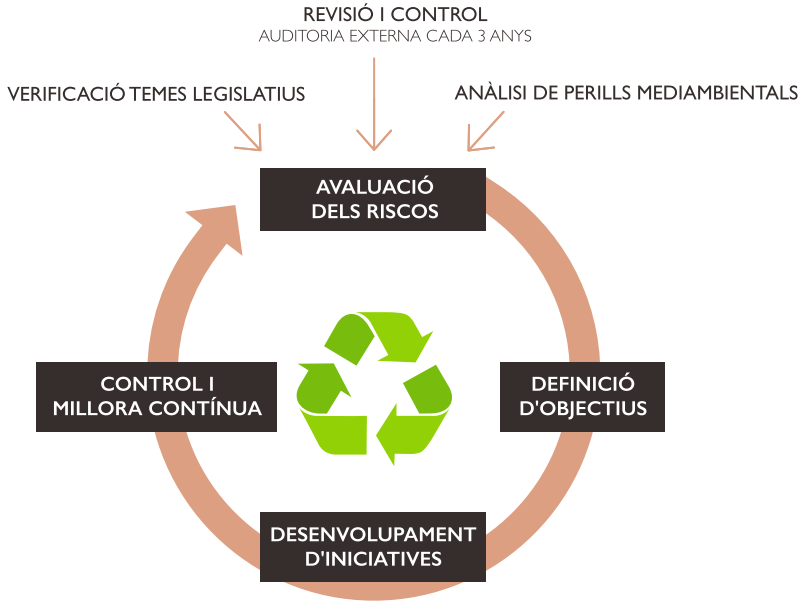
La comunicació, la formació i el compromís de tot l'equip Viena són claus per aconseguir aquests objectius.

Durant el 2020, l'efecte d'aquestes mesures juntament amb la reducció de l'activitat patida, han impactat positivament en el consum de recursos de la companyia.

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.

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.

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 eximeix 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 continu 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.

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: Les Compres, els Centres de Producció i els propis restaurants.

En aquest sentit, Viena treballa amb un Procés d'Innovació de Producte integrat el qual incorpora des del disseny inicial les idiosincràcies i necessitats dels productes i dels processos productius, amb l'objectiu d'optimitzar el rendiment i l'operativa, l'adequació dels formats de packaging i condicions de conservació i d'entrega, per minimitzar-ne el malbaratament.

Els darrers anys Viena ha desenvolupat projectes orientats a la minimització de la merma pròpia de la seva activitat, amb especial focus als punts de venda, ells quals han suposat una millora molt significativa en aquest aspecte.

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

CCPP CÀRNIC		CCPP PA	
2019	2020	2019	2020
638 Tn	391 Tn	636 Tn	358 Tn
MATÈRIA CÀRNICA		FARINA	

Durant el 2020, l'activitat s'ha vist negativament afectada i això ha impacta de manera òbvia en el consum de matèries primeres de la companyia en tots els seus centres productius.

Malgrat tot, s'ha fet palesa la flexibilitat i capacitat d'adaptació de la cadena de valor de Viena en aquest sentit, i els consums s'han pogut ajustar de manera molt significativa, **evitant un increment rellevant en el malbaratament de les matèries primeres utilitzades.**

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, el funcionament de la maquinària i amb la pròpia elaboració dels productes alimentaris.

Per tal de fer un bon ús de l'aigua i minimitzar-ne el consum Viena ha anat incorporant una sèrie de mesures els darrers anys: la implantació d'aixetes amb fotocèl·lula, maquinària de rentat amb optimització de l'ús d'aigua, sanitaris amb doble descàrrega i i el reaprofitament de l'aigua de pluja pels inodors i pel rec.

Podem afirmar que el volum d'aigua utilitzat està molt controlat, sense que s'evidenciï cap desviació significativa. Les diferències en el consum entre anys estan en total consonància amb la reducció de l'activitat patida.

El consum d'aigua per centres ha estat el següent:

CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
2019	2020	2019	2020	2019	2020
9.351 m3	4.799 m3	71.774 m3	49.801 m3	3.253 m3	2.374 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 és l'eix de la política i de les accions aplicades.

Consum d'energia elèctrica:

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

Viena mostra el seu compromís utilitzant energia elèctrica 100% renovable, en tots els seus centres de treball, de producció i de venda.

D'aquesta manera s'ha aconseguit mantenir molt controlat el consum d'energia elèctrica:

CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
2019	2020	2019	2020	2019	2020
2.269.851 kWh	2.147.130 kWh	19.701.758 kWh	14.288.742 kWh	578.893 kWh	443.987 kWh

Tot i això, amb la premissa de realitzar un consum més responsable, Viena continua incorporant 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
- Encesa de llums per detector de presència
- 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

Al 2020, Viena ha començat a treballar en dos projectes de millora orientats a fer encara més eficients els seus consums d'energia:

1. Projecte d'AUTOABASTIMENT: planteja la implantació de plaques fotovoltaïques als diferents edificis de negoci, amb l'objectiu de generar energia elèctrica per al seu autoconsum.

2. Projecte de MONITORITZACIÓ: es focalitza en el control de la despesa energètica de la maquinària de climatització amb l'objectiu d'ajustar el seu funcionament a les necessitats de cada moment i optimitzar-ne el consum energètic.

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

CCPP		PUNTS DE VENDA	
2019	2020	2019	2020
636.215 kWh	548.501 kWh	138.858 kWh	125.940 kWh

Consum de gasoil:
A Viena, l'ús d'aquest combustible està directament relacionat amb el funcionament de la flota pròpia de vehicles.

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

Al 2020 s'ha començat a renovar la flota de vehicles de transport. El canvi ha suposat la incorporació de camions amb una millor qualificació energètica.

Alhora s'ha incorporat un sistema de monitorització, el qual permetrà el registre online – ontime de diferents paràmetres, informació que permetrà un control més àgil i exhaustiu de l'activitat logística així com una gestió més eficient de les rutes d'entrega.

CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
2019	2020	2019	2020	2019	2020
104.801 L	73.914 L	22.037 L	18.857 L	30.823 L	21.816 L

Gestió i prevenció dels residus i economia circular

Gestió dels residus

La gestió de residus forma part d'una de les activitats pròpies de la companyia. Per aquest motiu, Viena treballa de manera integral i efectiva la seva segregació i el seu tractament.

Viena 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). Gràcies a aquest SIG es poden activar mesures per evitar el possible impacte negatiu derivat de fer una segregació incorrecta.

La pandèmia ha promocionat l'augment de la venda fora de l'establiment la qual cosa ha provocat que, malgrat tenir una baixada en el nivell de residus generats, la despesa per protegir el medi ambient, a través de la recollida selectiva de residus, no s'hagi reduït significativament (342.711€) en comparació al 2019 (350.530 €).

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

CCPP	2019	2020
RESTES CARNIS	20 Tn	27,5 Tn
MASSA SECA	31,1 Tn	24 Tn
RESIDUS MUNICIPALS	88,6 Tn	73,9 Tn
OLIS DE FREGIR	21,6 Tn	11,2 Tn
PAPER I CARTRÓ	36,1 Tn	32,6 Tn
PLÀSTIC	12 Tn	5,1 Tn
LLOTS	30,1 Tn	6,8 Tn
FUSTA	22,5 Tn	17 Tn

OFICINES	2019	2020
PAPER I CARTRÓ	0,8 Tn	2,7 Tn
PLÀSTIC	0,4 Tn	1,7 Tn
APARELLS ELECTRÒNICS	2,9 Tn	2,9 Tn

PUNTS DE VENDA (*)	2019	2020
OLIS DE FREGIR	146 Tn	100 Tn

(*) Als PV es generen altres residus com: plàstic, orgànic i rebuig, no s'ha donat la dada per ser en part recollida municipal

Prevenció dels residus

No hi ha millor manera de gestionar residus que no generar-los. En aquesta línia, Viena està molt conscienciada en evitar el malbaratament dels recursos. En aquest sentit ha creat un programa anomenat #TURNYOURGREENON el qual recull una sèrie línies d'estudi, mesures i projectes orientats a reduir els residus generats:

1. Implementació als Punts de Venda d'una sèrie de mesures enfocades a reduir el consum de plàstic d'un sol ús. En concret:
   - 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 forquilletes de plàstic de les patates fregides per unes de fusta provinent de boscos sostenibles i, per tant, compostables.
   - La utilització de bols reutilitzables pel consum de les pastes als establiments.
   - Darrerament, la implantació d'envasos de cartró 100% reciclable per les amanides.

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. Implantació als centres de producció d'un Pla Empresarial que inclou línies d'estudi enfocades a la reducció d'envasos de cartró als Centres de Producció i de Logística, ajustant gramatges, composicions i dimensions o bé substituint-los per altres tipus d'embalatges reutilitzables.

Gràcies a aquestes iniciatives, Viena ha aconseguit reduir el 71% del l'ús de plàstics en els envasos dels seus establiments[5].

[5] Dades del 2019, no s'ha tingut present el 2020 degut a l'impacte del Covid19 i a que els els canvis no son significatius.

"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 pinssos per a alimentació animal.
- 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.

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.

Amb la incorporació d'energies renovables al 2019, Viena ha aconseguit reduir un 94% les emissions de CO2. Igualment, la baixada de l'activitat ha provocat una reducció addicional aquest 2020.

	CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
EMISSIONS DIRECTES (t CO2)	418	313	89	77	88	63
EMISSIONS INDIRECTES* (t CO2)	0	0	0	0	0	0
EMISSIONS TOTALS (t CO2)	418	313	89	77	88	63

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

Contaminació acústica

La contaminació acústica s'ha considerat un factor de baix impacte 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.

Tot i així, es realitzen mesuraments per poder actuar de forma efectiva davant possibles desviacions. Aquest 2020 s'ha realitzat una lectura de la que s'han derivat una sèrie de millores que s'han activat de forma immediata i han quedat solucionades.

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 2020 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 preservació de la biodiversitat és clau per garantir la salut de les persones. Quan es destrueixen els ecosistemes i baixa la diversitat genètica es trenquen les complexes relacions existents entre els animals, el que propicia la transmissió i propagació de tot tipus de patògens En aquest sentit tots els centres d' Establiments Viena estan ubicats en entorns urbans on no s'identifiquen potencials impactes sobre la biodiversitat. Tanmateix, tots ells 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 1.500 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 Primer Pla d'Igualtat, signat fa més de 10 anys (2010), fa palès el compromís de la companyia per assegurar una ocupació igualitària 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.

LA COMUNICACIÓ INTERNA AGAFA FORÇA DURANT LA PANDÈMIA

Dins de la Cultura Viena, la Comunicació Interna és un factor rellevant. Una Comunicació Interna que ha estat sempre molt propera, promovent el diàleg i la transparència, fomentant una comunicació sincera de la qual aprendre i construir un millor Viena per a tots.

El mail juntsfemviena@viena.es és juntament amb les reunions de personal i els taulells d'anuncis el principal canal que disposa Viena per comunicar-se amb els conjunt de treballadors. No obstant, Viena està treballant en un nou canal, una aplicació digital, que permetrà arribar de manera més fàcil i àgil a l'Equip Viena.

Durant 2020 la Comunicació Interna ha estat clau per poder estar "a prop" dels Equips. Donada la dificultat d'establir comunicacions personals a causa de la pandèmia, Viena ha establert sistemes de comunicació digitals i bidireccionals, com per exemple la publicació setmanal inicialment i quinzenal posteriorment d'una Newsletter, amb l'objectiu de donar visibilitat de la situació de l'Empresa en tot moment, d'explicar els diferents projectes que s'estaven treballant, així com d'aportar informació d'interès pel conjunt de treballadors. Al mateix temps hem volgut transmetre il·lusió pel projecte Viena.

A més, s'han creat mails específics per poder donar resposta ràpida a les inquietuds dels treballadors en matèria de SST i Laboral (salut@viena.es / suportlaboral@viena.es)

L'EQUIP

L'Equip Viena ha estat i serà sempre un dels pilars fonamentals de Viena, ja que només amb l'Excel·lència i Satisfacció de l'Equip Viena podem regalar petits moments de felicitat als nostres Clients.

Durant el 2020 la Covid19 ha impactat al sector restauració en general, i a Viena i al seu equip en particular. Des de Viena volem agrair a tot l'equip humà el seu compromís i dedicació durant aquest any ple d'incertesa.

Expedients de Regulació Temporal d'Ocupació: ERTO's

Durant el 2020 Viena ha fet ús de diferents Expedients de Regulació Temporal d'Ocupació, eines proposades per l'Administració per tal de pal·liar els efectes econòmics derivats de la pandèmia i per poder fer front a les diferents restriccions imposades al sector Restauració:

- Tancaments de locals: durant diversos períodes els punts de venda han hagut de romandre tancats. Els Centres Comercials s'han vist encara més afectats degut a les restriccions més severes en aquests espais.
- Limitació de l'Activitat: limitació del servei exclusivament a "menjar per emportar", perjudicant d'aquesta manera la modalitat principal de Viena de menjar a Sala / Terrassa.
- Reduccions d'aforaments de Clients: limitació dels aforaments segons èpoques de l'any i/o localitat
- Reducció d'horari d'obertura: limitació de l'horari d'obertura amb diferents modalitats, molt perjudicats principalment per la prohibició de servir sopars i el toc de queda.

En funció de les restriccions de cada moment hem aplicat alguna de les eines de flexibilitat que ens ha proposat l'Estat, bé ERTO's de Força Major, o bé per causes Econòmiques, Tècniques, Organitzatives i Productives (ETOP).

	PERCENTATGE AFECTACIÓ ERTO 2020	PROMIG TREBALLADORS EN FTE AFECTATS PER ERTO
CENTRAL	25,04%	28
FÀBRIQUES	25,03%	16
LOCALS	35,68%	547

Els càlculs d'afectació per ERTO i mitjana d'empleats afectats per ERTO han tingut en compte tots els mesos de 2020.
FTE: Full-Time Equivalent > Equivalent a jornada completa

	PERCENTATGE AFECTACIÓ ERTO 2020	PROMIG TREBALLADORS EN FTE AFECTATS PER ERTO
DIRECTORS, CAPS DE ZONA I GERENTS	19,9%	14
CAPS D'ÀREA I TÈCNICS DE FORMACIÓ	17%	7
RESPONSABLES DE TORN, ADMNISTRATIUS I ALTRES TÈCNICS	35%	157
EQUIP BASE	36%	413

Els càlculs d'afectació per ERTO i mitjana d'empleats afectats per ERTO han tingut en compte tots els mesos de 2020.
FTE: Full-Time Equivalent > Equivalent a jornada completa

Durant tot aquest temps d'incertesa marcat per decisions externes que han impactat en el dia a dia del negoci, Viena ha volgut protegir el conjunt de treballadors, vetllant per la seguretat i benestar del col·lectiu a través de diferents mesures en l'àmbit de relacions laborals:

- Gestió àgil dels diferents expedients de regulació temporal d'ocupació
- Relació i comunicació eficient amb les autoritats competents (SEPE i TGSS)
- Complement fins el 80% del salari dels treballadors afectats per l'ERTO ETOP aplicat al col·lectiu d'Oficines Centrals
- Bestretes de pagues extres del conjunt de treballadors
- Bestretes de futures nòmines, per pal·liar el decalatge del pagament del SEPE
- Priorització de desafectació de persones en situació familiar i/o econòmica desfavorable
- Valoració de la disponibilitat de la persona a l'hora de reiniciar l'activitat
- Creació i manteniment d'un canal exclusiu (suportlaboral@viena.es) per resoldre dubtes relacionats amb qüestions laborals.
- Gestió de bossa de voluntaris per fomentar els trasllats entre centres amb l'objectiu de desafectar treballadors adscrits a centres de treball tancats.

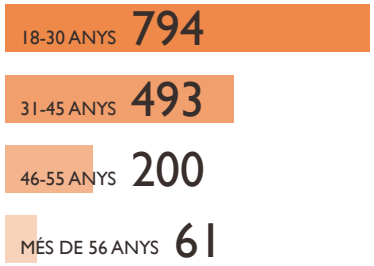
L'equip Viena està format per un col·lectiu de 1.548 persones[6], a tancament del 2020, distribuïdes entre els restaurants, els centres de producció i les oficines centrals.

El número de treballadors disminueix en un 15% vs 2019 degut al impacte de les restriccions ocasionades per la pandèmia, així com a la no obertura de nous locals durant 2020 i a la no cobertura de gran part de les baixes voluntàries produïdes al llarg de l'any. El 95% treballen a Catalunya, el 2 % a la Comunitat Valenciana i el 3% a Andorra.

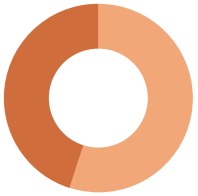
Es tracta d'un equip jove, amb una mitjana d'edat de 32,7 anys amb el 51 % de la plantilla amb una edat inferior a 30 anys. El 57% de l'equip són dones, i el 43%, homes.

Viena està compromesa amb les persones amb discapacitat, 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 31 les persones de l'equip amb una discapacitat igual o superior al 33%.

PLANTILLA PER EDAT



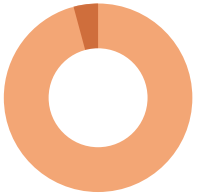
PLANTILLA PER SEXE



DONES
884

HOMES
664

PLANTILLA PER UBICACIÓ



ESPANYA
1504 DONES 864 HOMES 640

ANDORRA
44 DONES 20 HOMES 24

[6]La mitjana anual d'empleats ha estat de 1.708 persones el 2020.

UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

Viena aposta per una ocupació de qualitat. I les xifres de contractació així ho denoten, ja que el 93% 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	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	DONES	0	0	17	13	7	9	0	0	24	22
	HOMES	3	2	30	28	9	11	6	7	48	48
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS DE FORMACIÓ	DONES	0	0	10	8	6	8	2	2	18	18
	HOMES	0	0	16	14	7	7	2	2	25	23
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS, ALTRES TÈCNICS	DONES	92	67	139	133	40	48	4	5	275	253
	HOMES	80	60	86	78	18	21	7	7	191	166
EQUIP BASE	DONES	447	335	151	156	75	77	20	23	693	591
	HOMES	456	330	70	63	20	19	13	15	559	427

MODALITAT DE CONTRACTE

JC: Jornada Completa TP: Temps Parcial

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 corresponsabilitat 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

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 2020 han estat 1.792h, les mateixes que per 2019.

DISTRIBUCIÓ DELS CONTRACTES

			18-30 ANYS				31-45 ANYS				46-55 ANYS				MÉS DE 56 ANYS				TOTAL			
			2019		2020		2019		2020		2019		2020		2019		2020		2019		2020	
			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	0	0	0	0	17	0	13	0	7	0	9	0	0	0	0	0	24	0	22	0
		HOMES	3	0	2	0	30	0	28	0	9	0	11	0	6	0	7	0	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	0
		HOMES	0	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	0	0	0	0	9	0	7	0	6	0	8	0	1	1	1	1	16	1	16	1
		HOMES	0	0	0	0	16	0	14	0	7	0	7	0	1	1	1	1	24	1	22	1
	TP	DONES	0	0	0	0	1	0	1	0	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	0
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS, ALTRES TÈCNICS	JC	DONES	21	1	15	1	96	0	93	0	29	0	35	0	4	0	5	0	150	1	148	1
		HOMES	25	0	16	1	55	1	55	1	15	0	18	0	7	0	7	0	102	1	96	2
	TP	DONES	69	1	51	0	43	0	40	0	11	0	13	0	0	0	0	0	123	1	104	0
		HOMES	55	0	43	0	30	0	22	0	3	0	3	0	0	0	0	0	88	0	68	0
EQUIP BASE	JC	DONES	2	0	1	0	56	0	53	0	35	0	35	0	7	1	8	1	100	1	97	1
		HOMES	3	2	4	0	19	0	14	0	10	0	9	0	11	0	13	0	43	2	40	0
	TP	DONES	296	149	285	49	95	0	102	1	40	0	42	0	12	0	14	0	443	149	443	50
		HOMES	279	172	273	53	49	2	49	0	10	0	10	0	2	0	2	0	340	174	334	53

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

MITJANA ANUAL D'EMPLEATS

Es reporta aquesta dada ja que al 2020 hi ha variació significativa entre la plantilla al tancament i la mitjana de la plantilla anual.

			18-30 ANYS				31-45 ANYS				46-55 ANYS				MÉS DE 56 ANYS				TOTAL			
			PROMIG 2019		PROMIG 2020		PROMIG 2019		PROMIG 2020		PROMIG 2019		PROMIG 2020		PROMIG 2019		PROMIG 2020		2019		2020	
			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	1	0	15	0	14	0	7	0	9	0	0	0	0	0	23	0	24	0
		HOMES	2	0	2	0	31	0	28	0	10	0	11	0	5	0	7	0	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	0
		HOMES	0	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	7	0	6	0	8	0	1	1	1	1	18	1	16	1
		HOMES	0	0	0	0	17	0	14	0	5	0	7	0	2	1	1	1	24	1	22	1
	TP	DONES	0	0	0	0	1	0	1	0	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	0
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS, ALTRES TÈCNICS	JC	DONES	20	1	17	1	93	1	91	0	28	1	35	0	5	0	5	0	147	3	148	1
		HOMES	29	1	21	1	53	1	54	1	15	0	19	0	7	0	7	0	103	2	100	2
	TP	DONES	64	1	61	1	46	0	41	0	9	0	14	0	0	0	0	0	120	1	116	1
		HOMES	53	0	51	0	30	1	25	0	3	0	3	0	0	0	0	0	87	1	79	0
EQUIP BASE	JC	DONES	2	0	1	0	64	0	52	0	31	0	37	0	8	1	7	1	106	1	98	1
		HOMES	4	2	3	2	20	1	15	0	11	0	10	0	11	0	12	0	45	3	41	2
	TP	DONES	280	152	298	98	99	1	98	1	38	2	43	0	12	0	13	0	428	156	452	99
		HOMES	260	148	287	112	55	2	49	1	9	0	10	0	2	0	2	0	326	149	348	113

Els càlculs de mitjana d'empleats han tingut en compte tots els mesos del 2020.

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

Durant el 2020, s'han produït 140.127 hores d'absentisme vs. les 167.063 hores del 2019. Tot i la dràstica reducció d'hores treballades al 2020 per l'impacte de la pandèmia, les hores d'absentisme s'han mantingut molt estables, degut a l'origen sanitari de la crisi. El 80% de les quals es deuen a causes d'incapacitat temporal (inclòs baixes relacionades amb el Covid); un 8%, a baixes per maternitat o paternitat; un 2%, a accidents de treball, i un 10%, a altres motius.

El 2020 hi ha hagut 205 altes, 588 menys que el 2019. Això s'explica perquè degut a la pandèmia Viena no ha tingut necessitat de cobrir de manera immediata les baixes que es produïen, i al fet de no haver obert nous locals durant 2020. També s'han produït 15 acomiadaments versus 59 de 2019.

DISTRIBUCIÓ DELS ACOMIADAMENTS

		18-30 ANYS		31-45 ANYS		46-55 ANYS		56-65 ANYS		TOTAL	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	DONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	HOMES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS DE FORMACIÓ	DONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	HOMES	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS, ALTRES TÈCNICS	DONES	0	1	5	3	3	0	0	0	8	4
	HOMES	1	0	3	1	0	0	0	0	4	1
EQUIP BASE	DONES	11	1	4	0	4	0	1	0	20	1
	HOMES	19	6	5	3	1	0	1	0	26	9

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.

Cada 5 anys Viena renova el Pla d'igualtat, amb una nova Diagnosi i un nou Pla d'Acció on s'estableixen les principals accions a treballar durant la durada del Pla.

El II Pla d'Igualtat va finalitzar el 31/12/20 i per això s'ha iniciat la negociació amb la RLT del nou Pla d'igualtat, que vetlli per seguir treballant en la integració del principi d'igualtat d'oportunitats i tracte en la gestió de persones d'Establiments Viena, i amb això continuar en la millora de l'ambient de treball i les relacions laborals, la satisfacció personal de tota la plantilla, la seva qualitat de vida i salut laboral.

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 2020 la Comissió d'Investigació d'Assetjament va rebre una denúncia a través d'aquest canal. Després d'analitzar-la seguint el protocol establert, es conclou que no està fundada. L'any 2019 van haver-hi 4 denúncies considerades no fundades.

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 2020, 20 persones han gaudit d'una pomoció dins del Viena, assumint nous reptes i responsabilitats i creixent professionalment juntament amb la companyia.

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 2020, tot i tenir durant la major part de l'any els locals no operant o operant amb diferents restriccions, Viena ha impartit més 8.000h de formació, el 11,1% de les quals enfocades a formar en procediments de noves operatives de treball lligades a la Seguretat i Salut de Treballadors i Clients i a complir amb les diferents obligacions establertes.

HORES DE FORMACIÓ 2020

	2019		2020	
DIRECTORS, CAPS DE ZONA I GERENTS	3.739,5	10%	235	3%
CAPS D'ÀREA I TÈCNICS DE FORMACIÓ	1.299	4%	77	1%
RESPONSABLES DE TORN, ADMNISTRATIUS I TÈCNICS	9.330	26%	713	9%
EQUIP BASE	22.038,5	60%	6.980	87%
TOTAL HORES DE FORMACIÓ	36.407		8.005	

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 2020 s'han atorgat 213 beques, pràcticament les mateixes que l'any 2019 (217).
- **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	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	DONES	-	-	50.171 €	42.993 €	51.876 €	54.291 €	-	-
	HOMES	27.857 €	31.298 €	40.838 €	38.712 €	58.714 €	57.193 €	55.047 €	49.963 €
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS DE FORMACIÓ	DONES	-	-	39.009 €	31.035 €	32.027 €	36.992 €	20.532 €	27.262 €
	HOMES	-	-	41.471 €	40.153 €	51.154 €	48.372 €	51.690 €	50.216 €
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS, ALTRES TÈCNICS	DONES	21.061 €	21.283 €	22.732 €	23.382 €	23.246 €	24.507 €	23.187 €	23.298 €
	HOMES	21.768 €	22.102 €	23.829 €	24.314 €	28.153 €	27.345 €	33.217 €	32.760 €
EQUIP BASE	DONES	14.209 €	13.760 €	17.395 €	16.982 €	18.282 €	17.668 €	17.953 €	17.379 €
	HOMES	14.291 €	13.765 €	17.682 €	16.424 €	19.632 €	19.014 €	19.741 €	20.548 €

Tenint en compte que el 68% de la plantilla (70% al 2019) 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 2019	18.447 €	17.572 €	875 €	-4,7%
SBA MITJÀ 2020	18.780 €	17.876 €	904 €	-4,8%

DISTRIBUCIÓ RETRIBUCIÓ MITJANA CONSELL

	REPRESENTACIÓ		RETRIBUCIÓ MITJA	
	2019	2020	2019	2020
CONSELLERS (FEMENÍ)	2	2	21.871 €	21.871 €
CONSELLERS (MASCULÍ)	5	5	46.338 €	46.338 €

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

SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL

Per a Viena, vetllar per la salut i la seguretat dels membres del seu equip és una qüestió irrenunciable, 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.

LA ROBUSTESA DEL SISTEMA DE SST, FET DIFERENCIAL A L'HORA DE GESTIONAR LA PANDÈMIA.

El fet que la Seguretat i la Salut dels nostres Treballadors i Clients hagi estat sempre una prioritat per Viena i tenir un Servei de Prevenció propi així com uns procediments i auditories establertes molt exigents, ha permès afrontar aquesta crisis sanitària de manera àgil i diligent, dissenyant, implementant i comunicant noves operatives, impartint noves formacions i comprant i distribuït entre els treballadors Equips de Protecció Individuals específics per tal de garantir, més que mai, la seguretat i la salut de les persones.

Durant 2020 s'han realitzat les següents accions encaminades a fomentar la seguretat i salut dels nostres treballadors :

- Creació del canal salut@viena.es, per tal de estar a prop dels nostres treballadors per qualsevol dubte relacionat amb la Covid.
- Avaluació dels Riscos segons el centre de treball i disseny de les mesures preventives que es desprenen de l'avaluació
- Disseny i implementació de noves operatives dels diferents centres de treball, creant uns protocols Covid que es va revisant en funció dels diferents canvis de normativa, i que garanteixen la seguretat tant de treballadors com de Clients, certificades per l'Auditoria externa d'AENOR
- Aprovisionament de nous Equips de Protecció Individual (EPI's): gel hidroalcohòlic, mascaretes quirúrgiques, mascaretes FPP2, guants de vinil.... Per un preu aproximat de més de 430.000€
- Creació i realització de Formació de noves operatives Covid a tots els treballadors que es reincorporaven a l'activitat
- Realització de testos de PCR / antígens voluntaris segons necessitat
- Seguiment setmanal per part de l'Equip de Prevenció dels diferents casos identificats com possibles Covid+

L'Equip de Prevenció de Viena ha invertit gran part del seu temps en acompanyar els treballadors durant aquesta crisi, resolent dubtes i fent d'intermediari amb el Servei de Vigilància de la Salut, contractat amb Egarsat, per tal d'agilitzar les diferents gestions.

Durant 2020 hem mantingut 4 reunions amb el Comitè de Seguretat i Salut per tal d'anar evidenciant els diferents avenços i gestió en matèria de Seguretat i Salut dels Treballadors.

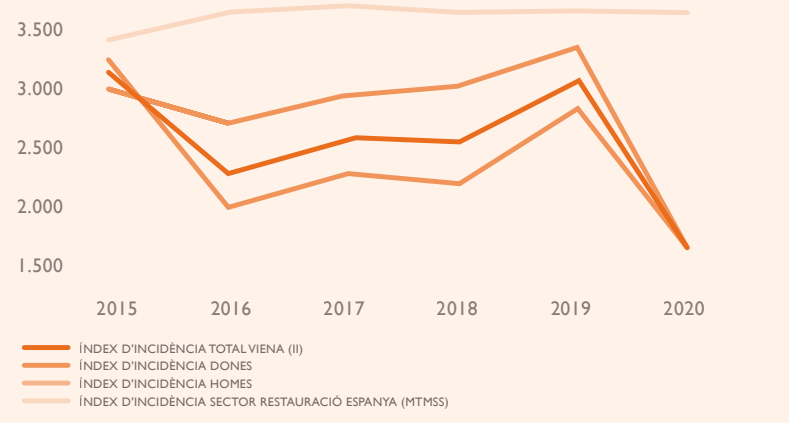
Accidentalitat

Les dades d'accidentalitat són una mostra de l'eficàcia del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball.

Així, des del 2015, Viena està per sota del sector, de manera continuada, en els 3 índexs rellevants d'avaluació:

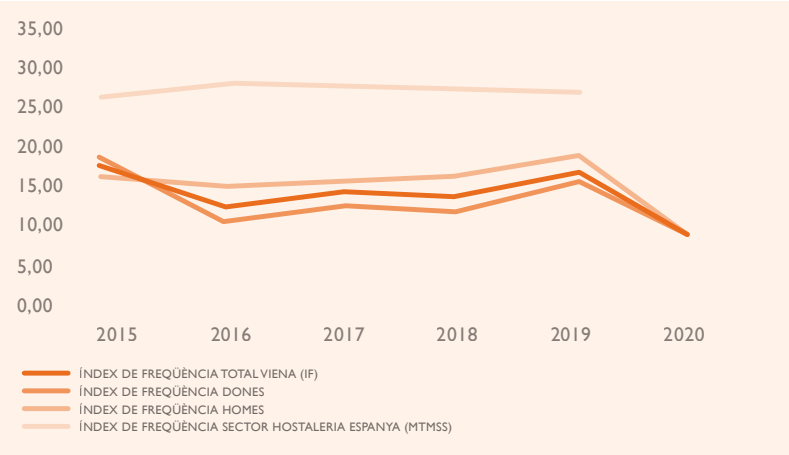
- **Índex d'Incidència** > (Nº ACCIDENTS AMB BAIXA/Nº TREBALLADORS) x 10^3
- **Índex de Freqüència** > (Nº ACCIDENTS AMB BAIXA/Nº HORES TREBALLADES) x 10^6
- **Índex de Gravetat** > (Nº JORNADES PERDUDES/Nº HORES TREBALLADES) x 10^3

Índex d'Incidència: (Núm. d'accidents amb baixa no in itinere / Núm. de treballadors) x 10^3



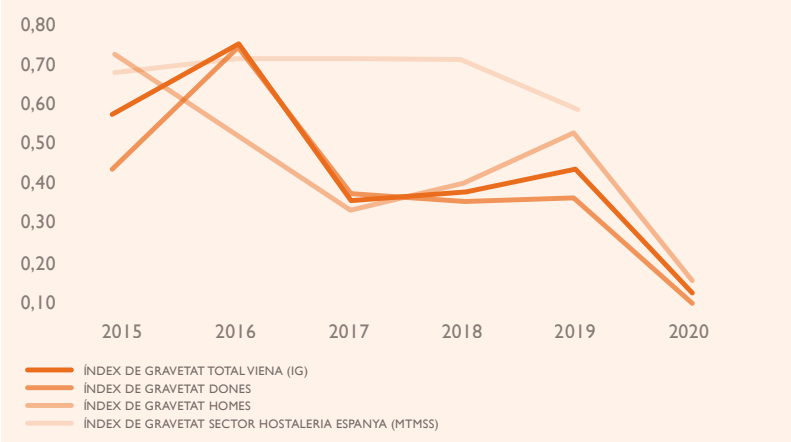
Se situa a 1.680 (1697 en el cas de les dones i 1657 en el dels homes, en tots dos casos, inferiors al sector, el qual es troba als 3.681). Dades Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2019).
El 2019 els valors varen ser de 3.110 (2.871 dones i 3.402 homes)

Índex de Freqüència: (Núm. d'accidents amb baixa / Núm. d'hores treballades segons conveni) x 10^6



Se situa a 9,37 (9,47 en el cas de les dones i 9,24 en el dels homes, en tots els casos inferiors al sector de restauració de l'any anterior, el qual és de 28,4). Dades Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2019).
El 2019 els valors varen ser de 17,35 (16,02 dones i 18,99 homes)

Índex de Gravetat: (Núm. jornades perdudes / Núm. d'hores treballades) x 10^3



Se situa a 0.12 (0,09 en el cas de les dones i 0,18 en el dels homes, en tots els casos inferiors al sector de restauració de l'any anterior, el qual és de 0,58). Dades Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2019)
El 2019 els valors varen ser de 0,44 (0,36 dones i 0,53 homes)

Al 2020 s'han produït 26 (57 al 2019) accidents amb baixa laboral (dones 15 (29 al 2019) i homes 11 (28 al 2019) amb baixa gravetat i la majoria relacionats amb cops y relliscades. Durant l'any 2020 no s'ha produït cap malaltia professional en cap dels centres de treball. L'any 2019 tampoc es va produir cap malaltia professional.

L'efecte del COVID -19 amb tancament de part dels locals ha influït sobre els resultats del 2020.

La prevenció del sistema i el compromís de les persones són les peces clau que han permès obtenir índex d'accidentalitat per sota del sector de manera continuada durant els anys.

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 propi[7]. L'actual té vigència de l'1 de juny de 2017 fins al 31 de desembre de 2021.

Mostra d'aquest diàleg social son les reunions telemàtiques realitzades mensualment amb la RLT, on Viena ha reportat la situació d'afectacions d'ERTO dels equips de treball, així com altres aspectes relacionats amb la pandèmia i amb el seu possible impacte sobre les relacions laborals a mig-curt termini. A les mateixes reunions es recollia el feedback dels representants dels treballadors respecte la situació personal dels treballadors, i es treballaven alguns aspectes concrets que requerien una atenció individual per la seva solució efectiva, vetllant sempre pel benestar del col·lectiu Viena.

Durant el 2020 tot i la situació complexa viscuda per la pandèmia, des d'Establiments Viena s'ha garantit el dret de les persones treballadores a elegir els seus representants, mantenint tots els processos electorals promoguts amb ocasió de la conclusió del mandat anterior. En alguns casos ha estat necessari paralitzar algun calendari electoral degut a les restriccions del Govern, confinaments, restriccions en la mobilitat, tancament de locals... per tal de garantir la participació de totes les persones treballadores segons el procés electoral previst, i a pesar de que tot això ha impedit dur a terme les eleccions amb normalitat, en el moment que ha estat possible s'ha donat continuïtat a tots els processos oberts.

[7]Actualment 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

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. 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 2020, la companyia va aconseguir una recaptació de 56.403,77 €[8] gràcies a les microdonacions dels seus clients (147.717) i a la col·laboració directa amb 2 entitats:

- Fundació Ampans (48.635,89€)
- Fundació Ires (7.767,88€)

Amb aquestes donacions, els clients Viena han donat suport a 2 projectes de disciplines molt diferents però igual d'importants:

- Fundació Ampans, tota l'ajuda s'ha destinat a promoure la inserció laboral de persones amb discapacitat intel·lectual o en situació de vulnerabilitat, perquè poguessin desenvolupar els seus projectes de vida, oferint-los suport i ajudant-los a crear oportunitats que ho fessin possible.

- Fundació Ires, amb l'import recaptat és proporciona a nens i nenes en situació de vulnerabilitat agreujada per la COVID19, els recursos materials (eines com dispositius i connectivitat) i l'acompanyament educatiu, emocional i psicològic necessari.

[8] L'any 2019, es va arribar a l'import de 321.707,17€ amb microdonacions a la Fundació Pasqual Maragall (167.578,96€), Gasol Foundation (82.306,65€) i Fundació Ampans (71.821,56€).

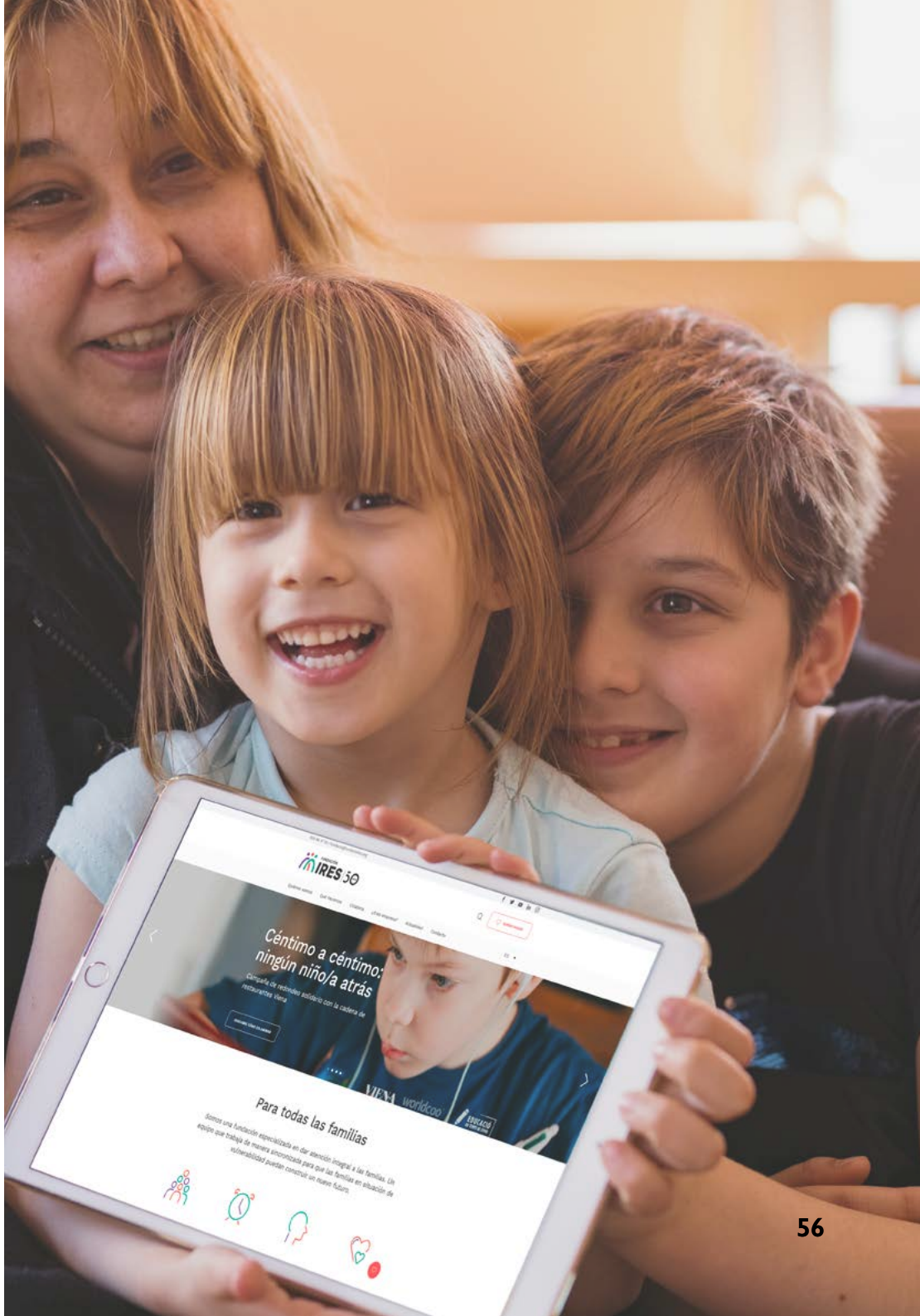
CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

La situació excepcional d'aquest 2020 ha fet pràcticament impossible la realització d'actes socials i culturals en els què Viena hi col·laborava de manera habitual. En aquest sentit, les aportacions d'aquest any han estat de 2.832 €; mentre que l'any passat les iniciatives d'aquest tipus van suposar una col·laboració econòmica de 44.703 €.

En paral·lel però Viena ha col·laborat amb diferents fundacions, per un valor de 205.545 €, majoritàriament amb donacions d'aliments per evitar el malbaratament alimentari provocat pel tancament sobtat dels seus establiments, així com material sanitari. Les col·laboracions en aquest concepte al 2019 van resultar en **25.799 €.**

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 2020 han suposat una aportació, tant directa com indirecta, de més de 9.121.543 € 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.

	2019	2020
SEGURETAT SOCIAL	9,8 M	6,4 M
IVA + IGI	1,4 M	0,3 M
IRPF I TAXES RENDIMENT	2,6 M	1,6 M
IMPOST SOCIETATS	0,9 M	0,5 M
ALTRES TAXES	0,8 M	0,3 M



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 de canals online on fer arribar tot tipus de suggeriments, queixes o felicitacions a Viena.

Les dades personals dels clients es gestionen ara exclusivament de manera digital via web: www.viena.es amb l'objectiu d'observar un estricte compliment legal i garantir-ne la seva gestió i tractament.

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.

El 2020, Viena ha gestionat un total de 1.028 reculls d'opinió en format digital[9] a través del seu formulari web (4.859 el 2019), el 60% dels quals fan referència a suggeriments i consultes i la resta, a comentaris i queixes (el 2019, 81 % de suggeriments i consultes i la resta comentaris i queixes). A més, s'han registrat 33 fulls de reclamació dels quals cap va arribar a l'OMIC (el 2019, 59 fulls de reclamació amb 3 comunicacions de l'OMIC). Totes les comunicacions rebudes van ser gestionades tant el 2020 com el 2019.

[9]Els reculls d'opinió a través de les xarxes socials es comencen a tabular a partir de setembre de 2020 i no es contemplen en aquest recompte; tot i ser gestionades.

Per altra banda, destacar el paper fonamental de les xarxes socials alhora de mantenir el contacte amb la comunitat vienesa i compartir continguts exclusius que han ajudat a connectar a nivell funcional i emocional amb els vienesos.

	2019	2020
	6.158	8.265
	6.183	7.466
	2.785	3.348

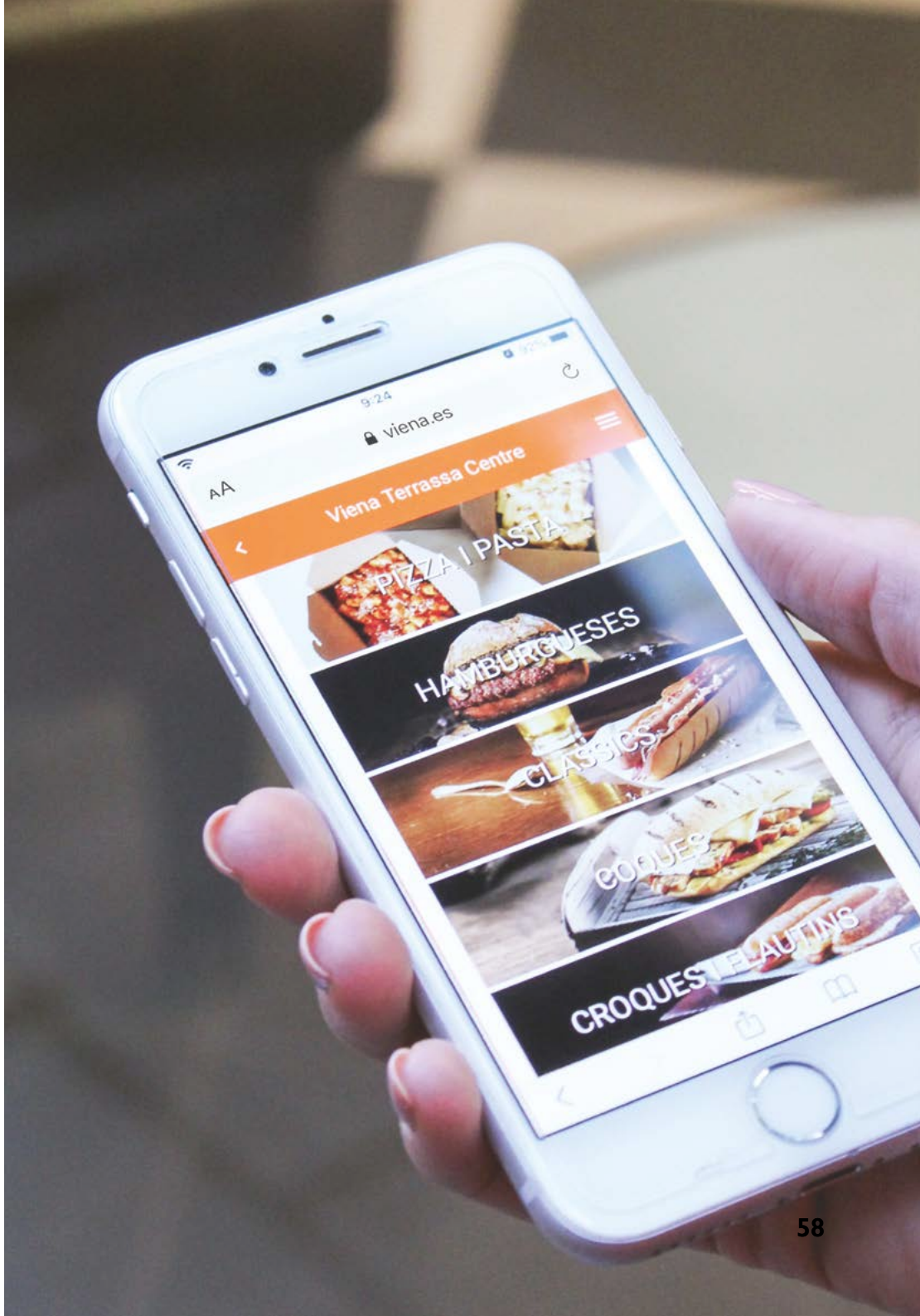
Viena té presència a Facebook, Instagram i LinkedIn, i acull una comunitat digital de més de 18.000 seguidors.

Aquest any la comunicació ha estat especialment important. Viena ha mantingut una comunicació fluïda i molt proactiva amb el client per a informar-lo dels canvis derivats de la situació de crisi provocats per la Covid19.

L'empresa ha fet un pas endavant en la digitalització de nous canals com la possibilitat de consultar la carta mitjançant la tecnologia dels codis QR, la incorporació a la web d'informació actualitzada de locals oberts i d'horaris actius o les pantalles digitals on s'han comunicat les mesures de seguretat aplicades així com els serveis afegits en temps de pandèmia.

Viena també ha posat en marxa un nou sistema de comanda online, amb l'objectiu de reduir el contacte físic, reduint cues a l'establiment i facilitant el procés de tria i de pagament als clients que l'han utilitzat.

Aquestes accions han fet possible una comunicació constant i actualitzada i una experiència segura que ha donat resposta a les inquietuds dels clients en aquesta etapa tan complicada i complexa, funcional i emocionalment per a tots.



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. Aquestes accions s'han traduït en una reducció del 41% del número de desviacions provocades per proveïdors

Al 2020 degut a la situació especial de pandèmia, i per principi de precaució no s'ha dut a terme cap auditoria presencial.

	2019	2020
AUDITORIES PRESENCIALS	3	0
REVISIONS DOCUMENTALS*	103	88
DESVIACIONS GENERADES PER PROVEÏDORS	1.371	807

*Es corregeix la dada del 2019, al modificar el criteri de comptabilització del número de desviacions generades per proveïdors.

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,	11-15	102-3
2.) la seva organització i estructura,	6	102-4
3.) els mercats en els que opera,	5	102-6
4.) els seus objectius i estratègies, 5.) els principals factors i tendències que poden afectar la seva futura evolució.	8, 16-18	102-14
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.	25-27, 33, 42-43, 47	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 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.	31, 36-38, 40, 44, 46-49	103
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, * 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.	6, 25-27	102-15

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;	33-34	103
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)	34-35, 38	102-11
Contaminació		
1.) Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient; 2.) Tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica especifica d'una activitat, inclòs el soroll i la contaminació lumínica.	40 A dia d'avui Viena no ha establert cap mesura per a la reducció de les emissions	103
Economia circular i prevenció i gestió de residus		
Economia circular	38-39	103
Residus: mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de residus;	38-39	103 301-2 306-2
Accions per combatre el malbaratament d'aliments	35-36	103
Ús sostenible dels recursos		
El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals;	36	303-2 303-5

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;	35-36	103 303-1
Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i la utilització d'energies renovables.	36-37	103 302-1
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;	40	103 305-1 305-2
Les mesures adoptades per adaptar-se a les conseqüències del canvi climàtic;	A dia d'avui no es disposa de mesures d'adaptació	103
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.	40 A dia d'avui Viena no ha establert cap objectiu per a la reducció de les emissions	103
Protecció de la biodiversitat		
Mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat;	40	103
Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides.	40	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;	44	103 102-8 405-1
Número total i distribució de modalitats de contracte de treball,	46	102-8
Promig anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional.	46	102-8 405-1
Número d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional;	47	401-1
Les remuneracions mitges i la seva evolució desglossades per sexe, edat i classificació professional o igual valor;	49	405-2
Bretxa salarial, la remuneració de llocs de treball iguals o de mitja de la societat,	49	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	49	103
Implantació de política de desconnexió laboral,	Viena està treballant en una política de desonnexió laboral	103
Empleats amb discapacitat	44	405-1
Organització del treball		
Organització del temps de treball	45	103
Número d'hores d'absentisme	47	403-9
Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici coresponsable d'aquests per part dels dos progenitors.	45	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	50-51	403-1 403-2 403-3 403-4 403-5 403-6 403-7 403-8
Accidents de treball, en particular la seva freqüència i gravetat, malalties professionals, desglossat per sexe.	51-52	403-9 403-10
Relacions Socials		
Organització del diàleg social, inclosos procediments per informar i consultar el personal i negociar amb ells;	53	103
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país;	53	102-41
El balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball.	50	403-4
Formació		
Les polítiques implementades en el camp de la formació;	48	103
La quantitat total d'hores de formació per categories professionals	48	404-1
Igualtat		
Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	55	103
Mesures adoptades per promoure la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes; Plans d'igualtat (Capítol III de la Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes), mesures adoptades per promoure l'ocupació, protocols contra l'assetjament sexual i per raó de sexe, la integració i l'accessibilitat universal de les persones amb discapacitat; La política contra tot tipus de discriminació i, si és el cas, de gestió de la diversitat.	47	103

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	25-26, 47	103
Prevenció dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos;	25-28, 47	102-16
Denúncies per casos de vulneració de drets humans;	28, 47	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;	26	407-1
L'eliminació de la discriminació en l'ocupació;	47	406-1
L'eliminació del treball forçós o obligatori;	26-27	409-1
L'abolició efectiva del treball infantil.	26-27	408-1
CORRUPCIÓ I EL SUBORN		
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn;	26-28	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.	56	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;	55-56	103 203-2 413-1
L'impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori;	55-56	203-2 413-1 413-2
Les relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests;	9, 55-56	413-1 102-43
Les accions d'associació o patrocini	56	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.	102-9 103 308-1 414-1
Sistemes de supervisió i auditories i resultats de les mateixes.	59	103
Consumidors		
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors;	6, 27, 30-31	103
Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució de les mateixes.	57-58	103
Informació fiscal		
Beneficis obtinguts país	23	207-4
Impostos sobre beneficis pagats	23	207-4
Subvencions públiques rebudes	23	201-4

VIENNA