

A blurred night photograph of a city street. In the upper right, a large, illuminated orange sign spells out 'VIENA' in a bold, sans-serif font. The background is filled with out-of-focus lights from buildings and street lamps, creating a bokeh effect. The overall color palette is dominated by the warm orange of the sign and the cool blues and purples of the night sky and distant lights.

**MEMÒRIA
D'INFORMACIÓ
NO FINANCERA**
2021

VIENA
#socvienes

MISSATGE DEL PRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	P. 3
INTRODUCCIÓ	P. 4
LA COMPANYIA I EL MERCAT	P. 5
MODEL DE COMPLIMENT	P. 15
COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA	P. 20
COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT	P. 23
COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT	P. 32
CONTRIBUINT A LA SOCIETAT	P. 45
BASES PER A LA ELABORACIÓ DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA	P. 51



MISSATGE DEL PRESIDENT I CONSELLER DELEGAT

Benvinguts a la Memòria d'Informació No Financera de Viena corresponent a l'exercici 2021. Com els darrers anys, afrontem aquesta Memòria com una oportunitat per explicar Qui Som més enllà de la informació pública reflectida en les comptes anuals. Com un exercici de transparència per donar a conèixer, de forma holística però resumida, la feina feta i els resultats aconseguits l'any 2021 que tot just hem deixat enrere.

Mirant enrere i observant el darrer any, l'emoció que m'envaeix és la incredulitat. Incredulitat davant el repte monumental que ha estat per nosaltres patir la pandèmia a nivell sanitari, social, legislatiu, operatiu, financer i emocional, entre d'altres. Però, incredulitat sobretot, davant la resiliència del projecte compartit Viena. Resiliència assolida gràcies a la responsabilitat individual i col·lectiva de tots els vienesos. Resiliència assolida perquè hem afrontat cada repte i cada entrebanc com una oportunitat d'aprenentatge i de millora. Resiliència assolida des del respecte envers els companys, els clients, i la societat en general i, en definitiva, envers la voluntat de progrés compartit. Les paraules no poden reflectir la foscor i el desconcert de molts moments viscuts durant aquests darrers més de dos anys. Malgrat això, els vienesos sempre hem aportat llum i il·lusió. Gràcies a tots de tot cor per ser excel·lents companys de viatge.

I, malgrat la dificultat, el 2021 Viena no s'ha aturat. Al contrari. Ha continuat funcionant i operant, dia rere dia, mantenint els seus compromisos en Compliment, renovant la Certificació per garantir la Seguretat Alimentària, seguint apostant per una Ocupació de Qualitat i sense riscos per a les Persones, continuant garantint el respecte al Medi ambient, i contribuint en projectes socials. En definitiva, fent avenços i millorant. Les pàgines que segueixen són un simple recull molt resumit, la punta d'iceberg, de tota la feina en aquestes dimensions. Al darrera hi ha molt d'esforç, molta intenció, molta dedicació i, també molta passió. Al darrera hi ha un col·lectiu de prop de 1500 persones compromeses en fer del futur compartit un lloc millor.



Malauradament, quan mirem al nostre voltant, no sembla que el 2022 hagi arrencat massa millor; no obstant. Quan semblava que començàvem a deixar enrere el malson de la pandèmia ens hem trobat amb una guerra al continent europeu. Una guerra que tot just acaba de començar i que malauradament tindrà efectes humanitaris, socials, polítics i econòmics que a dia d'avui són encara difícils de preveure. I malgrat tot, nosaltres continuarem intentant avançar. Intentarem avançar en Innovació, per tal de trobar noves solucions a problemes vells i a problemes nous. Intentarem avançar en Sostenibilitat per tal de contribuir a deixar un món més bell per a les nostres filles. Intentarem avançar fent de l'Hospitalitat la nostra vocació d'acollida i servei envers el client i la Societat. Intentarem avançar; obsessionant-nos en mantenir, crear i compartir Il·lusió i Màgia, perquè en aquests moments incerts i foscos, la Il·lusió i la Màgia que nosaltres aportem des de la quotidianitat i el dia a dia, són més necessàries que mai.

Ho farem, com sempre, pas a pas, gest a gest, somriure a somriure. Endavant Vienesos. Gràcies de tot cor,

Marc Siscart Busquets
President i Conseller Delegat de Viena

INTRODUCCIÓ

La Directiva 2014/95/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 22 d'octubre de 2014, per la qual es modifica la Directiva 2013/34/UE pel que fa a la divulgació d'informació no financera i informació sobre diversitat per part de grans empreses i grups, té com a objectiu identificar riscos per millorar la sostenibilitat i augmentar la confiança dels inversors, els consumidors i la societat en general.

La divulgació d'informació no financera o relacionada amb la responsabilitat social corporativa contribueix a mesurar, supervisar i gestionar el rendiment de les empreses i el seu impacte a la societat.

En aplicació de la Llei 11/2018, de 28 de desembre, per la qual es modifica el Codi de Comerç, el text refós de la Llei de Societats de Capital aprovat pel Reial Decret Legislatiu 1/2010, de 2 de juliol, i la Llei 22/2015, de 20 de juliol, d'Auditoria de Comptes, en matèria d'informació no financera i diversitat, Establiments Viena, S.A. i Societats Dependents (d'ara endavant "Viena") inclou en el seu Informe de Gestió Consolidat, l'Estat d'Informació No Financera (EINF) Consolidat.

El període de reporting cobert pel present EINF comprèn des de l'1 de gener de 2021 fins al 31 de desembre de 2021.

LA COMPANYIA I EL MERCAT



MODEL DE NEGOCI

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

El seu objectiu sempre ha estat tenir clients satisfets i fidels, esdevenint un punt de trobada per a tots i en tot moment, que s'estructura al voltant del Producte, de l'Establiment i del Servei, i en el què la Qualitat, l'Accessibilitat i la Transversalitat esdevenint elements clau que articulen la proposta de valor envers els nostres clients.

Viena ofereix una àmplia carta de productes, per a tots els gustos i totes les hores del dia. Una cultura culinària amb arrels i ales: receptes pròpies, amb personalitat i amb sabor, que recullen el millor de la tradició culinària europea i d'arreu, i que s'adapten a les tendències actuals. Artesans moderns, apassionats de l'ofici i compromesos amb la Qualitat del nostre producte. Aquest compromís amb la Qualitat comença amb la selecció de producte, continua amb l'elaboració pròpia de carnis, embotits i del pa i culmina a la cuina de l'establiment.

Pel què fa als Establiments, Viena destaca per tenir locals grans, acollidors i molt accessibles, que donen cabuda a diferents moments de consum i de clients. Viena està obert 365 dies l'any. El Servei que ofereix es caracteritza per l'agilitat i la simplicitat, d'una banda, i l'atenció al client i l'amabilitat, de l'altra. Amb els anys, Viena ha esdevingut un model de restaurant multicanal. Així, a més del consum al propi local Viena ofereix la possibilitat del menjar per emportar, del drive thru o servei de recollida al cotxe i del Delivery.

El 2021, Viena ha facturat 65.378k € i tanca l'any amb 58 restaurants repartits entre Catalunya (56) i Andorra (2), i ha arribat a milers de clients que dipositen anualment la seva confiança en la companyia. Un equip de més de 1.600 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

56

RESTAURANTS
A CATALUNYA

2

RESTAURANTS
A ANDORRA

PLANTILLA

1.614

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 pilars fonamentals són: les Persones, la Integració Vertical, la Prevenció de Riscos i la Responsabilitat Social.

LA COMPANYIA I EL MERCAT

Persones

A Viena el talent és clau i l'aposta per les persones es tradueix en la inversió anual i continuada en Formació i Desenvolupament, així com en l'aplicació de polítiques enfocades a la Promoció, 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 beques per estudis o els premis Excel·lència formen part de la cultura Viena.

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.

Prevenició de Riscos

Viena treballa de manera activa per garantir la Qualitat i la Seguretat Alimentària a tota la cadena de Valor. Així, està Certificada en ISO 22000 des de l'any 2013, tant als restaurants com als centres de producció i logística, i és una de les poques empreses del sector de la restauració que disposa d'aquesta garantia.

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

El maig del 2018, Viena va obtenir el Premi a l'Empresa Saludable de la Cambra de Comerç de Terrassa, en reconeixement a la tasca feta en aquest àmbit.

“A Viena, el talent és clau”

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.

Viena disposa d'unes oficines centrals a Terrassa dedicades a definir l'estratègia i els objectius de la companyia, la Proposta de valor i la Gestió del negoci i de promoure la innovació transversal del model. L'estructura organitzativa s'articula al voltant dels departaments de Planificació, Finances, Sistemes, Gestió de Locals i Expansió, Gestió de Persones, Fàbriques i Aprovisionaments, Legal i Innovació i Client.

“L'empresa està integrada verticalment i disposa de dos centres de producció i d'una central logística que aprovisionen i donen servei als restaurants”

LA COMPANYIA I EL MERCAT

Responsabilitat social

La Declaració de Principis de Viena inclou com a objectiu construir «un món més bell per als nostres fills», des de la perspectiva social i també des de la mediambiental.

En l'àmbit mediambiental, Viena vol evidenciar el seu compromís amb la preservació del medi ambient i la prevenció de la contaminació, per tal de contribuir a la sostenibilitat i la conservació de l'entorn natural. Viena sempre ha estat una empresa responsable i i continuarà treballant en aquest sentit amb accions encaminades a “fer més amb menys” en cadascun dels punts de la cadena de valor.

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

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

En l'àmbit social, des del principi Viena aporta el seu granet de sorra en patrocini a les activitats socials i culturals que duen a terme les diferents entitats i institucions locals, arreu de la seva zona d'influència. Al 2021 les aportacions realitzades a aquestes activitats s'han vist molt impactades pels efectes de la pandèmia.

**“Bosses i embolcalls de cartró
100 % reciclables”**

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 2021, els clients de Viena han donat més de 155.904 euros.



ENTORN DE MERCAT

Dades del mercat

L'any 2020 va ser un any dramàtic que va sacsejar el món, amenaçant l'entorn sanitari, econòmic i social a nivell global, i modificant les regles del joc i els hàbits de consum tal i com els havíem conegut fins al moment.

Després de l'impacte de la crisi del 2008, els anys següents van ser encara molt complicats per la restauració. El consum fora de la llar es va veure molt afectat pels ajustos que el consumidor va haver de fer en la seva despesa diària. Finalment, al 2015 el sector va aconseguir iniciar la seva recuperació i encadenar cinc anys de creixement sostingut.

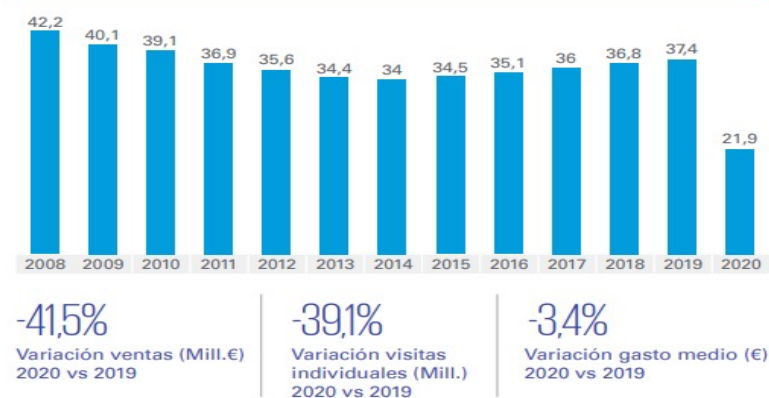
El 2020 havia començat en positiu, creixent a un ritme del +1,6% vs l'any anterior. Però l'arribada de la pandèmia mundial a casa nostra, juntament amb les restriccions associades a la crisi sanitària, van abocar al sector de la restauració, un dels més afectats, a una situació límit, perdent de març a desembre, cinc vegades lo guanyat en els darrers cinc anys.

Quatre, van ser els elements que van determinar l'evolució del Foodservice durant la pandèmia:

- Duració i profunditat de les restriccions
- Mobilitat del consumidor
- Dependència del consum en sala
- Penetració del Delivery a les llars

Segons dades del Panel NPD CREST, les vendes van caure un 41,5%, deixant la facturació anual del Foodservice en 21.859 milions d'euros, perdent 15.531 milions en vendes i 2.900 milions de visites respecte al 2019.

Gráfico 1. Mercado español de Foodservice (Ventas '000 Mio €)



Fuente: Panel CREST The NPD Group

Espanya, juntament amb Itàlia, van ser els dos mercats més afectats a nivell europeu.



Fuente: Panel CREST The NPD Group

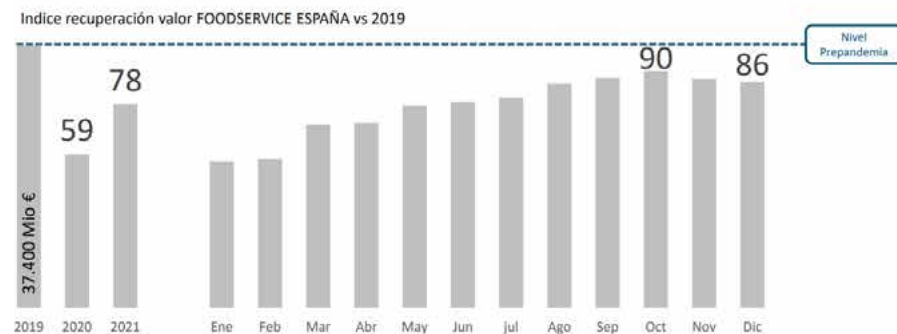
LA COMPANYIA I EL MERCAT

El 2021 va començar com havia acabat el 2020. Després de les festivitats de desembre els contagis van tornar a pujar i van continuar les restriccions d'hòraris, de mobilitat i d'aforament, les quals van ser especialment exhaustives i duradores a Catalunya respecte a d'altres territoris de la resta d'Espanya.

Així, els mesos de Gener i Febrer van ser extremadament dolents per al sector, les vendes del qual tot just van assolir el 50% de les vendes del 2019.

Després d'uns mesos molt complicats, l'arribada del bon temps i la relaxació de les restriccions (que no l'eliminació) van permetre la recuperació progressiva de la despesa previs a la pandèmia assolint nivells lleugerament per sobre del 80% del 2019.

L'arribada de la variant ómicron les darreres setmanes de l'any va frenar la recuperació del mercat. Tot i així, el sector va tancar el 2021 amb unes vendes de 28.988 milions d'euros, un 33% més que el fatídic any anterior. Malgrat aquesta recuperació, continua estant un 23% per sota dels nivells del 2019.



Fuente: Panel CREST The NPD Group

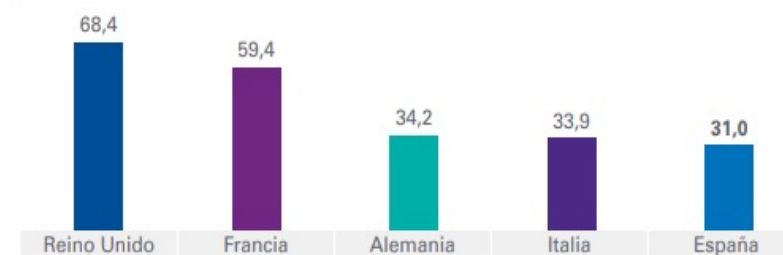
El número de visites però, encara lluny dels valors pre pandèmia:

-2.936 milions de visites al 2020 vs 2019

-1.272 milions de visites al 2021 vs 2019

La restauració organitzada va tancar el 2021 amb unes vendes de 7.576 milions d'euros a Espanya, un 1% per sota dels valor de negoci pre pandèmia, i va incrementar en set punts la seva quota de mercat fins el 31,4% del total de la restauració comercial. Les cadenes han aconseguit duplicar el seu pes en el mercat en els darrers deu anys i, si comparem la seva penetració en d'altres països de l'entorn encara presenten recorregut per continuar creixent.

Gráfico 11. % Ventas Restauración de Marca sobre Restauración Comercial (QSR+FSR Incluyendo Marcas & Independiente) Cum Sep 2021



*Nota: Datos de España a Cum Sep 21, resto de países a Cum Ago 21

Fuente: Panel CREST The NPD Group

Tendències

Després de tant mesos de pandèmia, han aparegut nous hàbits de consum i de vida que provoquen canvis estructurals a les ocasions de consum a la restauració.

Així, el perfil del consumidor post pandèmia, es caracteritza per ser optimista, més marquista, menys fidel, amb nova rutina laboral i nous horaris, omnicanal, més digital i amb més interès per la nutrició i la sostenibilitat.

El teletreball ha afectat als esmorzars i als dinars de laborables i, tot i que 7 de cada 10 treballadors ha tornat a treballar al 100% al seu lloc de treball s'estima una pèrdua de més de 160 milions de visites en cadascuna d'aquestes franges en els darrers dos anys, només la foodservice.

Ahora, el consum fora de la llar continua creixent, i el delivery, el take away i el drive thru representen ja el 35% de la despesa realitzada al foodservice; tot i que el consum a la sala encara representa dos terços de la despesa total en restauració.

D'altra banda, el consum en família esdevé més rellevant que abans de la pandèmia i concentrant el 28% de la despesa del Foodservice; els adults de 25 a 54 anys canvien ocasions de consum individuals per moments de consum en família.

Els joves i adolescents d'entre 13 i 24 anys modifiquen els seus hàbits i canvien despesa a Fast food o a delivery traslladant-lo a canals més informals com les màquines de vending o el supermercat.

Per la seva banda, els consumidors sènior (més grans de 55 anys) continuen amb nivells de despesa inferiors als pre pandèmia, tot i que, juntament amb el grup de consumidors d'entre 35 i 54 anys, continuen generant el 40% de les vendes totals del sector.

Expectativas para 2022

Impulsores del cambio futuro

Para entender cómo se verá la nueva realidad para el sector de Foodservice, es necesario comprender cómo serán los consumidores y la sociedad en esta nueva realidad:

Reducción de la movilidad

Una buena parte del **trabajo y la educación desde casa** se mantendrá porque tanto a los empleados como a los empleadores les gusta. Esto conducirá a una **disminución de la movilidad**.

Reducción de viajes de trabajo

Reunirse virtualmente con clientes, socios comerciales y proveedores ha demostrado funcionar bien y es probable que se mantenga hasta cierto punto, lo que se traduce en **menos viajes de negocios**.

Nueva socialización adulta

Se espera que la ausencia de conexiones sociales relacionadas con el trabajo genere más **conexiones sociales fuera del trabajo**, específicamente en los espacios de **coworking**.

Delivery

La pandemia supuso el boom del envío de **comida a casa**, pero tras el momento más duro, el servicio se ha consolidado en la rutina de consumidores, duplicando su peso vs prepandemia.

Seguirá siendo muy importante pero ya no solo para "Envío a domicilio", sino a otras localizaciones donde se encuentre el individuo (trabajo, universidad, etc.).

Homing

Durante este tiempo, la gente ha cocinado más en casa e invertido en sus cocinas (freidoras, cafeteras, robots de cocina), áreas de trabajo en el hogar (sillas, pantallas, auriculares) y salas de estar (entretenimiento en el hogar), suscripciones de video y música, equipamientos deportivos (pesas, gomas, etc.). Una vez levantadas las restricciones, esperamos que la gente reduzca el uso de estos nuevos dispositivos y suscripciones, pero no que vuelva a los niveles previos. Los países más avanzados en recuperación (US & China) muestran que **parte de esas ocasiones en el hogar se mantendrán como nuevos hábitos en el futuro**.

Bienestar y alimentación sana

La pandemia ha incrementado la búsqueda del **bienestar personal** (9 de cada 10 españoles así lo confirman) y de una **alimentación saludable** (objetivo para el 63% de la población española).

Conexión con el producto local y la proximidad

Los consumidores han desarrollado una conexión más fuerte con sus comunidades y se ha incrementado la percepción de mayor seguridad del **producto local**.

ESTRATÈGIA DE NEGOCI

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

En aquest sentit, els objectius del projecte Viena són:

"Esdevenint un Punt de Trobada, 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 l'legat, compartint futur”

Les principals línies a treballar són:

- Viena vol continuar treballant per satisfer més i millor les necessitats dels clients actuals i potencials, fent evolucionar la seva proposta de valor (producte, establiment i servei), i orientant-la a les tendències i als requeriments actuals i futurs, perquè guanyi encaix i rellevància amb relació a la resta de competidors.
- Alhora, continuarà posant el focus a aconseguir un creixement de les vendes estable i continuat anualment, ja sigui des dels locals actuals o bé mitjançant l'obertura de nous establiments. Tot i que Catalunya continuarà sent el territori de referència, Viena no descarta obrir locals en altres mercats o zones geogràfiques, de moment sota el model de local propi.
- La millora de processos a locals és indispensable per aconseguir un creixement sostenible en el temps. En aquest sentit, la companyia continuarà treballant en la simplificació i l'estandardització del seu model operacional, per tal d'assegurar millores en la replicabilitat, en l'eficiència i en el control de riscos.
- La digitalització com a eix d'innovació en tots els àmbits del negoci, i especialment en la redefinició de la relació amb el client i de la proposta de valor: La primera més propera i personalitzada, i orientada a maximitzar la fidelitat del client. La segona, enfocada a millorar la omnicanalitat del negoci amb l'objectiu de continuar capturant quota de mercat del consum fora de la llar, no només en el propi punt de venda, sinó arreu.
- 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 millors en la qual tenen impactes rellevants en els sistemes de treball i en la millora en termes d'eficiència i de sostenibilitat del sistema, del negoci i, de vegades, també de l'entorn. En aquest sentit, Viena és conscient de la importància que té construir-hi una relació de confiança mútua i de col·laboració conjunta, i treballa amb aquest enfoc i objectiu.

SOCIETAT I AGENTS SOCIALS

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

CAPITAL

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

INFORMACIÓ FINANCERA

La Covid-19 ha continuat tenint un efecte advers en els negocis del Grup en aquest exercici, a causa de les mesures de confinament imposades i la consegüent restricció del desenvolupament normal de l'activitat en els establiments. En aquest sentit, s'han continuat posant en marxa mesures de reducció de la despesa, entre les quals destaquen l'aplicació d'expedients de regulació d'ocupació, tramitats durant els primers cinc mesos de l'any. 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 2021 ha estat de 438 milers d'euros¹.

La distribució per país es la següent:

	2020	2021		2020	2021
ESPANYA	-6.547	-326	ANDORRA	199	764

Els resultats d'Andorra s'han aplicat a reserves voluntàries dins de la mateixa Societat, segons proposta de distribució formulada i aprovada per l'Òrgan d'Administració de la Societat.

A nivell consolidat el total de pagaments efectuats al 2021 en concepte d'Impost de Societats ascendeix a un total de 20,6 milers d'euros².

La distribució per país es la següent:

	2020	2021		2020	2021
ESPANYA	435	0	ANDORRA	28	20,6

¹Al 2020 va ser de -6.348 milers d'euros.

²Al 2020 per aquest concepte es va pagar un total de 463 milers d'euros

³La contribució pels mateixos conceptes al 2020 va ser de 9.121.543 € (Seguretat Social, IVA+IGI, IRPF+Taxes rendiment, Impost Societats i Altres Taxes)

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

A més, cal remarcar que Viena ha contribuït amb més de 10.097.220€ en concepte de pagament d'impostos entre Espanya i Andorra al 2021³.

Durant l'exercici 2021 i al 2020 no s'han rebut subvencions públiques.



MODEL DE COMPLIMENT



ÈTICA I INTEGRITAT COMPLIMENT NORMATIU

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

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

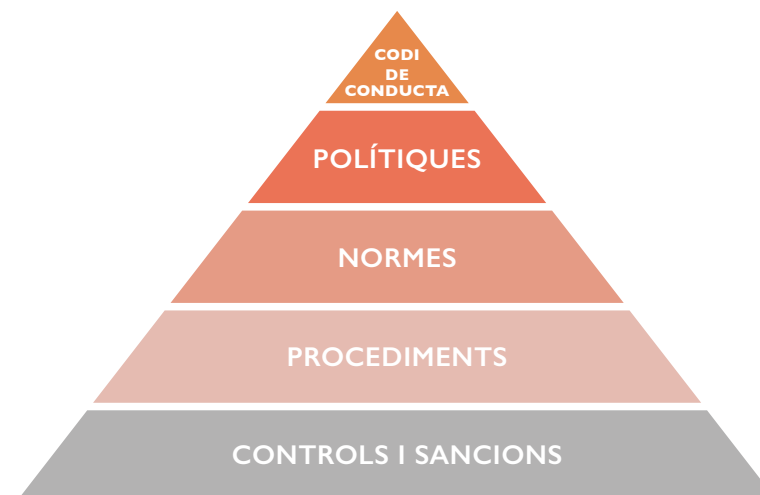
Per assegurar que es tenen en compte els aspectes rellevants de la seva activitat, la companyia treballa en la gestió dels impactes, dels riscos i de les oportunitats, la qual cosa permet detectar temes prioritaris i tractar-los amb un enfoc global i d'orientació al desenvolupament sostenible.

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

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

⁴Riscos legals i de negoci analitzats (ordenats de més a menys impacte / probabilitat): seguretat i salut públiques, medi ambient, drets dels treballadors, delictes urbanístics, delictes contra la intimitat, mercat i consumidors, blanqueig de capitals, corrupció, delictes societaris, hisenda pública i seguretat social, falsificació de mètodes de pagament, delictes tecnològics i propietat industrial i intel·lectual.

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



Durant el 2021, com ja es va fer al 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 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.

MODEL DE COMPLIMENT

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

Els 3 eixos principals d'aquest sistema són:

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

Codi de conducta

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

- **Conductes relacionades amb les persones:** Viena fomenta un ambient laboral respectuós, basat en la igualtat, el desenvolupament professional, la promoció de la conciliació de la vida laboral, el dret a la intimitat i el compromís total envers el compliment dels drets humans en general i els dels treballadors, en particular, tant en termes laborals, com de seguretat i salut en el treball. Durant el 2021 Viena ha renovat el Pla d'igualtat de la companyia, vigent des del 2009, i ha treballat en l'actualització del protocol d'assetjament laboral, sexual i per raó de sexe.

Respecta la normativa laboral vigent i el respecte i la protecció dels Drets Humans. Respecta, doncs, els Convenis Fonamentals de l'Organització Internacional del Treball, i està totalment en contra de qualsevol manifestació de treballs forçosos o d'explotació infantil.

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

- **Conductes relacionades amb el mercat:** Les actuacions de Viena es basen en els principis de lliure competència i d'igualtat d'oportunitats dels competidors. Alhora, Viena advoca pel respecte envers la propietat intel·lectual i industrial de tercers, i pel foment i la protecció de la creativitat i la innovació, i rebutja les conductes de corrupció i de defraudació.



MODEL DE COMPLIMENT

- **Conductes relacionades amb la societat:** És especialment remarcable el compromís de Viena en termes de Qualitat i Seguretat Alimentària, amb l'objectiu de garantir la innocuïtat dels productes que arriben als seus clients i dels processos amb els quals treballa, tant als restaurants com als centres de producció pròpia. Com a prova d'això, la companyia està certificada amb la ISO 22000 en termes de seguretat alimentària des de l'any 2013, i és una de les poques empreses en el sector de la restauració que ha dut a terme aquesta iniciativa.

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

Política anticorrupció

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

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

Política de Prevenció i Control

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

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

El **Comitè de Compliment** consta de cinc membres, quatre d'interns i un d'extern, 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 2021, de la mateixa manera que al 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.



Compliance

MODEL DE COMPLIMENT

Viena disposa també d'un **Canal de Compliment** (canaldecompliment@viena.es), al qual es poden adreçar comunicacions relatives a l'existència d'una situació de risc o d'incompliment, com també qualsevol proposta de millora del model de prevenció i control. Durant el 2021 el comitè de compliment ha rebut una comunicació mitjançant el canal de compliment. Aquesta comunicació va ser tractada aplicant el protocol de comunicació i gestió d'incompliments i riscos, així com el Reglament del comitè de compliment. D'acord amb el procediment, es va realitzar la valoració oportuna, el resultat de la qual va ser que no hi havia relació amb els riscos penals i que no s'havia produït una infracció en l'àmbit de protecció de dades personals.

El 2018, es va iniciar el programa de formació del model de compliment i durant l'exercici 2019, es va dur a terme la comunicació del model i les normatives associades a tota l'organització i es va impartir formació específica i adaptada als col·lectius de gerents i caps de zona dels restaurants, treballadors i comandaments intermitjos de les oficines centrals, les fàbriques de producció, el comitè de direcció i el Consell d'administració. Durant el 2020 es va acabar de desenvolupar una formació online per estendre la formació de la totalitat de la plantilla dels restaurants i les noves incorporacions. Durant el 2021 s'ha actualitzat el contingut d'aquesta. 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, es va sotmetre a una *due diligence* o auditoria legal de totes les seves àrees i obligacions. La firma encarregada de realitzar l'auditoria legal va ser Crowe Legal y Tributario BCN SLPEl resultat de l'auditoria va confirmar un alt grau de compliment normatiu. Durant el 2020 es van desenvolupar iniciatives per a optimitzar els punts de millora detectats que s'han d'acabar de materialitzar durant els exercicis següents.

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.

Durant l'últim trimestre de 2021 Viena ha començat a revisar el seu programa de compliment per tal d'adaptar-lo als estàndards internacionals de compliment com les ISOs 37301, 37001 i la UNE 19601, que s'estendrà durant l'exercici 2022.

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 es va continuar adaptant el programa a la Llei Orgànica de Protecció de Dades i Garantia dels Drets Digitals (LO 3/2018, de 5 de diciembre) i es van aprovar les polítiques de Protecció de dades, de seguretat de la informació, incidents de seguretat i ús de recursos TIC. A més, es va constituir 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. Durant el 2021 s'ha actualitzat la seva composició. I s'ha designat formalment el delegat de protecció de dades, externalitzant aquesta funció en els professionals de RIBAS & ASOCIADOS. En els darrers exercicis es va aprofitar la formació en compliance per estendre a tota l'organització la formació bàsica en protecció de dades. Igualment s'ha inclòs un mòdul a la formació online de compliance adreçada a la totalitat de la plantilla.

Durant el 2021 es va tenir coneixement d'un potencial incident de seguretat, aplicant el procediment de gestió d'incidents de seguretat, amb la conclusió de que no s'havien afectat dades personals.

S'ha continuat reforçant el suport i el seguiment normatiu respecte el tractament de les dades de salut, com a conseqüència de la pandèmia provocada per la Covid-19.

Durant el tercer trimestre de 2021 s'ha iniciat una auditoria voluntària del programa de protecció de dades que s'estendrà durant el 2022.

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 22000:2018**, 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 continuat afectant 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 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 totes les dificultats, Viena ha tornat a renovar aquest 2021 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.

Ahora, Viena ha dut a terme una certificació específica en COVID-19 certificant les seves mesures i protocols en aquest àmbit de la mà de la mateixa empresa auditoria DNV.

DADES 2020

169 AUDITORIES INTERNES A PV + CCPP	113 ANÀLISIS FÍSICOQUÍMIQUES	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 ANALÍTQUES DE MATÈRIA PRIMERA I DE PRODUCTE ACABAT	80 NOUS PRODUCTES HOMOLOGATS	100% DELS RESTAURANTS CERTIFICATS PER L'ASSOCIACIÓ DE CELÍACS DE CATALUNYA
33 ESTUDIS DE VIDA ÚTIL	21 NOUS PROVEIDORS 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 2021 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

Ahora, 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 2021

209 AUDITORIES INTERNES A PV + CCPP	316 ANÀLISIS FÍSICOQUÍMIQUES	1.393 ASSISTENTS A CURSOS DE QUALITAT
100% AUDITORIES DE SANITAT SUPERADES AMB ÈXIT	5 CONTROLS D'AL·LÈRGENS	5 EXERCICIS DE TRAÇABILITAT
4.112 ANALÍTQUES DE MATÈRIA PRIMERA I DE PRODUCTE ACABAT	85 NOUS PRODUCTES HOMOLOGATS	100% CONTINUEM AMB LA TOTALITAT DELS RESTAURANTS CERTIFICATS PER L'ASSOCIACIÓ DE CELÍACS DE CATALUNYA
21 ESTUDIS DE VIDA ÚTIL	15 NOUS PROVEIDORS HOMOLOGATS	

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT



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.

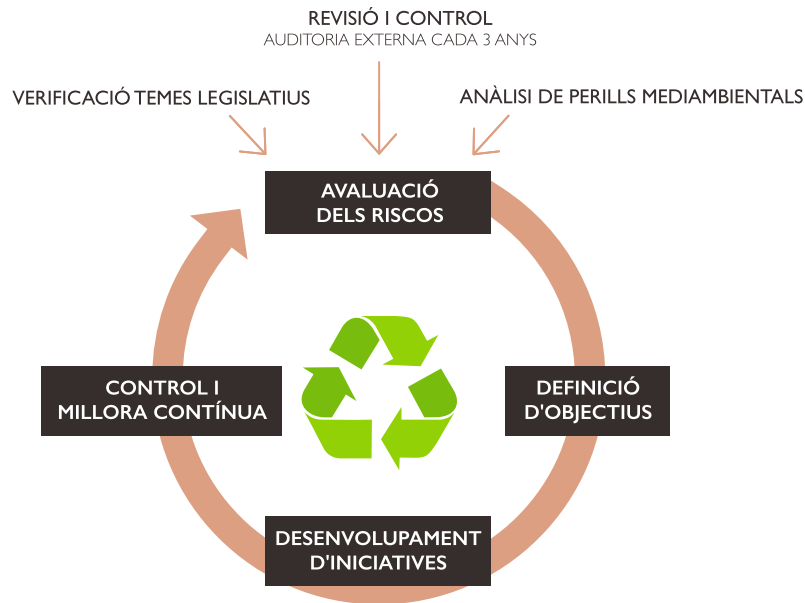
Durant el 2021, tot i que s'ha augmentat l'activitat, els consums s'han mantingut molt controlats, el que ens indica que aquestes mesures han impactat positivament sobre la gestió dels recursos de la companyia.



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.

Durant aquesta auditoria s'avalua el nivell de compliment de la normativa mediambiental, tant a nivell de gestió com operatiu.

Al setembre del 2021 es va realitzar la darrera auditoria. Els resultats confirmen el bon compliment amb el sistema de gestió mediambiental.

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 exigeix de l'obligatorietat de tenir una previsió de recursos per a empreses amb aquest tipus de classificació. Tot i així, Viena, de manera voluntària, disposa d'una assegurança que garanteix la cobertura de responsabilitat en cas de danys involuntaris en aquest àmbit (15 M€).

Amb l'objectiu d'estar al dia de les novetats en temes mediambientals, Viena fa un seguiment 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, els quals han suposat una millora molt significativa en aquest aspecte.

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

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

CCPP CÀRNIC		CCPP PA	
2020	2021	2020	2021
391 Tn	395 Tn	358 Tn	429 Tn
MATÈRIA CÀRNICA		FARINA	

Durant el 2021, l'activitat empresarial ha millorat respecte al 2020, això s'ha traduït en un augment de la despesa de matèries primeres, però amb valors que encara no arriben als que es van assolir en anys anteriors, degut en part, al control exahustiu dels recursos que s'ha fet.

Els consums s'han continuat ajustant 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 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 els canvis en el volum de l'activitat patits.



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

CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
2020	2021	2020	2021	2020	2021
4.799 m3	5.788 m3	49.801 m3	45.368 m3	2.374 m3	2.792 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.

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

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

Viena està treballant en desenvolupar 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.



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

CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
2020	2021	2020	2021	2020	2021
2.147.130 kWh	2.624.988 kWh	14.288.742 kWh	16.360.953 kWh	443.987 kWh	486.528 kWh

Consum de gas natural:

A Viena el consum de gas natural és molt residual als diferents centres, centrant-se en aquells que porten més anys en funcionament:

CCPP		PUNTS DE VENDA	
2020	2021	2020	2021
548.501 kWh	544.728 kWh	125.940 kWh	45.791 kWh

La reducció ha vingut per una renovació d'aquells centres que encara tenien aquest tipus d'instal·lacions.

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.

Ahora s'ha incorporat un sistema de monitorització, el qual permetrà el registre online – online 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	
2020	2021	2020	2021	2020	2021
73.914 L	90.272 L	18.857 L	16.621 L	21.816 L	19.787 L

L'increment als CCPP és causa directa d'un augment de l'activitat de l'empresa.

COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

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.

En general la quantitat de residu generat a patit una reducció respecte anys anteriors, fruit del treball exhaustiu sobre el control i utilització dels stocks.

Cal destacar l'increment en l'eliminació dels llots procedents de la neteja dels homogeneitzadors, activitat que evita l'abocament d'elements contaminants a la xarxa pública

Tot i això, questa reducció no s'ha traduït en una millora en la despesa econòmica (384.418€) en comparació al 2020 (342.711 €), degut a la pujada de les taxes de recollida dels diferents gestors.

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

CCPP	2020	2021
RESTES CARNIS	27,5 Tn	26,9 Tn
MASSA SECA	24 Tn	14,9 Tn
RESIDUS MUNICIPALS	73,9 Tn	84,9 Tn
OLIS DE FREGIR	11,2 Tn	1,4 Tn
PAPER I CARTRÓ	32,6 Tn	29,3 Tn
PLÀSTIC	5,1 Tn	4,5 Tn
LLOTS	6,8 Tn	39,3 Tn
FUSTA	17 Tn	20 Tn

OFICINES	2020	2021
PAPER I CARTRÓ	2,7 Tn	2,4 Tn
PLÀSTIC	1,7 Tn	2 Tn
APARELLS ELECTRÒNICS	2,9 Tn	1,9 Tn

PUNTS DE VENDA (*)	2020	2021
OLIS DE FREGIR	100 Tn	122 Tn

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



COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

Prevenió dels residus

No hi ha millor manera de gestionar residus que no generar-los. En aquesta línia, Viena està molt conscienciada en evitar el malbaratament dels recursos. En aquest sentit ha creat un programa anomenat #TURNYOURGREENON el qual recull una sèrie de 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 forquillettes 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.
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.

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.

Gràcies a aquestes iniciatives, Viena ha aconseguit reduir el 71% de l'ús de plàstics en els envasos dels seus establiments⁵.

⁵ Dades del 2019, no s'ha tingut present el 2020 degut a l'impacte del Covid19 i a que 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.
- Plàstic: es tracta per a la fabricació de nous components plàstics.
- 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.



COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT

Contaminació

Emissions atmosfèriques i canvi climàtic

Les fonts principals d'emissions atmosfèriques que emet Establiments Viena procedeixen del consum de combustible de la flota logística i de l'ús de maquinària de tractament tèrmic (forns) amb ignició de gas dels centres de producció⁶.

Amb la incorporació d'energies renovables al 2019, Viena ha aconseguit reduir un 92% les emissions de CO2.

EMISSIONS DIRECTES (t CO2)	CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
EMISSIONS DIRECTES (t CO2)	313	360	77	56	63	57
EMISSIONS INDIRECTES* (t CO2)	0	0	0	0	0	0
EMISSIONS TOTALS (t CO2)	313	360	77	56	63	57

*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.

⁶ Factors de conversió: Electricitat (KWh): 321g CO2 / Gas natural (m3): 2,16kg CO2 / Gasoil (L): 2,87 Kg CO2

Tot i així, es realitzen mesuraments per poder actuar de forma efectiva davant possibles desviacions. Aquest 2021 s'ha realitzat dos lectures, totes dues amb resultat favorable.

Contaminació lumínica

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

Control de legionel·la

Algunes de les instal·lacions de l'empresa, tant del centre de producció de carnis com d'alguns punts de venda, disposen d'una xarxa d'aigua calenta amb acumulador i circuit de retorn (ACS). Per garantir el compliment de la normativa en vigor i evitar la presència d'aquest patògen, totes aquestes instal·lacions estan certificades en el seu compliment segons acreditació ENAC. Durant el 2021 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 1.600 persones que formen la companyia.

Des dels inicis, Viena ha destacat perquè disposa d'un model propi molt 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 fomentar una ocupació estable i de qualitat, així com l'esforç que fa en diferents polítiques com 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. La vigència del Conveni Propi de Viena finalitzava el 31 de desembre de 2021, motiu pel qual durant l'últim quadrimestre de 2021 s'ha negociat amb la part social i signat un nou conveni col·lectiu per l'exercici 2022".

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 gènere. 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, professionalitzant-lo i 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 és un factor rellevant dins de la Cultura Viena. Una Comunicació 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 on es publiquen periòdicament diferents Newsletters amb informació rellevant de la companyia, així com els taulells d'anuncis o diferents reunions i Convencions que es realitzen al llarg de l'any, són els principals canals que disposa Viena per comunicar-se amb el conjunt de treballadors. No obstant, Viena està treballant en un nou canal, una aplicació digital, que permetrà arribar de manera més fàcil i àgil al conjunt de l'Equip Viena.

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 l'any 2021 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

L'any 2021 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 com reduccions d'aforaments i/o d'horaris d'obertures.

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)
- 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.

No obstant, a partir de l'1 de maig de 2021, tot i que encara hi havia diferents restriccions vigents, Viena va decidir aixecar l'ERTO i incorporar al 100% de la plantilla, assumint un extra-cost de la massa salarial en benefici de l'equilibri en el benestar del conjunt de persones que formen Viena.

	PERCENTATGE AFECTACIÓ ERTO 2021	PROMIG TREBALLADORS EN FTE AFECTATS PER ERTO
CENTRAL	14,90%	15
FÀBRQUES	7,79%	5
LOCALS	14,08%	195

Els càlculs d'afectació per ERTO i mitjana d'empleats afectats per ERTO han tingut en compte tots els mesos de 2021.
FTE: Full-Time Equivalent > Equivalent a jornada completa

	PERCENTATGE AFECTACIÓ ERTO 2021	PROMIG TREBALLADORS EN FTE AFECTATS PER ERTO
DIRECTORS, CAPS DE ZONA I GERENTS	8,5%	6
CAPS D'ÀREA I TÈCNICS DE FORMACIÓ	6,5%	3
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS I ALTRES TÈCNICS	17,3%	69
EQUIP BASE	13,1%	137

Els càlculs d'afectació per ERTO i mitjana d'empleats afectats per ERTO han tingut en compte tots els mesos de 2021.
FTE: Full-Time Equivalent > Equivalent a jornada completa

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

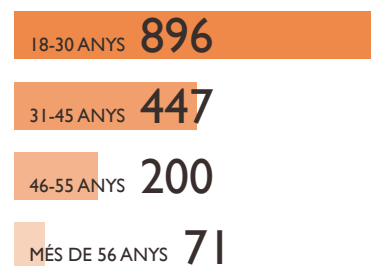
L'equip Viena està format per un col·lectiu de 1.614 persones⁷, a tancament del 2021⁸, distribuïdes entre els restaurants, els centres de producció i les oficines centrals.

El número de treballadors augmenta en un 4% vs 2020 degut a les menors restriccions aplicades durant el segon semestre de l'any, que van permetre recuperar part de l'activitat i en conseqüència contractar persones. El 97% treballen a Catalunya, el 3% a Andorra.

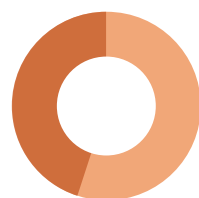
Es tracta d'un equip jove, amb una mitjana d'edat de 31,8 anys. El 56% de la plantilla té una edat inferior a 30 anys. El 59% de l'equip són dones, i el 41%, homes.

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 una 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 29 les persones de l'equip amb una discapacitat igual o superior al 33%.

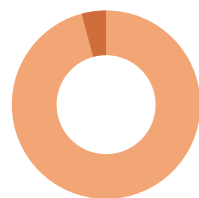
PLANTILLA PER EDAT



PLANTILLA PER SEXE



PLANTILLA PER UBICACIÓ



⁷La mitjana anual d'empleats ha estat de 1.555 persones el 2021, té en compte el nombre total de treballadors que han passat per l'empresa durant l'exercici 2021 ponderat segons els mesos que han estat d'alta, independentment de la seva jornada laboral.

⁸La plantilla total a tancament té en compte el nombre total de treballadors a 31/12/21 "headcounts".

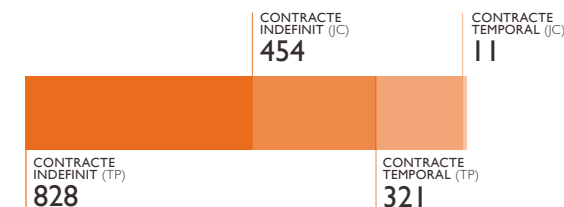
UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

Viena aposta per una ocupació de qualitat. I les xifres de contractació així ho denoten, ja que el 79% 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	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	DONES	0	0	13	13	9	9	0	1	22	23
	HOMES	2	2	28	25	11	12	7	7	48	46
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS DE FORMACIÓ	DONES	0	0	8	7	8	7	2	2	18	16
	HOMES	0	0	14	11	7	8	2	1	23	20
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIU, ALTRES TÈCNICS	DONES	67	60	133	119	48	53	5	9	253	241
	HOMES	60	48	78	70	21	20	7	8	166	146
EQUIP BASE	DONES	335	429	156	140	77	75	23	24	591	668
	HOMES	330	357	63	62	19	16	15	19	427	454

MODALITAT DE CONTRACTE



JC: Jornada Completa TP: Temps Parcial

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

DISTRIBUCIÓ DELS CONTRACTES

		18-30 ANYS				31-45 ANYS				46-55 ANYS				MÉS DE 56 ANYS				TOTAL				
		2020		2021		2020		2021		2020		2021		2020		2021		2020		2021		
		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	13	0	13	0	9	0	9	0	0	0	1	0	22	0	23	0
		HOMES	2		2	0	28	0	25	0	11	0	12	0	7	0	7	0	48	0	46	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	7	0	7	0	8	0	7	0	1	1	1	1	16	1	15	1
		HOMES	0	0	0	0	14	0	11	0	7	0	8	0	1	1	1	0	22	1	20	0
	TP	DONES	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	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	15	1	10	0	93	0	83	0	35	0	40	0	5	0	8	0	148	1	141	0
		HOMES	16	1	16	1	55	1	49	1	18	0	19	0	7	0	6	2	96	2	90	4
	TP	DONES	51	0	46	4	40	0	36	0	13	0	13	0	0	0	1	0	104	0	96	4
		HOMES	43	0	31	0	22	0	20	0	3	0	1	0	0	0	0	0	68	0	52	0
EQUIP BASE	JC	DONES	1	0	2	2	53	0	51	2	35	0	36	0	8	1	10	1	97	1	99	5
		HOMES	4	0	5	4	14	0	17	0	9	0	8	0	13	0	15	1	40	0	45	5
	TP	DONES	285	49	247	178	102	1	85	2	42	0	39	0	14	0	13	0	443	50	384	180
		HOMES	273	53	216	132	49	0	44	1	10	0	8	0	2	0	3	0	334	53	271	133
J/C: Jornada Completa TP: Temps Parcial CI: Contracte Indefinit CT: Contracte Temporal																			1439	109	1282	332
																			1548		1614	

MITJANA ANUAL D'EMPLEATS

Es reporta aquesta dada ja que al 2021 encara 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 2020				PROMIG 2021				PROMIG 2020		PROMIG 2021		PROMIG 2020		PROMIG 2021		PROMIG 2020		PROMIG 2021		2020		2021	
		CI		CT		CI		CT		CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT
		CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	JC	DONES	1	0	0	0	14	0	13	0	9	0	9	0	0	0	1	0	24	0	23	0			
		HOMES	2	0	1	0	28	0	27	0	11	0	11	0	7	0	7	0	48	0	46	0			
	TP	DONES	0	0	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	0	0	
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS FORMACIÓ	JC	DONES	0	0	0	0	7	0	7	0	8	0	8	0	1	1	1	1	16	1	16	1			
		HOMES	0	0	0	0	14	0	13	0	7	0	7	0	1	1	1	1	22	1	21	1			
	TP	DONES	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS, ALTRES TÈCNICS	JC	DONES	17	1	12	1	91	0	91	0	35	0	40	0	5	0	6	0	148	1	149	1			
		HOMES	21	1	17	2	54	1	54	1	19	0	19	1	7	0	7	1	100	2	97	5			
	TP	DONES	61	1	43	4	41	0	36	0	14	0	13	0	0	0	1	0	116	1	93	4			
		HOMES	51	0	33	1	25	0	20	0	3	0	1	0	0	0	0	0	79	0	54	1			
EQUIP BASE	JC	DONES	1	0	2	1	52	0	53	2	37	0	34	0	7	1	9	1	98	1	98	4			
		HOMES	3	2	6	2	15	0	17	0	10	0	10	0	12	0	13	1	41	2	46	3			
	TP	DONES	298	98	242	120	98	1	94	1	43	0	42	0	13	0	13	0	452	99	391	121			
		HOMES	287	112	230	91	49	1	45	2	10	0	8	1	2	0	3	0	348	113	286	94			
J/C: Jornada Completa TP: Temps Parcial CI: Contracte Indefinit CT: Contracte Temporal																			1493	221	1320	235			
Els càlculs de mitjana anual d'empleats han tingut en compte el nombre total de treballadors que han passat per la companyia																			1715		1555				

Els càlculs de mitjana anual d'empleats han tingut en compte el nombre total de treballadors que han passat per la companyia durant l'exercici 2021, ponderat segons els mesos que han estat d'alta, independentment de la seva jornada laboral.

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 2021 han estat 1.792h, les mateixes que per 2020.

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

Durant el 2021, s'han produït 186.522 hores d'absentisme vs. les 140.127 hores del 2020. Les hores d'Absentisme creixen un 25% vs l'any anterior; degut principalment a dos motius: (1) incorporació del 100% de la plantilla a partir del mes de maig i (2) efectes de la pandèmia encara molt alts, que han ocasionat un increment en el número de dies globals de baixa.

El 86% de les baixes es deuen a causes d'incapacitat temporal (inclòs baixes relacionades amb la Covid); un 8%, a baixes per maternitat o paternitat; un 2%, a accidents de treball, i un 4%, a altres motius.

El 2021 hi ha hagut 655 altes, 450 mes que al 2020. Això s'explica per la recuperació gradual de l'activitat principalment a partir del 2on semestre de l'any.

A finals de 2021 s'han produït 4 acomiadaments.

DISTRIBUCIÓ DELS ACOMIADAMENTS

		18-30 ANYS		31-45 ANYS		46-55 ANYS		56-65 ANYS		TOTAL	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	DONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	HOMES	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS DE FORMACIÓ	DONES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	HOMES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS, ALTRES TÈCNICS	DONES	1	0	3	2	0	0	0	0	4	2
	HOMES	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1
EQUIP BASE	DONES	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	HOMES	6	0	3	0	0	0	0	0	9	0
										15	4

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.

La vigència del Pla d'Igualtat va finalitzar el 31/12/20 i el 10 de maig de 2021 es va signar el III Pla d'Igualtat amb l'objectiu de crear un entorn laboral favorable, que faciliti la igualtat de tracte i d'oportunitats, el respecte per la diversitat i la no discriminació entre els professionals dones i homes de Viena promovent un model de gestió de persones compromès amb l'excel·lència professional i la qualitat de vida.

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**. En el cas de rebre una denúncia a través del canal establert s'aplica el **Protocol d'Actuació** corresponent i s'investiguen els fets a través de la **Comissió d'Investigació**. L'any 2021 es van rebre 6 denúncies de les quals 5 d'elles no estaven fonamentades, a la sisena es van aplicar les mesures oportunes per a la seva resolució.

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.

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

FORMACIÓ ORIENTADA AL DESENVOLUPAMENT PERSONAL

Per Viena, la formació sempre ha estat un aspecte clau. És per això que un dels nostres valors és l'**Aprenentatge**, ja que creiem que és bàsic per el desenvolupament personal, i per aconseguir el millor servei per els nostres clients.

Cada any apostem per millorar la formació contínua, tant teòrica com pràctica, per això realitzem anualment un Pla de formació que defineix les formacions a realitzar, per tal de tenir una millor planificació i un bon control de les diferents accions formatives. Aquesta planificació s'estructura al voltant de tres tipus de continguts i requeriments: requisits legals establerts, necessitats de creixement de la companyia, i millora del rendiment i dels coneixements dels treballadors.

A més, 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.

Durant el 2021, malgrat la situació de la pandèmia, hem pogut fer diverses millores en la formació. Primerament s'ha actualitzat la formació inicial a través de l'**Aula Viena**, la nostra **Plataforma Digital**, amb nous continguts i una visualització més amable per el treballador, i que a més li permet realitzar les formacions a través de qualsevol dispositiu, en el moment i lloc on el treballador es senti més còmode. D'aquesta manera, sempre disposen de tots els continguts actualitzats per realitzar les seves tasques de la millor manera possible.

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.



L'any 2021, tot i tenir restriccions la primera part de l'any, hem volgut recuperar bona part de les formacions que no vam poder realitzar durant l'any anterior; doblant les hores de formació realitzades el 2021 (17.934h) respecte les del 2020 (8,005h).

HORES DE FORMACIÓ 2021*

	2020		2021	
DIRECTORS, CAPS DE ZONA I GERENTS	235	3%	103	1%
CAPS D'ÀREA I TÈCNICS DE FORMACIÓ	77	1%	99	1%
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIUS I TÈCNICS	713	9%	1.639	9%
EQUIP BASE	6.980	87%	16.093	89%
TOTAL HORES DE FORMACIÓ	8.005		17.934	

*Les hores de formació reportades, inclouen tant la formació teòrica com la formació pràctica en els Establiments, tal com està establert en el Pla de Formació.

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 Viena els ajuda a finançar part dels seus estudis, sempre que tinguin bons resultats acadèmics. El 2021 s'han atorgat 140 beques, 73 beques menys que al 2020 (213).
- **Excel·lència operacional:** es tracta d'un reconeixement que la companyia fa als equips dels restaurants amb una rendiment operatiu excel·lent, segons uns estàndards definits prèviament.
- **Flexibilitat i conciliació:** Viena aposta per mesures de flexibilitat que permeten al conjunt de treballadors conciliar la seva vida professional i personal.
- **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	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
DIRECTORS, CAPS DE ZONA, GERENTS	DONES	-	-	42.993 €	45.826 €	54.291 €	47.242 €	-	50.185 €
	HOMES	31.298 €	27.610 €	38.712 €	43.388 €	57.193 €	62.273 €	49.963 €	49.273 €
CAPS D'ÀREA, TÈCNICS DE FORMACIÓ	DONES	-	-	31.035 €	36.986 €	36.992 €	41.609 €	27.262 €	29.774 €
	HOMES	-	-	40.153 €	42.084 €	48.372 €	47.047 €	50.216 €	54.228 €
RESPONSABLES DE TORN, ADMINISTRATIU, ALTRES TÈCNICS	DONES	21.283 €	21.063 €	23.382 €	23.921 €	24.507 €	25.988 €	23.298 €	24.898 €
	HOMES	22.102 €	22.423 €	24.314 €	24.564 €	27.345 €	26.283 €	32.760 €	35.743 €
EQUIP BASE	DONES	13.760 €	14.617 €	16.982 €	18.321 €	17.668 €	18.093 €	17.379 €	24.441 €
	HOMES	13.765 €	14.516 €	16.424 €	17.591 €	19.014 €	18.660 €	20.548 €	19.777 €

Tenint en compte que el 75% de la plantilla (68% al 2020) té un contracte a temps parcial, el càlcul de la mitjana salarial s'ha fet anualitzant la retribució bruta de tots els treballadors que han passat per l'empresa durant l'exercici 2021, inclosa retribució fixa i variable, i fent la conversió a jornada completa. Així mateix, a fi de no distorsionar les dades s'han exclòs del càlcul els treballadors que han tingut el contracte de treball suspès i, per tant, no han treballat durant tot l'exercici 2021 per diferents causes (incloses, situacions de baixa per maternitat, paternitat, risc d'embaràs i paternitat parcial, sanció de sou i feina, vaga, incapacitat temporal que genera prestació, afectació per ERTD total) i que corresponen a menys del 4% del total de treballadors que ha passat per l'empresa durant l'exercici 2021.

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 2020	18.781 €	17.876 €	905 €	-4,8%
SBA MITJÀ 2021	19.335 €	18.365 €	970 €	-5%

DISTRIBUCIÓ RETRIBUCIÓ MITJANA CONSELL

	REPRESENTACIÓ		RETRIBUCIÓ MITJA	
	2020	2021	2020	2021
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 Servei de Prevenció Aliè. 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.



COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

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 crisi sanitària de manera àgil i diligent, dissenyant, implementant i comunicant noves operatives, impartint noves formacions i comprant i distribuint entre els treballadors Equips de Protecció Individuals específics per tal de garantir, més que mai, la seguretat i la salut de les persones.

Durant el 2021 s'han realitzat i mantingut les següents accions encaminades a fomentar la seguretat i salut dels nostres treballadors:

- Es disposa 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 van revisant en funció dels diferents canvis de normativa, i que garanteixen la seguretat tant de treballadors com de Clients, certificades per l'Auditoria externa de DNV.
- Se segueixen proporcionant Equips de Protecció Individual (EPI's): gel hidroalcohòlic, mascaretes quirúrgiques, mascaretes FFP2, guants de nitril.
- 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 el 2021 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, durant el 2021 s'ha creat també un llibret IRIME a on podem trobar recollits tots els riscos i mesures preventives per els nostres locals, que informe de manera més grafica de tot el referent a SST.

Auditoria reglamentària Sistema de gestió de la PRL

Al desembre del 2021, es va realitzar l'auditoria reglamentària del sistema de gestió de la prevenció per l'empresa Auditoria Audelco amb resultat satisfactori. El resultat obtingut és la màxima puntuació atorgada per Audelco a empreses auditades per ells del sector:



Accidentalitat

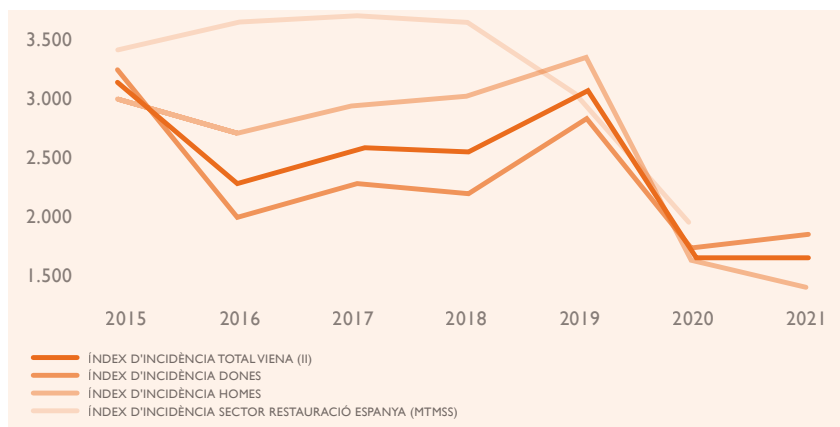
Les dades d'accidentalitat són una mostra de l'eficàcia del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball.

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

- **Índex d'Incidència** > $(N^{\circ} \text{ ACCIDENTS AMB BAIXA} / N^{\circ} \text{ TREBALLADORS}) \times 10^3$
- **Índex de Freqüència** > $(N^{\circ} \text{ ACCIDENTS AMB BAIXA} / N^{\circ} \text{ HORES TREBALLADES}) \times 10^6$
- **Índex de Gravetat** > $(N^{\circ} \text{ JORNADES PERDUDES} / N^{\circ} \text{ HORES TREBALLADES}) \times 10^3$

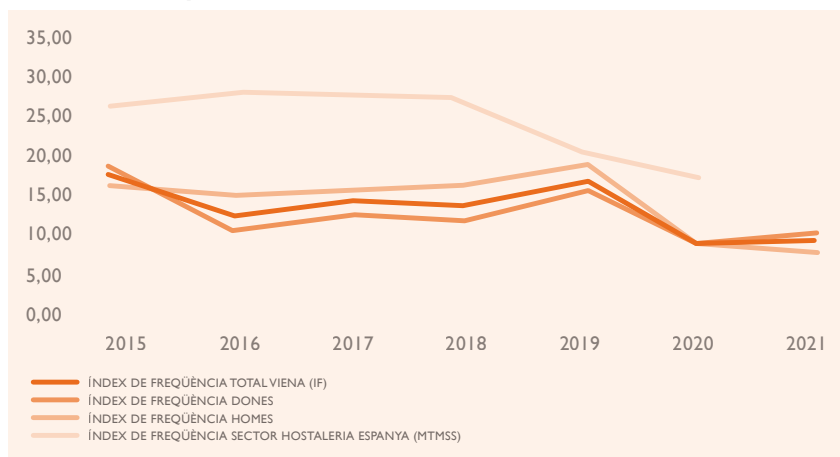
COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

Índex d'Incidència: (Núm. d'accidents amb baixa no in itinere / Núm. de treballadors) x 10³



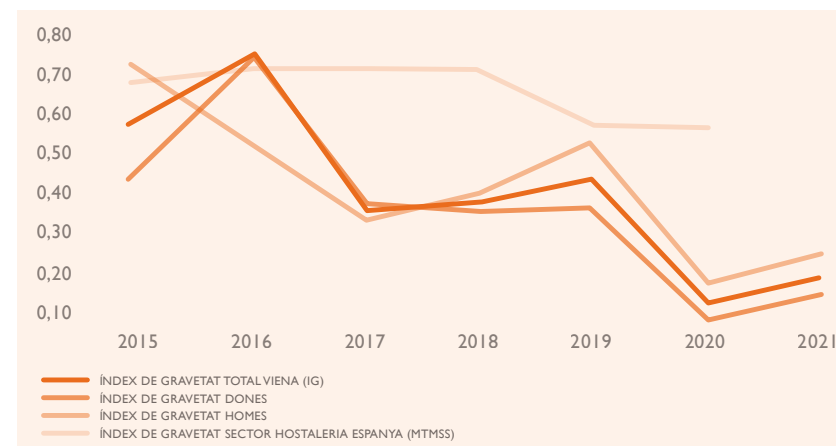
Se situa a 1.611 (1.793 en el cas de les dones i 1.351 en el dels homes, en tots dos casos, inferiors al sector, el qual es troba al 2020 als 1.935). Dades Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2020).
El 2020 els valors varen ser de 1.680 (1.697 dones i 1.657 homes)

Índex de Freqüència: (Núm. d'accidents amb baixa / Núm. d'hores treballades segons conveni) x 10⁶



Se situa a 8,99 (10,01 en el cas de les dones i 7,54 en el dels homes, en tots els casos inferiors al sector de restauració de l'any anterior, el qual és de 17,4). Dades Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2020).
El 2020 els valors varen ser de 9,37 (9,47 dones i 9,24 homes)

Índex de Gravetat: (Núm. jornades perdudes / Núm. d'hores treballades) x 10³



Se situa a 0,18 (0,17 en el cas de les dones i 0,20 en el dels homes, en tots els casos inferiors al sector de restauració de l'any anterior, el qual és de 0,57). Dades Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social 2020).
El 2020 els valors varen ser de 0,12 (0,09 dones i 0,18 homes)

Al 2021 s'han produït 26 accidents amb baixa laboral -s'exclouen els accidents in itinere- (26 també al 2020, 57 al 2019), (dones 17 (15 al 2020) i homes 9 (11 al 2020) amb baixa gravetat i la majoria relacionats amb cops y reliscades. Durant l'any 2021 no s'ha produït cap malaltia professional en cap dels centres de treball. L'any 2019 tampoc es va produir cap malaltia professional.

El fet de que al 2021 el resultat sigui el mateix que al 2020, tenint en compte l'efecte de la COVID-19 i que molts locals van estar tancats durant força temps, és una dada molt positiva ja que s'ha contingut l'accidentalitat i està molt per sota de les dades del 2019.

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 totes les persones treballadores amb l'objectiu de crear un escenari de negociació i adopció d'acords.

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 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 propi⁹.

Durant l'últim quadrimestre del 2021 s'ha negociat amb la part social el nou conveni de Viena, ja que la seva vigència finalitzava el 31 de desembre de 2021. En aquest cas, i com a conseqüència de l'entorn tan inestable s'ha negociat i signat un conveni col·lectiu per un any, per l'exercici 2022.

De forma periòdica s'organitzen reunions amb la part social per tractar diferents temes, aplicació del Conveni, temes operacionals als restaurants, i altres. Durant els primers mesos del 2021 les reunions s'han celebrat mensualment i focalitzades a reportar per part de Viena 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. La resta de l'any les reunions han estat de seguiment i negociació del conveni.

⁹Actualment està vigent el VII Conveni, el qual recull totes les mesures i tots els mecanismes de diàleg, i inclou en el seu àmbit d'aplicació a tots els treballadors de Establiments Viena, S.A que presten serveis a centres de treball de la empresa té ubicats al territori espanyol (97% de la plantilla).



CONTRIBUINT A LA SOCIETAT



CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

SOCIETAT

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

En aquest aspecte, Viena creu que no hi ha millor contribució que la de crear ocupació estable i de qualitat. 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 sempre que es pugui 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 2021, la companyia va aconseguir una recaptació de 155.904,28 €¹⁰ gràcies a les microdonacions dels seus clients (397.215) i a la col·laboració directa amb 2 entitats:

- Fundació Ires (136.286,27€ mitjançant 347.232 donacions)
- Salut Mental Catalunya (19.618,01€ mitjançant 49.983 donacions)

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

¹⁰L'any 2020 es van recaptar 56.403,77€ amb microdonacions a la Fundació Ampans (48.635,89€) i a la Fundació Ires (7.767,88€)



CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

- **Fundació Ires**, amb l'import recaptat es 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.

- **Salut Mental Catalunya**, tota la recaptació es destina a proporcionar a joves amb algun tipus de malestar emocional, l'acompanyament emocional i psicològic necessari per ajudar-los a millorar el seu benestar emocional, el qual s'ha vist molt agreujat per les dures restriccions provocades per la pandèmia dels darrers dos anys.

Les restriccions viscudes al llarg de 2021 han limitat enormement la realització d'actes socials i culturals en els què Viena hi col·laborava de manera habitual. En aquest sentit, les aportacions i accions d'associació d'aquest any han estat de 1.802,79€; mentre que l'any passat les iniciatives d'aquest tipus van suposar una col·laboració econòmica de 2.832€.

En paral·lel, Viena ha seguit col·laborant amb la donació d'aliments per un valor de 54.707,56€ per evitar el malbaratament alimentari. Les col·laboracions en aquest concepte al 2020 van resultar en 205.545 € degut al tancament sobtat dels seus establiments.



SMC salutmental
Catalunya
Projecte Benestar Emocional VIENA

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 2021 han suposat una aportació, tant directa com indirecta, de més de 10.097.220€ 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.

	2020	2021
SEGURETAT SOCIAL	6,4 M	6,9 M
IVA + IGI	0,3 M	1,2 M
IRPF I TAXES RENDIMENT	1,6 M	1,7 M
IMPOST SOCIETATS	0,5 M	0,0 M
ALTRES TAXES	0,3 M	0,3 M



VIENA

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.

El 2021, Viena ha gestionat un total de 1.356 reculls d'opinió en format digital¹¹ dels quals 1.088 es van gestionar a través del seu formulari web (1.028 el 2020) i 268 a través dels seus canals socials. Un 61% del total fa referència a suggeriments i consultes i la resta, a comentaris i queixes (el 2020, 60 % de suggeriments i consultes i la resta comentaris i queixes). A més, s'han registrat 86 fulls de reclamació amb 1 comunicació a l'OMIC (el 2020, 33 fulls de reclamació dels quals cap va arribar a l'OMIC). Totes les comunicacions rebudes van ser gestionades tant el 2021 com el 2020.



¹¹ Els reculls d'opinió a través de les xarxes socials es van començar a tabular a partir de setembre de 2020, per això no tenim la comparativa anual vs. el 2021.

CONTRIBUENT A LA SOCIETAT

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.

	2020	2021
	8.265	11.001
	7.466	7.573
	3.348	3.769

Viena té presència a Facebook, Instagram i LinkedIn, i acull una comunitat digital de més de 22.000 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.

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 estabilització de les desviacions provocades per proveïdors.

Al 2021, degut encara a la incidència de la pandèmia, s'ha intentat reduir al màxim les visites “in situ” realitzades als proveïdors.

	2020	2021
AUDITORIES PRESENCIALS	0	2
REVISIONS DOCUMENTALS	88	157
DESVIACIONS GENERADES PER PROVEÏDORS	802	926

BASES PER A LA ELABORACIÓ DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

De compliment amb la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat, Establiments Viena, S.A. i Societats Dependents inclou el seu Estat d'Informació No Financera (EINF) Consolidat a l'Informe de Gestió Consolidat corresponent a l'exercici comprès entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2021.

Aquest EINF ha estat preparat prenent com a referència alguns estàndards seleccionats de Global Reporting Initiative (GRI).

No havent-se realitzat una anàlisi de materialitat formal, Viena ha analitzat els temes esmentats per la Llei 11/2018, de 28 de desembre, en matèria d'informació no financera i diversitat, i aquells que han estat identificats com a no materials s'indiquen a la taula inclosa a l'apartat "Taula de requeriments de la Llei 11/2018".

El perímetre de reporting coincideix amb el de l'estat financer i l'Informe de Gestió Consolidat.

Els indicadors no financers seleccionats per Establiments Viena, S.A. i Societats Dependents compleixen els principis de comparabilitat, materialitat, rellevància i fiabilitat i la informació és precisa, comparable i està verificada per un prestador independent de serveis de verificació.

L'informe d'assegurament independent on s'inclouen els objectius i l'abast del procés, així com els procediments de revisió utilitzats i les seves conclusions, s'adjunta com a annex a aquest informe.

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	APARTAT O RESPOSTA DIRECTA	MATERIALITAT	ESTÀNDARD GRI
MODEL DE NEGOCI			
Breu descripció del negoci, que inclourà:			
1.) el seu entorn empresarial,	ENTORN DE MERCAT	No aplica	I02-3
2.) la seva organització i estructura,	MODEL DE NEGOCI	No aplica	I02-4
3.) els mercats en els que opera,	ENTORN DE MERCAT	No aplica	I02-6
4.) els seus objectius i estratègies,	ESTRATÈGIA DE NEGOCI	No aplica	I02-14
5.) els principals factors i tendències que poden afectar la seva futura evolució.	ENTORN DE MERCAT		
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.	Informació reportada a cada un dels apartats de l'Estat d'informació No Financera.	No aplica	I03
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	Informació reportada a cada un dels apartats de l'Estat d'informació No Financera.	No aplica	I03
2.) que afavoreixin la comparabilitat entre societats i sectors, d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència utilitzats per a cada matèria.			
RISCOS A CT, MT I LT			
Els principals riscos relacionats amb aquestes qüestions vinculades a les activitats del grup, entre elles, quan sigui pertinent i proporcionat, les seves relacions comercials, productes o serveis que puguin tenir efectes negatius en aquests àmbits, i			
* com el grup gestiona aquests riscos,	Informació reportada a cada un dels apartats de l'Estat d'informació No Financera.	No aplica	I02-15
* explicant els procediments utilitzats per detectar-los i avaluar-los d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència per a cada matèria.			
* S'ha d'incloure informació sobre els impactes que s'hagin detectat, oferint un desglossament dels mateixos, en particular dels principals riscos a curt, mig i llarg termini.			

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	APARTAT O RESPOSTA DIRECTA	MATERIALITAT	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;	COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT	Aspecte material	103
2.) Els recursos dedicats a la prevenció dels riscos ambientals;	EL SISTEMA GESTIÓ I PREVENCIÓ DELS RESIDUS I CONOMIA CIRCULAR	Aspecte material	102-11
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)	EL SISTEMA	Aspecte material	
Contaminació			
1.) Mesures per prevenir, reduir o reparar les emissions de carboni que afecten greument el medi ambient;	A dia d'avui Viena no ha establert cap mesura per a la reducció de les emissions	Aspecte material	103
2.) Tenint en compte qualsevol forma de contaminació atmosfèrica específica d'una activitat, inclòs el soroll i la contaminació lumínica.	CONTAMINACIÓ	Aspecte material	
Economia circular i prevenció i gestió de residus			
Economia circular	GESTIÓ I PREVENCIÓ DELS RESIDUS I CONOMIA CIRCULAR	Aspecte material	103
Residus: mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de residus;	GESTIÓ I PREVENCIÓ DELS RESIDUS I CONOMIA CIRCULAR	Aspecte material	103
			301-2
			306-2
Accions per combatre el malbaratament d'aliments	GESTIÓ I PREVENCIÓ DELS RESIDUS I CONOMIA CIRCULAR	Aspecte material	103
Ús sostenible dels recursos			
El consum d'aigua i el subministrament d'aigua d'acord amb les limitacions locals;	ÚS SOSTENIBLE DELS RECURSOS	Aspecte material	303-2 303-5

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	APARTAT O RESPOSTA DIRECTA	MATERIALITAT	ESTÀNDARD GRI
QÜESTIONS MEDIAMBIENTALS			
Us sostenible dels recursos			
Consum de matèries primeres i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús;	ÚS SOSTENIBLE DELS RECURSOS	Aspecte material	103 301-1
Consum, directe i indirecte, d'energia, mesures preses per millorar l'eficiència energètica i la utilització d'energies renovables.	ÚS SOSTENIBLE DELS RECURSOS	Aspecte material	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;	CONTAMINACIÓ	Aspecte material	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	Aspecte material	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.	A dia d'avui Viena no ha establert cap objectiu per a la reducció de les emissions	Aspecte material	103
Protecció de la biodiversitat			
Mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat;	PROTECCIÓ DE LA BIODIVERSITAT	Aspecte material	103
Impactes causats per les activitats o operacions en àrees protegides.	Tots els centres d'Establiments Viena estan ubicats en entorns urbans on no s'identifiquen potencials impactes sobre la biodiversitat	Aspecte no material	304-2

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	APARTAT O RESPOSTA DIRECTA	MATERIALITAT	ESTÀNDARD GRI
QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL			
Ocupació			
Número total i distribució d'empleats per sexe, edat, país i classificació professional;	UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT	Aspecte material	103 102-8 405-1
Número total i distribució de modalitats de contracte de treball,	UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT	Aspecte material	102-8
Promig anual de contractes indefinits, de contractes temporals i de contractes a temps parcial per sexe, edat i classificació professional.	UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT	Aspecte material	102-8 405-1
Número d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional;	UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT	Aspecte material	401-1
Les remuneracions mitges i la seva evolució desglossades per sexe, edat i classificació professional o igual valor;	SALARIS I BENEFICIS SOCIALS	Aspecte material	405-2
Bretxa salarial, la remuneració de llocs de treball iguals o de mitja de la societat,	SALARIS I BENEFICIS SOCIALS	Aspecte material	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	SALARIS I BENEFICIS SOCIALS	Aspecte material	103
Implantació de política de desconexió laboral,	Viena està treballant en una política de desconexió laboral	Aspecte material	103
Empleats amb discapacitat	L'EQUIP	Aspecte material	405-1
Organització del treball			
Organització del temps de treball	LA CULTURA	Aspecte material	103
Número d'hores d'absentisme	UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT	Aspecte material	403-9
Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici coresponsable d'aquests per part dels dos progenitors.	UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT	Aspecte material	103

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	APARTAT O RESPOSTA DIRECTA	MATERIALITAT	ESTÀNDARD GRI
QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL			
Salut i Seguretat			
Condicions de salut i seguretat al treball	SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL	Aspecte material	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.	SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL	Aspecte material	403-9 403-10
Relacions Socials			
Organització del diàleg social, inclosos procediments per informar i consultar el personal i negociar amb ells;	RELACIONS SOCIALS	Aspecte material	103
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país;	RELACIONS SOCIALS	Aspecte material	102-41
El balanç dels convenis col·lectius, particularment en el camp de la salut i la seguretat en el treball.	RELACIONS SOCIALS	Aspecte material	403-4
Formació			
Les polítiques implementades en el camp de la formació;	FORMACIÓ ORIENTADA AL DESENVOLUPAMENT PERSONAL	Aspecte material	103
La quantitat total d'hores de formació per categories professionals	FORMACIÓ ORIENTADA AL DESENVOLUPAMENT PERSONAL	Aspecte material	404-1
Igualtat			
Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	SOCIETAT	Aspecte material	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;	RESPECTE PER LA DIVERSITAT I LA IGUALTAT	Aspecte material	103
La política contra tot tipus de discriminació i, si és el cas, de gestió de la diversitat.			

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	APARTAT O RESPOSTA DIRECTA	MATERIALITAT	ESTÀNDARD GRI
DRETS HUMANS			
Aplicació de procediments de diligència deguda en matèria de drets humans	ÈTICA I INTEGRITAT COMPLIMENT NORMATIU	Aspecte material	103
Prevenió dels riscos de vulneració de drets humans i, si s'escau, mesures per mitigar, gestionar i reparar possibles abusos comesos;	ÈTICA I INTEGRITAT COMPLIMENT NORMATIU	Aspecte material	102-16
Denúncies per casos de vulneració de drets humans;	ÈTICA I INTEGRITAT COMPLIMENT NORMATIU	Aspecte material	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;	ÈTICA I INTEGRITAT COMPLIMENT NORMATIU	Aspecte material	407-1
L'eliminació de la discriminació en l'ocupació;	ÈTICA I INTEGRITAT COMPLIMENT NORMATIU	Aspecte material	406-1
L'eliminació del treball forçós o obligatori;	ÈTICA I INTEGRITAT COMPLIMENT NORMATIU	Aspecte material	409-1
L'abolició efectiva del treball infantil.	ÈTICA I INTEGRITAT COMPLIMENT NORMATIU	Aspecte material	408-1
CORRUPCIÓ I EL SUBORN			
Mesures adoptades per prevenir la corrupció i el suborn;	ÈTICA I INTEGRITAT COMPLIMENT NORMATIU	Aspecte material	103
Mesures per lluitar contra el blanqueig de capitals	Viena no disposa d'una política específica atenent el baix risc de la seva activitat	Aspecte no material	205-2
Aportacions a fundacions i entitats sense ànim de lucre.	SOCIETAT	Aspecte material	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;	SOCIETAT	Aspecte material	103 203-2 413-1
L'impacte de l'activitat de la societat en les poblacions locals i en el territori;	SOCIETAT	Aspecte material	203-2 413-1 413-2
Les relacions mantingudes amb els actors de les comunitats locals i les modalitats del diàleg amb aquests;	SOCIETAT	Aspecte material	413-1 102-43
Les accions d'associació o patrocini	SOCIETAT	Aspecte material	102-12 102-13

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	APARTAT O RESPOSTA DIRECTA	MATERIALITAT	ESTÀNDARD GRI
SOCIETAT			
Subcontractació i proveïdors			
* La inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals;	PROVEÏDORS		102-9
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.	Aspecte material	103 308-1 414-1
Sistemes de supervisió i auditories i resultats de les mateixes.	PROVEÏDORS	Aspecte material	103
Consumidors			
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors;	COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA	Aspecte material	103
Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució de les mateixes.	COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT	Aspecte material	103
Informació fiscal			
Beneficis obtinguts país	INFORMACIÓ FINANCERA	Aspecte material	207-4
Impostos sobre beneficis pagats	INFORMACIÓ FINANCERA	Aspecte material	207-4
Subvencions públiques rebudes	INFORMACIÓ FINANCERA	Aspecte material	201-4
MARC DEL REPORTING			
Menció a l'informe al marc de reporting nacional, europeu o internacional utilitzat per a la selecció d'indicadors clau de resultats no financers inclosos a cadascun dels apartats	BASES PER A L'ELABORACIÓ DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA	No aplica	102-54

