

MEMÒRIA D'INFORMACIÓ NO FINANCERA

2024

VIENA
#socvienes

MISSATGE DEL PRESIDENT I CONSELLER DELEGAT	P. 3
INTRODUCCIÓ	P. 4
LA COMPANYIA I EL MERCAT	P. 5
MODEL DE COMPLIMENT	P. 18
COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA	P. 24
COMPROMESOS AMB EL MEDI AMBIENT	P. 27
COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT	P. 36
CONTRIBUINT A LA SOCIETAT	P. 51
BASES PER A L'ELABORACIÓ DE L'ESTAT D'INFORMACIÓ NO FINANCERA	P. 57

MISSATGE DEL PRESIDENT I CONSELLER DELEGAT

Benvinguts a la Memòria d'Informació No Financera de Viena corresponent al 2024. Afrontem aquest exercici com una oportunitat per explicar **Qui Som, l'Entorn** que ens hem trobat, i donar unes pinzellades sobre Què hem fet i els resultats assolits enguany.

Els darrers anys hem vist com **el món es feia petit** i, per definició, més interconnectat i volàtil, o, com diu el vell aforisme, “Quan una papallona bat les seves ales, a l'altra banda del món es desferma un huracà”.

Davant d'aquesta volatilitat, podem construir murs o podem construir ponts, places, punts de trobada. A Viena creiem en els **punts de trobada** i creiem que el sector de l'Hospitalitat – el nostre – té més protagonisme que mai com a ofici, perquè ens ofereix aquests punts de trobada físics on tornar-nos a veure, a escoltar i a cuidar.

Perquè, precisament quan tot canvia tan de pressa, saber aturar-nos per mirar l'altre, reconèixer-lo i tenir-ne cura esdevé més rellevant que mai. **L'Hospitalitat és això: la virtut d'acollir amb amabilitat i respecte, de compartir no només un plat o un sostre, sinó també un “bon dia”, un “bon profit” o un somriure sincer.**

A Viena compartim amb Hotels, Hospitals i Hostals... aquesta vocació d'acollida. Som restauradors i ens dediquem a restituir: nodrim cossos, però també esperits. Els Clients entren per la porta amb la confiança que els ajudarem a restaurar no només la fam física, sinó també l'emocional. Nosaltres els acollim, els atenem i els cuidem, oferint-los un petit viatge amb l'esperança que surtin millor que com han entrat. Aquesta és, en essència, la nostra raó de ser: restaurar persones, compartir moments i fabricar somriures.

Moltes gràcies a tot l'Equip de Vienesos per ajudar-nos en aquesta tasca tan essencial i fer camí plegats durant el 2024.

Els darrers anys també hem vist com el món es **continuava movent i els temps anaven canviant**. I, en un entorn marcat pel canvi constant, la capacitat d'innovar s'ha convertit en una necessitat col·lectiva: les societats, les empreses i les persones que volen avançar han d'estar disposades a qüestionar, repensar i evolucionar.

I un dels trets que ens diferencia com a humans respecte la resta de les espècies és, precisament, la **Innovació buscada i volguda**; la mà visible que busca el canvi i que, generació rere generació, ens ha permès evolucionar les idees, la cultura i la tecnologia, en sentit més ampli dels termes. Perquè no hem d'oblidar que, la innovació no és només internet, el telèfon mòbil o els cotxes elèctrics. Fa no tant, la bicicleta, el sabó, la forquilla o l'aspirina



van ser innovacions que van transformar profundament la nostra vida quotidiana. Vivim envoltats d'aquestes petites innovacions que sovint donem per fetes, però que algú, en algun moment, va imaginar, crear, implementar i difondre, generant un impacte real i durador en les nostres vides.

A Viena, des de sempre hem estat actors en moviment i agents del canvi, per això hem apostat, apostem i apostarem per la **Innovació** en tot allò que fem. Perquè aquesta innovació no és només un compromís d'empresa, sinó una actitud arrelada en el dia a dia de tots els membres de l'equip. **Tots innovem**: quan descobrim noves fórmules per fer les coses, quan amb menys fem més, quan pensem i creem, quan implementem canvis en la nostra manera de treballar i quan compartim aquestes novetats amb els companys.

Vull encoratjar tot l'Equip de Vienesos a continuar amb l'esperit d'Innovació que ens caracteritza, a anar més lluny, sempre més lluny. El futur del projecte compartit que anomenem Viena el construirem plegats.

Perquè innovar és clau per créixer de manera sostenible. És la força que impulsa l'evolució, la resposta davant els reptes i l'oportunitat de construir un futur millor. A Viena, creiem que cada pas innovador; ens apropa a un projecte més fort, més connectat i més humà. És amb aquesta mirada que seguim avançant, convençuts que la capacitat de reinventar-nos i aprendre junts és el que ens permetrà continuar oferint la millor hospitalitat dia rere dia.

Com sempre, pas a pas, gest a gest, somriure a somriure.

Endavant Vienesos.

Marc Siscart i Busquets
President i Conseller Delegat

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 2024 fins al 31 de desembre de 2024.

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, i que posseeix el 100% d'accions de l'empresa Vienesa Restauració S.A.U., sent la capçalera del conjunt de societats que formen el Grup ESTABLIMENTS VIENA.

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 esdevenen 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 i culmina a la cuina de cada establiment.

Pel que fa a l'Establiment, el concepte Viena destaca per tenir locals grans, acollidors i molt accessibles, que donen cabuda a diferents moments de consum i de clients i que estan oberts 365 dies l'any. Alhora, ofereix un Servei que 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, servei de recollida al cotxe i del *delivery*.

El 2024*, Viena ha facturat 90.285K€ i ha tancat l'any amb 50 locals repartits entre Catalunya (48) i Andorra (2), arribant així a milers de clients que disposen anualment la seva confiança en la companyia. Un equip de 1.554 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.

* Al 2023, Viena va tancar amb 86.602k € de facturació i amb 53 locals, amb un equip de 1.588 persones.



ESTABLIMENTS

48

RESTAURANTS
A CATALUNYA

2

RESTAURANTS
A ANDORRA

PLANTILLA

1.554

TREBALLADORS

Des del principi, Viena ha estat una empresa enfocada al llarg termini. Actualment, continua amb el seu compromís amb un model de negoci enfocat al creixement sostenible i responsable 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 Innovació i Millora Contínua, la Qualitat, 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. En aquest sentit, al 2024, s'ha continuat amb iniciatives com els premis a l'Excel·lència.

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.

Prevenció 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 de 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, salses i plats cuinats 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'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

La Innovació i la Millora Contínua

Per Viena la Innovació és un valor essencial i diferenciador que impulsa la millora contínua en els processos i productes. El dinamisme i la competitivitat del mercat, les incerteses i dificultats de l'entorn i els canvis d'hàbits i comportaments del consumidor n'han estat els motors els darrers anys.

La companyia articula aquesta innovació a partir d'una Planificació Anual, la qual inclou la identificació, prioritització, desenvolupament i execució dels temes i projectes a treballar.

El 2024, Viena treballa una sèrie d'iniciatives enfocades a la innovació i millora contínua en Creixement, Rendibilitat, Organització i Persones i Riscos i Tecnologia. Cal destacar projectes com el llançament de nous productes, el Restyling de locals, la Implantació d'easy orders als restaurants, l'adopció de la metodologia kaizen als centres de producció, la instal·lació de plaques solars per a l'autoconsum i de sistemes d'automatització de la climatització, el desenvolupament del model de ciberseguretat o la digitalització de processos diversos a les oficines centrals entre altres.

Alhora Viena ha continuat apostant per la millora contínua enfocada a aspectes mediambientals com la reducció del consum d'energia i del malbaratament alimentari o de l'ús de plàstics i de materials d'un sol ús, aspectes en els que ja porta anys treballant i en els que ha aconseguit avenços rellevants els darrers anys.

“La innovació, un valor essencial i diferenciador de Viena”

La Qualitat

Viena disposa d'un model empresarial propi el qual es fonamenta en la Qualitat i s'articula a partir d'una Declaració de Principis, d'uns Valors, d'unes Línies Estratègiques i d'un Sistema de Gestió, els quals li atorguen la coherència, l'estructura i l'enfoc per poder avançar.

Aquest model de qualitat transversal aplica a tots els àmbits de la companyia i permet que les persones que conformen l'organització avancin en una mateixa direcció.



LA COMPANYIA I EL MERCAT

Responsabilitat social

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

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

Periòdicament, una empresa externa audita les pràctiques de Viena 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.

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

En l'àmbit social, des dels seus inicis, Viena ha col·laborat en patrocinis a activitats socials, esportives i culturals, aportant el seu granet de sorra arreu de la seva zona d'influència.

El 2018, Viena va llançar la iniciativa del Cèntim a Cèntim, la qual ha permès col·laborar amb diferents entitats de caire social, donant visibilitat als seus projectes i fent possible, mitjançant la tecnologia de WorldCoo, que els clients puguin fer donacions voluntàries, de manera senzilla i transparent, quan fan una comanda a qualsevol dels restaurants de la cadena.

L'any 2024 Viena ha continuat la seva col·laboració amb Xarxa per a la Conservació de la Natura, iniciada el 2023, a través de la campanya “Cèntim a cèntim, prevenim els incendis”, i n'ha obert una de nova amb la Creu Roja: “Cèntim a cèntim, amb el país Valencià” per donar resposta a la gran catàstrofe que va patir el país a conseqüència de les inundacions causades per la DANA.



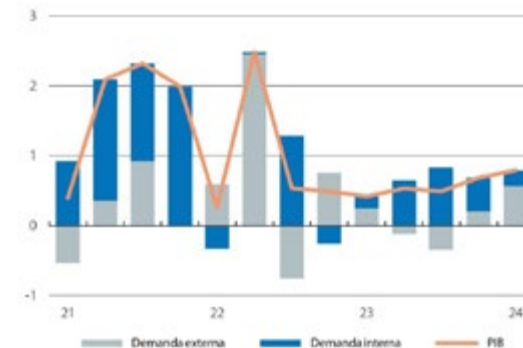
Situació de Context

L'economia espanyola ha tornat a superar les previsions esperades. Així, malgrat la crisi energètica, les interrupcions en la cadena global de subministrament, el xoc inflacionari i l'enduriment monetari subsegüent, el PIB espanyol se situa clarament per sobre dels nivells previs a la pandèmia, amb un creixement el 2024 del +3,2% (+0,5pp per sobre de l'any anterior), una dada molt superior a la del +1,4% prevista i millor que la de l'Eurozona. Segons Caixabank, hi ha cinc factors que explicarien aquest bon comportament de l'economia espanyola i que anomenem a continuació:

- Una sòlida salut financera. El conjunt de les llars tenen un nivell de deute baix i una taxa d'estalvi alta, les quals han possibilitat que el consum continuï creixent i que, fins i tot, acceleri el pas a mesura que la inflació i que els tipus d'interès es normalitzin.
- Una base exportadora diversificada. Les exportacions representen el 38% del PIB, estan diversificades tant en productes com en països i, cada vegada són més les empreses que exporten.
- La diversificació sectorial de l'economia espanyola. El turisme continua sent motor de creixement, però també ho són els sectors de la informació i comunicacions, activitats immobiliàries, activitats professionals i la indústria manufacturera. Aquesta diversificació ha estat impulsada, en part, pels fons europeus NGEU, i que en un context internacional marcat per la incertesa pot ajudar a mantenir el dinamisme. De fet, de cara als propers anys, a mesura que els tipus d'interès es vagin normalitzant, és probable que la inversió es reactivi i ajudi a consolidar el teixit productiu del país.
- En quart lloc, el creixement demogràfic, un factor inesperat i que està jugant un paper destacat. En els dos últims anys, han arribat més d'un milió de persones nascudes a l'estranger. Aquest corrent ha incrementat i ha rejuenit la força laboral, i ha estat clau per mantenir el nivell de la taxa d'ocupació al 52%. A destacar que Espanya compta amb 22M de persones treballant i que el 2024, el 43% de l'augment dels afiliats a la Seguretat Social correspon a estrangers.

Font: Caixabank

Espanya: contribución al crecimiento trimestral del PIB (p.p.)



Fuente: CaixaBank Research, a partir de datos del INE.

- L'increment del salari mínim interprofessional que creix un +5% (arribant als 1134€/mes vs els 1080€/mes del 2023, els 900€/mes del 2019 i els 400€/mes del 2000), ha ajudat a impulsar el consum de les llars, la millora del qual ha aportat al voltant de la meitat del creixement del PIB l'any passat.
- Finalment, cal destacar la diversificació del mix energètic, amb una importància creixent de les energies renovables en la producció d'electricitat. El 2023, les renovables van representar el 50% de la producció, un augment de 13 pp des del 2019. Això redueix la dependència energètica, millora la seguretat del subministrament i permet que els sectors més intensius en energia, com la indústria manufacturera, guanyin competitivitat.

A nivell regulatori, continua la tònica dels darrers anys, amb una cinquantena de normatives que han entrat o entraran en vigor en diferents àmbits (Reglament d'envasos i residus d'envasos, Llei de residus i sòls contaminats, Llei del Canvi Climàtic i Transició energètica, Reglamento de Taxonomía, Protocolos Interns i/o whistleblowers, Negociació Col·lectiva, Polítiques de Contractació, Facturació Electrònica, Reglaments d'IA, Protecció de Dades, Propietat Industrial, entre d'altres).

En definitiva, anys convulsos per a un sector dinàmic de per si i en un entorn incert i molt volàtil. Malgrat tot, la Restauració ha demostrat la seva resiliència i capacitat d'adaptació en moments complexos. Els reptes són grans i caldrà treballar per redefinir propostes de valor i models operatius, implicant els diferents àmbits de la cadena de valor.

El sector de la restauració

El sector de l'hostaleria a Espanya ha tancat l'any 2024 amb resultats positius, consolidant la seva recuperació després d'uns anys marcats per la incertesa. Segons l'Anuari d'Hostaleria d'Espanya, la facturació global va créixer un 6% respecte al 2023, impulsada principalment pel dinamisme turístic i una major estabilitat en l'ocupació. Aquest creixement posa de manifest la capacitat d'adaptació del sector davant un entorn econòmic exigent, alhora que reafirma el seu paper clau com a motor de l'economia espanyola.

Tot i un bon inici d'any, la temporada d'estiu va ser fluixa en consum en restauració. Entre gener i setembre, la facturació va créixer un 8,1%, però amb l'efecte de la inflació el creixement real es va situar en el 2,5%. La restauració, en concret, va créixer un 7,1%.

Pel que fa a l'ocupació, el sector va batre rècords amb més d'1,9 milions de treballadors, un augment del 3,7% amb 66.000 llocs de treball més.

Malgrat aquests bons resultats, la rendibilitat continua sent un repte per a molts negocis. L'increment dels costos operatius, especialment en energia i matèries primeres, ha reduït els marges i ha limitat l'impacte positiu del creixement en les vendes. Tot i l'augment dels ingressos, la inflació ha afectat el poder adquisitiu dels consumidors i ha dificultat la capacitat de generar beneficis nets superiors.

En conjunt, l'hostaleria ha demostrat resiliència i adaptabilitat, i afronta el 2025 amb l'objectiu de seguir innovant i creixent de manera sostinguda.

Foodservice i Restauració Organitzada

Pel que fa a la restauració organitzada, i segons dades de l'estudi de Marcas de Restauración, KPMG i Circana, la quota del Foodservice se situa a mitjans del 2024 al voltant del 34% una dada molt similar a la de l'any anterior.

Aquesta estabilització podria estar relacionada amb la conjuntura econòmica. L'increment de preus provocats per l'augment de la inflació des de l'octubre del 2021, ha estat molt rellevant i, tot i que des del 2023 els preus es varen començar a estabilitzar, el 2024 encara han estat alts. Aquesta situació ha moderat el pressupost que el consumidor ha pogut dedicar al consum fora de la llar, frenant lleugerament l'expansió del Foodservice.

Malgrat tot, aquest supera per primera vegada els 42.000 milions d'euros el 2024, amb un creixement que se situa al 2,8%, amb certa moderació després de dos anys d'increments a doble dígit per la recuperació postpandèmia.

Aquest augment ve explicat per un augment de la despesa per comensal del 3,4%. En canvi, les visites cauen un -0,5%, assolint 147 visites el 2024, les quals es queden molt per sota encara de les 159 d'abans de la pandèmia.

Per segments, tot i que els restaurants amb Servei a Taula mantenen el lideratge de la indústria amb un 43% de la despesa total, han perdut -0,6 pp respecte al 2023. I els beneficiaris principals han estat els restaurants de Servei Ràpid, que experimenten un increment de +0,5 pp assolint un 40% de la quota el 2024.

Perspectives 2025

Segons Enrique Porta, Soci Responsable de Consum i Retail de KPMG Espanya, el panorama sectorial ofereix oportunitats úniques per als grups que tinguin marques sòlides i propostes de valor diferencials. De fet, les empreses del sector confien en un creixement potencial del sector que es podria traduir en un increment de vendes i de quota de la restauració organitzada per al 2025.

No obstant això, hi ha desafiaments estructurals i conjunturals que afronta el sector. En primer lloc, la pressió sobre la rendibilitat. En aquest sentit, la disminució dels marges com a conseqüència de la inflació i de l'augment de cost, juntament amb la dificultat de traslladar aquests increments al consumidor, seran un tema central. A més, la fidelització del consumidor i la personalització de l'experiència esdevindran un vector competitiu clau.

Així, el consumidor, encara que prioritza el factor preu, mostra un clar interès per aspectes com la marca, la qualitat del producte, la diversió, l'atmosfera del local, el servei o la conveniència. Aquests són aspectes en què els grups de restauració es poden apalancar per capturar oportunitats.

La retenció del talent, en un sector amb alta rotació i un absentisme creixent serà un altre element clau que pot afectar la rendibilitat i capacitat de creixement del sector. Finalment, la sostenibilitat, tant per la conscienciació del consumidor com per les exigències regulatòries, serà un altre aspecte ineludible a treballar els propers anys.

Amenaces i Oportunitats

Després d'uns anys molt complicats, en què el sector ha passat per moments enormement difícils, és necessari no perdre de vista les principals amenaces i oportunitats que poden impactar en la realitat dels propers anys. N'hem recollit algunes.

Amenaces:

- Incrementos de Costos > dificultat per repercutir-los a risc de patir caigudes rellevants en trànsit i la consegüent erosió de la rendibilitat, que pot acabar posant en risc la continuïtat dels negocis.
- Contracció de la Demanda > per pèrdua de poder adquisitiu del consumidor el qual està patint de primera mà l'impacte de la inflació.
- Disponibilitat de Personal > més de 1,9M de persones treballen a la restauració a Espanya, el 91,9% de les quals, amb contracte indefinit. Tot i això, el repte continua sent la millora de la productivitat.
- Complexitat regulatòria > el 2022 es varen aprovar a Espanya més de 10.000 normes estatals, autonòmiques i municipals. Segons l'informe anual emès pel Banc d'Espanya, aquest creixement normatiu està sent un fre al creixement dels negocis.
- Exigències de Sostenibilitat > les quals impactaran en aspectes com l'eficiència energètica, els envasos, el malbaratament...

Oportunitats:

- Inèrcia del mercat i del creixement potencial de la Restauració Organitzada > el qual modernitzarà el sector i l'adaptarà al nou entorn econòmic i normatiu.
- Canvis sociodemogràfics en la composició i comportament de les llars > que generaran nous clients i moments de consum.
- La generació i explotació de dades > amb totes les possibilitats que això pot comportar envers el coneixement i la relació amb el consumidor.
- La Tecnologia aplicada a l'optimització de processos > la qual ha d'ajudar a la millora de la productivitat.

¿Cuáles cree que serán las principales amenazas y oportunidades para la restauración de marca en España en los próximos años?



Fonts: Observatorio de la Restauración de Marca 2023 i 2024 MDR, KPMG i Circana

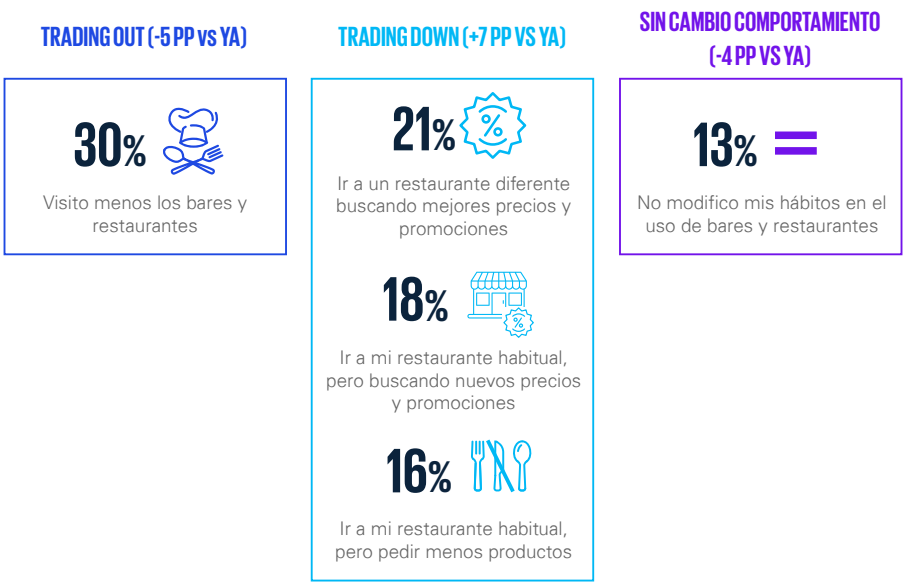
El consumidor

Les expectatives que la situació econòmica no millori sensiblement en el curt termini, lligat a l'increment de l'IPC dels darrers anys, impacta en els hàbits de consum fora de la llar.

Per tal de fer-hi front, el 65% dels enquestats (Panel de Consumidors Circana) afirma que els preus són un factor rellevant a l'hora de triar un restaurant.

En aquest sentit, molts consumidors estan adoptant estratègies de moderació a les seves visites a bars i restaurants. Podem trobar 3 tipus de comportaments: els que no canviaran el seu comportament (-4pp vs AA), els qui ajustaran visites (-5pp vs AA) i, la majoria, els qui ajustaran despesa (+7pp vs AA):

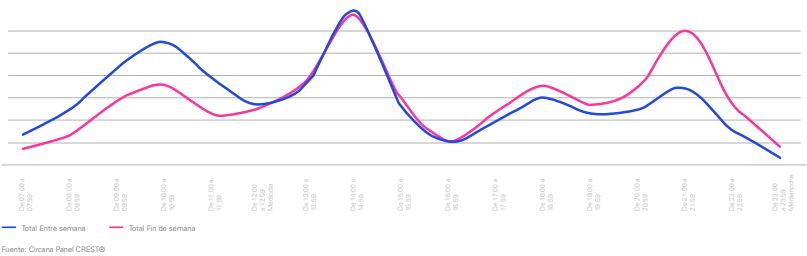
Estrategias del consumidor frente al incremento de precios en Restauración (% de consumidores)



Fonts: Circana Foodservice Consumer Sentiment Survey (septiembre 2024)

Per tot plegat, ens trobem, un any més, amb que un 47% dels consumidors prioritzen la cerca d'experiències úniques quan visiten un restaurant. I en aquest sentit, els enquestats defineixen diferents elements que hauria de combinar una experiència memorable, com les terrasses obertes, una atmosfera única, wifi gratuït i pagaments o comandes digitals.

Alhora, i de manera gradual, l'horari de consum de bars i restaurants s'ha anat adaptant als canvis en l'estil de vida. Aquests canvis es deuen a diversos factors com el teletreball, la globalització i l'europeització, amb menjars principals que es realitzen més d'hora. Per altra banda, el *delivery* i el *take away*, han facilitat canvis també lligats al *convenience* que ofereixen.



Fonts: Circana Panel CREST®



ESTRATÈGIA DE NEGOCI

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

En aquest sentit, els objectius del projecte Viena són:

"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:

PUNT DE TROBADA - PRODUCTE

ARTESANS MODERNS - PROCESSOS

VOLEM VIENESOS - CLIENTS

JUNTS FEM VIENA - EQUIP VIENA

UN MÓN MÉS BELL PER ALS NOSTRES FILLS - SOSTENIBILITAT

UN VIATGE DE LLARG RECORREGUT - RENDIBILITAT, PRUDÈNCIA I CREIXEMENT

CADA DIA ENS LLEVEM PER FER-HO MILLOR - HUMILITAT

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.

Si la companyia vol assolir aquests reptes, cal que totes i cadascuna de les seves àrees 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.



LA COMPANYIA I EL MERCAT

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 abasta 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.

“Preservant llegat, compartint futur”

GRUPS D'INTERÈS

CLIENTS

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

EQUIP

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

PROVEÏDORS I COL·LABORADORS

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

SOCIETAT I AGENTS SOCIALS

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

CAPITAL

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

INFORMACIÓ FINANCERA

Viena es compromet amb el compliment rigorós de les seves obligacions legals i financeres.

L'any 2024 ha estat un període de creixement per a la nostra companyia, amb una millora significativa de la rendibilitat. Durant aquest any, s'han obtingut els millors resultats econòmics de la història de Viena, tant en vendes com en beneficis. Després d'anys d'esforços intensos, s'ha aconseguit millorar substancialment la rendibilitat de la companyia gràcies a l'estratègia de negoci implementada en els últims anys, la qual cosa ha permès poder superar els resultats previs als anys de pandèmia.

D'altra banda, el Grup compta amb una sòlida situació financera i de tresoreria. Aquest any s'ha aconseguit cancel·lar tots els préstecs amb garantia ICO, que es van haver de formalitzar durant els anys de pandèmia per assegurar la continuïtat de les nostres operacions, aconseguint finalitzar l'any amb un Deute Financer Net igual a 0, fet bastant insòlit en el món de la restauració.

El Benefici abans d'Impostos Consolidat d'Establiments Viena, SA corresponent a l'any 2024 ha estat de 7.243 milers d'euros¹.

La distribució per país és la següent:

	2023	2024		2023	2024
ESPANYA	4.365	7.342	ANDORRA	791	619

S'han eliminat els resultats d'Andorra en el consolidat, ja que s'han considerat com a reserves a Espanya. A nivell consolidat el total de pagaments efectuats al 2024 en concepte d'Impost de Societats ascendeix a un total de 857 milers d'euros².

La distribució per país és la següent:

	2023	2024		2023	2024
ESPANYA	477	780	ANDORRA	63	77

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 són admissibles, més la variació dels actius i passius per impostos diferits.

A més, cal remarcar que Viena ha contribuït amb més de 15.650.123 € en concepte de pagament d'impostos entre Espanya i Andorra al 2024³.

Com a prova del nostre ferm compromís amb la sostenibilitat, el 2023 es va decidir avançar un pas més contractant una pòlissa de crèdit vinculada a l'assoliment d'objectius de sostenibilitat, concretament, la reducció de la nostra petjada de carboni. El compliment d'aquest objectiu està directament relacionat amb l'ajust a la baixa del diferencial que s'afegeix al tipus de referència EURIBOR. Per contra, el no assoliment d'aquest objectiu comportaria un ajust a l'alça del diferencial, incrementant així els costos de la pòlissa. Aquesta pòlissa en data de tancament de l'exercici 2024 encara està vigent.

Durant l'exercici 2024 no s'han rebut subvencions públiques⁴.

¹ El 2023 va ser de 4.446 milers d'euros.
² El 2023 per aquest concepte es va pagar un total de 540 milers d'euros.
³ La contribució pels mateixos conceptes el 2023 va ser de 14.428.219€ (Seguretat Social, IVA+IGI, IRPF+ Taxes rendiment, Impost Societats i Altres Taxes)
⁴ Tampoc es van rebre subvencions als exercicis 2019, 2020, 2021, 2022 i 2023

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.

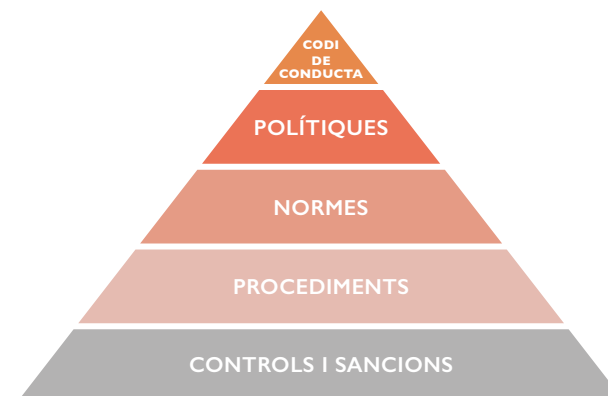
Aquesta manera d'entendre el negoci s'estén al llarg de la seva cadena de valor i es materialitza en un model de gestió responsable i voluntari basat en la cerca del valor compartit dels diferents grups d'interès.

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 analitza els riscos en base a criteris d'impacte i probabilitat. Tant els inherents a la seva activitat de comissió com els residuals, un cop ha aplicat els controls que té implementats, per tal de mitigar aquesta probabilitat i l'impacte en la comissió dels riscos. Per a aquesta valoració es té igualment en compte aspectes com ara l'afectació a l'entorn i a la seva estructura de control. Resultat d'aquestes valoracions, Viena obté els riscos residuals de manera que pot identificar aquells riscos prioritaris en el tractament i implementar possibles sistemes de mitigació. Aquest sistema també inclou els riscos en matèria de corrupció i altres delictes corporatius, amb la finalitat d'evitar que es produeixin aquests tipus d'actuacions il·lícites.

De les anàlisis fetes, se n'extreu que Viena continua sent una empresa amb una baixa potencialitat de riscos amb impacte, i que els riscos principals són els derivats de la mateixa activitat.⁵

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



Durant el 2024 Viena ha continuat fent un seguiment constant i diari de la diversa legislació que impactava a la Companyia, reportant en temps real al comitè de direcció.

Viena es regeix per la Cultura del Compliment, la qual inclou el compliment de la legislació vigent i el de la normativa interna. Es basa en un sistema de normes i pràctiques que tenen com a objectiu garantir que l'estructura de poder i les decisions de l'empresa vetllin 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.

⁵Riscos 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.

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 estructura normativa interna que tendeix a la minimització dels riscos, amb un programa de seguiment continu.



Els 3 eixos principals d'aquest sistema són:

- **CODI DE CONDUCTA**
- **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.

Pel que fa a la normativa laboral vigent, així com el respecte i la protecció dels Drets Humans, VIENA segueix complint els Convenis Fonamentals de l'Organització Internacional del Treball i continua estant 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 frau.

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 2024 el Comitè de Compliment ha fet seguiment de les diverses normatives que han anat afectant la companyia de forma contínua i recurrent, i ha analitzat l'impacte que han pogut produir als riscos de la companyia.



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 2024, el Comitè de Compliment va rebre nou comunicacions, que cap d'elles tenien relació amb la comissió de delictes ni infraccions administratives greus o molt greus, ni amb l'incompliment del codi de conducta i la política anticorrupció de VIENA. A l'exercici 2023 el Comitè de Compliment va rebre una sol·licitud d'informació del procediment de gestió de denúncies i una comunicació relacionada amb un conflicte laboral que es va adreçar als canals corresponents, cap d'elles tenien rellevància penal. A més, al 2023 es va adaptar la normativa interna i els processos relacionats amb el canal de compliment, com a conseqüència de l'aprovació de la Llei 2/2023, de 20 de febrer, reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció. En aquest sentit, es va adaptar la política de prevenció i control, es va redactar un nou procediment de gestió de denúncies i es va dictar una nova política del canal de compliment disponible al portal web de Viena.

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 intermedis 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 a la totalitat de la plantilla dels restaurants i les noves incorporacions. Durant el 2021 es va actualitzar el contingut d'aquesta i durant el 2022 es va impartir l'anterior formació a pràcticament la totalitat de la plantilla VIENA. Igual que al 2023, al 2024 s'ha continuat amb aquesta formació a totes les persones que s'han incorporat a VIENA. 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 SLP. El 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 millora contínua del sistema del compliment, i té el compromís de continuar treballant en la transparència i compliment legal de l'organització.

Durant l'últim trimestre de 2021 i el 2022, Viena va revisar el seu programa de compliment per tal d'adaptar-lo als estàndards internacionals, i durant el 2023 va anar implementant les oportunitats de millora detectades a tal efecte i programades per aquest exercici. Durant el 2024 s'han implementat la resta d'oportunitats de millora i s'ha planificat per l'exercici 2024 i 2025 una formació més enfocada a comandaments intermedis, caps i directors, així com una actualització del mapa de riscos i dels controls associats.



MODEL DE COMPLIMENT

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 desembre) 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 es va actualitzar la seva composició. I es va designar 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 de *compliance* a la formació online adreçada a la totalitat de la plantilla.

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 i el 2022 es va realitzar una auditoria voluntària del programa de protecció de dades, i durant el 2023 es van anar implementant les oportunitats de millora detectades a tal efecte i programades per aquest exercici. La resta de mesures s'han implementat el 2024. Durant el 2023 es va dictar la política de protecció de dades pel canal de compliment, un cop adaptat a la Llei 2/2023, de 20 de febrer; reguladora de la protecció de les persones que informen sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.



COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA



COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA

L'alt nivell de Qualitat a Viena continua sent un valor inamovible, sent el seu compliment essencial per al 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.

L'agilitat per implementar noves operatives adequades per evitar qualsevol tipus de contaminació, i la formació interna han estat eines essencials per al 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. El 2023 es van incorporar noves formacions enfocades a la millora del compliment sobre les operatives de risc, les quals s'han continuat realitzant el 2024.

COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA

Continuem priorititzant 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 davant de qualsevol canvi de normativa.

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.

Igual que en l'exercici anterior, Viena ha tornat a renovar aquest 2024 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.

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 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 (2018-2022) "Para la mejora de la composición de los alimentos", des del 2018 s'ha continuat treballant per:

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

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

DADES 2023

241 AUDITORIES INTERNES A PV + CCPP	229 ANÁLISIS FÍSICOQUÍMICOS	1.682 ASISTENTES A CURSOS DE QUALITAT
100% AUDITORIES DE SANITAT SUPERADES AMB ÈXIT	10 CONTROLS D'AL·LÈRGENS	6 EXERCICIS DE TRAÇABILITAT
3.928 ANALÍTQUES DE MATÈRIA PRIMERA I DE PRODUCTE ACABAT	108 NOUS PRODUCTES HOMOLOGATS	100% CONTINUEM AMB LA TOTALITAT DELS RESTAURANTS CERTIFICATS PER L'ASSOCIACIÓ DE CELÍACS DE CATALUNYA
18 ESTUDIS DEVIDA ÚTIL	23 NOUS PROVEÏDORS HOMOLOGATS	

DADES 2024

232 AUDITORIES INTERNES A PV + CCPP	260 ANÁLISIS FÍSICOQUÍMICOS	1.962 ASISTENTES A CURSOS DE QUALITAT
100% AUDITORIES DE SANITAT SUPERADES AMB ÈXIT	10 CONTROLS D'AL·LÈRGENS	7 EXERCICIS DE TRAÇABILITAT
3.087 ANALÍTQUES DE MATÈRIA PRIMERA I DE PRODUCTE ACABAT	87 NOUS PRODUCTES HOMOLOGATS	100% CONTINUEM AMB LA TOTALITAT DELS RESTAURANTS CERTIFICATS PER L'ASSOCIACIÓ DE CELÍACS DE CATALUNYA
13 ESTUDIS DEVIDA ÚTIL	17 NOUS PROVEÏDORS 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 mediambientals, per evitar tornar a viure situacions com les que s'han hagut d'afrontar aquests darrers anys.

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; l'ús de plaques fotovoltaïques, 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.

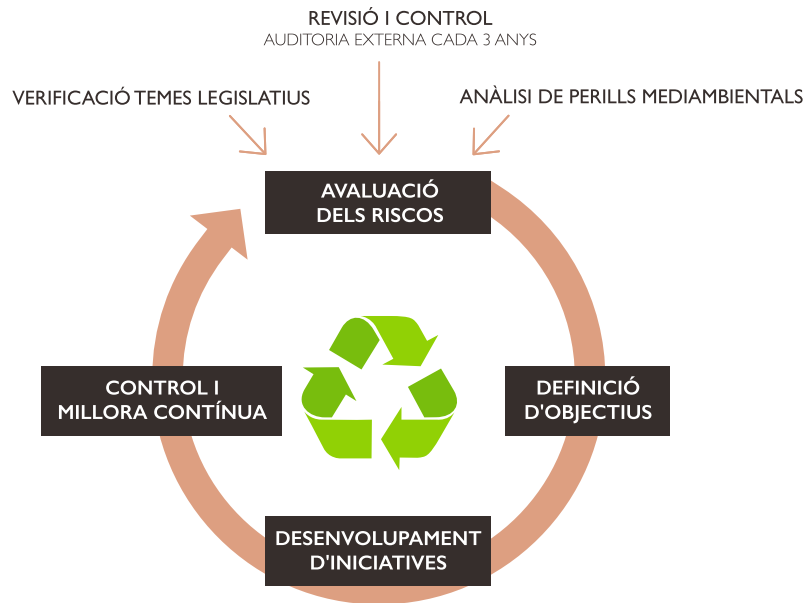
FER MÉS AMB MENYS

*Compromís amb el
medi ambient*

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:



Amb una determinada periodicitat, 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.

Tal i com està planificat, el 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 DELS 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-ne 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 idiosincràsies 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	
2023	2024	2023	2024
398 Tn	321 Tn	470 Tn	464 Tn
MATÈRIA CÀRNICA		FARINA	

El 2024 el consum de les matèries primeres continua sent molt estable, en consonància amb la quantitat de producte produït.

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, revisió i ajust dels plans de neteja, i el reaprofitament de l'aigua de pluja per als inodors.

Podem afirmar que el volum d'aigua utilitzat està molt controlat, sense que s'evidenciï cap desviació significativa. Les diferències en el consum entre anys estan en total consonància amb la millora en l'eficiència del seu ús.

Resulta especialment rellevant la disminució del consum d'aigua als CCPP, gran part deguda a les actuacions executades en aquests centres.

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

CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
2023	2024	2023	2024	2023	2024
7.964 m³	5.548 m³	68.182 m³	61.644 m³	578 m³	579 m³

S'ha mantingut l'estalvi d'aigua a les Oficines, gràcies a les accions de manteniment i control del reg que es van aplicar el 2023. Aquesta millora també s'ha estès als CCPP i PV fonamentalment per l'aplicació de mesures com: l'ajust de les operatives de neteja a les instal·lacions dels CCPP i dels camions, cotrol del reg als PV i el monitoratge del consum que ha permès detectar i, per tant, resoldre problemes relacionats amb la pèrdua d'aigua per mal estat de les infraestructures.

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 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 d'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 cambra 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

El 2024 s'ha consolidat la implementació de tres projectes encaminats a optimitzar el consum energètic:

1. Projecte d'AUTOABASTIMENT: es va plantejar la implantació de plaques fotovoltaïques tant a restaurants com a centres de producció, amb l'objectiu de generar energia elèctrica per al seu autoconsum. El 2023 aquest projecte es va continuar fent efectiu a tres establiments més (sumant un total de set), i al CCPP Cànic.

2. Projecte de MONITORATGE: es va focalitzar 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.

3. Projecte de CONFORT TÈRMIC: concretament, es va tractar de la instal·lació de ventiladors de sostre en alguns dels nostres establiments. El 2023 es va dur a terme la instal·lació d'aquests ventiladors a 7 locals més, sumant un total de 15 establiments, des de l'inici del projecte el 2022, amb una inversió total de 209k€. Amb aquesta iniciativa s'ha aconseguit una millora del consum elèctric del 8% als establiments el 2024 (6% al 2023), sense oblidar la millora del confort climàtic que aporta aquest tipus de climatització, fent més agradable l'estada dels clients als nostres establiments.

CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
2023	2024	2023	2024	2023	2024
2.593.491 kWh	2.543.302 kWh	17.398.695 kWh	17.020.740 kWh	479.318 kWh	460.717 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	
2023	2024	2023	2024
614.954 kWh	591.150 kWh	14.967 kWh	19.682 kWh

La reducció en els CCPP es deu a una menor dependència d'aquest recurs, gràcies a les millores i actualitzacions dels equips de les 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

El 2020 es va començar a renovar la flota de vehicles de transport. El canvi ha suposat la incorporació de camions amb una millor qualificació energètica. Alhora, s'ha incorporat un sistema de monitoratge, el qual permet el registre online – online de diferents paràmetres, informació que garanteix un control més àgil i exhaustiu de l'activitat logística.

CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
2023	2024	2023	2024	2023	2024
85.622 L	73.831 L	18.404 L	21.089 L	25.964 L	20.759 L

Gràcies a les millores contínues en la flota de logística, s'ha aconseguit una reducció del 13,77% en el consum dels CCPP, on se subministren. L'augment del consum als punts de venda correspon al propi augment de l'activitat.

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 s'ha mantingut estable. Tot i això, aquesta estabilitat no s'ha traduït en una millora en la despesa econòmica (543.590 €) en comparació al 2023 (504.361 €), degut a la contínua pujada de les taxes de recollida dels diferents gestors.

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

CCPP	2023	2024
RESTES CARNIS	15,2 Tn	10,86 Tn
MASSA SECA	16,2 Tn	14,6 Tn
RESIDUS MUNICIPALS	72,8 Tn	67,5 Tn
OLIS DE FREGIR	1,7 Tn	1,8 Tn
PAPER I CARTRÓ	34,6 Tn	36,25 Tn
PLÀSTIC	5,1 Tn	4,5 Tn
LLOTS	35,26 Tn	57,62 Tn
FUSTA	31,8 Tn	52,3 Tn

OFICINES	2023	2024
PAPER I CARTRÓ	2,4 Tn	3,6 Tn
PLÀSTIC	2,3 Tn	1,7 Tn
APARELLS ELECTRÒNICS	3 Tn	1,6 Tn

PUNTS DE VENDA (*)	2023	2024
OLIS DE FREGIR	144 Tn	73,1 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 forquilletes de plàstic de les patates fregides per unes de fusta provinent de boscos sostenibles i, per tant, compostables.
 - La utilització de bols reutilitzables per al consum de les pastes als establiments.
 - La implantació d'envasos de cartró 100% reciclable per a 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 renovar el 2022 i es portarà a terme al llarg dels propers tres anys, fent verificacions anuals per controlar-ne el progrés.

Gràcies a aquestes iniciatives, Viena estima una reducció anual del 71% de l'ús de plàstics en els envasos dels seus establiments⁶, fet que hem mantingut durant tots aquests anys.

⁶ Dades del 2019, no s'ha tingut present el 2020 degut a l'impacte del Covid19 i a que els canvis no són 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 pinsos 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 producció⁷.

Amb la incorporació d'energies renovables al 2019,Viena ha aconseguit reduir un 93% les emissions de CO₂ (el mateix % que es va aconseguir el 2023).

	CCPP		PUNTS DE VENDA		OFICINES	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
EMISSIONS DIRECTES (t CO2)	359	321	56	64	75	60
EMISSIONS INDIRECTES* (t CO2)	0	0	0	0	0	0
EMISSIONS TOTALS (t CO2)	359	321	56	64	75	60

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

Contaminació acústica

La contaminació acústica s'ha considerat un factor de baix impacte per a la companyia, tenint en compte l'avaluació tècnica que se n'ha fet i l'aprovació dels projectes presentats als diferents ajuntaments de cada localitat on Viena opera, tant per la ubicació dels centres, com per l'activitat que s'hi fa.

Tot i així, quan cal es realitzen mesuraments per poder actuar de forma efectiva davant possibles desviacions. Aquest 2024 a l'igual que el 2023 no ha estat necessari realitzar cap sonometria.

Contaminació lumínica

Aquest aspecte també es continua considerant innocu, tal i com ja es va fer el 2023, 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). Durant el 2024, a l'igual que el 2023, s'han dut a terme totes les actuacions i tots els controls necessaris per garantir l'absència de contaminació en tots els circuits d'aigua, tal i com marca la nova normativa en relació al control d'aquest patògen.

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 éssers vius, 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.

⁷ Factors de conversió: Electricitat (KWh): 321 g CO₂ / Gas natural (m³): 2,16kg CO₂ / Gasoil (L): 2,87 Kg CO₂

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT



LA CULTURA

Viena va néixer l'any 1969 a Sabadell. Des de llavors, ha fet importants esforços per evolucionar i construir una empresa enfocada al creixement i a la innovació, tasca en la qual té un paper molt destacat el talent de les més de 1.500 persones que formen la companyia.

Des 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 conciliació, promoció, desenvolupament professional, formació i remuneració.

Viena disposa també d'un Conveni Propi que recull les principals polítiques i condicions en matèria laboral.

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 va ser renovat per 4 anys més, durant el 2021, i durant el 2023 es va aprovar el nou Protocol per la Prevenció i Actuació davant l'assetjament, reafirmant el nostre Compromís amb la inclusió i la diversitat.

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. A més, la comunicació interna també és una eina essencial per al reconeixement dels èxits i contribucions dels empleats.

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 la plantilla.

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

IMPLICACIÓ DE L'EQUIP VIENA

Viena disposa de diferents mecanismes per promoure la implicació de les persones treballadores en la gestió de l'empresa.

A partir dels estudis i resultats de les enquestes de Clima Laboral i Riscos Psicosocials, es realitzen plans d'acció per donar resposta a les diferents qüestions que puguin aparèixer en les enquestes. Aquestes enquestes són una eina essencial per identificar les necessitats i preocupacions de la plantilla, i els plans d'acció resultants asseguren que es prenguin mesures concretes per millorar el benestar i la satisfacció laboral.

Es realitza un seguiment a les persones que s'incorporen a l'empresa, realitzant entrevistes per valorar el procés d'integració en el seu departament i en el seu lloc de treball, amb l'objectiu de facilitar la seva adaptació al nou lloc i de millorar el procés d'acollida.

De forma anual també es realitzen avaluacions de l'acompliment, Programa Millora i Feedback. L'objectiu d'aquestes avaluacions és doble, primerament que les persones treballadores sàpiguin quins són els seus punts forts i de millora per a poder seguir progressant i, en segon lloc, és un mecanisme d'escolta activa, on cada persona pot expressar com ha evolucionat i s'ha sentit en l'últim any. Aquest procés fomenta un diàleg obert i constructiu entre les persones i els seus responsables, facilitant el desenvolupament professional i personal.

A més, es fomenta la comunicació a través de diferents canals que s'han anat establint. A tall d'exemple, els punts de venda reben mensualment una revista operativa orientada als canvis i novetats per al seu lloc de treball, existeixen diferents tipus de newsletters que s'envien des de Comunicació interna a totes les persones treballadores, es realitzen **Convencions** anuals per informar i escoltar als comandaments, i també reunions periòdiques amb els Representants Legals dels Treballadors.



D'altra banda, quan es volen implementar canvis en els punts de venda (de carta, d'operatives o de gestió), es creen grups de treball entre l'equip de local i de la central, per assegurar al màxim possible que l'enfoc és l'adequat i es podrà aplicar correctament en els establiments.

Totes aquestes accions es realitzen amb la certesa que és a través de la implicació i compromís de les persones treballadores que Viena ha aconseguit ser un referent dins del sector.

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

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. Per això Viena aposta per la generació d'ocupació de qualitat.

L'equip Viena està format per un col·lectiu de 1.554, a tancament del 2024⁸(1.588 persones el 2023), distribuïdes entre els restaurants, els centres de producció i les oficines centrals.

El número de persones treballadores disminueix en un 2% vs 2023. El 97% de treballadores i treballadors de Viena treballen a Catalunya, l'altre 3% pertany a l'equip d'Andorra.

Es tracta d'un equip jove, amb una mitjana d'edat de 31,7 anys (+0,1 anys respecte el 2023). El 61% de la plantilla té una edat inferior a 30 anys. El 57% de l'equip són dones, i el 43%, homes. Mentre que al 2023 un 59% de la plantilla tenia una edat inferior a 30 anys, i l'equip el conformaven un 57% de dones i un 43% d'homes, mateixa distribució per gènere.

Durant el 2024 s'han produït 51 desvinculacions no voluntàries (24 acomiadaments al 2023).

DISTRIBUCIÓ DELS ACOMIADAMENTS

		MENORS 18 ANYS		18-30 ANYS		31-45 ANYS		46-55 ANYS		56-65 ANYS		MÉS DE 65 ANYS		TOTAL	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
		DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES
GRUP 1	DONES	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1
	HOMES	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	1	2
GRUP 2	DONES	0	0	1	1	1	5	0	2	0	0	0	0	2	8
	HOMES	0	0	1	1	2	5	0	0	0	0	0	0	3	6
GRUP 3	DONES	0	0	4	9	1	2	2	2	0	0	0	0	7	13
	HOMES	0	0	8	16	2	5	0	0	0	0	0	0	10	21
		0	0	14	27	6	20	4	4	0	0	0	0	24	51

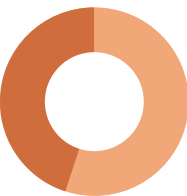
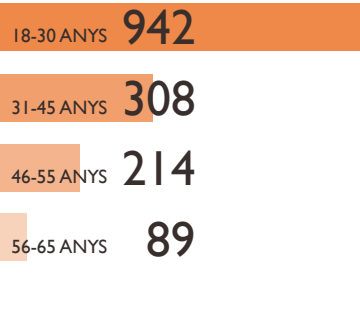
Viena està compromesa amb les persones amb discapacitat, els garanteix la seva accessibilitat i vetlla perquè puguin tenir un desenvolupament professional digne, valorant les circumstàncies personals de cadascuna de les persones mitjançant una relació propera i constant, tant amb les associacions com amb les mateixes famílies. L'empresa aposta per la contractació directa de persones amb discapacitat. En aquest sentit, són 30 les persones de l'equip amb una discapacitat igual o superior al 33% a tancament de l'exercici 2024 (26 persones a data de tancament de 2023).

⁸ La plantilla total a tancament té en compte el nombre total de persones treballadores a 31/12/24 "headcounts". En el cas de les dades de plantilla del 2023, es considera el nombre total de persones treballadores a 31/12/23



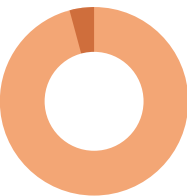
DADES ANY 2024

PLANTILLA PER EDAT



PLANTILLA PER SEXE

● DONES
885
● HOMES
669

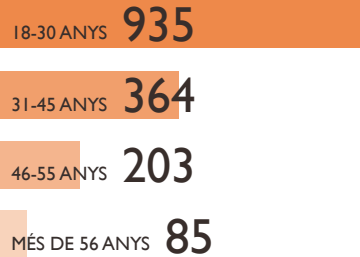


PLANTILLA PER UBICACIÓ

● ESPANYA
1500
● ANDORRA
DONES 29
HOMES 25

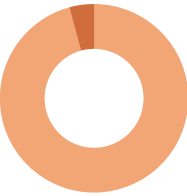
DADES ANY 2023

PLANTILLA PER EDAT



PLANTILLA PER SEXE

● DONES
903
● HOMES
685



PLANTILLA PER UBICACIÓ

● ESPANYA
1533
● ANDORRA
DONES 30
HOMES 25

UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

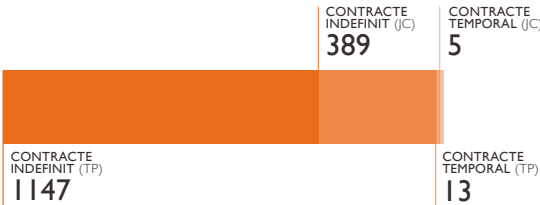
Viena aposta per una ocupació de qualitat. I les xifres de contractació així ho denoten, ja que des del 2022 més del 99% dels contractes són indefinits. Alhora ofereix dos tipus de contracte, a jornada completa i a temps parcial, els quals faciliten la flexibilitat dels equips; a més, contribueixen també a la conciliació de la vida personal dels treballadors i treballadores 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

		MENORS 18 ANYS		18-30 ANYS		31-45 ANYS		46-55 ANYS		56-65 ANYS		MÉS DE 65 ANYS		TOTAL	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
		DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES
GRUP 1	DONES	0	0	1	1	13	10	12	13	1	2	0	0	27	26
	HOMES	0	0	1	1	29	26	15	15	9	12	0	0	54	54
GRUP 2	DONES	0	0	65	71	87	73	58	61	11	13	0	0	221	218
	HOMES	0	0	50	40	64	54	19	27	13	12	0	0	146	133
GRUP 3	DONES	0	0	437	437	111	95	78	79	29	30	0	0	655	641
	HOMES	1	1	381	392	60	50	21	19	22	20	0	0	485	482
		1	1	935	942	364	308	203	214	85	89	0	0	1.588	1.554

*Al llarg del 2024, hem continuat amb la col·laboració amb centres de Formació Professional Dual que promouen un règim d'alternança de l'activitat laboral en l'empresa amb la formació en el centre educatiu, que ja vam iniciar al 2023.

MODALITAT DE CONTRACTE



JC: Jornada Completa TP: Temps Parcial

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

DISTRIBUCIÓ DELS CONTRACTES

DISTRIBUCIÓ PER CATEGORIA SEXE I EDAT				MENOR 18 ANYS				18-30 ANYS				31-45 ANYS				46-55 ANYS				56-65 ANYS				MÉS DE 65 ANYS				TOTAL				
				2023		2024		2023		2024		2023		2024		2023		2024		2023		2024		2023		2024		2023		2024		
				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	
GRUP 1	JC	DONES		0	0	0	0	1	0	1	0	13	0	10	0	12	0	13	0	1	0	2	0	0	0	0	0	27	0	26	0	
		HOMES		0	0	0	0	1	0	1	0	29	0	26	0	15	0	15	0	8	1	10	2	0	0	0	0	53	1	52	2	
	TP	DONES		0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	
GRUP 2	JC	DONES		0	0	0	0	7	0	5	0	52	0	41	0	41	0	46	0	10	0	12	0	0	0	0	0	110	0	104	0	
		HOMES		0	0	0	0	8	0	8	0	43	0	32	0	18	0	26	0	10	3	11	1	0	0	0	79	3	77	1		
	TP	DONES		0	0	0	0	58	0	66	0	35	0	32	0	17	0	15	0	1	0	1	0	0	0	0	111	0	114	0		
		HOMES		0	0	0	0	42	0	32	0	21	0	22	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	64	0	55	0		
GRUP 3	JC	DONES		0	0	0	0	5	0	4	0	40	0	33	0	39	0	37	0	10	0	11	0	0	0	0	94	0	85	0		
		HOMES		0	0	0	0	7	0	14	0	16	0	11	0	8	0	8	0	12	4	12	2	0	0	0	43	4	45	2		
	TP	DONES		0	0	0	0	430	2	427	6	70	1	62	0	39	0	42	0	19	0	19	0	0	0	0	558	3	550	6		
		HOMES		0	1	0	1	371	3	373	5	43	1	38	1	13	0	11	0	6	0	6	0	0	0	0	433	5	428	7		
				0	1	0	1	930	5	931	11	362	2	307	1	203	0	214	0	77	8	84	5	0	0	0	0	1572	16	1536	18	
JC: Jornada Completa TP: Temps Parcial CI: Contracte Indefinit CT: Contracte Temporal																													1588		1554	

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

MITJANA ANUAL D'EMPLEATS Es reporta aquesta dada per tal d'aclarir les possibles diferències significatives que poguessin haver entre la plantilla al tancament de l'exercici i la plantilla mitja anual.

DISTRIBUCIÓ PER CATEGORIA SEXE I EDAT				18-30 ANYS				31-45 ANYS				46-55 ANYS				56-65 ANYS				MÉS DE 65 ANYS				TOTAL						
				2023		2024		2023		2024		2023		2024		2023		2024		2023		2024		2023		2024				
				CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT	CI	CT			
GRUP 1	JC	DONES	1	0	1	0	14	0	12	0	11	0	11	0	1	0	2	0	0	0	0	0	27	0	27	0				
		HOMES	1	0	1	0	32	0	28	0	14	0	14	0	9	0	9	1	0	0	0	0	56	0	52	1				
	TP	DONES	0	0	0	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	0	0	0			
GRUP 2	JC	DONES	6	0	6	0	56	0	47	0	42	0	44	0	10	0	11	0	0	0	0	0	114	0	108	0				
		HOMES	9	0	6	0	43	0	39	0	19	0	22	0	9	3	11	2	0	0	0	0	79	3	78	2				
	TP	DONES	55	0	63	0	36	0	34	0	19	0	16	0	0	0	1	0	0	0	0	0	110	0	114	0				
		HOMES	41	0	38	0	20	0	21	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61	0	60	0				
GRUP 3	JC	DONES	5	0	5	0	44	0	37	0	39	0	39	0	10	0	11	0	0	0	0	0	99	0	91	0				
		HOMES	7	0	10	0	14	0	14	0	8	0	8	0	12	4	12	4	0	0	0	0	41	4	44	4				
	TP	DONES	408	1	418	1	74	0	64	0	37	0	41	0	17	0	19	0	1	0	0	0	537	1	542	1				
		HOMES	364	1	373	1	44	0	43	1	12	0	10	0	5	0	7	0	0	0	0	0	424	2	433	2				
				897	2	921	3	376	1	338	1	200	0	208	0	73	7	82	7	2	0	0	0	1548	10	1548	11			
																													1558	1559

JC: Jornada Completa | TP: Temps Parcial

CI: Contracte Indefinit | CT: Contracte Temporal

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

Els càlculs de mitjana anual d'empleats han tingut en compte el nombre total de persones treballadores que han passat per la companyia durant l'exercici 2024 i 2023, ponderat segons els mesos que han estat d'alta, independentment de la seva jornada laboral.

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

La companyia aposta per polítiques de conciliació, és per això que aquest any hem continuat aplicant algunes mesures de conciliació i flexibilitat per a tots els col·lectius. Algunes de les mesures més valorades són:

- Reducció progressiva de les hores anuals establertes per Conveni.
- Predisposició per adaptar-nos, sempre que sigui possible, a peticions concretes de les persones de l'equip, ja siguin persones amb càrregues familiars o conciliació d'horaris entre d'altres situacions.
- Horaris adaptats i flexibilitzats per perfils d'estudiant.
- Facilitació en la planificació de torns i horaris pel desenvolupament de les tasques del personal amb discapacitat.
- Predisposició per facilitar els canvis de torns amb els companys, segons disponibilitat del local, per possibilitar la realització de gestions personals.
- Restaurants: 2 dies de festa setmanal consecutius i 12 caps de setmana lliures a l'any per als treballadors de jornada completa.

A Viena també apliquem mesures de conciliació que apliquen a tot el col·lectiu de persones treballadores d'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 continua recolzant 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 9 mesos del fill.
- Possibilitat d'acumular totes les vacances anuals al permís de naixement per fill.

Anualment s'estableix un calendari laboral, que es negocia amb els representants dels treballadors, en què s'acorden les hores anuals a treballar, així com els diferents torns segons les necessitats dels diferents centres de treball. Les hores anuals acordades per al 2024 han estat 1.791 h, reduint la jornada laboral prevista anteriorment pel 2023.

RESPECTE PER LA DIVERSITAT I LA IGUALTAT

Per tal de formalitzar el compromís en matèria d'igualtat i de no discriminació, Viena va signar l'any 2010 el **I Pla d'Igualtat Efectiva** el qual tenia com a objectiu assegurar la igualtat entre dones i homes, promovent un tracte d'igualtat i de no discriminació interna. Així mateix, va constituir la **Comissió d'Igualtat**, la qual té una tasca de sensibilització, que s'encarrega d'impulsar les accions acordades i de fer-ne el seguiment.

Per fer palès el compromís que té Viena amb la Diversitat i la Igualtat, l'any 2021 es va signar el **III Pla d'Igualtat** per vigència de 4 anys, amb una Diagnosi i un nou **Pla d'Acció (2021-2025)** on s'estableixen les principals accions a treballar durant la durada del Pla.

L'acord del III Pla d'Igualtat persegueix l'objectiu de garantir un entorn laboral favorable, que faciliti la igualtat de tracte i d'oportunitats, el respecte per la diversitat i la no discriminació entre el conjunt de persones treballadores que formen l'equip humà de Viena.

La igualtat d'oportunitats constitueix un dels pilars essencials del progrés professional i el seu desenvolupament implica un tracte equitatiu per impulsar la progressió personal i professional de l'equip humà Viena.

Per això la política d'igualtat, que compta amb el suport de la Direcció General, s'aplica de forma transversal a l'Empresa, essent d'aplicació a totes les àrees de negoci de la companyia: Restaurants, Centres de Producció i Oficines Centrals, amb l'objectiu de vetllar que qualsevol conducta empresarial respecti la plena aplicació dels principis d'igualtat efectiva i no discriminació.

Qualsevol persona que forma part de l'equip humà de Viena és responsable de promoure els principis i compromisos que s'estableixen en aquesta política en el seu lloc de treball, per garantir la Igualtat efectiva tant internament com externament.

Viena integra dins de la seva identitat els principis del Pla d'Igualtat per així vetlla pel seu compliment constant:



El conjunt de principis del Pla d'Igualtat persegueixen entre d'altres qüestions:

- a) Garantir una **ocupació de qualitat** que permeti una millora contínua de les aptituds i competències.
- b) Respecte per la **Diversitat**, oferint un tracte just i imparcial a totes les persones treballadores, que eviti qualsevol tipus de discriminació.
- c) Garantir i promoure l'aplicació efectiva del principi d'Igualtat **d'oportunitats** durant tot el viatge Viena.
- d) Impulsar la **igualtat de gènere** en relació amb l'accés a la feina, la formació, la promoció professional i les condicions de treball.
- e) Implementar mesures que promoguin el **respecte a la vida professional i familiar** de les persones treballadores.

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

La Comissió d'Igualtat i el departament de Gestió de Persones tenen la responsabilitat del seguiment, implementació i verificació del compliment de les accions acordades en el Pla d'acció de cada Pla, per això es revisen de forma periòdica les actuacions en aquesta matèria i es fan reunions de seguiment per proposar noves mesures i actualitzacions que en garanteixin el bon funcionament.

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 **Protocol i Actuació de Prevenció de l'Assetjament**.

Aquest protocol es va actualitzar el mes de novembre de 2023. Una de les finalitats principals del Protocol és establir mesures de prevenció i resposta davant de possibles casos d'assetjament sexual, per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o d'assetjament laboral.

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 Instructora.

L'any 2024 es van rebre 13 denúncies (11 al 2023), totes resoltes, de les quals 11 d'elles no estaven fonamentades o no es corresponien amb una situació d'assetjament i, per a les dues restants, es van aplicar les mesures oportunes per a la seva resolució. De les 11 denúncies que va haver-hi al 2023, 9 no estaven fonamentades i en dues es van aplicar les mesures per a la seva resolució.

OPORTUNITATS DE PROMOCIÓ INTERNA

La promoció interna és un dels signes d'identitat de Viena, és per això que Viena aposta pel desenvolupament professional de la plantilla de tots els centres de treball, on es prioritzen les oportunitats de promoció interna tant als restaurants com als centres de producció i oficines centrals.

Ja l'any 2022, es va obrir la possibilitat de promoció a 30 persones i el 2023 39. Aquest 2024 els treballadors i treballadores que han pogut assumir més responsabilitat ha arribat a la xifra de 45. En els punts de venda, totes les posicions de Gerent i de Responsable de torn s'han cobert amb personal intern, i a les oficines i centres de producció, més de la meitat de vacants de posicions amb equip directe al seu càrrec, han estat promocions internes.

A més, el desenvolupament de les persones no només parteix d'assumir posicions jeràrquicament superiors, sinó també a través d'assumir noves tasques a partir de moviments horitzontals.

Així doncs, seguim apostant per una política de desenvolupament de les persones a través de la promoció interna.

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

FORMACIÓ ORIENTADA AL DESENVOLUPAMENT PERSONAL

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

Cada any es busca millorar la formació contínua, tant teòrica com pràctica, per això es realitza un Pla de formació anual 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 de les persones treballadores.

En aquest sentit, 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.

Aquest 2024 es van augmentar les hores de formació respecte el 2023, ja que amb la recuperació de la normalitat s'ha pogut tornar a apostar pel desenvolupament de les persones.

Justament per aquest motiu, el 2024 s'ha posat especial èmfasi en el desenvolupament de les persones, per això s'ha creat una formació específica per als responsables de torn dels establiments.

La nova formació està orientada a la correcta gestió del torn, tant des del punt de vista de processos, d'experiència de client, com les bones pràctiques en gestió de persones.



Tot això buscant aconseguir la millor formació possible i continuada pels empleats al llarg de tota la seva trajectòria professional, amb l'objectiu de consolidar els alts estàndards de qualitat amb que Viena sempre s'ha distingit. Perquè només amb un equip correctament capacitat i compromès, es pot estar al nivell que els clients es mereixen.

HORES DE FORMACIÓ 2024*

	2023		2024	
GRUP 1	659	3%	466,5	2%
GRUP 2	2.126,5	10%	2.171	9%
GRUP 3	17.826	86%	20.398,5	89%
TOTAL HORES DE FORMACIÓ	20.611,5		23.036	

*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. Els totals d'aquesta taula podrien no coincidir amb la suma de valors per l'ús de nombres sencers a l'alça.

SALARIS I BENEFICIS SOCIALS

Viena sempre ha apostat per incentivar el lideratge i premiar l'esforç personal i col·lectiu. Respecte a això, aplica una Política Retributiva que busca oferir una retribució competitiva per atraure, fidelitzar 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.

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:

- **Premi Excel·lència operacional:** es tracta d'un reconeixement que la companyia fa als equips dels restaurants amb un rendiment operatiu excel·lent segons uns estàndards definits prèviament.
- **Flexibilitat i conciliació:** Viena aposta per mesures de flexibilitat que permeten al conjunt de persones treballadores conciliar la seva vida professional i personal.
- **Serveis externs amb condicions especials:** amb companyies d'assegurances de salut, per oferir aquest producte a través de la retribució flexible.

A continuació es detallen remuneracions mitjanes segons categoria professional:

DISTRIBUCIÓ DE SALARIS

GRUP		MENOR 18 ANYS		18-30 ANYS		31-45 ANYS		46-55 ANYS		56-65 ANYS		+ 65 ANYS	
		2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
		DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES	DONES	HOMES
GRUP 1	DONES	-	-	*	*	41.494 €	48.363 €	66.006 €	61.799 €	*	55.196 €	-	-
	HOMES	-	-	*	*	40.535 €	44.079 €	58.708 €	65.514 €	57.135 €	66.273 €	-	-
GRUP 2	DONES	-	-	23.771 €	24.119 €	26.190 €	28.334 €	27.603 €	26.365 €	32.678 €	28.385 €	-	-
	HOMES	-	-	23.946 €	27.428 €	26.489 €	28.147 €	31.766 €	35.465 €	34.494 €	32.924 €	-	-
GRUP 3	DONES	-	-	18.406 €	18.511 €	19.932 €	21.510 €	20.209 €	20.528 €	27.176 €	20.025 €	29.046 €	-
	HOMES	*	*	18.336 €	18.414 €	19.088 €	19.316 €	20.170 €	20.244 €	21.424 €	20.694 €	*	-

*No s'incorporen les dades de retribució mitja del grup d'edat corresponent per garantir la confidencialitat de les dades al tractar-se només d'un únic treballador/a.

**Tenint en compte que el 74% de la plantilla (mateixa distribució que 2023) té un contracte a temps parcial, el càlcul de la mitjana salarial s'ha fet analitzant la retribució bruta de tota la plantilla que ha passat per l'empresa durant l'exercici, 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 per diferents causes (inclosos, situacions de baixa per maternitat, paternitat, risc d'embaràs i paternitat parcial, sanció de sou i feina, vaga, incapacitat temporal que genera prestació) i, per tant, no han treballat durant tot l'exercici; aquests representen menys del 2% del total de la plantilla que ha passat per l'empresa durant l'exercici 2024 (el 2023 representaven el 2% del total de treballadors).

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 2023	21.543 €	21.247 €	296 €	-1,4%
SBA MITJÀ 2024	22.219 €	21.325 €	894 €	-4,0%

A continuació, es detalla la remuneració mitjana de les persones conselleres desagregada per gènere:

DISTRIBUCIÓ RETRIBUCIÓ MITJANA CONSELL*

	REPRESENTACIÓ		RETRIBUCIÓ MITJA	
	2023	2024	2023	2024
CONSELLERS (FEMENÍ)	2	2	25.756 €	27.382 €
CONSELLERS (MASCULÍ)	5	5	55.881 €	61.992 €

*Per dur a terme el càlcul de les xifres informades a la taula anterior s'ha considerat l'import total percebut (criteri de caixa) per les persones conselleres inherent al seu càrrec com a membres del Consell.

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 es duu a terme de manera contínua i permanent.

Per aquest motiu, es disposa d'un Sistema de Gestió de la Prevenció que té com a objectiu garantir les bones condicions de treball de tot l'equip i a tots els centres de treball.

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

- Prevenir qualsevol dany de qualsevol treballador/a
- 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 totes les persones treballadores

Viena disposa d'un **Servei de Prevenció Propi**, que assumeix les especialitats de Seguretat i Salut en el Treball i Ergonomia i Psicologia aplicada. Les especialitats d'Higiene Industrial i Medicina del Treball es 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 de prevenció propi, s'articula a partir d'un **Sistema de Gestió** (basat en els estàndards de la norma ISO 45001), que inclou un **Pla de Prevenció** i un **Manual de Gestió**, on es recullen les línies generals d'actuació, les responsabilitats i els procediments de treball definits. Anualment es realitzen accions encaminades a fomentar la seguretat i salut de les nostres persones treballadores amb importants inversions que busquen tant la millora contínua de les instal·lacions com de la maquinària.

Per aquest motiu durant el 2024 s'ha portat a terme la revisió de l'avaluació de riscos psicosocials a tota la organització.

Anualment es realitza una Memòria de Prevenció on es recullen les actuacions realitzades en matèria de seguretat i salut en el treball. També es disposa d'una planificació preventiva anual on es relacionen totes les actuacions que es portaran a terme des del Servei de prevenció. Aquesta documentació s'entrega i es posa a disposició del Comitè de Seguretat i Salut a la 1a reunió anual.

Viena té 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 realitzen reunions de seguiment i addicionalment es tracten temes puntuals si s'escau com aforament de participació dels treballadors. Durant el 2024 s'han realitzat 4 reunions del Comitè de Seguretat i Salut, per tal d'anar evidenciant els diferents avenços i gestió en matèria de Seguretat i Salut de les persones treballadores.

COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

Per garantir el ferm compromís en matèria de SST, Viena compleix la normativa vigent actual i disposa de l'auditoria reglamentària en vigor; com també de l'informe i el certificat d'empresa auditada per Audelco en el Sistema de gestió de la PRL amb resultat satisfactori.

Tot i així, entre novembre i desembre del 2023, també es va portar a terme una auditoria voluntària del sistema de gestió amb molt bons resultats, que garanteixen, any rere any, la fortalesa del nostre sistema de gestió, obtenint la màxima puntuació atorgada per Audelco a empreses auditades del sector.

Està prevista una nova auditoria reglamentària l'any 2025.

Adicionalment, es disposa d'un sistema d'auditories periòdiques, que afecten els restaurants i els centres de producció.



COMPROMESOS AMB UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT

Accidentalitat

Les dades d'accidentalitat són una mostra de l'eficàcia del Sistema de Seguretat i Salut en el Treball. Aquest 2024 hem agafat les dades del sector comparables del MITES.

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

- **Índex d'Incidència** > (Nº ACCIDENTS AMB BAIXA/Nº TREBALLADORS) × 10³
- **Índex de Freqüència** > (Nº ACCIDENTS AMB BAIXA/Nº HORES TREBALLADES) × 10⁶
- **Índex de Gravetat** > (Nº JORNADES PERDUDES/Nº HORES TREBALLADES) × 10³

		2019	2021*	2022	2023	2024
NÚM. ACCIDENTS	DONES	29	17	24	19	26
	HOMES	28	9	18	17	17
		57	26	42	36	43
ÍNDEX D'INCIDÈNCIA		3.109	1.611	2.711	2.270	2.767
ÍNDEX DE GRAVETAT		0,44	0,18	0,37	0,22	0,55
ÍNDEX DE FREQUÈNCIA		17,35	8,99	15,14	12,67	15,45

*Covid-19

L'Índex d'Incidència, el 2024 en tots dos casos, tant dones com homes, inferiors al sector de la restauració, que l'any 2023 se situa a 3.319, segons les dades del "Ministerio de Trabajo y Economía Social 2023" (últim valor editat pel MITES). Els valors registrats per Viena el 2023 varen ser de 2.270 (2.104 en dones i 2.489 en homes).

Pel que fa a l'Índex de Freqüència, el 2024 en tots dos casos, tant dones com homes, també inferiors al sector de la restauració, que l'any 2023 se situa a 25,2 segons les dades del "Ministerio de Trabajo y Economía Social 2023" (últim valor editat pel MITES).

Per últim l'Índex de Gravetat, el 2024 també en tots dos casos inferiors al sector de la restauració, que l'any 2023 se situa a 0,58, segons les dades del "Ministerio de Trabajo y Economía Social 2022" (últim valor editat per el MITES).

El 2024 s'han produït 43 accidents amb baixa laboral (36 el 2023) dels quals en dones 26 (19 al 2023) i en homes 17 (17 al 2023). Tots ells han estat de baixa gravetat i la majoria relacionats amb cops, talls i mal gestos.

Durant el 2024 no s'ha produït cap malaltia professional (0 al 2023).

El compromís amb les persones i el sistema d'organització de la prevenció d'Establiments Viena, són les peces clau que han permès obtenir l'índex d'accidentalitat per sota del sector de la restauració, de manera continuada, durant els darrers anys.

Durant el 2024, s'han produït 187.308 hores d'absentisme reduint-se un 1,8% les hores d'absentisme respecte al 2023 (190.834 hores).

Mentre que el 2023, el 82% de les baixes eren degudes a causes d'incapacitat temporal (incloses baixes relacionades amb la Covid), durant el 2024 corresponen a aquestes causes el 80% de les baixes**. En quant a les baixes per maternitat o paternitat han sigut un 7% (9% el 2023); els accidents de treball representen el 4% al 2024, mentre que al 2023 eren un 3%; i sent la resta de causes d'absentisme un 9% (6% el 2023).

**Els totals que es relacionen al text podrien no coincidir amb la suma de valors per l'ús de nombres sencers a la baixa.

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.

Les persones treballadores tenen representació a les quatre províncies de Catalunya. En els centres de treball amb una plantilla superior a 50 persones existeix comitè d'empresa propi i en els altres centres de treball de cada província estan representats per un comitè d'empresa conjunt o agrupació, o en el seu cas, per un delegat de personal.

Al llarg de l'any 2024 s'han celebrat eleccions sindicals a la fàbrica de Cal Mas i al centre de treball de Lleida, renovant-se els Representants dels Treballadors d'aquests dos centres de treball.

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.

De forma periòdica s'organitzen reunions amb la part social per tractar diferents temes, aplicació del Conveni, temes operacionals als restaurants, i altres.

⁹ Actualment està vigent el IX 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 d'Establiments Viena, S.A. que presten serveis a centres de treball que l'empresa té ubicats al territori espanyol (97% de la plantilla).



CONTRIBUINT
A LA SOCIETAT



Cèntim a cèntim,
1.000.000 €



CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

SOCIETAT

Viena sempre ha mostrat el seu compromís amb l'entorn i hi ha contribuït amb diferents iniciatives.

En aquest sentit, l'empresa considera que una de les millors formes de tenir un impacte significatiu per a la societat és **la creació d'ocupació estable i de qualitat**. Amb aquesta convicció, no només pren un paper important en la promoció dels equips de treball, sinó que també contribueix a l'activitat industrial i al seu entorn.

El **vinde de Viena amb la comunitat local** és també ferm. Per aquest motiu, en la selecció de nou personal es prioritza la contractació a través dels Serveis d'Ocupació dels municipis i de persones de la mateixa localitat on es troben els seus restaurants.

Viena segueix reafirmant la seva aposta per **la inclusió laboral** de persones amb discapacitat, assegurant-los l'oportunitat d'accedir a llocs de treball que els permetin un desenvolupament professional inclusiu i adaptat.

L'impacte de l'empresa en la societat es dona també a través de **patrocinis d'activitats d'interès públic i culturals** que es coordinen en col·laboració amb entitats, fundacions i institucions locals.

Pionera en el sector de la restauració, la companyia consolida el projecte "Cèntim a cèntim", que va iniciar l'any 2018, i que posa a disposició dels seus clients l'opció d'**arrodonir l'import de la seva comanda i facilitar així la possibilitat de col·laborar amb una iniciativa solidària**. En col·laboració amb la plataforma tecnològica Worldcoo que fa possible un sistema de donació integrat en l'activitat de l'organització, Viena **visibilitza i dona suport a projectes socials alhora que facilita la participació activa en causes sense ànim de lucre**.



L'any 2024 Viena ha iniciat una nova col·laboració amb **Xarxa per a la Conservació de la Natura** i n'ha obert una de nova amb la **Creu Roja** per donar resposta a la gran catàstrofe que va patir el país com a conseqüència de les inundacions causades per la DANA. Amb aquesta nova entitat, ja son 7 les associacions catalanes sense ànim de lucre que han estat beneficiàries dels quasi 3 milions de donacions que s'han recaptat des del 2018 i que han suposat més de **1.098.745€**.

La xifra de recaptació el 2024 ha estat de **145.298 €¹⁰** a través de **362.695** microdonacions.

La major part d'aquesta recaptació es va destinar al tancament del projecte amb Xarxa per la Conservació de la Natura fins a novembre del 2024, moment en què es va iniciar la relació amb el nou projecte dedicat a l'atenció de les persones afectades per la DANA.

¹⁰ L'any 2023 es van recaptar 159.076€ amb microdonacions destinades a Xarxa per a la Conservació de la Natura.

CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

El novembre del 2024 va finalitzar la campanya solidària en col·laboració amb **Xarxa per a la Conservació de la Natura iniciada el 2023**, amb la que s'han recaptat 252.919€ a través de 632.880 microdonacions¹¹. Amb els recursos obtinguts, aquest projecte anomenat “Cèntim a cèntim, prevenim els incendis” s'ha dedicat a impulsar estratègies de prevenció d'incendis, i en concret, l'ús de ramats per al pasturatge que controlen el creixement i l'estructura de la vegetació i el paisatge. Els diners recaptats s'han dedicat a 7 projectes sense ànim de lucre en 7 espais de Catalunya classificats com zones d'alt risc de perill d'incendi.

El projecte amb la següent entitat beneficiària Creu Roja, es va promoure sota la iniciativa «Cèntim a cèntim, amb el País Valencià». El motiu de la col·laboració va ser atendre totes les persones afectades per la DANA, que van haver de refugiar-se en albergs i poliesportius, oferint-los ajuda de primera necessitat: roba d'abric, mantes, productes d'higiene, etc. També es van repartir aliments a habitatges de difícil accés i es va fer seguiment i trucades a persones grans a les zones de més risc. En paral·lel, Viena ha seguit col·laborant amb la **donació d'aliments** per un valor de **11.776€** per evitar el malbaratament alimentari. El 2023, es van fer aportacions per valor de 27.778€

¹¹ Amb la campanya anterior en col·laboració amb Salut Mental Catalunya “Cèntim a Cèntim, fem costats als joves” es van recaptar 226.812€ a través de 576.046 microdonacions



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 al 2024 han suposat una aportació, tant directa com indirecta, de més de 15.650,123€ entre Espanya i Andorra, en concepte de pagaments a la Seguretat Social, d'impost de societats, de recaptació d'IVA i d'IRPF i d'altres impostos i taxes. La contribució pels mateixos conceptes el 2023 va ser de 14.428.219€.



	2023	2024
SEGURETAT SOCIAL	9,2 M	9,7 M
IVA + IGI	2,2 M	2,4 M
IRPF I TAXES RENDIMENT	2,2 M	2,5 M
IMPOST SOCIETATS	0,5 M	0,9 M
ALTRES TAXES	0,3 M	0,3 M
	14,4 M	15,7 M

COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT

La relació directa i el diàleg amb els clients són fonamentals per a Viena, ja que les seves aportacions són clau per a l'evolució del negoci. Aquesta interacció és una tasca transversal que involucra tots els equips, compromesos amb la millora contínua.

Viena ofereix diverses vies de comunicació perquè els clients puguin compartir les seves opinions, inquietuds i reclamacions.

Això inclou els formularis oficials per a reclamacions, els quals són gestionats internament amb l'objectiu de donar resposta als clients, oferir solucions si cal i recopilar informació per a futures millores.

Aquest procés implica la col·laboració de diferents departaments de l'organització per assegurar una comprensió àmplia dels problemes i una participació conjunta en 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 2024, Viena ha gestionat un total de 713 reculls d'opinió en format digital (815 al 2023), dels quals 374 es van gestionar a través del seu formulari web (485 el 2023) i 339 a través dels seus canals socials (330 el 2023). Un 74% del total fa referència a suggeriments i consultes i, la resta, a comentaris i queixes¹². A més, s'han registrat 45 fulls de reclamació amb 1 comunicació a l'OMIC¹³.

Totes les comunicacions rebudes van ser gestionades.

Viena registra una tendència similar a la dels darrers anys. La contínua disminució de la recepció de peticions respecte als anys anteriors es pot atribuir, en termes generals, al fet que Viena continua reforçant el servei d'atenció al client des dels seus punts de venda per oferir una millor experiència.

Les dades també evidencien una estabilització de les reclamacions, ja sigui per insatisfacció del client o bé per nou *modus operandi*.

¹² El 2023, un 75% de suggeriments i consultes i la resta comentaris i queixes.

¹³ El 2023, 56 fulls de reclamació dels quals 3 van arribar a l'OMIC.



CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

La presència a xarxes socials i als canals digitals s'ha convertit en una peça fonamental per mantenir la relació amb el client.

En aquest sentit, el creixement de Viena l'any 2024 ha estat remarcable, reflectint la importància de la creació d'una comunitat com a estratègia de fidelització i per connectar amb la nostra audiència de manera significativa.

	2023	2024
	38.418	93.813
	7.741	7.745
	6.075	8.759

Viena té presència a Facebook, Instagram i LinkedIn en l'actualitat, i el 2024 va reunir una comunitat digital de més de 110.300 seguidors.

El 2024 el compte d'Instagram de Viena, @vienasocvienes, ha estat el canal amb un increment més notable de seguidors i seguidores. A més, l'augment de la comunitat en conjunt no és només quantitatiu, sinó que també ha tingut un impacte en la interacció i la generació de converses.

Les millores en digitalització impacten tota l'activitat de Viena perquè l'empresa té un gran compromís amb la innovació i la satisfacció dels clients. El procés de transformació de Viena va des de la millora de l'experiència dels usuaris als restaurants gràcies a la tecnologia amb serveis com l'EasyOrder, fins a l'exploració de noves vies de comunicació i de millora de processos.



CONTRIBUINT A LA SOCIETAT

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 compliment 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 contínua 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. Això ha permès mantenir controlat el número d'unitats amb desviacions tot i que hagi augmentat la quantitat de compra.

	2023	2024
AUDITORIES PRESENCIALS	2	2
REVISIONS DOCUMENTALS	197	145
DESVIACIONS GENERADES PER PROVEÏDORS	1.240	841

BASES PER A L'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 2024.

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 en 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 pres-tador independent de serveis de verificació. Pel que fa la informació inclosa en el present EINF, amb l'objectiu de facilitar la comprensió sobre l'evolució de Viena, en aquells casos en què s'han produït canvis rellevants respecte de l'exercici anterior, aquests canvis s'especifiquen a l'apartat corresponent. En cas de no mencionar-se expressament, ha d'entendre's que no s'han produït canvis significatius.

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	2-6
2.) la seva organització i estructura,	MODEL DE NEGOCI	No aplica	2-1, 2-2
3.) els mercats en els que opera,	ENTORN DE MERCAT	No aplica	2-1, 2-6
4.) els seus objectius i estratègies,	ESTRATÈGIA DE NEGOCI	No aplica	3-3
5.) els principals factors i tendències que poden afectar la seva futura evolució.	ENTORN DE MERCAT	No aplica	3-3
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	3-3
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	3-3
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	102-15
* explicant els procediments utilitzats per detectar-los i avaluar-los d'acord amb els marcs nacionals, europeus o internacionals de referència per a cada matèria.			
* S'ha d'incloure informació sobre els impactes que s'hagin detectat, oferint un desglossament dels mateixos, en particular dels principals riscos a curt, mig i llarg termini.			
MARC DE REPORTING			
Esment en l'informe al marc de reporting nacional, europeu o internacional utilitzat per a la selecció d'indicadors clau de resultats no financers inclosos en cadascun dels apartats:	Bases Elaboració	No aplica	I-Fonaments

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	3-3
2.) Els recursos dedicats a la prevenció dels riscos ambientals;	EL SISTEMA GESTIÓ I PREVENCIÓ DELS RESIDUS I CONOMIA CIRCULAR	Aspecte material	3-3
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	2-27, 3-3
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	3-3
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	3-3
Residus: mesures de prevenció, reciclatge, reutilització, altres formes de recuperació i eliminació de residus;	GESTIÓ I PREVENCIÓ DELS RESIDUS I CONOMIA CIRCULAR	Aspecte material	3-3 301-2 306-2
Accions per combatre el malbaratament d'aliments	GESTIÓ I PREVENCIÓ DELS RESIDUS I CONOMIA CIRCULAR SOCIETAT	Aspecte material	3-3
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			
Ús sostenible dels recursos			
Consum de matèries primeres i les mesures adoptades per millorar l'eficiència del seu ús;	ÚS SOSTENIBLE DELS RECURSOS	Aspecte material	3-3 301-1
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	3-3 302-1
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	3-3 305-1 305-2
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	3-3
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	3-3
Protecció de la biodiversitat			
Mesures preses per preservar o restaurar la biodiversitat;	PROTECCIÓ DE LA BIODIVERSITAT	Aspecte material	3-3
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	3-3 2-7 405-1
Número total i distribució de modalitats de contracte de treball,	UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT	Aspecte material	2-7
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	2-7 405-1
Número d'acomiadaments per sexe, edat i classificació professional;	L'EQUIP	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	3-3 405-2
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	3-3
Implantació de política de desconexió laboral,	Viena està treballant en una política de desconexió laboral	Aspecte material	3-3
Empleats amb discapacitat	L'EQUIP	Aspecte material	405-1
Organització del treball			
Organització del temps de treball	LA CULTURA	Aspecte material	3-3
Número d'hores d'absentisme	SEGURETAT I SALUT EN EL TREBALL	Aspecte material	403-9
Mesures destinades a facilitar el gaudi de la conciliació i fomentar l'exercici coresponsable d'aquests per part dels progenitors.	UNA OCUPACIÓ DE QUALITAT	Aspecte material	3-3

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	3-3
Percentatge d'empleats coberts per conveni col·lectiu per país;	RELACIONS SOCIALS	Aspecte material	2-30
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
Mecanismes i procediments per promoure la implicació dels treballadors en la gestió de la companyia, en termes d'informació, consulta i participació	RELACIONS SOCIALS	Aspecte material	3-3
Formació			
Les polítiques implementades en el camp de la formació;	FORMACIÓ ORIENTADA AL DESENVOLUPAMENT PERSONAL	Aspecte material	3-3
La quantitat total d'hores de formació per categories professionals	FORMACIÓ ORIENTADA AL DESENVOLUPAMENT PERSONAL	Aspecte material	404-1

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	APARTAT O RESPOSTA DIRECTA	MATERIALITAT	ESTÀNDARD GRI
QÜESTIONS SOCIALS I RELATIVES AL PERSONAL			
Igualtat			
Accessibilitat universal de les persones amb discapacitat	SOCIETAT	Aspecte material	3-3
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	3-3
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	3-3
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	2-23
Denúncies per casos de vulneració de drets humans;	ÈTICA I INTEGRITAT COMPLIMENT NORMATIU RESPECTE PER LA DIVERSITAT I LA IGUALTAT	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	3-3
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

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	APARTAT O RESPOSTA DIRECTA	MATERIALITAT	ESTÀNDARD GRI
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	3-3 203-2 413-1
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 2-29
Les accions d'associació o patrocini	Des de Viena s'ha seguit donant suport a la realització d'actes socials i culturals. Les aportacions i accions d'aquest any 2024 han estat de 3.300€; mentre que al 2023 les iniciatives d'aquest tipus van suposar una col·laboració econòmica de 560€	Aspecte material	2-28
Subcontractació i proveïdors			
* La inclusió en la política de compres de qüestions socials, d'igualtat de gènere i ambientals;	PROVEÏDORS		2-6
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	3-3 308-1 414-1
Sistemes de supervisió i auditories i resultats de les mateixes.	PROVEÏDORS	Aspecte material	3-3
Consumidors			
Mesures per a la salut i la seguretat dels consumidors;	COMPROMESOS AMB LA SALUT ALIMENTÀRIA	Aspecte material	3-3
Sistemes de reclamació, queixes rebudes i resolució de les mateixes.	COMUNICACIÓ AMB EL CLIENT	Aspecte material	3-3

TAULA DE REQUERIMENTS DE LA LLEI 11/2018

DESCRIPCIÓ	APARTAT O RESPOSTA DIRECTA	MATERIALITAT	ESTÀNDARD GRI
SOCIETAT			
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

