



**GRUP SERHS**  
INFORME ANUAL  
**2004**

SERHS **30**  
*años* 1975-2005

Nosotros tenemos la suerte de disponer de una reserva, **de un capital humano** importantísimo, de primera magnitud; si no, no habríamos podido hacer lo que hemos hecho, ni estaríamos donde estamos ahora.

## Carta del Presidente

# INFORME ANUAL 2004 GRUP SERHS



**«El futuro tiene muchos nombres. Para unos es lo imposible, para otros, lo desconocido, y para los hombres y las mujeres de la SERHS es una nueva oportunidad. Por que, por encima de todo, el futuro está escondido detrás de las personas que lo construyen».**

Ramon Bagó - 25.02.2005



### Apreciados señores y señoras accionistas:

Con un bagaje de 30 años que podríamos calificar de brillante, y con una solidez profesional y económica excepcional, el Grupo SERHS, que nació de la mano de la unión cooperativa, se ha convertido en una corporación líder. No en vano somos el "primer Grupo Turístico de Cataluña" y uno de los más destacados del Estado.

Su continuidad como corporación, en el corazón de este mundo que nos ha tocado vivir y que está marcado por el imparable avance de la tecnología, la globalización de los mercados y la fuerte competencia, hace que tengamos que emplear una gestión productiva y sensata, que nos lleva a la aplicación de estrategias y políticas que aporten nuevos elementos de competitividad y rentabilidad a la actividad de nuestras diversas áreas operativas.

En este sentido, deseo resaltar y agradecer de nuevo, como Presidente, la confianza que nos han depositado los accionistas, cuyo número ha aumentado y ya se acerca a los mil. De éstos un 32% son trabajadores del Grupo. También deseo remarcar la aportación de su Consejo de Administración, de los miembros de la Comisión Ejecutiva, de su equipo directivo y de la totalidad de nuestro equipo humano – auténtica columna vertebral – que trabajan juntos para alcanzar día a día los objetivos de esta entidad empresarial que no son otros que conseguir, bajo criterios de rentabilidad y sostenibilidad económica, un incremento continuo de los resultados y, con ellos, una revalorización de nuestras acciones.

En esta línea, deseo destacar el importante trabajo que ha supuesto el planteamiento y la aplicación de nuestro Plan Estratégico Corporativo que ya va dando su fruto. Con la edición de este informe anual desearía que quedara de manifiesto nuestro interés por ofrecer una información completa del resultado de nuestras actividades así como la transparencia, fiabilidad y comparanza de los índices de nuestra marcha como grupo empresarial, una corporación líder con una experiencia única.

A pesar de la particular situación del mercado turístico, el 2004 ha sido un año que podemos calificar de bueno, durante el que se ha conseguido alcanzar con éxito la mayor parte de los retos y de los objetivos planteados en nuestro plan de actuación. En este sentido, desearía destacar que el flujo de caja se ha incrementado por encima del año pasado en un 17% superando los 11 millones de euros, que la inversión total del año ha sobrepasado los 31 millones de euros y que nuestros recursos propios han pasado de 64,1 millones a 70 millones de euros, siendo la cifra de ventas consolidadas de las 69 empresas que actualmente forman la SERHS del orden de 352 millones de euros.

Estos resultados positivos son más notables si tenemos en cuenta que el Grup SERHS está apostando por inversiones a medio y largo plazo. El Grupo se ha provisto con nuevas adquisiciones, inversiones selectivas pensadas para ampliar nuestra cartera de negocio y para incrementar la competitividad de sus áreas operativas. En paralelo debe entenderse, pues, que nuestro ritmo de expansión ha sido notable no sólo con actuaciones en el territorio del Estado sino también a nivel de proyección internacional.

Así, hemos tenido la capacidad, en el campo de la Distribución y de la Logística, de ampliar el territorio y el número de clientes; en el campo del Turismo hemos adquirido y realizado nuevos establecimientos hoteleros y dentro del marco innovador de los Vilers Rurals hemos inaugurado el de Sant Hilari de Sacalm (La Selva) y pronto empezaremos con las obras del Vilar Rural de Arnes (Terra Alta).

En el campo internacional, cabe destacar la fase de finalización de la construcción en Natal (Brasil) de nuestro "SERHS Natal Grand Hotel" de categoría 5 estrellas y con capacidad para 1.000 personas, que entrará en funcionamiento el próximo mes de noviembre y que se convertirá en nuestra particular "joya de la corona". También cabe destacar la adquisición del Tour Operador Casio Tours con implantación en Estambul, Marmaris y Antalya, que sin duda nos abrirá interesantes posibilidades en Turquía, país que ha entrado de forma muy fuerte en el mundo del turismo. En lo referente a la marcha de nuestra sociedad en Marruecos, Rahal Catering Serhs, desearía destacar el crecimiento de sus actividades así como la implantación en nuevas áreas y el importante refuerzo de nuestra estructura empresarial en aquel país.

También citar la remodelación de la que ha sido objeto el Área de Turismo y Viajes, a fin de poderse adaptar mejor a la fuerte transformación que está experimentando el sector turístico, que nos obliga a adecuar nuestras estructuras de negocio a las necesidades de la demanda y ser capaces de desarrollar las ventajas competitivas que nos permitan seguir siendo un referente en este sector en el que el rápido avance de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) nos ha llevado a desarrollar proyectos propios e innovadores.

En el campo de la Gestión Alimenticia deseo destacar el incremento de actividad de esta área operativa y resaltar la adquisición del "Castell Jalpi", ubicado en Arenys de Munt (El Maresme) que se convertirá, de la mano de ARC'S Catering, en un centro de reuniones, celebraciones y congresos.

También remarcar que el Grup SERHS es una empresa socialmente responsable que vela por el desarrollo de una política social con prestaciones e iniciativas dirigidas a nuestro equipo humano – nuestro principal activo -, y también se compromete solidariamente con órganos de reconocida solvencia como la Fundación "Vicente Ferrer" con la que tenemos una particular relación así como un compromiso.

La celebración del 30 aniversario de la SERHS será una nueva oportunidad para recordar la historia de la entidad así como su razón de ser y nos tiene que servir para iniciar nuevas actividades y realizar nuevos proyectos, como lo ha sido recientemente la celebración de nuestra feria-muestra EXPOSERHS, en el marco de Fira de Barcelona, que sirvió para presentar la capacidad de nuestro Grupo como proveedor integral al servicio de la hostelería, la restauración y los colectivos. Es, pues, en esta línea de actuaciones donde se tiene que ver la apuesta de futuro que hace el Grup SERHS donde un amplio equipo de profesionales dibuja cada día, tramo a tramo, las oportunidades del mañana y trabaja imparable para ir más lejos, para hacer de la SERHS un grupo grande a la vez que un gran grupo.

Ramon Bagó i Agulló  
Presidente del Consejo de Administración de Grup SERHS



**«Deseo resaltar y agradecer de nuevo, como Presidente, la confianza que nos han depositado los accionistas, cuyo número ha aumentado y ya se acerca a los mil. De éstos un 32% son trabajadores del Grupo».**



## ESTRUCTURA DEL GRUPO

4

Grup SERHS es una corporació catalana formada por 69 empreses organitzades en seis àrees operatives i dos àrees estratègiques. Se nos qualifica com el "primer grup turístic de Catalunya" i nos posicionan entre els líders a nivell del Estat espanyol.

Nuestro portafolio de negoci presenta una important diversificació amb l'objectiu final de oferir un servei integral a nostros clients. Nos dirigimos básicamente al sector turístic, de la hosteleria, la restauración i los colectivos, presentado un amplio abanico de actividades estructuradas con la voluntad de ofrecer productos específicos o servicios globales de acuerdo con cada uno de nuestros ámbitos de actuación.

A lo largo de estos 30 años de historia hemos reunido una experiencia significativa, que ha tejido nuestro propio know how i al mismo tiempo ha conformado una fuerte cultura organizativa que tiene como pilares básicos la vertiente humana, la gestión económica i el entorno social. Éstos nos permiten hoy proyectar nuestra cultura empresarial más allá de nuestro país.

### Principios fundamentales

Forman parte de nuestra filosofía corporativa unos principios fuertes i unos valores de actuación que a nivel institucional i operativo configuran nuestra identidad:

- Honestidad, confianza, fidelidad.
- Mejora continua, creación de valor.
- Respeto a las personas.
- Sentido de la responsabilidad.
- Vocación de liderazgo.

Los valores esenciales de nuestra actuación empresarial se tienen que buscar en la vocación:

- De ofrecer un servicio integral, una mayor competitividad i especialización así como la máxima satisfacción a nostros clientes.
- De aprovechar nuestras propias sinergias i por la capacidad de plantear proyectos de expansión nacional i internacional.

### LA MISIÓN

Seguir mejorando para ofrecer bienes i servicios básicamente a los sectores turístico, de hosteleria i de alimentación a través de una gestión precisa, con un know how propio, buscando la participación activa i el trabajo en equipo, entendiendo la creación de prosperidad i la generación de bienestar para todas las personas vinculadas al grupo "como una forma propia de hacer empresa i país".

### LA VISIÓN

Ser un referente en nuestro sector a nivel europeo como empresa catalana que actúa sobre principios humanos i con criterios de calidad, servicio i eficacia.



## ORIGEN DE LA SERHS

El año 1974 finalizó con un cúmulo de preocupaciones para los hoteleros de Calella (Maresme) i su zona de influencia pues acababan de vivir un "verano negro". La grave coyuntura que atravesaba Gran Bretaña, fruto de la crisis energética, provocó que numerosas agencias británicas suspendieran un gran contingente de vuelos i que anulasen un gran número de plazas hoteleras en la zona, provocando también la quiebra de importantes operadores turísticos. Por otro lado, la celebración el 1974 del Mundial de Fútbol en Alemania, que tenía un peso notable en Calella, provocó una alteración de este mercado.

Esto comportó que durante el mes de marzo de 1975, los industriales Ramon Bagó, Josep Janer i Cristóbal Villegas contemplasen la posibilidad de unir esfuerzos para formar una cooperativa de compras con el objetivo de mejorar la explotación, la comercialización i la rentabilidad de sus establecimientos. Así, se acogieron a la formulación cooperativa, haciendo patente su voluntad de mantener unas relaciones mercantiles humanizadas.

El 30 de diciembre de 1975 se convocó una reunión de

*La SERHS que nació como cooperativa hace 30 años, es hoy una gran corporación catalana con una clara proyección internacional.*



todos los hoteleros, "cafeteros" i cualquier persona de Calella que estuviera interesada en formar parte de la nueva cooperativa, la futura SERHS. Así nació la entidad de "Serveis Mancomunats d'Hostaleria i Similars Societat Cooperativa" (SERHS SCOOP), que inicialmente reunió a 17 socios i un capital de 850.000 pesetas (5.108 euros actuales).

El espíritu de apertura hizo crecer i diversificar la entidad: hoteles, restaurantes, bares, colectivos como hospitales, colegios i geriátricos fueron formando poco a poco el gran grueso de la SERHS, i configuraron también su implantación territorial a lo largo de la costa catalana. Esta cooperativa se convirtió en el núcleo del Grup SERHS, corporación integrada actualmente por 69 empresas participadas i 2 empresas vinculadas, que ha recibido numerosos reconocimientos como la "Placa d'Honor del Turisme de Catalunya" el año 2001 i en agosto de 2003 en Consejo de Ministros presidido por S.M. el Rey de España se concedió la Placa al Mérito Turístico en su categoría de Oro, distinciones que nos honran i que agradecemos sinceramente.



**«Siempre hemos pensado que iniciar proyectos que creen riqueza, puestos de trabajo i actividad empresarial era una forma - tan modesta como se quiera pero al fin i al cabo una forma - de hacer país i de contribuir al bienestar de Cataluña».**  
 Ramon Bagó i Agulló  
 2001 · SERHS · 25 Años (1975-2000)



5

# EMPRESAS E IMPLANTACIÓN TERRITORIAL

(JUNIO 2005)

EMPRESA	DIRECCIÓN	PRESIDENTE	TELÉFONO	E-MAIL				
 <b>SERHS DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA</b> <b>Distribuidoras (productos no peribles)</b> CEDISERHS, S.L. BARCELONESA DE BEGUDES, S.L. COBRAMA, S.L. CORATAMA, S.A. DIBAMA, S.A. DIMARSER, S.L. EUDIVASA, S.L. FACILCAR, S.L. PONENTSER, S.L.  PORT PARÉS, S.L. TRAMUNTANASER, S.L.  <b>Sub-área productos peribles.</b> ALLELAC, S.L.  NAM NAM, S.L.	CTRA. HORTSAVINYÀ, KM.2 - 08370 CALELLA POL.IND. ALMEDA, C/ TIRSO DE MOLINA, 3/5 - 08940 CORNELLÀ DE LLOBREGAT POL. IND. LES MALLOLES, C/ FRUIT, S/N - 08500 VIC POL.IND. MATA-ROCAFONDA SUD, C/ FONERIA, 30 - 08304 MATARÓ AV. COSTA BRAVA S/N - 08389 PALAFOLLS CTRA. N-340, KM.1047 - 12580 BENICARLÓ C/ SAN VICENTE MARTIR, 299 - 46017 VALÈNCIA POL. IND. ENTREVIES, AV. "A", NAU 6 - 43006 TARRAGONA CTRA. NACIONAL 301, KM 430.5 - 30330 EL ALBUJÓN (CARTAGENA) POL. IND. DE LORCA, AVINGUDA 2, PARCEL·LA D-15 - 30817 LORCA C/ SANT PERE, S/N - 08291 RIPOLLET POL.IND. PI MAS LLADÓ, C/ MIGDIA, S/N - 17458 FORNELLS DE LA SELVA CTRA. DE LA BISBAL A PALAMÓS, KM 28,2 - 17111 VULPELLAC	JAUME CASALS I COMAS JOSÉ JULIÁN SIMÓ I ARGEMÍ JOAQUIM FLAQUER I SANZ PERE PERA I VENTURA PERE PERA I VENTURA RAMON BAGÓ I AGULLÓ ALBERT BAGÓ I MONS JOSEP SITJAS I GÜELL  ALBERT BAGÓ I MONS JOAN GARCÍA I GASCONS  FERRAN POMÉS I ROCA  ÒSCAR BAGÓ I MONS	93.766.30.03 93.475.08.80 93.889.27.19 93.755.25.40 93.762.01.25 96.446.73.30 96.377.00.16 977.55.65.29 968.16.02.69 968.46.88.85 93.594.69.90 972.47.62.80 972.64.24.24  972.35.80.90 977.55.65.19 93.765.05.52 977.55.65.65	cediserhs@serhs.es barcelona@serhs.es cobrama@serhs.es coratama@serhs.es dibama@serhs.es dimarser@serhs.es eudivasa@serhs.es facilcar@serhs.es ponentser@serhs.es  portpares@serhs.es tramuntanaser@serhs.es tramuntanaser@serhs.es  allelac@serhs.es allelac2@serhs.es namnam@serhs.es namnam@serhs.es				
	 <b>SERHS TURISMO Y VIAJES</b> CASIO TOURS (CAZIO TURIZM DIS TICARET LIMITED SIRKET) JOCHIE CATALUNYA, S.L.  SERHS TOURISM, S.A. SERHS TURISMO IBÉRICA, S.A.  SETURBRASIL, S.A. TURISMO Y MAR, S.A. VIAJES RHODASOL, S.A. VIATGES TROPICAL TOURS, S.A. VIATGES SERHS HOTELS, S.A. VIATGES SOL I ESQUÍ, S.A.	YESILBAHÇE MAH. PORTAKAL ÇIĞEĞI BLV.NO:35, D:5 - 07160 ANTALYA (TURQUÍA) C/ LEPANT, 1 - 08397 PINEDA DE MAR C/ ARIBAU, 90 - 101 - 08036 BARCELONA C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR C/ CAPITULACIONES, S/N EDIF. EUROCENTRO, LOCAL 9, PLANTA 1ª. - 29620 TORREMOLINOS AVDA. CARLOS III, 469. EDIF. MULTICENTRO, LOCAL 27 - 04720 AGUADULCE C/ ISLA CRISTINA, 24 1ª B - 21400 AYAMONTE (HUELVA) AVDA. EUROPA. EDIF. COBLANCA, LOCAL 2 - 03500 BENIDORM AVDA. SANTA EULÀLIA, 17. EDIF. CABIRO, CASA C - 07800 EÍVISSA GRAN VIA ASIMA, 28, 1ª. POLÍGON SON CASTELLÓ. - 07009 MALLORCA RUA DESEMBARGADOR SINVAL MOREIRA DIAZ 18/11 - CEP: 59056-310, LAGOA NOVA. NATAL/R.N., BRASIL C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR C/ COSO, 89-91, 1ra i 2na planta - 50001 SARAGOSSA PLAÇA D'EUROPA/S/N EDIF. ROYAL, 1er PIS. APARTAT 265 - 43840 SALOU C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR AV. COPRINCEP EPISCOPAL, 68, Edif. PICASSO, ENTSL. DESPATX 9 - ENCCAMP - ANDORRA	RAMON BAGÓ I AGULLÓ RAMON BAGÓ I AGULLÓ  RAMON BAGÓ I AGULLÓ RAMON BAGÓ I AGULLÓ  RAMON BAGÓ I AGULLÓ RAMON BAGÓ I AGULLÓ RAMON BAGÓ I AGULLÓ RAMON BAGÓ I AGULLÓ RAMON BAGÓ I AGULLÓ ENRIC TARRÉS I HUGUET	+90 (242) 312.67.77 93.762.93.03 93.452.61.20 93.762.93.00 952.37.83.07/952.37.89.80 950.34.82.21 959.64.11.20 966.83.07.53 971.31.46.11 971.43.19.29 (00.55) 84.234.69.50 902.010.405 976.39.19.11 977.38.85.52 93.762.93.00 00.376.73.11.50	info@casiotours.com fantasy@fantasytours.net fantasy@fantasytours.net cbr@serhstourism.com csl@serhstourism.com cal@serhstourism.com ciz@serhstourism.com cbl@serhstourism.com ibz@serhstourism.com pmi@serhstourism.com alagamar@matrix.com.br grupserhs@serhs.es reszaz@rhodasol.turimares cdr@serhstourism.com cbr@serhstourism.com and@serhstourism.com			
		 <b>SERHS HOTELS</b> APARTAMENTS SERHS HOLIDAY CENTER (SAKISTES, S.A.) HOTEL SERHS CORONA (CARONIA, S.A.) HOTEL SERHS MARIPINS, (HOTEL MARIPINS S.A.) HOTEL SERHS OASIS PARK (HOTEL KENT, S.A.) HOTEL SERHS PIRINEUS (INCASUP 2002, S.L.) HOTEL SERHS SKI PORT DEL COMTE, (ECOBEGUDES DEL VALLÉS, S.L.) HOTEL SERHS SORRA DAURADA (SORRA DAURADA, S.A.) SERHS NATAL GRAND HOTEL (ALAGAMAR E.T.S.A.) VILAR RURAL DE CARDONA (CANIGOSER, S.L.) VILAR RURAL DE SANT HILARI SACALM (MONTSENYSER, S.L.) VIVAHOTEL S.D.H., S.A.	C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR C/ CREUS, 1-7 - 08370 CALELLA PASSEIG MARÍTIM, 20-22 - 08380 MALGRAT DE MAR C/ MONTNEGRE, 54-64 - 08370 CALELLA C/ BURRIANA 10 - 17720 MAÇANET DE CABRENYES  URB. PORT DEL COMTE, S/N - 25280 SOLSONA PASSEIG MARÍTIM, 6-8 - 08380 MALGRAT DE MAR AV. SENADOR DINARTE MARIZ, 6045 (VIA COSTEIRA) PARQUE DAS DUNAS - 59090-002 NATAL CAMÍ DE LOURDES, S/N - 08261 CARDONA C/ CAMÍ DE REIXAC, S/N (VARIANT FONTVELLA) - 17048 SANT HILARI SACALM C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR	RAMON BAGÓ I AGULLÓ OSCAR BAGÓ I MONS RAMON BAGÓ I AGULLÓ ALBERT BAGÓ I MONS OLGA BAGÓ I MONS  AURORA CARDONA I CONSUEGRA MIQUEL ESPOT I VIVES RAMON BAGÓ I AGULLÓ MIQUEL JANÉ I TORRA JOAN MORAGAS I RECASENS JOAQUIM FLAQUER I SANZ	902.010.405 93.766.16.33 93.765.42.12 93.766.02.10 972.544.000  973.49.23.33 93.765.45.00 (00.55) 084.646.40.00 93.869.00.44 972.87.28.20 902.010.405	sakistes@serhs.es hcorona@serhs.es maripins@serhs.es hoasispark@serhs.es hotelpirineus@serhs.es  portdelcomte@serhs.es hcorradaurada@serhs.es info@serhsnatalgrandhotel.com infocardona@vilarsurals.com infosantilari@vilarsurals.com grupserhs@serhs.es		
			 <b>SERHS PRODUCCIÓN Y GESTIÓN ALIMENTICIA</b> CUINA SERHS, S.L. (ARC'S Catering) GAUDIUM SERHS, S.L. PATRINMOBEL, S.A. "EUDEC" RAHAL CATERING-GRUP SERHS, S.A.R.L. SANITA SERHS SERVEIS, S.L. TAMENFO, S.A.	POL. IND. TORRENT D'EN PUIG, PARC.2 - 08358 ARENYS DE MUNT C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR POL.IND. ELS GARROFERS, NAU 98 - 08340 VILASSAR DE MAR TECHNOPARK - ROUTE DE NOVASSER 112-B - CASABLANCA C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR POL.IND. MAS ROGER, C/ FRANKLIN CRUÏLLA EDISON - 08397 PINEDA DE MAR	ALBERT BAGÓ I MONS ALBERT BAGÓ I MONS ALBERT BAGÓ I MONS JOSEP PUIG I LÓPEZ ALBERT BAGÓ I MONS ANTONI JANER I NICOLAU	93.795.11.50 902.01.04.05 93.754.02.95 0022.50.40.34 902.010.405 93.767.19.20	cuina@serhs.es gaudium@serhs.es eudec@serhs.es rahalcatering@casablanca-technopark.ma sanita@serhs.es tamenfo@serhs.es	
				 <b>SERHS PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS</b> CREASA, S.L. EQUIP TURIS, S.A.  EQUIP TURIS CANARIAS, S.A.	C/ FAMADES, 70 - 08907 L'HOSPITALET DE LLOBREGAT C/ GARBI, 88 - 08397 PINEDA DE MAR MAGATZEM TARRAGONA : POL. IND. ENTREVIES, AV. "A", NAU 1 - 43006 TARRAGONA CTRA. GENERAL SUR C-822 EDF.OASIS, 7 BL."E" BAJO-IZDA. - 38627 LA CAMELLA (ARONA), TENERIFE	ÒSCAR BAGÓ I MONS JOAN GARCÍA I GASCONS  JOAN GARCÍA I GASCONS	93.261.22.52 93.762.93.30 977.55.65.58 922.72.13.15	creasa@serhs.es equipturis@serhs.es equipturis2@serhs.es turiscanarias@serhs.es
					 <b>SERHS CORPORATIVA, SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS</b> ASSEGURIS MEDITERRANEUM CA., S.L. FRANCOLISER, S.L. MEDITERRANEUM XX, S.L. MIGJORNISER, S.L. ONYARSER, S.L. INVERSERHS, S.A. VECTOR-K, S.A. SERHS COSTA BRAVA CENTRE, S.A.	C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR C/ GARBI, 88-91 - 08397 PINEDA DE MAR C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR C/ NÀPOLS, 187 7ª PLANTA - 08013 BARCELONA CTRA. DE LA BISBAL A PALAMÓS, KM. 28'8 - 17111 VULPELLAC	JORDI VÁZQUEZ I BORDILS OSCAR BAGÓ I MONS JORDI BLANCHART I FELLU PERE LLUÍS SALA I LANZ OSCAR BAGÓ I MONS JAUME CASALS I COMAS PERE LLUÍS SALA I LANZ NARCIS COLL I FRIGOLA	902.01.0.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 93.231.89.00 972.64.24.24
 <b>PATRIMONIAL Y CARTERA</b> BEGUDES, S.A. "BEGSA" BRASILCAT, S.L. BROWNBOARD, S.L. ECONOMAT SERHS, S.L. FLECA ESPIGA D'OR, S.A. FLUVIASER, S.L. GASEOSAS CABALLÉ, S.A. GREGALSER, S.L. GRUP SERHS, S.A. INVERSIONES HOTELERAS 2004, S.L. L'HEREU, S.A. MONTNEGRESER, S.L. (VILAR RURAL D'ARNES) PROMOCIONES INMOBILIARIAS DE CALELLA, S.A. "PROINCA, S.A." SERHS DEVELOPMENT, S.L. SERHS NATURA HOTELS, S.A. VIVAHOTEL EBRO, S.L.						CTRA. DE LA BISBAL A PALAMÓS, KM. 28'8 - 17111 VULPELLAC C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR	JOSEP SITJAS I GÜELL MIQUEL ESPOT I VIVES JOSEP PUIG I LÓPEZ FERRAN POMÉS I ROCA EUSEBI VÁZQUEZ I CAMPS OSCAR BAGÓ I MONS PERE PERA I VENTURA RAMON BAGÓ I AGULLÓ RAMON BAGÓ I AGULLÓ MIQUEL ESPOT I VIVES Mª DEL CARMÉ CORRECHER MARTÍNEZ RAMON BAGÓ I AGULLÓ OSCAR BAGÓ I MONS RAMON BAGÓ I AGULLÓ RAMON BAGÓ I AGULLÓ RAMON BAGÓ I AGULLÓ	972.64.24.24 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405 902.010.405
	 <b>SOCIEDADES Y EMPRESAS RELACIONADAS</b> <b>SOCIEDADES RELACIONADAS</b> SERHS S/COOP.C.LTDA. MÚTUA DEL MARESME, E.P.S. <b>EMPRESAS VINCULADAS</b> EUHT SANT POL PUBLINTUR, S.A.					C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR C/ GARBI, 88-90 - 08397 PINEDA DE MAR  CTRA. NACIONAL II, S/N - 08395 SANT POL DE MAR (BARCELONA) RIERANY DELS FRARES, 5 - 08397 PINEDA DE MAR	RAMON BAGÓ I AGULLÓ VÍCTOR DAUSÀ I SERRATS	902.010.405 902.010.405  93.760.02.12 93.766.14.51





## ÓRGANOS Y EQUIPO DE DIRECCIÓN

8

### Consejo de Administración (junio 2005)

La personalidad de los miembros del Consejo de Administración garantiza el rigor y la visión sectorial plural de cada área de negocio así como la eficacia, la transparencia y la viabilidad en la toma de decisiones y para conseguirlo cuenta con una Comisión Ejecutiva y con el apoyo de un staff directivo profesional y entusiasta.

**Presidente:**

Ramon Bagó i Agulló (6)

**Vicepresidente primero:**

Jordi Bagó i Mons (5)

**Vicepresidente segundo:**

Joaquim Ribas i Escarpenter (7)

**Vicepresidente tercero:**

Josep Janer i Visa (4)

**Secretario:**

Jordi Ten i Figueras (15)

**Vicesecretario primero:**

Cristóbal Villegas i García (2)

**Vicesecretario segundo:**

Josep Vilella i Llirinós (16)

**Vicesecretario tercero:**

Ramon Serra i Agut (9)

**Vocales:**

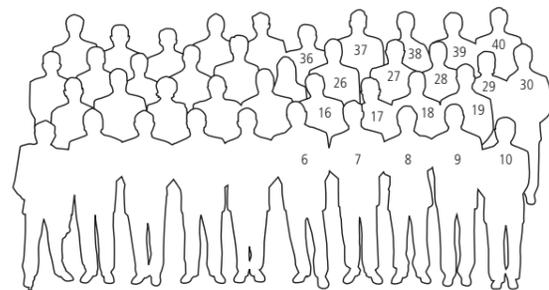
- Albert Bagó i Mons (28)
- Montserrat Bagó i Mons (25)
- Olga Bagó i Mons (22)
- Oscar Bagó i Mons (19)
- Raimon Bagó i Mons (18)
- Aurora Cardona i Consuegra (29)
- Xavier Casals i Casacuberta (32)
- Jaume Casals i Comas (10)
- M. del Carme Correcher i Martínez (13)
- Miquel Esport i Vives (11)
- Joaquim Flaquer i Sanz (12)
- Joan García i Gascons (40)
- Antoni Janer i Nicolau (23)
- Laura Janer i Nicolau (38)
- Antonio Llamas i Llamas (21)
- Juan Orero i Porres (1)
- Pere Pera i Ventura (14)
- Jaume Ponsa i Sánchez (17)
- Josep Ribas i Correcher (31)
- Joaquim Ribé i Comes (20)
- Sergio Riboloni (36)
- Pere Lluís Sala i Lanz (24)
- Pere Sala i Mas (3)
- Lluís Serra i Gras (34)
- José-Julián Simó i Argemí (35)
- Josep Sitjàs i Güell (33)
- Miquel Tur i Carrasco (26)
- Antonio Valcárcel i Sánchez (37)
- Jordi Vázquez i Bordils (27)
- Eusebi Vázquez i Camps (30)
- Eusebi Vázquez i Ruso (8)
- Josep Villegas i Janer (39)

**Directores generales:**

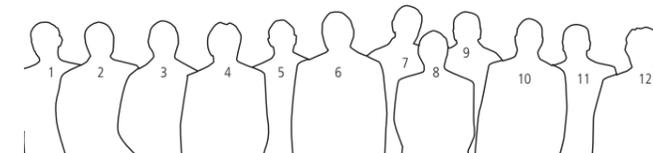
- Jordi Bagó i Mons
- Antoni Borràs i Dalmau
- Josep Puig i López

**Letrado asesor:**

- Manuel Vila i Castells



Comisión Ejecutiva (junio 2005)



**Presidente:**

Ramon Bagó i Agulló (6)

**Vicepresidente:**

Jordi Bagó i Mons (5)

**Secretario:**

Jordi Ten i Figueras (2)

**Vicesecretario:**

Cristóbal Villegas i García (9)

**Vocales:**

- Raimon Bagó i Mons (10)
- Xavier Casals i Casacuberta (12)
- Josep Janer i Visa (11)
- Joaquim Ribas i Escarpenter (1)
- Pere Sala i Mas (8)
- Ramon Serra i Agut (7)
- Josep Vilella i Llirinós (4)
- Eusebi Vázquez i Ruso (3)

**Directores generales:**

- Jordi Bagó i Mons
- Antoni Borràs i Dalmau
- Josep Puig i López

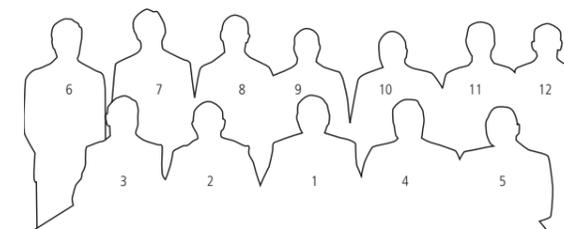
**Letrado asesor:**

- Manuel Vila i Castells

9



Equipo de Dirección



Ramon Bagó i Agulló, Presidente Ejecutivo y Consejero delegado (1), Jordi Bagó i Mons, Consejero Delegado y Director General del Área Corporativa, Servicios y Nuevas Tecnologías (2), Antoni Borràs i Dalmau, Director General del Área de Administración, Control y Finanzas (3), Josep Puig i López, Director General del Área de nuevos Emprendimientos y Estrategias de Negocio (4), Antoni Palmada i Lloveras, Director del Área de Distribución y Logística (10), Joan Pascual i Comas, Director del Área de Turismo y Viajes (7), Raimon Bagó i Mons, Director del Área de Producción y Gestión Alimenticia (9), Miquel Mas i Cruañas, Director del Área de Proyectos y Equipamientos (8), Juan Martin del Hoyo, Director del Área de Hoteles (12). **Ámbito Corporativo:** Eudald Puig i Atanes, Director de Marketing y Comunicación (5), Jordi Moreno i Vega, Director de Recursos Humanos (11), Jaume Torrent i Busquet, Director Financiero (6).



## ACONTECIMIENTOS RELEVANTES

### Actividades societarias

Los hechos más significativos dentro de este ámbito se tienen que buscar en los acuerdos realizados en el seno de la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración y la Comisión Ejecutiva. Acuerdos que han propiciado nuevas inversiones, que han permitido incrementar el capital social y potenciar alianzas beneficiosas.

### Ampliación del capital social hasta 45 millones de euros

Con fecha 7 de octubre de 2004 tuvo lugar una nueva Junta General Extraordinaria de Accionistas de Grup SERHS que, además de ser un reflejo del incremento de las actividades en todas las áreas del Grupo, sirvió como base para realizar los aumentos del capital social que se propusieron y aprobaron unánimemente por todos los accionistas. Así pues, se acordó que el capital social pasara de los 41,40 millones de euros en ese momento hasta alcanzar la cifra de 45 millones de euros (cerca de 7.500 MPTA).

### Dividendos por valor de 1.721.023 euros en total, 0,80 euros por acción, un 8% más que en el ejercicio anterior.

En el Consejo de Administración de Grup SERHS, celebrado el 9 de septiembre de 2004, se acordó distribuir "dividendos a cuenta" del ejercicio 2004 por un importe total de 1.721.023 euros (más de 286 MPTA), lo que supuso un 8% de incremento con respecto al ejercicio 2003, que fue de 1.594.458 euros. El dividendo por acción fue de 0,80 euros. Durante estos dos últimos ejercicios –2003 y 2004- la corporación ha repartido entre sus accionistas 3,31 millones de euros (550 MPTA).

El incremento en la valoración de las acciones de Grup SERHS, según acuerdos realizados en la sede de la Junta General de Accionistas, ha sido muy significativo en los últimos años. Así, el valor de una acción del ejercicio 2000 era de 21 euros y el valor actual en el ejercicio 2004, debido a los incrementos de capital en las sucesivas ampliaciones realizadas hasta la fecha, ha sido de 28 euros, un 33% superior.

### Representación orgánica de Grup SERHS y Organigrama técnico

El Consejo de Administración, en reunión el 27 de octubre de 2004, siguiendo el desarrollo previsto en el Plan Estratégico Corporativo (PEC), acordó una nueva estructura de los organismos de gobierno y de dirección de la corporación. Así, se definieron las funciones de la Junta General de Accionistas, del Consejo de Administración, de la Comisión Ejecutiva y las atribuciones de los Consejeros Delegados como principal novedad.

En lo referente al organigrama de dirección, éste se adaptó a las nuevas exigencias de futuro de acuerdo con los principios fundamentales de la corporación. Esto ha supuesto la incorporación de nuevas funcionalidades técnicas en las áreas operativas del Grup SERHS, que a partir de este momento quedarán establecidas en seis: Distribución y

Logística (perecederos y no perecederos), Turismo y viajes, Hoteles (de nueva creación), Producción y Gestión Alimenticia, Proyectos y Equipamientos, y Servicios y Nuevas Tecnologías. Cada área tiene un director de la misma como responsable y al mismo tiempo está adscrita a una dirección general determinada. Los máximos organismos de dirección del Grupo son el Comité de Dirección – formado por el Presidente-Consejero delegado, Consejero delegado-Director general y los Directores generales – y el Comité de Responsables de Área que incluye a los miembros del Comité de Dirección, incorporando en este caso a los responsables de estas seis áreas operativas. La última finalidad consiste en ir forjando una organización consistente y duradera que permita afrontar las nuevas perspectivas de futuro con las máximas garantías.

### Acuerdos estratégicos

Durante este ejercicio, en este ámbito ha primado la máxima de sumar esfuerzos en todas las facetas de actividad desde la vertiente más institucional hasta la más operativa para avanzar en cada campo de actuación. Así, el Grup SERHS ha promovido y potenciado importantes alianzas sobretodo de tipo internacional. Un ejemplo de ello es el acuerdo con nuestro partner Natalie Tours, tour operador líder en la emisión de turismo de la Federación Rusa al Estado español, con el que colaboramos desde hace más de 10 años y que ha posibilitado la adquisición en Turquía, del operador de viajes CASIO Tours, uno de los receptivos líderes en este país de turismo emergente. También ha sido muy significativa la potenciación de las relaciones estratégicas con Rahal Câtiring-Grup SERHS, sociedad constituida en Marruecos con la participación de uno de los grupos empresariales más destacados de este sector, lo que ha permitido desarrollar nuevas iniciativas y ampliar el ámbito de implantación y de actividad.

Son especialmente relevantes los acuerdos firmados con empresas destacadas como SIEMENS en el campo de las comunicaciones, con el fin de impulsar la implantación de las nuevas tecnologías, o bien, el suscrito con la empresa Delphynet para desarrollar zonas Wi-Fi de conexión inalámbrica a Internet en los Hotels SERHS y otras instalaciones. En el campo de la formación, la SERHS junto con la EUHT de Sant Pol presentaron la "Escuela de Formación continua SERHS" para el curso 2004-2005.

El Grup SERHS, coincidiendo con la celebración del Año de la Alimentación, la Cocina y la Gastronomía, iniciativa para convertir Barcelona y Catalunya en el punto de referencia gastronómica mundial durante este 2005 y 2006, ha colaborado estrechamente con Turismo de Barcelona, el Ayuntamiento de Barcelona y la Generalitat de Catalunya. En este sentido cabe remarcar la celebración en el marco de Fira de Barcelona – en el Palacio 2 de Montjuïc 1 - de nuestra Feria-Muestra EXPOSERHS dentro de la programación de manifestaciones de esta singular propuesta.

## MAGNITUDES SIGNIFICATIVAS E INVERSIONES

### Magnitudes esenciales

El alto nivel de acción y de actividad de nuestra corporación son elementos que configuran las grandes cifras del Grupo y que a su vez sirven para posicionarnos como tal. Así, durante el ejercicio de 2004, la facturación consolidada de las 69 empresas que integran el Grup SERHS fue de 352,51 ME, gracias al hecho de contar con una cartera de negocio de más de 30.000 clientes y con un equipo humano formado por una plantilla media anual de 2.000 personas.

A nivel financiero, el continuo crecimiento de los recursos del Grupo han contribuido a la consolidación de una estructura sólida en la que destaca significativamente el gran aumento de los recursos permanentes en un 28% respecto al ejercicio anterior, hasta llegar a la cifra de 113,18 ME. Los activos fijos también se han incrementado en la misma proporción anterior, en un 28%, pasando de 84,10 ME en el año 2003, a 108,23 ME en este ejercicio 2004, en el que el flujo de caja alcanzado fue de 11,20 ME (un 17% más). También cabe destacar que nuestra aportación a la renta nacional (salarios, seguridad social, impuestos, dividendos y reservas) ha sido de 56,95 ME (un 10% superior). En cuanto al incremento de accionistas cabe señalar que estamos a punto de alcanzar la cifra de 1.000, y es importante remarcar que una tercera parte de éstos son trabajadores de SERHS.

Nuestras áreas operativas presentan unas magnitudes que son el reflejo del nivel y de la intensidad del volumen de negocio alcanzado. Son ilustrativos la distribución de 21 millones de bultos, la contratación de 100.000 plazas hoteleras o el hecho de haber generado la recepción de 1.500.000 turistas, con 11 millones de estancias.

El volumen, la complejidad y la innovación de los proyectos desarrollados así como el nivel de calidad en los servicios y la implantación de las nuevas tecnologías han sido una constante en este ejercicio. También cabe señalar que en el campo de la gestión y de la producción alimenticia hemos servido más de 8.000.000 menús anuales, hemos elaborado más de 1.000.000 de unidades entre pizzas y platos cocinados y hemos suministrado 10.000.000 anuales de piezas de pan, bollería y derivados.

### Inversiones

La actividad inversora de Grup SERHS realizada en el quinquenio 2000-2004 ha sido de 108,70 ME. Esta importante destinación de recursos ha sido fruto de la voluntad de emprender nuevos proyectos de todas las áreas operativas de la corporación a medio y largo plazo, de forma especial las áreas de "Hotels SERHS", Servicios, Patrimonio y Cartera así como "Distribución", siendo el volumen de inversión total en este ejercicio del orden de 31,65 ME, un 44% superior respecto al ejercicio 2003.

El área operativa de SERHS Hotels es la que ha experimentado una mayor destinación de recursos a fin de continuar con la evolución de la innovadora red de Vilars Rurals. Concretamente, en este ejercicio merece la pena destacar la inauguración y puesta en marcha del Vilar Rural de Sant Hilari de Sacalm (La Selva) y la adquisición de los terrenos para el tercer Vilar Rural, que se alzará en Arnes (Terra Alta). También ha sido notable la inversión efectuada en el primer hotel que el Grupo construye en el extranjero, el "SERHS Natal Grand Hotel" (Brasil) que se inaugurará en noviembre de 2005.

Al mismo tiempo destacan la compra y las obras de adecuación y rehabilitación del Castell Jalpí para convertirlo en un espacio único y característico, enmarcado en un entorno de gran majestuosidad, especialmente adecuado para realizar celebraciones y reuniones con un toque de distinción.

Cabe resaltar el continuo crecimiento del Área de Distribución, que además de ampliar su implantación hasta Lorca i Cartagena (Murcia), ha ampliado su zona operativa en Barcelona, Sabadell y en el interior de Cataluña, concretamente en las comarcas de Osona i el Ripollès.

Este fuerte ritmo de inversión efectuado en estos últimos años se ha estructurado mediante un ponderado equilibrio financiero entre recursos propios y ajenos a largo plazo.



De izquierda a derecha: el Sr Joan Moragas, presidente del CAD Montsenyer,S.L., el alcalde de Sant Hilari, Sr. Robert Fauria, la Consejera de Salud, Hble. Sra. Marina Geli, y el presidente de Grup SERHS, Sr. Ramon Bagó, franqueados por los "armats" de Sant Hilari Sacalm.



## 12 ACTOS INSTITUCIONALES



Presentación del cartel conmemorativo del 30 aniversario, obra del artista A. Ràfols Casamada.



Entrega al presidente de Grup SERHS, Sr. Ramon Bagó, de la Placa al Mérito Turístico del Estado español en su categoría de Oro, a cargo del Secretario General de Turismo, Sr. Raimon Martínez Fraile.



Se otorga el Premio a la Normalización Lingüística en el mundo empresarial a Grup SERHS, en el marco de la 8a edición de los premios Pymes. De izquierda a derecha: el presidente de la patronal PIMEC, Sr. Josep González; el Consejero delegado y vicepresidente primero de Grup SERHS, Sr. Jordi Bagó; el Ministro de Industria, Comercio y Turismo, Sr. José Montilla y el Presidente de la Generalitat i el Presidente de la Generalitat M.Hble. Sr. Pasqual Maragall.

### XXIX Noche de la SERHS

Con la presencia de autoridades significativas de la Generalitat de Cataluña y de la Secretaría General de Turismo del Estado tuvo lugar en Santa Susanna, el día 27 de febrero, la tradicional Noche de la Serhs. Así pues, ante un auditorio que congregó a cerca de 700 personas entre accionistas, colaboradores y una numerosa representación de personalidades del mundo financiero, empresarial y cívico de Cataluña, el presidente de esta corporación, Ramon Bagó Agulló, presentó el cartel conmemorativo del 30 aniversario de la corporación, obra del pintor catalán A. Ràfols Casamada. Un nuevo decorado facilitó la proyección del reportaje "La SERHS, 30 años" que cautivó la atención de los presentes y propició el inicio del acto institucional durante el que el Secretario General de Turismo, Sr. Raimon Martínez Fraile, materializó la entrega de la Placa al Mérito Turístico del Estado español en su categoría de Oro 2003.

### Galardones SERHS y menciones especiales

El Consejero de Turismo, Comercio y Consumo de la Generalitat, Josep Huguet, acompañó a Bagó en la entrega de los galardones. El Sr. Pere Arenas Gispert, director de SERHS Natura Hotels, la impulsora del novedoso proyecto de los "Vilars Rurals", recibió la distinción de "Directivo del año" y el Sr. Joan Pera Pons, adscrito a SERHS Distribución, recibió la distinción de "Trabajador distinguido". También fueron reconocidas, por cumplirse su 15 aniversario, las empresas **Mediterraneum XX** de Pineda de Mar, **CORATAMA** de Mataró y **Patrimobel** de Vilassar de Mar, galardones que se materializarán en esta anualidad.

### Celebración 30 Aniversario

La Noche de la SERHS fue el punto de salida de los actos de celebración del 30 aniversario de su fundación como sociedad cooperativa. Esta efeméride ha requerido la constitución de una comisión de trabajo que se ha encargado del diseño de un amplio programa de actividades académicas, lúdicas y culturales que van desde febrero de 2005 hasta febrero de 2006, y cuyo objetivo es potenciar y difundir nuestra identidad corporativa y los objetivos del Grup SERHS. Forman parte de esta comisión, presidida por el vicepresidente primero, Sr. Jordi Bagó, los consejeros del Grup SERHS, Antoni Janer, Joaquim Ribas, Ramon Serra, Jordi Ten y Josep Vilella, actuando como secretario el director de marketing, Sr. Eudald Puig.

La selección del cartel conmemorativo, refrendado por el Consejo de Administración, ha sido obra del artista Albert Ràfols Casamada, considerado uno de los valores más sólidos del arte catalán actual, trabajo que pasará a engordar el fondo de arte de Grup SERHS y que será fruto de una edición especial de litografías y reproducciones. Las actividades que también se han

programado son: la celebración en Barcelona de la Feria-Muestra ExpoSERHS, la organización de viajes especiales para socios y trabajadores a Canadá y Turquía, la inauguración de Castell Jalpí, con la programación de una semana de conciertos en el patio de armas, participaciones significativas en el Forum SERHS, la celebración de la Noche del Equipo Humano, la celebración de un Consejo de Administración - el 31 de enero de 2006 - en un lugar emblemático de Cataluña y la organización de la "XXX Noche de La SERHS" en el nuevo establecimiento hotelero SERHS Natal Grand Hotel en Rio Grande do Norte (Brasil) que implicará el flete de varios aviones para que nuestros accionistas participen de la inauguración oficial de esta nueva instalación.

### Presentaciones

A lo largo de este ejercicio ha habido numerosas presentaciones corporativas de Grup Serhs en escuelas de negocios y centros universitarios como Esade, EUHT St. Pol, CETT, UAB, Universidad de Alicante, etc. que han manifestado un notable interés por conocer de cerca nuestro know how y el alcance de nuestras áreas operativas. También cabe destacar la participación activa de nuestra corporación asumiendo ponencias en jornadas y simposiums de turismo celebrados en Cataluña y en otros lugares del Estado tratando temas del sector turístico, económico, recursos humanos o sobre gastronomía.

### Reconocimientos

La trayectoria de Grup SERHS ha sido objeto de nuevos reconocimientos y más aún cuando se dispone a celebrar su 30 aniversario. Destacaremos el hecho de haber quedado finalistas en la modalidad de Empresa Turística, en la convocatoria de la IX Edición de los "Premios Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial". También el Área de Promoción Económica del Ayuntamiento de Calella, en la celebración de la segunda edición de la Noche del Empresario, concedió a Grup SERHS el galardón a la empresa con mayor proyección internacional. Recientemente, la PIMEC, la asociación que aglutina la micro, pequeña y mediana empresa de Cataluña, junto con la Secretaría de Política Lingüística, ha decidido otorgar a Grup SERHS el Premio a la Normalización Lingüística, por su trayectoria en el uso y la difusión de la lengua catalana. También Publintur, S.A., empresa vinculada al Grup SERHS, recibió por parte del Centre d'Estudis Tècnics Turístics el galardón "Alimara Especial" en reconocimiento a su trayectoria de más de 20 años, al servicio de la actividad turística y por su contribución a la promoción y difusión de los recursos turísticos de Cataluña.



Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS.



A. Ràfols Casamada, autor del cartel conmemorativo del 30 aniversario de Grup SERHS.



Pere Arenas, "Directivo del año" recibe el galardón de manos del Consejero de Comercio y Turismo, Sr. Josep Huguet, y del presidente de Grup SERHS, Sr. Ramon Bagó.



Joan Pera, "Trabajador distinguido" recibe el galardón de manos del Consejero de Comercio y Turismo, Sr. Josep Huguet, y del presidente de Grup SERHS, Sr. Ramon Bagó.



Jordi Bagó, vicepresidente primero de Grup SERHS recibe la distinción del alcalde de Calella, Sr. Josep Basart, como "Empresa con mayor proyección internacional".



## POLÍTICA SOCIAL, MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

14

### POLÍTICA SOCIAL

En esta nueva etapa en la que Grup SERHS conmemora los 30 años desde su fundación es cuando la Corporación ha tenido un interés especial en remarcar aquello que ha caracterizado su identidad y junto con ésta, su vertiente humana e implicación social. Por este motivo, se ha trabajado para buscar una mayor participación activa y de fomento del trabajo en equipo, entendiéndolo como valores esenciales que forman parte de nuestra entidad y que tienen sus orígenes en el nacimiento de la SERHS como cooperativa de servicios. Esta fórmula societaria, tras este largo camino recorrido, mantiene hoy su mismo espíritu entorno a un colectivo cercano a los 2.000 trabajadores de plantilla media y que intentamos transmitir ante nuestros clientes, proveedores o personas con las que nos relacionamos.

Nuestro equipo humano se ha incrementado considerablemente en los últimos años. Así, desde el año 2000, cuando la plantilla media era de 1.310 personas, hasta este último ejercicio 2004, durante el que exactamente hemos sido 1.911 personas, el incremento ha sido de un 46%. Sin embargo, durante los

meses de julio y agosto, el equipo humano se sitúa alrededor de las 3.000 personas. La aportación a la renta nacional (dato que incluye salarios, seguridad social, impuestos así como dividendos y reservas) durante este 2004 ha sido de 56,95 ME. A lo largo del quinquenio 2000-2004 esta cifra ha alcanzado la magnitud de 232,43 ME.

Llegado este punto cabe remarcar de nuevo el notable incremento de socios. Entre el ejercicio 2000, con 407 socios, y el ejercicio actual, con 985, se ha más que duplicado la cifra y, lo que es más importante, una tercera parte son trabajadores de alguna de las empresas del Grupo, en concreto 314 personas, un 31,88% del total, que en el caso que sumásemos los familiares de trabajadores el porcentaje sería de un 44%.

### "Juntos para crecer"

Durante el ejercicio 2004 y bajo el lema "Juntos para crecer", se han celebrado varias jornadas de trabajo cuyo objetivo ha sido el de reunir a todo el equipo directivo de nuestra corporación y juntos reflexionar sobre la marcha del Grup SERHS, su situación actual,

la implementación de estrategias y el diseño de retos de futuro. Estos encuentros en los que ha participado el staff directivo de todas las áreas operativas del Grupo contó con la participación de la Dirección general y, en especial, de nuestro presidente, Sr. Ramon Bagó, quien proyectó el espíritu y la visión a corto y largo plazo de la corporación.

Además, con el fin de ayudar a dinamizar y conducir estos encuentros se contó con la colaboración de especialistas en la materia y en el entorno de los recursos humanos y del management empresarial. Las sesiones concluyeron con una valoración muy positiva que permitió recoger también valiosas aportaciones de los participantes.

### Premio Empresa Socialmente Responsable

El Grup SERHS fue el ganador de la segunda edición de la empresa socialmente responsable 2005 concedido por el Plan de Conciliación de la Vida Laboral y Personal. Este plan, liderado por el Consejo Comarcal del Maresme, se engloba dentro de las acciones del Pacto para la Ocupación del Maresme en el que, además, del CCM, están representados 29 ayuntamientos

de la comarca, CCOO, UGT, PIMEC y FAGEM. El premio pretende ser un reconocimiento a las buenas prácticas laborales de las empresas de la comarca para avanzar hacia un modelo de relaciones laborales en el que se creen sinergias entre los intereses empresariales y los de los trabajadores y trabajadoras.

### Compromiso social y solidario

La SERHS se convierte en una empresa con compromisos sociales y solidarios que vela por el desarrollo de una política social con prestaciones e iniciativas para nuestro equipo humano – nuestro principal activo -. Así pues, cabe destacar una nueva iniciativa en el marco del "Programa anual de ayudas familiares 2004-2005". Se trata de una nueva línea que incluye la ayuda económica para inscripciones en guarderías, destinada a trabajadores con hijos menores de 3 años (por un valor total de 12.000 euros). También forma parte del programa la habitual concesión de becas para hijos universitarios de los trabajadores (dotado con 10.000 euros).

Pero el Grup SERHS también se compromete solidariamente con organismos de solvencia reconocida como la Fundación "Vicente Ferrer" con la que mantenemos una particular relación y compromiso. Cabe recordar la actuación que propició la apertura de un Centro para Niños Discapacitados en Kanekal (India), el patrocinio de la candidatura de Vicente Ferrer al Premio Nobel de la Paz en dos ocasiones y, actualmente, en el marco de los actos de celebración del 30 aniversario, se dispone a firmar un convenio de colaboración con un duración de tres años.

El Consejero de Grup SERHS, Sr. Josep Janer, acompañado por el Director adjunto de este organismo social, Sr. Moncho Ferrer, tuvo la oportunidad de visitar la Fundación Vicente Ferrer en el estado de Anantapur (India) y, en especial, - en la ciudad de Kanekal - el centro de rehabilitación para niños sordomudos financiado en parte por Grup SERHS, inaugurado el mes de enero de 2004, con motivo de la visita efectuada por el Consejero de Grup SERHS, Sr. Jaume Casals, a quien acompañó el Director del Área de Distribución y Logística, Sr. Antoni Palmada.

### Escuela de formación continua SERHS

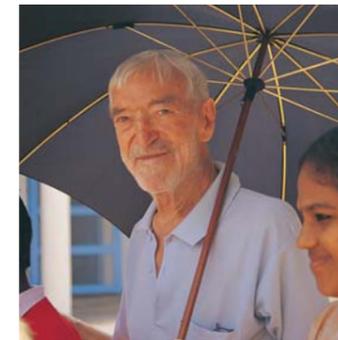
Puesto en marcha por el Departamento de Recursos Humanos de SERHS y por EUHT Sant Pol, se inició la primera etapa de la escuela de formación continua SERHS. Desde siempre, el Grup SERHS ha trabajado en este campo con la finalidad de satisfacer las necesidades formativas de los equipos humanos de nuestras empresas. Por esto, además del plan de formación anual, se ha materializado esta nueva iniciativa, la Escuela de Formación Serhs, que nace con la intención de ampliar el ámbito de actuación y así posibilitar al resto de empresas relacionadas con el Grupo la participación en las acciones de formación. De esta manera, hemos puesto al alcance de las empresas de la comarca del Maresme un amplio abanico de cursos de temática variada pensados para satisfacer sus necesidades de formación.

### Becas Grup SERHS- EUHT St. Pol

Grup SERHS en colaboración con la "Escola Universitària d'Hostaleria i Turisme de Sant Pol" (Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo) crearon un programa de becas para el curso 2004-2005, como una primera acción dentro de las actuaciones previstas en el programa del 30 aniversario. Su objetivo ha sido el de potenciar los estudios de turismo y dirección hotelera, siendo la cuantía del valor total de las becas del orden de 161.500 euros. Esto ha permitido adjudicar 5 becas para estudiar la Diplomatura de Turismo que cubren el 100% de su coste académico, 10.440 euros durante los 3 años de duración de la carrera, y también 5 becas para cursar la Diplomatura de Dirección Hotelera que, con una duración de 4 años, tiene el 50% del coste cubierto por la beca que es de 21.860 euros en total. En total 52.200 euros para Turismo y 109.300 euros para



El Consejero de Grup SERHS, Sr. Josep Janer, acompañado por el Director adjunto de la Fundación "Vicente Ferrer", Sr. Moncho Ferrer



Vicente Ferrer

«Grup SERHS se convierte en una empresa socialmente responsable que vela por el desarrollo de una política social con prestaciones e iniciativas hacia nuestro equipo humano, y también se compromete solidariamente con organismos de solvencia reconocida»



Dirección Hotelera. Para la concesión de estas becas se formó un tribunal mixto compuesto por el Grup SERHS y la EUHT St. Pol.

### Encuentros corporativos y comidas de fraternidad

Con la finalidad de fortalecer los vínculos de cooperación e información entre el equipo directivo de SERHS y las personas que forman el equipo humano de cada empresa, se inició un programa de visitas institucionales en el que se planteaba una reunión de todos los trabajadores de las empresas y el Equipo de dirección de Grup SERHS, con su presidente al frente. En este período se han visitado cinco centros de trabajo: ALLELAC, CORATAMA, TAMENFO, EQUIP TURIS y NAM-NAM. Una comida de fraternidad ponía el fin al encuentro que tenía lugar - in situ - entre todos los asistentes. A partir de esta experiencia se ha puesto de manifiesto un gran sentimiento de pertenencia y han florecido varias propuestas que han resultado enriquecedoras y provechosas para ambas partes.

### Formación y seguridad laboral

Las acciones formativas que promueve Grup SERHS giran entorno a la especialización sectorial y al desarrollo de los recursos humanos con el fin de orientar de forma adecuada las necesidades profesionales de la corporación.

El plan de formación 2004-2005 ha tenido un alto grado de participación de trabajadores, 1.300 personas, que entorno a un amplio temario de cursos sobre temas como el uso de las nuevas tecnologías, la prevención de riesgos laborales, la gestión de normativas ISO 9001 y técnicas de atención y venta, entre otros, han facilitado la actualización de sus conocimientos. En total, se han efectuado 21.000 horas lectivas.

El departamento de prevención de riesgos laborales también ha incrementado su actividad incorporando nuevos recursos y desarrollando protocolos de gestión para promover adecuadamente la formación y ejecución de los planes en nuestras empresas.

### CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL

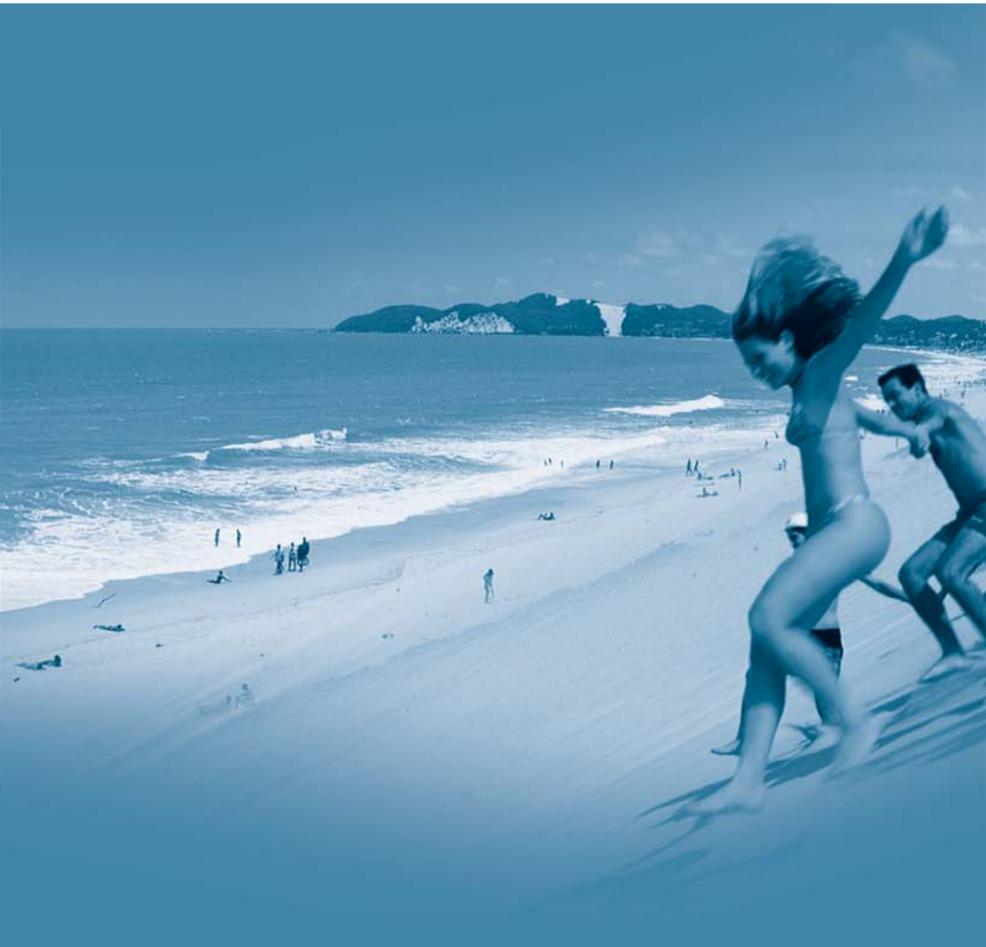
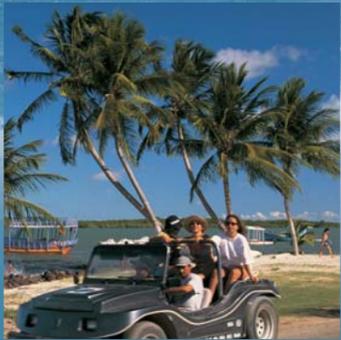
Avanzar bajo criterios de sostenibilidad en el campo de la conservación medioambiental forma parte cada vez más de nuestra cultura como empresa. En este sentido, cada una de nuestras áreas operativas y en función de su actividad específica ha iniciado y promovido actuaciones. Por ejemplo, Cuina SERHS está a punto de obtener la certificación ISO 14.001 – normas aceptadas internacionalmente- que tratan aspectos de gestión medioambiental y que supone un nuevo paso tras haber obtenido la certificación ISO 9001:2000 que acredita su alto nivel de calidad en el campo de los servicios de catering, como cocina central para colectivos y banquetes. También en nuestras empresas está vigente la aplicación de la recogida selectiva de materiales y consumibles así como el control de consumos y ahorros energéticos.

### DESARROLLO TECNOLÓGICO

Consientes de que el desarrollo tecnológico de nuestras empresas es una auténtica herramienta estratégica clave y de competitividad que incide directamente en la mejora de la gestión de nuestros procesos productivos, Grup SERHS, dedica una especial atención y recursos en su potenciación. Así, cabe destacar la notable inversión efectuada en la adquisición de medios informáticos, nuevo software específico, implementación de redes de comunicaciones y aplicaciones en el campo de Internet, entre otras actuaciones. Cabe remarcar especialmente la gran inversión que en estos últimos años se ha hecho en el área de Turismo y Viajes, donde la situación del mercado ha llevado a que la estrategia global de esta área de negocio pase por una gran integración de las nuevas tecnologías. Cabe mencionar que la visión que Grup SERHS tuvo hace unos años, nos ha permitido estar ahora en cabeza.

15





## PROYECCIÓN INTERNACIONAL



Con el objetivo de diversificar nuestra actividad económica, el Grup SERHS ha apostado por la internacionalización. Esta opción nos ha llevado a proyectar nuestras actividades hacia otros países, proyectos que actualmente tienen su concentración en Brasil, Marruecos y Turquía y que han dado una nueva dimensión a la filosofía de diversificación y expansión.

### SERHS Natal Grand Hotel

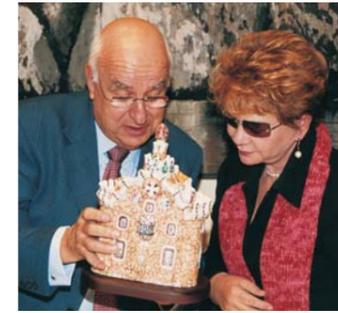
A través de la sociedad Alagamar Empreendimentos Turísticos, S.A., nuestra corporación está ultimando la construcción de lo que será su primer hotel en el extranjero y que está llamado a ser el mejor hotel del noreste de Brasil. Entrará en funcionamiento el próximo mes de noviembre de 2005.

Este moderno e innovador establecimiento ubicado entre las playas paradisíacas de Ponta Negra y Areia Preta, y su realización ha sido posible gracias a la gestión y el control de obras de nuestra empresa Equip Turis, S. A., adscrita al Área de Proyectos y Equipamientos.

El SERHS Natal Grand Hotel, con categoría 5 estrellas según los estándares europeos, es un "resort de alta calidad" que destaca por el alto nivel de sus servicios, la modernidad de los equipamientos y la amplitud de las instalaciones de las que dispondrá así como por la innovadora concepción arquitectónica del edificio, totalmente integrado en el espacio donde se sitúa, en una superficie de terreno de 20.000 metros cuadrados, a lo largo de la Vía Costeira de Natal, destinación conocida como la "Ciudad del Sol": una tierra que despierta pasiones por la hospitalidad de su pueblo. El hotel estará formado por 396 habitaciones todas ellas con vistas al mar y de distintos tipos (estándar, single, family room, junior suite y suite presidencial) con una capacidad para unas 1.000 personas.

Entre los distintos servicios que podremos encontrar en este establecimiento, uno de los que marcará más su personalidad y carácter será, sin duda, el centro de salud y belleza, Wellness Center, situado al lado de la piscina y en un extremo del hotel. Éste contará con siete salas destinadas a masajes y tratamientos, dos saunas, un jacuzzi, una piscina climatizada, ducha escocesa, baño turco, salón de belleza y un completo gimnasio con vistas al mar y tres jacuzzis exteriores en primera línea de playa.

En el espacio exterior destacan las instalaciones de las piscinas tematizadas así como la cuidada jardine-



Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS, con la Gobernadora del estado de Rio Grande do Norte, Sra. Wilma da Faria.



El presidente de Grup SERHS, Sr. Ramon Bagó, con el Secretario de Estado de Turismo de Rio Grande do Norte, Sr. Nelson Hermógenes de Medeiros Freire.

Este moderno e innovador establecimiento está ubicado entre las playas paradisíacas de Ponta Negra i Areia Preta



El Director General del SERHS Natal Grand Hotel, Sr. Jan von Bahr, y la Directora de ventas para el área de Brasil y América, Sra. Silvia Hernández, con el vicepresidente primero de Grup SERHS, Sr. Jordi Bagó.



ría y vegetación que las envuelve. También podremos encontrar un espacio especialmente creado para distintas prácticas deportivas. En el entorno del hotel también se podrán practicar deportes acuáticos así como fútbol playa, voley playa, bolos, etc. Se realizarán programas de actividades diurnas y nocturnas en cada una de las zonas para adultos y niños.

También cabe resaltar la amplia y variada oferta de restauración. En el SERHS Natal Grand Hotel habrá distintos ambientes: un restaurante buffet, los restaurantes temáticos y el Snack bar. En total podrán dar cabida a unos 600 comensales. La Cafetería, el Welcome Bar y el Piano Bar son también zonas de ocio con un ambiente propio.

El hotel cuenta con amplios espacios multifuncionales indicados para la realización de celebraciones, reuniones y grandes convenciones de empresa y también actos de tipo lúdico. También podemos encontrar una sala de convenciones especialmente diseñada para la realización de reuniones en la que se ha previsto un gran espacio versátil panelable que puede dar cabida a 600 personas y que dispone de un alto nivel de equipamiento técnico y audiovisual. Asimismo, y con la finalidad de realizar actuaciones musicales, conferencias y todo tipo de programaciones, se ha construido un espacio específico, la Sala de Fiestas, que tendrá una gran importancia dado su nivel de equipamiento y polivalencia. Éste cuenta con una superficie de 700 m<sup>2</sup>, aptos para acoger a 350 personas. Estas instalaciones se completan con distintas salas para albergar pequeños acontecimientos de entre 50 y 10 personas y una magnífica sala de exposiciones de 520 m<sup>2</sup> que permite desarrollar desde presentaciones de productos hasta pequeñas ferias de muestras y exposiciones de arte.

La calidad distintiva en el trato, los servicios y la atención personalizada de este establecimiento configuran un carácter singular y único que se espera que transmita una auténtica sensación de diferenciación así como un innovador concepto de hospitalidad.

Cabe destacar la ubicación del hotel a 500 m. del Centro de Convenciones de Rio Grande do Norte, a 10 Km. de la capital, Natal, y a 12 Km. Del aeropuerto internacional Augusto Severo. Rio Grande do Norte es un estado relativamente pequeño (53.000 Km<sup>2</sup>), con 400 km. de costa y con unos dos millones y medio de habitantes. 410 km. de playas, temperaturas de 22 a 30 grados durante todo el año, con más de 300 días de sol anuales y una alto índice de seguridad, son algunos de los principales atractivos de la zona donde la calidad de su atmósfera es la más recomendada del mundo, según la NASA.

### Parnamirin, centro logístico

Por otro lado, Grup SERHS adquirió en la población de Parnamirin un terreno de 110.000 m<sup>2</sup> con unas instalaciones de 30.000 m<sup>2</sup> que tienen que posibilitar la puesta en marcha de un centro de operaciones para que, una vez construido el hotel, podamos desplegar una importante transferencia de nuestros conocimientos técnicos y experiencias en el campo de la distribución y el suministro de productos de consumo y servicios para la hostelería y los colectivos que podrán facilitar enormemente la gestión y la explotación de los negocios turísticos. Estas dos iniciativas tienen que consolidar el inicio de un importante proyecto para la generación de puestos de trabajo en la zona.



### RAHAL CÂTRING -GRUP SERHS

Dentro del marco de la política de alianzas y nuevas implantaciones de negocio, Cuina SERHS estableció un amplio acuerdo estratégico con el grupo empresarial Rahal Maitre Traiteur Manzeh Diafa, con sede en Casablanca . Esta entidad mercantil, con más de 50 años, es una de las empresas marroquíes más destacadas en el sector del catering, lo que propició la constitución de una sociedad llamada RAHAL CÂTRING -GRUP SERHS, que ha permitido desarrollar varias iniciativas en este sector.

La experiencia y la implantación de RAHAL en el continente africano, combinada con el importante know how de Cuina SERHS, han hecho que en el campo del servicio de catering para celebraciones y restauración colectiva, se disponga actualmente de un amplio portafolio de servicios altamente cualificados.

Nuestra actividad se inició en uno de los centros más emblemáticos de la ciudad de Casablanca, el conocido edificio Tecnopark, uno de los centros tecnológicos y empresariales con más importancia del reino de Marruecos, que acoge en sus instalaciones a más de 120 sociedades de todos los sectores. Allí se han instalado toda una serie de servicios como: la cafetería snack bar, el self restaurante y la explotación de un restaurante gastronómico.



**Actualmente, la plantilla de Grup SERHS en Marruecos es de más de 140 personas, lo que permite atender el servicio diario de 5.545 comidas.**



La gestión de estos centros de restauración y su crecimiento futuro pivotan entorno a una Cocina Central que suministra a los distintos servicios ubicados en este edificio al mismo tiempo que también ejerce la función de espacio docente y pedagógico, donde se imparten clases de formación continua para los trabajadores del mismo centro y, al mismo tiempo, para alumnos procedentes de distintas escuelas de Marruecos. Esta cocina-centro de trabajo se ha pensado y equipado para atender, además de los mencionados servicios del "Tecnopark", a las necesidades propias de un servicio externo y transportado.

En el transcurso de estos primeros ejercicios han sido muy notables los acuerdos realizados con universidades, escuelas y empresas de prestigio. Cabe destacar el servicio que ofrecemos a Al Akhawaym University de Fez que cuenta con 4 restaurantes que dan servicio diariamente a 1.200 alumnos, las empresas Lear Corporations y Yazaki Marruecos situada en la Zona Franca de Tánger. Las escuelas superior textil Ecole Superieure des Industries de Textile et de l'Habillement (ESITH), Hassania des Travaux Publics e Ifrane School, entre otras entidades.

Actualmente, la plantilla de Grup SERHS en Marruecos es de más de 140 personas, lo que permite atender el servicio diario de 5.545 comidas.



### CASIO TOURS

Turquía es actualmente un país en crecimiento y con una industria turística emergente, cada vez con mayor proyección e importancia para los países que definen los flujos turísticos internacionales. La OMT prevé que este crecimiento sea a un ritmo del 10% anual. Entre los años 1999 y 2001, Turquía ha más que doblado el número total de turistas y ha multiplicado por tres sus ingresos por el turismo. Pero es a partir del año 2000 cuando empieza a aparecer un incremento de auténtica importancia en la recepción del número de turistas.

Esta realidad ha llevado a que el Área de SERHS Turismo y Viajes de Grup SERHS, juntamente con su partner Natalie Tours, haya adquirido la mayor parte de Viajes CASIO TOURS, uno de los receptivos líderes en este país y con mayor implantación, que cuenta con una dilatada experiencia y un know how forjado durante sus 12 años de trayectoria en el sector.

Esto ha propiciado el hecho de poder disponer de una red de oficinas en Estambul – donde está la sede –, en Marmaris y Antalya. Cuando se inicia la temporada se hace notorio el movimiento de recepción de pasajeros venidos sobretodo de la Federación Rusa así como de otros países europeos con los que trabaja el Área de SERHS Tourism. Por ello, se ha elaborado un primer catálogo "Verano 2005" de la mano de Natalie Tours dedicado a la oferta de sol y playa.

### OTRAS ACTUACIONES

Además, y en esta línea, cabe mencionar la realización, desde hace años, de viajes de prospección a la República de la China. Durante este ejercicio se han hecho prospecciones en Beijing y Shanghai, entre otros.



**Turquía es actualmente un país en crecimiento y con una industria turística emergente cada vez con mayor proyección e importancia para los países que definen los flujos turísticos internacionales.**





## EL TEJIDO ECONÓMICO Y EL GRUP SERHS

20

**Tenemos la voluntad de estar presentes en el conjunto del tejido empresarial del país.**

En la foto superior, de izquierda a derecha: Sr. Joan Manuel Basañez, vice-presidente primero de la Cámara de Comercio de Barcelona; Sr. Jordi Portabella, Tinent alcalde de Turismo del Ayuntamiento de Barcelona; Sr. Raimon Martínez Fraile, Secretario General de Turismo; Sr. Josep Lluís Bonet, presidente de Fira de Barcelona; Sr. Josep Huguet, Consejero de Comercio, Turismo y Consumo; Sr. Miquel Valls, presidente de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona, y Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS.

Grup SERHS mantiene relaciones con un amplio abanico de organismos públicos y privados, entidades e instituciones con la sólida voluntad de estar presentes e implicados en el conjunto del tejido empresarial de nuestro país. Entre otros, cabe mencionar la participación en la Cámara Oficial de Comercio Industria y Navegación de Barcelona, Fomento del Trabajo, Fira de Barcelona, MAPFRE así como recientemente en la creación de la "Associació d'Empreses de Distribució i Logística de Begudes i Alimentació de Catalunya" (ADISCAT), la primera del Estado español en este ámbito.



Consejo de la Delegación en el Maresme de la Cámara de Comercio de Barcelona. De izquierda a derecha: Pere Aragonès, Joaquim Borràs, Jordi Ferrer, Josep Espigol, Miquel Valls, Ramon Bagó, Josep Filbà, Santiago Sans, Josep Noé y Jordi Ten.



El presidente de Fira de Barcelona, Sr. Josep Lluís Bonet y el presidente de Grup SERHS, Sr. Ramon Bagó.



# GRUP SERHS INFORME DE ACTIVIDADES 2004



# SERHS DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA



22



Equipo directivo del área

SERHS Distribución, con una notoria presencia en Cataluña, Valencia y Murcia, ha incrementado de nuevo su cartera de clientes, incorporando un mayor número de productos, de referencias y de marcas propias. De esta forma se ha visto reforzado enormemente su posicionamiento como gran plataforma de distribución integral, con capacidad para emprender nuevos retos. Los objetivos actuales son: alcanzar una mayor cuota de mercado, mejorar el servicio al cliente y reafirmar la confianza mutua con los principales proveedores.

### EMPRESAS PARTICIPADAS:

#### Distribución de Bebidas, Alimentación y Productos de Limpieza

- Barcelonesa de Begudes, S.L.; Cobrama, S.L.; Coratama, S.A.; Dibama, S.A.; Dimarser, S.L.; Eudivasa, S.L.; Facilcar, S.L.; Ponentser, S.L.; Port Parés S.L.; Tramuntanaser, S.L.

#### Distribución de fruta y verdura:

- Allelac, S.L.

#### Distribución de congelados, refrigerados y alimentos frescos:

- Nam Nam, S.L.

#### Central de Compras:

- Cediserhs, S.L.



## SERHS DISTRIBUCIÓ



**Esta área ha visto notablemente aumentado su ámbito de implantación que se ha ampliado por todo el arco mediterráneo (Cataluña, Valencia y, ahora, Murcia). Ha incrementado, así, su cartera de negocio incorporando nuevos clientes y un mayor número de productos y referencias.**

### SERHS DISTRIBUCIÓN

El año 2004 ha sido para el Área de Distribución y Logística un período de consolidación de los distintos proyectos iniciados, tanto en la referente a la extensión en su ámbito de implantación territorial como en la mejora de su catálogo de servicios, fortaleciendo así las 13 plataformas distintas de distribución y comercialización que integran esta área.

Por otro lado, se ha incrementado notablemente la gama de productos de alimentación denominados "CEDI", que ya cuenta con un total de 225 artículos que comprenden cada vez más tipologías de productos dentro de las bebidas, la alimentación y los artículos de limpieza. Este es el caso de las marcas de leche "Itelat", el cava R. Romeu Torner, la gaseosa Joia o los vinos Vega Barzan, Vega Orgaña, Vega Taradell, por citar algunos productos de la familia de las bebidas. En el campo estrictamente alimentario están las marcas CEDI, como el Oli Or Groc, que permiten ofrecer a los profesionales una excelente relación calidad-precio y que responden a los parámetros fundamentales de esta gama de productos centrados en la solvencia, experiencia, reconocimiento, honestidad y servicio.

Durante este ejercicio 2004 ha sido en el segmento de los artículos de limpieza donde hemos incorporado un mayor número de productos nuevos bajo la denominación ECONET o ADEPT, que nos ha facilitado poder ofrecer a nuestros clientes, concretamente a los del segmento de la restauración, una gama integral de referencias dentro de este ámbito.

Los acuerdos suscritos con marcas de reconocido prestigio como por ejemplo BONKA, nos han permitido crear un producto especializado en el mundo del café que está apoyado por personal técnico y experimentado - gracias a la formación recibida y a los medios aportados por Nestlé - y que posibilita poder ofrecer un auténtico valor añadido a nuestro servicio. En esta línea cabe señalar los importantes acuerdos con Gallina Blanca, Nestlé, el Grup Vichy Catalán o Reckitt Benckiser, entre otros.

El rigor y la profesionalidad en la gestión han configurado el carácter y la personalidad de esta área que mantiene unas magnitudes suficientemente relevantes, dado que distribuye más de 21 millones de bultos, dispone de 165.000 m2 de instalaciones, un parque móvil de 650 vehículos y un entusiasta equipo humano de 800 personas, que se encargan del servicio a 25.000 clientes.

Actualmente, SERHS Distribución cuenta con una importante gama de 3.000 artículos en su catálogo, con una

gran variedad de formatos, precio y calidad dirigido a los sectores de la hostelería, los colectivos, la restauración, los bares y cafeterías, con la vocación de presentar cada vez más un servicio lo más integral posible.

En este ejercicio, PONENTSER, S.L. adquirió el fondo de comercio de una distribuidora en las poblaciones de Alhama de Murcia, Totana y Librilla. Ahora este servicio se realiza desde el nuevo almacén en el municipio de Lorca (Murcia). COBRAMA, S.L., que tiene su sede en la ciudad de Vic (Osona), ha incorporado a su red de distribución la zona que hasta ahora tenía una distribuidora en Ripoll. Esto ha permitido ampliar el servicio de distribución a todas las poblaciones de la comarca del Ripollès.

En lo relativo a la empresa TRAMUNTANASER, S.L., también ha ampliado su fondo de comercio a raíz de la incorporación de una sociedad de Palamós.

Además de la celebración en Barcelona de la Feria-Muestra Exposerhs, de la que hemos hablado anteriormente, cabe recordar nuestra presencia habitual en las Ferias de Sant Narcís de Girona. En esta área ha sido muy acentuada, desde su aprobación, la rápida aplicación de la nueva imagen corporativa de SERHS. Si desde el principio reflejó en la línea de papelería, folletos y catálogos, después evolucionó hacia la uniformidad del equipo comercial tanto a nivel de preventistas como de repartidores y más tarde al personal de los departamentos de logística y almacenes. Ahora lo podemos ver a nivel de rotulación en su gran parque móvil - más de 650 vehículos en todo Grup SERHS - tanto en lo relativo a los coches comerciales como a los camiones. Esta acción de imagen ha supuesto un auténtico salto cualitativo para el área y también una importante potenciación de la marca, SERHS Distribución, en todo su ámbito de implantación. Durante este ejercicio 2004 también se ha iniciado una nueva fase de este proceso que es la aplicación de los criterios de identidad corporativa y de la marca del área en sus instalaciones (fachadas y espacios exteriores de los almacenes). Este proceso tendrá continuidad durante todo el año 2005 y tiene prevista su finalización en febrero de 2006, coincidiendo con el final de los actos de conmemoración del 30 aniversario de la SERHS.



23







# SERHS TURISMO Y VIAJES



Equipo directivo del área

Esta área de negocio, dedicada a la recepción y emisión de turismo, es una de las más significativas del Grup SERHS. A lo largo de este ejercicio y de acuerdo con la gran transformación que vive el sector turístico, esta área ha sido objeto de adaptación a las nuevas necesidades del mercado con el objetivo puesto en actualizar nuestra capacidad de comercialización según los nuevos requisitos de la demanda y en la implantación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación para ganar ventaja competitiva. Esta es, pues, la realidad actual de esta área que opera bajo la marca comercial de SERHS Tourism.

### EMPRESAS PARTICIPADAS:

- Casio Tours; - Jochie Catalunya, S.L.; - SERHS Tourism, S.A.; - SERHS Turismo Ibèrica S.A.; - Seturbrasil, S.A.; - Turismo y Mar, S.A.; - Viatges SERHS Hotels, S.A.; - Viatges Soliesquí, S.A.; - Viajes Rhodasol, S.A. (Rhodasol-Turimar); - Viatges Tropikal Tours, S.A.



## SERHS TOURISM



### SERHS TOURISM

SERHS Tourism es la marca que mantiene la relación comercial con todos los operadores turísticos internacionales y nacionales, actuando como paraguas de todos los operadores adscritos a esta área, tanto las agencias de viajes que hacen la función de receptoras como de aquellas que actúan como mayoristas. Pertenecen, pues, a esta división las compañías Viatges SERHS, S.A., Jochie Catalunya, S.L., Viatges Tropikal Tours, SERHS Turismo Ibèrica, S.A. y, como especialista en turismo de nieve y de montaña, Viatges Soliesquí, ubicada en Andorra y que no sólo trabaja en este país sino también en la emisión de turistas a las Islas Canarias. También la mayorista Viatges Rhodasol, S.A. y Turismo y Mar, S.A., depositaria de las marcas "Rhodasol-Turimar", y la reciente incorporada Casio Tours con sede en Estambul (Turquía).

Desde hace un año esta área ha estado trabajando con herramientas más avanzadas en la gestión de la información. Ha sido en este estadio donde ha desarrollado la creación de nuevos Webs y ha trabajado para la implantación de nuevos portales de venta B2B como [www.serhstourism.com](http://www.serhstourism.com), o el [www.rhodasol.turimar.es](http://www.rhodasol.turimar.es), que comportó el despliegue de una singular campaña bajo la leyenda "Rhodasol-Turimar@vanza+". Actualmente y como fruto de estas iniciativas, el área dispone de una amplia red que actúa de forma integrada como auténticas bolsas de inventario de producto turístico que ofrecen sus servicios, mediante interfaces de Internet o integrándose en sus propios sistemas de información. Todas ellas responden a una voluntad de amplia prestación de servicio que va desde una visión global – como grandes mayoristas – hasta una especialización para determinados mercados, con tipos de productos tematizados. Así, el área dispone de una amplia y variada oferta que comprende playas y costas, montaña y nieve, circuitos, excursiones, reuniones de empresa, convenciones y ofertas específicas vinculadas al mismo Grup SERHS como son la propuesta de hoteles de interior o los Vilars Rurals.

El ámbito de implantación de SERHS Tourism se extiende a lo largo de toda la costa mediterránea desde la Costa Brava hasta Huelva, las Islas Baleares, las Islas Canarias, Andorra y Turquía. Esta área, que cuenta con una trayectoria de más de 25 años y un importante know how adquirido, está formada por un equipo humano de casi 300 personas que se incrementa notablemente durante la temporada de verano. Cabe señalar que si bien los principales mercados con los que trabaja esta área son del Estado español, también cabe destacar los de la Federación rusa, Holanda y el Reino Unido. En este punto es muy notable el peso del turismo que proviene de la Federación rusa ya que es el que realiza una estada media más elevada, cercana a los 12 días.

Por otro lado, SERHS Tourism ha incrementado notablemente las acciones de promoción de su catálogo de



producto, participando en la mayor parte de ferias turísticas europeas, (ITB de Berlín, World Travel Market de Londres, FITUR en Madrid, ...) y organizando acontecimientos puntuales, como la celebración del Congreso de Natalie Tours, que tuvo lugar el pasado mes de marzo de 2005, en Benalmádena, en la Costa del Sol. Se trata de un encuentro tradicional que reúne a cerca de 300 agentes de viajes y vendedores de mostrador rusos, colaboradores de nuestro partner Natalie Tours, con quien realiza también una importante acción dentro del marco de la feria MITT de Moscú, donde presentó su catálogo "Holidays Spain". Este catálogo presenta una oferta de alojamiento integrada para 425 establecimientos y comprende un total de 12 costas.

**Casio Tours**, el operador recientemente incorporado a SERHS Tourism, con sede en Estambul y delegaciones en Antalya y Marmaris, goza de una notable experiencia y know how en el sector turco, destacando por ser una de las agencias receptoras líder con mayor implantación en el mercado.

Esta agencia ofrece sus servicios no sólo en el mercado ruso, que se prevé que tendrá un peso muy significativo, sino que también se prevé que en sucesivos ejercicios tenga una destacada presencia del resto de TTOO europeos con los que trata SERHS Tourism.

La búsqueda de nuevos mercados hace que SERHS Tourism no haya escatimado esfuerzos para posicionarse en mercados emisores emergentes de gran importancia futura. Este es el caso de su continuada presencia en países como China o en nuevos países del Este como la República de Kazakistán.

**Viatges Soliesquí, S.A.** ostenta una posición de liderazgo en el Principado de Andorra con una de las agencias de viajes más importantes en la recepción de turistas tanto en verano como en la temporada de invierno, representando a importantes operadores como Natalie Tours o Snoeyink que han posibilitado la venta de productos turísticos relacionados con la nieve y la montaña.

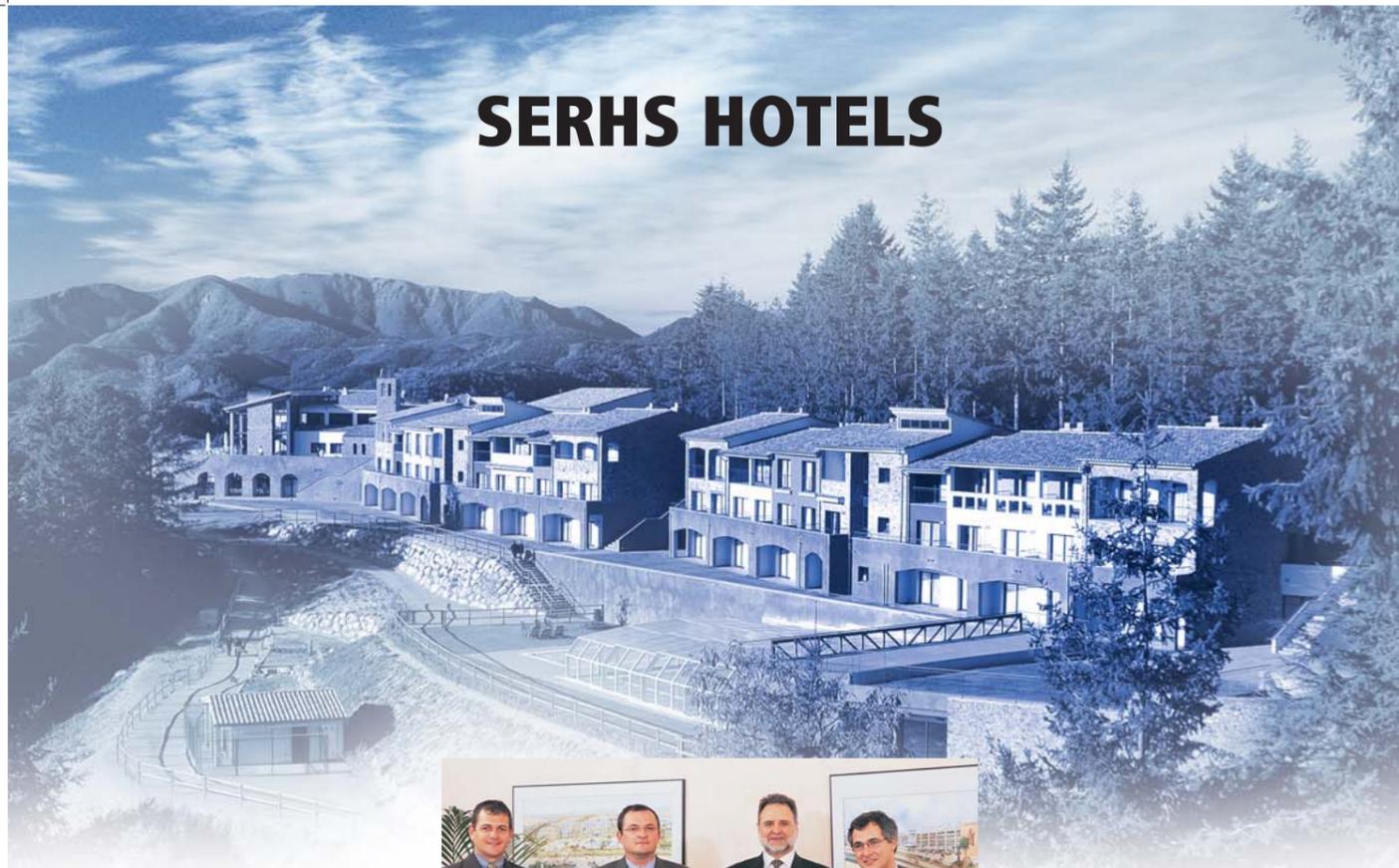
**Viajes Rhodasol, S.A.** (RHODASOL-TURIMAR) es un tour operador con sede en Zaragoza que desde el año 2001 forma parte de esta área. Cabe señalar la continua evolución del innovador proyecto "Rhodasol-Turimar@Avanza+", que fue presentado durante la Feria Internacional de Turismo de Madrid (FITUR) en enero de 2004 y que actualmente se encuentra en plena operativa. Más de 100.000 camas conforman el producto que el portal pone a disposición de 6.500 agencias de viaje minoristas lo que ha hecho que, junto con su experimentado equipo de profesionales, haya sido galardonada por undécima vez consecutiva con el "Premio Agentravel", a la mayorista más destacada en la venta de estancias en la Península.

Para reforzar este nuevo soporte se ha establecido una línea telefónica 900 gratuita para reservas, se ha trabajado en la integración de Webs XML on line, se ha creado un potente Call Center y se ha ampliado su implantación territorial con nuevos delegados cubriendo así todo el Estado español.

**Fantasy Tours** se ha convertido en la marca especializada, adscrita a Viatges Rhodasol, S.A., centrada en la oferta de las Islas Baleares.

Des esta área cabe mencionar que los esfuerzos realizados en la implantación de las nuevas tecnologías ha conllevado la constatación ya de un incremento en el volumen de contratación y reservas de estancias "online" mediante estos nuevos portales de venta por Internet de forma muy importante. Así, podríamos decir que del 1,5% respecto al total de reservas efectuadas en el año 2003, hemos pasado al 13% en este ejercicio 2004 y la proyección para este año 2005 se prevé que sea del orden del 23%, una cuarta parte del total de las reservas efectuadas.

# SERHS HOTELS



Equipo directivo del área



Una gran diversidad de establecimientos de alojamiento integra esta área de nueva creación que permite ofrecer una oferta variada de ocio vacacional de acuerdo con su tipología y ubicación. Vilars Rurals, hoteles de playa, interior y montaña, junto con otros especializados en el turismo de reuniones conforman una oferta de 1.750 habitaciones con una capacidad de 4.000 camas. Sobresale por su modernidad el SERHS NATAL Grand Hotel, llamado a ser la "Joya de la Corona" de Grup SERHS en el extranjero.

### EMPRESAS PARTICIPADAS:

- Apartaments SERHS Holiday Center (Sakistes, S.A.); - Hotel SERHS Corona (Caronia, S.A.);
- Hotel SERHS Maripins (Hotel Maripins, S.A.); - Hotel SERHS Oasis Park (Hotel Kent, S.A.); - Hotel SERHS Pirineus (Incasup 2002, S.L.);
- Hotel SERHS Ski Port del Comte (Ecobegudes del Vallès, S.L.); - Hotel SERHS Sorra Daurada (Sorra Daurada, S.A.);
- SERHS Natal Grand Hotel (Alagamar E. T., S.A.); - Vilar Rural de Cardona (Canigoser, S.L.);
- Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm (Montsenyer, S.L.); - Vivahotel S.D.H., S.A.



## HOTELS SERHS



Durante este ejercicio 2004 y dado su volumen de operaciones, se ha creado el área operativa de "SERHS Hotels" que engloba toda la oferta de alojamiento adscrita a Grup SERHS. La tipología y ubicación de estos establecimientos ha permitido clasificarlos como vacacionales, rurales, de interior y montaña. También forma parte de este grupo el SERHS Natal Grand Hotel que el próximo mes de noviembre de 2005 entrará en funcionamiento en el estado de Rio Grande do Norte, en Brasil.

Con una personalidad propia, de acuerdo con su tipología, estos establecimientos ofrecen un alto nivel en la relación calidad-precio, acentuando el servicio y la atención al cliente. Por esto, el área ha reforzado de forma considerable su estructura organizativa, incorporando a nuevos profesionales y desarrollando con otras áreas operativas de Grup SERHS importantes sinergias en beneficio de los departamentos de Food and Beverage, Servicio técnico, Marketing y Comercial.

En estos momentos están adscritos un total de 11 establecimientos, 10 de los cuales son de propiedad y sólo el Hotel SERHS Campus es el único que está en régimen de gestión y explotación. En total suman 1.750 habitaciones lo que permite comercializar 4.000 camas.

Los Vilars Rurals se han convertido en un proyecto innovador en el ámbito turístico y hoy, a punto de iniciar las obras del tercero, forman una red de establecimientos hoteleros, con sello y carácter propios, dedicados al disfrute del turismo rural, activo y participativo en contacto con la naturaleza y pensados para el turismo familiar. Este proyecto, que tiene la voluntad de contribuir al reequilibrio territorial de Cataluña, quiere dar a conocer la realidad de la vida y de las costumbres rurales del interior del país, acentuando el trato amable y casero y facilitando al cliente un amplio abanico de actividades que aporten valores añadidos a su tiempo de ocio y vacaciones.

Con el Vilar Rural de Cardona (El Bages) ya en marcha, fue inaugurado oficialmente el día 13 de noviembre de la mano de la Hble. Consejera de Salud, la Sra. Marina Geli, en representación del Presidente de la Generalitat de Catalunya, el Vilar Rural de Sant Hilari (La Selva), municipio de reconocida tradición turística.

Los Vilars, concebidos para ubicarse cerca de lugares o pueblos de remarcado interés natural, paisajístico o monumental, han sido diseñados teniendo en cuenta los criterios de sostenibilidad e integración medioambiental con el entorno. Cabe destacar la gran aceptación que ha tenido en el mercado este nuevo concepto de alojamiento, especialmente entre los clientes particulares, la mayor parte familias con niños. También para celebraciones de reuniones de empresa y seminarios, segmento que busca nuevas sensaciones y vivencias en un marco tranquilo y de confort.

El Vilar Rural de Cardona (El Bages) fue inaugurado el mes de mayo de 2003 y está ubicado en una colina dominando la profunda valle de la Vall del Cardener, delante del núcleo urbano y del Castillo de Cardona, gozando de unas vistas impresionantes: el Port del Comte, la sierra del Cadí, la sierra de Busa, el Pedraforca, Rasos de Peguera, la sierra de Queralt y Montserrat. Dispone de 100 habitaciones, restaurante, salas para reuniones, piscina cubierta climatizada, una pequeña granja y un huerto, entre otras instalaciones. Está cerca del Parque Cultural de las Minas de Sal.

El Vilar de Sant Hilari Sacalm (La Selva) está situado en medio de una superficie de 15 hectáreas y en un entor-

no paisajístico magnífico, formado por las Guilleries y el Montseny. Este nuevo Vilar que presenta, como todos, la estructura de un pequeño pueblo, dispone de 93 habitaciones, salas de reuniones, piscina climatizada, gimnasio, spa, salas de lectura así como también un pequeño huerto y una granja para el disfrute de los niños. Esta realización ha supuesto una inversión de 9 millones de euros. Prima el protagonismo del agua en los servicios del Vilar, como elemento simbólico y tradicional de Sant Hilari, conocido como el pueblo de las 100 fuentes.

El Vilar Rural de Arnes (La Terra Alta) que será el tercer establecimiento de la red, iniciará muy pronto su construcción en un terreno de 40.000 m2 rodeado de olivos y con vistas al municipio de Arnes – pueblo declarado de interés cultural en la categoría de conjunto histórico – donde destaca su monumental ayuntamiento renacentista construido en el año 1564. Este Vilar Rural también está muy cerca de uno de los espacios naturales de mayor importancia de todo el país, el Parque Natural de los Puertos de Besit, de gran belleza y valor paisajístico.

### Los Vilars Rurals, sede ideal para la celebración de reuniones de empresa.

Han sido muchas las empresas y los colectivos que han utilizado los Vilars como sede para celebrar reuniones de trabajo y encuentros. Así, en el Vilar Rural de Cardona, han estado presentes Gillette, Braun, Subaru/Prodrive, Dosimec, DW Plastic, Dreams and Adventure, Fundación ESADE, o el Consorci Hospitalari de Catalunya, entre otras. En cuanto al Vilar Rural de Sant Hilari de Sacalm han utilizado este marco las empresas: Innoxrom, S.A., Fundació Turística de Santa Susanna, Patronat de Turisme Costa Brava, Font Vella y el Consejo Comarcal de La Selva, entre otras.

Hoteles vacacionales, también llamados de "sol y playa", están situados en la Costa del Maresme, en los municipios de Malgrat de Mar, donde tenemos los establecimientos: el hotel SERHS Maripins\*\*\*, de 197 habitaciones y el Hotel SERHS Sorra Daurada\*\*\* con 285 habitaciones, ambos a sólo 100 metros de la playa; y en Calella, el hotel SERHS Corona\*\*\* que dispone de 193 habitaciones y el hotel SERHS Oasis Park\*\*\*, con 219 habitaciones que durante la temporada 2005 se comercializará sólo en régimen de "todo incluido". También cabe añadir como nuevo establecimiento la adquisición realizada durante el ejercicio 2004 de los apartamentos SERHS Holiday Center\*\*\* que ofrecen 99 apartamentos con distintas capacidades y que está comercializado básicamente a través de tour operadores. Con esta nueva incorporación, los hoteles vacacionales de Grup SERHS suman una capacidad superior a las 2.000 camas, viendo así incrementada su capacidad de explotación y sus sinergias operativas de gestión.

Dos son los establecimientos que gozan de la denominación de **Hoteles de interior y de montaña**: el hotel SERHS Ski Port del Comte (Solsonès) y el hotel SERHS Pirineus, en Maçanet de Cabrenys (Alt Empordà).

El hotel SERHS Ski Port del Comte es un establecimiento de montaña totalmente reformado, situado a pie de pistas de la estación de esquí que llevan el mismo nombre. Este hotel es apreciado por el turismo familiar especialmente del área metropolitana de Barcelona por su proximidad. Dispone de 36 habitaciones y de una amplia oferta de restauración (restaurante, self-service, snack-bar con terraza y cafetería). El hotel SERHS Pirineus, ubicado en el centro del núcleo medieval de Maçanet de Cabrenys, ha sido restaurado con respeto, conservando el encanto de sus orígenes y al mismo tiempo incorporando las comodidades y los servicios propios de los tiempos actuales. Dispone de 24 acogedoras habitaciones así como de un restaurante en el que se puede disfrutar de una gastronomía tradicional y creativa. Complementan esta instalación una sala de estar y una amplia zona ajardinada con piscina y zona de aparcamiento propia.



## SERHS HOTELS

### GRUP SERHS INFORME ANUAL 2004

### SERHS Campus: hotel para reuniones, congresos y convenciones.

Se trata de un establecimiento de categoría cuatro estrellas dirigido básicamente al mundo de las reuniones de empresa y de negocio, ubicado en el recinto de la Universitat Autònoma de Barcelona (Bellaterra), y que estamos gestionando desde hace 2 años. Situado a tan sólo 25 minutos del centro de Barcelona y a 30 minutos del aeropuerto del Prat, ofrece un alto nivel de servicios y de calidad que podemos encontrar en las 104 habitaciones y en los restaurantes, cafetería y salas de reuniones que forman parte de este complejo.

SERHS Natal Grand Hotel, llamado a ser la "Joya de la Corona de Grup SERHS", está finalizando su construcción en la ciudad de Natal, en el estado de Rio Grande do Norte en Brasil. Éste, que será el primer hotel del Grupo en el extranjero, de categoría 5 estrellas – según estándares europeos –, será el hotel con más capacidad en este estado, con 396 habitaciones y cerca de 1.000 plazas. Destaca por su ubicación en primera línea de mar, en plena Via Costeira, delante del Parque das Dunas, entre las paradisíacas playas de Areia Preta y Ponta Negra, con una superficie de 20.000m2. El hotel será inaugurado el mes de noviembre del año 2005.

# SERHS PRODUCCIÓN Y GESTIÓN ALIMENTICIA



30



Equipo directivo del área

Con la vocación de ofrecer un servicio integral en el ámbito de la hostelería y los colectivos, esta área presenta un diversificado portafolio de productos que engloban la restauración socio-sanitaria, el servicio de catering, la gestión integral de cocinas para la hostelería y la producción de pan o derivados. Por otro lado, su gran capacidad operativa ha facilitado nuevos proyectos tanto a nivel internacional – éste es el caso de Rahal Catering - Grup Serhs, S.A.R.L. en Marruecos, como a nivel nacional, materializando la restauración y adecuación de Castell Jalpí (Arenys de Munt) como centro de reuniones y celebraciones. También cabe mencionar la consolidación del sistema de cocina EUDEC pensado para facilitar la gestión en este ámbito.

### Empresas participadas: Gestión alimenticia

- Cuina Serhs, S.L. (Arc's Catering); - Rahal Catering - Grup Serhs, S.A.R.L.; - Gaudium Serhs, S.L.; - Sànitia Serhs Serveis, S.L.

### Producción alimenticia

- Patrimobel, S.A. (Eudec); - Tamenfo, S.A.



## SERHS ALIMENTACIÓ



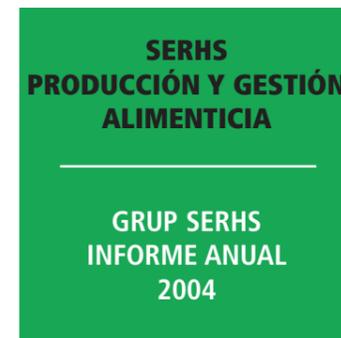
### GESTIÓN ALIMENTICIA

Las actividades de negocio de esta área están estructuradas atendiendo a cada tipo o familia de cliente. Así, podemos encontrar adaptado a los sectores de la hostelería y los colectivos, la prestación propia del servicio de catering. Sus valores se tienen que buscar en la experiencia en el campo de la gestión de servicios in situ en cada centro operativo y transportados gracias a la disponibilidad de un equipo humano que supera los 800 profesionales y que ha permitido realizar un volumen de servicio, durante el ejercicio 2004, de 8.000.000 de comidas.

El área cuenta con 4.000 m2 de instalaciones propias y con un parque móvil de 50 vehículos, distribuidos entre los centros de Pineda de Mar, Arenys de Munt, Vilassar de Mar, Casablanca y Rabat. La flexibilidad en la producción y la polivalencia de funciones, apoyada por la cada vez más notable incorporación de las nuevas tecnologías en el campo alimenticio, han conllevado un alto nivel de especialización y de complementariedad entre empresas.

**Cuina SERHS, S.L.**, empresa ubicada en Arenys de Munt (El Maresme) se ha caracterizado desde sus orígenes por ofrecer un servicio personalizado de gestión alimenticia a más de 150 centros entre entidades públicas y privadas así como a otros colectivos como son empresas, universidades y centros hospitalarios y de enseñanza, entre otros. Los rasgos característicos de esta empresa se tienen que buscar en la constante implantación de las más altas certificaciones exigidas por la normativa actual en el campo sanitario y al mismo tiempo en la potenciación de una mejora continua en sus procesos productivos que la han llevado a obtener la certificación en el sistema de gestión de calidad que contemplan las normas ISO 9001:2000 y a ser, durante el ejercicio anterior, la única empresa a nivel del Estado español en obtener la certificación del Sistema de Análisis de Peligro y Puntos de Control Críticos (APPCC) según la Norma DS 3027-E.

En estos momentos se ha trabajado para obtener una nueva certificación, la ISO 14.001, sobre aspectos de gestión medioambientales, concesión que se espera obtener durante este mes de junio de 2005. Así mismo, se dispone de un laboratorio propio de salud ambiental y alimenticia, registrado y autorizado por el Departamento de Sanidad y Seguridad Social de la Generalitat de Cataluña. Esta tarea que ha implicado a un gran número de componentes del equipo humano del área se ha convertido en una pieza clave que ha permitido obtener una clara diferenciación en cuan a sus competidores.



*Un moderno servicio integral en el ámbito de la hostelería y los colectivos con un alto nivel de calidad sanitaria.*



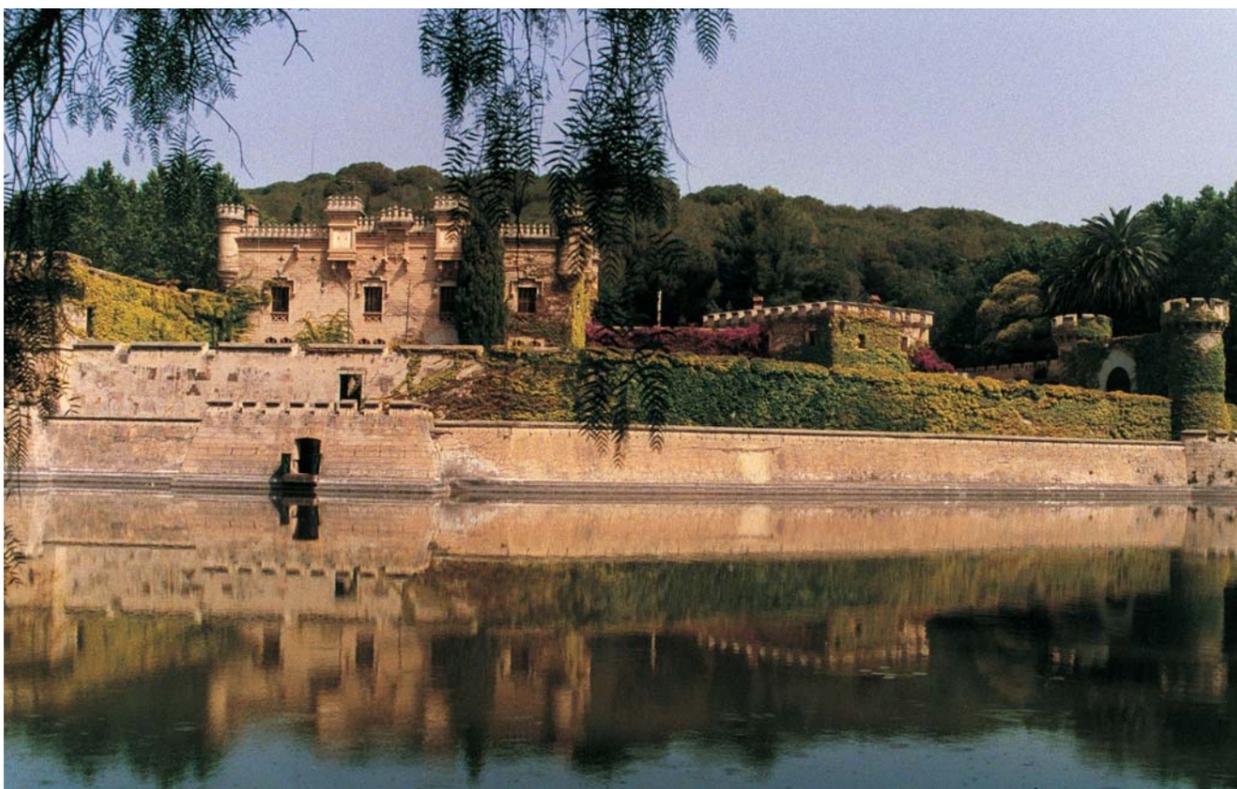
**Rahal Catering - Grup SERHS S.A.R.L.**, empresa surgida de la alianza entre Rahal Maître Traiteur Manzeh Diafa y Grup SERHS, actualmente dispone de un equipo humano de 160 personas. Su sede central, ubicada en el emblemático edificio Tecnopark de Casablanca (Marruecos) desde donde desarrolla servicios de catering in situ y transportados, le permite atender a una creciente cartera de clientes illetrada para empresas, universidades, hospitales y comedores colectivos, entre otros.

**Arc's Catering**, departamento adscrito a Cuina SERHS, S.A., ha incrementado altamente su operativa de negocio, aumentando el servicio de banquetes, lunches y cocktails en celebraciones y acontecimientos congresuales, en espacios diversos y localizaciones singulares, con un alto nivel de calidad gastronómica, modernidad y servicio con un gran toque de distinción y profesionalidad.

Un paquete integral de soluciones en el campo de la decoración floral y de espacios, la asistencia de profesionales de la hostelería y la restauración junto con las sinergias propias de las demás áreas de Grup SERHS, hacen que nuestros clientes se sientan atendidos y disfruten de las mejores soluciones al plantear sus necesidades. Su experiencia y eficacia la han llevado a fidelizar a clientes importantes entre grandes corporaciones e instituciones.

Arc's Catering, ha planificado durante este año 2004 toda la organización necesaria para poner en escena uno de los espacios más singulares de Cataluña: el "Castell Jalpí", un espacio compuesto por dos zonas: una de 23.000 m2 en la que está el edificio del castillo del siglo XIX, con un imponente lago de 4.150 m2, y otra de 21.000 m2 de zona de bosque, que ha sido objeto de unas importantes obras de remodelación y de creación de nuevas instalaciones que lo convierten en un magnífico centro de reuniones y celebraciones.

31



Este espacio, al pie de la autopista C-32, dispondrá de 4 salas polivalentes – con capacidad para 30, 50, 70 y hasta 300 personas (compartimentada) preparadas para acoger todo tipo de celebraciones.

Cabe mencionar que la Comisión Organizadora de los actos del 30 aniversario de la SERHS ha previsto, para este mes de junio, celebrar un ciclo de cinco conciertos con la actuación de la Orquesta de Cambra del Vallès, para que los accionistas, los clientes Vips de las distintas áreas operativas y los colaboradores de nuestra corporación - más de 2.000 – conozcan esta nueva instalación que, bajo la gestión de ARC'S Catering, permitirá acoger todo tipo de acontecimientos, reuniones y celebraciones.

**Gaudium SERHS, S.L.**, es una nueva unidad de negocio que tiene como objetivo complementar los servicios que ofrece esta área en el ámbito socio-sanitario. Su finalidad es la de ofrecer un servicio integral de atención social en las residencias geriátricas.

**Sanita SERHS Serveis, S.L.** Esta empresa ofrece un servicio de limpieza e higiene en distintos centros como pueden ser hospitales, residencias, empresas, escuelas o universidades. Actúa como valor añadido del diversificado portafolio de productos del área, lo que le permite ofrecer un grado de competitividad más alto en el mercado.

**PRODUCCIÓN ALIMENTICIA**

**Eudec (Patrimobel, S.A.)** basada en la producción de platos cocinados, bocadillos y pizzas, tiene como actividad principal la gestión integral del servicio de restauración en la hostelería, mediante la implantación del SISTEMA EUDEC. De esta forma y de acuerdo con los nuevos requisitos de mejorar la explotación de los negocios que tienen los establecimientos hoteleros, esta empresa planifica, gestiona y controla las cocinas de los hoteles con una visión moderna, profesional, ágil y eficaz en los procesos necesarios para lograr la satisfacción de los clientes. Por otro lado, en el ámbito del producto "sin gestión" incorporada, Patrimobel, dispone de tres líneas básicas y diferenciadas de actuación: EUDEC PROFESIONAL, que ofrece platos cocinados a punto para ser utilizados por los chefs de cocina, con la finalidad de facilitar su trabajo y optimizar los recursos y el tiempo operativo empleado.



**RENATO ROMAGNONI**, que engloba un amplio abanico de pizzas, bocadillos y otros productos ultra congelados, pensados como productos de venta de impulso que se pueden encontrar en bares, cafeterías o snacks. Este producto también incluye apoyo y asesoramiento publicitario y promocional par hacer atractiva esta oferta de cara al cliente final. También cabe destacar la línea BUSINESS TO BUSINESS, que ofrece planteamientos y productos personalizados, hechos a medida, para aquellos clientes que dada su especificidad y volumen de actividad así lo requieren como pueden ser cadenas de restauración, parques temáticos, estaciones de esquí y de montaña, etcétera. Algunos de los clientes más significativos son el Grupo Áreas, Port Aventura, la estación de esquí Soldeu-el Tarter (Grand Valira), la Fundación Esade, entre otros. Su estructura ha producido más de un millón de unidades de producto, repartidos entre casi un centenar de referencias. En el primer año del fun-

cionamiento del Sistema EUDEC, se ha llevado a cabo la gestión alimenticia de 150.000 estancias. También ha sido muy destacada durante este ejercicio 2004 la introducción de productos llamados de 5ª gama y ultra congelados para el sector de la hostelería. **Tamenfo, S.A.**, es la primera panadería especializada que ofrece un servicio integral de productos en el campo de la hostelería, la restauración y los colectivos, como son el pan y la bollería fresca y congelada, pizzas y pastelería, entre otros. Durante este ejercicio ha mejorado sus equipamientos incorporando nueva maquinaria al proceso productivo, hecho que ha posibilitado la ampliación de su oferta con productos nuevos y modernos. Ha sido notable el crecimiento de clientes del ámbito sanitario, educativo y de la restauración, así como distintos acuerdos como el firmado con Europastry que opera con las marcas Fripan i Frida para trabajar como su representante exclusivo para hostelería en la zona del Maresme. De la gran gama de productos con que cuenta desta-

can las bases de pizza, sobretudo la de tipo rectangular 30x40 cm. y de 55x40 cm., así como el significativo aumento de producción de pan y bollería fresca. Su capacidad operativa es de 365 días al año, con una cantidad de hasta 35.000 piezas de pan y 15.000 de bollería diarias y un volumen anual de más de 10.000.000 de piezas de pan, bollería y derivados. Durante este ejercicio 2004 cabe destacar la creación de un nuevo producto, "Renato Expresso", que completa la línea de servicio dirigida a bares, cafeterías y snacks. Se trata de una combinación entre dos áreas operativas de SERHS, la de distribución - concretamente el departamento especializado en el mundo del café - y la de alimentación - Tamenfo -, que permite ofrecer una amplia carta formada por distintas variedades de café y al mismo tiempo incorpora un amplio surtido de pastas, bollería y derivados especialmente elaborados.



# SERHS PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS



34



Equipo directivo del área

Más de quince años avalan esta área, sustentada en tres premisas fundamentales: calidad, profesionalidad y creatividad. Destaca por su gran capacidad de coordinación y realización de proyectos integrales y personalizados para la hostelería y la restauración con un reconocido know how. Ofrece un amplio abanico de servicios que van desde el proyecto arquitectónico hasta el equipamiento final pasando por la gestión y el control de la obra. Cabe resaltar el multidisciplinar equipo de técnicos y profesionales adscritos a esta área, que dispone de las más altas normas de calidad.

**Empresas participadas:**

**Proyectos integrales y servicios:**

- Equip Turis, S.A.; - Equip Turis Canarias, S.A.

**Fabricación:**

Creasa, S.L.



## SERHS PROJECTES I EQUIPAMENTS



### SERHS PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS

### GRUP SERHS INFORME ANUAL 2004



Desde siempre una característica fundamental ha sido la de ofrecer soluciones personalizadas, "a medida" y de calidad para el sector de la hostelería y que en todo momento se ajustaran a las necesidades de nuestros clientes y que cumplieran con las más estrictas normativas técnicas, sanitarias y de seguridad.

Esta área cuenta con tres empresas que aportan esta nueva concepción a la que añaden los conocimientos propios adquiridos en torno a una corporación de casi treinta años de experiencia en el sector. Su radio de acción no sólo se limita al Estado español sino que también actúan a nivel internacional.

Las empresas adscritas son: **Equip Turis, S.A.**, ubicada en Pineda de Mar (el Maresme), que es la sede central; **Equip Turis Canarias, S.A.**, con una clara incidencia en este territorio (las Islas Canarias), con sede en Tenerife, que ha reforzado su posicionamiento situándose nuevamente entre las cinco empresas líderes en proyectos y equipamientos para la restauración que operan en esta comunidad. **Creasa, S.L.**, con sede en l'Hospitalet de Llobregat, se dedica a la fabricación de mobiliario a medida para la hostelería, habiéndose especializado en interiores de barra, bufetes, show-cooking y self-service, ajustados a las necesidades funcionales y al diseño del entorno.

Su gran capacidad de actuación se debe al hecho de poder contar con un equipo de profesionales multidisciplinar integrado por: arquitectos, ingenieros, interioristas, proyectistas de equipamiento de hostelería, diseñadores y operarios especializados en hostelería. Un equipo humano formado en su conjunto por casi 100 personas directas, con 3.900 m2 de instalaciones y un parque móvil de 32 vehículos.

Los ámbitos de actuación de esta área operativa tienen que buscar-se en dos grandes divisiones. La de proyectos, formada por el ámbito de los proyectos técnicos y el interiorismo, y la gestión de proyectos y construcción. Y la otra división de equipamientos que incluye las habitaciones,

*Su gran capacidad de actuación se debe al hecho de poder contar con un equipo multidisciplinar integrado por: arquitectos, ingenieros, interioristas, proyectistas de equipamiento de hostelería, diseñadores y operarios especializados en hostelería.*

las cocinas, los bufetes y las barras. Cada uno de estos ámbitos actúa como un producto diferenciado, integrado en una idea global de servicio, pero al mismo tiempo representa unas características que lo hacen específico.

**Proyectos técnicos**

El primer paso para la construcción o renovación de un negocio de hostelería es la elaboración de un proyecto técnico básico que contemple un dimensionado y una distribución general además de una estimación de la inversión. A partir de este primer paso, la realización de un proyecto completo requiere la participación de diversos técnicos especialistas que tiene que trabajar en equipo coordinados por la figura del project manager que garantiza los plazos de ejecución y el nivel de calidad requerido por el cliente.

**Interiorismo**

El objetivo en cualquier realización de diseño de interiores es saber graficar el correcto equilibrio entre diseño y funcionalidad, ofreciendo soluciones a medida tanto en las renovaciones como en las actuaciones de nueva creación. Es muy importante el trabajo en equipo entre interioristas y los demás especialistas en el sector de la hostelería como fórmula que garantiza la calidad y la innovación del proyecto con la finalidad de buscar su diferenciación y la generación de sensaciones únicas.

**Gestión de proyectos y construcción**

Asegurar el cumplimiento presupuestario, el nivel de calidad pactado y la planificación en la ejecución de los plazos marcados son elementos clave que deben tenerse en cuenta. Al igual que el hecho de velar por el cumplimiento de cualquier normativa de seguridad laboral, sanitaria y medioambiental. La evaluación del tiempo y del dinero son criterios que se tienen que seguir al diseñar y ejecutar un proyecto.



35



**Habitaciones**

Actualmente, las habitaciones se entienden como un espacio diseñado y pensado en su globalidad. Tres parámetros son básico para su definición: el diseño, calidad y funcionalidad deseados. Estos espacios tienen que generar sensaciones y, para ello, se tiene que crear un ambiente único y adaptado a las necesidades de cada establecimiento hotelero, estudiando todos y cada uno de los elementos que lo conforman.

**Cocinas**

Para el diseño de una cocina industrial se deben tener en cuenta diversos aspectos que serán claves para el buen funcionamiento y la operatividad de la instalación diseñada: la tipología de negocio, la capacidad media y máxima de producción así como la estacionalidad existente, la tipología de producción, la oferta gastronómica que se desee realizar, la tipología de servicio al cliente que se desee ofrecer, el espacio disponible así como los accesos y el equipo humano que trabajará en la cocina.

**Bufetes y Barras**

Disponer de una empresa de fabricación propia como CREASA, S.L. nos permite garantizar el cumplimiento de todas las exigencias cualitativas y tecnológicas que nos piden nuestros clientes y, al mismo tiempo, nos aporta la flexibilidad necesaria para adaptarnos tanto a grandes producciones como a equipamientos totalmente personalizados que requieran un alto nivel de fabricación artesanal.

Cabe mencionar como magnitudes significativas de esta área el importante crecimiento del volumen de proyectos gestionados que ha sido de 365 proyectos aceptados que han conllevado el control de más de 26 ME, un 30% más que el ejercicio anterior. En sus más de 15 años de historia, esta área cuenta con un fondo de comercio formado por 1.700 clientes que han confiado en sus servicios. Cabe señalar dentro del volumen de facturación total, el equilibrio existente entre los establecimientos hoteleros por un lado y los



restaurantes, las empresas, las cafeterías y los hospitales por otro, lo que permite una mejor diversificación del tipo de actividad y al mismo tiempo posibilita la reducción de la estacionalidad del negocio.

La participación en ferias más destacadas del sector como Hostelco 2005, en Barcelona y Expohostel en Tenerife ha sido notable, como también lo ha sido la especial implicación en la celebración del Año de la Alimentación, la Cocina y la Gastronomía que se celebra en Barcelona (2005-2006), manifestación organizada por el ayuntamiento de esta ciudad, con el que esta área colabora con el equipamiento necesario para que cocineros de reconocido prestigio, como Ferran Adrià, Ramon Freixa o Montse Estruc, puedan desarrollar sus demostraciones gastronómicas que tendrán lugar en su mayor parte en los Mercados de Barcelona. Equip Turis, S.A., durante el ejercicio 2004 pasó la auditoria de recertificación de la ISO 9001:2000 obtenida el año 2001.



# SERHS CORPORATIVA, SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS



38



Equipo directivo del área

Esta área está formada por empresas especializadas en los campos del asesoramiento, los seguros, los servicios informáticos y de telecomunicaciones, que tienen como finalidad ofrecer el máximo número de prestaciones a nivel interno a las empresas que forman el grupo y, al mismo tiempo, a nivel externo, a un importante número de clientes del sector turístico.

**Empresas participadas:**

- Asseguris Mediterraneum C.A., S.L.; - Francoliser, S.L.; - Mediterraneum XX, S.L.; - Migjornser, S.L.; - Onyarser, S.L.; - Inverserhs, S.A.;
- Vector-K, S.A.; - Serhs Costa Brava Centre, S.A.



## SERHS SERVEIS

SERHS Corporativa, Servicios y Nuevas Tecnologías está estructurada en tres grandes ámbitos de actuación. El primero engloba los recursos humanos que están formados por los departamentos de gestión laboral, formación, prevención de riesgos, selección de personal y por los servicios jurídicos. Estas actividades, junto con el asesoramiento fiscal, administrativo y contable están adscritas a la empresa Mediterraneum XX, S.L.

En segundo lugar encontramos el ámbito circunscrito a las nuevas tecnologías que está integrado por los departamentos de sistemas informáticos, telefonía, comunicaciones y contenidos de Internet – enmarcados en la empresa Migjornser – y por los departamentos que trabajar en las aplicaciones y sistemas de gestión de establecimientos hoteleros y agencias de viajes que son responsabilidad de Vector-k. El tercer bloque de esta área operativa lo configura el mundo de los seguros del que se ocupa la mercantil Asseguris Mediterraneum Correduria d'Assegurances, S.L.

### MEDITERRANEUM XX, S.L.

Empresa especializada en el asesoramiento laboral, fiscal, administrativo y de gestión turística para nuestros clientes y asociados. Goza de unos grandes equipamientos de soporte informático que son la base logística de su Centro de Cálculo y Gestión Laboral. Cabe resaltar el avance experimentado en el campo de la aplicación de las nuevas tecnologías en sus respectivos ámbitos de actuación, que permiten al usuario gestionar directamente numerosas aplicaciones on line.

### Departamento de Recursos Humanos

Este departamento ha ampliado y profundizado en su ámbito de actuación para adaptarse al continuo crecimiento de nuestra organización, estructurando el departamento en las siguientes especialidades: relaciones laborales, administración de personal, prevención de

*Un conjunto de empresas con un gran know how que ofrecen diversas especializaciones al servicio de la gestión empresarial.*

**WEB LABORAL ON LINE**  
[www.mediterraneumxx.es](http://www.mediterraneumxx.es)



**SERHS CORPORATIVA, SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS**

---

**GRUP SERHS INFORME ANUAL 2004**

39

riesgos laborales, formación y selección de personal. Se ha consolidado el portal de Internet, [www.mediterraneumxx.es](http://www.mediterraneumxx.es), como una herramienta básica de gestión ágil.

Cabe señalar que durante este ejercicio 2004 se han reforzado los servicios jurídicos que ofrece este departamento, lo que ha permitido ampliar sus prestaciones al mismo tiempo que ha proyectado un nuevo enfoque en el marco de las relaciones laborales.

En el ámbito de la formación y de la selección de personal, se ha incrementado el número de cursos y materias didácticas que contempla en plan de formación de Grup SERHS que, en el ejercicio 2004, ha contado con 1.300 participantes que han llevado a cabo más de 21.000 horas lectivas. Entre los cursos que más han destacado en cuanto a su convocatoria podemos señalar aquellos que tratan sobre la prevención de riesgos, el conocimiento de nuevos productos, la higiene de los alimentos en la restauración transportada y el valor del trabajo en equipo.

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales también ha seguido desarrollando su labor de una forma totalmente integrada con el resto de actividades que efectúa normalmente una empresa. Con la incorporación de nuevos profesionales y la dotación de nuevos recursos se han desarrollado manuales de gestión para promover adecuadamente la formación y la información de nuestros trabajadores.





**Administración y finanzas**

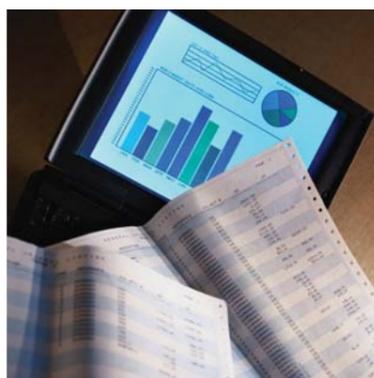
Este ámbito de actuación se enmarca dentro de la dirección financiera del Grupo que engloba a todas las empresas de SERHS. Está formado por distintas secciones especializadas como el centro de cálculo, el asesoramiento fiscal, la auditoría, la tesorería y la agregación y consolidación financiera. Así mismo, cuenta con la colaboración de distintos asesores externos. Con la voluntad de crear un marco de actuación común para todas las empresas de Grup Serhs, se edita periódicamente el Libro de Normas de la SERHS, un manual que recoge todos los procedimientos administrativos, jurídicos y laborales así como las normas que se tienen que seguir y los criterios corporativos en ámbitos como el marketing, la imagen corporativa o la utilización del equipamiento informático y de las comunicaciones. Para finales de 2005, coincidiendo con el 30 aniversario de la SERHS, se ha previsto una nueva actualización del mismo. Este instrumento contribuye decisivamente a consoli-

dar esfuerzos, facilitar una integración rápida a las nuevas empresas y forjar la conciencia de pertenencia a nuestro Grupo.

**ASSEGORIS MEDITERRANEUM, S.L.**

Esta sociedad constituida como correduría de seguros, trabaja con la vocación de ofrecer un servicio integral en el ámbito de los seguros para sus clientes. Trata con compañías líderes en el mercado como son Mapfre, Winterthur, DKV Previa, ALLIANZ, ACE, entre otras. El volumen de gestión de sus 1.350 clientes se ha incrementado de nuevo durante este ejercicio en casi un 14%. Han sido notables las campañas de promoción realizadas internamente para trabajadores de empresas de Grup SERHS y han tenido una gran respuesta debido a las condiciones especiales como gran grupo. Los productos con mejor acogida han sido los seguros del hogar y de vehículos. Así mismo, se han creado productos específicos como las pólizas de salud para directivos.

Los principios generales de Asseguris Mediterraneum se basan, en relación a sus asegurados, en la confianza mutua, la creación de valor y la transparencia. Las líneas de actuación con las que se trabaja son mejorar continuamente el portafolio de productos, colaborando siempre con compañías de reconocido prestigio y solvencia para poder ofrecer así un servicio –y un buen asesoramiento- lo más completo posible que satisfaga las expectativas de los clientes. Durante este ejercicio también se ha ampliado el número de clientes externos a los que se les ha podido presentar, desde una misma correduría, un amplio abanico de seguros, planteados siempre a medida según las necesidades específicas de cada tipo de cliente, como son los seguros del hogar, de vehículos, de empresas y seguros sanitarios que cubren desde la asistencia primaria, médica hospitalaria, hasta los especialistas.



**MIGJORSER, S.L.**

Un equipo de 20 profesionales multidisciplinares - en el campo de la informática y las telecomunicaciones - integran esta compañía que tiene encomendada la responsabilidad de dar respuesta en todo lo referente a las necesidades de las distintas empresas del Grup SERHS que está distribuidas por toda la geografía nacional e internacional. Su actuación no sólo radica en el desarrollo e implantación de las nuevas aplicaciones sino, sobretodo, en la definición constante de cuál tiene que ser la estrategia de futuro con el fin de garantizar los grandes crecimientos que están teniendo muchas de nuestras empresas. Con este propósito se desarrolla su actividad en los siguientes ámbitos:

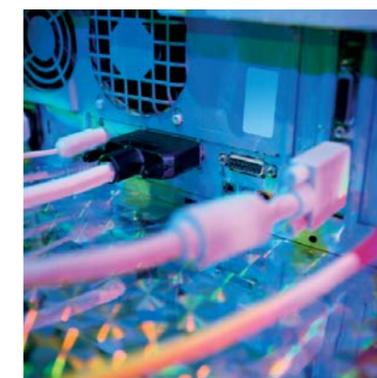
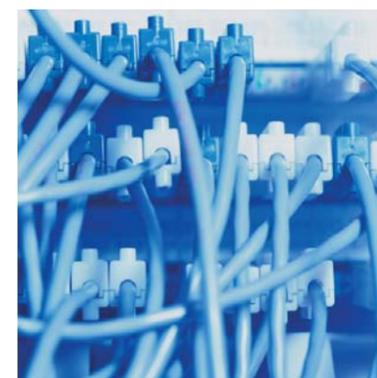
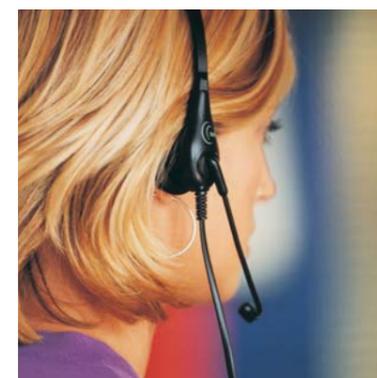
- La contratación y gestión de la telefonía y las comunicaciones.
- El desarrollo y mantenimiento de software.
- El asesoramiento global en Nuevas Tecnologías.

Para ilustrar unos datos que reflejan el volumen de actividad de esta empresa podemos decir que se gestiona el funcionamiento de más de 1.000 líneas de telefonía fija y 750 de telefonía móvil, más 1.250 cuentas de correo activas, un parque de 800 pc's y 35 servidores centrales.

**VECTOR-K, S.A.**

Esta sociedad, de reconocido prestigio en el sector y con una fuerte implantación en el mundo turístico, está especializada en la comercialización e implantación de aplicaciones y sistemas de gestión informática para establecimientos hoteleros, de restauración y agencias de viajes, entre otros. Vector-k, S.A. ha reforzado, a partir de su incorporación al Grup Serhs en el ejercicio 2003, los servicios

- El diseño, la implantación y la gestión de sistemas informáticos.
- La elaboración y alojamiento de contenidos de Internet.



informáticos y de telecomunicaciones que ofrece la corporación, tanto a nivel interno –ofreciendo soporte técnico y de programación a distintas áreas operativas de SERHS- como también a nivel externo.. Cabe remarcar que el 55% de sus clientes son empresas que no pertenecen a SERHS. Su portafolio está formado por los siguientes productos informáticos: "Guest" que desarrolla una aplicación de gestión hotelera, "Integra+" que ofrece una aplicación de gestión de inventarios y stocks, y "Bistro" que sirve para gestionar las TPV's de bares y restaurantes.

# SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA

## SOCIEDADES RELACIONADAS - EMPRESAS VINCULADAS



Estas áreas de management que al mismo tiempo forman parte de la dirección general del Grupo, junto con el área de SERHS Corporativa, Servicios y Nuevas Tecnologías, están formadas por empresas dedicadas a la administración y titularidad de propietarios, terrenos, valores e instalaciones, que configuran un conjunto de bienes fruto de la misma dinámica empresarial del Grupo.

**Empresas participadas:**

- Begudes, S.A. "BEGSA"; - Brasilcat, S.L.; - Brownboard, S.L.; - Economat SERHS, S.L.; - Fleca Espiga d'Or, S.A.; - Fluviaser, S.L.; - Gaseosas Caballé, S.A.; - Gregalser, S.L.; - Grup Serhs, S.A.; - Inversiones Hoteleras 2004, S.L.; - L'Hereu, S.A.;
- Montnegreser (Vilar Rural d'Arnes), S.L.; - Promociones Inmobiliarias de Calella, S.A. "PROINCA, S.A. "; - SERHS Development, S.L.; - SERHS Natura Hotels, S.A.; - Vivahotel Ebro, S.L.



Grup SERHS SA, como corporación empresarial, es titular de una importante cartera de valores y, al mismo tiempo, es propietaria de una serie de inmuebles. Mediante su cartera de valores, participa de forma dominante, directa o indirectamente, de todas las empresas del Grupo. En lo relativo a los inmuebles, los tiene alquilados a distintas empresas filiales con el fin de facilitar su actividad empresarial. En los dos ámbitos mencionados, actúa de forma directa o bien a través de sociedades participadas.

Los ejes estratégicos del mañana pasar por el fortalecimiento y la viabilidad futura de todas las empresas que forman la corporación, las cuales cuentan con un enfoque global que permite afrontar con éxito los factores críticos de competitividad, consolidando y creando nuevas oportunidades de negocio en todos los ámbitos de actuación.

**SOCIEDADES RELACIONADAS**

**SERHS S/COOP C. Ltda.**

SERHS S/COOP C. Ltda. Su impulso inicial y su voluntad cooperadora y asociativa al servicio de las personas, le ha permitido desarrollar una intensa actividad social. Desde el principio, su sentido de pertenencia, de confianza mutua y la voluntad de mejorar llevaron al despliegue de muchas iniciativas entorno a la empresa que han facilitado el logro que hoy se conoce como el Grup SERHS. Con la celebración de su 30 aniversario, la solvencia y el prestigio conseguidos le han valido numerosos reconocimientos.



**SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA**  
**SOCIEDADES RELACIONADAS**  
**EMPRESAS VINCULADAS**

**GRUP SERHS**  
**INFORME ANUAL**  
**2004**



**SOCIEDADES VINCULADAS**

Un centro y una empresa con una relación de calidad intensa y estrecha.

**Escola Universitària d'Hostaleria i Turisme de Sant Pol de Mar**

**Publintur, S. A.**

La necesidad de disponer de una unidad de formación profesional adecuada y de dotarse de instrumentos de marketing eficaces con una gran capacidad de respuesta y agilidad ha llevado al Grup SERHS a establecer una relación de calidad intensa y estrecha con la Escola Universitària d'Hostaleria i Turisme de Sant Pol de Mar, que se dispone a celebrar su 40 aniversario, y con la empresa Publintur SA, dedicada a la imagen y la comunicación.

La Escola Universitària d'Hostaleria i Turisme de Sant Pol de Mar, adscrita a la Universitat de Girona, que tiene una larga tradición en la formación turística y hotelera y es el Hotel-Escuela más antiguo de España, fundado en 1966, mantiene una vinculación institucional, estrecha y recíproca con el Grup SERHS. Pero lo más importante es el intercambio que se establece entre este centro universitario y el grupo de empresas SERHS, que genera un feedback intenso y fructífero. La EUHT de Sant Pol es y se convierte en receptora del bagaje empresarial del Grupo, lo que le permite disponer de un conocimiento actualizado y de primer orden de la dinámica del sector. Al mismo tiempo, esto hace que el Grupo pueda beneficiarse del apoyo y del cúmulo de conocimientos y experiencias técnicas que sólo le puede proporcionar un centro universitario acreditado.

El Grup SERHS es y ha sido siempre consciente de la necesidad de dotarse de instrumentos de divulgación y de dar a conocer con eficacia las múltiples y diversas actuaciones que realiza. Por este motivo, mantiene una estrecha e intensa relación y vinculación con la empresa Publintur, S. A., de reconocida solvencia y con una experiencia de 22 años en los campos de la imagen, la comunicación y la producción gráfica. Al servicio de la promoción y difusión de los recursos turísticos de Cataluña, Publintur, S.A., se ha convertido en un instrumento de ayuda y apoyo a la actividad turística de zonas, destinos. En este sentido ha sido la redactora de varios Planes de Excelencia y de Dinamización Turística.

En el campo empresarial se ha distinguido por aportar soluciones adaptadas a sus necesidades en política de marketing y de imagen, a través de propuestas imaginativas y de la disponibilidad de un estudio creativo provisto de una tecnología líder. Las fuertes sinergias empresariales han impulsado la vinculación al Grupo de actividades con prestaciones en los campos de la imagen y la comunicación, y de la formación y capacitación de profesionales al más alto nivel, actividades que han generado unas relaciones de calidad intensas y estrechas. También se dedica a la comunicación y relaciones externas, al asesoramiento y a los servicios de imagen y sonido, entre otras actividades. En este último ejercicio, ha sido muy celebrada la realización y edición del libro conmemorativo y de prestigio Calella 50 anys, pioners en turisme vacacional 1953-2003 cuyo autor es Jordi Ten Figueras.

# CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

Las cifras consolidadas del Grup SERHS están avaladas por la auditoria de la firma Faura-Casas, junto con una serie de información consolidada, y reflejan la buena marcha de la entidad.

INFORME DE LOS AUDITORES  
BALANCE DE SITUACIÓN  
CUENTA DE RESULTADOS  
INFORMACIÓN CONSOLIDADA



GRUP SERHS  
2004



## INFORME DE AUDITORIA INDEPENDIENTE DE CUENTAS ANUALES

A los Accionistas de  
**GRUP SERHS, S.A.**

Hemos Auditado las Cuentas Anuales de **GRUP SERHS, S.A.** y sociedades dependientes (Grupo Consolidado), que comprenden el Balance de Situación a 31 de Diciembre de 2004, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias y la Memoria correspondiente al ejercicio anual finalizado en esta fecha, la formulación de los cuáles son responsabilidad de los administradores de la sociedad. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las Cuentas Anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría, que requieren el examen mediante pruebas selectivas de la evidencia justificativa de las Cuentas Anuales y de la evaluación de la presentación, de los principios y de las estimaciones efectuadas.

Los administradores de la sociedad presentan a efectos comparativos de acuerdo con la normativa mercantil, además de los importes del ejercicio 2004, los que corresponden al ejercicio anterior de cada partida de Balance de Situación y de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias. Nuestra opinión se refiere a las Cuentas Anuales del ejercicio 2004, exclusivamente. Con fecha 23 de Abril de 2004, emitimos nuestro informe de auditoría sobre las Cuentas Anuales del ejercicio 2003, donde expresábamos una opinión favorable.

En nuestra opinión, las Cuentas Anuales adjuntas del ejercicio 2004 expresan la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de **GRUP SERHS, S.A.** y sus sociedades dependientes a 31 de Diciembre de 2004 y de los resultados de sus operaciones durante el ejercicio anual terminado el mismo día y que contienen la información necesaria y suficiente para interpretarlos y comprenderlos adecuadamente, en todos los aspectos significativos, según los principios y las normas contables generalmente aceptadas que guardan uniformidad respecto los aplicados en el ejercicio anterior.

El Informe de Gestión adjunto del ejercicio 2004, contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas sobre la situación del grupo consolidado, y no forma parte integrante de las Cuentas Anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene concuerda con la de las Cuentas Anuales del ejercicio 2004. Nuestro trabajo como auditores se limita a verificar el informe de gestión con el alcance que este párrafo indica y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de las sociedades del grupo.

Barcelona, 23 de abril de 2005

Faura-Casas, Auditors-Consultors, S.L.

Nº ROAC: S0206

Jordi Casals Company

An independent member of

**BKR**  
INTERNATIONAL

## CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

BALANCE DE SITUACIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE			
ACTIVO	2004	2003	
<b>INMOVILIZADO</b>	<b>82.340.583,04</b>		<b>61.903.765,89</b>
GASTOS DE ESTABLECIMIENTO	1.714.628,63		1.733.566,19
INMOVILIZADO INMATERIAL	4.713.998,22		5.274.185,28
GASTOS I+D	172.980,76	1.063.316,76	
PROPIEDAD INDUSTRIAL	243.908,72	236.929,13	
FONDO DE COMERCIO	4.226.953,38	3.683.475,41	
ARRENDAMIENTO FINANCIERO	222.581,66	268.589,03	
APLICACIONES INFORMÁTICAS	2.806.746,42	2.275.654,23	
AMORTIZACIÓN ACUMULADA	-2.959.172,72	-2.253.779,28	
INMOVILIZADO MATERIAL	69.675.231,26		49.685.957,52
TERRENOS Y BIENES NATURALES	8.058.585,30	7.360.558,40	
EDIFICIOS Y CONSTRUCCIONES	30.182.263,85	25.327.906,71	
INSTALACIONES TÉCNICAS Y MAQUINARIA	17.784.423,04	16.006.315,80	
OTRAS INSTALACIONES, UTILLAJE Y MOBILIARIO	12.128.423,57	10.766.325,63	
EQUIPOS PARA PROCESOS DE INFORMACIÓN	3.152.677,67	3.367.268,32	
ELEMENTOS DE TRANSPORTE	9.468.115,90	8.581.173,50	
A CUENTAS E INMOVILIZADO MATERIAL EN CURSO	15.709.611,46	88.588,53	
OTRO INMOVILIZADO MATERIAL	1.561.761,13	2.956.742,02	
AMORTIZACIÓN ACUMULADA	-28.370.630,66	-24.768.921,39	
INMOVILIZADO FINANCIERO	6.236.724,93		5.210.056,90
PARTICIPACIONES EN EMPRESAS DEL GRUPO	1.651.484,97	309.613,99	
OTRAS PARTICIPACIONES	149.722,83	374.613,39	
OTROS CRÉDITOS	2.374.394,07	1.882.361,26	
FIANZAS Y DEPÓSITOS	2.143.090,07	2.709.866,09	
PROVISIONES	-81.967,01	-66.397,83	
<b>ACCIONES PROPIAS</b>	<b>175.308,84</b>		<b>736.685,00</b>
<b>FONDOS DE COMERCIO DE CONSOLIDACIÓN</b>	<b>25.177.926,74</b>		<b>21.075.563,01</b>
<b>GASTOS A DISTRIBUIR</b>	<b>539.465,15</b>		<b>375.558,42</b>
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>78.145.228,13</b>		<b>68.129.989,05</b>
EXISTENCIAS	17.717.775,84		12.550.448,23
COMERCIALES	14.617.086,51	9.804.622,26	
OTROS APROVISIONAMIENTOS	3.100.689,33	2.745.825,97	
DEUDORES COMERCIALES	42.119.787,10		38.009.541,10
CLIENTES Y DEUDORES	44.181.976,97	41.541.208,59	
PROVISIÓN PARA INSOLVENCIAS	-2.062.189,87	-3.531.667,49	
DEUDORES NO COMERCIALES	6.452.649,32		3.758.136,46
PERSONAL	227.576,89	235.582,78	
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	6.225.072,43	3.522.553,68	
INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES	10.414.161,97		10.238.318,16
CRÉDITOS EMPRESAS VINCULADAS	5.126.265,43	5.791.337,05	
OTROS CRÉDITOS	4.949.081,15	4.142.680,30	
FIANZAS Y DEPÓSITOS	338.815,39	304.300,81	
TESORERÍA	1.031.327,25		2.138.868,35
AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN	409.526,66		1.434.676,75
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>186.378.511,90</b>		<b>152.221.561,37</b>

Cifras expresadas en euros

## CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

BALANCE DE SITUACIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE			
PASIVO	2004	2003	
<b>FONDOS PROPIOS</b>	<b>55.672.681,56</b>		<b>52.075.385,21</b>
CAPITAL SOCIAL	45.000.000,00		41.400.000,00
RESERVAS DE SOCIEDADES CONSOLIDADAS POR INTEGRACIÓN GLOBAL	115.947,98		905.715,81
DIFERENCIA NEGATIVA DE CONSOLIDACIÓN	130.664,35		126.813,35
RESERVAS DE LA SOCIEDAD DOMINANTE DISTRIBUIBLES	8.994.265,90		6.593.802,87
RESERVAS DE LA SOCIEDAD DOMINANTE NO DISTRIBUIBLES	1.844.630,43		2.188.880,36
RESULTADO DEL EJERCICIO	2.449.815,52		2.243.121,33
RESULTADO DEL EJERCICIO ATRIBUIBLE A LA MINORÍA	-604.605,13		-179.220,76
DIVIDENDOS A CUENTA	-2.258.037,49		-1.203.727,75
<b>INTERESES MINORITARIOS</b>	<b>14.339.299,98</b>		<b>12.061.608,28</b>
<b>INGRESOS A DISTRIBUIR</b>	<b>1.662,01</b>		<b>3.742,92</b>
SUBVENCIONES EN CAPITAL	1.662,01		3.742,92
DIFERENCIAS POSITIVAS DE CAMBIO	0,00		0,00
<b>CREDITORES A LARGO PLAZO</b>	<b>43.169.473,27</b>		<b>24.219.170,00</b>
DEUDAS A LARGO PLAZO CON ENTIDADES DE CRÉDITO	32.878.275,82		16.026.044,31
OTRAS DEUDAS A LARGO PLAZO	10.291.197,45		8.193.125,69
<b>CREDITORES A CORTO PLAZO</b>	<b>73.195.395,07</b>		<b>63.861.654,97</b>
DEUDAS CON ENTIDADES DE CRÉDITO		23.545.283,13	17.125.767,57
CRÉDITOS DE ENTIDADES FINANCIERAS	23.410.137,89		17.049.750,16
DEUDAS POR INTERESES Y OTROS	135.145,24		76.017,41
DEUDAS CON EMPRESAS VINCULADAS		1.327.815,89	1.548.873,38
DEUDAS COMERCIALES		38.070.456,84	35.410.564,18
DEUDAS POR COMPRAS O SERVICIOS	37.117.314,06		35.162.902,91
A CUENTAS DE CLIENTES	953.142,78		247.661,27
DEUDAS NO COMERCIALES		10.139.967,84	9.337.350,00
REMUNERACIONES PENDIENTES DE PAGO	1.606.820,27		1.438.746,47
OTRAS DEUDAS	1.023.536,31		1.770.835,79
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CREDITORES	5.170.744,73		2.478.660,65
DEUDAS REPRESENTADAS EN EFECTOS A PAGAR	1.859.530,86		2.421.491,92
FIANZAS Y DEPÓSITOS A CORTO PLAZO	479.335,67		1.227.615,17
AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN		111.871,37	439.099,83
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>186.378.511,90</b>		<b>152.221.561,37</b>

Cifras expresadas en euros

## CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

CUENTA DE RESULTADOS A 31 DE DICIEMBRE DE			
EXPLORACIÓN	2004	2003	
<b>INGRESOS DE EXPLORACIÓN</b>	<b>352.512.674,55</b>	<b>365.191.555,48</b>	
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	339.633.088,58	348.839.938,13	
OTROS INGRESOS	12.879.585,97	16.351.617,35	
<b>GASTOS DE EXPLORACIÓN</b>	<b>347.957.773,67</b>	<b>361.130.316,48</b>	
APROVISIONAMIENTOS	260.538.604,99	285.989.840,30	
GASTOS DE PERSONAL	50.786.836,78	45.717.275,17	
SUELDOS Y SALARIOS	40.380.594,43	36.276.246,11	
SEGUROS SOCIALES	10.406.242,35	9.441.029,06	
DOTACIONES A LA AMORTIZACIÓN	7.507.669,65	6.326.275,42	
VARIACIÓN DE PROVISIONES	564.150,19	457.123,07	
OTROS GASTOS DE EXPLORACIÓN	28.560.512,05	22.639.802,52	
<b>RESULTADO DE EXPLORACIÓN</b>	<b>4.554.900,88</b>	<b>4.061.239,00</b>	
RESULTADO FINANCIERO	-329.936,18	-701.086,83	
<b>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD ORDINARIA</b>	<b>4.224.964,70</b>	<b>3.360.152,17</b>	
RESULTADO EXTRAORDINARIO	-529.056,22	-124.947,79	
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>3.695.908,48</b>	<b>3.235.204,38</b>	
IMPUESTO DE SOCIEDADES	-1.246.092,97	-992.083,05	
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>2.449.815,52</b>	<b>2.243.121,33</b>	

Cifras expresadas en euros

## CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

## INFORMACIÓN CONSOLIDADA

## ACTIVIDAD INVERSORA

Durante el año 2004, Grup Serhs ha mantenido su importante actividad inversora de los últimos ejercicios, dirigida a mejorar su posición en el mercado y en la diversificación de los negocios del Grupo. El volumen de inversión de este ejercicio ha sido de 31,65 millones de euros, lo que nos lleva a una inversión global realizada por Grup Serhs en el quinquenio 2000-2004 de un importe de 108,70 millones de euros.

Una parte importante de este volumen de inversión realizado durante el ejercicio se ha destinado al área operativa de Hoteles y, en concreto, a la materialización de la innovadora red de los "Vilars Rurals", a través de la puesta en marcha, durante el año 2004, del segundo Vilar Rural de Sant Hilarí Sacalm (La Selva) y la compra de los terrenos para edificar el tercer Vilar en Ames (La Terra Alta).

En el ámbito internacional, siguen a buen ritmo las obras de construcción del "Serhs Natal Grand Hotel" en la ciudad de Natal (Brasil), a través de la sociedad Alagamar Empreendimentos Turísticos, S. A., perteneciente a Grup Serhs. Este hotel tendrá una capacidad de 1.000 plazas y aspira, debido a su privilegiada localización geográfica y a su clima benigno y estable, a cubrir la demanda tanto europea como del continente americano.

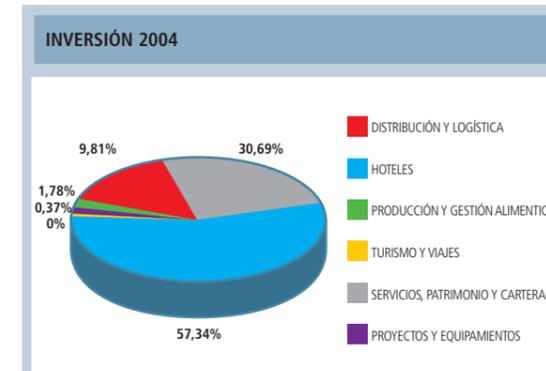
Las inmejorables expectativas que despierta este proyecto en Brasil, ha provocado una demanda de participación directa por parte de algunos socios del Grupo, que se ha podido satisfacer a través de una parte de la participación que tiene el área de Turismo y Viajes, lo que justifica la desinversión de este ejercicio, y que ha supuesto unos beneficios para la propia área.

Destacamos en el área de Cartera, la adquisición y posteriores obras de rehabilitación del Castell Jalpí (Arenys de Munt) para convertirlo en un marco incomparable para realizar con un toque de distinción todo tipo de acontecimientos, celebraciones, reuniones y comidas de empresa, que gestionará la sociedad Cuina Serhs, S. L. (Arc's Catering).

En el área de Distribución y Logística destacamos la ampliación de la zona de cobertura comercial de nuestras empresas con la adquisición de dos distribuidores en Lorca y Cartagena, a través de la sociedad Ponentser, S. L., así como la ampliación en la zona de Barcelona y Sabadell.

INVERSIÓN 2004 POR ÁREAS	(Miles de €)
DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA	3.169,00
TURISMO Y VIAJES	-651,00
HOTELES	18.524,00
PRODUCCIÓN Y GESTIÓN ALIMENTICIA	576,00
PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS	119,00
SERVICIOS, PATRIMONIO Y CARTERA	9.915,00
<b>TOTAL</b>	<b>31.652,00</b>

EJERCICIO	INVERSIÓN (Miles de €)
2000	8.655,00
2001	13.773,00
2002	32.546,00
2003	22.042,00
2004	31.652,00
<b>TOTAL</b>	<b>108.668,00</b>



**INFORMACIÓN CONSOLIDADA**  
**SITUACIÓN FINANCIERA**

Como se puede comprobar en los datos del cuadro adjunto, el crecimiento continuo de los recursos propios ha contribuido a reforzar una buena estructura financiera.

En los resultados de los últimos ejercicios así como la constante ampliación de nuestra base accionarial, son los factores explicativos de la evolución de los recursos propios que representan más del 37% del total del pasivo.

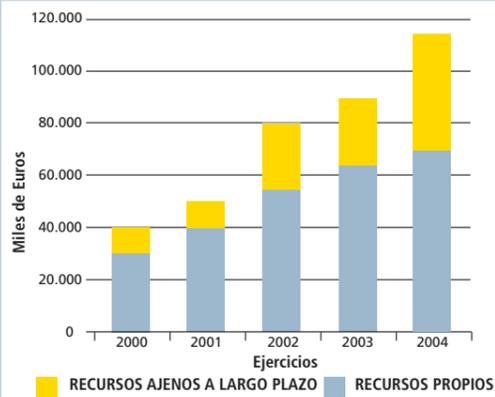
Años	2000	2001	2002	2003	2004
Fondos propios	24.852	35.207	45.264	52.075	55.673
Intereses minoritarios	5.181	5.975	10.340	12.062	14.339
<b>RECURSOS PROPIOS</b>	<b>30.033</b>	<b>41.182</b>	<b>55.604</b>	<b>64.137</b>	<b>70.012</b>
Entidades financieras	4.159	3.167	12.794	16.026	32.878
Otros créditos	4.834	5.224	11.276	8.193	10.291
<b>RECURSOS AJENOS A LARGO PLAZO</b>	<b>8.993</b>	<b>8.391</b>	<b>24.070</b>	<b>24.219</b>	<b>43.169</b>
<b>TOTAL RECURSOS PERMANENTES</b>	<b>39.026</b>	<b>49.573</b>	<b>79.674</b>	<b>88.356</b>	<b>113.181</b>

Datos expresados en miles de euros.

A lo largo de estos años, con un fuerte ritmo de inversión, mantenemos una estructura financiera adecuada mediante un correcto equilibrio entre la utilización de los recursos a largo plazo prominentes de las operaciones del Grupo y de su accionariado y los prominentes de las operaciones de endeudamiento con terceros (que representan el 23,16% del total del pasivo).

En referencia al financiamiento de la inversión realizada durante este ejercicio 2004 y según se indica en el cuadro adjunto, la utilización de los recursos propios representa un 42% del total.

**EVOLUCIÓN RECURSOS PERMANENTES 2000-2004**



**DISTRIBUCIÓN FINANCIAMIENTO INVERSIÓN 2004**

Aumento Recursos Propios	5.876
Dotación amortización	7.508
Recursos ajenos	18.950
<b>Total Origenes de fondos</b>	<b>32.334</b>
Inversión Inmovilizado	31.652
Variación Fondo de Maniobra	682
<b>Total Aplicaciones de fondos</b>	<b>32.334</b>

**INFORMACIÓN CONSOLIDADA**  
**ANÁLISIS ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO**

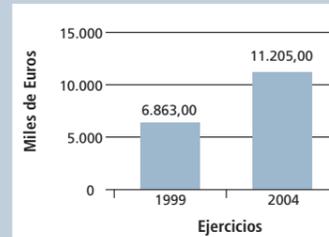
En el cuadro adjunto se pueden evidenciar los efectos de la estrategia de crecimiento implementada en los últimos años sobre las variables más representativas del Grupo.

	AÑO 1999	AÑO 2004
Inversiones	7.297	31.652
Fondos propios	17.225	55.673
Recursos permanentes	31.024	113.181
Fondo de maniobra	3.223	4.950
Volumen de negocio	187.065	352.512
Equipo humano	1.104	1.911
Aportación Renta Nacional	29.137	56.948
Número de socios	368	985
EBITDA	7.887	12.064
Flujo de caja	6.863	11.205
Valor teórico consolidado de la acción (€)	20,14	22,27

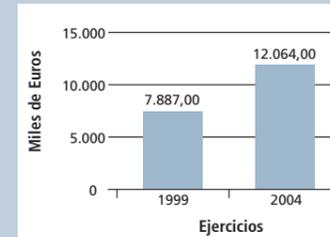
Cifras expresadas en miles de euros

La fuerte política de inversiones que ha realizado el Grupo en los últimos ejercicios, ha estado acompañada por un gran crecimiento de los recursos permanentes, que casi se cuadruplican, y también por un incremento en el volumen de negocio que se ha duplicado. En este análisis cabe mencionar la mejora que ha tenido tanto el flujo de caja como el fondo de maniobra y el EBITDA.

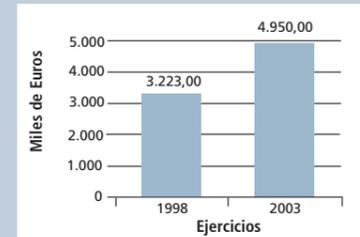
**FLUJO DE CAJA**



**EBITDA**



**FONDO DE MANIOBRA**



\*EBITDA: Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization.

CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

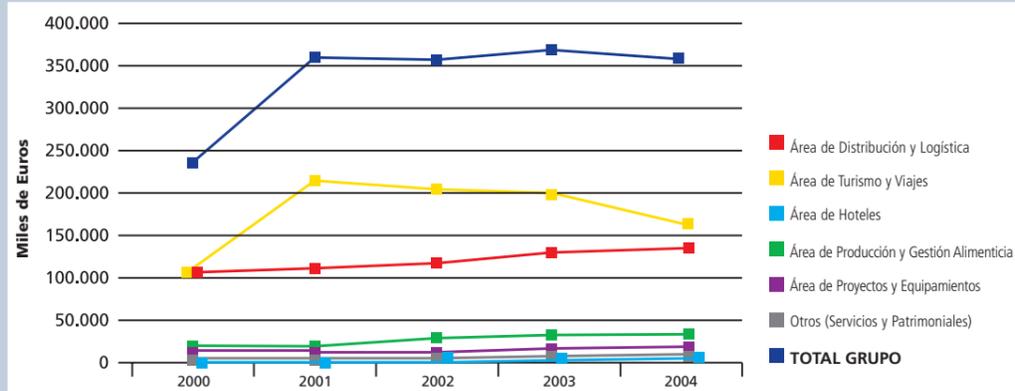
**INFORMACIÓN CONSOLIDADA**  
**EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS**

La evolución de la cifra de ventas consolidadas en los últimos cinco ejercicios, desglosado por áreas, ha sido:

Años	2000	2001	2002	2003	2004
Área de Distribución y Logística	107.994	116.201	118.800	130.585	137.142
Área de Turismo y Viajes	104.172	209.874	196.016	193.916	168.772
Área de Hoteles	1.372	1.209	5.299	5.082	5.788
Área de Producción y Gestión Alimenticia	11.025	15.441	19.248	22.292	25.095
Área de Proyectos y Equipamientos	10.176	8.007	9.372	9.256	9.548
Otros (Servicios y Patrimoniales)	3.006	3.149	3.333	4.060	6.167
<b>TOTAL</b>	<b>237.726</b>	<b>353.881</b>	<b>352.068</b>	<b>365.191</b>	<b>352.512</b>

Cifras expresadas en miles de euros

**EVOLUCIÓN DE INGRESOS POR ÁREAS**



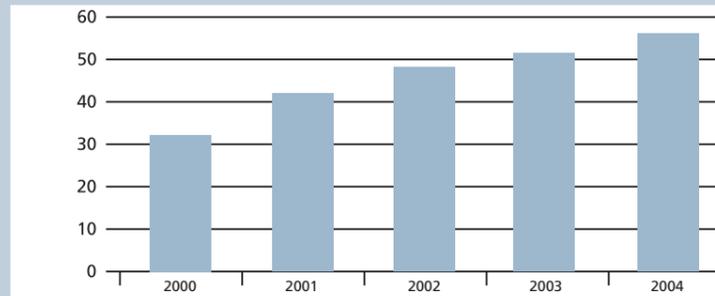
CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

**INFORMACIÓN CONSOLIDADA**  
**POLÍTICA SOCIAL**

La aportación a la renta nacional, entendida como un indicador de prosperidad no sólo de las personas que forman parte del Grupo sino de nuestro país en general, ha sido siempre para el Grupo un punto prioritario de aten-

ción. En el 2004 este indicador se ha situado en un volumen superior a los 57 millones de euros, lo que supone que a lo largo de los últimos cinco años hemos aportado a la renta nacional más de 230 millones de euros.

**EVOLUCIÓN APORTACIÓN RENTA NACIONAL**



Datos expresados en millones de euros

AÑO	millones de euros
2000	33,09
2001	42,55
2002	48,05
2003	51,79
2004	56,95
<b>TOTAL</b>	<b>232,43</b>

**RENTA NACIONAL AÑO 2004**

	MILES DE EUROS	% SOBRE TOTAL
Trabajadores (Salarios)	40.380	70,91%
Administración (Seguridad Social + Impuestos)	14.118	24,79%
Accionistas (Dividendos + Reservas)	2.450	4,30%
<b>TOTAL</b>	<b>56.948</b>	<b>100,00%</b>

Es necesario insistir una vez más en la importancia que tiene el equipo humano que forma el Grup Serhs, dado que como resultado de su participa-

ción activa y trabajo diario, podemos seguir mejorando nuestros productos y mantenernos en la posición de liderazgo.

AÑO	Plantilla media
2000	1310
2001	1622
2002	1714
2003	1772
2004	1911

AÑO	PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE SON SOCIOS		
	Nº empleados-socios	Nº socios	Porcentaje
2000	110	407	27,03%
2001	209	613	34,09%
2002	253	701	36,09%
2003	290	779	37,23%
2004	314	985	31,88%

Es decir, el 31,88% de los socios son empleados.

Si añadimos en empleados-socios los familiares de trabajadores que son socios el porcentaje sería de un 44%.

## CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

## INFORMACIÓN CONSOLIDADA

## ESTUDIO DE LA RENTABILIDAD CONSOLIDADA

En el siguiente cuadro podremos ver tanto los resultados como el flujo de caja durante los últimos cinco años.

Años	2000	2001	2002	2003	2004
<b>EBITDA</b>	<b>7.778,17</b>	<b>9.202,75</b>	<b>10.132,52</b>	<b>10.387,51</b>	<b>12.062,57</b>
Resultados extraordinarios	293,08	69,00	63,81	-124,94	-529,06
<b>Resultado bruto ordinario</b>	<b>8.071,25</b>	<b>9.271,75</b>	<b>10.196,33</b>	<b>10.262,57</b>	<b>11.533,51</b>
Amortización	-3.537,44	-4.232,16	-5.365,75	-6.326,28	-7.507,67
<b>Resultado de explotación</b>	<b>4.533,81</b>	<b>5.039,59</b>	<b>4.830,58</b>	<b>3.936,29</b>	<b>4.025,84</b>
Financieros	-462,87	-280,15	-490,58	-701,01	-329,94
<b>Total beneficio antes de impuestos</b>	<b>4.070,94</b>	<b>4.759,44</b>	<b>4.340,00</b>	<b>3.235,28</b>	<b>3.695,90</b>
Amortizaciones	3.537,44	4.232,16	5.365,75	6.326,28	7.507,67
<b>Flujo de caja</b>	<b>7.608,38</b>	<b>8.991,60</b>	<b>9.705,75</b>	<b>9.561,56</b>	<b>11.203,57</b>

Cifras expresadas en miles de euros

Si estudiamos los datos anteriores, los importes alcanzados son bastante satisfactorios, especialmente en la evolución que se ha experimentado a nivel del EBITDA, Beneficio antes de Impuestos y Flujo de Caja con un crecimiento, respecto al ejercicio anterior, superior al 14%.

Cabe mencionar que los datos reflejan la política de inversiones a medio plazo y por tanto con una curva de maduración más larga que decidimos emprender en su día con proyectos tan ambiciosos como los Vilars Rurals, el Serhs Natal Grand Hotel (Brasil) y el desarrollo de la actividad alimenticia en Marruecos.

Al finalizar el ejercicio del valor teórico de la acción se habrá situado en 22,27 euros por acción, según el siguiente detalle:

Ejercicio	Fondos propios (millones de euros)	Número de acciones	Valor teórico (€)
2004	55,7	2.500.000	22,27

54

## CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

## INFORMACIÓN CONSOLIDADA

## ESTUDIO DE RENTABILIDAD DEL GRUP SERHS, S.A.

A continuación, detallamos los datos referentes a la retribución percibida por los accionistas del Grup Serhs, S.A., en los últimos años.

VOLUMEN DE RETRIBUCIONES TOTALES A LOS ACCIONISTAS (datos en euros)					
EJERCICIO	2000	2001	2002	2003	2004
Dividendos	642.451,89	900.000,00	1.277.969,60	1.594.458,40	1.721.023,00
Acciones liberadas	160.342,50	375.000,00	600.000,00	900.000,00	1.035.000,00
<b>Total</b>	<b>802.794,39</b>	<b>1.275.000,00</b>	<b>1.877.969,60</b>	<b>2.494.458,40</b>	<b>2.756.023,00</b>

EVOLUCIÓN RETRIBUCIONES A LOS ACCIONISTAS POR ACCIÓN (datos en euros)					
EJERCICIO	2000	2001	2002	2003	2004
Dividendo por acción	0,75	0,75	0,80	0,80	0,80
Por acciones liberadas	0,50	0,55	0,60	0,63	0,70
<b>Total retribución por acción</b>	<b>1,25</b>	<b>1,30</b>	<b>1,40</b>	<b>1,43</b>	<b>1,50</b>

A continuación, indicamos la valoración de una acción de Grup Serhs, S.A., según los acuerdos tomados en la Junta General de Accionistas para las sucesivas ampliaciones de capital.

VALORACIÓN DE UNA ACCIÓN	
EJERCICIO	Valores en euros
2000	21,00
2001	22,00
2002	24,00
2003	25,00
<b>2004</b>	<b>28,00</b>

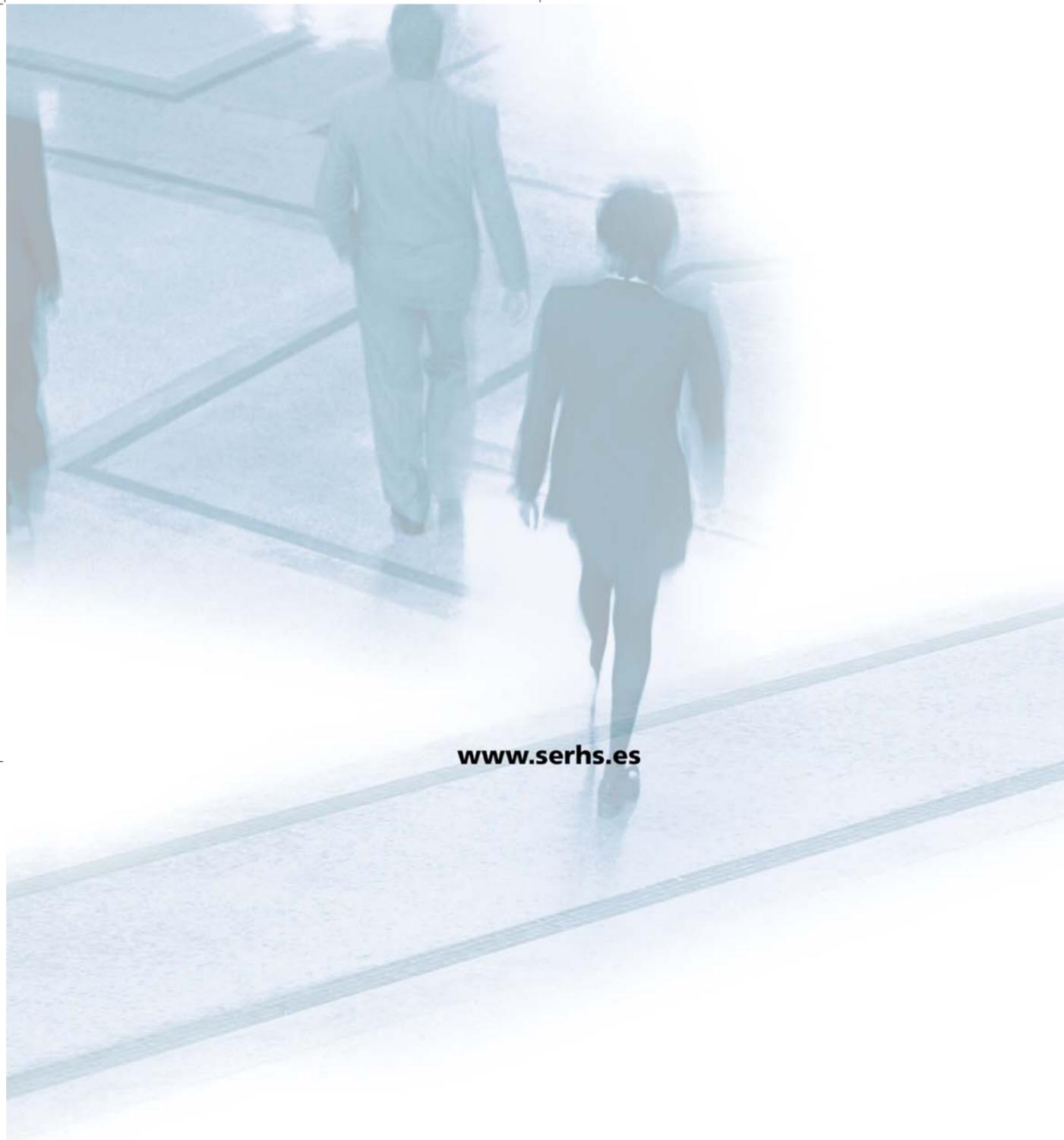
Con todo, el rendimiento de una acción de Grup Serhs, S.A., sobre la base de los parámetros para su cálculo, ha sido:

Valor en euros	
<b>Desembolso de una acción adquirida en la ampliación de capital 31/12/2003 a 25,00 €:</b>	
31/12/2003	13,30
31/07/2004	11,70
<b>Rendimientos obtenidos:</b>	
Cobro dividendo (septiembre/2004)	0,800
Acción liberada (octubre/2004)	0,700
<b>Incremento valor acción (precio aprobado de compra a 26,00 € a diciembre/2004)</b>	<b>1,000</b>

## RENDIMIENTO DE UNA ACCIÓN ADQUIRIDA EN LA AMPLIACIÓN DE CAPITAL DEL 31/12/2003

13,73%

55



[www.serhs.es](http://www.serhs.es)