



GRUP SERHS
INFORME ANUAL
2004

SERHS **30**
anys 1975-2005

Nosaltres tenim la sort de
disposar d'una reserva,
d'un capital humà
importantíssim, de primera
magnitud; sinó, no hauriem fet
el que hem fet,
ni seriem on som ara.



serhs 30



Carta del President

INFORME ANUAL 2004 GRUP SERHS



«El futur té molts noms. Per a uns és l'impossible, per a d'altres el desconegut i per als homes i les dones de la SERHS és una nova oportunitat. Perquè, per sobre de tot, el futur està amagat darrera de les persones que el fan»

Ramon Bagó - 25.02.2005

Benvolguts senyors i senyores accionistes,

Amb un bagatge de 30 anys que podríem qualificar de brillant, i amb una excepcional solidesa professional i econòmica, el Grup SERHS, que va néixer de la mà de la unió cooperativa, ha esdevingut una corporació líder. No en va som el "primer Grup Turístic de Catalunya" i un dels més destacats de l'Estat.

La seva continuïtat com a corporació, al bell mig d'aquest món que ens ha tocat viure marcat per l'imparable avanç de la tecnologia, la globalització dels mercats i la forta competència, fa que haguem d'esmerçar una gestió productiva i assenyada, que ens mena a aplicar estratègies i polítiques que aportin nous elements de competitivitat i rendibilitat a l'activitat de les nostres diverses àrees operatives.

En aquest sentit, vull ressaltar i agrair novament com a President la confiança que han dipositat en nosaltres els accionistes, nombre que s'ha vist incrementat i que ja s'apropa al miler i del qual un 32% són treballadors del Grup. I també remarcar l'aportació que fa el seu Consell d'Administració, els membres de la Comissió Executiva, el seu equip directiu i la totalitat del nostre equip humà - veritable columna vertebral - que plegats treballen per assolir dia a dia els objectius d'aquesta entitat empresarial que no són d'altres que aconseguir, sota criteris de rendibilitat i sostenibilitat econòmica, un increment continuat dels resultats i, amb ells, una revalorització de les nostres accions.

En aquesta línia vull destacar l'important treball que ha suposat el plantejament i l'aplicació del nostre Pla Estratègic Corporatiu que ja va donant els seus fruits. Amb l'edició d'aquest informe anual voldria que hom veiés el nostre interès en oferir una informació completa del resultat de les nostres activitats, així com la transparència, fiabilitat i comparança dels índex de la nostra marxa com a grup empresarial, una corporació líder amb una experiència única.

Tot i la particular situació del mercat turístic, el 2004 ha estat un any que podem qualificar de bo en què s'ha aconseguit assolir amb èxit la major part dels reptes i els objectius plantejats en el nostre pla d'actuació. En aquest sentit, voldria destacar que el flux de caixa s'ha incrementat per sobre l'any passat en un 17% arribant a més d'11 milions d'euros, que la inversió total de l'any ha sobrepassat els 31 milions d'euros, i que els nostres recursos propis han passat de 64,1 milions a 70 milions d'euros, havent estat la xifra de vendes consolidades de les 69 empreses que formen avui la SERHS de l'ordre de 352 milions d'euros.

Aquests bons resultats són més notoris si tenim en compte que Grup SERHS està apostant per inversions a mig i llarg termini. El Grup s'ha fornit amb noves adquisicions, inversions selectives, pensades per ampliar la nostra cartera de negoci, i per incrementar la competitivitat de les seves àrees operatives. En paral·lel cal entendre, doncs, el nostre ritme d'expansió que ha estat notori, no tan sols amb actuacions en el territori de l'Estat, sinó també a nivell de projecció internacional.

Així, hem tingut la capacitat, en el camp de la Distribució i la Logística, d'ampliar el territori i el nostre nombre de clients; en el camp del Turisme hem adquirit i realitzat nous establiments hotelers, i dins del marc innovador dels Vilars Rurals hem inaugurat el de Sant Hilari de Sacalm (La Selva) i aviat acometrem l'inici de les obres del Vilar Rural d'Arnes (Terra Alta). Dins del camp internacional destacar la fase d'acabament de la construcció a Natal (Brasil) del nostre "SERHS Natal Grand Hotel" de categoria 5 estrelles i amb una capacitat per a 1.000 persones, que entrarà en funcionament el proper mes de novembre i que de ben segur esdevindrà la nostra particular "joia de la corona". També destacar l'adquisició del Tour Operador Casio Tours amb implantació a Istanbul, Marmaris i Antalya, que sens dubte ens obrirà interessants possibilitats a Turquia, país que ha entrat de manera molt forta en el món del turisme. Pel que fa a la marxa de la nostra societat al Marroc, Rahal Catering Serhs, voldria destacar el creixement de les seves activitats així com la implantació a noves àrees i l'important reforçament de la nostra estructura empresarial en aquell país.

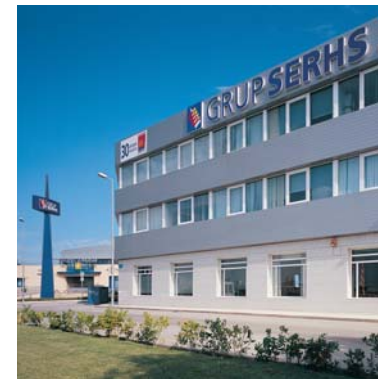
També esmentar la remodelació de què ha estat objecte l'Àrea de Turisme i Viatges, a fi de poder-se adaptar millor a la forta transformació que està experimentant el sector turístic, que ens obliga a adequar les nostres estructures de negoci a les necessitats de la demanda i ser capaços de desenvolupar aquells avantatges competitius que ens permetin seguir essent un referent en aquest sector a on el ràpid avenç de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) ens ha menat a desenvolupar projectes propis i innovadors.

En el camp de la Gestió Alimentària vull destacar l'increment d'activitat d'aquesta àrea operativa i ressaltar l'adquisició del "Castell de Jalpi", ubicat a Arenys de Munt (El Maresme) que esdevindrà, de la mà d'ARC'S Catering, un centre de reunions, celebracions i congressos.

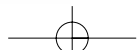
També remarcar que el Grup SERHS esdevé una empresa socialment responsable que vetlla pel desenvolupament d'una política social amb prestacions i iniciatives vers el nostre equip humà - el nostre principal actiu -, i també agafa compromisos solidaris amb organismes de solvència reconeguda com la Fundació "Vicente Ferrer" amb la que tenim una particular relació i compromís.

La celebració del 30è aniversari de La SERHS serà una nova oportunitat per recordar la història de l'entitat i la seva raó de ser i ens ha de servir per engegar noves activitats i realitzar nous projectes, com ho ha estat recentment la celebració de la nostra fira-mostra EXPOSERHS, dins del marc de Fira de Barcelona, que va servir per presentar la capacitat del nostre Grup com a proveïdor integral al servei de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats. És, doncs, en aquesta línia d'actuacions on cal veure l'aposta de futur que fa el Grup SERHS on un ampli equip de professionals dibuixa cada dia, tram a tram, les oportunitats de l'endemà i treballa imparable per anar més lluny, per fer de la SERHS un grup gran i alhora un gran grup.

Ramon Bagó i Agulló
President del Consell d'Administració de Grup SERHS



«Vull ressaltar i agrair novament com a President la confiança que ens han dipositat els accionistes, nombre que s'ha vist incrementat i que ja s'apropa al miler i del qual un 32% són treballadors del Grup»





ESTRUCTURA DEL GRUP

4

Grup SERHS és una corporació catalana formada per 69 empreses organitzades en sis àrees operatives i dues d'estratègiques. Se'ns qualifica com el «primer grup turístic de Catalunya» i ens posicionem entre els líders a nivell de l'Estat espanyol.

El nostre portafoli de negoci presenta una important diversificació amb l'objectiu final d'oferir un servei integral als nostres clients. Ens adrecem bàsicament al sector turístic, de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats, presentant un ampli ventall d'activitats estructurades amb la voluntat d'oferir productes específics o serveis globals d'acord amb cadascun dels nostres àmbits d'actuació.

Al llarg d'aquests 30 anys d'història hem aplegat una significativa experiència, que ha anat teixint el nostre propi *know how* i alhora conformant una forta cultura organitzativa que té com a pilars bàsics el vessant humà, la gestió econòmica i l'entorn social, els quals ens permeten avui projectar la nostra cultura empresarial més enllà del nostre país.

Principis fonamentals

Formen part de la nostra filosofia corporativa uns forts principis i valors d'actuació que a nivell institucional i operatiu configuren la nostra identitat:

- Honestetat, confiança, fidelitat.
- Millora contínua, creació de valor.
- Respecte a la persones.
- Sentit de responsabilitat.
- Vocació de lideratge.

Els valors essencials dins la nostra actuació empresarial cal trobar-los en la vocació:

- D'oferir un servei integral, una major competitivitat i especialització, així com la màxima satisfacció als nostres clients.
- D'aprofitar les nostres pròpies sinèrgies i per la capacitat de plantejar projectes d'expansió nacional i internacional.



LA MISSIÓ

Continuar millorant per oferir béns i serveis bàsicament als sectors turístic, d'hostaleria i alimentació a través d'una gestió acurada, amb un *know how* propi, cercant la participació activa i el treball en equip, entenent la creació de prosperitat i la generació de benestar per a totes les persones vinculades al grup «com una manera pròpia de fer empresa i país».

LA VISIÓ

Ser un referent en el nostre sector a nivell europeu com a empresa catalana que actua sobre principis humans i amb criteris de qualitat, servei i eficàcia.



ORIGEN DE LA SERHS

L'any 1974 havia finalitzat amb un cúmul de preocupacions per als hotelers de Calella (Maresme) i la seva zona d'influència, els quals acabaven de viure un «estiu negre». La greu conjuntura que travessava la Gran Bretanya, fruit de la crisi energètica, va provocar que nombroses agències britàniques suspenguessin un gran contingent de vols i anul·lessin un gran nombre de places hoteleres a la zona, provocant també la fallida d'importants operadors turístics. Per altra part, la celebració el 1974 del Mundial de Futbol a Alemanya, que tenia un pes notable a Calella, va provocar una alteració d'aquest mercat.

Això va comportar que durant el mes de març de 1975, els industrials Ramon Bagó, Josep Janer i Cristóbal Villegas acaronessin la possibilitat d'unir esforços per formar una cooperativa de compres, amb l'objectiu de millorar l'explotació, la comercialització i la rendibilitat dels seus establiments. Així, van acollir-se a la formulació cooperativa, testimoniant la seva voluntat de mantenir unes relacions mercantils humanitzades.

La SERHS que va néixer com a cooperativa ara farà 30 anys, avui és una gran corporació catalana amb una clara projecció internacional.



El 30 de desembre de 1975 es convocà una reunió de tots els hotelers, «cafeters» i qualsevol persona de Calella que estigués interessada a formar part de la nova cooperativa, la futura SERHS. D'aquesta manera va néixer l'entitat de Serveis Mancomunats d'Hostaleria i Similars Societat Cooperativa (SERHS SCOOP), que inicialment va aplegar 17 socis i un capital de 850.000 pessetes (5.108 euros actuals).

L'esperit d'obertura va fer créixer i diversificar l'entitat: hotels, restaurants, bars, col·lectivitats com hospitals, escoles i geriàtrics van formar de mica en mica el gran gruix de la SERHS, i van configurar també la seva implantació territorial al llarg de la costa catalana. Aquesta cooperativa va esdevenir el nucli del Grup SERHS, corporació avui integrada per 69 empreses participades i 2 de vinculades, que ha rebut nombrosos reconeixements com ho fou la "Placa d'Honor del Turisme de Catalunya" l'any 2001 i la Placa al Mèrit Turístic en la seva categoria d'Or l'agost del 2003 en Consell de Ministres presidit per S.M. el Rei d'Espanya, distincions que ens honoren i agraïm sincerament.

5



«Sempre hem pensat que engegar projectes que creïn riquesa, llocs de treball i activitat empresarial era una manera - tan modesta com vulgueu, però a la fi una manera - de fer país i de contribuir al benestar de Catalunya».

Ramon Bagó i Agulló
2001 · SERHS · 25 Anys (1975-2000)





ÒRGANS I EQUIP DE DIRECCIÓ

8

Consell d'Administració (juny 2005)

La personalitat dels membres del Consell d'Administració garanteix el rigor i la visió sectorial plural de cada àrea de negoci, així com l'eficàcia, transparència i viabilitat en la presa de decisions i, per fer-ho, compta amb una Comissió Executiva i el suport d'un staff directiu professional i entusiasta.

President:
Ramon Bagó i Agulló (6)

Vicepresident primer:
Jordi Bagó i Mons (5)

Vicepresident segon:
Joaquim Ribas i Escarpenter (7)

Vicepresident tercer:
Josep Janer i Visa (4)

Secretari:
Jordi Ten i Figueras (15)

Vicesecretari primer:
Cristóbal Villegas i García (2)

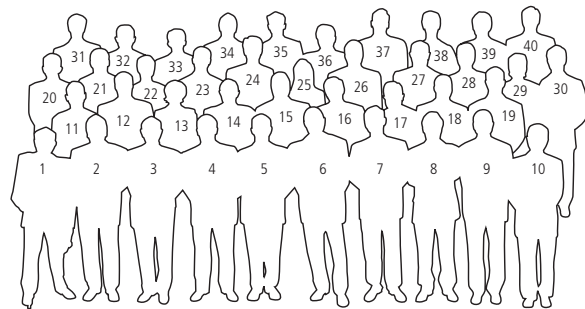
Vicesecretari segon:
Josep Vilella i Llirinós (16)

Vicesecretari tercer:
Ramon Serra i Agut (9)

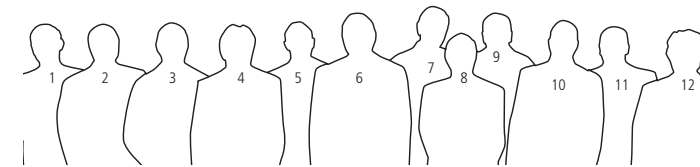
Vocals:
Albert Bagó i Mons (28)
Montserrat Bagó i Mons (25)
Olga Bagó i Mons (22)
Oscar Bagó i Mons (19)
Raimon Bagó i Mons (18)
Aurora Cardona i Consuegra (29)
Xavier Casals i Casacuberta (32)
Jaume Casals i Comas (10)
M. del Carme Correcher i Martínez (13)
Miquel Esport i Vives (11)
Joaquim Flaquer 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 (27)
Jordi Vázquez i Bordils (27)
Eusebi Vázquez i Camps (30)
Eusebi Vázquez i Ruso (8)
Josep Villegas i Janer (39)

Directors generals:
Jordi Bagó i Mons
Antoni Borràs i Dalmau
Josep Puig i López

Lletrat assessor:
Manuel Vila i Castells



Comissió Executiva (juny 2005)



President:
Ramon Bagó i Agulló (6)

Vicepresident:
Jordi Bagó i Mons (5)

Secretari:
Jordi Ten i Figueras (2)

Vicesecretari:
Cristóbal Villegas i García (9)

Vocals:
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)

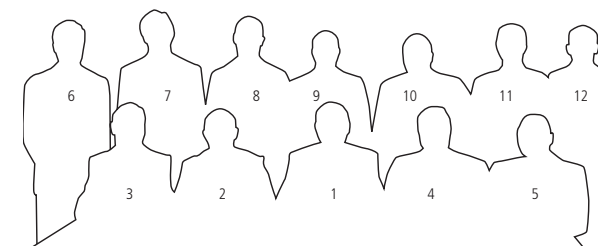
Directors generals:
Jordi Bagó i Mons
Antoni Borràs i Dalmau
Josep Puig i López

Lletrat assessor:
Manuel Vila i Castells

9



Equip de Direcció



Ramon Bagó i Agulló, President Executiu i Conseller Delegat (1), Jordi Bagó i Mons, Conseller Delegat i Director General de l'Àrea Corporativa, Serveis i Noves Tecnologies (2), Antoni Borràs i Dalmau, Director General de l'Àrea d'Administració, Control i Finances (3), Josep Puig i López, Director General de l'Àrea de Nous Empreniments i Estratègies de Negoci (4), Antoni Palmada i Lloveras, Director Àrea de Distribució i Logística (10), Joan Pascual i Comas, Director Àrea de Turisme i Viatges (7), Raimon Bagó i Mons, Director Àrea de Producció i Gestió Alimentària (9), Miquel Mas i Cruañas, Director Àrea de Projectes i Equipaments (8); Juan Martin del Hoyo, Director de l'Àrea d'Hotels (12). **Àmbit Corporatiu:** Eudald Puig i Atanes, Director de Màrqueting i Comunicació (5), Jordi Moreno i Vega, Director de Recursos Humans (11), Jaume Torrent i Busquet, Director Financer (6).

MAGNITUDS SIGNIFICATIVES I INVERSIONS

Magnituds essencials

L'alt nivell d'acció i activitat de la nostra corporació són elements que configuren les grans xifres del Grup i que alhora serveixen per posicionar-nos com a tal.

Així, durant l'exercici del 2004, la facturació consolidada de les 70 empreses que integren el Grup SERHS va ser de 352,51 ME, gràcies al fet de comptar amb una cartera de negoci de més de 30.000 clients i amb un equip humà format per una plantilla mitjana anual de 2.000 persones.

A nivell financer, el continu creixement dels recursos del Grup ha contribuït a consolidar una sòlida estructura en la que destaca significativament el gran augment dels recursos permanents en un 28% respecte a l'exercici anterior, fins arribar a la xifra de 113,18 ME. Els actius fixos s'han incrementat també en la mateixa proporció anterior, en un 28%, passant de 84,10 ME l'any 2003, a 108,23 ME aquest exercici 2004, en què el flux de caixa assolit va ser de 11,20 ME (un 17% més). També esmentar que la nostra aportació a la renda nacional (salari, seguretat social, impostos, dividends i reserves), ha estat de 56,95 ME (un 10% superior). En quant a l'increment d'accionistes cal assenyalar que estem a punt d'arribar a la xifra de 1.000, de la qual és important remarcar que una tercera part són treballadors de SERHS.

Les nostres àrees operatives presenten unes magnituds que són reflex del nivell i de la intensitat del volum de negoci assolit. Són il·lustratius la distribució de 21 milions d'embalums, la contractació de 100.000 places hoteleres o el fet d'haver generat la recepció d'1.500.000 turistes, amb 11 milions d'estades.

El volum, la complexitat i la innovació dels projectes desenvolupats, així com el nivell de qualitat en el servei i la implantació de les noves tecnologies han estat una constant en aquest exercici. També cal assenyalar que en el camp de la gestió i de la producció alimentàries hem servit més de 8.000.000 de menús anuals, hem elaborat més d'1.000.000 d'unitats entre pizzes i plats cuinats, i hem subministrat 10.000.000 anuals de peces de pa, brioixeria i derivats.

Inversions

L'activitat inversora de Grup SERHS realitzada en el quinquenni 2000-2004 ha estat de 108,70 ME. Aquesta important destinació de recursos ha estat fruit de la voluntat d'emprendre nous projectes de totes les àrees operatives de la corporació a mig i llarg termini, de manera especial les àrees de "Hotels SERHS", "Serveis, Patrimoni i Cartera", així com "Distribució", havent estat el volum d'inversió total en aquest exerci-

ci de l'ordre de 31,65 ME, un 44% superior respecte l'exercici 2003.

L'àrea operativa de SERHS Hotels és la que ha experimentat una major destinació de recursos per tal de continuar amb l'evolució de la innovadora xarxa dels Vilars Rurals. Concretament en aquest exercici val la pena destacar la inauguració i posta en marxa del Vilar Rural de Sant Hilari de Sacalm (La Selva) i l'adquisició dels terrenys per al tercer Vilar Rural, que s'alçarà a Arnes (Terra Alta). També ha estat notòria la inversió efectuada en el primer hotel que el Grup construeix a l'estranger, el "SERHS Natal Grand Hotel" (Brasil) que serà inaugurat el novembre del 2005.

Alhora destaquen la compra i les obres d'adequació i rehabilitació del Castell Jalpí per convertir-se en un espai únic i característic, emmarcat en un entorn de gran majestuositat, especialment adequat per realitzar celebracions i reunions amb un toc de distinció.

Cal ressaltar el continu creixement de l'Àrea de Distribució, que a més d'estendre la seva implantació fins a Lorca i Cartagena (Múrcia), ha ampliat la seva zona operativa a Barcelona, Sabadell i a l'interior de Catalunya, concretament a les comarques d'Osona i el Ripollès.

Aquest fort ritme d'inversió efectuat en aquests darrers anys s'ha estructurat mitjançant un ponderat equilibri financer entre recursos propis i aliens a llarg termini.



ESDEVENIMENTS RELLEVANTS

Activitats societàries

Els fets més significatius dins d'aquest àmbit cal cercar-los en acords presos en el si de la Junta General d'Accionistes, el Consell d'Administració i la Comissió Executiva. Uns acords que han propiciat noves inversions, han permès incrementar el capital social i potenciar profitoses aliances.

Ampliació del capital social fins a 45 milions d'euros

Amb data de 7 d'octubre del 2004 va tenir lloc una nova Junta General Extraordinària d'Accionistes de Grup SERHS que, a més de ser un reflex de l'increment d'activitats en totes les àrees del Grup, va servir com a base per tal de realitzar els augments del capital social que es van proposar i aprovat unànimement pels accionistes. Així, fou acordat que el capital social passés dels 41,40 milions d'euros en aquell moment a assolir la xifra de 45 milions d'euros (prop de 7.500 MPTA).

Dividends per valor de 1.721.023 euros en total, 0,80 euros per acció, un 8% més que l'exercici anterior.

En el Consell d'Administració de Grup SERHS, celebrat el 9 de setembre 2004, es va acordar distribuir "dividends a compte" de l'exercici 2004 per un import total de 1.721.023 euros (més de 286 MPTA), cosa que va suposar un 8% d'increment respecte l'exercici 2003, que va ser de 1.594.458 euros. El dividend per acció va ser de 0,80 euros. Durant aquests dos darrers exercicis -2003 i 2004-, la corporació ha repartit entre els seus accionistes 3,31 milions d'euros (550 MPTA).

L'increment en la valoració de les accions de Grup SERHS, segons acords presos en el seu de la Junta General d'Accionistes, ha estat molt significatiu en els darrers anys. Així, el valor d'una acció de l'exercici 2000 era de 21 euros, i el valor actual en l'exercici 2004 degut als increments de capital en les successives ampliacions realitzades fins la data ha estat de 28 euros, un 33% superior.

Representació orgànica de Grup SERHS i Organigrama Tècnic

El Consell d'Administració en reunió del 27 d'octubre 2004, seguint el desenvolupament previst en el Pla Estratègic Corporatiu (PEC), va acordar una nova estructura dels òrgans de govern i direcció de la corporació. Així, es van definir les funcions de la Junta General d'Accionistes, del Consell d'Administració, la Comissió Executiva i les atribucions dels Consellers Delegats com a principal novetat.

Pel que fa a l'organigrama de direcció, aquest es va adaptar a les noves exigències de futur d'acord amb els principis fonamentals de la corporació. Això ha suposat incorporar noves funcionalitats tècniques a les àrees operatives del Grup SERHS, que a partir d'aquest moment van quedar establertes en sis: Distribució i Logística (peribles i

no peribles), Turisme i Viatges, Hotels (de nova creació), Producció i Gestió Alimentària, Projectes i Equipaments i Serveis i Noves Tecnologies. Cada àrea té un director de la mateixa com a responsable i alhora està adscrita a una direcció general determinada. Els màxims òrgans de direcció del Grup són el Comitè de Direcció -format pel President-Conseller Delegat, Conseller Delegat-Director General i els Directors Generals-, i el Comitè de Caps d'Àrea que inclou els membres del Comitè de Direcció, incorporant en aquest cas els responsables d'aquestes sis àrees operatives. La finalitat darrera és anar forjant una organització consistent i duradora que permeti encarar les noves perspectives de futur amb les màximes garanties.

Acords estratègics

Durant aquest exercici, en aquest àmbit ha primat la màxima de sumar esforços en totes les facetes d'activitat des de la vessant més institucional, fins a la més operativa per avançar en cada camp d'actuació. Així, Grup SERHS ha promogut i potenciat importants aliances sobretot de caire internacional, n'és un exemple l'acord amb el nostre *partner* Natalie Tours, tour operador líder en l'emissió de turisme de la Federació Russa a l'Estat espanyol, amb el que venim col·laborant d'ençà fa més de 10 anys, i que ha possibilitat l'adquisició a Turquia, de l'operador de viatges CASIO Tours, un dels receptors líder en aquest país de turisme emergent. També ha estat molt significativa la potenciació de relacions estratègiques amb Rahal Càtring-Grup SERHS, societat constituïda al Marroc amb la participació d'un dels grups empresarials més destacats d'aquest sector, la qual cosa ha permès desenvolupar noves iniciatives empresarials i estendre l'àmbit d'implantació i activitat.

Són d'especial rellevància els acords signats amb empreses destacades com SIEMENS dins l'àmbit de les comunicacions, per tal d'impulsar la implantació de les noves tecnologies, o bé, el subscrit amb l'empresa *Delphynet* per desenvolupar zones *Wi-Fi* en connexió inalmàbrica a *internet* en els Hotels SERHS, entre d'altres instal·lacions. En el camp de la formació, la SERHS juntament amb l'EUHT de Sant Pol van presentar "l'Escola de Formació continuada SERHS" per al curs 2004-2005.

Grup SERHS, coincidint amb la celebració de l'Any de l'Alimentació, la Cuina i la Gastronomia, iniciativa per convertir Barcelona i Catalunya en el punt de referència gastronòmic mundial durant aquest 2005 i 2006, ha col·laborat estretament amb Turisme de Barcelona, l'Ajuntament de Barcelona, i la Generalitat de Catalunya. En aquest sentit cal veure, doncs, la celebració dins del marc de Fira de Barcelona - al Palau 2 de Montjuïc 1 - de la nostra Fira-Mostra EXPOSERHS dins de la programació de manifestacions d'aquesta singular proposta.



D'esquerra a dreta: el Sr Joan Moragas, president del CAD Montsenyer,S.L., l'alcalde de Sant Hilari, Sr. Robert Fauria, la Consellera de Salut, Hble. Sra. Marina Geli, i el president de Grup SERHS, Sr. Ramon Bagó, franquejats pels "armats" de Sant Hilari Sacalm.



12 ACTES INSTITUCIONALS



Presentació del cartell commemoratiu del 30è aniversari, obra de l'artista A. Ràfols Casamada.



Lliurament al president de Grup SERHS, Sr. Ramon Bagó, de la Placa al Mèrit Turístic de l'Estat Espanyol en la seva categoria d'Or, a càrrec del Secretari General de Turisme Sr. Raimon Martínez Fraile.



Atorgament del Premi a la Normalització Lingüística en el món empresarial a Grup SERHS, dins del marc de la 8a edició dels premis Pimes. D'esquerra a dreta: El president de la patronal PIMEC, Sr. Josep González; el Conseller Delegat i vicepresident primer de Grup SERHS Sr. Jordi Bagó, el Ministre d'Indústria, Comerç i Turisme, Sr. José Montilla i el President de la Generalitat M. Hble. Sr. Pascual Maragall.

XXIX Nit de la SERHS

Amb la presència de significatives autoritats de la Generalitat de Catalunya i de la Secretaria General de Turisme de l'Estat va tenir lloc a Santa Susanna, el dia 27 de febrer, la tradicional Nit de la Serhs. Així, davant un auditori que va congregat prop de 700 persones entre accionistes, col·laboradors i una nombrosa representació de personalitats del món financer, empresarial i cívic de Catalunya, el president d'aquesta corporació, Ramon Bagó Agulló, va presentar el cartell commemoratiu del 30è aniversari de la corporació obra del pintor català A. Ràfols Casamada. Un nou decorat va facilitar la projecció del reportatge "La SERHS 30 anys" que va captivar l'atenció dels presents i propiciar l'inici de l'acte institucional, on el Secretari General de Turisme, Sr. Raimon Martínez Fraile va materialitzar el lliurament de la Placa al Mèrit Turístic de l'Estat Espanyol en la seva categoria d'Or 2003.

Guardons SERHS i mencions especials

El Conseller de Turisme, Comerç i Consum de la Generalitat Josep Huguet va acompanyar Bagó en el lliurament dels guardons. Va ser distingit com a "Directiu de l'any" el Sr. Pere Arenas i Gispert, director de SERHS Natura Hotels, propulsora del novè projecte dels "Vilars Rurals"; com a "Treballador Distingit" el Sr. Joan Pera i Pons adscrit a SERHS Distribució. També van ser reconegudes, per complir-se el seu 15è aniversari, les empreses CORATAMA de Mataró i Patrimnobil de Vilassar de Mar, guardons que es materialitzaran dins d'aquesta anualitat.

Celebració 30è Aniversari

La Nit de la SERHS va ser el punt de sortida dels actes de celebració del 30è aniversari de llur fundació com a societat cooperativa. Aquesta efemèrides ha requerit constituir una comissió de treball que ha tingut cura de dissenyar un ampli programa d'activitats acadèmiques, lúdiques i culturals que aplega el període de febrer de 2005 fins febrer de 2006, i que tenen com a objectiu potenciar i difondre la nostra identitat corporativa i els objectius de Grup SERHS. D'aquesta comissió, presidida pel vicepresident primer Sr. Jordi Bagó, formen part els consellers del Grup SERHS Antoni Janer, Joaquim Ribas, Ramon Serra, Jordi Ten i Josep Vilella, actuant com a secretari el director de Màrqueting, Sr. Eudald Puig. La selecció del cartell commemoratiu, refrendat pel Consell d'Administració, ha estat obra de l'artista Albert Ràfols Casamada, considerat un dels valors més fermes de l'art català actual, treball que passarà a engrossir el fons d'Art de Grup SERHS i que serà fruit d'una edició especial de litografies i reproduccions. Són activitats també programades: la celebració a

Barcelona de la Fira-Mostra ExpoSERHS; l'organització de viatges especials per a socis i treballadors al Canadà i Turquia; la inauguració de Castell Jalpí, amb la programació d'una setmana de concerts al pati d'armes; participacions significatives al Fòrum SERHS, la celebració de la Nit de l'Equip Humà, la celebració d'un Consell d'Administració - el 31 de gener de 2006 - en un indret emblemàtic de Catalunya; i l'organització de la "XXX Nit de La SERHS" al nou establiment hotelier SERHS Natal Grand Hotel a Rio Grande do Norte (Brasil) que comportarà el nòtil de diversos avions per tal de que els nostres accionistes participin de la inauguració oficial d'aquest nova instal·lació.

Presentacions

Al llarg d'aquest exercici han estat nombroses les presentacions corporatives de Grup Serhs en escoles de negoci i centres universitaris com *Esade, EUHT St. Pol, CETT, UAB, Universitat d'Alacant*, etc. que han manifestat un notori interès per conèixer de prop el nostre *know how* i l'abast de les nostres àrees operatives. També esmentarem la participació activa de la nostra corporació assumint ponències en Jornades i Simposis de turisme celebrats a Catalunya i en d'altres llocs de l'Estat tractant temes de l'àmbit turístic, econòmic, recursos humans o sobre gastronomia.

Reconeixements

La trajectòria de Grup SERHS ha estat objecte de nous reconeixements i més encara quan es disposa a celebrar el seu 30è aniversari. Destacarem l'haver estat finalista en la modalitat d'Empresa Turística, dins de la convocatòria de la IX Edició dels "Premios Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial". També l'Àrea de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Calella, dins la celebració de la segona edició de la Nit de l'Empresari, va concedir a Grup SERHS el guardó com a empresa amb major projecció internacional. Recentment la PIMEC, l'associació que aglutina la micro, petita i mitjana empresa de Catalunya, junt amb la Secretaria de Política Lingüística, ha decidit atorgar el Premi a la Normalització Lingüística a Grup SERHS, per la seva trajectòria en l'ús i la difusió de la llengua catalana. També Publintur, S.A., empresa vinculada al Grup SERHS, va rebre del Centre d'Estudis Tècnics Turístics el guardó "Alimara Especial" en reconeixement a la seva trajectòria de més de 20 anys, al servei de l'activitat turística i per la seva contribució a la promoció i difusió dels recursos turístics de Catalunya.



Ramon Bagó, president de Grup SERHS



A. Ràfols Casamada, autor del cartell commemoratiu del 30è aniversari de Grup SERHS.



Pere Arenas, "Directiu de l'any" rep el guardó de mans del Conseller de Comerç i Turisme Sr. Josep Huguet i del president de Grup SERHS, Sr. Ramon Bagó.



Joan Pera, "Treballador Distingit" rep el guardó de mans del Conseller de Comerç i Turisme Sr. Josep Huguet i del president de Grup SERHS, Sr. Ramon Bagó.



Jordi Bagó, vicepresident primer de Grup SERHS rep la distinció de l'alcalde de Calella, Sr. Josep Basart, com "Empresa amb major projecció internacional".



POLÍTICA SOCIAL, MEDI AMBIENT I DESENVOLUPAMENT TECNOLÒGIC

14 POLÍTICA SOCIAL

En aquesta nova etapa en què Grup SERHS commemora els 30 anys de la seva fundació és quan la Corporació ha tingut un interès especial en remarcar els trets que han caracteritzat la seva identitat i amb ella, la seva vessant humana i implicació social. Per això s'ha treballat per cercar una major participació activa i de foment del treball en equip, entenent-los com a valors essencials que formen part de la nostra entitat, i que tenen els seus orígens en el naixement de la SERHS com a cooperativa de serveis. Aquesta fórmula societària, després d'aquest llarg camí recorregut, manté avui el seu mateix esperit a l'entorn d'un col·lectiu proper als 2.000 treballadors de plantilla mitjana i que alhora procurem transmetre al davant dels nostres clients, proveïdors o persones amb les quals ens relacionem.

El nostre equip humà s'ha incrementat considerablement en els darrers anys. Així, des de l'any 2000 en què la plantilla mitjana era de 1.310 persones, fins a aquest darrer exercici 2004, en què exactament ha estat de 1.911 persones, l'increment ha estat d'un

46%. Tot i això durant els mesos de juliol i agost, l'equip humà se situa al voltant de les 3.000 persones. L'aportació a la renda nacional (dada que inclou salaris, seguretat social, impostos, així com els dividendes i les reserves) durant aquest 2004 ha estat de 56,95 ME. Al llarg del quinquenni 2000-2004 aquesta xifra ha assolit la magnitud de 232,43 ME.

En aquest punt cal remarcar de nou el notable increment de socis. Entre l'exercici 2000, en què eren 407 i el present en què són 985, s'ha més que duplicat la xifra i, el que és més important, una tercera part són treballadors d'alguna de les empreses del Grup, concretament 314 persones, un 31,88% del total i, en el cas que hi suméssim familiars de treballadors, el percentatge seria d'un 44%.

"Junts per créixer"

Durant l'exercici 2004, i sota el lema de "Junts per Créixer", s'han celebrat diverses jornades de treball que han tingut l'objectiu de reunir tot l'equip directiu de la nostra corporació i plegats reflexionar sobre la marca del Grup SERHS, la seva situació actual, la

implementació d'estratègies i el disseny de reptes de futur. Aquestes trobades en què han participat l'*staff* directiu de totes les àrees operatives del Grup va comptar amb la participació de la Direcció General i en especial del nostre president, Sr. Ramon Bagó, qui va projectar l'esperit i la visió a curt i llarg termini de la corporació.

També, per tal d'ajudar a dinamitzar i conduir aquestes trobades, es va comptar amb la col·laboració d'especialistes en la matèria i l'àmbit dels recursos humans i el *management* empresarial. Les sessions van concloure amb una valoració molt positiva de la iniciativa que va permetre recollir també valuoses aportacions dels participants.

Premi Empresa Socialment Responsable

El Grup SERHS va ser el guanyador de la segona edició del premi a l'empresa socialment responsable 2005 que concedeix el Pla de Conciliació de la Vida Laboral i Personal. Aquest Pla, liderat pel Consell Comarcal del Maresme, s'engloba dins de les accions del Pacte per a l'Ocupació del Maresme en el qual,

a més del CCM, hi ha representats 29 ajuntaments de la comarca, CCOO, UGT, PIMEC i FAGEM. El premi pretén ser un reconeixement a les bones pràctiques laborals de les empreses de la comarca per avançar en un model de noves relacions laborals en el qual es creïn sinèrgies entre els interessos empresarials i els dels treballadors i treballadores.

Compromís social i solidari

La SERHS esdevé una empresa amb compromisos socials i solidaris, que vetlla pel desenvolupament d'una política social amb prestacions i iniciatives vers el nostre equip humà - el nostre principal actiu -. Així doncs, cal destacar una nova iniciativa dins del marc del "Programa anual d'ajuts familiars 2004-2005". Es tracta d'una nova línia que inclou l'ajut econòmic per a inscripcions a llars d'infants, destinat a treballadors amb fills menors de 3 anys (per un valor total de 12.000 Euros). També forma part del programa l'habitual concessió de beques per a fills universitaris de treballadors (dotat amb 10.000 Euros).

Però, també, Grup SERHS pren compromisos solidaris amb organismes de solvència reconeguda com la Fundació "Vicente Ferrer" amb la que tenim una particular relació i compromís. Cal recordar l'actuació que va propiciar l'obertura d'un Centre per a Nens Discapacitats a Kanekal (l'Índia); el patrocini de la candidatura de Vicente Ferrer al Premi Nobel de la Pau en dues ocasions; i ara dins del marc dels actes de celebració del 30è aniversari, es disposa a signar un conveni de col·laboració amb una durada de tres anys.

El Conseller de Grup SERHS, Sr. Josep Janer, acompanyat del Director Adjunt d'aquest organisme social, Sr. Moncho Ferrer, va tenir l'oportunitat de visitar la Fundació Vicente Ferrer a l'estat d'Anantapur (l'Índia) i en especial - a la ciutat de Kanekal -, el centre de rehabilitació per a infants sordmuts finançat en part per Grup SERHS, i que fou inaugurat el mes de gener de 2004, amb motiu de la visita efectuada pel Conseller de Grup SERHS, Sr. Jaume Casals, a qui acompanyava el Director d'Àrea de Distribució i Logística, Sr. Antoni Palmada.

Escola de formació contínua SERHS

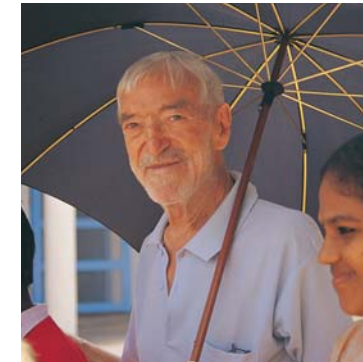
Engegat pel Departament de Recursos Humans de Grup SERHS i l' EUHT Sant Pol, es va iniciar la primera etapa de l'*escola de formació contínua SERHS*. De sempre, el Grups SERHS ha vingut treballant en aquest camp per tal de satisfer les necessitats formatives dels equips humans de les nostres empreses. Per això, a més del pla de formació anual, s'ha materialitzat aquesta nova iniciativa, l'Escola de Formació Serhs, que neix amb la intenció d'ampliar l'àmbit d'actuació i, així, possibilitar a la resta d'empreses relacionades amb el Grup a participar en les accions de formació. D'aquesta manera, hem posat a l'abast de les empreses de la comarca del Maresme un ampli ventall de cursos de variada temàtica pensats per satisfer llurs necessitats de formació.

Beques Grup SERHS- EUHT St. Pol

Grup SERHS en col·laboració amb l'Escola Universitària d'Hostaleria i Turisme de Sant Pol van crear un programa de beques per al curs 2004-2005, com a primera acció dins de les actuacions previstes en el programa del 30è aniversari. El seu objectiu ha estat potenciar els estudis de turisme i direcció hotelera, essent la quantia del valor total de les beques de l'ordre de 161.500 euros. Això ha permès adjudicar 5 beques per estudiar la Diplomatura de Turisme que cobreixen el 100% de seu cost acadèmic, 10.440 euros durant els 3 anys de durada de la carrera, i també 5 beques per cursar la Diplomatura de Direcció Hotelera que amb una durada de 4 anys té el 50% de cost cobert per a la beca, que és de 21.860 euros en total. Tot plegat 52.200 euros per a Turisme i 109.300

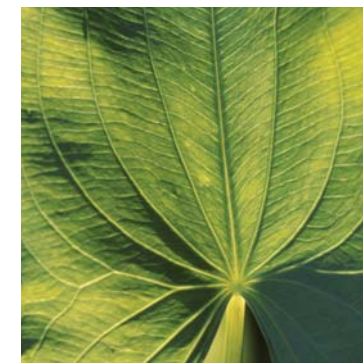


El Conseller de Grup SERHS, Sr. Josep Janer, acompanyat del Director Adjunt de la Fundació "Vicente Ferrer", Sr. Moncho Ferrer



Vicente Ferrer

«Grup SERHS esdevé una empresa socialment responsable que vetlla pel desenvolupament d'una política social amb prestacions i iniciatives vers el nostre equip humà, i també agafa compromisos solidaris amb organismes de solvència reconeguda»



euros per a Direcció Hotelera. Per a la concessió d'aquestes beques es va formar un tribunal mixt compost pel Grup SERHS i l'EUHT St. Pol.

Trobades corporatives i àpats de germanor

Amb la finalitat d'enfortir els vincles de cooperació i informació entre l'equip directiu de SERHS i les persones que formen l'equip humà de cada empresa, es va endegar un programa de visites institucionals en el que es plantejava una reunió entre tots els treballadors de les empreses i l'Equip de Direcció de Grup SERHS, amb el seu president al front. En aquest període s'han visitat cinc centres de treball: ALLELAC, CORATAMA, TAMENFO, EQUIP TURIS i NAM-NAM. Un àpat de germanor posava fi a la trobada que tenia lloc - in situ - entre tots els assistents. D'aquesta experiència s'ha fet palès un gran sentiment de pertinença i aflorat tot un seguici de propostes que han estat enriquidores i profitoses per a ambdues parts.

Formació i seguretat laboral.

Les accions formatives que promou Grup SERHS giren al voltant de l'especialització sectorial i el desenvolupament dels recursos humans per tal d'orientar de manera adient les necessitats professionals de la corporació. El pla de formació 2004-2005 ha comptat amb un alt grau de participació de treballadors, 1.300 persones, que a l'entorn d'un ampli temari de cursos en matèries com l'ús de les noves tecnologies, la prevenció de riscos laborals, la gestió de normatives ISO 9001, i tècniques d'atenció i venda, entre d'altres, han facilitat l'actualització dels seus coneixements. En total s'han efectuat 21.000 hores lectives.

També el departament de prevenció de riscos laborals ha incrementat la seva activitat incorporant nous recursos i desenvolupant protocols de gestió per tal de promoure adequadament la formació i execució dels plans a les nostres empreses.

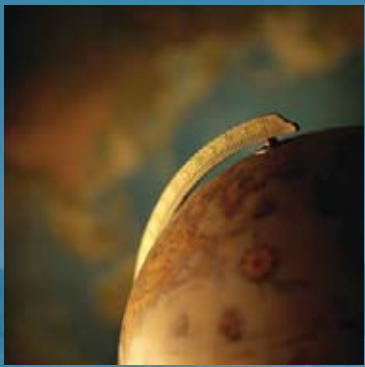
CONSCIÈNCIA MEDIAMBIENTAL

Avançar sota criteris de sostenibilitat en el camp de la preservació mediambiental forma part cada cop més de la nostra cultura com a empresa. En aquest sentit, cadascuna de les nostres àrees operatives i en funció de la seva activitat específica han iniciat i promogut actuacions. A títol d'exemple, Cuina SERHS està a punt d'obtenir la certificació ISO 14.001 - normes internacionalment acceptades- que tracten aspectes de gestió mediambiental i que esdevé un nou pas després d'haver obtingut la certificació ISO 9001:2000 que li acredita l'alt nivell de qualitat en el camp del servei de catering, com a cuina central per a col·lectivitats i banquets. També a les nostres empreses és vigent l'aplicació de la recollida selectiva de materials i consumibles així com el control de consums i estalvi energètic.

DESENVOLUPAMENT TECNOLÒGIC

Conscients de que el desenvolupament tecnològic de les nostres empreses és una veritable eina estratègica clau i de competitivitat que incideix directament en la millora de la gestió dels nostres processos productius, Grup SERHS, dedica una especial atenció i recursos a la seva potenciació. Així, cal entendre la notòria inversió efectuada en l'adquisició de mitjans informàtics, nou software específic, implementació de xarxes de comunicacions, i aplicacions en el camp d'*internet*, entre d'altres actuacions. Cal remarcar especialment la gran inversió que en aquests darrers anys s'ha fet en l'àrea de Turisme i Viatges, on la situació del mercat ha dibuixat que l'estratègia global d'aquesta àrea de negoci passi per una gran integració de les noves tecnologies. Val a dir que la visió que Grup SERHS va tenir fa uns anys ens ha permès estar ara en una posició capdavantera.





PROJECCIÓ INTERNACIONAL



Per tal de diversificar la nostra activitat econòmica, el Grup SERHS ha apostat per la internacionalització. Aquesta opció ens ha menat a projectar les nostres activitats cap a d'altres països, projectes que avui tenen la seva concreció al Brasil, al Marroc i Turquia i que ens han donat una nova dimensió a la filosofia de diversificació i expansió.

SERHS Natal Grand Hotel

A través de la societat Alagamar Empreendimentos Turísticos, S.A., la nostra corporació està ultimant la construcció del que serà el seu primer hotel a l'estranger i que està cridat a ésser el millor hotel del Nord-est de Brasil, el qual entrarà en funcionament el proper mes de novembre del 2005.

La realització d'aquest modern i innovador establiment, ubicat entre les platges paradisíaques de *Ponta Negra* i *Areia Preta*, ha estat possible gràcies a la gestió i el control d'obra de la nostra empresa Equip Turis, S. A., adscrita a l'Àrea de Projectes i Equipaments.

El SERHS Natal Grand Hotel, amb categoria 5 estrelles segons els estàndards europeus, és un "ressort d'alta qualitat" que destaca per l'alt nivell dels seus serveis, la modernitat dels equipaments i l'amplitud de les instal·lacions de què disposarà, així com per la innovadora concepció arquitectònica de l'edifici, totalment integrat a l'espai on se situa, en una superfície de terreny de 20.000 metres quadrats, al llarg de la Via Costeira de Natal, destinació coneguda com la "Ciutat del Sol", una terra que desperta passions per l'hospitalitat del seu poble.

L'hotel constarà de 396 habitacions totes elles amb vistes al mar i de diferents tipologies (*standard, single, family room, junior suite, i suite presidencial*) amb una capacitat per a unes 1.000 persones.

Entre els diferents serveis que podrem trobar en aquest establiment un dels que marcarà més la seva personalitat i caràcter serà sens dubte el centre de salut i bellesa, *Wellness Center*, situat al costat de la piscina i en un extrem de l'hotel. Aquest comptarà amb set sales destinades a massatges i tractaments, dues saunes, un jacuzzi, una piscina climatitzada, dutxa escocesa, bany turc, saló de bellesa i un complet gimnàs amb vistes al mar i tres jacuzzis exteriors a primera línia de platja.



Ramon Bagó, president de Grup SERHS, amb la Governadora de l'Estat de Rio Grande do Norte, Sra. Wilma da Faria.



El president de Grup SERHS, Sr. Ramon Bagó amb el Secretari d'Estat de Turisme de Rio Grande do Norte, Sr. Nelson Hermógenes de Medeiros Freire.

Aquest modern i innovador establiment està ubicat entre les platges paradisíaques de Ponta Negra i Areia Preta



El Director General del SERHS Natal Grand Hotel, Sr. Jan von Bahr i la Directora de vendes per a l'àrea de Brasil i Amèrica, Sra. Sílvia Hernández amb el vicepresident primer de Grup SERHS, Sr. Jordi Bagó.



En l'espai exterior destaquen les instal·lacions de les piscines tematitzades, així com l'acurada jardineria i vegetació que les envolta. També hi podem trobar un espai especialment creat per a diferents pràctiques esportives. A l'entorn de l'hotel també es podran practicar esports aquàtics, així com futbol platja, volei platja, bitlles, etc. Es realitzaran programes d'activitats diürns i nocturns, a cadascuna de les zones, per a adults i nens. També és de ressaltar l'àmplia i diversa oferta de restauració. En el SERHS Natal Grand Hotel es podran trobar diferents ambients: un restaurant *Buffet*, els restaurants temàtics i l'*Snack Bar*. En total podran donar cabuda a uns 600 comensals. La cafeteria, el *Welcome Bar* i el *Piano Bar* són també zones d'esbarjo amb un ambient propi.

L'hotel compta amb amplis espais multifuncionals indicats per a la realització de celebracions, reunions i grans convencions d'empresa i alhora de caire lúdic. Hi podrem trobar una sala de convencions especialment dissenyada per a la realització de reunions on s'ha previst un gran espai versàtil panel·lable que pot donar cabuda fins a 600 persones i que disposa d'un alt nivell d'equipament tècnic i audiovisual. Tanmateix amb la finalitat de dur a terme actuacions musicals, conferències i tota mena de programacions s'ha construït un espai específic, la Sala de Festes, que esdevindrà de gran importància degut al seu alt nivell d'equipament i polivalència. Aquest compta amb una superfície de 700m², aptes per acollir 350 persones. Completen aquestes instal·lacions diferents sales per rebre petits events entre 50 i 10 persones i una magnífica sala d'exposicions de 520 m² que permet desenvolupar des de presentacions de producte i petites fires de mostres fins a exposicions d'art.

La qualitat distintiva en el tracte, els serveis i les atencions personalitzades amb què comptarà aquest establiment configuren un caràcter singular, únic, que s'espera transmeti una veritable sensació de diferenciació i un innovador concepte d'hospitalitat.

Cal destacar la ubicació de l'hotel a 500 m. del Centre de Convencions de Rio Grande do Norte, a 10 km de la capital, Natal, i a 12 km. de l'aeroport internacional Augusto Severo. Rio Grande do Norte és un estat relativament petit (53.000 Km²), amb 400 Km. de costa i uns dos milions i mig d'habitants. 410 Km. de platges, temperatures tot l'any de 22 a 30 graus, amb més de 300 dies de sol anuals, i un alt índex de seguretat, són alguns dels principals atractius de la zona, on la qualitat de la seva atmosfera és la més recomanada del món, segons la NASA.

Parnamirin, centre logistic

Per altra part, Grup SERHS va adquirir a la població de *Parnamirin* un terreny de 110.000 m² amb unes instal·lacions de 30.000 m² que han de possibilitar la posada en marxa d'un centre d'operacions per tal que, una vegada construït l'hotel, poguem desplegar una important transferència dels nostres coneixements tècnics i experiències en el camp de la distribució i el subministrament de productes de consum i serveis per a l'hoteleria i les col·lectivitats que poden facilitar enormement la gestió i explotació dels negocis turístics. Aquestes dues iniciatives han de consolidar l'inici d'un important projecte per a la generació de llocs de treball a la zona.



Actualment la plantilla de Grup SERHS al Marroc és de més de 140 persones, la qual cosa permet atendre el servei diari de 5.545 àpats.



La gestió d'aquests centres de restauració i el seu creixement de futur pivoten a l'entorn d'una Cuina Central que subministra els diferents serveis ubicats en aquest edifici alhora que exerceix també les funcions d'espai docent i pedagògic, on s'imparteixen classes de formació continuada per als treballadors del mateix centre i, al mateix temps, per a alumnes procedents de diferents escoles del Marroc. Aquesta cuina-centre de treball ha estat pensada i equipada per atendre, a més dels esmentats serveis del "Tecnopark", les necessitats pròpies d'un servei extern i transportat.

En el transcurs d'aquests primers exercicis han estat molt notoris els acords realitzats amb universitats, escoles i empreses de prestigi. Cal destacar el servei que oferim a l'Al Akhawayn University de Fez que compta amb 4 restaurants que donen servei a 1.200 alumnes diaris, a les empreses Lear Corporations i Yazaki Marroc situada a la Zona Franca de Tànger i a les escoles superior tèxtil (Ecole Superieure des Industries de Textile et de l'Habillement (ESITH), Hassania des Travaux Publics i Ifrane School, entre d'altres entitats.

Actualment la plantilla de Grup SERHS al Marroc és de més de 140, persones la qual cosa permet atendre el servei diari de 5.545 àpats.



CASIO TOURS

Turquia és avui un país en creixement i amb una indústria turística emergent cada vegada amb major projecció i importància per als països que defineixen els fluxos turístics internacionals. L'OMT preveu que aquest creixement sigui d'un ritme del 10% anual. Entre l'any 1999 i el 2001, Turquia ha més que doblat el nombre total de turistes i ha multiplicat per tres els seus ingressos per turisme. Però és a partir del 2000 quan comença a aparèixer un increment d'autèntica importància en la recepció del nombre de turistes. Aquesta realitat ha menat a l'Àrea de SERHS Turisme i Viatges, de Grup SERHS juntament amb el seu partner Natalie Tours, a adquirir la majoria de Viatges CASIO TOURS, un dels receptius líders en aquest país i amb major implantació que compta amb una dilatada experiència i know how forjat en els seus 12 anys de trajectòria en el sector.

Això ha propiciat poder disposar d'una xarxa d'oficines a Istanbul - on hi ha la seu - a Marmaris i Antalya. Iniciada la temporada és notori ja el moviment de recepció de passatgers vinguts sobretot de la Federació Russa, així com d'altres països europeus amb els que treballa l'Àrea de SERHS Tourism. A tal fi s'ha elaborat un primer catàleg "Estiu 2005" de la mà de Natalie Tours dedicat a l'oferta de sol i platja.

ALTRES ACTUACIONS

També i en aquesta línia cal esmentar la realització, des de fa anys, de viatges de prospecció a la República de la Xina. En aquest exercici s'han fet prospeccions a Benjing i Shangai, entre d'altres.



Turquia és avui un país en creixement i amb una indústria turística emergent cada vegada amb major projecció i importància per als països que defineixen els fluxos turístics internacionals.





EL TEIXIT ECONÒMIC I EL GRUP SERHS

20

Tenim la voluntat d'estar presents en el conjunt del teixit empresarial del país.

Grup SERHS manté relacions amb un ampli ventall d'organismes públics i privats, entitats i institucions amb la ferma voluntat d'estar presents i implicats en el conjunt del teixit empresarial del nostre país. Entre d'altres cal esmentar la participació en la Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona, Foment del Treball, Fira de Barcelona, MAPFRE així com recentment en la creació de l'Associació d'Empreses de Distribució i Logística de Begudes i Alimentació de Catalunya (ADISCAT), la primera de l'Estat espanyol en aquest àmbit.



A la foto superior, d'esquerra a dreta: Sr. Josep Manuel Basañez, vicepresident primer de la Cambra de Comerç de Barcelona ; Sr. Jordi Portabella, Tinent d'alcalde de Turisme de l'Ajuntament de Barcelona; Sr. Raimon Martínez Fraile, Secretari General de Turisme; Sr. Josep Lluís Bonet, president de Fira de Barcelona; Sr. Josep Huguet, Conseller de Comerç, Turisme i Consum; Sr. Miquel Valls, president de la Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona i Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS.



Consell de la Delegació al Maresme de la Cambra de Comerç de Barcelona. D'esquerra a dreta: Pere Aragonès, Joaquim Borràs, Jordi Ferrer, Josep Espígol, Miquel Valls, Ramon Bagó, Josep Filbà, Santiago Sans, Josep Noé i Jordi Ten.



El president de Fira de Barcelona, Sr. Josep Lluís Bonet i el president de Grup SERHS, Sr. Ramon Bagó



GRUP SERHS INFORME D'ACTIVITATS 2004



SERHS DISTRIBUCIÓ I LOGÍSTICA



22



Equip directiu de l'àrea

SERHS Distribució, amb una notòria presència a Catalunya, València, i Múrcia, ha incrementat de nou la seva cartera de clients, incorporant un major nombre de productes, de referències i marques pròpies. D'aquesta manera s'ha vist reforçat enormement el seu posicionament com a gran plataforma de distribució integral, amb capacitat per emprendre noves fites. Són objectius actuals assolir una major quota de mercat, millorar el servei al client i refermar la confiança mútua amb els principals proveïdors.

EMPRESES PARTICIPADES:

Distribució de Begudes, Alimentació i Productes de Neteja

- 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.

Distribució de fruita i verdura:

- Allelac, S.L.

Distribució de congelats, refrigerats i aliments frescos:

- Nam Nam, S.L.

Central de Compres:

- Cediserhs, S.L.



SERHS DISTRIBUCIÓ



SERHS DISTRIBUCIÓ

L'any 2004 ha estat per a l'Àrea de Distribució i Logística un període de consolidació dels diferents projectes engegats, tant pel que fa a l'extensió del seu àmbit d'implantació territorial com per la millora del seu catàleg de servei, enfortint així les 13 diferents plataformes de distribució i comercialització que integren aquesta àrea.

Per altra part s'ha incrementat notablement la gamma de productes d'alimentació denominats "CEDI", que ja compta amb un total de 225 articles que abasten cada vegada més tipologies de productes dins les begudes, alimentació i articles de neteja. Aquest és el cas de les marques de llet "Itelat", el cava R. Romeu Torner, la gasosa Joia o els vins Vega Barzan, Vega Orgaña, Vega Taradell, per citar-ne alguns de la família de les begudes. En el camp dels estrictament alimentaris hi ha les marques CEDI, com l'Oli Or Groc, que permeten oferir als professionals una excel·lent relació qualitat-preu i que responen als paràmetres fonamentals d'aquesta gamma de productes centrats en la solvència, experiència, reconeixement, honestat i servei.

En aquest exercici 2004 ha estat el segment dels articles de neteja on hem incorporat un major nombre de productes nous sota la denominació ECONET o ADEPT, que ens ha facilitat oferir als nostres clients, concretament del segment de la restauració, una gamma integral de referències en aquest àmbit.

Els acords subscrits amb marques de reconegut prestigi com per exemple BONKA, ens ha permès crear un producte especialitzat en el món del cafè que està recolzat per un personal tècnic i experimentat - gràcies a la formació rebuda i els mitjans aportats per Nestlé- i que possibilita oferir un veritable valor afegit al nostre servei. En aquesta línia cal senyalar importants acords amb Gallina Blanca, Nestlé, el Grup Vichy Catalan, o Reckitt Benkisser, entre d'altres.

El rigor i la professionalitat en la gestió han configurat el caràcter i la personalitat d'aquesta àrea que manté unes magnituds prou rellevants, atès que distribueix més de 21 milions d'embalums, disposa de 165.000 m2 d'instal·lacions, un parc mòbil de 650 vehicles i un entusiasta equip humà de 800 persones, que té cura del servei a 25.000 clients.

A data d'avui, SERHS Distribució compta amb una important gamma de 3.000 articles dins del seu catàleg, amb una gran varietat de formats, preu i qualitat adreçats al sector de l'hostaleria, les col·lectivitats, la restauració, els bars i cafeteries amb la vocació de presentar cada vegada més un servei el més integral possible.

Aquesta àrea ha vist augmentat notablement el seu àmbit d'implantació, estenent-se per tot l'arc mediterrani (Catalunya, València i, ara, Múrcia). Ha incrementat, així, la seva cartera de negoci incorporant nous clients i un major nombre de productes i referències.



En aquest exercici, PONENTSER, S.L. va adquirir el fons de comerç d'una distribuïdora a les poblacions d'Alhama de Múrcia, Totana i Librilla. Ara aquest servei es duu a terme des del nou magatzem que hom disposa al municipi de Lorca (Múrcia). COBRAMA, S.L., que té la seu a la ciutat de Vic (Osona), ha incorporat a la seva xarxa de distribució la zona que fins ara tenia una distribuïdora de Ripoll. Això ha permès estendre el servei de distribució a totes les poblacions de la comarca del Ripollès.

Pel que fa a l'empresa TRAMUNTANASER, S.L., també ha ampliat el seu fons de comerç arrel de la incorporació d'una societat de Palamós.

A més de la celebració a Barcelona de la Fira Mostra Exposerhs, de la qual anteriorment hem parlat, cal recordar la nostra presència habitual a les Fires de Sant Narcís de Girona. En aquesta àrea ha estat molt accentuada, d'ençà la seva aprovació, la ràpida aplicació de la nova imatge corporativa de SERHS. Si de bon principi va reflectir en la línia de papereria, fulletons i catàlegs, després va evolucionar cap a la uniformitat de l'equip comercial tant a nivell de prevendistes com de repartidors, i més tard al personal dels departaments de logística i magatzems. Ara ho podem veure a nivell de retolació en el seu gran parc mòbil —més de 650 vehicles en tot Grup SERHS— tant pel que fa a cotxes comercials com a camions. Aquesta acció d'imatge ha suposat un veritable salt qualitatiu per a l'àrea i per afegit una important potenciació de la marca SERHS Distribució en tot el seu àmbit d'implantació. Durant aquest exercici 2004 s'ha iniciat també una nova fase d'aquest procés que és l'aplicació dels criteris d'identitat corporativa i de la marca de l'àrea a les seves instal·lacions (façanes i espais exteriors dels magatzems). Aquest procés tindrà continuïtat durant tot l'any 2005 i té prevista la seva finalització al febrer del 2006 coincidint amb la fi dels actes de commemoració del 30è aniversari de la SERHS.

SERHS DISTRIBUCIÓ I LOGÍSTICA

GRUP SERHS INFORME ANUAL 2004



23



SERHS TURISME I VIATGES



Equip directiu de l'àrea

Aquesta àrea de negoci, dedicada a la recepció de turisme, és una de les més significatives del Grup SERHS. Al llarg d'aquest exercici i d'acord amb la gran transformació que viu el sector turístic, aquesta àrea ha estat objecte d'adaptació a les noves necessitats del mercat amb l'objectiu posat en actualitzar la nostra capacitat de comercialització als nous requeriments de la demanda i a la implantació de les noves tecnologies de la informació i la comunicació per tal de guanyar avantatge competitiu. Aquesta és, doncs, la realitat avui d'aquesta àrea que opera sota la marca comercial de SERHS Tourism.

EMPRESAS PARTICIPADES:

- 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 Tropicak Tours, S.A.



SERHS TOURISM



SERHS TOURISM

SERHS Tourism és la marca que manté la relació comercial amb tots els operadors turístics internacionals i nacionals, actuant de paraigua de tots els operadors adscrits a aquesta àrea, tant les agències de viatge que fan la funció de receptives com d'aquelles que actuen com a majoristes. Pertanyen, doncs, a aquesta divisió les companyies Viatges SERHS, S.A., Jochie Catalunya S.L., Viatges Tropicak Tours, Seturbrasil, S.A., SERHS Turismo Ibèrica S.A. i, com a especialista en turisme de neu i muntanya, Viatges Soliesquí que es troba ubicada a Andorra i que treballa no només en aquest país, sino també en l'emissió de turistes a les Illes Canàries. També la majorista Viajes Rhodasol, S.A. i Turismo y Mar, S.A. dipositària de les marques "Rhodasol-Turimar", i la recent incorporada Casio Tours amb seu a Istanbul (Turquia).

Des de fa un any aquesta àrea ha vingut treballant amb les eines més avançades en la gestió de la informació. Ha estat en aquest estadi on ha vingut desenvolupant la creació de noves webs o treballant per la implantació de nous portals de venda B2B com www.serhstourism.com, o el www.rhodasol.turimar.es, que va comportar el desplegament d'una singular campanya sota la llegenda de "Rhodasol-Turimar@vanza+".

Actualment i fruit d'aquestes iniciatives l'àrea disposa d'una àmplia xarxa que actua de forma integrada com a veritables borses d'inventari de producte turístic que ofereixen els seus serveis, mitjançant interfícies d'Internet o integrant-se en els seus propis sistemes d'informació. Totes elles responen a una voluntat d'àmplia prestació de servei que va des d'una visió global - com a grans majoristes - fins a una especialització per a determinats mercats, amb tipus de productes tematitzats. Així, l'àrea disposa d'una àmplia i variada oferta que aplega platges i costes; muntanya i neu; circuits, excursions, reunions d'empresa, convencions i ofertes específiques vinculades al mateix Grup SERHS con són la proposta d'hotels d'interior o els Vilars Rurals.

L'àmbit d'implantació de SERHS Tourism s'estén al llarg de tota la Costa Mediterrània des de la Costa Brava fins a Huelva, les Illes Balears, les Illes Canàries, Andorra i Turquia. Aquesta àrea, que compta amb una trajectòria de més de 25 anys i un important *know how* adquirit, està formada per un equip humà de prop de 300 persones que s'incrementen notablement durant la temporada d'estiu.

Cal senyalar que si bé els principals mercats amb els que treballa aquesta àrea són d'arreu de l'Estat espanyol, també cal destacar els de la Federació Russa, d'Holanda



i del Regne Unit. En aquest punt és molt notori el pes del turisme que prové de la Federació Russa ja que és el que realitza una estada mitjana més elevada, propera als 12 dies.

Per altra part SERHS Tourism ha incrementat notòriament les accions de promoció del seu catàleg de producte, ja participant a la major part de fires turístiques europees, (ITB de Berlín; World Travel Market de Londres; FITUR a Madrid;...) com organitzant esdeveniments puntuals, com la celebració del Congrés de Natalie Tours, que va tenir lloc el propassat mes de març de 2005, a Benalmádena, a la Costa del Sol. Es tracta d'una tradicional trobada que aplega prop de 300 agents de viatge i venedors de mostrador russos, col·laboradors del nostre *partner* Natalie Tours, amb qui realitza també una important acció dins del marc de la fira MITT de Moscou, on va presentar el catàleg "Holidays Spain". Aquest catàleg presenta una oferta d'allotjament integrada per 425 establiments i abraça un total de 12 costes.

Casio Tours, el recent operador incorporat a SERHS Tourism, amb seu a Istanbul, i delegacions a Antalya i Marmaris, gaudeix d'una notable experiència i *know how* en el sector turc, destacant per ser una de les agències receptives líder amb major implantació en el mercat. Aquesta agència ofereix els seus serveis no només al mercat rus, que es preveu tindrà un pes molt significatiu, sinó també s'espera que en successius exercicis tingui una destacada presència de la resta de TTOO europeus amb els que tracta SERHS Tourism.

La recerca de nous mercats fa que SERHS Tourism no hagi escatimat esforços en posicionar-se en mercats emissors emergents de gran importància futura. Aquest és el cas de la seva continuada presència en països com Xina, o en nous països de l'Est com la República de Kazakistan.

Viajes Soliesquí, S.A. ostenta una posició de liderat en el Principat d'Andorra com una de les agències de viatges més importants en la recepció de turistes tant a l'estiu com en la temporada d'hivern, representant importants operadors com Natalie Tours o Snoeyink que han possibilitat la venda de productes turístics relacionats amb la neu i la muntanya.

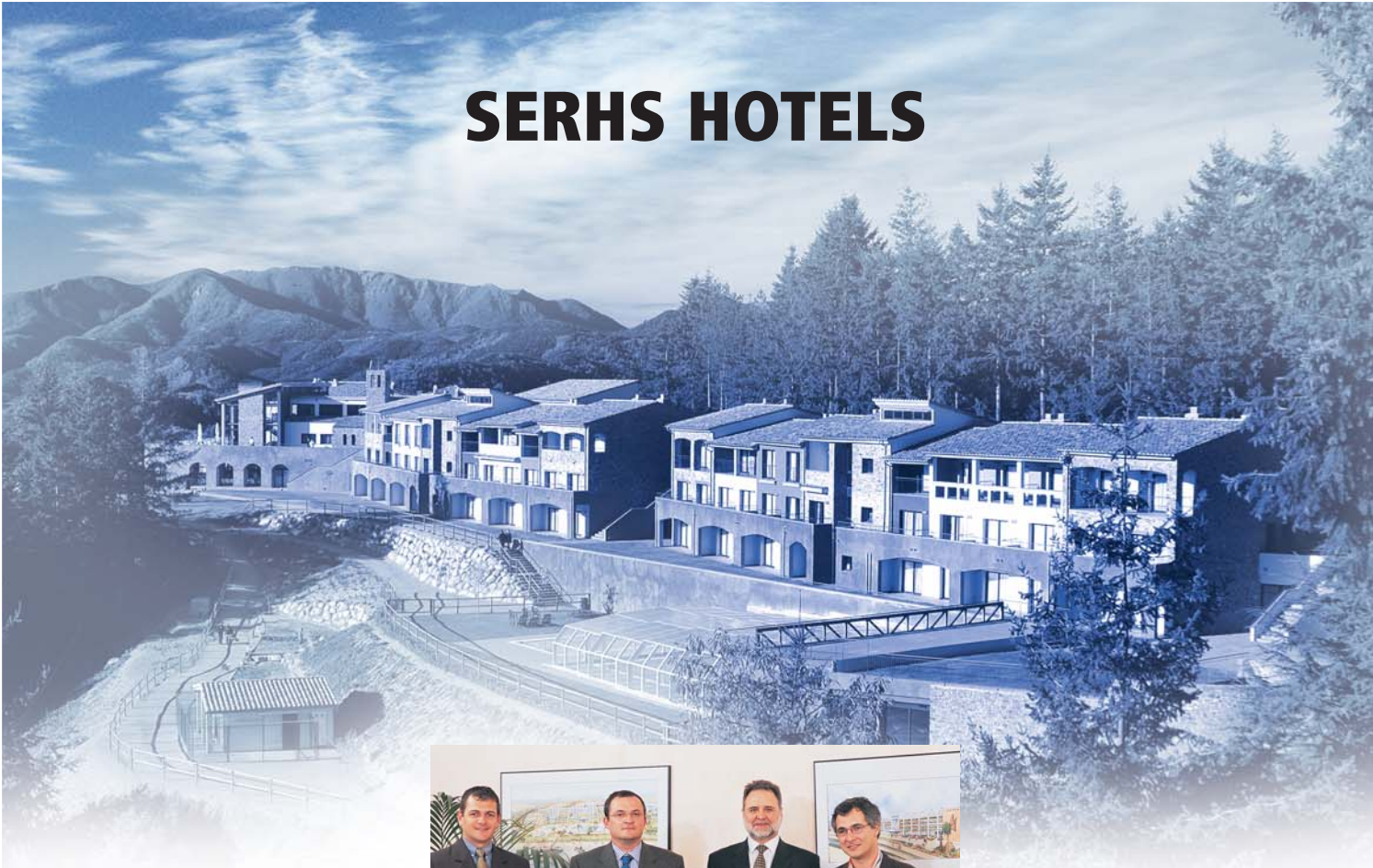
Viajes Rhodasol, S.A. (RHODASOL-TURIMAR) és un tour operador amb seu a Saragossa que des de l'any 2001 forma part d'aquesta àrea. És de senyalar la contínua evolució de l'innovador projecte "Rhodasol-Turimar@Avanza+", que fou presentat durant la Fira Internacional de Turisme de Madrid (FITUR) el gener de 2004 i que actualment es troba en plena operativa. Més de 100.000 llots conformen el producte que el portal posa a l'abast de 6.500 agències de viatge minoristes la qual cosa ha fet que, junt amb el seu experimentat equip de professionals, hagi estat guardonada per onzena vegada consecutiva amb el "Premi Agentravel", a la majorista més destacada en la venda d'estades a la península.

Per reforçar aquest nou suport s'ha establert una línia telefònica 900 gratuïta per a reserves, s'ha treballat en la integració de webs XML "on-line", s'ha creat un potent Call Center i s'ha ampliat la seva implantació territorial amb nous delegats, cobrint així tot l'Estat espanyol.

Fantasy Tours s'ha convertit en la marca especialitzada, adscrita a Viatges Rhodasol, S.A., centrada en l'oferta de les Illes Balears.

D'aquesta Àrea, cal esmentar que els esforços esmerçats en la implantació de les noves tecnologies ha comportat constatar ja un increment en el volum de contractació i reserves d'estades "on-line" mitjançant aquests nous portals de venda per Internet d'una manera molt important. Així, podríem dir que de l'11'5% respecte del total de reserves efectuades en l'any 2003, hem passat al 13% en aquest exercici 2004 i la projecció per a aquest any 2005 es preveu que sigui de l'ordre del 23%, una quarta part del total de reserves efectuades.

SERHS HOTELS



Equip directiu de l'àrea

HOTELS SERHS



Durant aquest exercici de 2004 i atès el seu volum d'operacions, ha estat creada l'àrea operativa de "SERHS Hotels" que engloba tota l'oferta d'allotjament adscrita a Grup SERHS. La tipologia i ubicació d'aquests establiments han permès classificar-los com a vacacionals, rurals, d'interior i muntanya. També en forma part el SERHS Natal Grand Hotel que el proper mes de novembre del 2005 entrarà en funcionament a l'Estat de Rio Grande do Norte, al Brasil.

Amb una personalitat pròpia, d'acord amb la seva tipologia, aquests establiments s'ofereixen amb un alt nivell en la relació qualitat-preu, posant un gran accent en el servei i l'atenció al client. És per això que l'àrea ha reforçat de manera considerable l'estructura organitzativa, incorporant nous professionals i desenvolupant amb les altres àrees operatives de Grup SERHS importants sinèrgies en benefici dels departaments de Food and Beverage, Servei Tècnic, Màrqueting i Comercial.

En aquests moments hi ha adscrits un total d'11 establiments, dels quals 10 són de propietat essent només l'Hotel SERHS Campus l'únic que està en règim de gestió i explotació. Tot plegat sumen 1.750 habitacions la qual cosa permet comercialitzar 4.000 llits.

Els Vilars Rurals han esdevingut un projecte innovador en l'àmbit turístic i avui s'estan a punt d'iniciar les obres del tercer, conformant una xarxa d'establiments hotelers, amb segell i caràcter propi, dedicats al gaudi del turisme rural, actiu i participatiu en contacte amb la natura i pensats per al turisme familiar. Aquest projecte, que té una voluntat de contribuir al reequilibri territorial de Catalunya, vol donar a conèixer la realitat de la vida i els costums rurals de l'interior del país, posant un gran accent en el tracte amable i casolà, facilitant al client un ampli ventall d'activitats que aportin valors afegits al seu temps de lleure i vacances.

Amb el Vilar Rural de Cardona (EL Bages) en marxa, fou inaugurat oficialment el dia 13 de novembre, de la mà de l'Hble. Consellera de Salut, la Sra. Marina Geli en representació del President de la Generalitat, el Vilar Rural de Sant Hilari (La Selva), municipi de reconeguda tradició turística. Els Vilars, concebuts per ubicar-se prop d'indrets o viles de remarcat interès natural, paisatgístic o monumental, han estat dissenyats tenint en compte els criteris de sostenibilitat i integració mediambiental amb l'entorn. Cal destacar la gran acceptació que ha tingut aquest nou concepte d'allotjament en el mercat, especialment pels clients particulars, la major part famílies amb nens. També per a la celebració de reunions d'empresa i seminaris, segment que cerca noves sensacions i vivències en un marc tranquil i de confort.

El Vilar Rural de Cardona (El Bages) va ser inaugurat el mes de maig de 2003 i es troba ubicat en un turó dominant la profunda fondrejada de la Vall del Cardener, enfront del nucli urbà i el Castell de Cardona, gaudint d'unes vistes impressionants: el Port del Comte, la serra del Cadí, la serra de Busa, el Pedraforca, Rasos de Peguera, la serra de Queralt i Montserrat. Disposa de 100 habitacions, restaurant, sales per a reunions, piscina coberta climatitzada, petita granja i hortet, entre d'altres instal·lacions, i és a prop del Parc Cultural de les Mines de Sal.

El Vilar de Sant Hilari Sacalm (La Selva) es troba situat al bell mig d'una superfície de 15 hectàrees i d'un entorn paisatgístic magnífic, conformat per les Guàrdies i el Montseny. Aquest nou Vilar que presenta, com tots, l'es-

tructura d'un petit poble, disposa de 93 habitacions, sales de reunions, piscina climatitzada, gimnàs, spa, sales de lectura, així com també d'un petit hortet i una granja per al gaudi de la mainada. Aquesta realització ha suposat una inversió de 9 milions d'euros. Prima el protagonisme de l'aigua en els serveis del Vilar, com a element simbòlic i tradicional de Sant Hilari, conegut com la vila de les 100 fonts.

El Vilar Rural d'Arnes (La Terra Alta) que serà el tercer establiment de la xarxa, iniciarà ben aviat la seva construcció en un terreny de 40.000 m2 envoltat d'oliveres i amb vistes al municipi d'Arnes - vila declarada d'interès cultural en la categoria de conjunt històric - on destaca el seu monumental ajuntament renaixentista construït l'any 1564. També, aquest Vilar Rural està a tocar d'un dels espais naturals de major importància de tot el país, el Parc Natural del Ports de Beseit, de gran bellesa i valor paisatgístic.

Els Vilars Rurals, seu ideal per celebrar reunions d'empresa.

Han estat nombroses les empreses i els col·lectius que han utilitzat els Vilars com a seu per celebrar reunions de treball i trobades. Així, al Vilar Rural de Cardona, han estat presents Gillette, Braun, Subaru/Prodrive, Dosimec, DW Plastic, Dreams and Adventure, Fundació ESADE, o el Consorci Hospitalari de Catalunya, entre d'altres. Pel que respecta al Vilar Rural de Sant Hilari de Sacalm han utilitzat aquest marc les empreses: Inoxcrom, S.A., Fundació Turística de Santa Susanna, Patronat de Turisme Costa Brava, Font Vella i el Consell Comarcal de La Selva entre d'altres.

Hotels vacacionals, altrament anomenats hotels de "sol i platja" estan situats a la Costa del Maresme, als municipis de Malgrat de Mar, on tenim els establiments: l'hotel SERHS Maripins***, de 197 habitacions i l'Hotel SERHS Sorra Daurada*** amb 285 habitacions, ambdós a tan sols 100 metres de la platja; i a Calella, l'hotel SERHS Corona*** que disposa de 193 habitacions i l'hotel SERHS Oasis Park***, amb 219 habitacions que durant la temporada 2005 es comercialitzarà només en règim de "tot inclòs". També cal afegir com a nou establiment l'adquisició feta durant l'exercici 2004 dels Apartaments SERHS Holiday Center*** que ofereixen 99 apartaments amb diferents capacitats, i comercialitzat bàsicament a través de tour operators. Amb aquesta nova incorporació els hotels vacacionals de Grup SERHS sumen una capacitat superior als 2.000 llits, veient així incrementada l'ur capacitat d'explotació i les seves sinèrgies operatives de gestió.

Dos són els establiments que gaudeixen de la denominació d'**Hotels d'interior i muntanya**, l'hotel SERHS Ski Port del Comte (Solsonès) i l'hotel SERHS Pirineus, a Maçanet de Cabrenys (Alt Empordà).

L'hotel SERHS Ski Port del Comte és un establiment de muntanya totalment reformat, situat a peu de pistes de l'estació d'esquí que porta el mateix nom. Aquest hotel és apreciat pel turisme familiar, especialment de l'àrea metropolitana de Barcelona per la seva proximitat. Disposa de 36 habitacions i d'una àmplia oferta de restauració (restaurant, self-service, snack-bar amb terrassa i cafeteria).

L'hotel SERHS Pirineus, ubicat al bell mig del nucli medieval de Maçanet de Cabrenys, ha estat restaurat amb respecte, conserva l'encant dels seus orígens i alhora incorpora les comoditats i els serveis propis dels temps actuals. Disposa de 24 acollidores habitacions, així com d'un restaurant per gaudir d'una gastronomia tradicional i creativa. Complementen aquesta instal·lació una sala d'estar, i una àmplia zona ajardinada amb piscina i zona d'aparcament propi.



SERHS HOTELS

GRUP SERHS INFORME ANUAL 2004

SERHS Campus: Hotel per a reunions, congressos i convencions.

Es tracta d'un establiment de categoria quatre estrelles, adreçat bàsicament al món de les reunions d'empresa i de negoci, ubicat dins del recinte de la Universitat Autònoma de Bellaterra, i que estem gestionant des de fa 2 anys. Situat a tan sols 25 minuts del centre de Barcelona i a 30 minuts de l'aeroport del Prat, ofereix un alt nivell de servei i qualitat que podem trobar en les 104 habitacions i en els restaurants, cafeteria i sales de reunions que formen part d'aquest complex.

SERHS Natal Grand Hotel, cridat a ésser la "Joa de la Corona de Grup SERHS", està finalitzant la seva construcció a la ciutat de Natal, a l'estat de Rio Grande do Norte al Brasil. Aquest, que serà el primer hotel del Grup a l'estranger, de categoria 5 estrelles —segons estàndards europeus—, serà l'hotel de més capacitat en aquest estat, amb 396 habitacions i prop de 1.000 places. Destaca per la seva ubicació a primera línia de mar, en plena Via Costeira, davant del Parque das Dunas, entre les paradisíaques platges d'Areia Preta i Ponta Negra, amb una superfície de 20.000m2. L'hotel serà inaugurat el mes de novembre de l'any 2005.



Una diversitat d'establiments d'allotjament integren aquesta àrea de nova creació que permet oferir una oferta variada de gaudi vacacional d'acord amb llur tipologia i ubicació. Vilars Rurals, hotels de platja, interior i muntanya, junt amb d'altres especialitzats en el turisme de reunions conformen una oferta de 1.750 habitacions amb una capacitat de 4.000 llits. Sobresurt per la seva modernitat el SERHS NATAL Grand Hotel cridat a ésser la "Joa de la Corona" de Grup SERHS a l'estranger.

EMPRESES PARTICIPADES:

- 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.



SERHS PRODUCCIÓ I GESTIÓ ALIMENTÀRIA



30



Equip directiu de l'àrea

Amb la vocació d'ofrir un servei integral en l'àmbit de l'hostaleria i les col·lectivitats, aquesta àrea presenta un diversificat portafoli de productes que engloben la restauració sociosanitària, el servei de catering, la gestió integral de cuines per a l'hostaleria i la producció de pa o derivats. Per altra part, la seva gran capacitat operativa ha facilitat cometre nous projectes tant a nivell internacional - aquest és el cas de Rahal Catering - Grup Serhs, S.A.R.L. al Marroc, com a nivell nacional, materialitzant la restauració i adequació del Castell Jalpí (Arenys de Munt) com a centre de reunions i celebracions. També cal esmentar la consolidació del sistema de cuina EUDEC pensat per facilitar la gestió en aquest àmbit.

Empreses participades:
Gestió alimentària

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

Producció alimentària

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



SERHS ALIMENTACIÓ



GESTIÓ ALIMENTÀRIA

Les activitats de negoci d'aquesta àrea estan estructurades atenent cada tipus o família de client. Així, podem trobar adaptada als sectors de l'hostaleria i les col·lectivitats la prestació pròpia del servei de catering. Els seus valors cal cercar-los en l'expertesa desplegada en el camp de la gestió de serveis *in situ* en cada centre operatiu i transportats gràcies a la disponibilitat d'un equip humà que supera els 800 professionals i que ha permès realitzar un volum de servei, durant l'exercici 2004, de 8.000.000 d'àpats. L'àrea compta amb 4.000 m2 d'instal·lacions pròpies i amb un parc mòbil de 50 vehicles, distribuïts entre els centres de Pineda de Mar, Arenys de Munt, Vilassar de Mar, Casablanca i Rabat. La flexibilitat en la producció i la polivalència de funcions, recolzada per la cada vegada més notòria incorporació de les noves tecnologies en el camp alimentari, han comportat un alt nivell d'especialització i de complementarietat entre empreses.

Cuina SERHS, S.L., empresa ubicada a Arenys de Munt (El Maresme), s'ha caracteritzat des dels seus orígens per oferir un servei personalitzat de gestió alimentària a més de 150 centres entre entitats públiques i privades, així com a d'altres col·lectius com són empreses, universitats i centres hospitalaris i d'ensenyament, entre d'altres. Els trets característics d'aquesta empresa cal cercar-los en la constant implantació de les més altes certificacions exigides per la normativa actual en el camp sanitari i alhora en la potenciació d'una millora contínua en llurs processos productius que l'han dut a obtenir la certificació en el sistema de gestió de qualitat que contemplem les normes ISO 9001:2000 i a ésser, durant l'exercici anterior, l'única empresa a nivell de l'Estat espanyol en obtenir la certificació del Sistema d'Anàlisi de Perill i Punts de Control Crítics (APPCC) segons la Norma DS 3027-E.

En aquests moments s'ha treballat per obtenir una nova certificació, la ISO 14.001, sobre aspectes de gestió mediambientals, concessió que hom espera obtenir durant aquest mes de juny 2005. Tanmateix, es disposa d'un laboratori propi de salut ambiental i alimentària, registrat i autoritzat pel Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya. Aquesta tasca, que ha implicat un gran nombre de components de l'equip humà de l'àrea, ha esdevingut una peça clau que ha permès obtenir una clara diferenciació vers els seus competidors.



SERHS PRODUCCIÓ I GESTIÓ ALIMENTÀRIA

GRUP SERHS INFORME ANUAL 2004



Un modern servei integral en l'àmbit de l'hostaleria i les col·lectivitats amb un alt nivell de qualitat sanitària.



Rahal Catering - Grup SERHS SARL, empresa sorgida de l'aliança entre Rahal Maître Traiteur Manzeh Diafa i Grup SERHS, actualment disposa d'un equip humà de 160 persones. La seva seu central ubicada a l'emblemàtic edifici Tecnopark de Casablanca (El Marroc) des d'on desenvolupa serveis de catering *in situ* i transportats li permet atendre una creixent cartera de clients integrada per empreses, universitats, hospitals i menjadors col·lectius entre d'altres.

Arc's Catering, departament adscrit a Cuina SERHS, S. A., ha incrementat altament la seva operativa de negoci, augmentant el servei de banquets, lunches i cocktails en celebracions i esdeveniments congressuals, en espais diversos i localitzacions singulars, amb un alt nivell de qualitat gastronòmica, modernitat i servei amb un gran toc de distinció i professionalitat.

Un paquet integral de solucions en el camp de la decoració floral i d'espais, l'assistència de professionals de l'hostaleria i la restauració junt amb les sinèrgies pròpies de les altres àrees de Grup SERHS, fan que els nostres clients es trobin atesos i gaudeixin de les millors solucions a l'hora de plantejar les seves necessitats. La seva experiència i eficàcia l'ha portat a fidelitzar clients importants entre els quals hi ha grans corporacions i institucions.

Arc's Catering ha planificat durant aquest any 2004 tota l'organització necessària per posar en escena un dels espais més singulars de Catalunya: "el Castell Jalpí" un espai compost per dues zones: una de 23.000 m2 en la que hi ha l'edifici del Castell del segle XIX, amb un imponent llac de 4.150 m2, i un altre de 21.000 m2 de zona de bosc, que ha estat objecte d'unes importants obres de remodelació i de creació de noves instal·lacions que el converteixen en un magnífic centre

31



de reunions i celebracions. Aquest espai, a peu de l'autopista C-32, disposarà de 4 sales polivalentes amb capacitats per a 30, 50, 70 i fins a 300 persones (compartimentada) preparades per acollir tota mena de celebracions.

Val a dir que la Comissió Organitzadora dels actes del 30è aniversari de la SERHS ha previst aquest mes de juny celebrar un cicle de cinc concerts, amb l'actuació de l'Orquestra de Cambra del Vallès, per tal que els accionistes, clients Vip's de les diferents àrees operatives i col·laboradors de la nostra corporació - més de 2000 - coneguïn aquesta nova instal·lació que, sota la gestió d'ARC'S Catering, permetrà acollir tota mena d'esdeveniments, reunions i celebracions.

Gaudium SERHS, S.L. és una nova unitat de negoci que té com a objectiu complementar els serveis que ofereix aquesta àrea dins l'àmbit sociosanitari. La seva finalitat és oferir un servei integral d'atenció social a les residències geriàtriques.

Sanita SERHS Serveis, S.L. Aquesta empresa ofereix un servei de neteja i higiene en diferents centres com poden ser hospitals, residències, empreses, escoles o universitats. Actua com a valor afegit al diversificat portafoli de productes de l'àrea, la qual cosa li permet oferir més alt grau de competitivitat en el mercat.

PRODUCCIÓ ALIMENTÀRIA

Eudec (Patrimobel, S.A.) basada en la producció de plats cuinats entrepans i pizzes, té com a activitat principal la gestió integral del servei de restauració a l'hostaleria, mitjançant la implantació del SISTEMA EUDEC. D'aquesta manera i d'acord amb els nous requeriments de millorar l'explotació dels negocis que tenen els establiments hotelers, aquesta empresa planifica, gestiona i controla les cuines dels hotels amb una visió moderna, professional, àgil i eficaç en els processos necessaris per assolir la satisfacció dels clients.

Per altra banda, en l'àmbit del producte "sense gestió" incorporada, Patrimobel disposa de tres línies bàsiques i diferenciades d'actuació: EUDEC PROFESSIONAL, que ofereix plats cuinats a punt per ésser utilitzats pels xefs de cuina, amb la finalitat de facilitar la seva feina i optimitzar els recursos i el temps operatiu esmerçat.



RENATO ROMAGNONI, que engloba un ampli ventall de pizzes, entrepans i d'altres productes ultracongelats, pensats com a productes de venda d'impuls que es poden trobar en bars, cafeteries o snacks. Aquest producte també inclou suport i assessorament publicitari i promocional per tal de fer atractiva aquesta oferta de cara al client final. També cal destacar la línia BUSINESS TO BUSINESS, que ofereix plantejaments i productes personalitzats, fets a mida, per a aquells clients que, atesa la seva especificitat i el seu volum d'activitat així ho requereixen, com poden ser cadenes de restauració, parcs temàtics, estacions d'esquí i de muntanya, etcètera.

Alguns dels clients més significatius són el Grup Àreas, Port Aventura, l'estació d'esquí Soldeu-el Tarter (Grand Valira), la Fundació Esade, entre d'altres. La seva estructura ha produït més d'un milió d'unitats de producte, repartits en gairebé un centenar de referències. En el primer any de funcionament del Sistema EUDEC s'ha dut a terme la gestió alimentària de

150.000 estades. També ha estat molt destacada durant aquest exercici 2004 la introducció de productes anomenant de 5ena gamma i ultracongelats per als sectors de l'hostaleria.

Tamenfo, S.A. és la primera fleca especialitzada que ofereix un servei integral de productes en el camp de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats com són pa i brioxeria fresca i congelada, pizza i pastisseria, entre d'altres. Durant aquest exercici ha millorat els seus equipaments incorporant nova maquinària al procés productiu, la qual cosa ha possibilitat ampliar el ventall de llur oferta amb productes nous i moderns. Ha estat notori el creixement de clients de l'àmbit sanitari, educatiu i de la restauració, així com diversos acords com el signat amb Europastry que opera amb les marques Fripan i Frida per treballar com el seu representant exclusiu per a hostaleria en la zona del Maresme.

De la gran gamma de productes amb què compta destaquen les bases de pizza, sobretot la de tipus rec-

tangular 30x40 cm i de 55x40 cm, així com el significatiu increment de producció de pa i brioxeria fresca. La seva capacitat operativa és de 365 dies l'any, amb una quantitat de fins a 35.000 peces de pa i 15.000 de brioxeria diàries i un volum anual de més de 10.000.000 de peces de pa, brioxeria i derivats. Durant aquest exercici 2004 cal destacar la creació d'un nou producte, "Renato Expresso", que completa la línia de servei adreçada a bars, cafeteries i snacks. Es tracta d'una combinació entre dues àrees operatives de SERHS, la de distribució - concretament el departament especialitzat en el món del cafè - i la de l'alimentació - Tamenfo -, que permet oferir una àmplia carta formada per diferents varietats de cafè i alhora incorpora un ampli assortit de pastes, brioxeria i derivats especialment elaborats.



SERHS PROJECTES I EQUIPAMENTS



34



Equip directiu de l'àrea

Més de quinze anys avalen aquesta àrea, sustentada en tres premisses fonamentals - qualitat, professionalitat i creativitat -. Destaca per la seva gran capacitat de coordinació i realització de projectes integrals i personalitzats per a l'hostaleria i la restauració amb un reconegut *know how*. Ofereix un ampli ventall de serveis que van des del projecte arquitectònic fins a l'equipament final passant per la gestió i el control de l'obra. És de ressaltar el multidisciplinari equip de tècnics i professionals adscrits a aquesta àrea, la qual disposa de les més altes normes de qualitat.

Empreses participades:

Projectes integrals i Serveis

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

Fabricació

Creasa, S.L.



SERHS PROJECTES I EQUIPAMENTS



SERHS PROJECTES I EQUIPAMENTS

GRUP SERHS INFORME ANUAL 2004



De sempre ha estat una característica fonamental oferir solucions personalitzades, "a mida" i de qualitat per al sector de l'hostaleria i que en tot moment s'ajustessin a les necessitats dels nostres clients i que complissin les més estrictes normatives tècniques, sanitàries i de seguretat.

Aquesta àrea compta amb tres empreses que aporten aquesta nova concepció, a la qual cal afegir els coneixements propis adquirits a l'entorn d'una corporació amb prop de trenta anys d'experiència en el sector. El seu radi d'acció no rau solament a l'Estat espanyol, sinó també a nivell internacional.

Les empreses adscrites són: **Equip Turis, S.A.**, ubicada a Pineda de Mar (el Maresme), que és la seu central; **Equip Turis Canàries S. A.**, amb una clara incidència vers aquest territori (les Illes Canàries), que té la seva seu a Tenerife, la qual ha reforçat el seu posicionament situant-se novament entre les cinc empreses líders en projectes i equipaments per a la restauració que operen en aquesta comunitat. **Creasa, S.L.**, amb seu a l'Hospitalet del Llobregat, es dedica a la fabricació de mobiliari a mida per a l'hostaleria, havent-se especialitzat en interiors de barra, bufets, show-cooking i self-service, ajustats a les necessitats funcionals i al disseny de l'entorn.

La seva gran capacitat d'actuació es deu al fet de poder comptar amb un equip de professionals multidisciplinari integrat per: arquitectes, enginyers, interioristes, projectistes d'equipament d'hostaleria, dissenyadors i operaris especialitzats en hostaleria. Tot plegat un equip humà format per prop de 100 persones directes, amb 3.900 m2 d'instal·lacions i un parc mòbil de 32 vehicles.

Els àmbits d'actuació d'aquesta àrea operativa cal cercar-los dins de dues grans divisions. La de projectes, formada per l'àmbit dels projectes tècnics i l'interiorisme, i la gestió de projectes i construcció. I l'altra divisió d'equipaments que inclou les habitacions, les cuines, els bufets i les barres. Cada un d'aquests àmbits actua com un pro-

La seva gran capacitat d'actuació es deu al fet de poder comptar amb un equip de professionals multidisciplinari integrat per: arquitectes, enginyers, interioristes, projectistes d'equipament d'hostaleria, dissenyadors i operaris especialitzats en hostaleria.

ducte diferenciat, integrat en una idea global de servei, però alhora presenta unes característiques que el fan específic.

Projectes Tècnics

El primer pas per a la construcció o renovació d'un negoci d'hostaleria és l'elaboració d'un projecte tècnic bàsic que contempli una dimensionat i una distribució general, a més d'una estimació de la inversió. A partir d'aquest primer pas la realització d'un projecte complet requereix de la participació de diversos tècnics especialistes que han de treballar en equip coordinats per la figura del *project manager* que garanteix terminis d'execució i el nivell de qualitat requerit pel client.

Interiorisme

L'objectiu en tota realització de disseny d'interiors és saber grafiar el correcte equilibri entre disseny i funcionalitat, oferint solucions a mida tant en les renovacions com en les actuacions de nova creació. És cabdal el treball en equip entre interioristes i els altres especialistes en el sector de l'hostaleria com a fórmula que garanteix la qualitat i la innovació del projecte, amb la finalitat de cercar la seva diferenciació i la generació de sensacions úniques.

Gestió de projectes i construcció

Assegurar l'acompliment pressupostari, el nivell de qualitat pactat i la planificació en l'execució dels terminis marcats són elements clau a tenir en compte, així com vetllar per l'acompliment de tota normativa de seguretat laboral, sanitària i mediambiental. Avaluar temps i diners són criteris a seguir a l'hora de dissenyar i executar un projecte.



35



Habitacions

Actualment, les habitacions s'entenen com un espai dissenyat i pensat en la seva globalitat. Tres paràmetres són bàsics per a la seva definició: el disseny, la qualitat i la funcionalitat desitjats. Aquest espais han de generar sensacions i, per a això, cal crear un ambient únic i adaptat a les necessitats de cada establiment hotel·ler, estudiant tots i cadascun dels elements que el conformen.

Cuines

Per al disseny d'una cuina industrial cal tenir en compte diversos aspectes que seran claus per al bon funcionament i l'operativitat de la instal·lació dissenyada: la tipologia de negoci, la capacitat mitjana i màxima de producció així com l'estacionalitat existent, la tipologia de producció, l'oferta gastronòmica que es desitgi realitzar, la tipologia de servei al client que es desitgi oferir, l'espai disponible i els accessoris i l'equip humà que treballarà a la cuina.

Buffets i Barres

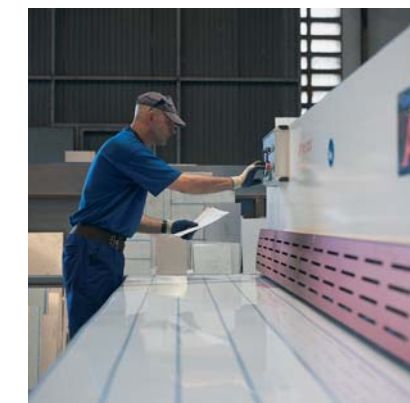
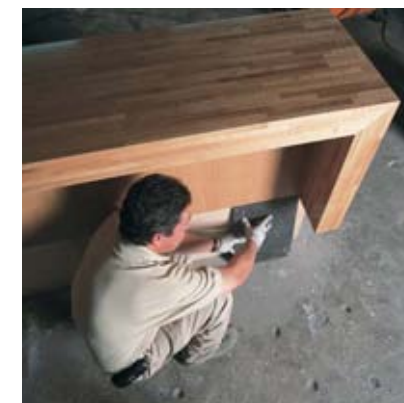
Disposar d'una empresa de fabricació pròpia com CREASA, S.L. ens permet garantir l'acompliment de totes les exigències qualitatives i tecnològiques que ens demanen els nostres clients i, alhora, ens aporta la flexibilitat necessària per adaptar-nos tant a grans produccions com a equipaments totalment personalitzats que requereixen un alt nivell de fabricació artesanal.

Cal mencionar com a magnituds significatives d'aquesta àrea l'important creixement del volum de projectes gestionats que han estat 365 projectes acceptats que han comportat el control de més de 26 ME, un 30% més que l'exercici anterior. En els seus més de 15 anys d'història aquesta àrea compta amb un fons de comerç format per 1.700 clients que han confiat en els seus serveis. És remarcable assenyalar dins el volum de facturació total l'equilibri existent entre els establiments hotelers d'una banda i els restau-



rants, les empreses, les cafeteries i els hospitals de l'altra, la qual cosa permet una millor diversificació del tipus d'activitat i alhora possibilita reduir l'estacionalitat del negoci.

La participació en les fires més destacades del sector com Hostelco 2005, a Barcelona i Expohotel a Tenerife ha estat notòria, com també l'especial implicació en la celebració de l'Any de l'Alimentació, la Cuina i la Gastronomia que té lloc a Barcelona (2005-2006), manifestació organitzada per l'ajuntament d'aquesta ciutat, amb qui aquesta àrea col·labora amb l'equipament necessari perquè cuiners de reconegut prestigi, com Ferran Adrià, Ramon Freixa o Montse Estruc, puguin desenvolupar les seves demostracions gastronòmiques, les quals tindran lloc en la seva major part dins els "Mercats de Barcelona". Equip turis S.A. durant l'exercici 2004 va passar l'auditoria de recertificació de la ISO 9001:2000 obtinguda l'any 2001.



SERHS CORPORATIVA, SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES



38



Equip directiu de l'àrea

Aquesta àrea està formada per empreses especialitzades en els camps de l'assessorament, les assegurances, els serveis informàtics i de telecomunicacions, que tenen com a finalitat oferir el màxim nombre de prestacions a nivell intern a les empreses que formen el grup i, alhora, a nivell extern, a un important nombre de clients del sector turístic.

Empreses participades:

- 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



Un conjunt d'empreses amb un gran Know How adquirit que ofereixen diverses especialitzacions al servei de la gestió empresarial.



SERHS Corporativa, Serveis i Noves Tecnologies està estructurada en tres grans àmbits d'actuació. El primer engloba els recursos humans que estan formats pels departaments de gestió laboral, formació, prevenció de riscos, selecció de personal i pels serveis jurídics. Aquestes activitats, juntament amb l'assessorament fiscal, administratiu i comptable estan adscrites a l'empresa Mediterraneum XX, S.L.

En segon lloc trobem l'àmbit circumscrit a les noves tecnologies que està integrat pels departaments de sistemes informàtics, telefonia, comunicacions i continguts d'internet - aquests emmarcats dins de l'empresa Migjornser - i pels departaments que treballen en les aplicacions i els sistemes de gestió d'establiments hotelers i agències de viatges que són responsabilitat de Vector-k. El tercer bloc d'aquesta àrea operativa el configura el món de les assegurances del qual té cura la mercantil Asseguris Mediterraneum Correduria d'Assegurances, S.L.

MEDITERRANEUM XX, S.L.

Empresa especialitzada en l'assessorament laboral, fiscal, administratiu i de gestió turística per als nostres clients i associats. Gaudeix d'uns grans equipaments de suport informàtic que són la base logística del seu Centre de Càlcul i Gestió Laboral. Cal ressaltar l'avenç experimentat en el camp de l'aplicació de les noves tecnologies en els seus respectius àmbits d'actuació, que permeten a l'usuari gestionar directament nombroses aplicacions "on-line".

Departament de Recursos Humans

Aquest departament ha ampliat i aprofundit el seu àmbit d'actuació per tal d'adaptar-se al continu creixement de la nostra organització, estructurant el departament en les següents especialitats: relacions laborals, administració de personal, prevenció de riscos laborals, formació i selecció de personal.

S'ha consolidat el portal d'internet www.mediterraneumxx.es com una eina bàsica de gestió àgil. Cal assenyalar que durant aquest exercici 2004 s'han reforçat els serveis jurídics que ofereix aquest departament, la qual cosa ha permès ampliar les seves prestacions, alhora que ha projectat un nou enfocament del marc de relacions laborals.

Dins l'àmbit de la formació i de la selecció de personal, s'ha incrementat el nombre de cursos i matèries didàctiques que contempla el pla de formació de Grup SERHS que, en l'exercici 2004, ha comptat amb 1.300 participants que han desenvolupat més de 21.000 hores lectives. Dels cursos que més han destacat pel que fa a la seva convocatòria podem assenyalar els que tracten sobre la prevenció de riscos, el coneixement de nous productes, la higiene dels aliments en la restauració transportada i el valor del treball en equip.

També, el Departament de Prevenció de Riscos Laborals ha continuat desenvolupant la seva tasca d'una manera totalment integrada a la resta d'activitats que efectua normalment una empresa. Amb la incorporació de nous professionals i la dotació de nous recursos s'han desenvolupat manuals de gestió per promoure adequadament la formació i la informació dels nostres treballadors.



39



Administració i finances

Aquest àmbit d'actuació s'emmarca dins la direcció financera del Grup que engloba totes les empreses de SERHS. Està format per diferents seccions especialitzades com el centre de càlcul, l'assessorament fiscal, l'auditoria, la tresoreria i l'agregació i consolidació financera. Tanmateix, compta amb la col·laboració de diferents assessors externs. Amb la voluntat de crear un marc d'actuació comú per a totes les empreses de Grup Serhs, periòdicament s'edita el Llibre de Normes de la SERHS, un manual que recull tots els procediments administratius, jurídics i laborals, així com les normes a seguir i els criteris corporatius en àmbits com el màrqueting, la imatge corporativa o la utilització de l'equipament informàtic i les comunicacions. A finals del 2005, coincidint amb el 30è aniversari de la SERHS, hi ha prevista una nova actualització del mateix. Aquest instrument contribueix decisivament a consolidar esforços, facilitar una ràpida integració a noves

empreses i forjar la consciència de pertinença al nostre Grup.

ASSEGURIS MEDITERRANEUM, S.L.

Aquesta societat, constituïda com a corredoria d'assegurances, treballa amb la vocació d'oferir un servei integral en l'àmbit de les assegurances per als seus clients. Tracta amb companyies líders en el mercat com són Mapfre, Winterthur, DKV Previa, ALLIANZ, ACE, entre d'altres. El volum de gestió dels seus 1.350 clients s'ha incrementat de nou durant aquest exercici en prop d'un 14%. Han estat notòries les campanyes de promoció realitzades internament per a treballadors d'empreses de Grup SERHS i que han tingut una gran resposta degut a les condicions especials com a gran grup. Els productes amb millor acollida han estat les assegurances de la llar i la de vehicles. Tanmateix, s'han creat productes específics com pòlisses de salut per a directius. Els principis generals d'Asseguris Mediterraneum es

basen en la relació amb els seus assegurats, en la confiança mutua, la creació de valor i la transparència. Les línies d'actuació amb què es treballa són millorar continuament el portafoli de producte, sempre col·laborant amb companyies de reconegut prestigi i solvència, per així poder oferir un servei -i bon assessorament- el més complet possible que satisfaguí les expectatives dels clients. Durant aquest exercici també s'ha ampliat el nombre de clients externs, als quals se'ls ha pogut presentar, des d'una mateixa corredoria, un ampli ventall d'assegurances, plantejades sempre a mida segons les necessitats específiques de cada tipus de client, com són assegurances de la llar, vehicles, empreses i assegurances sanitàries que cobreixen des de l'assistència primària, mèdica hospitalària, fins a especialistes.

MIGJORNSE, S.L.

Un equip de 20 professionals multidisciplinaris - en el camp de la informàtica i les telecomunicacions - inte-



gren aquesta companyia que té encomanada la responsabilitat de donar resposta a tot el que fa referència a les necessitats de les diferents empreses del Grup SERHS que es troben distribuïdes per tota la geografia nacional i internacional. La seva actuació no rau només en el desenvolupament i la implantació de les noves aplicacions sinó, sobretot, en la definició constant de quina ha de ser l'estratègia de futur, a fi de garantir el gran creixement que estan tenint moltes de les nostres empreses. Amb aquest propòsit es desenvolupa la seva activitat en els següents àmbits:

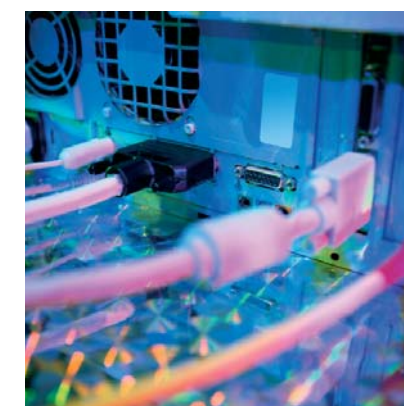
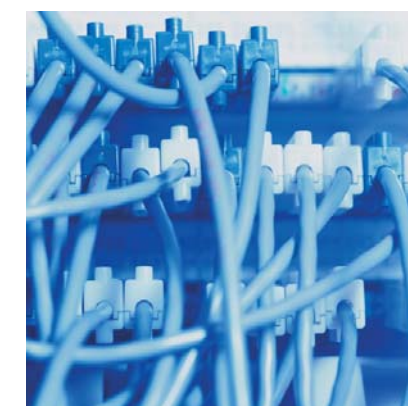
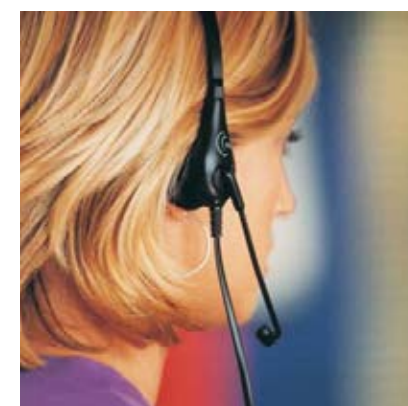
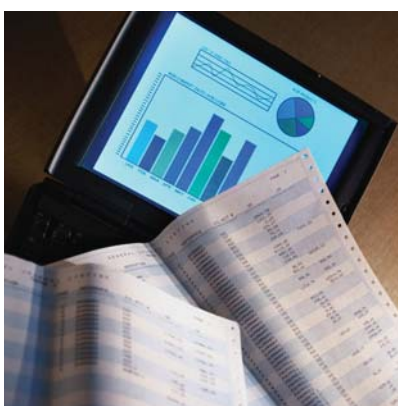
- El disseny, la implantació i la gestió de sistemes informàtics.
- L'elaboració i l'allotjament de continguts d'Internet.
- La contractació i la gestió de la telefonia i les comunicacions.
- El desenvolupament i el manteniment de software.
- L'assessorament global en Noves Tecnologies.

Per il·lustrar unes dades que reflecteixen el volum d'activitat d'aquesta empresa podem dir que es gestiona el funcionament de més de 1.000 línies de telefonia fixa i 750 de telefonia mòbil, més 1.250 comptes de correu actius, un parc de 800 pc's i 35 servidors centrals.

VECTOR-K, S.A.

Aquesta societat, de reconegut prestigi en el sector i amb una forta implantació en el món turístic, està especialitzada en la comercialització i implantació d'aplicacions i sistemes de gestió informàtica per a establiments hotelers, de restauració i agències de viatges, entre d'altres. Vector-k, S.A. ha reforçat, a partir de la seva incorporació a Grup Serhs l'exercici 2003, els serveis informàtics i de telecomunicacions que ofereix la corporació, tant a nivell intern -donant suport tècnic i de programació a diferents àrees operatives de SERHS- com a nivell extern. Cal remarcar que el 55% dels seus

clients són empreses que no pertanyen a SERHS. El seu portafoli està format pels següents productes informàtics: "Guest" que desenvolupa una aplicació de gestió hotelera, "Integra+" que ofereix una aplicació de gestió d'inventaris i estocs i "Bistro" que serveix per gestionar les TPV's de bars i restaurants.



SERHS PATRIMONIAL I CARTERA

SOCIETATS RELACIONADES - EMPRESES VINCULADES



Aquestes àrees de management que alhora formen part de la direcció general del Grup, juntament amb l'àrea de SERHS Corporativa, Serveis i Noves Tecnologies, estan formades per empreses dedicades a l'administració i la titularitat de propietats, terrenys, valors i instal·lacions, que configuren un conjunt de béns fruit de la mateixa dinàmica empresarial del Grup.

Empreses participades:

- 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, com a corporació empresarial, és titular d'una important cartera de valors i, alhora, propietària de tot un seguit d'immobles. Mitjançant la seva cartera de valors, participa de manera dominant, directament o indirecta, de totes les empreses del Grup. Pel que fa als immobles, els té llogats a diferents empreses filials per tal de facilitar l'activitat empresarial. En els dos àmbits esmentats, actua de manera directa o bé a través de societats participades. Els eixos estratègics del demà passen per l'enfortiment i la viabilitat futura de totes les empreses que formen la corporació, les quals compten amb un enfocament global que els permet afrontar amb èxit els factors crítics de competitivitat, consolidant i creant noves oportunitats de negoci en tots els àmbits d'actuació.

SOCIETATS RELACIONADES

SERHS S/COOP. C. Ltda.

SERHS S/COOP. C. Ltda. El seu impuls inicial i la seva voluntat cooperadora i associativa al servei de les persones li han permès desenvolupar una intensa activitat social. Des de bon començament, el seu sentit de pertinença, de confiança mútua i la voluntat de millorar van menar al desplegament de moltes iniciatives a l'entorn de l'empresa que han facilitat l'assoliment del que avui es coneix com el Grup SERHS. Amb la celebració del seu 30è aniversari, la solvència i el prestigi aconseguit li han valgut nombrosos reconeixements.

40 ANYS 1966-2006
EUHT S'IPOL



SERHS PATRIMONIAL I CARTERA SOCIETATS RELACIONADES EMPRESES VINCULADES

GRUP SERHS INFORME ANUAL 2004



SOCIETATS VINCULADES

Un centre i una empresa amb una relació de qualitat intensa i estreta.

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

Publintur, S. A.

La necessitat de disposar d'una unitat de formació professional adient i de dotar-se d'instruments de màrqueting eficaços amb una gran capacitat de resposta i agilitat ha menat el Grup SERHS a establir una relació de qualitat intensa i estreta amb l'Escola Universitària d'Hostaleria i Turisme de Sant Pol de Mar que es disposa a celebrar el seu 40è aniversari, i amb l'empresa Publintur SA, dedicada a la imatge i la comunicació.

L'Escola Universitària d'Hostaleria i Turisme de Sant Pol de Mar, adscrita a la Universitat de Girona, que té una llarga tradició en la formació turística i hotelera i és l'Hotel-Escola més antic d'Espanya, fundat el 1966, manté una vinculació institucional, estreta i recíproca amb el Grup SERHS. Però el més important és l'intercanvi que s'estableix entre aquest centre universitari i el grup d'empreses SERHS, que genera un *feedback* intens i fructífer. L'EUHT de Sant Pol és i esdevé receptora del bagatge empresarial del Grup, la qual cosa li permet disposar d'un coneixement actualitzat i de primer ordre de la dinàmica del sector. Alhora, això fa que el Grup pugui beneficiar-se del suport i el bagatge de coneixements i experiències tècniques que només li pot proporcionar un centre universitari acreditat.

El Grup SERHS és i ha estat sempre conscient de la necessitat de dotar-se d'instruments de divulgació i de donar a conèixer amb eficàcia les múltiples i diverses actuacions que realitza. És per aquesta raó que manté una estreta i intensa relació i vinculació amb l'empresa Publintur, S. A., de reconeguda solvència i amb una experiència de 22 anys en els camps de la imatge, la comunicació i la producció gràfica. Al servei de la promoció i difusió dels recursos turístics de Catalunya, Publintur, S.A. ha esdevingut un instrument d'ajut i suport a l'activitat turística de zones, destinacions. En aquest sentit ha estat el redactor de diversos Plans d'Excel·lència i de Dinamització Turística.

En el camp empresarial s'ha distingit per aportar solucions adaptades a les seves necessitats en política de màrqueting i d'imatge, a través de propostes imaginatives i a la disponibilitat d'un estudi creatiu provist d'una tecnologia capdavantera. Les fortes sinèrgies empresarials han impulsat la vinculació al Grup d'activitats amb prestacions en els camps de la imatge i la comunicació, i de la formació i capaciació de professionals al més alt nivell, activitats que han generat unes relacions de qualitat intensa i estreta. També es dedica a la comunicació i les relacions externes, a l'assessorament i als serveis d'imatge i so, entre d'altres activitats. En aquest darrer exercici ha estat molt celebrada la realització i edició del llibre commemoratiu i de prestigi "Calella 50 anys, pioners en turisme vacacional 1953-2003" del qual és autor Jordi Ten i Figueras.

COMPTES ANUALS CONSOLIDATS

Les xifres consolidades del Grup SERHS són avalades per l'auditoria de la firma Faura-Casas, junt amb tot un seguit d'informació consolidada, i reflecteixen la bona marxa de l'entitat.

**INFORME DELS AUDITORS
BALANÇ DE SITUACIÓ
COMPTE DE RESULTATS
INFORMACIÓ CONSOLIDADA**



**GRUP SERHS
2004**



INFORME D'AUDITORIA INDEPENDENT DE COMPTES ANUALS

Als Accionistes de
GRUP SERHS, S.A

Hem Auditat els Comptes Anuals de **GRUP SERHS, S.A.** i societats dependents (Grup Consolidat), que comprenen el Balanç de Situació a 31 de desembre de 2004, el Compte de Pèrdues i Guanys i la Memòria corresponent a l'exercici anual clos en aquesta data, la formalització dels quals és responsabilitat dels administradors de la societat. La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els Comptes Anuals en el seu conjunt, basada en el treball realitzat d'acord amb les normes d'auditoria, que requereixen l'examen mitjançant proves selectives de l'evidència justificativa dels Comptes Anuals i l'avaluació de la presentació, dels principis comptables aplicats i de les estimacions efectuades.

Els administradors de la societat presenten a efectes comparatius d'acord amb la normativa mercantil, a més dels imports de l'exercici 2004, els que corresponen a l'exercici anterior de cada partida del Balanç de Situació i del Compte de Pèrdues i Guanys. La nostra opinió es refereix als Comptes Anuals de l'exercici 2004, exclusivament. Amb data 23 d'abril de 2004, vàrem emetre el nostre informe d'auditoria sobre els Comptes Anuals de l'exercici 2003, on expressàvem una opinió favorable.


La nostra opinió és que els Comptes Anuals adjunts de l'exercici 2004 expressen la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de GRUP SERHS S.A. i les seves societats dependents a 31 de desembre de 2004 i dels resultats de les seves operacions durant l'exercici anual clos el mateix dia i que contenen la informació necessària i suficient per interpretar-los i comprendre'ls adequadament, en tots els aspectes significatius, segons els principis i les normes comptables acceptats generalment que són uniformes respecte els aplicats en l'exercici anterior.

L'informe de Gestió adjunt de l'exercici 2004, conté les explicacions que els administradors consideren oportunes sobre la situació del grup consolidat, i no és part integrant dels Comptes Anuals. Hem verificat que la informació comptable que conté concorda amb la dels Comptes Anuals de l'exercici 2004. La nostra feina com auditors es limita a verificar l'informe de gestió amb l'abast que aquest paràgraf indica i no inclou la revisió d'informació diferent de l'obtinguda a partir dels registres comptables de les societats del grup.

Barcelona, 23 d'abril de 2005

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

Nº ROAC: S0206


Jordi Casals i Company

An independent member of

BKR
INTERNATIONAL

COMPTES ANUALS CONSOLIDATS

BALANÇ DE SITUACIÓ A 31 DE DESEMBRE DE			
ACTIU	2004	2003	
IMMOBILITZAT	82.340.583,04	61.903.765,89	
DESPESES D'ESTABLIMENT	1.714.628,63	1.733.566,19	
IMMOBILITZAT IMMATERIAL	4.713.998,22	5.274.185,28	
DESPESES I+D	172.980,76	1.063.316,76	
PROPIETAT INDUSTRIAL	243.908,72	236.929,13	
FONS DE COMERÇ	4.226.953,38	3.683.475,41	
ARRENDAMENTS FINANCERS	222.581,66	268.589,03	
APLICACIONS INFORMÀTIQUES	2.806.746,42	2.275.654,23	
AMORTITZACIÓ ACUMULADA	-2.959.172,72	-2.253.779,28	
IMMOBILITZAT MATERIAL	69.675.231,26	49.685.957,52	
TERRENYS I BÉNS NATURALS	8.058.585,30	7.360.558,40	
EDIFICIS I CONSTRUCCIONS	30.182.263,85	25.327.906,71	
INSTAL·LACIONS TÈCNiques I MAQUINÀRIA	17.784.423,04	16.006.315,80	
ALTRES INSTAL·LACIONS, UTILLATGE I MOBILIARI	12.128.423,57	10.766.325,63	
EQUIPS PER A PROCESSOS D'INFORMACIÓ	3.152.677,67	3.367.268,32	
ELEMENTS DE TRANSPORT	9.468.115,90	8.581.173,50	
A COMPTES I IMMOBILITZAT MATERIAL EN CURS	15.709.611,46	88.588,53	
ALTRE IMMOBILITZAT MATERIAL	1.561.761,13	2.956.742,02	
AMORTITZACIÓ ACUMULADA	-28.370.630,66	-24.768.921,39	
IMMOBILITZAT FINANCER	6.236.724,93	5.210.056,90	
PARTICIPACIONS EN EMPRESES DEL GRUP	1.651.484,97	309.613,99	
ALTRES PARTICIPACIONS	149.722,83	374.613,39	
ALTRES CRÈDITS	2.374.394,07	1.882.361,26	
FIANCES I DIPÒSITS	2.143.090,07	2.709.866,09	
PROVISIONS	-81.967,01	-66.397,83	
ACCIONS PRÒPIES	175.308,84	736.685,00	
FONS DE COMERÇ DE CONSOLIDACIÓ	25.177.926,74	21.075.563,01	
DESPESES A DISTRIBUIR	539.465,15	375.558,42	
ACTIU CIRCULANT	78.145.228,13	68.129.989,05	
EXISTÈNCIES	17.717.775,84	12.550.448,23	
COMERCIALS	14.617.086,51	9.804.622,26	
ALTRES APROVISIONAMENTS	3.100.689,33	2.745.825,97	
DEUTORS COMERCIALS	42.119.787,10	38.009.541,10	
CLIENTS I DEUTORS	44.181.976,97	41.541.208,59	
PROVISIÓ PER INSOLVÈNCIES	-2.062.189,87	-3.531.667,49	
DEUTORS NO COMERCIALS	6.452.649,32	3.758.136,46	
PERSONAL	227.576,89	235.582,78	
ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES	6.225.072,43	3.522.553,68	
INVERSIONS FINANCERES TEMPORALS	10.414.161,97	10.238.318,16	
CRÈDITS EMPRESES VINCULADES	5.126.265,43	5.791.337,05	
ALTRES CRÈDITS	4.949.081,15	4.142.680,30	
FIANCES I DIPÒSITS	338.815,39	304.300,81	
TRESORERIA	1.031.327,25	2.138.868,35	
AJUSTAMENTS PER PERIODIFICACIÓ	409.526,66	1.434.676,75	
TOTAL ACTIU	186.378.511,90	152.221.561,37	

Xifres expressades en euros

COMPTES ANUALS CONSOLIDATS

BALANÇ DE SITUACIÓ A 31 DE DESEMBRE DE			
PASSIU	2004	2003	
FONS PROPIS	55.672.681,56	52.075.385,21	
CAPITAL SOCIAL	45.000.000,00	41.400.000,00	
RESERVES DE SOCIETATS CONSOLIDADES PER INTEGRACIÓ GLOBAL	115.947,98	905.715,81	
DIFERÈNCIA NEGATIVA DE CONSOLIDACIÓ	130.664,35	126.813,35	
RESERVES DE LA SOCIETAT DOMINANT DISTRIBUÏBLES	8.994.265,90	6.593.802,87	
RESERVES DE LA SOCIETAT DOMINANT NO DISTRIBUÏBLES	1.844.630,43	2.188.880,36	
RESULTAT DE L'EXERCICI	2.449.815,52	2.243.121,33	
RESULTAT DE L'EXERCICI ATRIBUÏBLE A LA MINORIA	-604.605,13	-179.220,76	
DIVIDENDS A COMPTE	-2.258.037,49	-1.203.727,75	
INTERESSOS MINORITARIS	14.339.299,98	12.061.608,28	
INGRESSOS A DISTRIBUIR	1.662,01	3.742,92	
SUBVENCIONS EN CAPITAL	1.662,01	3.742,92	
DIFERÈNCIES POSITIVES DE CANVI	0,00	0,00	
CREDITORS A LLARG TERMINI	43.169.473,27	24.219.170,00	
DEUTES A LLARG TERMINI AMB ENTITATS DE CRÈDIT	32.878.275,82	16.026.044,31	
ALTRES DEUTES A LLARG TERMINI	10.291.197,45	8.193.125,69	
CREDITORS A CURT TERMINI	73.195.395,07	63.861.654,97	
DEUTES AMB ENTITATS DE CRÈDIT	23.545.283,13	17.125.767,57	
CRÈDITS D'ENTITATS FINANCERES	23.410.137,89	17.049.750,16	
DEUTES PER INTERESSOS I ALTRES	135.145,24	76.017,41	
DEUTES AMB EMPRESES VINCULADES	1.327.815,89	1.548.873,38	
DEUTES COMERCIALS	38.070.456,84	35.410.564,18	
DEUTES PER COMPRES O SERVEIS	37.117.314,06	35.162.902,91	
A COMPTES DE CLIENTS	953.142,78	247.661,27	
DEUTES NO COMERCIALS	10.139.967,84	9.337.350,00	
REMUNERACIONS PENDENTS DE PAGAMENT	1.606.820,27	1.438.746,47	
ALTRES DEUTES	1.023.536,31	1.770.835,79	
ADMINISTRACIONS PÚBLIQUES CREDITORES	5.170.744,73	2.478.660,65	
DEUTES REPRESENTATS EN EFECTES A PAGAR	1.859.530,86	2.421.491,92	
FIANCES I DIPÒSITS A CURT TERMINI	479.335,67	1.227.615,17	
AJUSTAMENTS PER PERIODIFICACIÓ	111.871,37	439.099,83	
TOTAL PASSIU	186.378.511,90	152.221.561,37	

Xifres expressades en euros

COMPTA DE RESULTATS A 31 DE DESEMBRE DE			
EXPLOTACIÓ	2004	2003	
INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ	352.512.674,55	365.191.555,48	
IMPORT NET DE LA XIFRA DE NEGOCIS	339.633.088,58	348.839.938,13	
ALTRES INGRESSOS	12.879.585,97	16.351.617,35	
DESPESES D'EXPLOTACIÓ	347.957.773,67	361.130.316,48	
APROVISIONAMENTS	260.538.604,99	285.989.840,30	
DESPESES DE PERSONAL	50.786.836,78	45.717.275,17	
SOUS I SALARIS	40.380.594,43	36.276.246,11	
ASSEGURANCES SOCIALS	10.406.242,35	9.441.029,06	
DOTACIONS A L'AMORTITZACIÓ	7.507.669,65	6.326.275,42	
VARIACIÓ DE PROVISIONS	564.150,19	457.123,07	
ALTRES DESPESES D'EXPLOTACIÓ	28.560.512,05	22.639.802,52	
RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	4.554.900,88	4.061.239,00	
RESULTAT FINANCER	-329.936,18	-701.086,83	
RESULTAT DE L'ACTIVITAT ORDINÀRIA	4.224.964,70	3.360.152,17	
RESULTAT EXTRAORDINARI	-529.056,22	-124.947,79	
RESULTAT ABANS IMPOSTOS	3.695.908,48	3.235.204,38	
IMPOST DE SOCIETATS	-1.246.092,97	-992.083,05	
RESULTAT DE L'EXERCICI	2.449.815,52	2.243.121,33	

Xifres expressades en euros

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

ACTIVITAT INVERSORA

Durant l'any 2004, Grup Serhs ha mantingut la seva important activitat inversora dels darrers exercicis, dirigida a millorar la seva posició en el mercat i en la diversificació dels negocis del Grup. El volum d'inversió en aquest exercici ha estat de 31,65 milions d'euros, el que ens du a una inversió global realitzada per Grup Serhs en el quinquenni 2000-2004 per un import de 108,70 milions d'euros.

Bona part d'aquest volum d'inversió realitzat durant l'exercici s'ha destinat a l'àrea operativa d'Hotels, i concretament en la materialització de la innovadora xarxa dels "Vilars Rurals", a través de la posada en funcionament durant 2004 del segon Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm (La Selva) i la compra dels terrenys per edificar el tercer Vilar a Arnes (La Terra Alta).

A nivell internacional, continuen a bon ritme les obres de construcció del "Serhs Natal Grand Hotel" a la ciutat de Natal (Brasil), a través de la societat Alagamar Empreendimentos Turísticos S.A., pertanyent al Grup Serhs. Aquest hotel comptarà amb una capacitat de 1.000 places i aspira, degut a la seva privilegiada localització geogràfica i el seu clima benigne i estable, a cobrir la demanda tant europea com del continent americà.

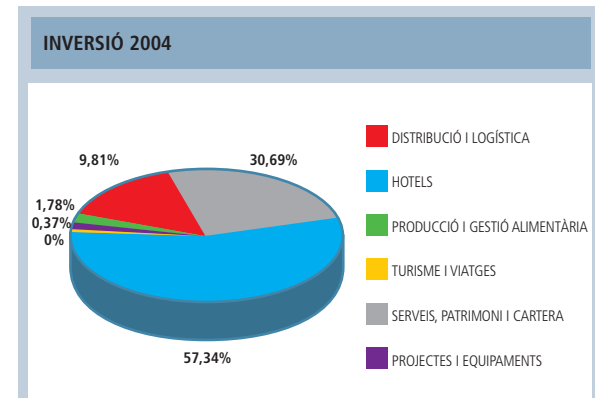
Les immillorables expectatives que desperta aquest projecte a Brasil ha provocat una demanda de participació directa per part d'alguns socis del Grup, que s'ha pogut satisfer a través d'una part de la participació que té l'àrea de Turisme i Viatges, la qual cosa justifica la desinversió d'aquest exercici, i que ha suposat uns beneficis per a la mateixa àrea.

Destaquem dins l'àrea de Cartera, l'adquisició i posteriors obres de rehabilitació del Castell Jalpi (Arenys de Munt) per convertir-lo en un marc incomparable per realitzar amb un toc de distinció tota mena d'esdeveniments, celebracions, reunions i dinars d'empresa, i que gestionarà la societat Cuina Serhs, SL (Arc's Catering).

Dins l'àrea de Distribució i Logística, destaquem l'ampliació de la zona de cobertura comercial de les nostres empreses amb l'adquisició de dues distribuïdores a Lorca i Cartagena, a través de la societat Ponentser, SL , així com l'ampliació a la zona de Barcelona i Sabadell.

INVERSIÓ 2004 PER ÀREES	(Milers €)
DISTRIBUCIÓ I LOGÍSTICA	3.169,00
TURISME I VIATGES	-651,00
HOTELS	18.524,00
PRODUCCIÓ I GESTIÓ ALIMENTÀRIA	576,00
PROJECTES I EQUIPAMENTS	119,00
SERVEIS, PATRIMONI I CARTERA	9.915,00
TOTAL	31.652,00

EXERCICI	INVERSIÓ (Milers €)
2000	8.655,00
2001	13.773,00
2002	32.546,00
2003	22.042,00
2004	31.652,00
TOTAL	108.668,00



INFORMACIÓ CONSOLIDADA
SITUACIÓ FINANCERA

Com es pot comprovar en les dades del quadre adjunt, el creixement continuat dels recursos propis ha contribuït al reforçament d'una bona estructura financera.

Els resultats dels darrers exercicis, així com la constant ampliació de la nostra base accionarial, són els factors explicatius de l'evolució dels recursos propis que representen més del 37% del total del passiu.

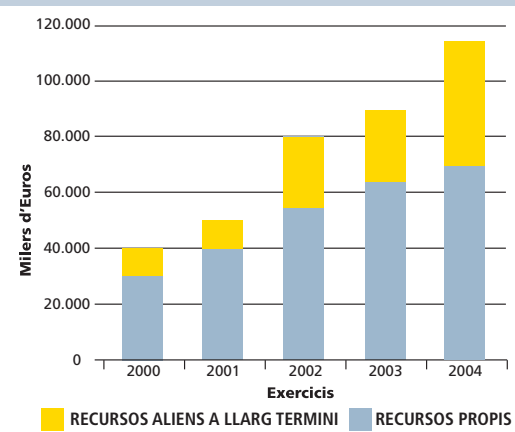
Anys	2000	2001	2002	2003	2004
Fons Propis	24.852	35.207	45.264	52.075	55.673
Interessos Minoritaris	5.181	5.975	10.340	12.062	14.339
RECURSOS PROPIS	30.033	41.182	55.604	64.137	70.012
Entitats financeres	4.159	3.167	12.794	16.026	32.878
Altres crèdits	4.834	5.224	11.276	8.193	10.291
RECURSOS ALIENS A LLARG TERMINI	8.993	8.391	24.070	24.219	43.169
TOTAL RECURSOS PERMANENTS	39.026	49.573	79.674	88.356	113.181

Dades expressades en milers d'euros.

Al llarg d'aquests anys, amb un fort ritme d'inversió, mantenim una estructura financera adequada mitjançant un correcte equilibri entre la utilització dels recursos a llarg termini prominents de les operacions del Grup i del seu accionariat i els prominents de les operacions d'endeutament amb tercers (que representen el 23,16% del total del passiu).

En referència al finançament de la inversió realitzada en aquest exercici 2004 i tal com s'indica en el quadre adjunt, la utilització dels recursos propis representa un 42% del total.

EVOLUCIÓ RECURSOS PERMANENTS 2000 - 2004



DISTRIBUCIÓ FINANÇAMENT INVERSIÓ 2004

Augment Recursos Propis	5.876
Dotació amortització.	7.508
Recursos aliens	18.950
Total Orígens de fons	32.334
Inversió Immobilitzat	31.652
Variació Fons de Maniobra	682
Total Aplicacions de fons	32.334

INFORMACIÓ CONSOLIDADA
ANÀLISI ESTRATÈGIA DE CREIXEMENT

En el quadre adjunt es poden evidenciar els efectes de l'estratègia de creixement implementada en els últims anys sobre les variables més representatives del Grup.

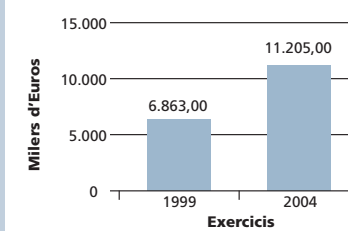
	ANY 1999	ANY 2004
Inversions	7.297	31.652
Fons Propis	17.225	55.673
Recursos Permanents	31.024	113.181
Fons de Maniobra	3.223	4.950
Volum de Negoci	187.065	352.512
Equip Humà	1.104	1.911
Aportació Renda Nacional	29.137	56.948
Nombre de Socis	368	985
EBITDA	7.887	12.064
Flux de Caixa	6.863	11.205
Valor teòric consolidat de l'acció (€)	20,14	22,27

Xifres expressades en milers d'euros

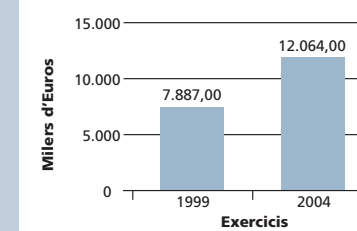
La forta política d'inversions que ha realitzat el Grup en els darrers exercicis, ha vingut acompanyada d'un gran creixement dels recursos permanents, que quasi es quadripliquen, i també d'un increment del volum de negoci que s'ha duplicat.

En aquesta anàlisi cal fer esment de la millora que ha tingut tant el flux de caixa com el fons de maniobra i l'EBITDA.

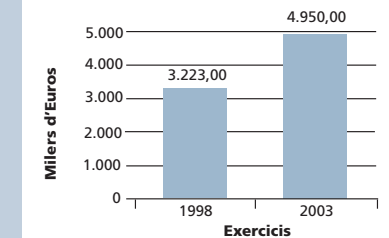
FLUX DE CAIXA



EBITDA



FONS DE MANIOBRA



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

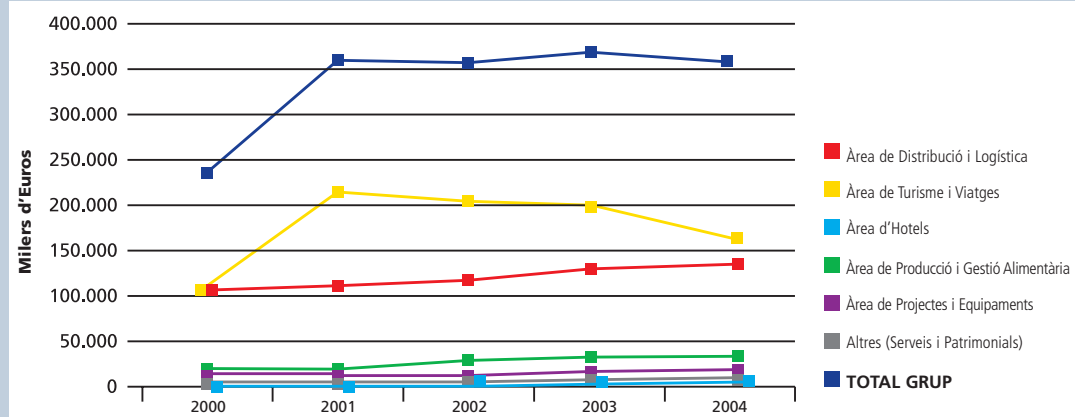
INFORMACIÓ CONSOLIDADA
EVOLUCIÓ DELS INGRESSOS

L'evolució de la xifra de vendes consolidades en els darrers cinc exercicis, desglossats per àrees ha estat :

Anys	2000	2001	2002	2003	2004
Àrea de Distribució i Logística	107.994	116.201	118.800	130.585	137.142
Àrea de Turisme i Viatges	104.172	209.874	196.016	193.916	168.772
Àrea d'Hotels	1.372	1.209	5.299	5.082	5.788
Àrea de Producció i Gestió Alimentària	11.025	15.441	19.248	22.292	25.095
Àrea de Projectes i Equipaments	10.176	8.007	9.372	9.256	9.548
Altres (Serveis i Patrimonials)	3.006	3.149	3.333	4.060	6.167
TOTAL	237.726	353.881	352.068	365.191	352.512

Xifres expressades en milers d'euros

EVOLUCIÓ D'INGRESSOS PER ÀREES

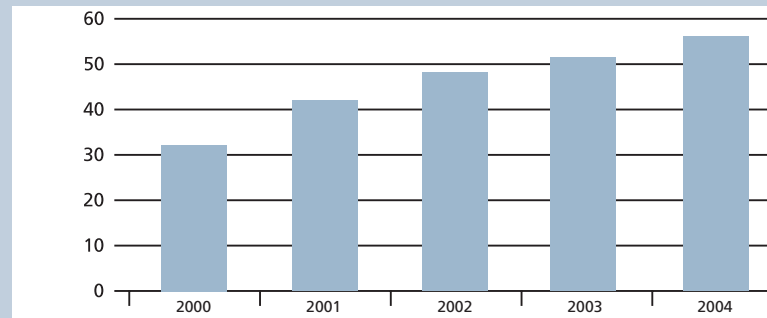


INFORMACIÓ CONSOLIDADA
POLÍTICA SOCIAL

L'aportació a la renda nacional, entesa com un indicador de prosperitat no sols de les persones que formen part del Grup sinó del nostre país en general, ha estat sempre per al Grup un punt prioritari d'atenció. En el 2004 aquest

indicador s'ha situat en un volum superior als 57 milions d'euros, la qual cosa suposa que al llarg dels darrers cinc anys hem aportat a la renda nacional més de 230 milions d'euros.

EVOLUCIÓ APORTACIÓ RENDA NACIONAL



Dades expressades en milions d'euros.

RENDA NACIONAL ANY 2004	MILERS D'EUROS	% SOBRE TOTAL
Treballadors (Salariis)	40.380	70,91%
Administració (Seguretat Social + Impostos)	14.118	24,79%
Accionistes (Dividends + Reserves)	2.450	4,30%
TOTAL	56.948	100,00%

Cal insistir una vegada més en la importància que té l'equip humà que forma Grup Serhs, atès que, fruit de l'alta participació activa i treball diari,

podem continuar millorant els nostres productes i serveis i mantenir-nos en el lloc de lideratge .

ANY	Plantilla Mitjana
2000	1310
2001	1622
2002	1714
2003	1772
2004	1911

ANY	PERCENTATGE DE TREBALLADORS QUE SÓN SOCIS		
	Nre. empleats-socis	Nre. Socis	Percentatge
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%

És a dir el 31,88% dels socis són empleats. Si afegim dins "empleats-socis" els familiars de treballadors que són socis el percentatge seria d'un 44%.

INFORMACIÓ CONSOLIDADA
ESTUDI DE LA RENDIBILITAT CONSOLIDADA

En el següent quadre podem veure tant els resultats com el flux de caixa durant els últims cinc anys.

Anys	2000	2001	2002	2003	2004
EBITDA	7.778,17	9.202,75	10.132,52	10.387,51	12.062,57
Resultats extraordinaris	293,08	69,00	63,81	-124,94	-529,06
Resultat brut ordinari	8.071,25	9.271,75	10.196,33	10.262,57	11.533,51
Amortització	-3.537,44	-4.232,16	-5.365,75	-6.326,28	-7.507,67
Resultat d'explotació	4.533,81	5.039,59	4.830,58	3.936,29	4.025,84
Financers	-462,87	-280,15	-490,58	-701,01	-329,94
Total benefici abans d'impostos	4.070,94	4.759,44	4.340,00	3.235,28	3.695,90
Amortitzacions	3.537,44	4.232,16	5.365,75	6.326,28	7.507,67
Flux de Caixa	7.608,38	8.991,60	9.705,75	9.561,56	11.203,57

Xifres en milers d'euros

Si estudiem les dades anteriors, els imports assolits són prou satisfactoris, especialment en l'evolució que s'ha experimentat a nivell de l'EBITDA, Benefici abans Impostos i Flux de Caixa amb un creixement respecte l'exercici anterior superiors al 14%.

Cal esmentar que les dades reflecteixen la política d'inversions a mig termini i per tant amb una corba de maduració més llarga que vam decidir emprendre en el seu dia amb projectes tan ambiciosos com el Vilars Rurals, el Serhs Natal Grand Hotel (Brasil), i el desenvolupament de l'activitat alimentària al Marroc.

En acabar l'exercici el valor teòric de l'acció s'haurà situat al 22,27 euros per acció, segons el següent detall:

Exercici	Fons Propis (milions d'euros)	Nombre d'accions	Valor teòric (€)
2004	55,7	2.500.000	22,27

INFORMACIÓ CONSOLIDADA
ESTUDI DE LA RENDIBILITAT DEL GRUP SERHS, SA

Tot seguit detallem les dades referides a la retribució percebuda pels accionistes de Grup Serhs, SA en els darrers anys.

VOLUM DE RETRIBUCIONS TOTALS ALS ACCIONISTES (dades en euros)					
EXERCICI	2000	2001	2002	2003	2004
Dividends	642.451,89	900.000,00	1.277.969,60	1.594.458,40	1.721.023,00
Accions alliberades	160.342,50	375.000,00	600.000,00	900.000,00	1.035.000,00
Total	802.794,39	1.275.000,00	1.877.969,60	2.494.458,40	2.756.023,00

EVOLUCIÓ RETRIBUCIONS ALS ACCIONISTES PER ACCIÓ (dades en euros)					
EXERCICI	2000	2001	2002	2003	2004
Dividend per acció	0,75	0,75	0,80	0,80	0,80
Per accions alliberades	0,50	0,55	0,60	0,63	0,70
Total retribució per acció	1,25	1,30	1,40	1,43	1,50

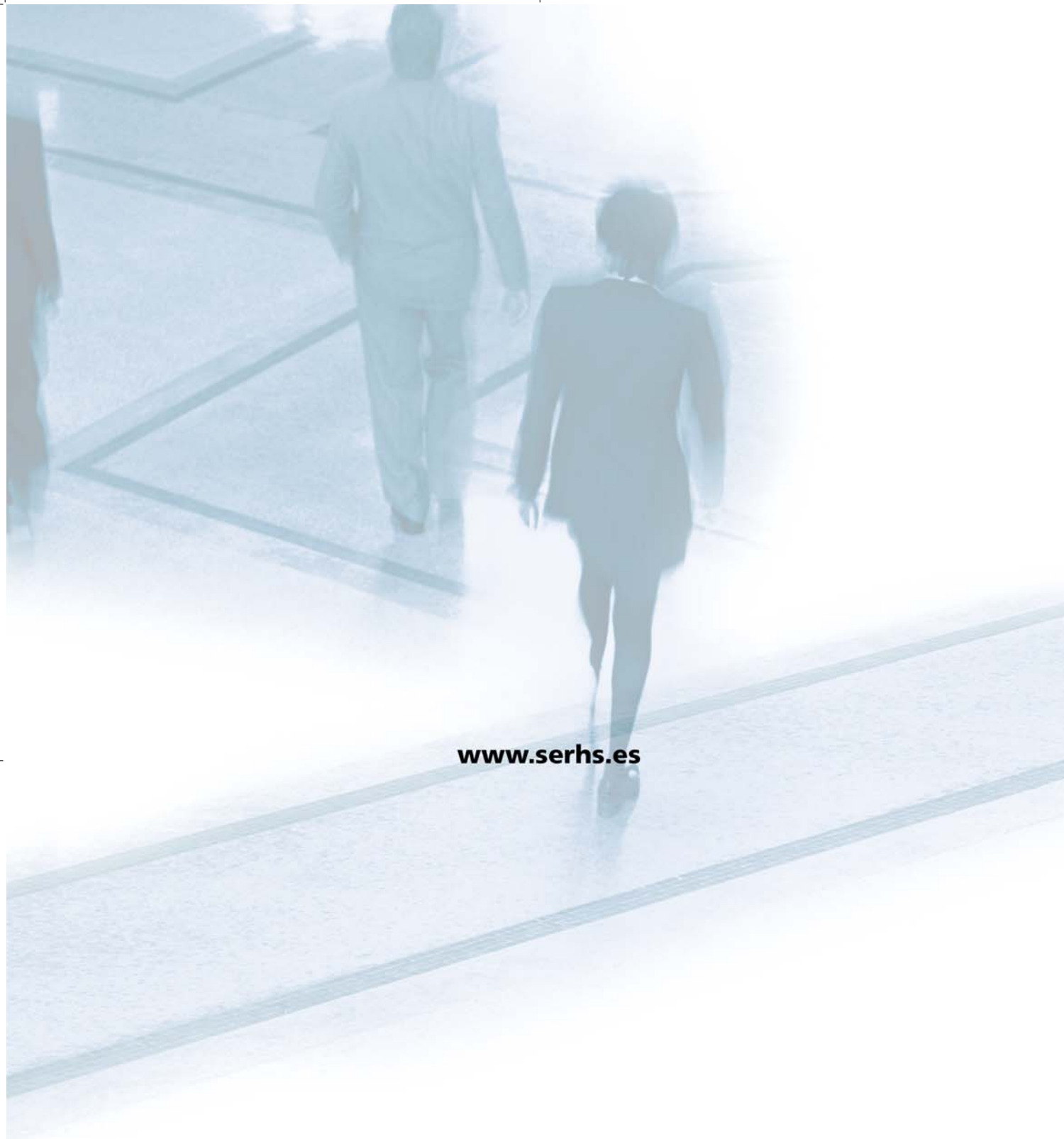
A continuació indiquem la valoració d'una acció de Grup Serhs, SA segons els acords presos en la Junta General d'Accionistes per les successives ampliacions de capital

VALORACIÓ D'UNA ACCIÓ	
EXERCICI	Valors en euros
2000	21,00
2001	22,00
2002	24,00
2003	25,00
2004	28,00

Amb tot això, el rendiment d'una acció de Grup Serhs, SA , en base els següents paràmetres pel seu càlcul, ha estat:

Valor en euros	
Desemborsament d'una acció adquirida a l'ampliació de capital 31/12/2003 a 25,00 €:	
31/12/2003	13,30
31/07/2004	11,70
Rendiments obtinguts:	
Cobrament dividend (setembre/2004)	0,800
Acció alliberada (octubre/2004)	0,700
Increment valor acció (Preu aprovat de compra a 26,00 € a desembre/2004)	
	1,000

RENDIMENT D'UNA ACCIÓ ADQUIRIDA EN L'AMPLIACIÓ DE CAPITAL DEL 31/12/2003
13,73%



www.serhs.es