

# annual report

INFORME ANUAL 2005



• **Informe anual de actividades de Grup SERHS**

Carta del Presidente y Consejero delegado	4
Estructura del grupo	6
Orígenes de SERHS	7
Empresas e implantación territorial	8
Órganos y equipo de dirección	10
Magnitudes significativas	12
Inversiones	13
Actividades societarias	14
El tejido económico y Grup SERHS	15
Actos institucionales	16
Proyección internacional	22
Distribución y logística	26
Turismo y viajes	30
Hoteles SERHS	34
Producción y gestión alimenticias	38
Proyectos y equipamientos	42
Servicios y nuevas tecnologías	46
Sociedades relacionadas	50
Empresas vinculadas	51

• **Información económico-financiera.**  
**Recursos humanos y política social. Informe medioambiental.**

Carta del Vicepresidente 1º y Consejero delegado	53
Cuentas anuales consolidadas	54
Explicación general	54
Balance de situación	56
Cuenta de resultados	58
Informe de auditoría	59
Información consolidada. Actividad inversora	60
Situación financiera	62
Análisis estrategia de crecimiento	64
Evolución cifra de negocio	66
Aportación a la Renta Nacional	67
Estudio de la rentabilidad consolidada	68
Recursos humanos y política social	70
Informe medioambiental	78
Información sintetizada	89
Idioma inglés	
Idioma francés	



## carta del Presidente y Consejero delegado

**Nuestra entidad tiene como norma irrenunciable la creación de confianza y seguridad. Sin estas dos condiciones y sin la participación decidida y entusiasta de todos los componentes de nuestra entidad, pienso que difícilmente podríamos estar donde estamos ahora**

### Apreciados señores y señoras accionistas,

La celebración del trigésimo aniversario ha sido contundente y ha coincidido con un ejercicio cuyos resultados económicos han sido los mejores de nuestra historia. Ha sido una nueva oportunidad no sólo para recordad los orígenes de nuestra entidad, Grup SERHS, nacida a raíz de un proyecto cooperativo, sino para vivir intensamente todo tipo de actos, especialmente impregnados de emoción, así como manifestaciones de gran alcance con una destacada participación, con una presencia de socios, trabajadores y colaboradores muy entusiasta.

Esta efeméride ha permitido conmemorar treinta años inolvidables, llenos de sueños que, día a día, se han ido materializando. Después de todo este tiempo, es normal que hoy nos sintamos satisfechos de formar parte de SERHS y que aflore el noble orgullo de pertenecer al grupo.

Con la edición de este informe anual desearía que quedara patente nuestro interés por ofrecer una información completa de los resultados de nuestras actividades, así como la transparencia, fiabilidad y comparanza de los índices de nuestra marcha como grupo empresarial, una corporación líder con una experiencia única y que se conoce como el "Primer grupo turístico de Cataluña".

Seguimos pensando que nuestros éxitos y avances son fruto de nuestra estructura humana que actúa con un fuerte sentimiento de pertenencia, con una impecable profesionalidad y convencida en todo momento de que esta entidad y sus resultados son consecuencia del esfuerzo de todos nosotros.

Cada día tenemos más claro que la apuesta por la diversificación centrada en las actividades que conocemos mejor, como el turismo, los servicios y la distribución, está resultando ser un buen planteamiento. Por otro lado, la actuación en distintos territorios y, sobretudo, el hecho de iniciar experiencias en el extranjero, a pesar de la complejidad que conllevan, nos están dando una proyección y visión internacional. Así pues, podemos decir que esta estrategia nos permite combinar negocios conservadores y más tranquilos con experiencias más arriesgadas pero también con un mayor valor añadido.

En el campo internacional cabe destacar la brillante inauguración en Natal, capital del Estado de Rio Grande do Norte, de nuestro "SERHS Natal Grand Hotel" de categoría 5 estrellas, y que contó con la presidencia del Ministro de Turismo de Brasil.

Con esta obra magna que se ha convertido en el hotel más grande y moderno del noreste de este país, el Grupo presenta un nuevo ejemplo de nuestra identidad y capacidad emprendedora como colectivo.

El ejercicio del año 2005 ha experimentado un incremento significativo en todas las cifras de negocio, entre las que destaca un aumento del 33% en los beneficios antes de impuestos (B.A.I.) respecto al año anterior y una facturación consolidada que ha alcanzado la cifra de 354,06 millones de euros.

Los buenos resultados también se ven reflejados en el número de accionistas que, al cierre del ejercicio 2005, ya ha alcanzado los 1.138 socios. El hecho que una tercera parte de los socios sean trabajadores de algunas de las empresas del grupo, demuestra el alto grado de identificación y la fuerte integración del equipo humano de la corporación, que cuenta con 2.054 personas como plantilla media. En definitiva, un gran equipo que es el síntoma evidente de que SERHS va por el buen camino y que se ve reforzado por el fuerte ritmo inversionista que está manteniendo el grupo en los últimos años.

Creemos que tenemos que ser muy escrupulosos en el momento de crear nuevas empresas aunque no podemos dejar de estudiar y de aprovechar todas las oportunidades que se presenten. Pensamos que tenemos que dar una actuación preferente a la adquisición de nuevos proyectos cuando se trate de empresas que, por su ubicación territorial y naturaleza del negocio, puedan ser complementarias de nuestras empresas ya existentes y, al mismo tiempo, que su incorporación las beneficie.

En este sentido, cabe destacar la buena marcha de nuestra sociedad en Marruecos, Rahal Catering Serhs, con un notable crecimiento de sus actividades y, en especial, el acuerdo suscrito con la empresa Rostov y que permitirá la puesta en marcha de una fábrica de zumos de frutas en la ciudad de Tánger.

Cada día estamos más convencidos de que la aplicación de las nuevas tecnologías es un hecho irrenunciable y, por este motivo, dedicamos a ello nuestra máxima atención. Así pues, la fuerte transformación que ha experimentado el sector turístico nos ha llevado a adaptar nuestras estructuras de negocio del Área de Turismo y Viajes según las exigencias de los tiempos en los que vivimos.

Desearía remarcar la especial significación que ha supuesto para Grup SERHS el hecho de haber recibido, en el ámbito del sector turístico, los máximos galardones, tanto por parte del Gobierno Central como de la Generalitat de Cataluña. Cabe

destacar también el último reconocimiento obtenido, unos de los premios más prestigiosos en el terreno empresarial: el premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial Turística.

Nuestra entidad tiene como norma irrenunciable la creación de confianza y seguridad. Sin estas dos condiciones y sin la participación decidida y entusiasta de todos los componentes de nuestra entidad, pienso que difícilmente podríamos estar donde estamos ahora.

Por todo esto, como presidente quiero resaltar y agradecer de nuevo el apoyo que nos han brindado los accionistas. Cabe también remarcar las aportaciones del Consejo de administración, los miembros de la Comisión ejecutiva y, sobretudo, de nuestro equipo directivo y la totalidad del equipo humano – auténtica columna vertebral – que trabajan juntos para alcanzar, día a día, los objetivos de esta entidad empresarial que no es otro sino el de alcanzar, bajo criterios de rentabilidad y sostenibilidad económica, un incremento continuo de los resultados y, con estos, la revalorización de nuestros negocios así como la contribución real al engrandecimiento de nuestro país.

**Ramon Bagó i Agulló**

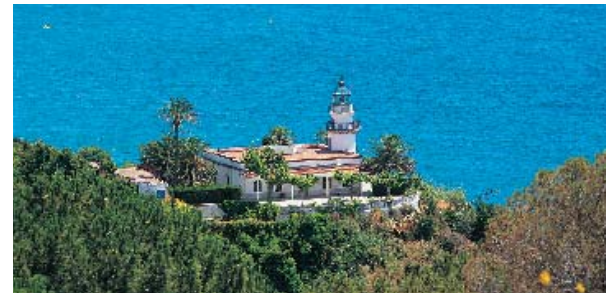
Presidente del Consejo de Administración de Grup SERHS



Ramon Bagó, recogió de manos de S.A.R. el Príncipe Felipe el galardón a la Excelencia Empresarial 2005



Sede central



Faro de Calella (El Maresme)

## estructura del grupo

Grup SERHS es una corporación catalana formada por 71 empresas organizadas en seis áreas operativas y dos áreas estratégicas. Se nos califica como el "primer grupo turístico de Cataluña" y nos posicionan entre los líderes del Estado español.

Nuestro portafolio de negocio presenta una importante diversificación con el objetivo final de ofrecer un servicio integral a nuestros clientes. Nos dirigimos, básicamente, al sector turístico, de hostelería, restauración y colectivos, presentando un amplio abanico de actividades estructuradas con la voluntad de ofrecer productos específicos o servicios globales de acuerdo con cada uno de nuestros ámbitos de actuación.

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

### Principios fundamentales

Forman parte de nuestra filosofía corporativa unos sólidos principios y valores de actuación que, a nivel institucional y operativo, configuran nuestra identidad:

- Honestidad, confianza, fidelidad.
- Mejora continua, creación de valor e innovación.

- Respeto a las personas.
- Sentido de responsabilidad.
- Vocación de liderazgo

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

- De ofrecer un servicio integral, una mayor competitividad y especialización, así como la máxima satisfacción de nuestros clientes.
- De aprovechar nuestras propias sinergias con el fin de tener la suficiente capacidad para poder plantear proyectos de expansión nacional e internacional.

### LA MISIÓN

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

### LA VISIÓN

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



**SERHS nació como una cooperativa hace 30 años y actualmente es una gran corporación catalana con una clara proyección internacional.**

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

Esto conllevó que, durante el mes de marzo de 1975, los industriales Ramon Bagó, Josep Janer y Cristóbal Villegas contemplaran la posibilidad de unir esfuerzos para formar una cooperativa de compras, con el objetivo de mejorar la explotación, la comercialización y la rentabilidad de sus establecimientos. Así pues, se acogieron a la formulación cooperativa, dando testimonio de su voluntad por mantener unas relaciones mercantiles humanizadas.

El 30 de diciembre de 1975 se convocó una reunión de todos los hoteleros, "cafeteros" y cualquier persona de Calella que estuviera interesada en formar parte de la nueva cooperativa, la futura SERHS. Así nació la entidad de Servicios Man-

## origen de la SERHS

comunados de Hostelería y Similares, Sociedad Cooperativa (SERHS, SCOOP) que, inicialmente, contó con 17 socios y un capital de 850.000 pesetas (5.108 euros actuales).

El espíritu de apertura hizo crecer y diversificar la entidad: hoteles, restaurantes, bares, colectivos como hospitales, colegios y geriátricos fueron formando el gran grueso de SERHS y configuraron también su implantación territorial a lo largo de la costa catalana. Esta cooperativa se convirtió en el núcleo de Grup SERHS, corporación actualmente integrada por 71 empresas participadas y 2 empresas vinculadas, que han recibido numerosos reconocimientos como la "Placa d'Honor del Turisme de Catalunya" (Placa de Honor del Turismo de Cataluña) el año 2001, la Placa al Mérito Turístico en su categoría de oro, en agosto de 2003, en Consejo de Ministros presidido por S.M. el Rey de España y, durante este ejercicio 2005, el premio Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial, distinciones que nos honran y que agradecemos sinceramente.

*"Siempre he creído que poner en marcha proyectos que creen riqueza, puestos de trabajo y actividad empresarial era una forma – tan modesta como queráis pero, al fin y al cabo, una forma – de hacer país y de contribuir al bienestar de Cataluña".*

**Ramon Bagó Agulló**  
2001 · SERHS · 25 Años (1975-2000)



Hall SERHS Natal Grand Hotel (Brasil)







## Órganos y equipo de dirección

### Consejo de Administración (Junio 2006)

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

#### Presidente:

Ramon Bagó Agulló (8)

#### Vicepresidente primero:

Jordi Bagó Mons (7)

#### Vicepresidente segundo:

Joaquim Ribas Escarpenter (9)

#### Vicepresidente tercero:

Josep Janer Visa (6)

#### Secretario:

Jordi Ten Figueras (28)

#### Vicesecretario primero:

Cristóbal Villegas García (4)

#### Vicesecretario segundo:

Josep Vilella Llirinós (30)

#### Vicesecretario tercero:

Ramon Serra Agut (11)

#### Vocales:

Albert Bagó Mons (31)  
 Montserrat Bagó Mons (35)  
 Olga Bagó Mons (22)  
 Òscar Bagó Mons (14)  
 Ramon Bagó Mons (13)  
 Aurora Cardona Consuegra (29)  
 Xavier Casals Casacuberta (16)  
 Jaume Casals Comas (12)

#### M. del Carme Correcher Martínez (2)

Miquel Esport Vives (17)  
 Joaquim Flaquer Sanz (1)  
 Joan García Gascons (40)  
 Antoni Janer Nicolau (24)  
 Laura Janer Nicolau (27)  
 Antonio Llamas Llamas (18)  
 Juan Orero Porres (3)  
 Pere Pera Ventura (26)  
 Jaume Ponsa Sánchez (33)  
 Josep Ribas Correcher (20)  
 Joaquim Ribé Comes (19)  
 Sergio Riboloni (25)  
 Pere Lluís Sala Lanz (21)  
 Pere Sala Mas (5)  
 Lluís Serra Gras (39)  
 José-Julián Simó Argemí (23)  
 Josep Sitjàs Güell (38)  
 Miquel Tur Carrasco (34)  
 Antonio Valcárcel Sánchez (37)  
 Jordi Vázquez Bordils (32)  
 Eusebi Vázquez Camps (15)  
 Eusebi Vázquez Ruso (10)  
 Josep Villegas Janer (36)

#### Directores generales:

Jordi Bagó Mons  
 Antoni Borràs Dalmau  
 Josep Puig López

#### Letrado asesor:

Manuel Vila Castells



### Comisión Ejecutiva



#### Presidente:

Ramon Bagó Agulló (7)

#### Vicepresidente:

Jordi Bagó Mons (6)

#### Secretario:

Jordi Ten Figueras (3)

#### Vicesecretario:

Cristóbal Villegas García (10)

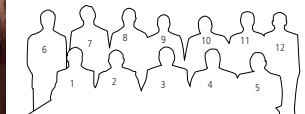
#### Vocales:

Raimon Bagó Mons (11)  
 Xavier Casals Casacuberta (13)  
 Josep Janer Visa (12)  
 Pere Pera Ventura (1)  
 Joaquim Ribas Escarpenter (2)  
 Pere Sala Mas (9)  
 Ramon Serra Agut (8)

Josep Vilella Llirinós (5)  
 Eusebi Vázquez Ruso (4)  
**Directores generales:**  
 Jordi Bagó Mons  
 Antoni Borràs Dalmau  
 Josep Puig López  
**Letrado asesor:**  
 Manuel Vila Castells



### Equipo de Dirección



**Comité de Dirección:** Ramon Bagó Agulló, Presidente Ejecutivo y Consejero Delegado (3), Jordi Bagó Mons, Vicepresidente 1º, Consejero Delegado y Director General del Área Corporativa, Servicios y Nuevas Tecnologías (2), Antoni Borràs Dalmau, Director General del Área de Administración, Control y Finanzas (1), Josep Puig López, Director General del Área de Nuevos Emprendimientos y Estrategias de Negocio (4), **Directores de Área:** Antoni Palmada Lloveras, Director Área de Distribución y Logística (10), Joan Pascual Comas, Director Área de Turismo y Viajes (7), Ramon Bagó Mons, Director Área de Producción y Gestión Alimenticia (9), Miquel Mas Cruañas, Director Área de Proyectos y Equipamientos (8) **Responsables ámbito Corporativo:** Eudald Puig Atanes, Director de Márketing y Comunicación (5), Margarita Ferrer, Directora de Recursos Humanos (12), Jaume Torrent Busquet, Director Financiero (6), Oriol Verdura, Director Servicios y Nuevas Tecnologías (11).





SERHS Natal Grand Hotel (Brasil)

## magnitudes significativas

La actividad creciente de nuestra corporación nos ha llevado a presentar unas significativas cifras de negocio que reflejan el posicionamiento en el mercado de Grup SERHS así como su importancia.

Así pues, durante el ejercicio de 2005, la facturación consolidada de las 71 empresas que integran Grup SERHS fue de 354,06 ME, gracias al hecho de contar con una cartera de negocio de más de 30.000 clientes y con un equipo humano formado por una plantilla media anual de 2.054 personas.

A nivel financiero, el continuo crecimiento de los recursos del grupo ha contribuido a consolidar una sólida estructura en la que destaca significativamente el gran aumento de los recursos permanentes en un 22% respecto al ejercicio anterior, hasta llegar a la cifra de 138,74 ME. Los activos fijos se han incrementado también en la misma proporción anterior, en un 27%, pasando de 108,23 ME en el año 2004, a 137,17 ME en este ejercicio 2005, en el que el flujo de caja alcanzado fue de 13,02 ME (un 16% más). También cabe mencionar que nuestra aportación a la renta nacional (salarios, seguridad so-

cial, impuestos, dividendos y reservas) ha sido de 61,10 ME (un 7% superior respecto al año anterior). En cuanto al incremento de accionistas cabe señalar que hemos alcanzado la cifra de 1.138, de la que es importante remarcar que una tercera parte son trabajadores de SERHS.

Nuestras áreas operativas presentan unas magnitudes que son el reflejo del nivel y de la intensidad del volumen de negocio alcanzado. Son ilustrativos la distribución de 21 millones de bultos, la contratación de 100.000 plazas hoteleras o el hecho de haber generando la recepción de 1.500.000 turistas. El volumen, la complejidad y la innovación de los proyectos desarrollados así como el nivel de calidad en el servicio y la implantación de las nuevas tecnologías han sido una constante en este ejercicio. También cabe señalar que en el campo de la gestión y de la producción alimenticias hemos servido más de 8.000.000 de comidas anuales, hemos elaborado más de 1.000.000 de unidades entre pizzas y platos cocinados, y hemos subministrado 10.000.000 anuales de piezas de pan, bollería y derivados.

## inversiones

La actividad inversora de Grup SERHS realizada en el quinquenio 2001-2005 ha sido de 137,78 ME. Esta importante destinación de recursos se ha dirigido a reforzar la diversificación de todos los ámbitos de negocio, así como su posicionamiento, habiendo realizado una inversión global para este 2005 de 37,78 ME, que representa un incremento del 19,35% respecto al año anterior. Del total de esta inversión, un 86% corresponde a nuevas actuaciones (32,54ME) y el resto, un 14% (5,2ME), a inversiones que podemos llamar habituales o recurrentes como son la renovación del parque móvil, equipos informáticos o mejora de las instalaciones.

Una buena parte de este nuevo volumen de inversión se ha destinado al área de Hoteles SERHS y, concretamente, a la finalización de las obras de construcción del SERHS Natal Grand Hotel situado en Rio Grande do Norte, Brasil. Durante este ejercicio 2005, se han asignado 28,20 ME a este establecimiento.

El resto de inversiones realizadas en esta área también se han llevado a

cabo efectuado obras de mejora y conservación en nuestra planta hotelera. Cabe mencionar el inicio de las obras de construcción del Vilar Rural de Arnes en la comarca de Terra Alta.

Ha sido notoria la inversión realizada en Castell Jalpí donde se han llevado a cabo importantes obras de rehabilitación y adecuación de este emblemático edificio. En el área de Distribución y Logística cabe destacar la adquisición del fondo comercial de dos distribuidoras con sede en Lorca y Cartagena (Murcia).



Vilar Rural d'Arnes (Terra Alta)





De izquierda a derecha: Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS; Sr. Josep Lluís Bonet, presidente de Fira de Barcelona; Sr. Josep Huguet, consejero de Comercio, Turismo y Consumo; Sr. Miquel Valls presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona

## actividades societarias

Los hechos más significativos en este ámbito residen en los acuerdos alcanzados en el seno de la Junta General de Accionistas, el Consejo de administración y la Comisión ejecutiva. Estos acuerdos han propiciado nuevas inversiones, han permitido incrementar el capital social y potenciar provechosas alianzas.

### Ampliación del capital social hasta 48,60 millones de euros

Con fecha 6 de octubre de 2005, tuvo lugar una Junta General Extraordinaria de Accionistas de Grup SERHS que, además de ser un reflejo del incremento de actividades en todas las áreas del grupo, sirvió como base para realizar los aumentos del capital social que se los accionistas propusieron y aprobaron unánimemente. Así pues, se acordó que el capital pasara de los 45 millones de euros en ese momento a alcanzar la cifra de 48,60 millones de euros (cerca de 8.100 MPTA). Por otro lado, se anunció en esta misma Junta, la previsión de cerrar el ejercicio 2005 con un incremento de los beneficios (EBITDA, beneficios antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones) del 17%, superando la cifra de 14 millones de euros. En el ejercicio 2006, el EBITDA fue de 12,06 millones de euros.

### Reparto de 2 millones de euros en dividendos: 0,80 euros por acción, un 9% más que el año anterior.

En el Consejo de Administración de Grup SERHS, celebrado el 12 de septiembre de 2005, se acordó distribuir "dividendos a cuenta" del ejercicio 2005 por un importe total de 2.000.000 de euros (más de 332 MPTA), lo que supuso un 9% de incremento respecto al ejercicio 2004, que fue de 1.840.000 euros. El dividendo por acción fue de 0,80 euros. Durante estos dos últimos ejercicios -2004 y 2005-, la corporación ha repartido entre sus accionistas 3,84 millones de euros (639 MPTA). El incremento en la valoración de las acciones de Grup SERHS, según acuerdos alcanzados en la sede de la Junta General de Accionistas, ha sido muy significativo en los últimos años. Así pues, el valor de una acción en el ejercicio 2000 era de 21 euros y el valor actual, en el ejercicio 2005, debido a los beneficios generados y a los incrementos de capital en las sucesivas ampliaciones realizadas hasta la fecha, ha sido de 30 euros, un 43% superior.



## el tejido económico y el grupo SERHS

Grup SERHS mantiene relaciones con un gran número de organismos públicos y privados así como con entidades e instituciones con la sólida voluntad de estar presentes e implicados en el conjunto del tejido empresarial de nuestro país. Entre otras, cabe mencionar la participación en la Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona, Fomento del Trabajo, Fira de Barcelona, MAPFRE así como, recientemente, en la creación de la Associació d'Empreses de Distribució i Logística de Begudes i Alimentació de Catalunya (ADISCAT), la primera del Estado español en este sector.

Desde esta perspectiva tiene que entenderse la presencia y colaboración en todo tipo de fóruns como la participación en el espacio de debate "Tribuna Barcelona", donde el Presidente de Grup SERHS dictó la conferencia "Un turismo sostenible para la Cataluña de hoy" o, recientemente, haber impulsado

la celebración en el marco de Fira de Barcelona entorno al Salón Internacional del Turismo, del 1º Fórum Mediterráneo de la Industria Turística "Meda Tourism Forum" con un marco de encuentro internacional que gozó del apoyo de la Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona.

Grup SERHS también forma parte de la Fundació Privada d'Empresaris (FemCAT) que tiene, entre otros ejes, el objetivo de proyectar Cataluña en el mundo.

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



El presidente de Grup SERHS, acompañado del Sr. Miquel Valls presidente de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona



De izquierda a derecha: Sr. Enric Cros, director general del Grupo DAMM; Sr. Antoni Serra Ramoneda, presidente de "Tribuna Barcelona"; Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS y el Sr. Josep Mª Sancinells, secretario general de "Tribuna Barcelona"





Acto de colocación de la primera piedra del Vilar Rural d'Arnes (Terra Alta)

## actos institucionales

### Celebración 30º aniversario

Desde el 25 de febrero de 2005, día en el que iniciamos con ilusión la celebración, hemos vivido más de un año repleto de actividades, un remolino institucional y corporativo que, además de potenciar nuestro emblema y estandarte, SERHS, ha reforzado aún más nuestro sentimiento de pertenencia. Con esta efeméride hemos conmemorado treinta años inolvidables, llenos de sueños que, día a día, se han ido materializando. Este año hemos vivido intensamente todo tipo de actos y manifestaciones como la elección del cuadro pictórico del artista catalán Albert Ràfols Casamada, que ha sido utilizado como cartel conmemorativo y que hemos difundido ampliamente a través de todo tipo de soportes publicitarios. Hemos puesto en marcha la celebración de manifestaciones de gran alcance y con una gran participación, en las que ha habido una gran presencia de socios, trabajadores y colaboradores. La celebración del 30º aniversario ha resultado convincente y hemos desarrollado un plan de comunicación que se ha ejecutado correctamente, con unos objetivos que actualmente concuerdan totalmente con nuestras previsiones.

### Inauguración del Castell Jalpi y ciclo de conciertos conmemorativos

La belleza del entorno, las notas musicales y la calidez de un ambiente romántico

tejeran el marco de la inauguración del Castell Jalpi, acto institucional que fue presidido por el Consejero de Medio Ambiente de la Generalitat, Salvador Milà.

La inauguración del Castell Jalpi en Arenys de Munt (El Maresme) tuvo lugar el día 13 de junio de 2005, con un ciclo de conciertos que fue un éxito. Más de 1.300 personas entre accionistas, proveedores y amigos han podido comprobar los excelentes trabajos de restauración y las nuevas obras de remodelación llevadas a cabo por Equip Turís, S.A., que hacen que este castillo, construido en el siglo XIX por August Borràs Jalpi, goce de la belleza arquitectónica idónea para cumplir con su función que no es otra que la de ser un centro de reuniones, celebraciones y congresos. En el acto también estuvieron presentes el vicepresidente primero del Parlamento de Cataluña, Ramon Camp, el presidente de Grup SERHS, Ramon Bagó, y los alcaldes de Arenys de Munt, Andreu Majó, de Pineda de Mar, Joan Morell, y de Santa Susanna, Joan Campolier.

El Castell Jalpi consta de 23.000 m<sup>2</sup> con un imponente lago de 4.150 m<sup>2</sup>, acompañado por otro espacio de 25.000 m<sup>2</sup> de zona de bosque. Está ubicado en el término de Arenys de Munt al lado de la autopista C-32 y de las salidas 109-111, en la carretera que une Arenys de Mar y Arenys de Munt, antes de llegar a esta población, cruzando la amplia riera. En conjunto, este proyecto ha requerido una inversión de 5 millones de euros.

Estas actuaciones tuvieron como protagonistas una representación de músicos de la Orquesta de Cámara del Vallès y de la Orquesta Filarmónica de Barcelona, que estuvieron dirigidos por el maestro Lluís Cabal.

La interpretación del Himno de SERHS, pieza con la que finalizaba cada concierto, llevó a que uno de los días los autores de esta sardana, el maestro Joaquim Soms y el autor de la letra Narcís Ramio fuera homenajeados. Desde el año 1988, "Junts amb la SERHS" se ha convertido en el himno de la entidad.

### Empresas distinguidas

La última actuación de los conciertos de Can Jalpi sirvió de fonodo para la entrega de los galardones conmemorativos a las empresas de Grup SERHS que cumplían su decimoquinto aniversario. Así pues, el presidente de la corporación materializó la entrega de placas a las sociedades: **Mediterraneum XX**, empresa de servicios, recogido por su presidente, Jordi Blanchart Feliu, y su director, Ferran Riera Lacomba; **Coratama, S.A.**, dedicada a la distribución y con sede en Mataró, recogido por Pere Pera Ventura y Manel Puig Puig, presidente y director, respectivamente; y a la empresa **Patrimobel, S.A. (EUDEC)**, especializada en la producción alimenticia, de la que es presidente Albert Bagó Mons, y director Raimon Bagó Mons. Al finalizar cada concierto, los asistentes fueron obsequiados con una carpeta

conmemorativa del cartel de este 30º aniversario, obra del artista Albert Ràfols Casamada. Acompaña a esta reproducción pictórica, un interesante comentario de la obra realizado por el miembro del Consejo de administración, Josep Vilella Llírinós.

### Primera piedra Vilar Rural de Arnes

El día 3 de noviembre de 2005, se materializó el acto de colocación de la primera piedra del "Vilar Rural de Arnes", el tercer establecimiento de la red de los Vilars Rurals, en la comarca de la Terra Alta. El acto estuvo presidido por el Sr. F. Xavier Pallarés Povill, alcalde de Arnes y Presidente del Consejo comarcal. A este acto asistieron un gran número de autoridades y personalidades del mundo empresarial, institucional y social, encabezados por el Presidente de la Diputación de Tarragona, Sr. Joan Aregio Navarro, el Subdirector general de Turismo de la Generalitat, Sr. Josep Maria Navarro Massip, el gerente del Patronato de Turismo de la Diputación de Tarragona, Sr. Octavi Bono, a los que acompañaron distintos alcaldes de la zona como los de Horta de Sant Joan, Pinell de Brai y más de 300 personas que quisieron estar presentes.

El Presidente de Grup SERHS y de SERHS NATURA HOTELS, el Sr. Ramon Bagó, junto con las autoridades mencionadas, procedió a efectuar el acto simbólico de



Castell Jalpi, Arenys de Munt (El Maresme)



El consejero de Medio Ambiente Sr. Salvador Milà con el presidente de Grup SERHS



Reconocimiento a EUDEC



Colocación de la primera piedra del Vilar Rural d'Arnes (Terra Alta)



Cena del equipo humano

## actos institucionales

colocación de esta primera piedra en un ambiente festivo y solemne al mismo tiempo, que estuvo seguido por unos parlamentos institucionales que dieron relevancia y notoriedad a esta celebración.

El que será el tercer establecimiento de la red, y que está actualmente en fase de construcción, está ubicado en un terreno de 40.000 m2 rodeado de olivos y viñedos, con vistas al municipio de Arnes, pueblo declarado de interés cultural en la categoría de conjunto histórico, donde destaca su monumental ayuntamiento renacentista construido en el año 1564. Se prevé inaugurar el tercer Vilar en la primavera de 2007 y supone una inversión de casi 12 MEuros.

### FÓRUM SERHS

El día 10 de noviembre de 2005 tuvo lugar una edición especial del Forum SERHS en el emblemático Castell Jalpi de Arenys de Munt, al que asistieron más de 150 personas entre accionistas y colaboradores de la entidad. La ocasión mereció la pena ya que se pudo escuchar a un conferenciante excepcional, de gran talla humana y política y, al mismo tiempo, un patriota catalán como es el M. H. Sr. Jordi Pujol Sole, Presidente de la Generalitat de Cataluña (1980-2003) que desarrolló la ponencia "Cataluña en la Unión Europea, oportunidades y amenazas".

El Fórum SERHS, creado en abril de 1992, es una plataforma que tiene la voluntad de conocer y poder visionar desde otras ópticas los distintos sectores y segmentos

de la vida económica, cultural y cívica de nuestro país, Cataluña, con el convencimiento de que el intercambio de ideas es motivo de enriquecimiento humano. Así pues, el Fórum SERHS es un escenario, un centro vivo de inquietudes por conocer, saber y vivir el pulso del momento que nos ha tocado vivir, hablando de hoy y del futuro y de la etapa actual en el panorama internacional.

Pero antes de la intervención del Presidente Pujol, el alcalde de Arenys de Munt, Sr. Andreu Majó, dio la bienvenida a los asistentes a Arenys de Munt y planteó algunas referencias a la actual situación del "estado de bienestar". A continuación, el Presidente de Grup SERHS, Ramon Bagó, glosó la personalidad del conferenciante.

### Visita y recepción en el Parlamento de Cataluña

Cada vez que SERHS ha celebrado su aniversario quinquenal, ha sido el 31 de enero, día de la constitución oficial de la entidad como cooperativa. Una jornada con una profunda carga histórica, de catalanidad y emoción. Así pues, el Consejo de Administración vivió este día en un espacio privilegiado.

La elección de un lugar cargado de simbolismo como el Parlamento de Cataluña responde al hecho de que SERHS sierra ha querido celebrar las fechas relevantes de su historia de una forma especial. Así pues, en la línea de su inequívoca catalanidad, conmemoró los diez años en Montserrat, los veinte en el Palau de la Música

y los veinticinco, en el Monasterio de Poblet. Así pues, los treinta años no se podían celebrar en otro lugar que no fuera el Parlamento de Cataluña, espacio donde los representantes políticos del pueblo desarrollan sus funciones de creación, control e impulso de la acción del gobierno de la nación. Así pues, el 31 de enero de 2006, el vicepresidente segundo del Parlamento, Ramon Camp Batalla, dio la bienvenida a los integrantes de la expedición e hizo una pincelada histórica de esta institución catalana. Una vez finalizada la visita, el complejo donde se encuentra el Hospital de la Santa Creu y Sant Pau de Barcelona (declarado patrimonio de la humanidad) y la Fundació de la Universitat Autònoma de Barcelona (FUAB), sirvió de marco para que el Consejo de Administración del grupo celebrara una reunión institucional con el objetivo de conmemorar la constitución de la entidad cooperativa que configuró el primer núcleo de la actual corporación empresarial. Por la tarde, los miembros del Consejo de Administración visitaron el Museo de Historia de Cataluña, ubicado en los viejos almacenes generales de comercio del puerto de Barcelona.

### Cena del equipo humano

Los días 2 y 3 de marzo de 2006, el pabellón polideportivo de Santa Susanna acogió la tradicional Cena del equipo humano, que reunió a más de 1.500 personas procedentes de todo el Estado y que forman parte de algunas de nuestras

sociedades. Este acto solemne e institucional se convirtió en un momento de reencuentro entre el colectivo de trabajadores del grupo.

Durante la cena se mostró la realidad actual del grupo mediante la proyección de un primer vídeo titulado "SERHS, 30 años", que recoge las actividades de las distintas áreas operativas, y un segundo spot en el que se pudo visionar la reciente inauguración del SERHS Natal Grand Hotel de Brasil. Durante la cena fueron honoradas aquellas empresas objeto de aniversario y también se entregaron los galardones al directivo del año y al trabajador distinguido. Cabe mencionar que la comida fue elaborada y servida por ARC'S Catering con la colaboración, en una de las cenas, de la EUHT de Sant Pol de Mar.

También cabe mencionar que, con motivo de la apertura del SERHS Natal Grand Hotel, tuvo lugar, el mes de noviembre de 2005, una cena con todo el equipo humano, presidida por el Presidente de nuestra corporación.

### XXX Noche de la SERHS

La Noche de la SERSHS contó este año con un paisaje privilegiado y un sonido distinto: la Sala Bossa Nova del flamante y recientemente inaugurado SERHS Natal Grand Hotel, y el cuarteto de cuerda Do Departamento de Artes de Universidade Federal de Rio Grande do Norte, que acompañó el acceso a la sala de los asistentes. Al acto, que se celebró el 16 de marzo de 2006, asistieron unas



El Sr. Ramon Camp, vicepresidente segundo del Parlamento de Catalunya, con el presidente de Grup SERHS



Visita al Parlamento de Catalunya



Antoni Noguera, "Trabajador distinguido"





Presentación del dossier de producto a EXPOserhs 2006

## actos institucionales

600 personas entre accionistas, colaboradores y personalidades destacadas del mundo empresarial catalán. A todos ellos les acompañaron las primeras autoridades de Natal y del estado Rio Grande do Norte así como una personalidad de excepción: el Presidente Jordi Pujol Soley. En esta ocasión, el tradicional pabellón polideportivo de Santa Susanna se substituyó por un salón y un escenario al otro lado del océano Atlántico.

Tampoco faltó la representación de las instituciones locales, como es el caso del gobernador en funciones de Rio Grande do Norte, Robinson Faria, la vicepre-feita de Natal, Micaela De Sousa, y el alcalde de Parnamirín –municipio donde SERHS tiene ubicadas las naves industriales -, el señor Agnelo Alves, así como también el diputado y ex secretario general de turismo, Nelson Hermógenes de Medeiros, entre otros.

### Galardones SERHS y distinciones

A pesar de que durante la Noche del equipo humano celebrada unos días antes en Cataluña había sido el marco para la entrega de los galardones al “directivo del año” y al “trabajador distinguido”, este año se quisieron materializar de nuevo ante los asistentes a la Noche de la SERHS. Así pues, se felicitó nuevamente al “directivo del año”, Manel Puig Puig, actual director de Coratama, la distribuidora de bebidas con sede en Mataró, y al distribuidor distinguido, Antoni

Noguera Vila, jefe del departamento de Sistemas e Internet de Migjornser, cuyos compañeros consideraron merecedor de representar a todo el colectivo de la organización. Estas noches y, en especial, la del 30º aniversario son también el marco ideal para reconocer vivamente la tarea profesional así como el sentimiento de pertenencia y lealtad a una corporación y a sus dirigentes. Así pues, el Presidente Bagó aprovechó para agradecer públicamente el trabajo esmerado, la actitud, el rigor y la eficacia de la secretaria de la presidencia, Núria Pedrero Piñero, que fue largamente ovacionada y que se conmovió –por el efecto sorpresa – con una lógica y sincera emoción.

### Jordi Pujol, socio de honor

Además, este año, y como celebración especial de los treinta años, la corporación ha querido reconocer la ayuda, el apoyo y, sobretudo, la amistad de Jordi Pujol Soley, una persona que siempre ha apoyado al grupo y que ha estado presente en todas las ocasiones importantes de los últimos años. El Consejo de Administración decidió concederle la “Medalla de oro” de la entidad y lo nombró “Socio de honor”, en reconocimiento también por toda una vida dedicada a nuestro país.

### Ciudadano “norteriograndense”

Antes de que tuviera lugar el cierre oficial de esta noche por parte del go-

bernador en funciones y Presidente del Parlamento del Estado de Rio Grande do Norte, Robinson Faria, el ex secretario de estado de Turismo y diputado, Nelson Hermógenes, subió al escenario y sorprendió a Ramon Bagó. Con este gesto quiso agradecer la actividad del grupo y, especialmente, la tenacidad de Ramon Bagó y, por ello, leyó el proyecto de ley que la gobernadora Wilma da Faria ha propuesto en la asamblea legislativa para conceder el título de ciudadano “norteriograndense” a Ramon Bagó.

### Reconocimientos

La trayectoria de Grup SERHS ha sido objeto de nuevos reconocimientos que también han puesto de relieve la celebración del 30º aniversario. Así pues, cabe destacar el hecho de haber sido galardonados con uno de los premios más prestigiosos en el terreno empresarial, el Príncipe Felipe a la Excelencia Empresarial en el mundo del turismo, que reconoce a las empresas del Estado español que más se han distinguido en la mejora de sus factores de competitividad. El Presidente de la compañía recogió este emblemático galardón de manos de S.A.R. el Príncipe Felipe, en un acto realizado en el Palacio de Congresos de Madrid, que acogió a unas 500 personas y autoridades de primer nivel del entorno político, institucional y económico, encabezadas por el Ministro de Industria, Turismo y Comercio, José Montilla.

Recientemente, el Grup d’Entitats Catalanes de la Família (G.E.C.) (Grupo de entidades catalanas de la familia) decidió, con motivo del Día Internacional de la Familia, conceder uno de los Premios Empresariales e Institucionales “Familia”, en su modalidad de Conciliación de la vida laboral y familiar, a Grup SERHS, por sus actuaciones de ayuda en guarderías para los hijos de sus trabajadores y la concesión de becas para hijos universitarios de los trabajadores.

### ExpoSERHS 2006

Tras el éxito de la ExpoSERHS 2005, celebrada el mes de abril de 2005 en Fira de Barcelona, este año el Palacio de Ferias de Gerona ha sido el marco para acoger, los días 5 y 6 de abril, la ExpoSERHS 2006. La decisión de hacerlo en Gerona reside en el hecho de que Grup SERHS también tiene una fuerte implantación en las comarcas gerundenses.

Un centenar de expositores dieron color y vida a esta edición que contó con demostraciones, jornadas técnicas, presentaciones y degustaciones de productos que contribuyeron a que un gran número de profesionales acreditados –unos 5.000- visitasen la Feria Muestra ExpoSERHS, que incluyó la presentación del proyecto “Platos a la carta” impulsado por la secretaria de Política Lingüística y el Departamento de Comercio, Turismo y Consumo, con la colaboración del Termtat Centre de Terminologia Catalana.



Manel Puig, “Directivo del año”



El Sr. Joaquim Ribas, vicepresidente segundo de Grup SERHS, recoge el Premio “Familia”







SERHS Natal Grand Hotel (Brasil)

## proyección internacional

Con el fin de diversificar nuestra actividad económica y el entorno de implantación territorial, Grup SERHS ha apostado por la internacionalización. Esta opción nos ha llevado a proyectar nuestras actividades hacia otros países, proyectos que actualmente se materializan en Brasil y Marruecos, concediendo una nueva dimensión a nuestra filosofía de diversificación y expansión.

### SERHS Natal Grand Hotel

A través de la sociedad SERHS Brasil Empreendimentos Turísticos, LTDA., nuestra corporación puso en marcha, el 1 de noviembre de 2005 mediante el sistema de soft opening, el SERHS Natal Grand Hotel, un cinco estrellas, según los estándares europeos, que se inauguró oficialmente el día 20 de febrero de 2006 con la asistencia del Ministro de Turismo brasileño y la gobernadora del Estado de Rio Grande do Norte, que encabezaron una amplia representación del mundo político, empresarial y social, entre los que había bastantes empresarios del sector turístico.

La realización de este moderno e innovador establecimiento, ubicado entre las playas paradisíacas de Ponta Negra y Areia Preta, ha sido posible gracias a la gestión y el control de obra -a lo largo de 22 meses- de nuestra empresa Equip Turis, S.A., adscrita al Área de Proyectos y Equipamientos.

Se trata del primer establecimiento hotelero que Grup SERHS ha construido en el extranjero y en el cual se han invertido 120 millones de reales (40 millones de euros) y se han creado 400 puestos de trabajo. La importancia de la inversión realizada en una zona en la que el gobierno brasileño pretende dinamizar el turismo, hizo que el Ministro de Turismo de este país, Walfrido Mares Guia, asistiera al acto por delegación del Presidente del gobierno de Brasil, Sr. Luiz Inácio Lula da Silva, junto con la gobernadora del estado de Rio Grande do Norte, Wilma da Faria.

El SERHS Natal Grand Hotel es un "resort" de alta calidad que destaca por el alto nivel de sus servicios, por la modernidad de los equipamientos y por la amplitud de las instalaciones así como por la innovadora concepción arquitectónica del edificio, en una superficie de terreno de 20.000 m<sup>2</sup>, a lo largo de la Via Costeira de Natal, destino conocido como la "Ciudad del Sol", una tierra que despierta pasiones por la hospitalidad de su pueblo.

El hotel consta de 396 habitaciones todas con vistas al mar y de distintos tipos (superior, single, family room, junior suite y suite presidencial) con capacidad para unas 1.000 personas. Entre los distintos servicios que podemos encontrar en este establecimiento, uno de los que más marca su personalidad y carácter es, sin duda, el centro de salud y belleza, el Wellness Center, equipado con

siete salas destinadas a masajes y tratamientos, dos saunas, jacuzzi, piscina climatizada, ducha escocesa, baño turco, salón de belleza y un completo gimnasio con vistas al mar así como tres jacuzis exteriores en primera línea de playa.

En el espacio exterior destacan las instalaciones de las piscinas tematizadas así como la esmerada jardinería y vegetación que las rodea. También podemos encontrar un espacio especialmente creado para distintas prácticas deportivas. En el entorno del hotel también se pueden practicar deportes acuáticos así como fútbol playa, voleibol playa y bolos. El hotel goza de programas de animación con actividades diurnas y nocturnas para adultos y niños.

También cabe resaltar la amplia y diversa oferta de restauración. En el SERHS Natal Grand Hotel habrá distintos ambientes: un restaurante buffet, los restaurantes temáticos de carne y pescado y el *Snack Bar*. En total, dan cabida a unos 600 comensales. La cafetería, el *Welcome Bar* y el *Piano Bar* son también zonas de recreo con un ambiente propio.

El hotel cuenta con amplios espacios multifuncionales indicados para la realización de celebraciones, reuniones de empresa y también de tipo lúdico, especialmente diseñados para realizar convenciones donde se ha previsto un gran espacio versátil panelable que puede dar cabida a 600 personas y que

dispone de un alto nivel de equipamiento técnico y audiovisual. Por otro lado y con el fin de llevar a cabo actuaciones musicales, conferencias y todo tipo de programas, se ha construido un espacio específico, la Sala Bossa Nova, de gran importancia por su alto nivel de equipamiento y su polivalencia. Cuenta con una superficie de 700 m<sup>2</sup>, aptos para acoger a 350 personas. Completan estas instalaciones, distintas salas para acoger pequeños eventos entre 50 y 10 personas así como una magnífica sala de exposiciones de 520 m<sup>2</sup> que permite desarrollar desde presentaciones de productos y pequeñas ferias de muestras hasta exposiciones de arte.

La calidad distintiva en el trato, los servicios y la atención personalizada con la que cuenta este establecimiento, configuran un carácter singular y único que transmite una auténtica sensación de diferenciación y un innovador concepto de hospitalidad.

Cabe señalar que el hotel fue la sede de la celebración del congreso de la Asociación de Agentes de Viajes Españoles AEDAVE, de numerosas estancias y reuniones de grupos empresariales europeos y, el pasado día 16 de marzo, fue el marco para la celebración de nuestra querida "Noche de la SERHS".

Cabe destacar que el hotel está ubicado a 500 m. del Centro de Convenciones de Rio Grande do Norte y a 12 Km. del aeropuerto internacional Augusto



De izquierda a derecha: el Sr. Walfrido Mares, ministro de Turismo; la Sra. Wilma da Faria, gobernadora del Estado de Rio Grande do Norte, y el Sr. Carlos Eduardo Alves, alcalde de Natal



Jan Von Bahr, director general del SERHS Natal Grand Hotel, acompañado del Sr. Ivaldo Becerra de Grup SERHS-Brasil



## proyección internacional

Severo. Rio Grande do Norte es un estado relativamente pequeño (53.000 Km<sup>2</sup>), con 400 Km. de costa y unos dos millones y medio de habitantes. Temperaturas todo el año de 22 a 30 grados, con más de 300 días de sol anuales y un alto índice de seguridad, son algunos de los principales atractivos de la zona, donde la calidad de su atmósfera es la más recomendada del mundo, según la NASA.

### Parnamirín, centro logístico

Por otro lado, cabe recordar la adquisición llevada a cabo por Grup SERHS en la población de Parnamirín, en el estado de Rio Grande do Norte, de un terreno de 110.000 m<sup>2</sup> con unas instalaciones de 30.000 m<sup>2</sup>, que han posibilitado la puesta en marcha de un centro de operaciones que permite desplegar una importante transferencia de nuestros conocimientos técnicos y experiencias en el campo de la distribución y suministro de productos de consumo así como de servicios para la hostelería y los colectivos, que pueden facilitar enormemente la gestión y la explotación de los negocios turísticos de la zona.

### Rahal Câtring - Grup SERHS

En el marco de la política de alianzas y nuevas implantaciones de negocio, Cui-

na SERHS estableció un amplio acuerdo estratégico con el grupo empresarial con sede en Casablanca, Rahal Maitre Traiteur Manzeh Diafa, liderado por el Sr. Abdelkarim Rahal Essoulami. Esta entidad mercantil, con una presencia en el mercado de más de 50 años, es una de las empresas marroquíes más destacadas del sector del catering, lo que propició la constitución de una sociedad llamada RAHAL CÂTRING-GRUP SERHS, que ha permitido desarrollar varias iniciativas en este sector. La experiencia e implantación de RAHAL en el continente africano, combinada con el importante know how de Cuina SERHS, han hecho que en el campo del servicio de la restauración colectiva dispongamos actualmente de un portafolio amplio de servicios altamente cualificados.

La gestión de estos centros de restauración y su crecimiento de futuro pivotan entorno a cocinas centrales ubicadas en las ciudades de Casablanca, Rabat y Tánger, y ofrecen un servicio externo de restauración a más de 80 empresas, escuelas y colectivos que ocupan, actualmente, a más de 190 personas, lo que permite atender el servicio diario de casi 6.000 comidas.

En el transcurso de estos primeros ejercicios han sido significativos los acuerdos realizados con universidades, escuelas y empresas de prestigio. Cabe destacar el servicio que ofrecemos a la Al Akhawayn University de Fez que cuenta con 4 restaurantes que dan servicio a 1.200 alumnos diarios, a empresas como

Lear Corporations o a las escuelas superior textil (Ecole Superieure des Industries de Textile et de l'Habillement (ESITH), Hassania des Travaux Publics y Ifrane School, entre otras entidades.

### ROSTOY-SERHS

Los intereses empresariales y de mercado tanto de Rahal Maitre Traiteur Manzeh Diafa como de Grup SERHS en Marruecos, han propiciado la creación, a través de RAHAL CÂTRING-GRUP SERHS junto con la empresa ROSTOY de Murcia, una sociedad dedicada a la fabricación y comercialización de zumos de fruta bajo la denominación de ROSTOY MARROC. Esta sociedad será la encargada de desarrollar una fábrica en Tánger con capacidad para producir anualmente 10 millones de litros de zumos de todo tipo. La inversión total será de 1.500.000 euros y se prevé que entre pronto en funcionamiento. Su terreno de actuación será, además de Marruecos, la zona del Magreb y otros países de África.

Cabe señalar que la empresa ROSTOY es una empresa familiar fundada en el año 1958 que desde sus inicios se ha centrado en el sector agroalimentario, transformando frutas y otros productos para elaborar zumos, néctares y cremogenados, hecho que ha comportado que la empresa tenga un alto nivel de

calificación técnica y cualitativa, avalada por una gran experiencia. Actualmente dispone de una fábrica situada en Murcia, una de las zonas agrícolas más importantes y ricas del Estado español, que cuenta con una superficie de 34.600 m<sup>2</sup> y una capacidad de producción de 92 millones de litros anuales de producto acabado y 68 millones de transformación de fruta natural.

### Bladi Voyages

Grup SERHS, a través de su participada RAHAL CÂTRING-GRUP SERHS, ha obtenido una de las tres concesiones del Gobierno de Marruecos para crear un tour operador que se llamará Express Voyages y su creación se enmarca en el plan impulsado por Marruecos para fomentar el turismo interior. En una primera fase, SERHS y Rahal han previsto invertir en ello 1,4 millones de euros, que incluyen la creación de una red de agencias de viajes minoristas llamadas Bladi Voyages, denominación que en árabe significa "Viajes en mi casa". Esta actuación, que prevé la apertura de oficinas en Casablanca, Rabat, Tánger, Marrakech y Agadir, espera poder disponer, a finales de 2007, de una red con 50 franquicias.



Centro logístico de Parnamirín (Brasil)



De izquierda a derecha: Sr. Abdelkarim Rahal Essoulami, presidente de Rahal Câtring - Grup SERHS; el Sr. Salahí Edu Mezonar, ministro de Industria, Comercio y Asuntos Económicos de Marruecos y el presidente de Grup SERHS



Sr. Abbas Azzouzi, director general de la Oficina Nacional de Turismo de Marruecos con el Sr. Jordi Bagó, vicepresidente de Grup SERHS





Plataforma de distribución en Tarragona

## distribución y logística



**Durante este ejercicio, el área de Distribución ha alcanzado un mayor posicionamiento como marca comercial, siendo un referente en el campo del servicio integral para la hostelería. Se han introducido con éxito nuevos productos alimenticios, llamados de "marca propia", que han aportado un importante valor añadido al extenso y diversificado catálogo de referencias existente que ofrecen las empresas que forman parte de esta área operativa. La confianza que nos han depositado los más de 25.000 clientes, distribuidos a lo largo del arco mediterráneo – entre Cataluña, el País Valenciano y Murcia-, nos ha permitido alcanzar una mayor cuota de mercado en estas zonas.**

### EMPRESAS PARTICIPADAS

**Distribución de Bebidas, Alimentación y Productos de Limpieza:** Barcelonesa de Begudes, S.L.; Cobrama, S.L.; Coratama, S.L.; Dibama, S.A. Dimarser, S.L.; Disduber, S.L.; Eudivasa, S.L.; Facicar, S.L.; Ponentser, S.L.; Port Parés S.L.; Tramuntanaser, S.L.

**Distribución de fruta y verdura:** Allelac, S.L.

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

Nam Nam, S.L.

**Central de Compras:** Cediserhs, S.L.

El ejercicio 2005 ha supuesto para esta área, un incremento de su actividad dada la diversificación de su portafolio, hecho que ha permitido introducir importantes novedades que han servido para reforzar la idea de servicio integral y la vocación por ofrecer el mayor número de productos posibles a nuestros clientes.

El catálogo existente de 3.000 referencias se ha visto ampliado con nuevos productos de gran valor añadido y con exclusivas de tipo territorial como es el caso de Valencia, donde se distribuye en exclusiva la carta de vinos y cavas de la marca CODORNIU, de la misma forma que nuestra distribuidora, PONENTSER, S. L., con sede en Cartagena (Murcia), lo está haciendo desde hace tiempo con muy buenos resultados.

También ha sido en esta región y en las zonas de influencia de Lorca y Cartagena, donde hemos empezado a distribuir en exclusiva los productos de café de la marca BONKA-NESTLÉ, ampliando geográficamente el acuerdo que tenemos con esta importante empresa y que ahora ya es aplicable a todas las empresas de esta área.

Por otro lado, hemos aumentado de forma significativa las ventas de la gamma de productos de alimentación y de limpieza así como de los denominados productos de marca propia, que ya ha alcanzado la cifra de 249 referencias (un 10,6% más que el año pasado). Cabe decir que el nivel de calidad para esta gamma de productos es un aspecto fundamental.

Así pues, este año la novedad principal en este ejercicio ha sido la nueva leche ITELAT UHT de 1500, una nueva línea de leche para el mercado de la hostelería que se presenta con un formato de envase innovador y con el proceso UHT para la leche entera y la semidesnatada. Cabe destacar el hecho de haber podido ofertar nuevos productos de la gamma de aceites de oliva y nuevas referencias de pasta marca CEDI.

En el año 2006 también se trabajará para potenciar la comercialización de los productos de limpieza de marca propia, ECONET, con el objetivo de definir una gamma suficiente para atender a todas las necesidades de los diferentes departamentos de explotación de los establecimientos de nuestros clientes.

En este sentido, cabe mencionar que toda esta gamma de productos de marca propia ha reforzado su imagen con la introducción de nuevos elementos de identidad como el nuevo logotipo de Calidad Serhs.

El número total de clientes a los que sirve esta área alcanza los 25.000, repartidos entre Cataluña, el País Valenciano y Murcia, de los cuales el 66% del total se concentran en establecimientos de hostelería de tipo tradicional, es decir, restaurantes, cafeterías, bares, discotecas, ... Otro grupo de gran importancia son los hoteles, ya que están ubicados a lo largo de la línea costera o en el interior.

La plantilla media de SERHS Distribución correspondiente al año 2005 fue de 764 personas, que en época estival se incrementa hasta 784 trabajadores, de los que

164 integran el equipo comercial. El parque móvil total del área supera los 600 vehículos y el número de instalaciones es de 14 almacenes, con una superficie total de 165.000 m<sup>2</sup>.

Anualmente, las empresas de SERHS DISTRIBUCIÓN realizan un importante esfuerzo de inversión para renovar el parque móvil y mejorar las instalaciones. En este ejercicio, una novedad importante ha sido la adopción, por parte de tres empresas, del uso del sistema "pick to light", una operativa que, con la ayuda de las nuevas tecnologías, nos permite agilizar todo el proceso de preparación de las cargas de los camiones. Cabe mencionar que la colaboración de esta área con los actos del 30º aniversario de la corporación ha sido encomiable y significativa.

Tras el éxito de la ExpoSERHS 2005 celebrada en abril de 2005 en Fira de Barcelona, este año el Palacio de Ferias de Girona ha servido de marco para la ExpoSERHS 2006, en la capital de las comarcas gerundenses, zona con una fuerte implantación por parte de diversas empresas de Grup SERHS. En esta ocasión, la ExpoSERHS ha reforzado la ya habitual presencia anual en la Feria de San Narciso que se celebra durante el otoño en esta ciudad.

A nivel de publicidad exterior ha sido relevante el proceso de renovación de la imagen de las fachadas de las empresas adscritas al área de SERHS DISTRIBUCIÓN que, actualmente, ya presentan la nueva imagen corporativa.



Equipo directivo del área







## distribución y logística

### ALLELAC

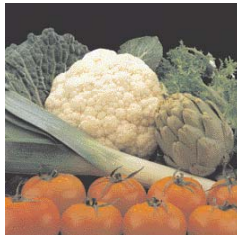
Esta empresa, adscrita al área de SERHS Distribución, pertenece a la subárea de productos perecederos y está especializada en la distribución a los sectores de la hostelería y la alimentación. Cuenta con dos grandes almacenes: uno en Blanes (La Selva), con unas instalaciones de casi 4.000 m<sup>2</sup>, 6.000 m<sup>3</sup> de los cuales son cámaras frigoríficas, y otro en Tarragona (Tarragonés) de 1.000 m<sup>2</sup>, con 2.400 m<sup>3</sup> de cámaras frigoríficas. Su zona de implantación alcanza las comarcas de El Maresme, La Selva, Gironés, Baix Empordà, Garraf, Barcelonés, Tarragonés, Alt y Baix Camp, Baix Penedès, Baix Llobregat y Baix Ebre. Un equipo humano de 40 personas de media anual y un parque móvil de 28 vehículos en total, la mayoría de los cuales están equipados con sistemas frigoríficos y/o isotérmicos con el fin de no romper la cadena de frío de los productos, forman parte de su activo.

Esta empresa ofrece sus servicios a más de 500 clientes, básicamente tiendas, mercados así como establecimientos hoteleros y de restauración. Tiene como objetivo poner a su alcance cualquier variedad de fruta, verdura, hortalizas,

frutas exóticas, olivas, setas, hierbas aromáticas y otros. Estos productos provienen del mercado central, directamente de origen, o de payeses de nuestras comarcas, y siempre con el conocimiento de facilitar a cada cliente el producto adecuado para que éste, según su actividad, le pueda sacar el máximo rendimiento.

Durante este ejercicio se ha consolidado de nuevo la incorporación de nuevos clientes y un significativo incremento del volumen de facturación, especialmente en la zona de Tarragona donde se han abierto nuevas rutas comerciales y donde el incremento fue del 10%.

Los volúmenes totales de producto comercializado alcanzaron, en 2005, la cifra de 8.500.000 Kg. El valor de la confianza depositada por los clientes, la experiencia demostrada junto con un servicio eficiente y el hecho de conocer las necesidades concretas de cada tipo de cliente, hacen posible obtener un alto grado de satisfacción que se ve recompensado con una gran fidelidad a la empresa.



### NAM NAM

Con una larga trayectoria empresarial, Nam-Nam, sociedad adscrita al área de SERHS Distribución y también a la subárea de perecederos, tiene como principal actividad de negocio la distribución de productos frescos y congelados, con la vocación de ofrecer un servicio integral en este terreno.

Su portafolio de producto está formado por pescado y marisco fresco y congelado, carnes frescas y congeladas (avero, cerdo, ternera y cordero), verdura congelada, embutidos y lácticos. Cuenta con más de 1.300 clientes, principalmente hoteles y restaurantes, que se extienden desde la Costa Brava hasta Vinaroz.

Nam Nam está formada por una plantilla media de 50 trabajadores, dispone de unas modernas instalaciones que le permite disponer de 11.000 m<sup>3</sup> de frío y un parque móvil con un total de 30 vehículos, la mayoría de los cuales incorporan sistemas frigoríficos y equipamientos adecuados para trabajar con la máxima seguridad alimenticia. Dos son sus centros operativos, magníficamente equipados, en Tordera (El Maresme) y en Tarragona (Tarra-

gonés), en los que se distribuyeron, durante este ejercicio 2005, más de 5 millones de kilos de productos. La principal novedad introducida para esta temporada 2006 ha sido la comercialización de una nueva línea de carnes, fresca y congelada, procedente tanto del territorio nacional como también de importación. Esta empresa tiene la sólida convicción de trabajar bajo parámetros de calidad, ampliando el máximo posible su gamma de productos y, al mismo tiempo, buscando una mayor cuota de mercado en sus zonas de implantación.



## turismo y viajes

La aplicación y el uso crecientes de Internet y de las nuevas tecnologías de comunicación, junto con los cambios en los hábitos del consumidor final, han hecho que el sector del turismo y de los viajes viva una profunda transformación. Esta situación ha conllevado la adaptación y estructuración de esta área de negocio, mejorando su organización y su eficiencia, y buscando sinergias e interacciones con nuestros clientes y proveedores.

### EMPRESAS PARTICIPADAS

Jochie Catalunya, S.L.  
SERHS Tourism, S.A.  
SERHS Turismo Ibérica S.A.  
Turismo y Mar, S.A.  
Viatges SERHS Hotels, S.A.  
Viajes Rhodasol, S.A. (Rhodasol-Turimar)  
Viatges Tropikal Tours, S.A.

A lo largo de este ejercicio y de acuerdo con la gran transformación que vive el sector turístico, esta área —una de las más significativas de Grup SERHS— ha sido objeto de adaptación a las nuevas necesidades del mercado con el objetivo de actualizar nuestra capacidad de comercialización a los nuevos requisitos de la demanda y a la implantación de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación con el fin de ganar ventaja competitiva. Cabe decir que la fuerte inversión estratégica y operativa, iniciada hace años, en nuevas tecnologías y sistemas de comunicación, han facilitado la implantación de nuevos procedimientos de gestión y comercialización on line. Esta política se ha visto reforzada aún más con la incorporación al área de un equipo propio de 14 programadores informáticos que dan vitalidad y aportan innovación y dinamismo a nuestros portales de venta B2B. Esta es, pues, la realidad actual de esta área que opera bajo la marca comercial de SERHS Tourism y que mantiene relaciones comerciales con un gran número de operadores turísticos internacionales y nacionales, más de 1.000, mayoritariamente europeos, actuando como paraguas de todas las agencias adscritas a esta área, tanto de las que hacen la función de receptoras como aquellas que actúan como mayoristas. Forman parte de esta área operativa las sociedades **Viatges SERHS, S.A.**,

**Viatges Tropikal Tours, SERHS Turismo Ibérica, S. A., y Jochie Catalunya, S.L.**, que actúan como agencias receptoras. Esta última también ofrece excursiones y circuitos a sus clientes. Viajes Rhodasol, S.A. es la mayorista, junto con **Turismo y Mar, S.A.**, depositaria de las marcas “Rhodasol-Turimar”, líder en ventas de estancias en playas del Estado español. Esta área dispone de una amplia red de agencias que actúan de forma integrada como verdaderas bolsas de inventario de productos turístico que ofrecen sus servicios mediante interfaces de Internet o integrándose en sus propios sistemas de información. Así pues, dispone de una amplia y variada oferta de productos que reúne playas y costas, montaña y nieve, circuitos, excursiones, reuniones de empresa, convenciones y ofertas específicas vinculadas al mismo Grup SERHS como son la propuesta de hoteles de interior o los Vilars Rurals. Todas ellas responden a una voluntad de amplia prestación de servicios que va desde una visión global —como grandes mayoristas— hasta una especialización para determinados mercados, con tipos de productos tematizados. El área de implantación de SERHS Tourism se extiende a lo largo de toda la costa mediterránea, la costa cantábrica, Galicia, las Islas Baleares, las Islas Canarias y Portugal. Con una dilatada trayectoria de más de 25 años y un importante know

how adquirido, Serhs Tourism ha sido objeto de continua adaptación a las nuevas necesidades del mercado. Está formada por un equipo humano de casi 300 personas que se incrementa notablemente durante la temporada de verano.

Los principales mercados con los que trabaja esta área son principalmente en el Estado español, la Federación Rusa, Holanda y el Reino Unido. Es muy notorio el peso del turismo que proviene de la Federación Rusa, a través de nuestra asociada Natalie Tours, ya que es un segmento de clientela que, además de gozar de una capacidad adquisitiva considerable, es el que realiza una estancia media más elevada.

También cabe señalar que con motivo de la “Undécima Noche del Turismo” de la Costa Dorada, que se celebró en Port Aventura, Natalie Tours fue altamente galardonada.

### Reservas on line

La implantación de las nuevas tecnologías es más notoria cada día, ya que las agencias que forman esta área reciben diariamente un número elevado de peticiones de disponibilidad “on line”, básicamente en los portales de venta B2B [www.serhs-tourism.com](http://www.serhs-tourism.com) o [www.rhodasol.es](http://www.rhodasol.es). El porcen-



SERHS TOURISM



Equipo directivo del área



Onzeava "Nit del Turisme" de la Costa Daurada





SERHS Natal Grand Hotel (Brasil)

## turismo y viajes



taje de reservas realizado por esta vía se ha incrementado de forma exponencial en los últimos años. Durante este año 2006 se prevé un aumento considerable de este canal de reservas que puede llegar a más de 60.000 confirmaciones efectivas, a través de Internet, en toda el área de SERHS Turismo y Viajes.

### Acciones de promoción

Por otro lado, SERHS Tourism ha potenciado sus acciones de promoción de catálogo de productos gracias a su participación en la mayor parte de ferias turísticas europeas (ITB de Berlín, World Travel Market de Londres; FITUR de Madrid, ...) así como también organizando eventos puntuales, como la celebración del Congreso de Natalie Tours, que tuvo lugar entre los días 5 y 10 de marzo de 2006 en el magnífico Gran Hotel Bahía del Duque 5\* Lujo. Grup SERHS desarrolla las actividades turísticas propias de receptivo en esta zona a través de la asociada "Viajes Líder Canarias". La búsqueda de nuevos mercados hace que SERHS Tourism no haya escatimado esfuerzos para posicionarse en mercados emisores emergentes de gran importancia futura. Este es el caso de la continuada promoción en paí-

ses como China, en nuevos países del Este o, incluso, en Arabia Saudita. Fantasy Tours se ha convertido en la marca especializada de Serhs Tourism en la programación y realización de excursiones desde los principales puntos de llegada de los turistas y también centra su actividad en la oferta de las Islas Baleares y circuitos por el Estado español, Francia y Portugal.

**Viajes Rhodasol, S.A. (RHODASOL-TURIMAR)**, tour operador líder en estancias en playas del Estado español, tiene su sede central en Zaragoza. Esta mayorista ha multiplicado por 3 el número de reservas vía Internet en un año, alcanzando la cifra del 25% del total. Desde el 1 de enero hasta principios de mayo de 2006, Rhodasol ha recibido 2.300.000 peticiones de disponibilidad en su Web [www.rhodasol.es](http://www.rhodasol.es), consultada diariamente por más de 1.500 agencias minoristas.

Se afianza así su estrategia de modernización y clara apuesta por las nuevas tecnologías y los nuevos sistemas de comunicación en el sector de las agencias de viaje. El proyecto conocido como "Rhodasol-Turimar Avanza+", presentado en la feria Fitur de 2004 y centrado en aportar más valor añadido a su actividad, sobre todo para las agencias minoristas, tiene sus pilares fundamentales en su portal Web B2B, [www.rhodasol.es](http://www.rhodasol.es), la integración

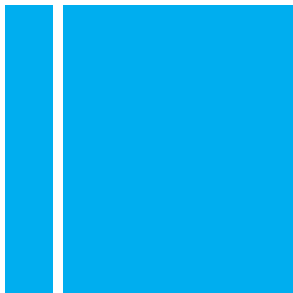
XML, un booking especializado y una amplia presencia en todo el territorio peninsular.

Rhodasol destaca como una de las agencias del sector con una mayor implantación en estos momentos de este sistema de reserva mediante una Web ágil, intuitiva y que contiene una amplia oferta de productos distribuidos por todas las costas del Estado español y Portugal, con más de 1.500 establecimientos seleccionados entre hoteles, apartoteles y apartamentos. Así mismo, se puede comprobar en la innovadora edición, esmerada hasta el más mínimo detalle, de los catálogos para esta temporada 2006 de "Playas", "Circuitos" y "Montaña", de los que disponen las agencias minoristas para facilitar su proceso de venta.

El objetivo final consiste en ofrecer a los operadores turísticos un servicio de alta calidad, directo, a través del portal B2B y, al mismo tiempo por otro lado, disponer de una atención off line con un booking especializado, que ha visto ampliado su horario de funcionamiento y que cuenta con una línea de atención personalizada (telf. 902.44.00.22), adaptada a cada necesidad operativa.







Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm (La Selva)

## hoteles SERHS

## HOTELS SERHS



Con una personalidad propia, de acuerdo con su tipología, estos establecimientos se ofrecen con un alto nivel en la relación calidad-precio, poniendo un gran énfasis en el servicio y la atención al cliente. Los Vilar Rurals, los hoteles de playa, de interior y de montaña, junto con otros especializados en el turismo de reuniones, conforman una oferta variada con una gran capacidad total de alojamiento, en la que destaca de forma significativa por su innovación el SERHS NATAL Grand Hotel, considerado uno de los mejores establecimientos del noreste de Brasil.

### EMPRESAS PARTICIPADAS

- Hotel SERHS Campus (Cuina Serhs, S.L.)
- Hotel SERHS Maripins (Hotel Maripins, S.L.)
- Hotel SERHS Oasis Park (Hotel Kent, S.L.)
- Hotel SERHS Pirineus (Incasup 2002, S.L.)
- Hotel SERHS Sorra Daurada (Sorra Daurada, S.L.)
- Hotel SERHS Montemar (Sakistes, S.L.)
- SERHS Natal Grand Hotel (SERHS Brasil Emprendimientos Turísticos, LTDA.)
- Vilar Rural de Cardona (Canigoser, S.L.)
- Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm (Montsenyser, S.L.)
- Vilar Rural d'Arnes (Montnegreser, S.L.)
- Vivahotel S.D.H., S.L.

Una diversidad de establecimientos de alojamiento integra esta área que permite ofrecer una oferta variada de ocio vacacional de acuerdo con su tipología y ubicación, que podemos clasificar en vacacionales, rurales, de interior y montaña, y el resort de Brasil. Por este motivo, el área ha seguido fortaleciendo de forma considerable su estructura organizativa, incorporando nuevos profesionales y desarrollando, con las otras áreas operativas de Grup SERHS, importantes sinergias en beneficio de los departamentos de Food and Beverage, Servicio Técnico, Marketing y Comercial.

En estos momentos son 10 las sociedades que integran su portafolio, de las cuales todas son de propiedad siendo sólo el Hotel SERHS Campus (gestionado por el Área de SERHS Alimentación) y el Hotel SERHS Montemar, los únicos que están en régimen de gestión y explotación. Cabe destacar que el Vilar Rural de Arnes, en Terra Alta, se encuentra en fase de construcción y tiene prevista su inauguración durante la primavera de 2007. En total suman 2.000 habitaciones, hecho que permite comercializar cerca de 4.200 camas.

### Los "Vilar Rurals"

Se han consolidado como un proyecto innovador en este campo, conformando una red de establecimientos hoteleros con sello y carácter propios, dedicados al disfrute del turismo rural, activo y participativo, en contacto con la naturaleza y pensados para el turismo familiar. Su ubicación estratégica en el territorio

hace que su realización contribuya al reequilibrio territorial de Cataluña y da a conocer la realidad de la vida y de las costumbres rurales del interior del país. Cabe remarcar el trato amable y casero de estos establecimientos que se ha convertido en una de sus características así como los amplios programas de actividades que aportan valor añadido al tiempo libre y a las vacaciones de los que escogen este tipo de establecimiento.

El **Vilar Rural de Cardona** (El Bages), inaugurado el mes de mayo de 2002, se encuentra ubicado en una cima dominando el profundo valle del Cardener, delante del núcleo urbano y del castillo de Cardona, gozando de unas vistas impresionantes gracias al perfil de Port del Comte, la sierra del Cadí, la sierra de Busa, el Pedraforca, Rasos de Peguera, la sierra de Queralt y Montserrat. Dispone de 99 habitaciones, restaurante, sala para reuniones, piscina cubierta climatizada, pequeña granja y huerto, entre otras instalaciones, y está cerca del Parque Cultural de las Minas de Sal.

La creciente demanda de este Vilar le ha llevado a realizar importantes obras de ampliación del comedor, que se ha ubicado en otra parte del edificio de forma que se ha ganado espacio. Esto ha conllevado la liberación de nuevos espacios polivalentes y de uso común así como el aumento de nuevas zonas y salas de reuniones para empresas, un segmento estratégico y en elevado crecimiento. Se han impulsado varios programas relativos a los tratamientos de salud y belleza, habilitando una nueva zona donde se puede disfrutar de un amplio

programa con ofertas de relajación tan sugerentes como el uso de piedras volcánicas o los envoltorios en algas marinas, uva o chocolate.

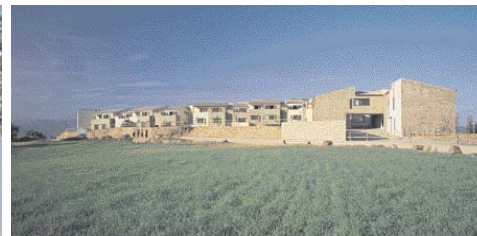
El Vilar Rural de Cardona, con la intención de poner al alcance del público los rincones menos conocidos de las tierras del Cardener, ha creado un paquete de fin de semana con el que se pueden visitar las Minas de Sal, el castillo de Cardona y el centro histórico del pueblo. Además, los domingos se visita el antiguo pueblo de Súria. Todas las salidas son guiadas y comprenden proyecciones de interés turístico.

El **Vilar de Sant Hilari Sacalm** (La Selva) está situado en una superficie de 15 hectáreas y en un entorno paisajístico magnífico, conformado por las Guillerries y el Montseny. Este nuevo Vilar que presenta, como todos, la estructura de un pequeño pueblo, dispone de 93 habitaciones, salas de reuniones, piscina climatizada, gimnasio, spa, salas de lectura, así como también un pequeño huerto y una granja para el disfrute de los niños. Prima el protagonismo del agua entre los servicios del Vilar, como elemento simbólico y tradicional de Sant Hilari, conocido como el pueblo de las 100 fuentes. Ya hace un año que el Vilar de Sant Hilari inició la prestación de un servicio de tratamientos de belleza y masajes que ha tenido una gran aceptación. Por este motivo, esta terapéutica se ha ampliado a los de presoterapia, con la adquisición de una máquina que permite aplicar masajes especializados en seco sobre el área a tratar.

El **Vilar Rural de Arnes** (Terra Alta), que será el tercer establecimiento de la



Equipo directivo del área



Vilar Rural de Cardona (El Bages)



## hotels SERHS

## HOTELS SERHS



red, materializó el acto de colocación de la primera piedra el día 3 de noviembre de 2005. Éste ha iniciado su construcción en un terreno de 40.000 m2 rodeado por olivos y con vistas al municipio de Ares – pueblo declarado de interés cultural en la categoría de conjunto histórico- donde destaca su monumental ayuntamiento renacentista construido en el año 1564. Esta Vilar Rural también está muy cerca de uno de los espacios naturales de mayor importancia del país, el Parque Natural de Ports de Beseit, de gran belleza y valor paisajístico. Este Vilar, que se prevé inaugurar durante la primavera de 2007, supone una inversión de casi 12 MEuros. Al igual que los otros dos Vilars, sigue la estructura de un pequeño pueblo y dispondrá de 95 habitaciones, restaurante, salas para reuniones o celebraciones, piscina cubierta climatizada, spa (gimnasio, jacuzzi, sauna, ...), una pequeña granja y un huerto, entre otras instalaciones.

### Reuniones de empresa

Cabe destacar la buena acogida que han tenido los Vilars Rurals como espacio singular para reuniones de empresa y la posibilidad de realizar actividades de Outdoor Training que se pueden llevar a cabo en su entorno.

### Los "Vilars Rurals" "ON LINE"

Ya se puede consultar la disponibilidad de habitaciones en los Vilars Rurals y efectuar reservas las 24 h. al día, 365 días al año. Esto es posible gracias al nuevo

servicio accesible a través de la Web de los Vilars, [www.vilarsrurals.com](http://www.vilarsrurals.com), donde se puede consultar la disponibilidad de habitaciones y también efectuar reservas en tiempo real.

### Presentes en el SITC

El deseo de hacer llegar al público consumidor la particular oferta de los Vilars Rurals hace que éstos estén presentes en el Saló Internacional del Turismo a Catalunya. Así pues, este año, del 4 al 7 de mayo, los Vilars Rurals dispusieron de un atractivo espacio de 40 m2 muy bien decorado con ambientación rural, en la carpa existente en la plaza Univers del recinto de Montjuïc 1 de Fira de Barcelona, y tuvo muy buena acogida entre el público visitante de este salón

### Los hoteles vacacionales

Conocidos como hoteles de "sol y playa", están situados en la Costa del Maresme, en los municipios de Malgrat de Mar, donde tenemos los establecimientos: hotel SERHS Maripins\*\*\*, de 217 habitaciones, y hotel SERHS Sorra Daurada\*\*\*, con 285 habitaciones, ambos a sólo 100 metros de la playa. En Calella, el hotel SERHS Oasis Park\*\*\*, con 212 habitaciones, que durante la temporada 2005 se comercializó sólo en régimen de "todo incluido". También cabe añadir como nuevo establecimiento, la incorporación en régimen de explotación del hotel SERHS Montemar, que cuenta con 249 habitaciones, ubicado en Pineda de Mar.

### El hotel SERHS Pirineus

Ubicado en el núcleo medieval de Maçanet de Cabrenys, se ha restaurado con respeto y conserva el encanto de sus orígenes, incorporando las comodidades y los servicios propios de los tiempos actuales. Dispone de 24 acogedoras habitaciones así como de un restaurante para disfrutar de una gastronomía tradicional y creativa. Complementan esta instalación, una sala de estar y una amplia zona ajardinada con piscina y zona de aparcamiento propio.

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

Se trata de un establecimiento de categoría cuatro estrellas, dirigido básicamente al mundo de las reuniones de empresa y de negocios, ubicado en el recinto de la Universidad Autónoma de Bellaterra. Situado a sólo 25 minutos del centro de Barcelona y a 30 minutos del aeropuerto de Prat, ofrece un alto nivel de servicio y calidad que podemos encontrar en las 104 habitaciones así como en los restaurantes, cafetería y salas de reuniones que forman parte de este complejo, gestionado por el área de SERHS Alimentación.

### SERHS Natal Grand Hotel 5\*

Calificado desde su inauguración, el 1 de noviembre de 2005, como "la joya de la corona" de Grup SERHS, está ubicado en la ciudad de Natal, en el estado de

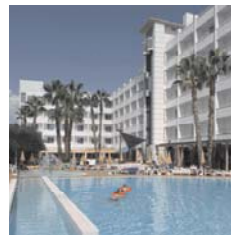
Rio Grade do Norte, en Brasil. Es el primer hotel del Grupo en el extranjero, de categoría 5 estrellas –según estándares europeos-, y también el que goza de más capacidad en este estado, con 396 habitaciones y casi 1.000 plazas. Destaca por su ubicación en primera línea de mar, en plena Vía Costeira, delante del Parque das Dunas, entre las paradisíacas playas de Areia Preta y Ponta Negra, con una superficie de 20.000 m2.



Vista de las obras del Vilar Rural d'Ares (Terra Alta)



Hotel SERHS Sorra Daurada



Hotel SERHS Montemar



Hotel SERHS Oasis Park



Hotel SERHS Campus



## producción y gestión alimenticia

Una gran capacidad y flexibilidad en la producción así como la sólida apuesta por los sistemas de gestión de calidad y seguridad alimenticias, apoyada por la cada vez más notoria incorporación de las nuevas tecnologías en el campo alimenticio, han conllevado un alto nivel de especialización y, al mismo tiempo, de complementariedad entre las empresas que forman esta área. Así pues, se ha consolidado un diversificado portafolio de productos que presenta un servicio integral para la hostelería, la restauración y los colectivos.

### EMPRESAS PARTICIPADAS

#### Producción alimenticia

Eudec (Europea de Desenvolupament Culinari, S.L.)

Fleca Serhs (TAMENFO, S.L.)

Balandrauser, S.L.

#### Gestión alimenticia

Cuina Serhs, S.L. (Arc's Catering)

Eudec (Europea de Desenvolupament Culinari, S.L.)

Rahal Catering - Grup Serhs, S.A.R.L.

Gaudium Serhs, S.L.

Sànita Serhs Serveis, S.L.



SERHS Producción y Gestión Alimenticia presenta una variada y especializada oferta de productos y servicios que llevan a cabo las empresas adscritas en esta área que cabe señalar que disponen de un reconocido know how. Esta área actúa con las marcas Castell Jalpi, Eudec, Renato Romanogni, Cuina Serhs y Rahal Catering. Los productos ofertados son: servicio de cocina y restauración in situ, catering transportado, sistema de gestión alimenticia "EUDEC", platos cocinados de 5ª gamma y ultracongelados, pizzas y bocadillos congelados, servicio de limpieza, banquetes y eventos, pan y bollería (servicio integral, congelado, fresco y de larga conservación).

Es destacable durante este ejercicio la implantación de los sistemas de calidad de Cuina SERHS, el fuerte desarrollo del "Sistema Eudec", la puesta en marcha de Castell Jalpi, importante centro de reuniones y celebraciones, así como la excelente evolución de la actividad, cada vez más importante, de Rahal Catering en Marruecos.

La tipología del cliente con la que contamos las empresas que forman esta área responde, sobre todo, a la tipología de los colectivos (universidades, escuelas, empresas, ...), la hostelería (hoteles, restaurantes, cafeterías), empresas del sector sanitario (geriátricos, hospitales, sociosanitarios, centros de día). También conforman otro grupo de clientes aquellos que, de acuerdo con su espacio, podemos definir como temáticos o específicos (pistas de esquí, parques temáticos, franquicias), a los que se tienen que añadir los denomi-

nados "eventos especiales" como pueden ser las manifestaciones culturales, deportivas, cívicas y fiestas populares, celebraciones, bodas o actos de empresa.

Las instalaciones están formadas por 3.200 m2 repartidos en 5 centros de producción modernamente equipados que se encuentran ubicados en Pineda de Mar, Arenys de Munt, Vilassar de Mar, Cardona y en Casablanca (Marruecos). Se dispone de 750 m2 de oficinas y de un espacio único y majestuoso como es el Castell Jalpi de Arenys de Munt, que cuenta con 22.674 m2 de terreno y 2.500 m2 edificadas, especialmente destinados a presentaciones, reuniones de empresa y celebraciones. El parque móvil lo compone una flota de 50 vehículos entre furgonetas, camiones de más de 8.500 Kg. y vehículos polivalentes, entre otros.

### PRODUCCIÓN ALIMENTICIA

#### Eudec

Esta empresa, Europea de Desenvolupament Culinari S. L., ha visto como su innovador sistema de gestión alimenticia, Eudec, doblaba sus cifras de negocio en un año y sus ventas totales como empresa experimentaban un crecimiento del 35% respecto al ejercicio anterior, si englobamos todas sus líneas de productos: Renato Romagnoni, Eudec en el campo del producto sin gestión y el Sistema Eudec.

El SISTEMA EUDEC, pensado para mejorar la explotación y gestión de los negocios de restauración, especialmente los hoteleros, permite planificar y gestionar el control así como el coste presupuestario de sus cocinas con una visión moderna, profesional, ágil y eficaz, a la vez que se aplican los procesos necesarios para alcanzar la satisfacción de los clientes. En el segundo año de funcionamiento del Sistema EUDEC, se ha llevado a cabo la gestión alimenticia de 275.000 estancias.

En el ámbito del producto "sin gestión" incorporada, EUDEC dispone de tres líneas básicas y diferenciadas de actuación: EUDEC PROFESSIONAL, que ofrece platos cocinados a punto para ser utilizados por los chef de cocina, con la finalidad de facilitar su trabajo optimizando así los recursos y el tiempo operativo empleado.

RENATO ROMAGNONI. Denominación de una amplia gamma de productos como: pizzas, bocadillos y otros de ultracongelados, pensados como productos de venta de impulso que se pueden encontrar en bares, cafeterías o snacks.

Esta línea también incluye soporte y asesoramiento publicitario y promocional con el fin de hacer atractiva esta oferta de cara al cliente final. También cabe destacar la línea BUSINESS TO BUSINESS, que ofrece planteamientos y productos personalizados, hechos a medida, para aquellos clientes que, dada su especificidad y su volumen de actividad, así lo requieran, como puede ser el caso de cadenas de restauración, parques temáticos, estaciones de esquí y de montaña, etc. Durante el ejercicio 2005, ha sido muy destacada la introducción de productos denominados de 5ª gamma y ultracongelados para el sector de la hostelería.

#### Fleca SERHS (Tamenfo, S.L.)

El objetivo de ampliar su campo de implantación, el hecho de querer incrementar la cuota de mercado y facilitar la comprensión de su actividad de negocio como panadería especializada, ha conllevado el cambio del nombre comercial de esta empresa. Especializada en ofrecer productos para los sectores de la hostelería, la restauración y los colectivos, como son pan y bollería fresca y congelada, pizzas y pastelería, entre otros, Fleca SERHS ofrece un servicio integral 365 días al año.

Una novedad destacada durante este ejercicio ha sido la introducción de una línea de pan artesano, elaboraron con el método tradicional, para los clientes más exigentes y que buscan el sabor más auténtico. También se ha realizado una nueva línea de bocadillos Mini Gourmet, de distintos sabores como ajo y perejil, cebolla, sobrasada, olivada y queso, así como una destacada gamma de productos de pastelería. La mejora de los equipamientos durante el ejercicio anterior con una moderna e innovadora maquinaria, ha permitido aportar más valor añadido al proceso productivo y, de esta forma, se ha podido ampliar la capacidad productiva así como alcanzar la personalización de los productos ofertados. Este 2005, se ha adquirido un vehículo para el transporte de producto congelado para ofrecer el servicio de pastelería y producto precocido y congelado directamente desde Fleca SERHS.



Equipo directivo del área







Castell Jalpi, Arenys de Munt, (El Maresme)

## producción y gestión alimenticia

**SERHS ALIMENTACIÓ**  


Cabe destacar el incremento de clientes con régimen de funcionamiento a lo largo del año, entre los que destacan los Colegios La Salle, así como la venta de producto congelado básicamente de la marca Frida del grupo Europastry.

### **Balandrauser, S.L.**

Se trata de una empresa de nueva incorporación, durante el ejercicio de 2005, que se dedica básicamente a la elaboración de embutidos bajo criterios de especialización con una buena relación calidad-precio. Este centro de fabricación está ubicado en el polígono industrial de La Cort, en Cardona (El Bages) y completa la división de producción alimenticia de Grup SERHS. Su gamma de producción comprende productos curados de alta calidad como el fuet, el salami, la longaniza y el chorizo, incorporando también toda una serie de cocidos, patés, mortadela y jamón cocido.

### **GESTIÓN ALIMENTICIA**

#### **Cuina SERHS, S. L.,**

Ubicada en Arenys de Munt (El Maresme), tiene encomendada la gestión alimenticia de 175 centros entre entidades públicas y privadas así como de otros colectivos como empresas, universidades y centros hospitalarios y de enseñanza, entre otros, repartidos por toda la geografía catalana y del Estado español. El servicio personalizado desarrollado a medida para cada tipo de

cliente, acompañado a su vez por las máximas medidas de calidad de gestión medioambiental y sanitaria, han posicionado a la empresa entre los líderes del sector.

La potenciación de una mejora continua en sus procesos productivos la han llevado a obtener la certificación en el sistema de gestión de calidad que contemplan las normas ISO 9001:2000 y a ser la primera empresa a nivel del Estado español en obtener la certificación del Sistema de Análisis del Peligro y Puntos de Control Críticos (APPCC) según la norma DS 3027-E. Durante este ejercicio 2005 también se ha conseguido obtener la certificación ISO 14.001 sobre aspectos de gestión medioambientales. Cabe resaltar que también se dispone de un laboratorio propio de salud medioambiental y alimenticia, registrado y autorizado por el Departamento de Sanidad y Seguridad Social de la Generalitat de Cataluña.

#### **Arc's Catering**

Ha gestionado a nivel gastronómico todo tipo de eventos como celebraciones, banquetes, bodas, congresos y convenciones. Durante este año 2005 ha seguido creciendo con su estilo propio, añadiendo un toque de distinción en cada acto, que le permite ofrecer servicios de restauración personalizados tanto a domicilio como en lugares emblemáticos. Este departamento ha realizado servicios de cóctel, servicios de gala y servicios de menús de empresa,

entre otros. Ha seguido fidelizando clientes importantes y realizando actos emblemáticos y relevantes. Arc's Catering es la encargada de gestionar el Castell Jalpi, que se inauguró oficialmente con motivo de los actos de celebración del 30º aniversario de Grup SERHS que propició la celebración de un ciclo de conciertos. Celebraciones y reuniones de empresa como Mapfre, ADISCAT, ... Presentaciones de productos como la realizada ante las agencias organizadoras de congresos (OPC) o vehículos —como el nuevo modelo de Mercedes "Clase S" - o fiestas de tipo familiar y particular, han remarcado el acierto de la incorporación de esta instalación emblemática en la comarca del Maresme.

#### **Rahal Catering-Grup Serhs SARRL**

Esta sociedad surgida de la alianza entre Rahal Maître Traiteur Diafa y Grup SERHS, presenta una importante mejora en sus resultados durante este ejercicio 2005 en todos sus campos de actuación, tanto a nivel de indicadores económicos como en la organización de su estructura de gestión y explotación (personal, control de compras y stocks) y también a nivel de comercialización, habiendo reforzado su presencia comercial en este sector cada vez más competitivo en Marruecos. Dispone de un equipo humano formado por 190 personas de plantilla media durante el ejercicio 2005 y su cuota de mercado se va ampliando cada vez más, lo que hace que las perspectivas de crecimiento

de esta empresa sean muy buenas y que su imagen de marca esté cada vez más reconocida y bien posicionada.

Su sede central está ubicada en el emblemático edificio Tecnopark de Casablanca (Marruecos), desde donde lleva a cabo servicios de catering in situ y transportados, permitiéndole así atender a una cartera de clientes integrada, básicamente, por empresas, universidades, hospitales y comedores colectivos, entre otros.

#### **Gaudium SERHS, S.L.**

Es una unidad de negocio que tiene como finalidad ofrecer una gestión integral de los servicios de hostelería en las residencias geriátricas con el objetivo de complementar los servicios que ofrece esta área en el terreno sociosanitario.

#### **Sanita SERHS Serveis, S.L.**

Esta empresa ofrece un servicio de limpieza e higiene en distintos centros como pueden ser hospitales, residencias, empresas, colegios o universidades. Actúa como valor añadido al diversificado portafolio de productos del área, lo que le permite ofrecer un grado de competitividad mayor en el mercado. Durante este ejercicio ha sido notorio el aumento de clientes.





## proyectos y equipamientos

SERHS PROJECTES I EQUIPMENTS



**Esta área ofrece soluciones globales y personalizadas que van desde el proyecto arquitectónico hasta el equipamiento final pasando por final la gestión y el control de la obra, no sólo para los sectores de la hostelería y los colectivos si no que también extiende su actividad hacia nuevos campos de negocio, a la vez que proyecta su actuación también internacionalmente.**

**Su trayectoria se ve apoyada por una gran capacidad creativa, de coordinación y de realización de proyectos por un motivado equipo multidisciplinar de técnicos y profesionales que, con un reconocido know how, son acreedores de las más altas normas de calidad.**

### EMPRESAS PARTICIPADAS

#### Proyectos integrales y Servicios

Equip Turis, S.A.

Equip Turis Canarias, S.A.

#### Fabricación

Creasa, S.L.

La estructura del área de SERHS Proyectos y Equipamientos permite ofrecer soluciones globales y personalizadas en todo el territorio catalán y del Estado español, incluyendo las Islas Baleares y las Islas Canarias, así como soluciones globales centradas en el campo de la hostelería y los colectivos en países extranjeros como ha sido el caso de Brasil o de Marruecos.

Su especialización se ha centrado en desarrollar proyectos de reforma y de obra nueva "a medida" y con un alto nivel de calidad que, en todo momento, se ajusten a las necesidades de sus clientes, cumpliendo con las más estrictas normativas técnicas, sanitarias y de seguridad, dirigiéndose básicamente a: cocinas profesionales, zonas de restauración para la hostelería y los colectivos, zonas nobles y habitaciones de hoteles así como proyectos integrales para la hostelería y los colectivos. A partir de este ejercicio 2005, también ofrecen soluciones para proyectos de sectores comerciales y profesionales como consultorios médicos, oficinas, sedes centrales de empresas y establecimientos comerciales, entre otros.

Esta área cuenta con empresas que aportan esta nueva concepción, a la que se tienen que añadir los conocimientos propios adquiridos entorno a una corporación con treinta años de experiencia en el sector. Su radio de actuación no sólo yace en el Estado español si no también a nivel internacional.

Las empresas adscritas son: Equip Turis, S. A., ubicada en Pineda de Mar (El Maresme), que es la sede central y dispone la certificación en las normas ISO

9001:2000; Equip Turis Canarias S. A., con una clara incidencia en este territorio (las Islas Canarias), que tiene su sede en Tenerife, ha reforzado su posicionamiento situándose nuevamente entre las cinco empresas líderes en proyectos y equipamientos para la restauración que operan en esta comunidad. Creasa, S. L., con sede en L'Hospitalet del Llobregat, se dedica a la fabricación de mobiliario de acero inoxidable a medida para la hostelería, habiéndose especializado en interiores de barra, bufetes, show-cooking y self-service, ajustados a las necesidades funcionales y al diseño del entorno.

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

Los campos de actuación de esta área operativa tienen que buscarse en los proyectos técnicos, la gestión de proyectos y construcción, el interiorismo y mobiliario, el suministro e y la instalación de equipamiento, así como el mantenimiento y el servicio post-venta. Cada uno de estos cinco campos actúa como un producto diferenciado, integrado en una idea global de servicio pero que, al mismo tiempo, presenta unas características que lo hacen específico y que permiten la combinación de estos servicios según las necesidades de los clientes.

El equipo comercial del área asesora directamente a cada uno de los clientes en cuanto al desarrollo de proyectos de reforma o de nueva construcción con el apoyo de cada uno de los departamentos, en función de la fase en la que se encuentre el proyecto. Este trato con el cliente nos permite ofrecer todo tipo de soluciones en función de las necesidades.

### Proyectos técnicos

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

### Interiorismo

El objetivo en toda realización de diseño de interiores consiste en saber graficar el correcto equilibrio entre diseño y funcionalidad, ofreciendo soluciones a medida tanto en las renovaciones como en las actuaciones de nueva creación. Es importante el trabajo en equipo entre los interioristas y los otros especialistas en el sector de la hostelería como fórmula que garantiza la calidad y la innovación



Equipo directivo del área





## proyectos y equipamientos

SERHS PROJECTES I EQUIPMENTS



del proyecto, con la finalidad de buscar su diferenciación y la generación de sensaciones únicas.

### Gestión de proyectos y construcción

Asegurar el cumplimiento presupuestario, el nivel de calidad pactado y la planificación en la ejecución de los plazos marcados, son elementos claves a tener en cuenta, así como velar por el cumplimiento de la normativa en seguridad laboral, sanitaria y medioambiental. Evaluar tiempo y dinero son criterios a seguir al diseñar y ejecutar un proyecto.

### Habitaciones

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

### Cocinas

Para el diseño de una cocina industrial se deben tener en cuenta varios aspectos que serán claves para el buen funcionamiento y la operatividad de la instalación

diseñada: la tipología de negocio, la capacidad media y máxima de producción así como la estacionalidad existente, la tipología de producción la oferta gastronómica que se desee llevar a cabo, la tipología del servicio al cliente que se desee ofrecer, el espacio disponible y el equipo humano que trabajará en la cocina.

### Bufetes y barras

El hecho de disponer de una empresa de fabricación propia como CREASA, S. L., nos permite garantizar el cumplimiento de todas las exigencias cualitativas y tecnológicas que nos requieren nuestros clientes y, a su vez, nos aporta la flexibilidad necesaria para adaptarnos tanto a grandes producciones como a equipamientos totalmente personalizados que requieren un alto nivel de fabricación artesanal.

Cabe mencionar que magnitudes significativas de esta área, el importante crecimiento del volumen de proyectos gestionados, 334 proyectos aceptados, y que ha conllevado un control de más de 33 ME, un 27% más que en el ejercicio anterior. Es remarcable señalar en el volumen de facturación total, el equilibrio existente entre, por un lado, los establecimientos hoteleros y, por otro lado, los restaurantes, las empresas, las cafeterías y los hospitales, lo que permite una mejor diversificación del tipo de actividad y, a su vez, posibilita la reducción de la estacionalidad del negocio. Esta área cuenta con un fondo de comercio formado por 1.700 clientes que han confiado en sus servicios.

Algunos hechos remarcables han sido la consolidación de la expansión en la elaboración de proyectos de equipamientos para el sector hospitalario. Igualmente, se ha visto reforzada su proyección internacional en los países vecinos, concretamente en Andorra y Marruecos.

Un hito de gran trascendencia y simbolismo ha sido la finalización del proyecto del establecimiento SERHS Natal Grand Hotel en Brasil, donde se ha llevado a cabo la gestión de obra, el interiorismo y el equipamiento de todo el establecimiento. También se han concluido con éxito las obras de restauración del Castell Jalpi, donde se ha llevado a cabo un proyecto técnico de restauración, de interiorismo y todo el equipamiento, para convertirlo en un espacio para la realización de banquetes, convenciones y celebraciones.

Con el deseo de ampliar nuevas actuaciones, se ha tramitado y conseguido la inscripción como contratistas de obras en el registro oficial de empresas clasificadas por el Ministerio Español de Economía y Hacienda dentro del grupo de "Edificaciones".

Creasa, como fabricante de equipamientos para hostelería, es socio de A.F.E.C.H. (Asociación de Fabricantes Españoles Exportadores de Equipamiento para la Hostelería y las Colectividades) y de A.F.M.A. (Asociación Nacional de Fabricantes de Maquinaria Auxiliar para Hostelería, Colectividades e Industrias Afines). Ambas asociaciones están agrupadas en F.E.L.A.C (Federación Española de Fabricantes de Maquinaria para Hostelería, Colectividades e In-

dustrias Afines). En el ámbito de esta federación y las asociaciones respectivas, se planifican acciones coordinadas para la exportación así como para la potenciación comercial interna de los productos nacionales.





## servicios y nuevas tecnologías

Esta área está estructura en cinco grandes ámbitos de actuación: **recursos humanos, administración y finanzas, seguros, sistemas y nuevas tecnologías, y asesoramiento y estudios inmobiliarios.** Las empresas que están adscritas a ella tienen como finalidad ofrecer el máximo número de prestaciones y servicios tanto a nivel corporativo, dirigiéndose a las empresas que forman parte de Grup SERHS, como a nivel externo, dirigiéndose a un importante número de clientes, básicamente del sector turístico.

### EMPRESAS PARTICIPADAS

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

### MEDITERRANEUM XX, S.L.

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

#### Departamento de Recursos Humanos

Este departamento del ámbito corporativo de SERHS es el encargado de velar por las relaciones laborales, la administración del personal, desarrollar programas de formación y selección de personal así como aplicar medidas de prevención de riesgos laborales en todas las empresas que forman parte de Grup SERHS. En este sentido, es necesario saber que nuestra corporación está formada por una plantilla media superior a las 2.054 personas, y que alcanza las 3.000 en temporada alta, durante los meses de verano. Asimismo, este departamento ofrece sus servicios a un considerable número de clientes, lo que hace que durante este ejercicio 2005 se hayan gestionado 49.000 nóminas, un 2,5% más respecto al año anterior. Cabe destacar la significativa reducción, ejercicio tras ejercicio, de la estacionalidad del volumen de trabajo en las temporadas alta (verano) y baja (invierno). Ha resultado muy remarcable la inversión en la actualización del sistema informático del departamento, que ha permitido agilizar el trabajo y ofrecer a todos los clientes muchas más prestaciones y ha dado pie a abrir nuevos canales de



Equipo directivo del área

venta, además de seguir apostado por la Web [www.mediterraneumxx.es](http://www.mediterraneumxx.es), como herramienta fundamental de gestión y comunicación.

Nuevamente, como en los últimos ejercicios, se ha incrementado el número de cursos y materias didácticas que contempla el plan de formación de Grup SERHS que, en el ejercicio 2005, ha contado con 1.872 participantes que han llevado a cabo 25.852 horas lectivas. Entre los cursos que más han destacado, en lo referente a su convocatoria, podemos señalar los que tratan sobre la prevención de riesgos, el conocimiento de nuevos productos, la higiene de los alimentos en la restauración transportada y el valor del trabajo en equipo.

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

#### Administración y finanzas

Este ámbito de actuación se enmarca en la dirección financiera del grupo, que engloba a todas las empresas de SERHS. Está formado por diferentes secciones como el Centro de Cálculo, el asesoramiento fiscal, la auditoría, la tesorería, y la agregación y consolidación financiera. También cuenta con la colaboración de distintos asesores externos.

Con la voluntad de crear un marco de actuación común para todas las empresas de Grup Serhs, periódicamente se edita el Libro de Normas de SERHS, un

## SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES



manual que recoge todos los procedimientos administrativos, jurídicos y laborales así como las normas a seguir y los criterios corporativos en campos como el marketing, la imagen corporativa o el uso del equipamiento informático y las comunicaciones. Este instrumento contribuye decisivamente a consolidar esfuerzos, a facilitar una rápida integración a nuevas empresas y a forjar la conciencia de pertenencia a nuestro grupo.

Es remarcable la introducción de la comunicación vía Internet entre las empresas de Grup SERHS, lo que conlleva una gran agilidad de gestión así como la aplicación de nuevas opciones y herramientas de control como, por ejemplo, la presentación de las cuentas anuales.

### ASSEGURIS MEDITERRANEUM XX, CORREDURIA D'ASSEGURANCES, S.L.

Esta sociedad trabaja con la vocación de ofrecer a sus clientes un servicio integral en el terreno de los seguros para sus clientes. Constituida como correduría de seguros, trata con compañías líderes en el mercado como Mapfre, Winterthur, DKV, ALLIANZ, ACE, entre otras.

Durante este ejercicio, se ha incrementado nuevamente el número de clientes hasta alcanzar la cifra de 1.425, lo que ha conllevado un aumento de la producción del 14,75%, con un total de 4.100 pólizas gestionadas.

El punto fuerte de su actividad de negocio es que desde una misma correduría se puede ofrecer una gran variedad de seguros, planteados siempre a medida según





## servicios y nuevas tecnologías

SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES



las necesidades específicas de cada tipo de cliente, como los seguros del hogar, vehículos, empresas y seguros sanitarios que cubren desde la asistencia primaria, la médico-hospitalaria, hasta la prestación de servicios de especialistas.

Las novedades más destacables del ejercicio 2005 han sido la potenciación de su equipo comercial con nuevas incorporaciones y la introducción de un nuevo producto exclusivo para trabajadores de Grup SERHS, específico de salud, que ha tenido muy buena acogida dada su excelente relación calidad-precio. El cambio en la aplicación informática que utilizaba la empresa ha permitido agilizar, de forma más que notoria, todas sus tramitaciones y comunicaciones.

Esta empresa, durante este ejercicio, ha sido doblemente galardonada. Por un lado, en el Congreso de Corredores 2004, que la aseguradora Winterthur organizó en Kenya (África) en el que se distinguió a Asseguris Mediterraneum como uno de los mejores mediadores del año. Por otro lado, recibió el premio PLAY OFF 2005 de manos de DKV, en reconocimiento por haber quedado clasificada en primer lugar en el ranking de ventas del producto DKV Integral, más conocido como DKV Cuadro médico, en el primer trimestre de 2005, a nivel de toda España (compitiendo con unos 1.000 mediadores).

Los principios generales de Asseguris Mediterraneum se basan en la relación con sus asegurados, en la confianza mutua, la creación de valor y la transparencia. Las líneas de actuación con las que se trabajan son las de mejorar continuamente el portafolio de productos, seguir colaborando con compañías de reconocido prestigio y solvencia con el fin de poder ofrecer un servicio –y un buen asesoramiento– lo más completo posible que satisfaga las expectativas de los clientes.

### MIGJORNSE, S.L.

Esta empresa tiene encomendada la responsabilidad de dar respuesta a los requerimientos informáticos y de comunicaciones que tienen las distintas empresas de Grup SERHS distribuidas por toda la geografía nacional e internacional. Uno de sus activos lo conforma un equipo de 20 profesionales multidisciplinares en las especializaciones citadas.

Su actuación tiene que buscarse en los siguientes campos: sistemas (mantenimiento de hardware y software), fabricación de software, telecomunicaciones (gestión y consultoría) e Internet (elaboración de páginas Web, gestión de correo electrónico, hosting, etc.).

También es Migjornse quien lleva a cabo la definición constante de cuál tiene que ser la estrategia de futuro de la corporación en el campo de las nuevas tecnologías con el fin de garantizar el gran crecimiento que están experimentando muchas de nuestras empresas, en algunas de las cuales, sobre todo en el Área de Turismo y Viajes, Internet se ha convertido, más que un canal de información, en un verdadero instrumento efectivo de venta así como un factor competitivo clave para la viabilidad del propio negocio. Cabe destacar que esta área cuenta con su propio equipo especializado de programadores informáticos.

El volumen de actividad de esta empresa se incrementa significativamente en cada ejercicio. Como datos ejemplificadores podemos decir que se gestiona el funcionamiento de más de 1.000 líneas de telefonía fija y 850 de telefonía móvil, 1.555 cuentas de correo electrónico activas, 162 dominios de Internet alojados, un parque de 800 PC's y 55 servidores centrales con 450 impresoras.

Durante este año es destacable el especial énfasis que se ha puesto en la seguridad de los sistemas trabajando con los antivirus y antispam más modernos así como protocolizando temas como las copias de seguridad en remoto. El volumen de correos electrónicos gestionados diariamente es de 75.000, junto con el control de una red de datos de casi 50 nodos.

Migjornse se ha incorporado a la Asociación Cluster para la Innovación, que nació en 2005 con la finalidad de mejorar la competitividad del sector TIC en Cataluña y contribuir a la promoción de nuestro país como punto de referencia en cuanto a innovación. El Cluster ha abierto así una iniciativa pionera, de carácter privado y singular, para generar una nueva cultura de colaboración en el sector TIC, que haga posible la innovación compartida entre empresas, universidades, instituciones públicas y entidades financieras con el fin de que Cataluña se convierta en un referente de innovación.

Se ha adoptado el formato de asociación para poder actuar jurídicamente, y el modelo de Cluster para vertebrar las relaciones entre sus miembros. Este modelo quiere que sus miembros compartan conocimientos, habilidades y capacidades para poder desarrollar conjuntamente proyectos que permitan generar y compartir beneficios y que, al mismo tiempo, posibiliten el fortalecimiento del sector TIC catalán.

### VECTOR-K, S.A.

Vector-K, especializada en la comercialización e implantación de aplicaciones y sistemas de gestión informática para establecimientos hoteleros y de restauración,

entre otros, dedicó sus esfuerzos, durante, durante el año 2005, a la creación de un sistema de venta on line desde su programa de Gestio Guest, que se puso en funcionamiento el pasado mes de diciembre con un buen rendimiento. Próximamente, se aplicará a todos sus clientes y se trabaja para su lanzamiento al mercado con el fin de ofrecerlo también a los establecimientos hoteleros que dispongan de otro programa de gestión. Este sistema, llamado Web-Guest, se ha instalado en los hoteles de Grup SERHS.

Esta empresa, con un reconocido prestigio en el sector y con una fuerte implantación en el mundo turístico, reforzó, a raíz de su incorporación a Grup SERHS en el ejercicio 2003, los servicios informáticos y de telecomunicaciones que ofrece a nuestra corporación, tanto a nivel interno, ofreciendo soporte técnico y de programación a distintas áreas operativas de SERHS, como a nivel externo.

También se ha implementado, durante este 2005, el sistema "Petit Bistrot" de venta para bares y restaurantes, a través de PDA's e impresoras inalámbricas, ampliando y mejorando su anterior programa "Bistrot" de venta en TPV's.

### ONYARSE, S.L.

Se trata de una empresa dedicada a la promoción, gestión y consultoría en temas inmobiliarios y a la compra-venta, alquiler y explotación de fincas rústicas y urbanas.





## sociedades relacionadas

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

### EMPRESAS PARTICIPADAS

Armeig, S.L.; Begudes, S.A. "BEGSA"; Brasilcat, S.L.; Brownboard, S.L.; Dibacash, S.L.; Economat SERHS, S.L.; Europea de Cuinats, S.L.; Fleca Espiga d'Or, S.L.; Fluiasier, S.L.; Francoliser, S.L.; Gaseosas Caballé, S.L.; Gregalser, S.L.; Grup Serhs, S.A.; Inversiones Hoteleras 2004, S.L.; Kimburu, S.L.; L'Hereu, S.L.; Promociones Inmobiliarias de Calella, S.L. "PROINCA, S.A."; SERHS Development, S.L.; Segreser, S.L.; SERHS Natura Hotels, S.A.; Seturbrasil, S.A.; Torreneulaser, S.L.; Vivahotel Ebro, S.L..

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

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

### SOCIEDADES RELACIONADAS

#### SERHS S/COOP. C. Ltda.

Su impulso inicial y su voluntad cooperadora y asociativa al servicio de las personas, le han permitido desarrollar una intensa actividad social. Desde el principio, su sentido de pertenencia, de confianza mutua y la voluntad de mejorar llevaron al despliegue de muchas iniciativas entorno a la empresa, que han facilitado el logro de lo que actualmente se conoce como Grup SERHS. Con la celebración de su 30º aniversario, la solvencia y el prestigio conseguido la han hecho merecedora de numerosas reconocimientos.



Sede de Grup SERHS



Castell Jalpi



Edificio Publintur



## empresas vinculadas

### SOCIEDADES VINCULADAS

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

#### Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo de Sant Pol de Mar Publintur, S. A.

La necesidad de disponer de una unidad de formación profesional adecuada y de dotarse de instrumentos de marketing eficaces con una gran capacidad de respuesta y agilidad, ha llevado a Grup SERHS a establecer una relación de calidad intensa y estrecha con la Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo de Sant Pol de Mar, que acaba de celebrar su 40º aniversario, y con la empresa Publintur, S.A., dedicada a la imagen y a la comunicación así como a la producción gráfica y digital.

La Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo de Sant Pol de Mar, adscrita a la Universidad de Gerona, que cuenta con una larga tradición turística y hotelera y que es el hotel-escuela más antiguo de España, fundado en 1966, mantiene una vinculación institucional, estrecha y recíproca con Grup SERHS. Pero lo más importante es el intercambio que se establece entre este centro universitario y el grupo de empresas SERHS, que genera un feedback intenso y fructífero. La EUHT de Sant Pol es y se convierte en receptora del bagaje empresarial del grupo, lo que le permite disponer de un conocimiento actualizado y de primer orden de la dinámica del sector. Al mismo tiempo, esto hace que el grupo pueda beneficiarse del apoyo y del bagaje de conocimientos y de experiencias técnicas que sólo le puede proporcionar un centro universitario acreditado.

Grup SERHS es y siempre ha sido consciente de la necesidad de dotarse de instrumentos de divulgación y de dar a conocer con eficacia las múltiples y diversas actuaciones que realiza. Por este motivo, mantiene una estrecha e intensa relación y vinculación con la empresa Publintur, S.A., de reconocida solvencia y con una experiencia de 23 años en los campos de la imagen y de la comunicación así como de la producción gráfica y digital. Esta empresa se ha convertido en un instrumento de ayuda al servicio de la promoción y la difusión de los recursos turísticos de Cataluña así como un instrumento de apoyo a la actividad turística de zonas y destinos para los que ha redactado distintos Planes de Excelencia y de Dinamización turística.

En el terreno empresarial, se ha distinguido por aportar soluciones adaptadas a sus necesidades en política de marketing y de imagen, a través de propuestas imaginativas gracias a la disponibilidad de un estudio creativo provisto de tecnología líder. En este ejercicio, cabe destacar la renovación de parte de la maquinaria de impresión mediante la incorporación de una nueva Speedmaster 72 de 4 colores. También se dedica a la comunicación y a las relaciones externas así como al asesoramiento y a los servicios de imagen y sonido, entre otras actividades. Las fuertes sinergias empresariales han distinguido la vinculación al grupo de actividades con prestaciones en los terrenos de la imagen y de la comunicación así como en la formación y capacitación de profesionales al más alto nivel, actividades que han generado unas relaciones de calidad intensas y estrechas.



# annual report

## INFORME ANUAL 2005

información económico-financiera  
recursos humanos y política social  
informe medioambiental



## carta del vicepresidente 1º y consejero delegado

Apreciados señores y señoras accionistas,

A lo largo del ejercicio 2005, nuestra corporación, Grup SERHS, ha seguido trabajando para conseguir mejorar nuestro nivel de calidad y presentar una información más exhaustiva, que encontrarán plasmada en el documento que tienen en sus manos.

Así pues, en esta nueva edición, la estructura de la información se ha visto incrementada con la finalidad de aportar nuevos datos sobre la marcha de nuestras distintas áreas operativas.

En este sentido, una primera parte, trata sobre la realidad corporativa y las actividades, y en la otra, podrán encontrar con más detalle y profundidad la información económico-financiera así como la relacionada con los recursos humanos, la política social y, como novedad, los datos referentes a los aspectos medioambientales aplicados al desarrollar nuestras actividades.

En lo referente a la información económico-financiera, ésta corresponde al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2005 y ha sido preparada a partir de los registros contables de Grup SERHS, S.A., y de sus sociedades dependientes con el objetivo de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del grupo consolidado. Cifras consolidadas que están avaladas por la auditoría de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors, y que, según se desprende de su acreditación, que adjuntamos más adelante, reflejan la buena marcha de la entidad.

Actualmente, gracias a la implementación del Plan Estratégico Corporativo (PEC), nuestro grupo se ha convertido en una empresa con un equipo humano de profesionales conjuntado y diversificado tanto sectorial como territorialmente, que intenta avanzarse a los acontecimientos de este entorno tan cambiante.

Grup SERHS tiene el firme compromiso de desarrollar su actividad de forma sostenible en todos sus campos de actuación, realizando una gestión racional de los recursos naturales implicados. Una de las líneas estratégicas más significativas y que tiene una mayor implicación en el desarrollo de nuestras actividades, es el firme compromiso de realizar una gestión racional y sostenible en nuestro campo de actuación.

Por ello, todas las empresas que forman Grup SERHS han visto incorporado este modelo de negocio y criterio de acción como una pieza esencial, no sólo como principio o compromiso a seguir por sensibilización medioambiental, si no como parte integrante del proceso de gestión que, al mismo tiempo, forma parte de nuestra propia cultura empresarial.

**Jordi Bagó Mons**

Vicepresidente 1º y Consejero Delegado de Grup SERHS



Acto de entrega del Premio a la "Normalización Lingüística en el mún empresarial" al Grup SERHS, dentro del marco de la 8ª edición de los Premios Pymes. De izquierda a derecha: El presidente de la patronal PYMEC, Sr. Josep González; el Consejero Delegado y Vicepresidente primero de Grup SERHS Sr. Jordi Bagó, el Ministro de Industria, Comercio y Turismo, Sr. José Montilla y el Presidente de la Generalitat M. Hble. Sr. Pasqual Maragall.

A efectos de elaboración de las Cuentas Anuales de GRUP SERHS, S. A. y sociedades dependientes (grupo consolidado), hemos de tener presente que su perímetro de consolidación está formado por 72 sociedades que, agrupadas por áreas operativas de negocio, tiene la siguiente composición:

- **ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA** 14 Empresas
- **ÁREA DE TURISMO Y VIAJES** 7 Empresas
- **ÁREA DE HOTELES** 10 Empresas (1)
- **ÁREA DE PRODUCCIÓN Y GESTIÓN ALIMENTICIA** 7 Empresas
- **ÁREA DE PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS** 3 Empresas
- **ÁREA DE SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS** 7 Empresas
- **ÁREA DE CARTERA Y PATRIMONIAL** 23 Empresas

(1) El Hotel SERHS Campus está adscrito a Cuina SERHS

Fruto de la aplicación de la normativa vigente, respecto a la determinación del perímetro consolidado, durante este ejercicio 2005 este perímetro se ha ampliado con la incorporación de 17 nuevas sociedades.

El efecto de esta incorporación sobre algunas partidas de la cuenta de resultados consolidada ha sido el siguiente:

Concepto	Importe en euros
Cifra de negocios	47.738.593,75 €
Otros ingresos	69.730,01 €
Aprovisionamientos	45.902.884,63 €
Gastos de personal	2.051.827,16 €
Otros gastos de explotación	1.435.290,37 €
Resultado negativo sociedades puestas en equivalencia	69.794,76 €

No obstante, con la incorporación de nuevas sociedades y fruto de los porcentajes de participación en las sociedades que forman el perímetro de consolidación, durante este ejercicio se han utilizado diferentes procedimientos de consolidación que son:

### Método INTEGRACIÓN GLOBAL

(Sociedades con una participación superior al 50%)

Sociedades nuevas incorporadas en este ejercicio 2005:

Kimburu, S.L.  
 Europea de Cuinats, S.L.  
 Vivahotel SDH, S.L. (Gestión corporativa del Área de Hoteles)  
 Armeig, S.L.  
 Francolíser, S.L.  
 Segreser, S.L.  
 Balandrauser, S.L. (Fábrica de embutidos en Cardona)  
 Browboard, S.L.  
 Torraneulaser, S.L.  
 Montnegreser, S.L. (Constructora y futura explotadora del Vilar Rural de Arnes)  
 Onyarser, S.L. (Gestión negocio inmobiliario del grupo)  
 Serhs Turismo Ibèrica, S.A. (Agencia de viajes)  
 Seturbrasil, S.A. (Brasil)  
 Seturbrasil, S.A. (Brasil)

### Método PROPORCIONAL

(Sociedades con una participación del 50%)

Sociedades nuevas incorporadas en este ejercicio 2005:

Rahal Catering, SARL (Marruecos)

### Método PUESTA EN EQUIVALENCIA

(Sociedades con una participación entre el 20% y el 50%)

Sociedades nuevas incorporadas en este ejercicio 2005:

Viajes Mapfre On Line, S.A. (Agencia de viajes)  
 Rostoy Maroc, SARL (Fábrica de zumos - Marruecos)  
 Baciverser, S.L. (Sociedad inmobiliaria)

Aquellas sociedades en las que la participación es inferior al 20%, no se incluyen en el perímetro de consolidación y su inversión está registrada en el epígrafe del balance de situación de **otras participaciones**.

La moneda funcional del grupo es el euro, pero fruto del proceso de internacionalización del grupo en los últimos años ha permitido incorporar al consolidado sociedades brasileñas y marroquíes dentro del perímetro de consolidación y al negocio de nuestras empresas a nivel internacional.

Actualmente, nuestro grupo está trabajando con cuatro tipos de moneda distintos:

Euros (EUR)	Principal moneda de trabajo de nuestras sociedades
Dólares (USD)	Moneda con la que se realizan algunas operaciones con países de fuera de la UE
Reales brasileños (BRL)	Principal moneda de trabajo de nuestras sociedades en Brasil
Dirhams (MAD)	Principal moneda de trabajo de nuestras sociedades en Marruecos

El hecho de trabajar con distintas monedas hace más complejo el procedimiento de consolidación dado que se tienen que transformar los estados financieros en otra moneda distinta a la funcional del grupo que es el euro y pueden generarse diferencias de conversión con repercusiones tanto a nivel patrimonial como a nivel de resultados del ejercicio por diferencias de cambio en las transacciones.

El crecimiento que experimenta nuestro grupo, tanto en los aspectos de volumen transaccional, de la diversificación de los negocios y de presencia internacional, hacen que la formulación de las cuentas anuales consolidadas haya sido más compleja. Por ello, debemos tener presentes algunas consideraciones finales que pueden repercutir en el futuro inmediato:

- Incremento del número de sociedades a incorporarse en el perímetro de consolidación con utilización de diferentes métodos de consolidación.
- Proceso de internacionalización del grupo y los efectos que provoca en el proceso de consolidación el trabajo en monedas extranjeras distintas a la moneda funcional del grupo.
- Futuros cambios que la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera puede ocasionar en la consolidación del grupo, por introducción de nuevos principios y normas contables.

ACTIVO	2005	2004
<b>INMOVILIZADO</b>	<b>113.742.936,16</b>	<b>82.340.583,04</b>
GASTOS DE ESTABLECIMIENTO	1.917.090,93	1.714.628,63
INMOVILIZADO INMATERIAL	4.163.783,43	4.713.998,22
Gastos I+D	172.980,76	172.980,76
Propiedad industrial	253.827,76	243.908,72
Fondo de comercio	4.590.892,65	4.226.953,38
Arrendamientos financieros	66.111,33	222.581,66
Aplicaciones informáticas	2.741.204,14	2.806.746,42
Amortización acumulada	-3.661.233,21	-2.959.172,72
INMOVILIZADO MATERIAL	102.799.102,35	69.675.231,26
Terrenos y bienes naturales	11.598.881,95	8.058.585,30
Edificios y construcciones	34.731.922,58	30.182.263,85
Instalaciones técnicas y maquinaria	17.380.153,06	17.784.423,04
Otras instalaciones, utillaje y mobiliario	13.802.855,31	12.128.423,57
Equipos para procesos de información	2.776.484,11	3.152.677,67
Elementos de transporte	9.365.730,05	9.468.115,90
A cuentas e inmovilizado material en curso	40.860.053,51	15.709.611,46
Otro inmovilizado material	2.429.421,62	1.561.761,13
Amortización acumulada	-30.146.399,84	-28.370.630,66
INMOVILIZADO FINANCIERO	4.862.959,45	6.236.724,93
Participaciones en empresas del grupo	29.583,51	1.651.484,97
Participaciones en soc. puesta equivalencia	227.817,99	0,00
Otras participaciones	1.291.188,37	149.722,83
Otros créditos	599.600,78	2.374.394,07
Finanzas y depósitos	2.714.828,90	2.143.090,07
Provisiones	-60,10	-81.967,01
<b>ACCIONES PROPIAS</b>	<b>162.619,06</b>	<b>175.308,84</b>
<b>FONDO DE COMERCIO DE CONSOLIDACIÓN</b>	<b>23.272.792,94</b>	<b>25.177.926,74</b>
<b>GASTOS A DISTRIBUIR</b>	<b>744.725,42</b>	<b>539.465,15</b>
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>81.231.294,59</b>	<b>78.145.228,13</b>
EXISTENCIAS	17.994.985,69	17.717.775,84
Comerciales	14.962.968,90	14.617.086,51
Otros aprovisionamientos	3.032.016,79	3.100.689,33
DEUDORES COMERCIALES	44.880.827,99	42.119.787,10
Clientes y deudores	46.847.675,47	44.181.976,97
Provisión para insolvencias	-1.966.847,48	-2.062.189,87
DEUDORES NO COMERCIALES	5.963.601,99	6.452.649,32
Personal	240.932,95	227.576,89
Administraciones públicas	5.722.669,04	6.225.072,43
INVERSIONES FINANCIERAS TEMPORALES	9.783.606,40	10.414.161,97
Créditos empresas vinculadas	3.772.103,75	5.126.265,43
Otros créditos	5.582.246,22	4.949.081,15
Fianzas y depósitos	429.256,43	338.815,39
TESORERÍA	2.008.010,66	1.031.327,25
AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN	600.261,86	409.526,66
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>219.154.368,17</b>	<b>186.378.511,90</b>

Cifras expresadas en Euros

PASIVO	2005	2004
<b>FONDOS PROPIOS</b>	<b>62.466.580,25</b>	<b>55.672.681,56</b>
Capital social	48.600.000,00	45.000.000,00
Reservas de sociedades consolidadas por integración global	117.991,53	115.947,98
Diferencia negativa de consolidación	159.720,33	130.664,35
Reservas de la sociedad dominante distribuibles	9.308.943,88	8.994.265,90
Reservas de la sociedad dominante no distribuibles	2.065.229,14	1.844.630,43
Diferencias de conversión	2.310.277,37	0,00
Resultado del ejercicio	3.087.205,40	2.449.815,52
Resultado del ejercicio atribuible a la minoría	-566.760,07	-604.605,13
Dividendos a cuenta	-2.616.027,33	-2.258.037,49
<b>INTERESES MINORITARIOS</b>	<b>15.629.786,00</b>	<b>14.339.299,98</b>
<b>INGRESOS A DISTRIBUIR</b>	<b>2.078.447,16</b>	<b>1.662,01</b>
Subvenciones en capital	783,11	1.662,01
Diferencias positivas de cambio	1.517.124,47	0,00
Otros ingresos a distribuir en diferentes ejercicios	560.539,58	0,00
<b>ACREEDORES A LARGO PLAZO</b>	<b>58.567.749,70</b>	<b>43.169.473,27</b>
Deudas a largo plazo con entidades de crédito	52.071.969,56	32.878.275,82
Otras deudas a largo plazo	6.495.780,14	10.291.197,45
<b>ACREEDORES A CORTO PLAZO</b>	<b>80.411.805,06</b>	<b>73.195.395,07</b>
DEUDAS CON ENTIDADES DE CRÉDITO	22.736.831,30	23.545.283,13
Créditos de entidades financieras	22.545.662,45	23.410.137,89
Deudas por intereses y otros	191.168,85	135.145,24
DEUDAS CON EMPRESAS VINCULADAS	1.161.180,83	1.327.815,89
DEUDAS COMERCIALES	44.814.762,13	38.070.456,84
Deudas por compras o servicios	44.053.266,63	37.117.314,06
A cuentas de clientes	761.495,50	953.142,78
DEUDAS NO COMERCIALES	11.438.832,62	10.139.967,84
Remuneraciones pendientes de pago	1.740.764,85	1.606.820,27
Otras deudas	2.056.869,21	1.023.536,31
Administraciones públicas acreedores	5.977.876,71	5.170.744,73
Deudas representantes en efectos a pagar	1.298.001,80	1.859.530,86
Fianzas y depósitos a corto plazo	365.320,05	479.335,67
AJUSTES POR PERIODIFICACIÓN	260.198,18	111.871,37
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>219.154.368,17</b>	<b>186.378.511,90</b>

Cifras expresadas en Euros



EXPLOTACIÓN	2005	2004
<b>INGRESOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>354.063.014,65</b>	<b>352.512.674,55</b>
IMPORTE NETO DE LA CIFRA DE NEGOCIOS	340.025.613,43	339.633.088,58
OTROS INGRESOS	14.037.401,22	12.879.585,97
<b>GASTOS DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>348.052.272,28</b>	<b>347.957.773,67</b>
APROVISIONAMIENTOS	257.722.862,76	260.538.604,99
GASTOS DE PERSONAL	54.114.865,72	50.786.836,78
Sueldos y salarios	43.246.252,70	40.380.594,43
Seguros sociales	10.868.613,02	10.406.242,35
DOTACIONES A LA AMORTIZACIÓN	8.086.114,32	7.507.669,65
VARIACIÓN DE PROVISIONES	370.575,91	564.150,19
OTROS GASTOS DE EXPLOTACIÓN	27.757.853,57	28.560.512,05
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>6.010.742,37</b>	<b>4.554.900,88</b>
RESULTADO FINANCIERO	-839.317,49	-329.936,18
<b>RESULTADO DE LA ACTIVIDAD ORDINARIA</b>	<b>5.171.424,88</b>	<b>4.224.964,70</b>
RESULTADO EXTRAORDINARIO	-233.332,62	-529.056,22
<b>RESULTADO ANTES IMPUESTOS</b>	<b>4.938.092,26</b>	<b>3.695.908,48</b>
IMPUESTO DE SOCIEDADES	-1.850.886,86	-1.246.092,97
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>3.087.205,40</b>	<b>2.449.815,52</b>

Cifras expresadas en Euros



**INFORME DE AUDITORIA INDEPENDIENTE DE CUENTAS ANUALES**

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

Hemos Auditado las Cuentas Anuales de GRUP SERHS, S.A. y sociedades dependientes (Grupo Consolidado), que comprenden el Balance de Situación a 31 de Diciembre de 2005, la Cuenta de Pérdidas y Ganancias y la Memoria correspondiente al ejercicio anual finalizado en esta fecha, la formulación de los cuáles son responsabilidad de los administradores de la sociedad. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las Cuentas Anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de la auditoría, que requieren el examen mediante pruebas selectivas de la evidencia justificativa de la Cuentas Anuales y de la evaluación de la presentación, de los principios y de las estimaciones efectuadas.

Los administradores de la sociedad presentan a efectos comparativos de acuerdo con la normativa mercantil, además de los importes del ejercicio 2005, los que corresponden al ejercicio anterior de cada partida del Balance de Situación y de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias. Nuestra opinión se refiere a las Cuentas Anuales del ejercicio 2005, exclusivamente. Con fecha 23 de Abril de 2005, emitimos nuestro informe de auditoría sobre las Cuentas Anuales del ejercicio 2004, donde expresábamos una opinión favorable.

En nuestra opinión, las Cuentas Anuales adjuntas del ejercicio 2005 expresan la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de GRUP SERHS, S.A. y sus sociedades dependientes a 31 de Diciembre de 2005 y de los resultados de sus operaciones durante el ejercicio anual terminado el mismo día y que contienen la información necesaria y suficiente para interpretarlos y comprenderlos adecuadamente, en todos los aspectos significativos, según los principios y las normas contables generalmente aceptadas que guardan uniformidad respecto a los aplicados en el ejercicio anterior.

El Informe de Gestión adjunto del ejercicio 2005, contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas sobre la situación del grupo consolidado, y no forma parte integrante de las Cuentas Anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene concuerda con la de la Cuentas Anuales del ejercicio 2005. Nuestro trabajo como auditores se limita a verificar el informe de gestión con el alcance que este párrafo indica y no incluye la revisión de la información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de las sociedades del grupo.

Barcelona, 23 de Abril de 2006

Faura-Casas, Auditores-Consultors, S.L.  
Nº 810447/0504

Jordi Casals i Company

An independent member of  
**BKR**  
MEMBER OF



Member of EFPA European Federation for Quality Management - EFQM Organization of Local Government Auditing - Pau Claris 91, 08010 Barcelona, Tel.: 902 28 28 30, Fax: 93 302 62 95, www.bkr.com.es www.faura-casas.com  
Barcelona Madrid Valencia Zaragoza Oviedo Valencia

Durante el año 2005, Grup Serhs ha mantenido la importante actividad inversora de los últimos ejercicios dirigida a mejorar su posición en el mercado y en la diversificación de los negocios del grupo y, de forma especial, al proceso de internacionalización. El volumen de inversión en este ejercicio ha sido de 37,78 millones de euros, que representa un incremento respecto al año anterior del 19,35%, lo que nos conduce a una inversión global realizada por Grup Serhs en el quinquenio 2001-2005 de un importe de 137,79 millones de euros (casi 23.000 millones de las antiguas pesetas).

EJERCICIO	INVERSIÓN (Miles €)
2001	13.773,00
2002	32.546,00
2003	22.042,00
2004	31.652,00
2005	37.776,00
<b>TOTAL</b>	<b>137.789,00</b>

INVERSIÓN EJERCICIO 2005 (Miles €)		
Inversión habitual	5.230,00	13,84%
Inversión nueva	32.546,00	86,16%
<b>TOTAL</b>	<b>37.776,00</b>	

Del total de inversión realizada durante el ejercicio 2005, un 86,16% corresponde a inversiones nuevas y, el resto, unos 5,2 millones de euros, a inversiones recurrentes (renovación flota de vehículos, equipos informáticos, mejora de las instalaciones hoteleras y almacenes, ...).

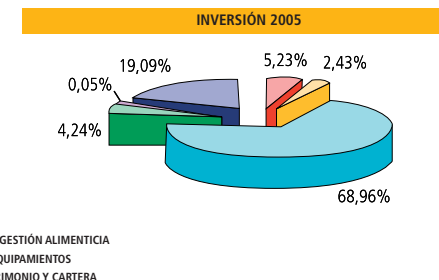
Comparando la composición de nuestro activo fijo del último quinquenio (2001-2005) podemos señalar el fuerte crecimiento producido a nivel de inmovilizado material y del fondo de comercio de consolidación y que reflejan la trayectoria inversora de los últimos años orientada hacia la adquisición de sociedades con un importante peso de los inmuebles, así como la inversión en construcciones.

ANÁLISIS COMPARATIVO DEL ACTIVO FIJO (2001-2005)	EJERCICIO 2001	EJERCICIO 2005	VARIACIÓN
Gastos de establecimiento	939,00	1.917,00	978,00
Inmovilizado inmaterial	3.114,00	4.164,00	1.050,00
Inmovilizado material	25.088,00	102.799,00	77.711,00
Inmovilizado financiero	2.377,00	5.026,00	2.649,00
Fondo de comercio de consolidación	9.656,00	23.272,00	13.616,00
<b>TOTAL</b>	<b>41.174,00</b>	<b>137.178,00</b>	<b>96.004,00</b>

Cifras expresadas en miles de Euros

Analizada la actividad inversora del ejercicio 2005 por áreas operativas del Grupo, su reparto se desglosa de la siguiente manera:

INVERSIÓN 2005 POR ÁREAS (Miles €)	
DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA	1.975,00
TURISMO Y VIAJES	918,00
HOTELES	26.049,00
PRODUCCIÓN Y GESTIÓN ALIMENTICIA	1.602,00
PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS	19,00
SERVICIOS, PATRIMONIO Y CARTERA	7.213,00
<b>TOTAL</b>	<b>37.776,00</b>



■ ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA  
■ ÁREA DE TURISMO Y VIAJES  
■ ÁREA DE HOTELES  
■ ÁREA DE PRODUCCIÓN Y GESTIÓN ALIMENTICIA  
■ ÁREA DE PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS  
■ ÁREA DE SERVICIOS, PATRIMONIO Y CARTERA

Buena parte de este volumen de inversión realizado durante el ejercicio, se ha destinado al área operativa de Hoteles y, concretamente, en las obras de construcción del "Serhs Natal Grand Hotel" en la ciudad de Natal (Brasil), a través de la sociedad Serhs Brasil Empreendimentos Turísticos Ltda., perteneciente al grupo Serhs, habiendo iniciado su explotación a partir del mes de noviembre de 2005 y que ha supuesto una inversión total de unos 40,0 millones de euros, de los cuales 28,2 millones se han realizado en el presente ejercicio. El resto de inversiones realizadas en esta área incluyen obras de mejora y conservación de los diferentes hoteles de playa del grupo (Hotel Serhs Sorra Daurada, Hotel Serhs Maripins, Hotel Serhs Oasis Park) y las últimas inversiones de mejora realizadas en los Vilars Rurals de Cardona y Sant Hilari que, durante, este ejercicio, han estado a pleno rendimiento. En total, se han invertido 30,20 millones de euros durante este ejercicio 2005, pero debido a la venta de la sociedad Caronia, S. A. (propietaria del hotel Serhs Corona) se han desinvertido 4,2 millones de euros, dando un resultado neto de 26,04 millones de euros.

Destacamos, en el área de Cartera, la finalización de las obras de rehabilitación del Castell Jalpí (Arenys de Munt) convertido en un marco incomparable para realizar todo tipo de eventos, celebraciones, reuniones y comidas de empresa, gestionado por la sociedad Cuina Serhs, S. L. (Arc's Catering). También cabe destacar que se incluye en esta área el inicio de las obras de construcción del tercer Vilár Rural en Arnes (Terra Alta), que tiene prevista su finalización a mediados del ejercicio 2007, así como la adquisición de una fábrica de embutidos a través de la sociedad de Grup Balandrauser, S. L.

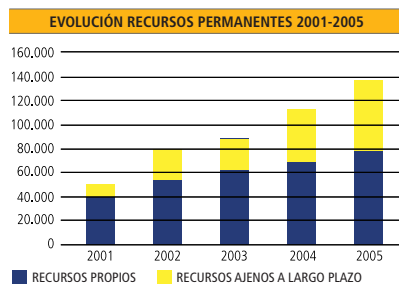
Dentro de la diversificación de negocios del grupo, cabe mencionar el hecho de haberse realizado, durante el ejercicio 2005, la adquisición de acciones de Banc de Sabadell-Atlántico, S. A. y de Banco Santander Central Hispano, S. A.

Del área de Distribución y Logística destacamos la ampliación de la zona de cobertura comercial de nuestras empresas con la adquisición de carteras de clientes a antiguas distribuidoras de Ripoll, a través de la sociedad Cobrama, S. L., y en Cartagena, a través de la sociedad Ponentser, S. L.

A continuación, pasamos a analizar la situación y evolución de los recursos financieros del grupo que, como podemos comprobar en el cuadro adjunto, el crecimiento continuo de los recursos propios (que representa un 36% del total del pasivo) fruto de la constante ampliación de nuestra base accionarial, han contribuido al fortalecimiento de una buena estructura financiera para afrontar la actividad inversora que durante los últimos años ha realizado el grupo.

AÑOS	2001	2002	2003	2004	2005
Fondos propios	35.207	45.264	52.075	55.673	62.467
Intereses minoritarios	5.975	10.340	12.062	14.339	15.630
<b>RECURSOS PROPIOS</b>	<b>41.182</b>	<b>55.604</b>	<b>64.137</b>	<b>70.012</b>	<b>78.097</b>
INGRESOS A DISTRIBUIR	0	0	0	0	2.078
Entidades financieras	3.167	12.794	16.026	32.878	52.072
Otros créditos	5.224	11.276	8.193	10.291	6.496
<b>RECURSOS AJENOS A LARGO PLAZO</b>	<b>8.391</b>	<b>24.070</b>	<b>24.219</b>	<b>43.169</b>	<b>58.568</b>
<b>TOTAL RECURSOS PERMANENTES</b>	<b>49.573</b>	<b>79.674</b>	<b>88.356</b>	<b>113.181</b>	<b>138.743</b>

A lo largo de estos años, con un fuerte ritmo inversor, mantenemos una estructura financiera adecuada mediante un correcto equilibrio entre la utilización de los recursos a largo plazo provenientes de las operaciones del grupo y de su accionariado así como los provenientes de las operaciones de endeudamiento con terceros (que representan el 27,6% del total del pasivo).

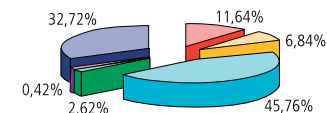


En el siguiente cuadro desglosaremos los recursos permanentes al cierre del ejercicio 2005 por áreas operativas, donde se refleja la correlación con el volumen de activo fijo que tienen estas mismas áreas.

RECURSOS PERMANENTES POR ÁREAS	(Miles €)
DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA	16.153,00
TURISMO Y VIAJES	9.490,00
HOTELES	63.492,00
PRODUCCIÓN Y GESTIÓN ALIMENTICIA	3.636,00
PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS	582,00
SERVICIOS, PATRIMONIO Y CARTERA	45.390,00
<b>TOTAL</b>	<b>138.743,00</b>



**DISTRIBUCIÓN RECURSOS PERMANENTES 2005**



Analizando la situación financiera del ejercicio 2005, a continuación pasamos a detallar, en el cuadro adjunto, la distribución de la financiación de la inversión realizada en este ejercicio, de lo que se desprende que la utilización de los recursos propios representa un 42,8 % del total.

DISTRIBUCIÓN FINANCIACIÓN INVERSIÓN 2005	
Aumento recursos propios	8.084
Dotación amortización	8.086
Recursos ajenos	15.399
Ingresos a distribuir	2.076
Variación fondo de maniobra	4.131
<b>Total orígenes de fondos</b>	<b>37.776</b>
Inversión inmovilizado	37.776
<b>Total aplicaciones de fondos</b>	<b>37.776</b>



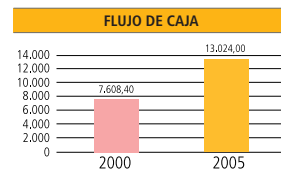
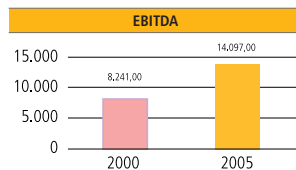
En el cuadro adjunto se pueden evidenciar los efectos de la estrategia de crecimiento implementada en los últimos años sobre las variables más representativas del grupo, tomando como comparativo los últimos cinco ejercicios.

	AÑO 2000	AÑO 2005
Inversiones	8.655	37.776
Fondos propios	24.851	62.467
Recursos permanentes	39.026	138.473
Volumen de negocio	237.726	354.063
Equipo humano	1.310	2.054
Aportación renta nacional	33.092	61.090
Número de socios	407	1.138
EBITDA	8.241	14.097
Flujo de caja	7.608	13.024
Beneficio neto	2.451	3.087
Valor teórico consolidado de la acción	20,71	23,14

Cifras expresadas en miles de euros

Destacamos en este análisis la repercusión en las principales variables de la fuerte política de inversiones realizada por Grup Serhs en los últimos años, a nivel de recursos permanentes, que han supuesto, durante el período analizado, un crecimiento de un 254,82% que, si lo concretamos a nivel de recursos propios, es de unos 37,6 millones de euros.

También cabe mencionar los importantes incrementos que se han producido en las siguientes variables que nos sirven para mostrar el crecimiento del grupo, como son el EBITDA y el flujo de caja.



Con motivo de la celebración del trigésimo aniversario de SERHS, queremos reflejar el verdadero crecimiento que se ha experimentado desde sus inicios, a través de la comparación de una serie de parámetros de distintos ámbitos.

	AÑO 1976	AÑO 2005
<b>Capital social</b>	<b>5.108,60 €</b> 850.000 ptas	<b>48.600.000,00 €</b> 8.086.359.600 ptas
<b>Volumen de negocio</b>	<b>135.272,72 €</b> 22.500.000 ptas	<b>354.063.014,65 €</b> 58.911.128.755 ptas
<b>Flujo de caja</b>	<b>3.606,97 €</b> 600.000 ptas	<b>13.024.206,58 €</b> 2.167.045.636 ptas
<b>Beneficio antes impuestos</b>	<b>3.005,05 €</b> 500.000 ptas	<b>4.938.092,26 €</b> 821.629.418 ptas
<b>Equipo humano</b>	<b>3</b>	<b>2.054</b>
<b>Número de socios</b>	<b>17</b>	<b>1.138</b>
<b>Edificios y terrenos utilizados</b>	<b>420,00 m2</b>	<b>428.278,77 m2</b>
<b>Parque móvil</b>	<b>1</b>	<b>609</b>
<b>Equipamiento informático</b>	<b>2</b>	<b>1.404</b>
<b>Equipos de comunicación</b>	<b>1</b>	<b>1.969</b>

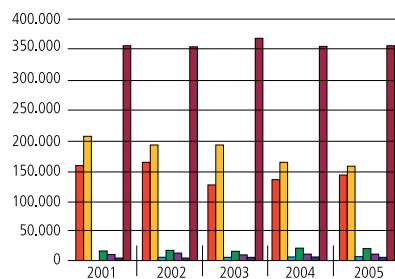
## información consolidada evolución cifra de negocios

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

AÑOS	2001	2002	2003	2004	2005
Área de Distribución y Logística	116.201	118.800	130.585	137.142	143.467
Área de Turismo y Viajes	209.874	196.016	193.916	168.772	160.005
Área de Hoteles	1.209	5.299	5.082	5.788	7.020
Área de Producción y Gestión Alimenticia	15.441	19.248	22.292	25.095	27.904
Área de Proyectos y Equipamientos	8.007	9.372	9.256	9.548	10.628
Otros (Servicios y Patrimonial)	3.149	3.333	4.060	6.167	5.039
<b>TOTAL</b>	<b>353.881</b>	<b>352.068</b>	<b>365.191</b>	<b>352.512</b>	<b>354.063</b>

Datos en miles de euros.

### DISTRIBUCIÓN RECURSOS PERMANENTES 2005



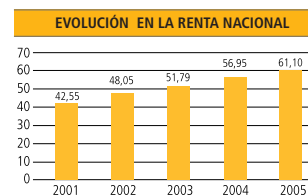
■ ÁREA DE DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA  
■ ÁREA DE TURISMO Y VIAJES  
■ ÁREA DE HOTELES

■ ÁREA DE PRODUCCIÓN Y GESTIÓN ALIMENTICIA  
■ ÁREA DE PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS  
■ ÁREA DE SERVICIOS, PATRIMONIO Y CARTERA

## información consolidada aportación a la renta nacional

La aportación a la renta nacional, entendida como un indicador de prosperidad no sólo de las personas que forman parte del grupo si no de nuestro país en general, ha sido siempre para el grupo un punto prioritario de atención. En el año 2005, este indicador se ha situado en un volumen superior a los 61 millones de euros, lo que supone que a lo largo de los últimos cinco años, hemos aportado a la renta nacional más de 260 millones de euros.

AÑO	Millones de euros
2001	42,55
2002	48,05
2003	51,79
2004	56,95
2005	61,10
<b>TOTAL</b>	<b>260,44</b>



Renta Nacional Año 2005	Miles de euros	% sobre Total
Trabajadores (Salarios)	43.246	70,79%
Administración (Seg. Social + Impuestos)	14.757	24,16%
Accionistas (Dividendos + Reservas)	3.087	5,05%
<b>TOTAL</b>	<b>61.090</b>	<b>100,00%</b>

Es necesario insistir una vez más, en la importancia que tiene el equipo humano que forma Grup Serhs ya que, fruto de su participación activa y su trabajo diario, podemos seguir mejorando nuestros productos y mantenernos en una posición de liderazgo.

AÑO	Plantilla media
2001	1622
2002	1714
2003	1772
2004	1911
2005	2054

Porcentaje de trabajadores que son socios		
2001	209	613
2002	253	701
2003	290	779
2004	314	985
2005	327	1138

Es decir, el 28,73% de los socios son empleados. Si añadimos dentro de empleados-socios a los familiares de trabajadores que son socios, el porcentaje sería de un 43,70%.

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

AÑOS	2001	2002	2003	2004	2005
<b>EBITDA</b>	<b>9.202,75</b>	<b>10.132,52</b>	<b>10.387,51</b>	<b>12.062,57</b>	<b>14.096,85</b>
Resultados extraordinarios	69,00	63,81	-124,94	-529,06	-303,12
<b>Resultado bruto ordinario</b>	<b>9.271,75</b>	<b>10.196,33</b>	<b>10.262,57</b>	<b>11.533,51</b>	<b>13.793,73</b>
Amortización	-4.232,16	-5.365,75	-6.326,28	-7.507,67	-8.086,11
<b>Resultado de explotación</b>	<b>5.039,59</b>	<b>4.830,58</b>	<b>3.936,29</b>	<b>4.025,84</b>	<b>5.707,62</b>
Financieros	-280,15	-490,58	-701,01	-329,94	-769,52
<b>Total beneficio antes de impuestos</b>	<b>4.759,44</b>	<b>4.340,00</b>	<b>3.235,28</b>	<b>3.695,90</b>	<b>4.938,10</b>
Amortizaciones	4.232,16	5.365,75	6.326,28	7.507,67	8.086,11
<b>Flujo de caja</b>	<b>8.991,60</b>	<b>9.705,75</b>	<b>9.561,56</b>	<b>11.203,57</b>	<b>13.024,21</b>

Cifras en miles de euros

Si estudiamos los datos anteriores, los importes alcanzados son bastante satisfactorios, especialmente la evolución que se ha experimentado a nivel del EBITDA y flujo de caja, con un crecimiento respecto al ejercicio anterior superior al 16%, y en lo referente a los beneficios antes de impuestos, este crecimiento ha sido superior al 33%.

Cabe mencionar que los datos reflejan la política de inversiones a medio plazo y, por tanto, presentan una curva de maduración. Por otro lado, cabe resaltar la importante cifra que dedicamos a las amortizaciones, que se ve incrementada de forma significativa cada año.

Al finalizar el ejercicio, el valor teórico de la acción se habrá situado en 23,15 euros por acción, según el siguiente detalle:

Ejercicio	Fondos propios	Número de acciones	Valor teórico (€)
2005	62.466.580,25 €	2.700.000	23,15

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

VOLUMEN DE RETRIBUCIONES TOTALES A LOS ACCIONISTAS (datos en euros)					
Ejercicio	2001	2002	2003	2004	2005
Dividendos	900.000,00	1.277.969,60	1.594.458,40	1.721.023,00	1.902.142,40
Acciones liberadas	375.000,00	600.000,00	900.000,00	1.035.000,00	1.125.000,00
<b>Total</b>	<b>1.275.000,00</b>	<b>1.877.969,60</b>	<b>2.494.458,40</b>	<b>2.756.023,00</b>	<b>3.027.142,40</b>

EVOLUCIÓN RETRIBUCIONES A LOS ACCIONISTAS POR ACCIÓN (datos en euros)					
Ejercicio	2001	2002	2003	2004	2005
Dividendo por acción	0,75	0,80	0,80	0,80	0,80
Por acciones liberadas	0,55	0,60	0,63	0,70	0,75
<b>Total retribución por acción</b>	<b>1,30</b>	<b>1,40</b>	<b>1,43</b>	<b>1,50</b>	<b>1,55</b>

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

VALORACIÓN DE UNA ACCIÓN	
Ejercicio	Valores en euros
2001	22,00
2002	24,00
2003	25,00
2004	28,00
2005	30,00

Con ello, el rendimiento de una acción de Grup Serhs, S. A., en base a los siguientes parámetros para su cálculo, ha sido:

Desembolso de una acción adquirida en la ampliación de capital 31/12/2004 a 28,00€	
31/12/2004	14,80
31/07/2005	13,20
Rendimientos obtenidos	
Cobro dividendo (septiembre/2005)	0,800
Acción liberada (octubre/2005)	0,750
Incremento valor acción (diciembre/2005)	2,000

Valor en euros

**RENDIMIENTO DE UNA ACCIÓN ADQUIRIDA EN LA AMPLIACIÓN DE CAPITAL DEL 31/12/2004**  
**17,46%**





Cena del equipo humano

## recursos humanos y política social

### RECURSOS HUMANOS

Durante la conmemoración del 30º aniversario de Grup SERHS, la corporación ha tenido un especial interés por remarcar aquello que ha caracterizado su identidad y, con ella, su vertiente humana e implicación social forjada desde su fundación. Por ello, se ha trabajado para buscar una mayor participación activa y de fomento del trabajo en equipo, entendiéndolos como valores esenciales que forman parte de nuestra entidad y que tienen su origen en el nacimiento de SERHS como cooperativa de servicios. Esta fórmula societaria, tras este largo camino recorrido, mantiene hoy su mismo espíritu entorno a un colectivo que ya supera los 1.100 socios, 2.000 trabajadores de plantilla media durante el ejercicio 2005 y que, a su vez, intentamos transmitir ante nuestros clientes, proveedores o personas con las que nos relacionamos.

Nuestro equipo humano se ha incrementado considerablemente en los últimos años. Así pues, desde el año 2001, cuando la plantilla media era de 1.622 personas, hasta este último ejercicio 2005, en el que ha sido exactamente de 2.054 personas, el incremento ha sido de un 27%. Durante los meses de julio y agosto, el equipo humano se sitúa alrededor de las 3.000 personas. La aportación a la renta nacional (dato que incluye sueldos, seguridad social, impuestos así como dividendos y reservas), durante este 2005, ha sido de 61,10 ME. A lo largo del quinquenio 2001-2005, esta cifra ha alcanzado la magnitud de 260,44 ME.

Del siguiente cuadro de datos cabe remarcar que el 72% del total de trabajadores son fijos, ante el 28% de temporales, a pesar de la estacionalidad cada vez menor en nuestro caso de los tipos de negocios entorno al sector turístico.

Las dos áreas que cuentan con un mayor número de personas adscritas son las de SERHS Distribución y la de SERHS Alimentación, dado, por un lado, el importante número de centros en los que se presta servicio y, por otro lado, el número de almacenes y personal destinado, sobretodo, a la atención comercial y reparto de productos.

La antigüedad media en las empresas de Grup SERHS varía según las áreas. El límite va desde los 3 años en SERHS Alimentación, hasta los 8 años en el área de Servicios, lo que hace que ésta se sitúe en más de 5 años. La media de edad también oscila desde 34 años, los más jóvenes en el área de Proyectos y Equipamientos, hasta 39 años en la de SERHS Alimentación.

El personal femenino tiene una gran primacía en el área de Turismo en la que alcanza el 70% del total, muy por encima de la media del 46%. Por otro lado, el área de Distribución es la que está formada por un menor porcentaje de mujeres.

Cabe remarcar, respecto a los datos de Brasil (1), que el equipo humano que forma parte del SERHS Natal Grand Hotel en el mes de junio de 2006 es de casi 400 personas. El dato de 79 personas de media al que hace referencia el cuadro, es en relación al año 2005, durante los primeros momentos de desarrollo de la actividad, previos al pleno funcionamiento del establecimiento. También cabe decir que, en lo referente a Marruecos, el dato de 95 personas de promedio que muestra este cuadro, hace referencia a la plantilla media considerando esta dato como cifra consolidada ya que el total del equipo humano durante el ejercicio 2005 ha sido de 190 personas.

El peso de Cataluña es muy significativo pero, al mismo tiempo, cabe destacar

el continuo crecimiento de la implantación fuera de este entorno que ahora es del 25% del total pero que con total seguridad alcanzará casi el 40% en el próximo ejercicio 2006.

Llegado este punto, cabe remarcar de nuevo el notable incremento de socios. Entre el ejercicio 2001, cuando había 613 socios, y el presente ejercicio, en el

que hay 1.137 socios, la cifra casi se ha duplicado y, lo que es más importante, una tercera parte son trabajadores de alguna de las empresas del grupo. Concretamente 327 personas, un 28,73% del total y, en el caso que sumásemos a los familiares de trabajadores, el porcentaje sería de un 44%.

SERHS ALIMENTACIÓN	471,82	167,38	639,20
DISTRIBUCIÓN	639,68	139,38	779,06
EQUIPAMIENTOS	59,85	13,00	72,85
HOTELES	167,55	81,70	249,25
SERVICIOS	59,27	12,86	72,13
VIAJES	176,06	65,28	241,34
<b>Total general</b>	<b>1574,50</b>	<b>479,50</b>	<b>2054,00</b>

ANTIGÜEDAD	5,25 anys
EDAT MITJANA	37,36 anys
% DONES	46%
% HOMES	54%

ANDALUCIA	24,72
BALEARES	14,72
BRASIL (1)	79,58
CANÁRIAS	4,00
CASTILLA Y LEÓN	0,82
CATALUÑA	1624,80
GALICIA	0,68
MADRID	5,04
MARRUECOS	95,00
MURCIA	32,74
PAIS VASCO	5,14
ZARAGOZA	38,13
VALENCIA	128,30



Equipo comercial de SERHS Distribución



Trabajadores de SERHS Natal Grand Hotel



Acto de entrega del Programa Anual de Becas y Subvenciones 2004-2005

## POLÍTICA SOCIAL

Grup SERHS, durante el año 2005, reforzó su política social con 112.000 euros, renovando así un acuerdo a 3 años con la Fundación Vicente Ferrer de 90.000 euros, y destinando 22.000 euros al Programa de becas y subvenciones familiares 2005 para trabajadores.

### Programa anual de becas y subvenciones familiares

SERHS inició en el año 2005 un nuevo programa de ayudas para trabajadores con hijos/as menores de 3 años matriculados en guarderías que tuvo muy buena acogida. Esta nueva línea de ayudas, junto con el ya conocido Programa de becas SERHS para hijos/as universitarios/as, se enmarca dentro de las medidas iniciadas para colaborar, en la medida de lo posible, en los gastos que ocasionan estas situaciones familiares a los trabajadores de Grup SERHS.

Este nuevo Programa de becas y subvenciones familiares, consta de un total de 22.000 euros, de los cuales 10.000 euros están destinados a la concesión de 10 becas universitarias, 12.000 euros a la concesión de ayudas a trabajadores con hijos menores de 3 años matriculados en guarderías. Estas subvenciones serán concedidas según el nivel de cumplimiento de los requisitos económicos y académicos establecidos en las bases de cada programa.

En la edición 2004-2005, un total de 38 familias han recibido estas colaboraciones. Según el nivel de cumplimiento de requisitos económicos y académicos, establecidos en las bases de cada programa, 10 familias han recibido las becas y 28 la ayuda para las guarderías.

### Fundación "Vicente Ferrer"

Grup SERHS también adquiere compromisos solidarios con organismos de solvencia reconocida como la Fundación "Vicente Ferrer" con la que tenemos una particular relación y compromiso desde hace bastantes años. Así pues, el Presidente de Grup SERHS, Sr. Ramón Bagó Agulló, y el Director general de la Fundación Vicente Ferrer, Sr. Jordi Folgado Ferrer, firmaron un nuevo acuerdo de colaboración trienal (2005-2007). Esta nueva acción cuenta con una dotación de 90.000 euros que irá destinada al patrocinio de la candidatura de Vicente Ferrer al Premio Nobel de la Paz y al mantenimiento, durante dos años, del centro de Kanekal (India), una instalación para niños discapacitados promovida por nuestra corporación en el año 2004. Así pues, Grup SERHS renueva su voluntad de compromiso solidario con este organismo, una Organización No Gubernamental de Desarrollo (ONGD) comprometida con el proceso de transformación de una de las zonas más pobres y necesitadas de la India, Anantapur, conocida como "la ciudad del infinito", y una de las comunidades más pobres y excluidas del planeta, los dalíts o intocables. Por este motivo, la Fundación está comprometida para transformar la actual condición de pobreza y sufrimiento de la gente de Anantapur para crear comunidades autosostenibles y dotadas de confianza en ellas mismas, que vivan en paz y armonía las unas con las otras.

### • SERHS colaboró con la Cibermaratón

La Fundación Vicente Ferrer inició una gran campaña de comunicación con el objetivo de conseguir 10.000 apadrinamientos de niños de la India. Bajo el eslogan "La humanidad empieza por uno, empieza por ti", la iniciativa se extendió desde el 18 de noviembre hasta el 18 de diciembre de 2005,

resultando exitosa. Actualmente, la Fundación Vicente Ferrer cuenta con 114.000 padrinos que creen que "la auténtica ayuda consiste en proporcionar herramientas a quien las necesita".

### Serhs Activa

A principios del año 2006, siguiendo las directrices establecidas durante el ejercicio 2005 para potenciar y fortalecer los vínculos existentes entre trabajadores, accionistas y nuestro grupo, surgió en la revista corporativa de SERHS un apartado destinado a este fin.

Así pues, Serhs Activa es una nueva herramienta de comunicación que permite informar, periódicamente, a los trabajadores y socios de las últimas novedades en cuanto a ventajas y descuentos que tienen como miembros de SERHS. Esta iniciativa goza de una amplia difusión tanto en lo referente a los 5.000 ejemplares de tiraje de esta publicación, como por la acción de comunicación interna tanto la que se realiza vía multi-mail como a través de los portales del trabajador instalados en cada una de las empresas del grupo.

Entre las novedades más significativas encontramos las siguientes:

### • Nuevo Concurso de ideas

Con la intención de que se sigan realizando propuestas de mejora operativas en el puesto de trabajo de cada uno, en su empresa o también a nivel de corporación, Grup SERHS, presentó una nueva edición del Concurso de ideas: "¿Y tú cómo la harías?", abierto a todos los trabajadores. En esta ocasión especial y con el fin de estimular y promover la participación, el

concurso cuenta con tres premios para las mejores aportaciones. Las ideas se pueden hacer llegar a través de la dirección de correo electrónico específica que consta en la Web del grupo, [www.serhs.es](http://www.serhs.es), o bien utilizando los impresos de ideas que se encuentran en los portales de información de cada empresa.

### • Nuevas tarjetas SERHS para trabajadores y accionistas

Los trabajadores (fijos, fijos discontinuos y con más de 6 meses de antigüedad) así como los accionistas del grupo dispondrán de una tarjeta identificativa que les permitirá acreditarse como miembros de la empresa ante cualquier ocasión que lo requiera y, de este modo, podrán beneficiarse de las ventajas disponibles en todo momento. El resto de trabajadores también gozarán de las mismas ventajas (excepto indicación contraria) pero en el momento de la acreditación deberán mostrar su nómina o algún otro documento identificativo.

### • Bienvenido bebé

El nacimiento de un bebé es, sin duda, uno de los momentos más importantes de nuestra vida. Grup SERHS quiere dar la bienvenida al neonato, haciendo llegar a todos los padres un pequeño detalle especialmente indicado para celebrar este feliz acontecimiento.

### • Concurso fotográfico

Los aficionados a la fotografía podrán mostrar sus habilidades en este 1º Concurso fotográfico SERHS. El tema del concurso es abierto pero siempre tendrá que reflejarse en la imagen algún elemento de identidad de Grup



Vicente Ferrer





SERHS en el sentido más amplio (logotipo, cartel 30 años, instalaciones, actos institucionales, experiencias en los Vilar Rural, viajes, etc.). Los participantes podrán presentar un máximo de tres fotografías. La fotografía tendrá que ser en color y en técnica libre. Deberá tener la medida 18 x 24 cm. y se podrá presentar tanto en formato vertical como apaisado. Habrá un único premio a la mejor fotografía escogida por una comisión constituida de forma expresa.

#### Descuentos especiales

Tanto los trabajadores como los accionistas (como clientes particulares) cuentan con importantes descuentos en toda la gran variedad de productos que ofrecen las empresas del grupo. Estos se estructuran en ventajas generales que alcanzan a todas las áreas operativas y van desde hoteles hasta viajes o productos alimenticios y servicios. Pueden ser ofertas puntuales, como el seguro sanitario de DKV exclusivo para trabajadores o bien lotes de productos para degustar de alta calidad.

#### Compra de acciones

Los trabajadores de Grup SERHS pueden gozar de ventajas en la financiación de la compra de acciones de nuestra empresa. Pago fraccionado, sin tipo de interés ni comisiones y percepción total de dividendos.

#### Becas Grup SERHS-EUHT St. Pol de Mar

Grup SERHS en colaboración con la Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo de Sant Pol de Mar, renovó el programa de becas nuevamente para

el curso 2005-2006. Este programa se puso en marcha durante el ejercicio 2004, como una acción dentro de las actuaciones previstas en el programa del trigésimo aniversario. Su objetivo es potenciar los estudios de turismo y dirección hotelera, siendo la cuantía del valor total de las becas del orden de 161.500 euros. Esto ha permitido adjudicar 5 becas para estudiar la Diplomatura de Turismo, que cubren el 100% de su coste académico, 10.440 euros durante los 3 años de duración de la carrera y, también, 5 becas para cursar la Diplomatura de Dirección Hotelera que, con una duración de 4 años, tiene el 50% del coste cubierto por la beca, que es de 21.860 euros en total. En conjunto, 52.200 euros para Turismo y 109.300 euros para Dirección Hotelera. Para la concesión de estas becas dirigidas a hijos de trabajadores de Grup SERHS, está constituido un tribunal mixto compuesto por Grup SERHS y la EUHT St. Pol que vela por la correcta aplicación de las bases de adjudicación de acuerdo con criterios económicos y académicos.

#### Encuentros corporativos y comidas de fraternidad

Con la finalidad de fortalecer los vínculos de cooperación e información entre el equipo directivo de SERHS y las personas que forman el equipo humano de cada empresa, se puso en marcha un programa de visitas institucionales en el que se planteaba una reunión entre todos los trabajadores de las empresas y el equipo de dirección de Grup SERHS, con su Presidente al frente. Una comida de fraternidad pone fin al encuentro que tiene lugar in situ entre todos los asistentes. Esta experiencia ha puesto de manifiesto un gran sentimiento de pertenencia y han aflorado una serie de propuestas que han sido enriquecedoras y provechosas para ambas partes.

#### Reuniones equipo directivo: "Enfoque al Cliente"

En ejercicios anteriores, como en el correspondiente al 2005, y bajo el lema "Juntos para crecer", se celebraron varias jornadas de trabajo que tenían como objetivo reunir a todo el equipo directivo de nuestra corporación y, juntos, reflexionar sobre la marcha de Grup SERHS, su situación actual, la implementación de estrategias y el diseño de retos de futuro.

En esta línea, tuvo lugar el mes de diciembre en el Vilar Rural de Cardona bajo la tutoría de la consultora BON&MER, especializada en el desarrollo y la organización de encuentros empresariales, una sesión diseñada para fomentar la participación y el trabajo en equipo, siendo el mensaje central el concepto "Enfoque al Cliente". Esta nueva iniciativa fue muy importante para dar continuidad a los planteamientos iniciados en su día y también permitió poner en común todo lo que nos une entorno a nuestro grupo.

#### FORMACIÓN

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

El plan de formación 2005 ha contado con un alto grado de participación de trabajadores, 1.872 personas, entorno a una gran variedad de cursos en materias como el uso de las nuevas tecnologías, la prevención de riesgos laborales, la gestión de normativas ISO 9001 y técnicas de atención y venta, entre otros, han facilitado la actualización de sus conocimientos. En total se han efectuado 25.852 horas lectivas.

#### Escuela de formación continua SERHS

Puesto en marcha por el departamento de Recursos Humanos de Grup SERHS y la EUCT Sant Pol, se inició la primera etapa de la escuela de formación continua SERHS. Desde siempre, Grup SERHS ha trabajado en este campo para satisfacer las necesidades formativas de los equipos humanos de nuestras empresas. Por ello, además del plan de formación anual, se ha materializado esta nueva iniciativa, la Escuela de formación Serhs. Esta iniciativa nació con la intención de ampliar el capó de actuación y, de este modo, posibilitar al resto de empresas relacionadas con el grupo la participación en las acciones de formación. Así pues, también hemos puesto al alcance de las empresas de la comarca del Maresme una gran diversidad de cursos de temática variada pensados para satisfacer sus necesidades de formación.

El departamento de Recursos Humanos de Grup SERHS en colaboración con la Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo de Sant Pol de Mar (EUHT St. Pol), presenta por segundo año consecutivo el programa Escuela de formación continua SERHS, para el período 2006, dirigido a unas 200 entidades y empresas del Maresme.

La finalidad de estas acciones formativas es satisfacer las necesidades de formación de las empresas del sector, partiendo de la oferta de un abanico diversificado de cursos de formación. La propuesta incluye 17 cursos de los campos de hostelería (cocina, restaurante-bar, pisos) y otros más genéricos (prevención de riesgos, idiomas, informática). La mayor parte de las acciones formativas serán impartidas en las aulas de la Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo EUHT St. Pol, aunque la empresa interesada puede solicitar la impartición del curso in-







company, teniendo siempre en cuenta el requisito de un número mínimo de 10 asistentes. Así pues, "en un entorno laboral y económico como el de nuestra comarca, en la que predomina como principal fuente de riqueza el sector servicios, tenemos que buscar, perfeccionar y conseguir una total profesionalidad de los mismos. Actualmente, con una diversificación de destinos turísticos mayor que nunca, tiene que prestarse atención a las necesidades y deseos de los clientes así como a la capacidad de nuestra organización para atenderlos".

Las acciones formativas que presenta la Escuela de formación continua SERHS pretenden aportar a las empresas la ayuda para alcanzar este objetivo primordial, la mejora de los servicios, a través de la vía de una mejor calidad y la calidad de una mejor formación.

**TOTAL ACCIONES FORMATIVAS 62**

**TOTAL GRUPOS FORMATIVOS 148**

**TOTAL PARTICIPANTES 1872**

**TOTAL HORAS LECTIVAS POR GRUPOS 1485**

**TOTAL HORAS LECTIVAS DE LOS ALUMNOS 25.852**

Incluye toda la formación realizada por Grup Serhs (formación empresas del grupo y formación Escuela continua Serhs).

#### CURSOS

- Prevención de riesgos y manipulación de alimentos
- Reparación de maquinaria de hostelería a gas
- Dirección de food & beverage
- Técnico especialista en redes informáticas e Internet
- Gestión del cambio
- Frío industrial

- Buffet práctico en hoteles vacacionales
- Prevención y control de la legionela y de la legionelosis
- Higiene alimenticia y manipulación de alimentos
- Formación en riesgos inherentes al puesto de trabajo y situaciones de emergencia
- Primeros auxilios y actuación en situación de emergencia
- Idiomas: catalán, español, inglés, francés
- Logística y gestión de stocks
- Dinamización del equipo directivo comercial
- Atención al cliente para guías
- Gestión de proyectos
- Gestión de la animación
- Informática aplicada a las agencias de viajes
- Organización del departamento de cocina
- Control de costes y de gestión en hostelería
- Técnicas de ventas y trabajo en equipo

Entre otros.

Con el fin de aumentar la difusión de estas acciones formativas, Grup SERHS también apostó por la utilización de los nuevos sistemas de información, aplicados a distintos cursos que se han desarrollado vía Internet desde la Web corporativa [www.serhs.com](http://www.serhs.com) en el apartado de acceso de e-learning, permitiendo así un aprendizaje no presencial y personalizado.

#### SEGURIDAD LABORAL

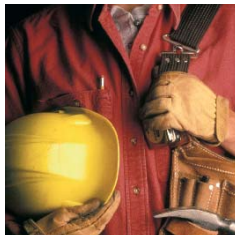
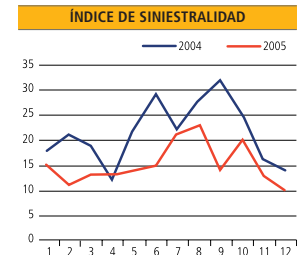
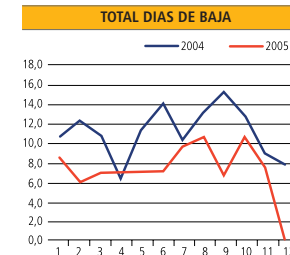
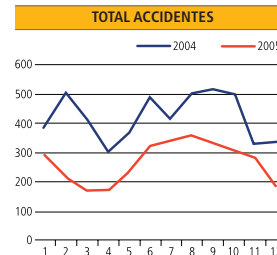
El departamento de prevención de riesgos laborales ha incrementado su actividad incorporando nuevos recursos y desarrollando protocolos de ges-

ción con el fin de promover adecuadamente la formación y ejecución de los planes establecidos en nuestras empresas.

En el siguiente cuadro se ponen de manifiesto los resultados directos de la acción llevada a cabo con motivo de la aplicación de los planes de preven-

ción estipulados. La reducción del número de accidentes ha sido del 29%, 76 en total, y la de los días de baja durante el ejercicio 2005, de 1.857 horas menos, lo que ha permitido reducir el índice de siniestralidad en buen grado.

AÑOS	2004	2005
Total accidentes	258	182
Total días de baja año	5.060	3.203
Índice siniestralidad por mil	131,7	92,5
Diferencia entre años 04-05 (puntos índice)		-39,2





## informe medioambiental

### CONCIENCIA MEDIOAMBIENTAL

Grup SERHS tiene el firme compromiso de desarrollar su actividad, en todos sus campos de actuación, de forma sostenible, realizando una gestión racional de los recursos naturales implicados. Esta es una de las líneas estratégicas más significativas y que tiene una mayor relevancia para nuestra corporación, sobre todo en estos últimos años. El modelo de negocio de todas las empresas que forman Grup SERHS han visto incorporado este criterio de acción como una pieza esencial no sólo como principio o compromiso a seguir por sensibilización medioambiental, si no como parte integrante del proceso de gestión que forma parte de nuestra propia cultura empresarial.

En este sentido, cada una de nuestras seis áreas operativas, en función de su actividad específica, ha iniciado actuaciones y promovido mecanismos de actuación que han permitido avanzar, cada una según sus posibilidades, bajo criterios de sostenibilidad en el campo de la preservación medioambiental. El área de SERHS Alimentación, y concretamente la empresa Cuina SERHS, obtuvo la tramitación de la certificación ISO 14.001, normas internacionalmente aceptadas que tratan aspectos de gestión medioambiental, y en su terreno se ha convertido en un referente para el resto de empresas de nuestra corporación y, al mismo tiempo, ha significado un nuevo paso en su área operativa ya que esta empresa obtuvo, hace unos años, la certificación ISO 9001:2000, que

acredita el alto nivel de calidad en el campo del servicio de catering, como cocina central para colectivos y banquetes.

Esto permitirá crear un sistema de gestión integrado que contempla coordinación de la actividad productiva en todos los aspectos medioambientales que lleva relacionados. Así pues, se ha creado una estructura organizativa para desarrollar este sistema con la designación de un responsable medioambiental. A su vez, se han identificados los impactos y los aspectos medioambientales significativos de cada proceso organizativo con el fin de proceder a su control operativo, registros y desarrollar las acciones correctivas y preventivas pertinentes. En este terreno también se ha articulado un programa de formación específica.

Este ejemplo de actuación es transportable a otras unidades operativas como SERHS Distribución donde, desde hace tiempo, se están implantando distintas medidas que incorporan estos criterios medioambientales, como es característico en este sentido, la práctica comercial de distribuir bebidas en envases retornables y reutilizables (cajas o barriles), que contribuyen de forma muy importante en la reducción de los volúmenes de residuos, así como también controlar y disponer de gestores de residuos autorizados, como es el caso de los aceites de los vehículos o bien la introducción, durante este ejercicio 2005, del biodiésel como carburante para la red de vehículos de las empresas que forman el área.

Esta conciencia ha sido la norma a la hora de diseñar técnicamente la construcción de nuestras instalaciones y, en especial de dos proyectos emblemáticos en el campo del alojamiento hotelero como son el Vilar Rural de Cardona (El Bages) y el de Sant Hilari (La Selva), sin olvidar las medidas aplicadas en el SERHS NATAL GRAND HOTEL, en Brasil, conocido como el "Relatório de avaliação ambiental". Todos los casos se han diseñado a partir de criterios ambientales como son la integración en el entorno físico con el fin de minimizar el impacto visual y revalorizar el espacio aprovechando los recursos naturales existentes y en base a la optimización y a la reducción de consumos energéticos. Cabe decir que en todas las empresas de Grup Serhs es vigente la aplicación de la recogida selectiva de materiales y consumibles así como el control de los consumos energéticos.

### LA NORMATIVA ISO 14001

ISO (International Organization for Standardization, la organización internacional de normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización. El trabajo de preparación de las normas internacionales normalmente se realiza a través de los comités técnicos. El texto de la Norma Internacional ISO 14001:2004 ha sido aprobado por CEN (Comité Europeo de Normalización) como norma europea en ISO 14001:2004 sin ninguna modificación.

Esta norma internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental que permite a una organización desarrollar y cumplir una política y unos objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales y la información sobre los aspectos ambientales significativos. Su intención es que sea aplicable a todos los tipos de organizaciones y que se ajuste a varias condiciones geográficas, culturales y sociales. La base de este enfoque se muestra en la figura 1.





## SERHS ALIMENTACIÓN

**CUINA SERHS, empresa certificada en la normativa ISO 14001:2004**

### Alcance del sistema

El sistema de gestión ambiental engloba el SERVICIO DE CATERING PARA COLECTIVOS Y BANQUETES. A partir del próximo día de agosto de 2006, se prevé ampliar el ámbito de certificación de la ISO MEDIOAMBIENTAL 14001:2004 a las instalaciones del CASTELL JALPÍ.

Las certificaciones ISO obtenidas por Cuina Serhs son:



### Política de calidad medioambiental y de seguridad alimenticia

Ésta dice lo siguiente:

*"CUINA SERHS, S. L. tiene como objetivo principal una mejora continua en la calidad y seguridad máxima alimenticia de nuestros productos, servicios y procesos, haciéndolo extensible a todo el equipo humano que constituye la empresa.*

*La clave de nuestro éxito residen en la calidad y en el servicio personalizado que ofrecemos a nuestros clientes así como en nuestra inquietud innovadora que nos hace estar al día de las últimas técnicas en el campo de la restauración, tanto en colectivos como en banquetes y grandes eventos, ofreciendo así una amplia gama de posibilidades de servicio. Nuestro objetivo consiste en ofrecer un servicio especializado, amplio y flexible a nuestros clientes,*

*integrándonos en su equipo humano, valorando sus necesidades, solucionando los problemas de forma rápida y eficaz, con la finalidad de colaborar con ellos en el proceso de mejora continua de la calidad.*

*CUINA SERHS, S. L. es consciente de que los impactos medioambientales derivados de la actividad de las empresas están considerados parte de los resultados finales. Por ello, la dirección define y desarrolla una política medioambiental adecuada a los impactos medioambientales derivados de nuestra actividad.*

*La empresa se compromete al cumplimiento de sus obligaciones legales en materia medioambiental y revisamos periódicamente los impactos medioambientales y los riesgos derivados de nuestra actividad con el fin de reducirlos. Mantenemos un diálogo sobre temas medioambientales con todas las partes interesadas. Se toman acciones para la comunicación abierta en materia medioambiental, sobre nuestros objetivos y actividades y los impactos en el medioambiente.*

*CUINA SERHS, S. L. ha diseñado e implantado un sistema de Análisis y Peligro de Puntos Críticos de Control específico para la cocina central y así garantiza que el producto elaborado goza de una buena seguridad alimenticia. Por ello, se compromete a identificar, evaluar y controlar los peligros relacionados con su actividad, como un objetivo valioso en la organización de la empresa, en el sistema de producción, como requisito para nuestros clientes y, en definitiva, para la propia empresa".*

### Planificación

En relación a este punto, Cuina SERHS identifica los aspectos e impactos ambientales asociados a sus actividades, a sus productos y servicios, y pro-

cede a determinar cuáles de estos son significativos, para tenerlos en cuenta en su sistema de gestión ambiental.

Se han establecido procedimientos para identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables y a otros requisitos a los que se puedan adherir o asociar aspectos ambientales.

Se ha establecido una planificación anual de objetivos y logros ambientales en sus programas.

### Implementación y funcionamiento

Cuina SERHS dispone de recursos humanos, materiales y tecnológicos para el adecuado funcionamiento de su sistema de gestión ambiental.

Se han establecido las autoridades, funciones y responsabilidades del personal necesarias así como los criterios operacionales apropiados para realizar una adecuada gestión y control de los aspectos e impactos ambientales significativos, además de una formación apropiada, competencia y toma de conciencia de los recursos humanos.

Para un correcto funcionamiento del sistema de gestión, se ha determinado una comunicación apropiada tanto a nivel interno como a nivel externo.

Se han establecido documentos para garantizar un control adecuado de las operaciones y también se han establecido procedimientos para responder ante situaciones de emergencia.

### Verificación

Para asegurar que se cumple con lo que se ha planificado en materia medioambiental (política, objetivos y logros, control operacional) y el cumplimiento de los requisitos legales y otros que puedan ser aplicables, se han estable-

cido procedimientos para el seguimiento y medida así como procedimientos para la evaluación del cumplimiento legal.

Así mismo, se instrumenta la auditoría interna como una herramienta de verificación periódica del sistema. Todas las verificaciones constan de sus correspondientes registros. Cuando se detectan "no conformidades" en la verificación (reales o potenciales), éstas se registran y se determinan las acciones correctivas y/o preventivas que sean procedentes y de las que se hace un seguimiento apropiado en relación a su eficacia.

### Revisión por la Dirección

La Dirección revisa periódicamente el sistema de gestión para asegurarse de que es conforme a lo que se ha planificado así como a los requisitos establecidos y, a su vez, que se encuentra en un proceso de mejora continua.

Como consecuencia de este análisis se establecen las medidas necesarias

### Lista de procedimientos

- Procedimiento para la elaboración del plan anual de medioambiente
- Control de la documentación
- Control de registro
- Comunicación interna y externa
- Formación, sensibilización y competencia personal
- Auditorías internas
- No conformidades medioambientales
- Requisitos legales
- Identificación y valoración de los aspectos e impactos medioambientales
- Seguimiento y medida







- Control operacional
- Procedimiento de emergencia

#### Tabla de aspectos ambientales gestionados

- Residuos: cartón, vidrio, madera, materia orgánica, aceites comestibles, envases alimentarios en lata, envases alimentarios en tetrabrik, envases de limpieza, pilas, tóners, papel oficina, papel secar, chatarra, medicamentos caducados, residuos de autoclave, ensayos laboratorio, fluorescentes, latas y grasas, residuos orgánicos de decantación, fosa séptica, obras incendios.
- Consumos: agua red, gas, electricidad, gasoil vehículos.
- Vertidos: aguas residuales
- Derrames: aceites de mant., aceites freidora, productos químicos, gasoil.
- Escapes: gas refrigerante, gas natural.
- Emisiones: emisiones caldera, emisiones de gas (fuegos y horno) y emisiones CO2 vehículos.

En lo referente al control de residuos, cada una de las empresas que componen el área de SERHS Alimentación autogestiona sus propios residuos con mucho cuidado y según dispone la ley que lo regula. Se aplica la segregación de residuos (materia orgánica, cartón, envases, etc.) o bien a través de proveedores homologados por la Generalitat de Cataluña y/o otras entidades especializadas.

El área de Producción y Gestión alimenticia dispone de un departamento de calidad preparado y profesional que es el que marca las pautas a seguir, en una continuada innovación y búsqueda de conocimientos de las nuevas leyes y normativas en materia medioambiental que se van ampliando, renovando y/o modificando continuamente.

Por ello, todas las empresas que forman el área trabajan para adaptar las in-

dustrias a las nuevas normativas medioambientales y sanitarias. Es primordial para el área, no sólo como concepto, si no también como procedimiento de trabajo, dado que se ofrece un alto nivel de profesionalidad y rigor como ventaja competitiva.

Los principales esfuerzos se centran en minimizar los impactos negativos (contaminación agua y residuos) por lo que, a parte de segregar los residuos, se ha instalado una depuradora que cubre el campo de actividad de Cuina SERHS y del Castell Jalpi de Arenys de Munt.

Uno de los objetivos alcanzados, en referencia al cuidado del entorno, ha sido la aportación de la conservación del espacio que rodea la zona del Castell Jalpi, teniendo gran tutela de la jardinería y drenaje del impresionante lago que se encuentra en la misma instalación.

#### Control de costes energéticos y contaminantes

Por otro lado, un tema muy importante de impacto negativo a mejorar, y en el que el área está haciendo un gran esfuerzo económico y de gestión, es la sustitución de recursos naturales (gas natural) como productos de consumo energético, en detrimento de otros productos más contaminantes (gasoil). Anualmente, se efectúan estudios de consumos energéticos y se hace una valoración para mejorar el planning de producción para así rebajar costes. La intención es avanzarse a la nueva legislación prevista para el año 2010, con la que se tiene que sustituir el gas no autorizado de refrigeración de las habitaciones, por un que esté permitido.

#### Salubridad laboral

Esta área pone una gran atención en la formación del equipo humano en

temas de salubridad e higiene alimenticia. Y en el caso Cuina SERHS y Eudec (concretamente el Sistema Eudec) se realiza de forma continuada centro a centro. Por todo esto, se prevé disponer de la certificación correspondiente como empresa formadora en este ámbito.

#### Tabla de gestión, seguimiento y medida de consumos

Tipos de Consumos	2004	2005	Diferencia 04-05
Electricidad (Kw/h)	305.930	244.250	- 61.680
Gas Natural (m3)	28.318	20.483	- 7.835
Agua (m3)	2.452	1.935	- 517
Gas-oil Vehículos (litras)	60.154	59.149	- 1.005

Según se puede observar en la tabla, el sistema de gestión ha conllevado una reducción muy significativa en todos los consumos. Valorada económicamente, ha supuesto la reducción de más de 10.000 euros en lo referente a los suministros básicos y, dado el incremento de precios que ha realizado el petróleo en estos últimos ejercicios, podemos decir que este control ha sido fundamental a pesar del aumento del volumen de clientes y, por tanto, de desplazamientos. A título ilustrativo podemos decir que el volumen gestionado por Cuina Serhs de cartón en este ejercicio 2005 ha sido de 218 m3, los aceites comestibles 1.300 litros, se han utilizado 56 tóners y la media de residuos ha sido de 347 m3.

#### SERHS DISTRIBUCIÓN

Como primera reflexión inicial, en este punto cabe remarcar que las empresas de distribución al sector de la hostelería y colectivos realizan una función para

el conjunto de la sociedad muy positiva en cuanto a la conservación del medio ambiente. El reparto de bebidas en envases retornables y reutilizables (cajas o barriles) ayudan a reducir un volumen muy importante de envases que, de otra forma, tendrían que ser recogidos por los servicios de limpieza de los municipios para ser enviados a los centros de recogida o, en el mejor de los casos, ser reciclados a través de la recogida selectiva.

Durante estos últimos años, esta área operativa ha establecido como normativa interna que todos los nuevos vehículos comerciales adquiridos cumplan con la reglamentación comunitaria de aplicación de reducción de la emisión de gases y partículas contaminantes que exige el artículo 41.1 del RD 283/2001.

También se ha llevado a cabo un proceso de renovación de todas las carretillas elevadoras de los almacenes, sustituyendo las de gasoil por otras de nuevas, que son eléctricas. Una energía más limpia que evita la emisión de gases.

Las empresas con taller mecánico propio tienen un acuerdo con una gestora de residuos autorizada, por lo que nos recogen los aceites de los vehículos, ricos en sulfuros, cloro y metales y que, por tanto, suponen un aspecto medioambiental significativo para controlar. Se evita, por tanto, verter los aceites usados en el alcantarillado, corrientes de agua o en el suelo. Cabe tener en cuenta que un solo litro de aceite usado puede contaminar 1.000.000 de litros de agua, o que cinco litros de aceite usado contaminan el aire que una persona respira durante tres años, según estudios realizados al respecto.

Este año 2005, las empresas de SERHS Distribución han empezado a utilizar el biodiésel como carburante para su red de vehículos. Se trata de un biocarburente líquido para vehículos con motor diésel, que se puede utilizar solo o mezclado en distintos porcentajes de gasoil. Se obtiene del tratamiento del fruto de plantas oleaginosas, por tanto, de aceites vegetales así como también de grasas





animales y de aceites vegetales recuperados tras su uso. Como carburante tiene las mismas capacidades caloríficas y potenciales que el derivado del petróleo, pero con la diferencia substancial de reducir drásticamente la emisión de contaminación atmosférica, además de proceder de la biomasa natural y, por tanto, ser renovable. El biodiésel obtenido de grasas y aceites recuperados, tiene exactamente las mismas características que los aceites de primer uso, con la ventaja añadida de recuperar unos productos que de otra forma irían al alcantarillado y, por tanto, al medioambiente, siendo elementos altamente contaminantes. Las empresas de SERHS Distribución han realizado una importante inversión en máquinas de prensar cartón y plástico, con el objetivo de compactar todos estos residuos y enviarlos directamente a empresas de reciclaje de este tipo de materiales. Se ha conseguido también mejorar la limpieza y el orden de los almacenes.

En relación a este punto, cabe destacar que la empresa Allelac, S. L., distribuidora de fruta y verdura, realiza la gestión de residuos en los siguientes ámbitos:

- Dispone de contenedores específicos para residuos de materia orgánica (a través de FCC Medi Ambient, S.A).
- Realiza el reciclaje de palés y cajas de madera (Centro de recogida de Tordera o de Blanes).
- Efectúa reciclaje de papel, cartón, ... (Nualart) así como de material consumible informáticos (tóners, tintas, cintas, ...) por Color Center.

### SERHS PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS

Desde nuestra área, para cada uno de los proyectos hoteleros, restaurantes, cafeterías y colectivos que realizamos, asesoramos a nuestros clientes con



el fin de que se apliquen nuevos sistemas que permitan una mejora de la política de medioambiente.

Los principales factores se centran en:

- Mejora de la gestión de residuos:
  - a. Separadores de grasas para cocinas.
  - b. Diseños funcionales que facilitan la clasificación de residuos.
  - c. Gestión y evacuación durante la obra.
- Mejora en la optimización del consumo energético:
  - a. Recuperación de aguas pluviales.
  - b. Grifos y sistemas economizadores de agua.
  - c. Instalaciones eléctricas de bajo consumo.
  - d. Recuperación de energía.
  - e. Aislamientos adecuados para el mantenimiento de temperaturas.
- Mejora en los procedimientos de control acústico:
  - a. Aislamientos que limitan la expansión.
  - b. Utilización de materiales decorativos que reducen el ruido.
- Mejora en la utilización de material reciclado para la construcción.

### HOTELES SERHS

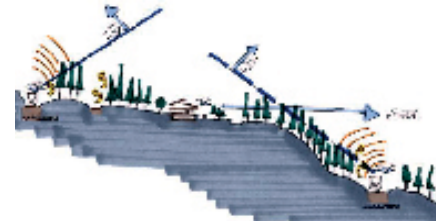
#### Criterios ambientales aplicados al proyecto de los Vilars Rurals.

A nivel conceptual, los Vilars Rurals han sido pensados para acercar el turismo de interior de Cataluña a la realidad de la vida y los costumbres rurales, poniendo un gran acento en el trato amable y casero, en la potenciación de la gastronomía local y en facilitar al cliente un cúmulo de posibilidades de "touring" y actividades que mejoren ostensiblemente su tiempo de ocio vacacional.

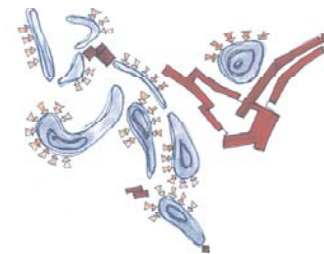
A nivel técnico incorporan una serie de actuaciones de carácter ambiental que permiten su integración, con un gran respeto por la naturaleza, en el paisaje y territorio en el que se ubican, reduciendo el impacto que puedan generar.



1.- AGUAS PLUVIALES Y RESIDUALES: recogida del agua de la lluvia a través del edificio para almacenarla y regar. Recogida de las aguas grises y negras para depurarlas adecuadamente en depuradora biológica.



3.- IMPACTO VISUAL Y RUIDOS: los puntos de vista quedan limitados por una vegetación espesa y, por tanto, el impacto visual a una cierta distancia es inexistente. Los ruidos de la carretera próxima se minimizan con la vegetación existente.



5.- GESTIÓN DEL SUELO: decapado y reserva para la plantación posterior de flora autóctona (olivos, algarrobos, encinares, ...).

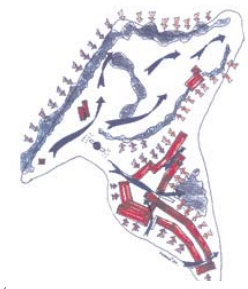
A título de ejemplo, estos son los criterios ambientales concebidos para implementarse en el Vilar Rural de Sant Hilari (1, 2, 3, 4) y en el Vilar Rural de Cardona (5, 6):



2.- VENTILACIÓN: la renovación y la circulación del aire en el conjunto construido siempre tiene una doble orientación sur-norte o variantes, que le permiten el intercambio entre una fachada climáticamente fría y una de caliente.



4.- VEGETACIÓN: la edificación se ha ubicado en zonas sin arbolado respetando así la masa vegetal autóctona.



6.- INTEGRACIÓN EN EL ENTORNO: la colocación de elementos de diseño interactúa con el entorno con el fin de protegerse y aprovechar, al mismo tiempo, las ventilaciones y la circulación del aire que se producirán de forma natural.



## HOTELES SERHS

### Actividades de los Vilars Rurals

Des de los Vilars se realizan de forma semanal una gran variedad de actividades dirigidas tanto a niños como a adultos, en las que se combina la diversión con el aprendizaje. Estas actividades son de carácter recreativo y se realizan en interacción con el medioambiente, respetando la calidad de vida de todos los seres vivos en su hábitat (vegetales, animales y seres humanos). De esta forma se pretende acercar la naturaleza a los clientes de los Vilars Rurals y, al mismo tiempo, dar a conocer la riqueza natural y ecológica de cada espacio natural.

Trabajos de campo, como esquilar a los corderos, explorar el bosque en busca de plantas o setas, o actividades relacionadas con el huerto, quedan sujetas a las exigencias que la propia naturaleza nos sugiera (disponibilidad de animales, estaciones del año, etc.).

### SERHS Natal Grand Hotel

El primer paso a efectuar previo a la proyección del hotel fue la realización de un estudio en profundidad sobre el estado medioambiental del espacio, llamado "Relatório de Avaliação Ambiental (RAA)". En el mismo, se encuentra detallado un diagnóstico ambiental del área con sus condicionamientos físicos, en el que se especifican las características del clima tropical-monzónico, la geomorfología del terreno, el suelo, los aspectos geológicos y los recursos hídricos disponibles. También recoge los condicionantes biológicos de la zona así como los condicionamientos antrópicos como son el uso y ocupación del suelo y la infraestructura básica necesaria. Una vez avanzada la fase de proyección, se contempló con mucho cuidado la legislación ambiental y urbanística, y se realizó una evalua-

ción de las posibles repercusiones ambientales de la construcción, con el detalle de las medidas mitigadoras respectivas.

El proyecto arquitectónico fue concebido con una filosofía dirigida íntegramente al confort y bienestar de las personas alojadas en el hotel partiendo, a su vez, de la simplicidad de las formas y de los materiales empleados, siguiendo criterios de la arquitectura regional de la zona. Los colores predominantes son en tonos pastel, que permiten una perfecta integración en un escenario en el que la naturaleza es el punto central. La estructura del edificio en forma de "E", permite que todas las habitaciones tengan vista al mar, lo que conlleva una importante aportación lumínica así como una excelente ventilación del hotel. De los 20.000 m<sup>2</sup> de espacio, aproximadamente un 20% está construido, quedando prácticamente un 70% de superficie libre con jardines, agua y espacios de ocio.

Entre los materiales aplicados a la construcción destacan la piedra, el mármol, la madera y la cerámica local. El proyecto paisajístico ha aprovechado al máximo la vegetación típica de la región, haciendo así que el verde natural de los jardines, las sombras de los árboles (palmeras sobre todo) y los colores de las flores se hayan convertido en uno de los mayores y más notorios atractivos del diseño del establecimiento. Queda patente la sensación de relajación y armonía de unos espacios acogedores y naturales que, combinada con la alegría y la cordialidad del pueblo "potiguar", conlleva una agradable idea de hospitalidad y bienestar.

### SERHS TURISMO y SERHS SERVICIOS

Las acciones más destacables llevadas a cabo en estas áreas son las siguientes:

### Digitalización de documentos.

Procedimiento de archivo de documentos que en lugar de ser físico, con la correspondiente necesidad de espacio, es un archivo virtual. Así pues, se estructura un sistema de ordenación de los distintos materiales siguiendo los requisitos pertinentes a cada tipo de documento (reproducción de originales, consideraciones legales, ...). En departamentos como el de recursos humanos del área de SERHS Servicios se ha alcanzado el objetivo de tener (y almacenar) en formato digital el 902% de toda la documentación nueva.

### Reciclaje de materiales.

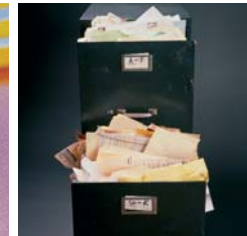
En lo referente al papel, cartuchos y tóner de impresoras, se gestiona su recogida de forma centralizada mediante una empresa certificada y autorizada por el Ministerio de Medioambiente. El material electrónico (PC's, teléfonos, impresoras, ...) se lleva a los centros de recogida autorizados.

Las empresas de estas áreas, como Migjornser, S. L., disponen de salas equipadas con aire acondicionado y calefacción que ofrecen una temperatura de confort adecuada pero, al mismo tiempo, estos aparatos están programados para garantizar un ahorro energético siempre que sea posible, desconectando sus funciones y optimizando así el consumo de energía al máximo.

### Facturación digital.

Se trata de un sistema de emitir y recibir facturas sin necesidad de tenerlas que imprimir en papel. Este nuevo procedimiento conlleva un ahorro muy grande de papel, además de que agiliza y simplifica enormemente la administración de las empresas tanto en lo referente al tiempo de gestión como a

los costes de envío ya que este trabajo se realiza por correo electrónico. Se ha empezado con una prueba piloto pero se pretende, para el año 2006, hacerlo extensivo a toda la facturación interna del grupo. También se potencia la comunicación vía correo electrónico así como el envío de multicorreo electrónicos a trabajadores y accionistas, en vez de cartas, con el correspondiente uso de papel y consumo energético en el transporte.





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