

grup **serhs**
informe anual annual report
2008



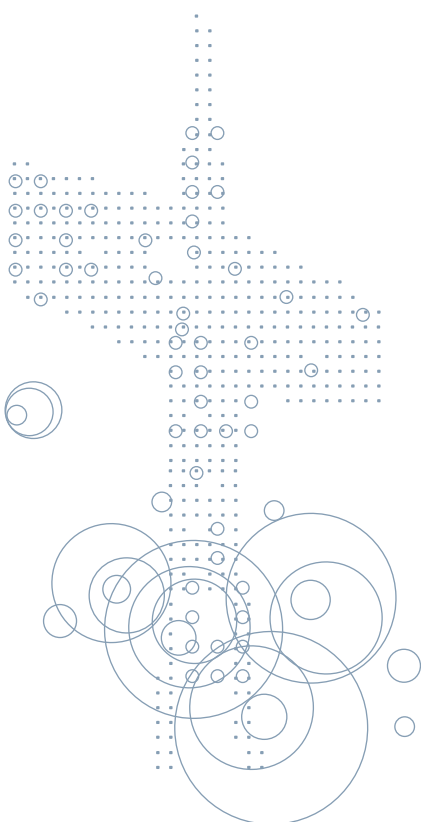


Domicilio social (fotografía de portada):

Castell Jalpí, s/n - 08358 Arenys de Munt (Barcelona)

Domicilio fiscal y administrativo:

Calle Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar (Barcelona) - Tel. 902 010 405 - (+34) 93 767 03 78 - Fax 93 767 06 02 - grupserhs@serhs.com



Sumario informe anual 2008

Informe anual de actividades de Grup SERHS.

- Carta del Presidente	4
- Estructura y orígenes del Grupo	6
- Empresas e implantación territorial	8
- Órganos y equipos de dirección	10
- Inversiones	12
- Actividades societarias	14
- Ámbito institucional	15
- Visitas del Consejo de Administración	21
- Tejido económico y Grup SERHS	22
- SERHS Distribución y logística	24
- SERHS Turismo y viajes	30
- Hoteles SERHS	34
- SERHS Gestión y producción alimenticia	38
- SERHS Proyectos y equipamientos	42
- SERHS Servicios y nuevas tecnologías	46
- SERHS Inmobiliaria	50
- SERHS Patrimonial y cartera	51
- Sociedades vinculadas	52

Informe corporativo-financiero de Grup SERHS.

- Carta del Consejero Delegado	54
- Responsabilidad Social Corporativa	56
Política social	60
- Comunicación interna	61
- Recursos humanos	63
- Informe medioambiental	67
- Información económico-financiera	74
Cuentas anuales consolidadas	74
Explicación general	75
Balance de situación	76
Cuenta de resultados	78
Informe de auditoría	79
Información consolidada. Actividad inversora	80
Situación financiera	82
Análisis estrategia de crecimiento	84
Evolución cifra de negocio	85
Aportación a la Renta Nacional	86
Estudio de la rentabilidad consolidada	87

Información sintetizada.

Idioma inglés	89
---------------------	----

Carta del presidente

RAMON BAGÓ AGULLÓ,
Presidente del Consejo de Administración de Grup SERHS



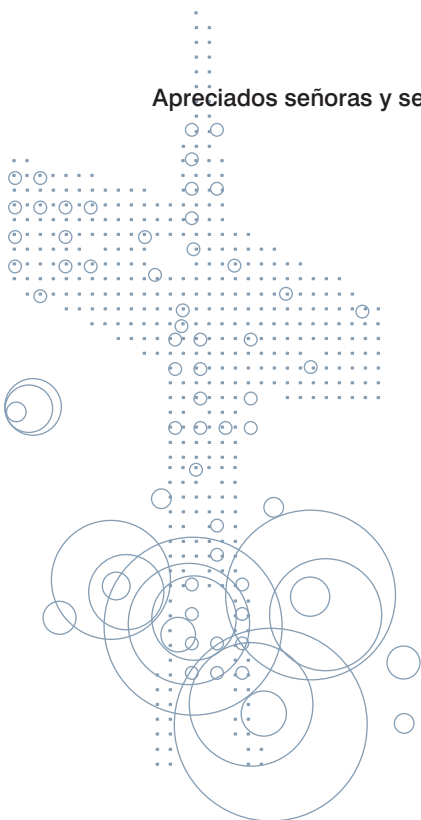
Apreciados señoras y señores accionistas:

En primer lugar me gustaría destacar, en un momento como el que nos ha tocado vivir, la cada vez mayor confianza y el constante apoyo que recibimos de nuestros socios, que valoran y aprecian la importancia de nuestro grupo empresarial y la magnitud de su capital humano, de sus cifras, el alcance de su implantación y el relevante papel que juega en el entorno socioeconómico de nuestro país, como 1er grupo turístico de Cataluña.

A nivel general hemos de admitir que el 2008 ha sido un año difícil, que se ha ido complicando a medida que nos hemos ido acercando a su final. El último trimestre ha sido especialmente flojo.

A pesar de ello, podemos decir con satisfacción que hemos cerrado el ejercicio con unos buenos resultados. Nuestro EBITDA, o sea nuestro resultado operativo, ha representado más de 22 millones de euros y los beneficios netos después de impuestos han alcanzado los 5 millones y medio de euros. Aunque estos beneficios no sean los del año pasado (representan una disminución del 6 y 8% respectivamente), se debe tener en cuenta que 2007 fue el mejor año de nuestra historia. Si el beneficio neto después de impuestos de este 2008 lo comparamos con el del 2006 veremos que se ha incrementado en más de un 37%, es decir que este 2008 ha sido el segundo mejor año de nuestro Grupo.

También nuestra cifra de ventas ha superado por primera vez los 500 millones de euros, llegando hasta más de 526 millones, con un incremento del 10'50% sobre el año pasado. Nuestro número de socios ha sobrepasado los 1.500, cifra nunca alcanzada.



Un hecho importante a destacar de este 2008, y más si tenemos en cuenta la situación general del país, es que nuestra ampliación de capital de 250.000 acciones –que ha representado un importe de 9'25 millones de euros-, quedó totalmente cubierta. Todo ello constata que el incremento de la confianza que generamos sirve para aumentar nuestra base accionarial, nuestra repercusión en los medios de comunicación, y refuerza de manera importante en los sectores económicos y políticos del país nuestra posición como Primer Grupo Turístico de Cataluña.

Seguimos invirtiendo de manera constante en investigación e innovación, con una dedicación especial a la implantación y el fomento de las nuevas tecnologías, porque pensamos que este es el camino de nuestro futuro y tenemos el pleno convencimiento que para nosotros la tecnología no es un simple soporte, sino que forma parte de nuestra estrategia de crecimiento. Este 2008 las ventas on-line en el Área de Turismo y Viajes han superado los 53 millones de euros y hemos cerrado el año disponiendo de producto para ofrecer en más de 100 países y plazas de alojamiento en 40.000 hoteles. Nuestra plataforma tecnológica puede dar respuesta a más de 300 millones de peticiones de disponibilidad al año. En 2008 la facturación total de nuestra área de viajes superó los 239 millones de euros.

Quisiera también, aprovechando estas líneas, comentar cómo vemos este 2009, que todo el mundo mira con recelo y un cierto miedo. Hemos de reconocer que se presenta complicado. La falta de liquidez o el importante descenso del consumo provoca que muchas empresas tengan serios problemas y esto está produciendo un paro de los más altos de la historia, dejando a muchos trabajadores en una situación muy delicada.

Todo ello ha generado un clima de desconfianza general que todavía hace más difícil encontrar una solución, dado que incluso los que se mueven en sectores más tranquilos o menos preocupantes adoptan actitudes y comportamientos como si la crisis los afectara directamente. Afortunadamente nosotros no actuamos en los sectores más perjudicados, pero evidentemente ya en el último trimestre de 2008 notamos una cierta recesión, así como un incremento de la morosidad, que pensamos que puede agravarse de forma considerable como mínimo durante el primer semestre de este año 2009.

Si bien la morosidad y el descenso del consumo son aspectos negativos y preocupantes, también hay otros positivos que para nosotros tienen una gran importancia: la significativa reducción del tipo de interés, la reducción del precio del carburante (debe tenerse en cuenta que nosotros tenemos de forma continua más de 700 vehículos en la calle), la suavización del mercado laboral, que nos permite encontrar personal cualificado con mucha más facilidad que antes, y las oportunidades que con toda seguridad y a causa de la situación general se producirán y que nos pueden

permitir incrementar nuestra presencia en algunos sectores, reforzando nuestra áreas con incorporaciones interesantes.

Nosotros como Grupo tengo la completa seguridad que no sólo eludiremos bien esta situación sino que saldremos reforzados con más capacidad y vigor, ya que somos una gran organización. Tenemos una estructura humana profesional y comprometida, disponemos de un desarrollo tecnológico de los más avanzados del momento, disfrutamos de un gran prestigio social y del apoyo de las entidades financieras que nos demuestran una gran confianza y también porque nuestra base accionarial es amplia y constantemente nos da muestras de una gran complicidad con nuestro proyecto.

Quisiera destacar un hecho que confirma nuestra buena situación en el tejido empresarial del país que es nuestra incorporación al accionariado de la compañía aérea Spanair, ocupando un sitio en su Consejo de Administración. En reunión del Consejo de Administración de Grup SERHS se dio el visto bueno a la operación, atendiendo a la necesidad de estar presentes en una transacción vital para la proyección de nuestro país, y en la que nosotros, si queremos ser fieles a nuestra trayectoria, no podíamos faltar. Por otra parte, mirando la intervención sólo en su aspecto mercantil, hemos valorado nuestra participación como positiva porque como negocio nos merece confianza, ya que participarán importantes y prestigiosos empresarios de Cataluña.

Fieles a nuestros principios, queremos seguir creando riqueza y nuevos puestos de trabajo, convencidos que con nuestra actuación contribuimos, tan modestamente como se quiera pero con toda la fuerza de nuestras posibilidades, a reforzar la economía y el peso de nuestro país. Y todo ello lo pensamos hacer sin dejar de lado la filosofía que un día nos empujó a poner en marcha esta entusiasta aventura, que no es otra que ser un referente en nuestro sector a nivel europeo como una empresa catalana que actúa sobre principios humanos y con criterios de calidad, servicio y eficacia.

Para acabar y con el deseo de enviar un mensaje de tranquilidad y optimismo, querría aseguraros que en estos momentos complicados que vivimos en que la situación general nos aprieta como nunca, nosotros “seguiremos respondiendo como siempre”.

Muchas gracias.



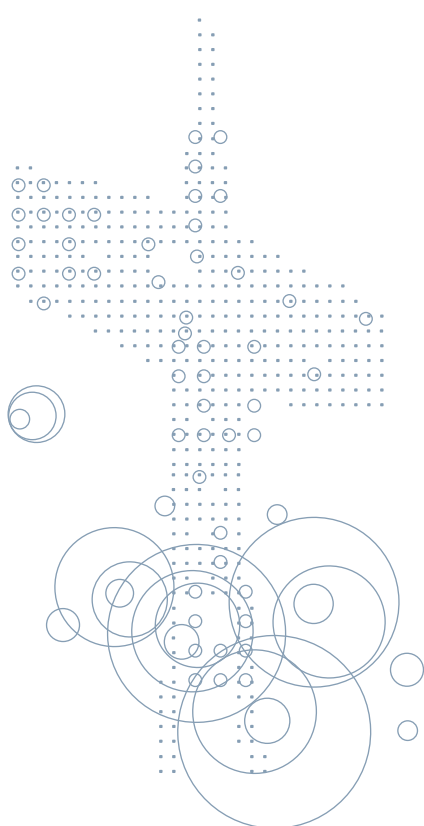
Ramon Bagó Agulló

Presidente del Consejo de Administración de Grup SERHS

Nosotros, como Grupo, tengo la completa seguridad que no sólo eludiremos bien esta situación sino que saldremos reforzados y más potentes, ya que somos una gran organización, tenemos una estructura humana profesional y comprometida y disponemos de un desarrollo tecnológico de los más avanzados del momento.

estructura y orígenes del Grupo

‘grup serhs’



El embrión del actual Grup SERHS se fundó en el año 1975 para afrontar una época de crisis del negocio turístico y, en concreto, las preocupaciones de los hoteleros de Calella (Maresme), como sociedad cooperativa que recibía el nombre de “Servicios Mancomunados de Hostelería y Similares”. Nuestra entidad, hoy convertida en una gran corporación, lidera el sector turístico catalán y se posiciona entre los líderes a nivel del Estado español. El actual SERHS está presente en tres continentes y está formado por 78 empresas activas. Dispone de una plantilla media de 2.935 trabajadores y una base accionarial de 1.504 socios, un 41% del total de los cuales son trabajadores de SERHS o familiares.

“Cuando miro atrás me sigo sorprendiendo. ‘Empezamos una docena de empresarios uniendo 15 establecimientos hoteleros y aportando 50.000 pesetas cada uno (en total 4.500 euros)”, manifiesta el Sr. Ramon Bagó, Presidente de Grup SERHS.

Seis grandes áreas de actividad configuran el negocio y a su vez presentan importantes sinergias operativas entre si: distribución; turismo y viajes; hoteles; gestión y producción alimenticia; proyectos y equipamientos; servicios y nuevas tecnologías. Como corporación empresarial también se actúa en otros ámbitos de actividad como el inmobiliario, el patrimonial y de cartera. Nuestro crecimiento, basado en la diversificación, ha ido incorporando al Grupo nuevos clientes y a la vez ha potenciado la expansión territorial dentro y fuera de España. Para poder afrontar los retos de futuro, Grup SERHS tiene claro que debe continuar invirtiendo en innovación y en la aplicación de nuevas tecnologías y seguir adelante con nuestra filosofía basada en la diversificación tanto sectorial como territorial de nuestros negocios, siempre dentro de nuestro campo de actuación. También somos muy cuidadosos en mantener un equilibrio entre los negocios arriesgados y los más conservadores.

estructura y orígenes del Grupo

'know how serhs'

Misión y visión

Nuestra **misión**, continuar mejorando para ofrecer bienes y servicios, básicamente en el sector turístico, de hostelería y 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 manera propia de hacer empresa y país".

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

Nuestros valores

Los **valores** que forman parte de la filosofía de Grup SERHS y que lo diferencian de la competencia son los siguientes:

- La **diversificación** y especialización en diversos campos relacionados: turismo y viajes, hoteles, gestión y producción alimenticia, distribución, proyectos y equipamientos y servicios. Empresas que se complementan entre si y que conforman una verdadera gestión integral de servicios.
- Nuestro **origen** como cooperativa, que ahora cumple 34 años, es ya una gran corporación catalana con una clara proyección internacional.

- La **vertiente humana** tanto interna, con nuestros trabajadores y accionistas, como externa, con nuestros clientes, proveedores y colaboradores, demostrando una mejora continua, confianza, innovación, responsabilidad, respeto a las personas, etc. Nuestra actividad se apoya mucho en las personas, dado que constituyen nuestro principal activo.



PREMIO PRÍNCIPE FELIPE A LA EXCELENCIA TURÍSTICA, 2005



PLACA DE HONOR DE TURISMO DE CATALUNYA, 2001



PLACA AL MÉRITO TURÍSTICO DEL ESTADO ESPAÑOL - CATEGORÍA DE ORO 2003

Empresas e implantación territorial

SERHS DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA

Distribución No perecederos

Presidente de Área: **ALBERT BAGÓ MONS**

Director de Área: **ANTONI PALMADA LLOVERAS**

CEDISERHS, S.L. Directora: Sra. SANDRA CUADRAT FREIXAS

Ctra. Hortsavinyà, km. 2 08370 Calella - 93.766.30.03 - cediserhs@grupserhs.com

Pol. Ind. Entrevies, Av. "A", Nau 6 - 43006 Tarragona - 97.755.65.29 - cediserhs@grupserhs.com

BARCELONESA DE BEGUDES, SL Director: Sr. FRANCISCO ALARCÓN UTRILLAS

Pol. Ind. Almeda, c/Tirso de Molina, 3/5 - 08940 Cornellà de Llobregat - 93.475.08.80 - barcelona@grupserhs.com

COBRAMA, SL Pol. Ind. Les Malloces, c/Pruit, s/n - 08500 Vic - 93.889.27.19 - cobrama@grupserhs.com - Director: Sr. IGNASI WEISZ ROMERO

CORATAMA, SL Pol. Ind. Mata-Rocafonda, c/Foneria, 30 - 08304 Mataró - 93.755.25.40 - coratama@grupserhs.com - Director: Sr. MANEL PUIG PUIG

DIBAMA, SA Av. Costa Brava, s/n - 08389 Palafròls - 93.762.01.25 - dibama@grupserhs.com - Director: Sr. FRANCESC GÓMEZ MOLINA

DIMARSER, SL Ctra. N-340, km. 1047 - 12580 Benicarló - 96.446.73.30 - dimarser@grupserhs.com - Directora: Sra. ANGELES M^o ORTÍ CAMAÑ

EUDIVASA, SL c/ San Vicente Martí, 299 - 46017 Valencia - 96.377.00.16 - eudivasa@grupserhs.com - Director: Sr. IVAN MORENO SAEZ

FACILCAR, SL Pol. Ind. Entrevies, Av. "A", Nau 6 - 43006 Tarragona - 977.55.65.29 - facilcar@grupserhs.com - Director: Sr. ALFREDO GUARDIOLA SEVERÍ

PONENTSER, SL Director: Sr. RAFAEL RODENAS ESPIN

Ctra. Nacional 301, km. 430.5 - 30330 El Albuñón (Cartagena) - 968.16.02.69 - ponentser@grupserhs.com

Pol. Ind. de Lorca, Av. 2, Parcel·la D-15 - 30817 Lorca - 968.46.88.85 - ponentser@grupserhs.com

PORTPARÉS, SL c/ Sant Pere, s/n - 08291 Ripoll - 93.594.69.90 - portpares@grupserhs.com - Director: Sr. ANGEL GONZÁLEZ VALERA

TRAMUNTANASER, SL Directora: Sra. GLORIA PALMADA FARRENY

Pol. Ind. Pi Mas Lladó, c/Migdia, s/n - 17458 Fornells de la Selva - 972.47.62.80 - tramuntanaser@grupserhs.com

Ctra. de la Bisbal a Palamós, km. 28,2 - 17111 Vulpellac - 972.64.24.24 - tramuntanaser@grupserhs.com

DISTRIBUCIÓN PERECEDEROS

Presidente de Área: **JOAQUIM RIBÉ COMES**

SERHS FRUITS - ALLELAC S.L. Director: Sr. JOAQUIM PUJAL ALIAS

c/ Montblanc, 38 - 17300 Blanes - 972.35.80.90 - allelac@grupserhs.com

Pol. Ind. Entrevies, Av. "A", Nau 1 - 43006 Tarragona - 977.55.65.19 - allelac2@grupserhs.com

SERHS FRUITS - COSTABONASER S.L. C/ Joaquim Sorolla, 23-25 - 17500 Ripoll - 972.70.09.82 - costabona@grupserhs.com - Director: Sr. JOAQUIM PUJAL ALIAS

SERHS FRUITS - FRUITES PÀMIES S.L. Mercat del Camp - Parada 12-13 - Autovia Reus-Tarragona - 43205 Reus - 977.54.81.60 - fruites.pamies@grupserhs.com - Director: Sr. JOAQUIM PUJAL ALIAS

SERHS FRED - NAM NAM S.L. Director: Sr. XAVIER VILÀ VILAR

Pol. Ind. Can Verdalet, c/c 25-33 - 08490 Tordera - 93.765.05.52 - namnam@grupserhs.com

Pol. Ind. Entrevies, Av. "A", Nau 1 - 43006 Tarragona - 977.55.65.65 - namnam2@grupserhs.com

SERHS TURISMO Y VIAJES

Presidente de Área: **RAMON BAGÓ AGULLÓ**

Director de Área: **DELFI TORNS SOLÉ**

JOCHIE CATALUNYA, SL

c/ Latorre s/n - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.03 - fantasy@fantasytours.net - Director: Sr. JOAN CARLES OSSÓ PÀMIES

CITIES: Passeig de Gràcia, 55, 5^o - 08007 Barcelona - 93.272.63.21 - booking.cities@serhstourism.com - Director: Sr. FRANCESC CANDEL SEÑO

SERHS TOURISM, SA

SEDE CENTRAL: c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.00 - cbr@serhstourism.com - Director: Sr. DELFI TORNS SOLÉ

SERHS TURISMO IBÉRICA, SA

Carretera Eivissa - San José, Guadiana, 52, 1^o C - Edificio Sacarroca Park - 07830 Sant Jordi (Eivissa) - 971.31.46.11 - ibz@serhstourism.com - Director: Sr. SANTI VADILLO RIERA

Pol. Ind. Son Rossinyol C/ Gremi de Cirugians, 42 - 07009 Palma de Mallorca - 971.43.19.29 - pmi@serhstourism.com - Director: Sr. SANTI VADILLO RIERA

Avda. Europa, edificio Coblana, local 2 - 03500 Benidorm - 966.83.07.53 - cbl@serhstourism.com - Directora: Sra. EVA CLIMENT MARTINEZ

SERHS TURISMO ANDALUCÍA, SA Director: Sr. PEDRO DÍAZ BURLÓ

Palacio de Congresos - C.México, 3, 2^a planta - 29620 Torremolinos - 952.37.83.07/952.37.89.80 - csl@serhstourism.com

Avda. Carlos III, 469 - Edificio Multicentro, Local 27 04720 Aguadulce (Almería) - 950.34.82.21 - cal@serhstourism.com

TURISMO Y MAR, SA c/Juan Bravo 49 Dupl, 4 Dcha - 28013 Madrid - 902010405 - grupserhs@grupserhs.com - Director: Sr. DELFI TORNS SOLÉ

VIAJES RHODASOL, SA Director: Sr. JESÚS MARÍN PÉREZ

Palacio de Congresos - C.México, 3, 2^a planta - 29620 Torremolinos - 952.37.83.07/952.37.89.80

c/ Coso, 89-91; 1^a planta - 50001 Zaragoza - 976.39.19.11 - reszaz@rhodasol.es

Gran Vía 80, 7^a planta. Oficina 714 - 28013 - Madrid - 91.401.89.60

c/ Aribau, 99-101 - 08036 Barcelona - 93 419 68 00 - resbcn@rhodasol.es

Autonomía, 26 7^o E - 48010 - Bilbao - 94.443.60.39 - leyre.barreras@rhodasol.es

VIAJES TROPICAL TOURS, SA

Plaça Europa, s/n, edif. Royal, 1^o piso, apartado c. 265 - 43840 Salou - 977.38.85.52 - cdr@serhstourism.com - Director: Sr. JOAN CARLES CAPILLA GALLEGÓ

Avda. Papa Luna, 78 Baixos - 12598 - Peñíscola - 96.446.75.71 - caz@serhstourism.com - Directora: Sra. PILAR ARAOZ LAMELA

VIAJES SERHS HOTELS, SA

c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.00 - cbr@serhstourism.com - Director: Sr. JOAN CARLES OSSÓ PÀMIES

Avda. S'Agaró, 148 Local 4 - Edif. Royal Marina - 17250 - Platja D'aro - 972.82.86.40 - Directora: Sra. BLANCA TABOAS GULIAS

VIAJES LIDER CANARIAS, S.A. Av. Ernesto Sarti, edif Royale - 38660 Adeje-Tenerife - 922.74.62.00 - tfs@serhstourism.com - Director: Sr. JOSÉ IGNACIO ALONSO MARTINEZ

HOTELES SERHS

Presidente de Área: **MIQUEL ESPOT VIVES**

Director de Área: **JOSEP M^o BAGUDÀ SERENÓ**

HOTEL SERHS MARIPINS (HOTEL MARIPINS, SL) Passeig Marítim, 20-22 - 08380 Malgrat de Mar - 93.765.42.12 - hotel.maripins@hotels-serhs.com - Directora: Sra. GLÒRIA PONSÀ BUNYOL

HOTEL SERHS MONTMAR (SAKISTES, SL) c/ de les Puntaïres, 20 - 08397 Pineda de Mar - 93.767.00.02 - hotel.montemar@hotels-serhs.com - Director: Sr. PERE ARENAS GISBERT

HOTEL SERHS OASIS PARK (HOTEL KENT, SL) c/ Montnegre, 54-64 - 08370 Calella - 93.766.02.10 - hotel.oasispark@hotels-serhs.com - Director: Sr. JOSÉ LÓPEZ MUÑOZ

HOTEL SERHS SKI PORT DEL COMTE (ECOBEGUDES VALLÈS, SL)

Urb. Port del Comte, s/n-25280 La Coma i La Pedra(Lleida)-973.49.23.33 - hotel.portdelcomte@hotels-serhs.com - Director: Sr. ERNEST GUITART PRAT

HOTEL SERHS SORRA DAURADA (SORRA DAURADA, SL) Passeig Marítim, 6-8 - 08380 Malgrat de Mar - 93.765.45.00 - hotel.sorradaurada@hotels-serhs.com - Directora: Sra. M^o CARMÉ PONSÀ MONGE

SERHS NATAL GRAND HOTEL (SERHS BRASIL E.T. LTDA)

Av. Senador Dinarte Mariz, 6045 Via Costeira Parque Das Dunas - 59090-002 Natal - (0055)084.4005.2000 - info@serhsnatalgrandhotel.com - Director: Sr. JAN VON BAHR

HOTEL SERHS VALL DE NÚRIA (PASTUIRASER, S.L.)

Estació de Muntanya de Vall de Núria - 17534 Queralbs (Girona) - 972.73.20.00 - infovalldenuria@hotels-serhs.com - Director: Sr. OSCAR LASMARÍAS OLIVAN

VILAR RURAL D'ARNES (MONTNEGRESER, SL) Camí del port, s/n - 43597 Arnes (Tarragona) - 977.43.57.37 - infoarnes@vilarsrurals.com - Director: Sr. XAVIER GIMENO TELLA

VILAR RURAL DE CARDONA (CANIGOSER, SL) Camí de Lourdes, s/n - 08261 Cardona - 93.869.00.44 - infocardona@vilarsrurals.com - Directora: Sra. LAIA PARCERISA I SERRA

VILAR RURAL DE SANT HILARI (MONTSENYSER, SL)

c/ Camí del Reixach, s/n (Variant Fontevella) - 17403 Sant Hilari Sacalm - 972.87.28.20 - infosanhillari@vilarsrurals.com - Director: Sr. JOSEP M^o BAGUDÀ SERENÓ

VIVAHOTEL, SDH, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - info@hotels-serhs.com - Director: Sr. JOSEP M^o BAGUDÀ SERENÓ

ONYARSER, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - info@hotels-serhs.com - Director: Sr. JOSEP M^o BAGUDÀ SERENÓ

SERHS GESTIÓN Y PRODUCCIÓN ALIMENTICIA

Presidente de Área: **JOSEP VILELLA LLIRINÓS**

Director de Área: **RAIMON BAGÓ MONS**

SERHS FOOD SERVICE (SERHS FOOD AREA, SL) Director: Sr. RAIMON BAGÓ MONS

Pol. Ind. Torrent d'en Puig, parc. 2 - 08358 Arenys de Munt - 902.99.64.55 - serhsfoodservice@grupserhs.com

Pol. Ind. Els garrofers, nau 98 - 08340 Vilassar de Mar - 902.99.64.55 - serhsfoodservice.vilassar@grupserhs.com

ARCS CATERING Castell Jalpi s/n - 08359 Arenys de Munt - 902.99.64.55 - arcs@grupserhs.com - Director: Sr. ALBERT CANO VINZO

SACALMSER, S.L. c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - serhsfoodservice@grupserhs.com - Director: Sr. RAIMON BAGÓ MONS

VILAR RURAL D'ARNES (INCASUP 2002, SL) Vila Universitaria (Campus UAB) - 08194 Cerdanyola del Vallès - 902.99.64.55 - reserves.hotelcampus@grupserhs.com - Directora: Sra. SÍLVIA ZODLOVA

SÀNITA SERHS SERVEIS, SL c/ Garbí 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - sanita@grupserhs.com - Director: Sr. RAIMON BAGÓ MONS

FLECA SERHS (TAMENFO, SL) Pol. Ind. Mas Roger, c/ Franklin (cruïlla Edison) - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - flecaseserhs@grupserhs.com - Directora: Sra. NÚRIA SOLER MÉNDEZ

GAUDIUM SERHS, S.L. c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - grupserhs@grupserhs.com - Director: Sr. RAIMON BAGÓ MONS

EUROPEA DE CUINATS, S.L. Servicio Restauración instalaciones FC Barcelona - Aristides Mallol s/n - 08028 Barcelona - 902.99.64.55 - serhsfoodservice.fcb@grupserhs.com - Director: Sr. RAIMON BAGÓ MONS

SERHS PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS

Presidente de Área: **ANTONI JANER NICOLAU**

Director de Área: **MIQUEL MAS CRUAÑAS**

EQUIP TURIS, SA / Garbí, 88 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.30 - equipturis@grupserhs.com - Director: Sr. MIQUEL MAS CRUAÑAS

CELAYA / Comte Urgell, 55 baixos - 08011 Barcelona - 93.451.93.00 - celaya@grupserhs.com - Director: GERARD FÀBREGAS CASAS

CREASA, SL / Pol. Ind. Mas Roger, / Guttenberg nº 8 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.77.77 - creasa@grupserhs.com - Director: Sr. FERRAN JANER ALABERN

EQUIP TURIS CANARIAS, S.L. / Garbí, 88 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.30 - equipturis@grupserhs.com - Director: Sr. MIQUEL MAS CRUAÑAS

STUDIUMSER S.L. / Director: Sr. JORDI GARGALLO ALTIMIRAS

CENTRAL: / Camelia, 14. Pol. Ind. Ntra. Sra. de las Mercedes. - 28970 Humanes de Madrid - 91 498 93 83 - studiumser@grupserhs.com

Parque Empresarial la Estrella - Pol. Ind. Tajonar. / Berroa, 13 3ª planta, oficina 3.15 - 31192 Tajonar (Navarra) - 948368196 - studiumser@grupserhs.com

/ Rafael Beca Mateos, 2A Pol. Ind. Ctra. Amarilla - 41007 Sevilla - 902.99.99.10 - studiumser@grupserhs.com

/ Retuerto, 53, pab. L6-L7 (planta baja trasera) - 48903 Retuerto-Baracaldo (Vizcaya) - 902.99.99.10 - studiumser@grupserhs.com

/ C/ Coso 89-91 1ª planta - 50001 Zaragoza - 976391911 - studiumser@grupserhs.com

México. Palacio Congresos - 29620 Torremolinos. - 952050512 - studiumser@grupserhs.com

5 Avenida del Pol. de Pocomaco E-6/2 - 15190 A Coruña - 902.99.99.10 - studiumser@grupserhs.com

TORRANEULASER, SL / Garbí, 88 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.30 - equipturis@grupserhs.com - Director: Sr. MIQUEL MAS CRUAÑAS

SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Presidente y Director de Área: **JORDI BAGÓ MONS**

ASSEGURIS MEDITERRANEUM CA, SL / Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - asseguris@grupserhs.com - Directora: Sra. AURORA CODINA FUENTEFRÍA

MEDITERRANEUM XX, SL / Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - mediterraneumxx@grupserhs.com - Director: Sr. JORDI BAGÓ MONS

MIGJORNSE, SL / Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - migjornse@grupserhs.com - Director: Sr. ORIOL VERDURA CONTRERAS

INVERSERHS, SL / Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - grupserhs@grupserhs.com - Director: Sr. ANTONI BORRÁS DALMAU

VECTOR-K, SA / Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - vectork@grupserhs.com - Director: Sr. ROGER AYMERICH LEMOS

SERHS COSTA BRAVA CENTRE, SL / Ctra. de la Bisbal a Palamós, km. 28,8 - 17111 Vulpellac - 972.64.24.24 - costabravacentre@grupserhs.com - Directora: Sra. GLÒRIA PALMADA FARRENY

SERHS INMOBILIÀRIA

Presidente de Área: **ÒSCAR BAGÓ MONS**

/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 972.64.24.24 - grupserhs@grupserhs.com

BEGUDES, SA (BEGSA) / FLECA ESPIGA D'OR, SL / FRANCOLISER, SL / KIMBURU, SL / L'HEREU, SL / PROMOCIONES INMOBILIARIAS DE CALELLA SL / SEGRESER SL

SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA

/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - grupserhs@grupserhs.com

ARMEIG, S.L. / BRASILCAT, SL / BROWNBOARD, SL / DIBACASH SL / ECOLOGIC SERHS HOTELS, SA / ECONOMAT SERHS, SL / FLUVIASER, SL / GASEOSAS CABALLÉ, SL / GREGALSER, SL / GRUP SERHS, SA / INTERNATIONAL CATERING ZFT, SARL / INVERSIONES HOTELERAS 2004, SL / MONTGRISER, S.L. / SERAG INVEST SARL / SERHS DEVELOPMENT, SL / SETURBRASIL, SA / VIVAHOTEL EBRO S.L.

SOCIEDADES RELACIONADAS

SERHS S/COOP C LTDA / Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - serhscoop@grupserhs.com - Director: Sr. FERRAN RIERA LACOMBA

MÚTUA DEL MARESME, EPS / Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - mutua.maresme@grupserhs.com - Director: Sr. FERRAN RIERA LACOMBA

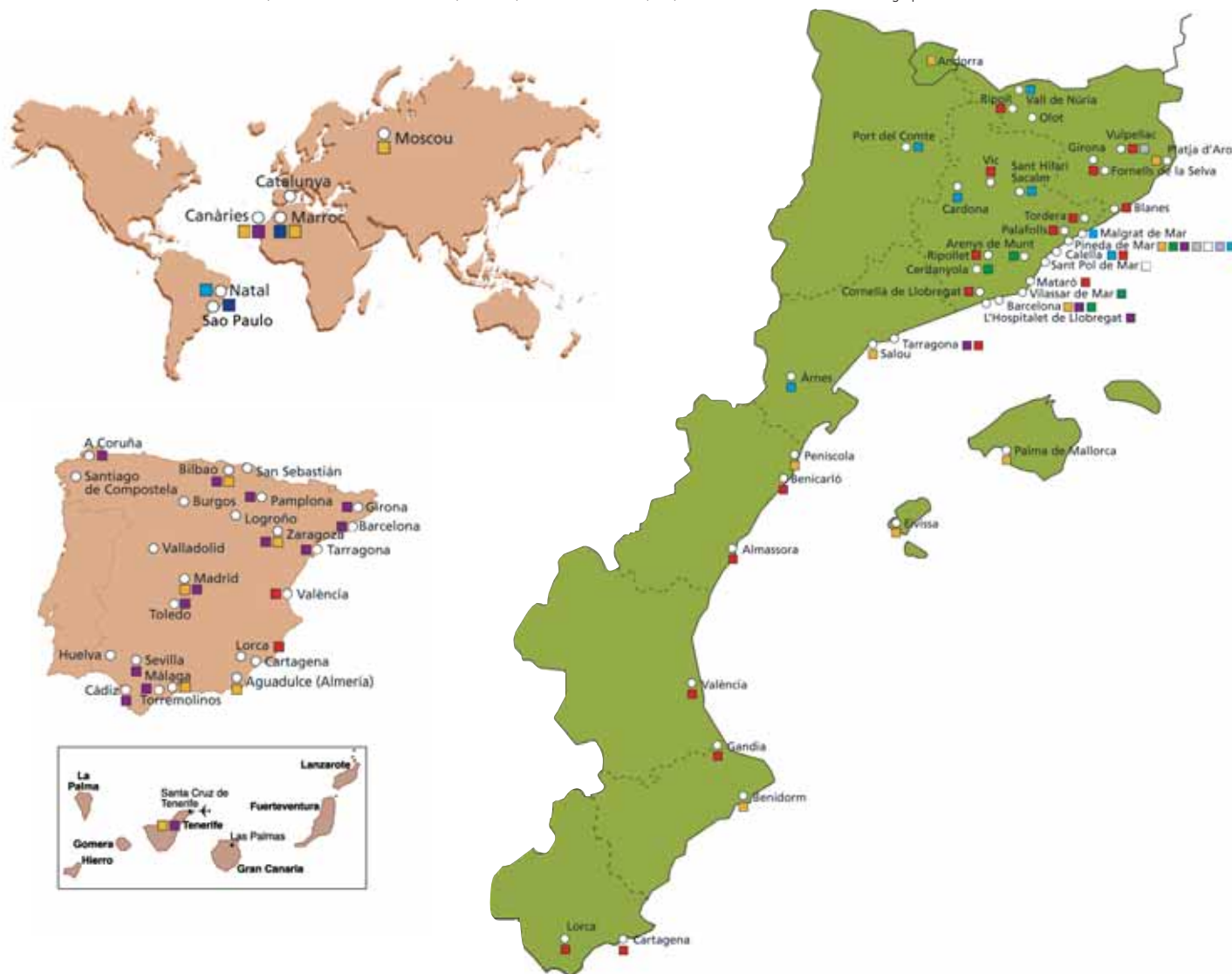
MONTSAÑSER, S.L. / Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - grupserhs@grupserhs.com

EMPRESAS VINCULADAS

EUHT SANT POL / Ctra. Nacional II, s/n - 08395 Sant Pol de Mar - 93.760.02.12 - mail@euht-santpol.org - Director: Sr. RAMON SERRA AGUT

PUBLINTUR, SA / Rierany dels Frares, 5 - 08397 Pineda de Mar - 93.766.14.51 - publintur@publinter.es - Director: Sr. JORDI TEN FIGUERAS

SEDE CENTRAL GRUP SERHS / Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar (Barcelona) - Tel. 902 010 405 - (+34) 93 767 03 78 - Fax 93 767 06 02 - grupserhs@serhs.com



órganos y equipo directivo

Consejo de Administración

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, transparencia y viabilidad en la toma de decisiones y, para hacerlo, cuenta con una Comisión Ejecutiva y el apoyo de un equipo directivo profesional y entusiasta.



Presidente y Consejero Delegado:

Ramon Bagó Agulló (8)

Vicepresidente primero y Consejero Delegado:

Jordi Bagó Mons (7)

Vicepresidente segundo:

Joaquim Ribas Escarpenter (9)

Vicepresidente tercero:

Josep Janer Visa (6)

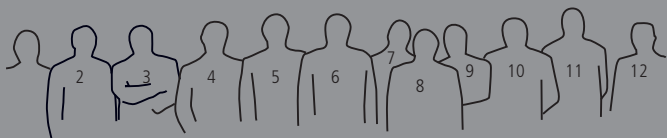
Secretario:

Jordi Ten Figueras (28)

Vicesecretario primero:

Cristóbal Villegas García (4)

Comisión Ejecutiva



Presidente y Consejero Delegado:

Ramon Bagó Agulló (6)

Vicepresidente:

Jordi Bagó Mons (8)

Secretario:

Jordi Ten Figueras (3)

Vicesecretario:

Cristóbal Villegas García (10)

Vocales:

- Raimon Bagó Mons (7)
- Xavier Casals Casacuberta (12)
- Joan Grima Cerezuela (2)
- Josep Janer Visa (9)
- Joaquim Ribas Escarpenter (5)
- Pere Sala Mas (1)
- Ramon Serra Agut (11)
- Eusebi Vázquez Ruso (4)

Directores generales:

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

Letrado asesor:

Manuel Vila Castells

Vicesecretario segundo:

Josep Vilella Llinós (30).
Presidente de Área.

Vicesecretario tercero:

Ramon Serra Agut (11)

Vocales:

Albert Bagó Mons (33). Presidente de Área.
Montserrat Bagó Mons (32)
Olga Bagó Mons (22)
Òscar Bagó Mons (14)
Raimon Bagó Mons (13)
Josep M^a Bayer Raig (20)
Aurora Cardona Consuegra (31)
Xavier Casals Casacuberta (15)
Jaume Casals Comas (12)

M. del Carme Correcher Martínez (3)
Miquel Espot Vives (16). Presidente de Área.
Joaquim Flaquer Sanz (1)
Joan García Gascons (23)
Joan Grima Cerezuela (26)
Antoni Janer Nicolau (24).
Presidente de Área.
Laura Janer Nicolau (27)
Antonio Llamas Llamas (17)
Dolors Palahí Senlí (2)
Gemma Pera Benet (40)
Josep Ribas Correcher (19)
Joaquim Ribé Comes (18).
Presidente de Área.
Pere Lluís Sala Lanz (21)
Pere Sala Mas (5)

Lluís Serra Gras (39)
José-Julián Simó Argemí (25)
Josep Sitjàs Güell (29)
Miquel Tur Carrasco (35)
Antonio Valcárcel Sánchez (38)
Jordi Vázquez Bordils (34)
Eusebi Vázquez Camps (37)
Eusebi Vázquez Ruso (10)
Josep Villegas Janer (36)

Directores generales:

Jordi Bagó Mons
Antoni Borràs Dalmau
Josep Puig López

Letrado asesor:

Manuel Vila Castells



Equipo de Dirección

**Comité de Dirección:**

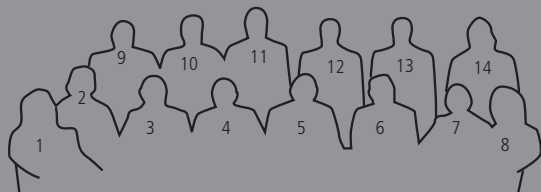
Ramon Bagó Agulló (5), Presidente y Consejero Delegado; Jordi Bagó Mons (4), Vicepresidente 1º, Consejero Delegado y Director General; Antoni Borràs Dalmau (3), Director General; Josep Puig López (6), Director General.

Directores de Área:

Antoni Palmada Lloveras (9), Director Área de Distribución y Logística; Delfí Torns Solé (12), Director Área de Turismo y Viajes; Raimon Bagó Mons (13), Director Área de Gestión y Producción Alimenticia; Miquel Mas Cruañas (11), Director Área de Proyectos y Equipamientos; Josep Maria Bagudà Serenó (2), Director Área Hoteles SERHS.

Directores Corporativos:

Oriol Verdura Contreras (8), Director Corporativo de Nuevas Tecnologías; Eudald Puig Atanes (7), Director Corporativo de Marketing y Comunicación; Margarita Ferrer Santamaria (1), Directora Corporativa de Recursos Humanos; Jaume Torrent Busquet (10), Director Corporativo Financiero; Mar Matellanes de Azpiazu (14), Directora Corporativa de Responsabilidad Social (RSC).



Inversiones del Grupo



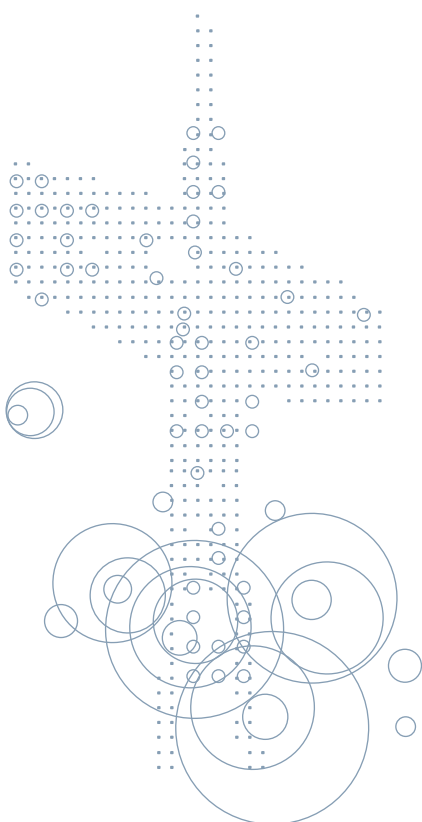
'inversiones serhs'

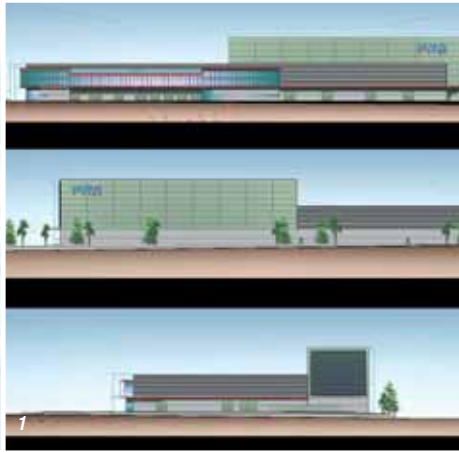
Incorporación al accionariado de Spanair Jordi Bagó Mons, nuevo consejero de la aerolínea

Tal como fue anunciado formalmente en el transcurso de la 33ª Noche de SERHS por su presidente Ramon Bagó el día 25 de marzo, Grup SERHS entró a formar parte del accionariado de la compañía aérea Spanair. La decisión fue tomada durante la celebración en el mes de Marzo de 2009 del consejo de administración de la corporación, lo que ha posibilitado que Grup SERHS, miembro de la Fundación Privada de Empresarios FemCAT, participara en la sociedad Volcat-2009, como parte del grupo de empresarios catalanes adheridos a esta fundación.

Spanair estrenó, pues, un nuevo consejo de administración una vez efectuada la venta del 80% de la aerolínea a empresarios e instituciones catalanas. En esta nueva etapa, Ferran Soriano, exvicepresidente del Futbol Club Barcelona, asume la presidencia de la compañía y el consejero delegado de SERHS, el Sr. Jordi Bagó, ocupa un puesto en su consejo de administración.

Los nuevos socios de Spanair, Catalana de Iniciativas, Turisme de Barcelona, Volcat 2009 -empresa participada por socios de FemCAT- y Fira de Barcelona, suscribieron una ampliación de capital de 100 millones de euros a la compañía, que facturó 1.000 millones de euros en el año 2008.





Centro logístico de Ripollet

Grup SERHS adquirió durante el mes de Diciembre de 2008 unos terrenos de 26.000 m² situados estratégicamente en el polígono El Martinet, ubicados en los términos municipales de Ripollet y Montcada i Reixac (Vallès Occidental). Se construirá un importante centro logístico para dar respuesta al incremento del volumen de la actividad que presenta esta zona año tras año y se centrará en ofrecer un servicio integral de distribución de productos y servicios al sector de la hostelería, la restauración y las colectividades. Se trata de una actuación estratégica para preparar al área de distribución para el futuro crecimiento y al mismo tiempo para mantener y mejorar el actual servicio a los más de 15.000 clientes que gestiona en esta zona. La planificación y gestión de las obras está a cargo de SERHS Projects&Equipments. Este gran centro logístico, innovador y altamente automatizado, se convertirá en la "joya de la corona" en su ámbito. Seguramente se trata del almacén robotizado más grande del Estado español en el sector de la distribución de bebidas, según califican los expertos con quienes se trabaja. Con una inversión prevista de 50 millones de euros ocupa un espacio de 26.000m² en el que se construirán 16.500 m² de instalaciones, de los que 14.000m² corresponden a almacén y el resto a oficinas. La nave tendrá una altura máxima de 2m y una longitud de 160m. También

contará con una zona de parking subterráneo de 7.000 m² con capacidad para 300 vehículos.

Esta instalación permitirá el movimiento de 40.000 bultos diarios que darán servicio a 354 rutas de reparto. En estos momentos SERHS Distribución ya cuenta con un almacén en Ripollet, propiedad del Grupo, que cubre sus necesidades de servicio pero no los crecimientos previstos de futuro, como tampoco es así en el caso del almacén situado en Cornellà de Llobregat.

Esta nueva ubicación permitirá consolidar los dos centros en un único espacio de gran capacidad perfectamente equipado. Las nuevas instalaciones se prevee entren en funcionamiento en el año 2011 y contarán con un equipo humano de 250 personas.

Inversión de 10 millones de euros en la compra y adecuación de un almacén en Tarragona.

El 16 de diciembre de este año, Grup SERHS adquirió en propiedad las naves que la corporación utilizaba como plataforma de distribución en la zona de Tarragona y que están ubicadas en el Polígono Entrevies. El total de la inversión fue de 10 millones de euros entre la compra y la mejora prevista de las instalaciones. Esta gran instalación, muy espectacular por sus formas y dimensiones, acogía en régimen de alquiler desde 1998 las empresas de SERHS Distribución que

comercializan, por una parte, bebidas, alimentación y productos de limpieza (SERHS Distribución-Facilcar SL) y, por otra, fruta y verdura (SERHS Fruits-Allelac SL), así como productos frescos y congelados (SERHS Fred-Nam Nam SL). En las mismas también hay una parte de las instalaciones de la central de compras del área de Distribución, Cediserhs, SL.

En esta plataforma logística de gran importancia para SERHS trabajan casi 200 personas que ofrecen un servicio integral a los más de 4.000 clientes del sector turístico de la hostelería, la restauración y las colectividades con los que tratan, situados básicamente en las ciudades de Tarragona, Reus, Salou, Cambrils y Valls, entre otras poblaciones costeras y de interior. El parque móvil es de 80 vehículos entre camiones y coches comerciales.

SERHS Distribución cuenta con un extenso portafolio de más de 3.000 productos. Esta empresa es distribuidora oficial de las marcas Damm en el Alt y Baix Camp, de Coca-Cola en el Tarragonès y desde el mes de Marzo de 2009 realiza la distribución de Schweppes en la ciudad de Reus y poblaciones de los alrededores. También comercializa en exclusiva para el sector productos de alimentación de Nestlé y Gallina Blanca, así como el café Bonka. Actualmente, nuestra área de SERHS Distribución dispone de 281 productos de marca propia que han observado un fuerte crecimiento de ventas estos últimos años.

Spanair estrenó un nuevo consejo de administración una vez efectuada la venta a empresarios e instituciones catalanas. Ferran Soriano, exvicepresidente del Futbol Club Barcelona, asume la presidencia de la compañía y el consejero delegado de SERHS, el Sr. Jordi Bagó, ocupa un puesto en su consejo de administración.

actividades societarias

‘junta serhs’



Reparto de 2.800.000 € en dividendos, un 10% más que en 2007.

En el Consejo de Administración de la sociedad celebrado el 10 de Septiembre se acordó distribuir “dividendos a cuenta” del ejercicio 2008 por un importe total de 2.796.563,75 euros (más de 465 MPTA), lo que supone un 10% de incremento respecto al ejercicio 2007, que fue de 2.535.770,15 euros.

Durante el mes de octubre de 2008, la Junta General de Accionistas también acordó realizar el reparto de acciones liberadas (1 acción nueva por cada 32 acciones de propiedad). Esto representa 3.815.625 euros (a valor real), un 16,30% más que el ejercicio pasado. Con estas dos actuaciones los socios recibirán 6.605.359,88 euros, 780.938 euros más que el año 2007.

Se amplía el capital social hasta 71 millones de euros, un 8% más.

El 1 de Octubre tuvo lugar, bajo la presidencia del Sr. Ramon Bagó Agulló, la Junta General Extraordinaria de Accionistas de Grup SERHS en el Castell Jalpí de Arenys de Munt, sede social de la corporación. El orden del día trató el tema de la aprobación del balance, cerrado a 30 de Junio de 2008, que, además de ser un reflejo del incremento de actividades en todas las áreas del Grupo, sirvió como base para poder realizar el aumento del capital social que se propusieron, aprobado unánimemente por los accionistas. Así pues, se acordó que el capital social pasara de los 66 millones de euros a alcanzar la cifra de 71 millones de euros (más de 11.800 MPTA), un 8% de incremento. SERHS cuenta con un total de 3.550.000 acciones.

Con estas dos actuaciones los socios recibirán 6.605.359,88 euros, 780.938 euros más que en el año 2007.

Cabe destacar que durante este ejercicio en la celebración de las diferentes Juntas Generales de Accionistas se ha introducido, como innovación, la gestión de asistencia a través de la identificación de datos de los accionistas con la huella digital.

‘reconocimientos serhs’



Durante el año 2008 ha habido un significativo número de reconocimientos a nivel de Grup SERHS, al Sr. Ramon Bagó y distinciones a empresas de nuestra corporación.

Ramon Bagó recogió el premio oficial de “Ciudadano del Estado de Río Grande do Norte” en Brasil

En el mes de Enero de 2009 el Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS, viajó a Brasil para atender diversos actos programados y entrevistarse con diversas autoridades relacionadas con el mundo del turismo, gubernamentales y vinculadas al hotel de cinco estrellas que la corporación tiene en Natal. También se realizó una jornada de motivación con todos los trabajadores del hotel. La condecoración más destacada la recibió de manos del Presidente de Rio Grande do Norte, el Sr. Robinson Faria, que en la asamblea legislativa le hizo la entrega oficial del reconocimiento como ciudadano de este Estado. Al Sr. Bagó le fue comunicada esta distinción el pasado Septiembre de

2007 en un acto ceremonioso y solemne en la Asamblea Plenaria de Diputados, denominada Clóvis Motta, donde se le hizo entrega del título honorífico que lo acredita como “Ciudadano Potiguar”.

El presidente de Grup SERHS fue distinguido con la Medalla al Trabajo President Macià

El gobierno de la Generalitat de Catalunya acordó conceder a Ramon Bagó Agulló la Medalla President Macià 2008, como empresario calellense y presidente de Grup SERHS. Esta distinción fue creada en el año 1938 por el conseller de Trabajo Joan Comorera, como homenaje al primer presidente de la época republicana y que la Generalitat rehabilitó en el año 1982. El 28 de Noviembre de 2008, en la Casa de la Llotja de Mar, el presidente de la Generalitat, José Montilla, acompañado de

la consellera de Trabajo, Mar Serna, hizo entrega de las Medallas y Placas al Trabajo President Macià con el objetivo de reconocer aquellas trayectorias y méritos laborales de aquellas personas y empresas que han sido merecedoras por su contribución al impulso de la economía catalana.

Tres hoteles SERHS vacacionales obtienen la certificación SICTED

El Hotel SERHS Maripins, el Hotel SERHS Sorra Daurada y el Hotel SERHS Montemar fueron tres de las 49 empresas turísticas de la provincia de Barcelona (participaron 402) que recibieron los distintivos y diplomas acreditativos del Sistema Integral de la Calidad Turística Española. La entrega de reconocimientos tuvo lugar el 18 de Septiembre de 2008 en un acto

ámbito institucional

multitudinario organizado por la Cámara de Comercio de Barcelona y por la Diputación de Barcelona.

El SICTED es un sistema promovido por la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y por la Federación Española de Municipios y Provincias. Su objetivo estratégico es impulsar la calidad en los destinos turísticos; armonizar los niveles sectoriales, reforzar el tejido empresarial y favorecer las actuaciones integrales en los destinos a largo plazo. En la provincia de Barcelona hay 10 municipios donde se está implantando el SICTED, 4 de ellos son del destino Costa de Barcelona-Maresme:

Calella, Malgrat de Mar, Pineda de Mar y Santa Susanna.

El hotel SERHS Oasis Park recibe la distinción de turismo familiar

El hotel SERHS Oasis Park fue premiado el pasado 22 de Septiembre de 2008 con la placa de certificación de Turismo Familiar, gracias a las diversas actividades programadas que se realizan y a las instalaciones acondicionadas para toda la familia que el hotel pone a disposición de sus clientes. Turisme de Catalunya entregó la placa al director del hotel, el Sr. José López.

Durante estos últimos años diversos establecimientos de la zona, el SERHS Oasis Park incluido, han estado trabajando conjuntamente con Turisme de Catalunya y el Ayuntamiento de Calella para conseguir la marca de Turismo Familiar. Se trata de destinos de Cataluña especializadas en este segmento de turismo que disfrutan de ventajas para todos los miembros de la familia, sobre todo para los más pequeños.



De izquierda a derecha y de arriba a abajo: 1. El presidente de Grup SERHS recibió una litografía de Sant Lluç realizada por Jordi Alumà, después de un discurso dirigido a un grupo de directivos del Colegio Oficial de Médicos de Barcelona. 2. El Sr. Robinson Faria, presidente de Rio Grande do Norte, hace entrega del reconocimiento oficial como ciudadano de este Estado al Sr. Bagó. Le acompañan el Sr. Jan Von Bahr, el Sr. Jordi Bagó y el Sr. Josep Puig. 3 y 4. El hotel SERHS Maripins, el hotel SERHS Sorra Daurada y el hotel SERHS Montemar obtienen la certificación SICTED. 5. El hotel SERHS Oasis Park, por su parte, recibe la distinción de Turismo Familiar.

‘celebraciones serhs’



600 personas presentes en la 33a Noche de la Serhs

El Pabellón Polideportivo de Santa Susanna (El Maresme) acogió la 33a edición de la Noche de SERHS, que se celebró el 25 de Marzo de 2009. Este emblemático acto es un punto de encuentro de los accionistas, colaboradores y amigos de la corporación; se reunieron 600 personas. Por quinto año consecutivo presidió el acto el Honorable Sr. Josep Huguet Biosca, conseller de Innovación, Universidades y Empresa de la Generalitat de Cataluña y también contó con la presencia de destacadas autoridades como el Director General de Turismo, el Sr. Joan Carles Vilalta; la senadora de Convergència i Unió, la Sra Montserrat Candini; el Presidente del Consell Comarcal de Maresme, el Sr. Josep Jo; el Secretario de Servicios Penitenciarios, el Sr. Albert Batlle, así como los alcaldes de Santa Susanna, Pineda de Mar, Calella, Arenys de Munt, Cardona

y Viladecans, entre otras personalidades del ámbito económico e institucional.

La cena de gala fue elaborada con gran detalle y calidad por ARCS Catering y servida esmeradamente por los alumnos de la Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo de Sant Pol de Mar, centro adscrito a la Universidad de Girona y vinculado a Grup SERHS. La noche finalizó, como es tradicional, con la interpretación del himno de la SERHS.

Premios y distinciones SERHS

Durante la noche de SERHS cada año se entregan los Premios SERHS. Este año fue premiada la empresa DKV-Seguros, distinguida con el premio especial a la “Trayectoria y Compromiso con SERHS”, premio recogido por el Dr. Josep Santacreu (foto 4), consejero delegado de la compañía de seguros. El premio al “Directivo del año” recayó en la Sra. Aurora Codina (foto 5), directora de Asseguris

Mediterraneum y el de “Trabajador distinguido” fue para el Sr. David Serra (foto 6), jefe de almacén de Tramuntanaser, ambos por el reconocimiento a su trabajo y por haber contribuido con su esfuerzo y ejemplo a mantener e impulsar de una forma relevante la actividad de Grup SERHS. Este año también se hizo un reconocimiento especial al Sr. Antoni Borràs, director general de SERHS, por haber liderado la reorganización del área de SERHS Tourism durante estos últimos meses junto con su equipo de dirección del área.

Exposerhs 2009 en el Circuit de Catalunya

Más de 8.300 profesionales interesados en conocer las principales novedades del sector para la nueva temporada visitaron entre los días 11 y 12 de Marzo de 2009 la Xla edición de la feria de Exposerhs. La feria promovida por Grup



SERHS se celebró durante estos dos días en las magníficas instalaciones del Circuit de Catalunya, consideradas de primer nivel internacional para acoger acontecimientos.

Se batió el record de participación y por onceavo año consecutivo fue todo un éxito. Esta feria-muestra interactiva se dirige a los profesionales del sector de la hostelería, la restauración y las colectividades. Más de 100 expositores de todos estos ámbitos estuvieron presentes.

La inauguración fue presidida por el Hble. Sr. Josep Huguet Biosca, conseller de Innovación, Universidades y Empresa de la Generalitat de Catalunya, y contó con la presencia del Sr. Ramon Praderas, director general del Circuit de Catalunya, el Ilm. Sr. Josep Mayoral, alcalde de Granollers y el Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS, entre otras personalidades (foto 2).

Valero Rivera en el “Encuentro del equipo directivo de Grup SERHS”

El 10 de Diciembre de 2008 a las puertas de las fiestas de Navidad, el equipo directivo de Grup SERHS se reunió en la sede social que la corporación tiene en Castell Jalpí (Arenys de Munt). El encuentro sirvió para hacer un repaso del año y para comentar las perspectivas de cara a 2009. El consejero delegado y vicepresidente

de Grup SERHS, Jordi Bagó Mons, hizo una amplia y documentada exposición sobre los hechos más importantes a nivel de negocio y sobre las actividades de cada una de las áreas operativas de la corporación a lo largo del año 2008. También participaron en las ponencias el director general Antoni Borràs, la directora corporativa del Área de Responsabilidad Social, Mar Matellanes, el director corporativo de Nuevas Tecnologías, Oriol Verdura, y el director corporativo de Marketing, Eudald Puig. Finalizó el acto el presidente de Grup SERHS, Ramon Bagó, con un mensaje de agradecimiento a todo el equipo directivo por su esfuerzo y dedicación.

Liderazgo, dirección de equipo y motivación

Finalizado el almuerzo de directivos de la corporación que se realizó en las mismas instalaciones, tuvo lugar una interesante charla bajo el lema: “Liderazgo, dirección de equipo y motivación” que llevó a cabo el Sr. Valero Rivera (foto 3), exentrenador de balonmano del FCBarcelona, profesional de reconocido prestigio que expuso la importancia de estos valores y estas actitudes en el mundo del deporte y su similitud con el mundo de la empresa. Un montón de vivencias propias sirvieron de ejemplo para aplicar en el campo de la dirección de empresas tal como en su día manifestó el IESE, después de un ex-

haustivo estudio realizado sobre su trayectoria.

Colaboración con el acto de graduación del TecnoCampus

Casi 700 personas entre graduados, familiares y amigos se reunieron en el Teatro Monumental de Mataró (El Maresme) para disfrutar del acto de graduación de la primera promoción del “TecnoCampus Mataró-Maresme”. Durante el acto se entregaron los diplomas a los graduados del curso 2007-2008 (88 de la EUPMT y 88 de la EUM), buena parte de los cuales asistieron al acto para recogerlos. Éste fue presentado por el actor Pep Plaza y, por primera vez, los premios a los mejores graduados fueron patrocinados por empresas. Concretamente, las empresas Lavinia, Schneider Electric España, Dogi, Everis, el Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos de Telecomunicación de Cataluña y Grup SERHS, que fue representado por el consejero Sr. Raimon Bagó Mons, que entregó el premio al mejor expediente académico de la diplomatura de Turismo (foto 1). Es importante destacar que, por primera vez, las dos escuelas (EUM y EUPMT) realizaron un acto de graduación conjunto. El motivo es la integración de los dos centros al TecnoCampus Mataró-Maresme, que ya es efectiva y que es un paso previo al traslado de las dos escuelas al edificio del TecnoCampus.



ámbito institucional

'conferencias serhs'



El equipo directivo de nuestra corporación ha sido invitado a participar en un destacable número de actos y ponencias relacionadas con nuestra actividad y enmarcadas en el sector turístico, entendido en sentido amplio: nuevas tecnologías, finanzas y responsabilidad social, entre otros aspectos. La experiencia y el reconocimiento a la trayectoria de SERHS se han puesto de manifiesto durante este ejercicio. Este hecho también permite acercar nuestra actualidad a los profesionales de nuestro mundo.

Cloud Computing Google en Barcelona

El consejero delegado de Grup SERHS, Jordi Bagó, fue uno de los panelistas en la mesa redonda celebrada el 14 de Mayo en el hotel Me de Barcelona que organizaba Google para tratar el tema "cloud computing", de gran actualidad. Esta idea significa básicamente que las aplicaciones y los datos sean gestionados a remoto (tecnología en las nubes), disponibles en la red de internet. La jornada contó con destacadas personalidades de este ámbito como el director de Google Enterprise España y Portugal, Carlos Gracia; Didac Lee, emprendedor en nuevas tecnologías; Jordi Torres, catedrático UPCBSC y Carlos Blanco, empresario pionero en internet.

Participación en el debate "el sector turístico analizado por el sector TIC"

La Fundación Barcelona Digital (FBD) organizó el 17 de Junio de 2008 en el Auditorio del CaixaForum de Barcelona un debate sobre el sector turístico

analizado bajo el prisma de diferentes representantes del sector TIC (Tecnologías de la Información y de la Comunicación). SERHS estuvo representado por el Sr. Pau Coronado (foto 1 en pág. 20), director de Sistemas de Información y Negocio on-line del área de SERHS Turismo. Este acto tuvo una concurrida asistencia, con más de 150 profesionales, y también se dieron cita destacados representantes de la Generalitat de Catalunya, Turisme de Barcelona, ESADE, así como empresas vinculadas a las nuevas tecnologías. La presentación del Sr. Coronado, centrada en el mundo de las agencias de viajes, recibió felicitaciones por parte de la organización.

Conferencia banca y empresa

La Asociación de Empresarios de los Polígonos Industriales de Pineda de Mar, con la colaboración de la Regiduría de Desarrollo Económico, organizó el 21 de Noviembre de 2008 una conferencia sobre "Banca y Empresa: un nuevo marco de relaciones". El acto se llevó a cabo en el auditorio del Centro Innova de la

misma localidad y tuvo una participación muy activa, reuniendo a más de 100 empresarios. Esta conferencia tenía como objetivo informar a los empresarios y trabajadores interesados en las nuevas exigencias de riesgo para las entidades financieras. La presentación corrió a cargo del alcalde de Pineda de Mar, Xavier Amor, y el presidente de la Asociación Juan José Jiménez. Por lo que se refiere a Grup SERHS, Jaume Torrent (foto 2 en pág. 20), director corporativo financiero, hizo una reflexión sobre la manera de trabajar la gestión financiera dentro del Grupo y la relación de nuestra corporación con las entidades bancarias.

Responsabilidad social corporativa participa en "Si tú ganas, yo gano"

El Ayuntamiento de Calella organizó el 7 de Noviembre de 2008 unas jornadas que llevaban por título "Si tú ganas, yo gano". Mar Matellanes (foto 3 en pág. 20), directora corporativa de Responsabilidad Social de Grup SERHS presentó una ponencia sobre "Una buena práctica en materia

ámbito institucional

de conciliación y de igualdad de oportunidades en el sector turístico”, donde explicó el diseño del Plan “Valors”: el Plan de Responsabilidad Social Corporativa que ha puesto en marcha el Grupo.

Conferencia en Sanxenxo

Más de 130 personas vinculadas al turismo asistieron al “I Foro de Turismo de Sanxenxo: Destino, sostenibilidad/ Empresa, rentabilidad”, celebrado el 6 de Mayo de 2009 en el auditorio del Pazo Emilia Pardo Bazán, de la localidad costera de Sanxenxo (Pontevedra). El acto contó con la presencia del nuevo consejero de Turismo y Cultura de la Xunta de Galicia, Roberto Valera y la alcaldesa del municipio, Catalina González, entre un importante número de personalidades y responsables del sector. Esta jornada contó con la participación –especialmente destacada en el acto– del Sr. Ramon Bagó (foto 4), invitado como presidente de nuestra corporación con la finalidad

de explicar el origen y la evolución de SERHS. Esta iniciativa fue organizada por Turismo de Sanxenxo, sociedad mixta entre el Ayuntamiento del municipio y el consorcio de empresarios turísticos de la zona, que agrupa 125 socios entre hoteleros y restauradores. Este consorcio, que presenta similitudes con los momentos iniciales de SERHS como sociedad cooperativa, interesó mucho a los profesionales participantes que lo vieron como un modelo de futuro a valorar. Cabe recordar que el área de SERHS Projects&Equipments tiene delegación en A Coruña y que un importante número de estos hoteleros trabaja con nuestra agencia que actúa con la marca Rhodasol-Turimar, muy conocida en la zona.

Plan Estratégico de Turismo de la ciudad de Barcelona

La elaboración del Plan Estratégico de Turismo de la ciudad de Barcelona, una medida prevista en el Plan de actuación

municipal 2008-2011, es fruto del encargo que el Ayuntamiento de Barcelona hizo a Turisme de Barcelona, consorcio integrado por el propio Ayuntamiento y la Cámara de Comercio. El Plan, que será desarrollado a lo largo de un periodo de dos años, se estructura en dos partes fundamentales: la fase de análisis y diagnóstico, y la fase de definición de las líneas estratégicas y los programas de actuación. Por parte de Grup SERHS, el Sr. Jordi Bagó, consejero delegado, forma parte de la comisión territorial denominada “Barcelona, capital de Catalunya”. El objetivo principal que se espera del trabajo de las diferentes comisiones que estructura este plan (en total hay 11, agrupadas en 3 bloques: territoriales, sectoriales y de producto) tiene que ver con el tratamiento y discusión de una temática concreta que, partiendo de una visión global y transversal de turismo y ciudad, ayude a precisar y conocer con mejor profundidad la realidad turística de Barcelona y su encaje en la ciudad.



Visita del Consejo de Administración

‘visitas serhs’



Visita del Consejo de Administración Nestlé-Girona

Los miembros del Consejo de Administración de Grup SERHS el día 26 de Mayo de 2009 protagonizaron una visita institucional, de todo el día de duración, primero, a la moderna fábrica que tiene la multinacional Nestlé en Girona y, a continuación, se aprovechó para visitar el barrio antiguo y monumental de la misma ciudad, inmersa en el centenario de la Costa Brava.

Los orígenes de Nestlé se remontan al año 1866 en Vevey (Suiza) cuando Henri Nestlé, un científico interesado en la alimentación infantil, inició la elaboración de la harina láctea. Hoy, Nestlé es el primer grupo alimenticio mundial, con 481 fábricas, 265.000 empleados y una cifra de negocio de 62.553 millones de euros. Su reto se centra en: la nutrición, la salud y el bienestar de los consumidores en cada etapa de su vida, en cualquier momento y lugar.

Sólo en España, Nestlé cuenta con más de 6.000 personas que desarrollan la actividad en toda la geografía peninsular. Su sede central está situada en Esplugues de Llobregat (Barcelona). En la fábrica de Girona, donde el director de la misma acompañado de altos cargos responsables atendieron esmeradamente a la comitiva, se realiza café soluble y café torrefacto. Este equipamiento cuenta con una de las dos únicas instalaciones de descafeinamiento de café verde que tiene Nestlé en todo el mundo. Se está ampliando la fábrica en la que actualmente trabajan 350 personas para poder disponer de un espacio destinado al producto Dolce Gusto. A principios de Septiembre de 2009 tienen previsto inaugurar la nueva instalación en la que trabajarán 100 personas y en la que han invertido 50 millones de euros.

SERHS Distribución, que tiene una inmejorable relación con Nestlé, renovó durante los primeros meses de 2009 el acuerdo de comercialización del café Bonka. Este pacto comenzó en 1998, momento en que se vendían 60.000 kg de café al año; hoy se ha conseguido una importante cuota de mercado, que ha supuesto vender 1'6 millones de kg de café en 6 años.

La visita guiada por el barrio antiguo de Girona hizo partícipes a los miembros del Consejo de la riqueza de recursos turísticos con los que cuenta la ciudad: los baños árabes, la Catedral de la ciudad donde se encuentra el célebre tapiz de la creación, y el Museo de los Judíos, que tanta huella dejaron en la ciudad. El día finalizó en el Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm donde almorzaron y a continuación efectuaron la reunión del Consejo de Administración.

el tejido económico y Grup Serhs

‘economía serhs’

Con la vocación de estar presente e implicado en el tejido empresarial de nuestro país, SERHS colaboró y formó parte de un buen número de organismos públicos y privados, entidades e instituciones. Son ejemplos: Fira de Barcelona, donde Ramon Bagó ostenta la presidencia del Salón Internacional del Turismo en Catalunya, FemCAT (representada por el consejero delegado, Sr. Jordi Bagó), Foment del Treball, MAPFRE, la Asociación de Empresas de Distribución y Logística de Bebidas y Alimentación de Cataluña (ADISCAT), así como su homóloga en la Comunidad Valenciana (ADISLEV).



Visita de FemCAT a China

Una delegación de FemCAT, entre los que se encontraba el Sr. Jordi Bagó, vicepresidente 1o y consejero delegado de Grup SERHS, visitó a principios de Junio de 2008 el modelo de infraestructuras chinas aeroportuarias para aplicarlo en Catalunya.

Así pues, se visitó el aeropuerto de Hong Kong Chek Lap Kok, construido por encima del mar y que responde a un modelo interesante para aplicar en Barcelona, pensando a largo plazo. Durante el viaje también se visitó Shangay para ver las instalaciones de su puerto, considerado el primero del mundo. China es un mercado goloso para muchos empresarios catalanes como Laboratoris Esteve, Simon, Ficosa o Flamagas, que se han instalado allí. Algunos de ellos también fueron visitados por la delegación.

Reconocimiento a la trayectoria del Sr. Bagó en el Consorcio Hospitalario

Más de 500 personas celebraron, el 26 de Marzo de 2008 en Manresa, el XXVo aniversario del Consorcio Hospitalario de Catalunya en un acto que contó con la presencia de la consellera de Salud, Marina Geli, y la consellera de Justicia, Montserrat Tura, que había formado parte del grupo de gerentes que fundaron el CHC en el año 1983.

Con las conselleras se desplazaron a la capital del Bages una gran parte de los protagonistas de la fundación del CHC, y también

representantes de los actuales 100 asociados a este Consorcio, autoridades sanitarias y políticas, y trabajadores de los centros asociados.

El acto tuvo una parte institucional y solemne donde hubo distintos parlamentos y también se procedió a homenajear la labor del Sr. Bagó, que ha estado ligada con la sanidad pública durante 30 años. Como presidente y consejero delegado del “Consorcio Hospitalario de Catalunya, S.A.” (CHC, S.A.) desde el año 2000 (entre 1991-2000 fue vicepresidente) y también entre 1979-1991, en que fue presidente del CHC.



1. La “consellera” de Salud, Marina Geli, hizo entrega del reconocimiento a la trayectoria del Sr. Ramon Bagó en el “Consorci Hospitalari”.

áreas de actividad

‘áreas serhs’



serhs distribución y logística

DISTRIBUCIÓN PARA HOTELES,
COLECTIVIDADES Y RESTAURACIÓN

‘calidad serhs’

Se trata de una de las áreas más significativas de Grup SERHS por el volumen de personas que trabajan y la notoriedad de su actividad. Formada por dos grandes campos de actuación relacionados con las características de los productos que distribuye, por un lado encontramos las empresas distribuidoras de bebidas, la alimentación y los productos de limpieza, y por otro las relacionadas con productos perecederos como la fruta y la verdura o los alimentos frescos, congelados y refrigerados.



EMPRESAS PARTICIPADAS

Distribución de Bebidas, Alimentación y Productos de Limpieza:

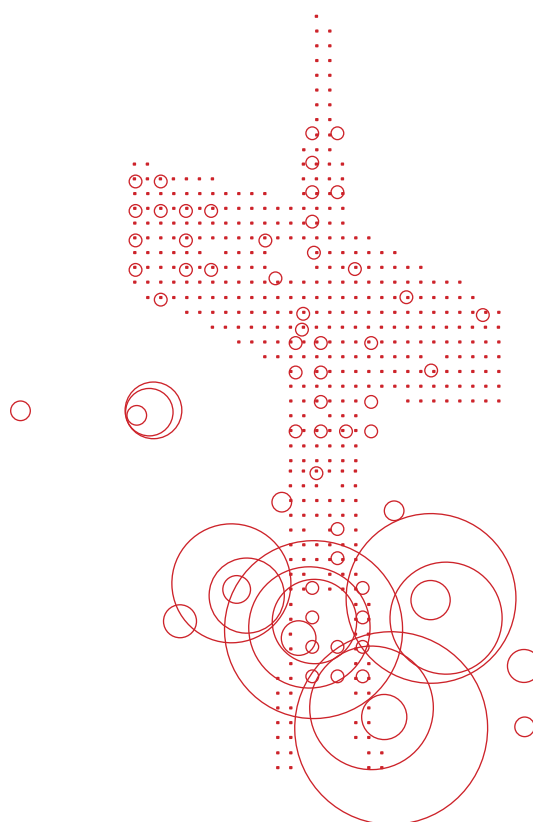
Barcelonesa de Begudes, S.L.
Cediserhs, S.L.
Cobrama, S.L.
Coratama, S.L.
Dibama, S.A.
Dimarser, S.L.
Eudivasa, S.L.
Facilcar, S.L.
Ponentser, S.L.
Port Parés S.L.
Tramuntanaser, S.L.

Distribución de fruta y verdura:

Allelac, S.L.
Costabonaser, S.L.
Fruites Pàmies, S.L.

Distribución de congelados, refrigerados y alimentos frescos:

Nam Nam, S.L.





Productos y servicios ofertados

Esta área dispone de un catálogo estructurado de productos que cuenta con más de 3.000 referencias. En los últimos meses del año 2008, se ha empezado a observar una cierta moderación del consumo debido a la situación global de la economía. Pero, finalmente, las empresas del área han incrementado globalmente sus ventas en un 4,81%. Por lo que se refiere al producto centralizado (producto CEDI) se puede considerar positivo el ejercicio 2008, ya que el crecimiento global de las ventas ha sido de un 7,08%, con incrementos que superan el 20% en familias tan importantes como las de alimentación y limpieza, y el 15% en lo que se refiere al café. Se están dedicando muchos esfuerzos y recursos a potenciar las ventas de productos CEDI, con campañas de marketing, descuentos, promociones y regalos, así como en la confección de catálogos exclusivos

del producto CEDI, café BONKA, vinos y cavas CODORNIU y de productos de limpieza. Este ejercicio 2008 se ha llevado a cabo con gran éxito la “Campaña de los kilómetros” que consiste en que los clientes pueden ir sumando kilómetros con sus compras de productos centralizados, pudiendo acceder a estancias en los Vilars Rurals, a viajes por Europa e incluso al SERHS Natal Grand Hotel en Brasil. En total se han repartido hasta 738 viajes entre nuestros clientes. SERHS Distribución ha continuado potenciando al máximo las ventas de los productos de marca propia, cerrando el año con un incremento respecto al año pasado del 20,86%. Se ha trabajado con 281 referencias, siete más que en el año 2007, con novedades tan importantes como el cambio de bodega del vino VEGA BARZÁN y CAL PUIG, así como el lanzamiento de nuevos artículos con nuestra marca como los berberechos, productos rallados, olivas rellenas, pasta o sobres de salsas.

Nuevos acuerdos

Durante el mes de Diciembre se ha renovado el acuerdo de colaboración con NESTLÉ para comercializar en toda nuestra red de distribución la gama de café BONKA durante los próximos cinco años. Una marca líder y de reconocido prestigio que las empresas de SERHS Distribución vienen comercializando desde hace años y con la que se ha conseguido una importante cuota de mercado, que ha supuesto vender casi 1’6 millones de kilos de café en seis años. Dispone de una red comercial de 20 comerciales especialistas y 8 mecánicos de cafeteras en plantilla. Dentro del ámbito de las bebidas, cabe destacar que en todas las empresas tienen zonas de distribución oficial de DAMM, GRUP VICHY y ECKES GRANINI. En algunas sociedades también son distribuidores oficiales de COCA-COLA y en otras de productos de SCHWEPES. Mantienen, también, acuerdos de dis-



Equipo directivo del área.



Grup SERHS ha invertido 10 millones de euros en la compra de un almacén en Tarragona para acoger las naves que desde el año 1998 han venido utilizando las empresas del área de SERHS Distribución:

Cediserhs, S.L., Facilcar, S.L., Nam Nam, S.L. y Allelac, S.L.

SERHS Distribución ha renovado el acuerdo de colaboración con NESTLÉ para comercializar la gama de café BONKA.



tribución con marcas de gran prestigio como RECKITT-BENCKISER, GALLINA BLANCA, VILEDA, GOMÀ CAMPS o cocktails ESPADAFOR.

Nuevas inversiones y zonas de distribución

Anualmente las empresas de SERHS Distribución realizan un importante esfuerzo de inversión para renovar el parque móvil y las instalaciones. Durante el mes de Diciembre de 2008, Grup SERHS compró las naves que desde el año 1998 han venido utilizando las empresas de distribución FACILCAR, S.L., CEDISERHS, S.L., NAN NAM, S.L. y ALLELAC, S.L. para dar servicio a todos los clientes de la zona de Tarragona, Salou, Cambrils, Reus y Valls. Se trata de una parcela de 20.000 m², con unas naves de 10.000 m². Con efectos a 1 de Marzo de 2008, COBRAMA, S.L. compró el Fondo de Comercio del distribuidor oficial de S.A. DAMM en la población de Sant Hilari Sacalm, ampliando su zona de distribución. En el mes de Septiembre, TRAMUNTANASER S.L. compró el Fondo de Comercio del distribuidor oficial de S.A. DAMM en Calonge y Sant Antoni de Calonge.

Durante los años 2006 y 2007, las distribuidoras implantaron un nuevo sistema de control de entradas de producto en el almacén y recuentos de stock con terminales de códigos de barras. De esta manera se hicieron los procesos más rápidos y seguros, reduciendo los errores. Durante el año 2008 este sistema se ha mejorado, siendo utilizado también en los almacenes de la central de compras del Grupo, CEDISERHS, S.L.

Hechos destacados

SERHS Distribución es una parte muy significativa en la organización de la EX-POSERHS, la feria-muestra interactiva que agrupa un importante número de proveedores de esta área en la que podemos mostrar sus novedades en productos y servicios. Por lo que se refiere a la formación del personal, en el año 2008 se programaron un amplio abanico de cursos estructurados por funciones que han supuesto un coste total de 134.271€ (un 46,95% más que el año pasado). También se ha trabajado intensamente en el desarrollo del programa RSC "Valors", así como en el análisis de los aspectos medioambientales.



magnitudes significativas

- El número total de clientes que sirven supera los 30.000; dos terceras partes del total se concentran en establecimientos de hostelería tradicional, es decir, restaurantes, cafeterías, bares y centros de ocio. El otro grupo de gran importancia son los hoteles, ya sean de costa o de interior. Se reparten entre Cataluña, la Comunidad Valenciana y Murcia. Podemos decir que esta área da servicio desde Roses hasta Cartagena, así como en poblaciones del interior.
- Dispone de un equipo comercial de 208 profesionales para dar el mejor servicio a sus clientes, 42 de los cuales son especialistas en la gama de productos de alimentación, limpieza, café, vinos y cavas.
- La plantilla de SERHS Distribución fue, en el año 2008, de 763 personas, con 47 repartidores autónomos; en total, 810 profesionales al servicio de sus clientes.
- Las instalaciones están formadas por un total de 13 almacenes, con una superficie total de 165.000 m², y un parque móvil de 650 vehículos.

serhs distribución perecederos

'perecederos serhs'

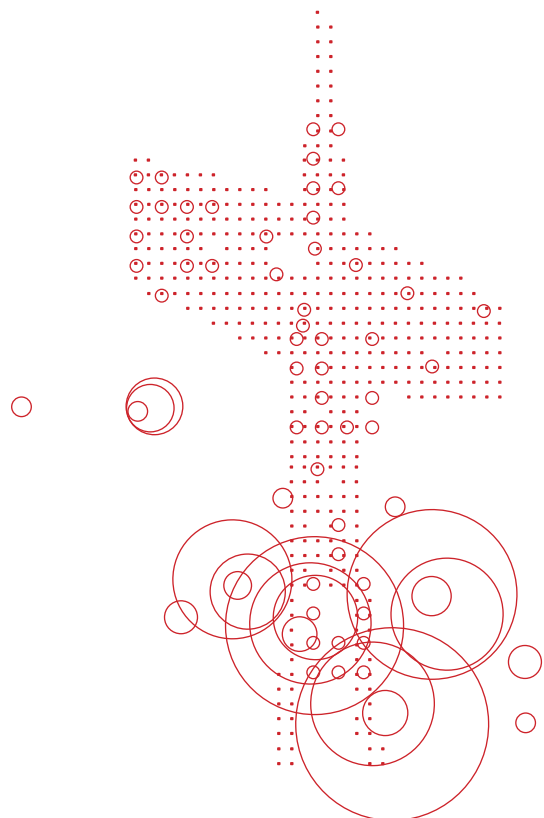


SERHS Fred-Nam Nam

Esta empresa, que cuenta con dos centros operativos perfectamente equipados en Tordera (Maresme) y en Tarragona, ha llevado a cabo una importante remodelación de la fachada en las instalaciones del primero y también ha ampliado la capacidad de las cámaras frigoríficas, con 2.000 m³ de congelación más en el segundo almacén. Nam Nam, S.L. está formada por una plantilla media de 66 trabajadores, con unas modernas instalaciones que le permiten disponer de 13.000 m³ de frío y un parque móvil con un total de 40 vehículos, la mayoría de los cuales han sido renovados e incorporan sistemas frigoríficos y equipamiento adecuados para trabajar con la máxima seguridad alimenticia. El portafolio de producto está formado por el pescado y marisco fresco y congelado, las carnes frescas y congeladas (averío, cerdo, ternera y cordero), verdura congelada, embutidos y lácticos. Cuenta con más de 1.500 clientes, principalmente hoteles y restaurantes, ubicados básicamente en la Costa Brava, Costa de Barcelona-Maresme, Costa Daurada y poblaciones del interior.

Se debe remarcar que ha sido destacable el crecimiento en volumen de facturación en las comarcas gerundenses. Durante 2008 se ha procedido a realizar una segmentación comercial en grandes clientes de la hostelería y las colectividades.

En referencia al pescado fresco, Sanidad concedió la autorización oficial a Nam Nam S.L. ahora hace un año como manipuladores de pescado fresco. También se han llevado a cabo mejoras cualitati-





vas como el etiquetaje de pescado fresco y su fileteado. En este ejercicio 2008 se han consolidado las carnes rojas, procedentes tanto del ámbito del Estado español como también de importación, siendo un nuevo producto introducido hace dos años y del que destacamos que siempre ha tenido una gran aceptación.

SERHS Fruits-Allelac

La empresa Allelac, S.L. ofrece sus servicios a más de 500 clientes, básicamente tiendas de comestibles, mercados y establecimientos hoteleros y de restauración. Cuenta con dos grandes almacenes: uno en Blanes (La Selva), con unas instalaciones de casi 4.000 m², de los que 6.000 m³ son cámaras frigoríficas, y cuenta con una amplia zona de exposición, así como otro almacén en Tarragona de 1.000 m², con 2.400 m³ de cámaras frigoríficas. Su zona de implantación abastece las comarcas del Maresme, La Selva, el Gironés, el Baix Empordà, el Garraf, el Barcelonés, El Tarragonés,

el Alt y el Baix Camp, el Baix Penedés, el Baix Llobregat y el Baix Ebre. Forman parte de su activo un equipo humano de 39 personas de media anual y un parque móvil de 28 vehículos en total, las mayoría de los cuales están equipados con sistemas frigoríficos y/o isotérmicos para no romper la cadena de frío de los productos.

SERHS Fruits- Costabonaser

El equipo humano de esta marca adscrita a la empresa Costabonaser, S.L. está formado por una plantilla media al cerrar el año 2008 de 19 personas que cuentan con 13 vehículos comerciales y un almacén de distribución en Ripoll de 1.600 m². Dan servicio a casi 500 clientes de los sectores de la hostelería y la alimentación distribuidos de un extremo al otro del Ripollés y la Garrotxa, así como el Pla de l'Estany. Durante este ejercicio 2008 se ha potenciado en gran medida una nueva ruta comercial a la comarca de Osona.

SERHS-Fruits Fruites Pàmies

En el mes de Mayo de 2008 se incorporó a Grup SERHS esta sociedad, Fruites Pàmies, S.L., de carácter familiar con una trayectoria de más de 40 años en el sector y que ahora cuenta con la experiencia de la segunda generación.

Dispone de unas instalaciones de 300 m² donde se incluyen dos cámaras frigoríficas, muy bien situadas dentro del Mercado del Camp (Tarragona-Reus). Trata con una amplia gama de productos y presentaciones tanto de tercera como de cuarta gama. Destaca por disponer de productos de primera mano y gran calidad, siendo receptores desde el origen, sin mediadores. El producto estrella es el "calçot". La mayoría de sus 300 clientes son mayoristas y profesionales de la hostelería y la restauración, así como del ámbito del comercio ubicados en las comarcas tarraconenses. Cuenta con un equipo humano de 9 trabajadores de media en 2008 y una flota de cuatro camiones.



La calidad de los productos, las perfectas condiciones de las instalaciones, así como un completo servicio de atención comercial, permiten ofrecer un servicio integral al cliente tanto en el ámbito del frío como en el de la fruta y verdura.

Debe remarcarse el destacable crecimiento de SERHS Fred-Nam Nam en las comarcas gerundenses, así como la continua introducción de los productos de 4ª gama dentro de SERHS Fruits.

serhs turismo y viajes

AGENCIA DE VIAJES MAYORISTA Y MINORISTA | VENTA ON-LINE Y OFF-LINE | TRANSFERS | EXCURSIONES | COSTAS | ISLAS | NIEVE | CIRCUITOS | MONTAÑA Y RURAL | CIUDAD

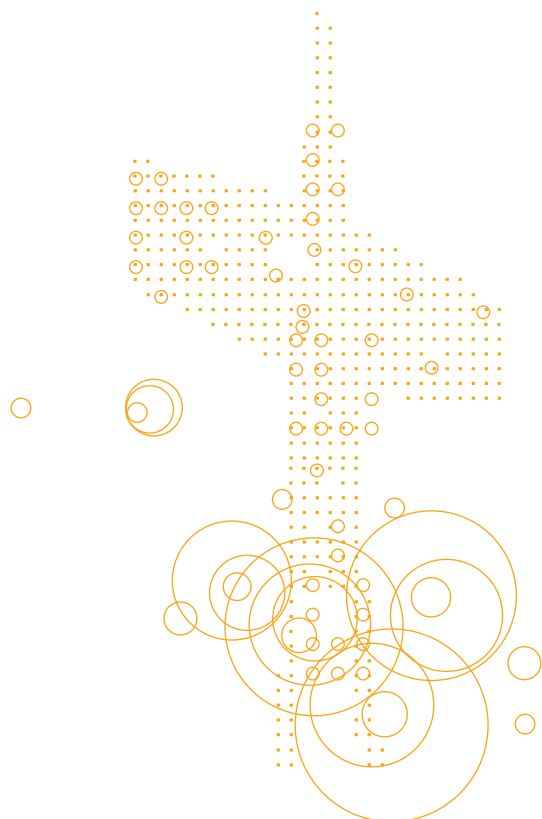
‘trayectoria serhs’

El notable incremento en el volumen de facturación de esta área que cuenta con 30 años de trayectoria, así como el continuo aumento de las ventas “on-line” y los nuevos acuerdos comerciales han sido hechos destacables durante este ejercicio.



EMPRESAS PARTICIPADAS

Jochie Catalunya, S.L.
SERHS Tourism, S.A.
SERHS Turismo Ibérica S.A.
SERHS Turismo Andalucía, S.A.
Turismo y Mar, S.A.
Viajes Líder Canarias, S.A.
Viajes Rhodasol, S.A.
Viatges SERHS Hotels, S.A.
Viatges Tropikal Tours, S.A.





Productos y servicios

La actividad de negocio de esta área se centra fundamentalmente en ser un proveedor integral de servicios para las agencias de viajes mayoristas, TTOO y minoristas. Presenta un gran abanico de productos y servicios ofreciendo un banco único de plazas de alojamiento de todas las categorías en 40.000 hoteles, situados en más de 100 países. Las nuevas tecnologías aplicadas a la gestión y comercialización de todo su portafolio de productos ocupan un lugar prominente en la estrategia de su organización. Esta visión de negocio, implantada hace bastantes años, siendo pioneros en este ámbito, ha posicionado al área entre los grupos líderes en venta on-line a nivel del Estado español. Uno de los puntos más fuertes son las reservas de estancias consideradas vacacionales para todo el Estado español, básicamente en zonas de costa, dirigidas a un amplio segmento de mercado y que se comercializan mediante los canales mayoristas y minoristas. Durante este último ejercicio 2008, después de la introducción de una nueva

estructura bajo la marca "SERHS Tourism Cities", también se ha potenciado la oferta de hoteles de ciudad, promoviendo de esta manera la proyección internacional de sus servicios. Gracias a la amplia implantación geográfica de sus delegaciones, el área de Turismo y Viajes ofrece la posibilidad de reservar estancias en cualquier destino. Tanto estancias de playa (Costa Brava, Costa de Barcelona-Maresme, Costa Daurada-Garraf, Costa del Azahar, Costa Blanca, Costa Cálida, Costa del Sol, Costa de la Luz, Costa Tropical), Islas Baleares y Canarias, como en la montaña donde destaca Andorra, Pirineos y Sierra Nevada. No podemos olvidar los servicios adicionales que se ofrecen a los clientes, como transfers, excursiones y una variada oferta de circuitos. Esta área ofrece sus productos por un lado al canal mayorista del Estado español, agencias de viajes y operadores turísticos internacionales –al mismo tiempo actuando como receptivo-, donde actúa con la marca SERHS Tourism. Y, por otra parte, trabaja con el mercado de agencias de viajes minoristas, básicamente del Estado español, a través de la sociedad

Viajes Líder Canarias, S.A., con sede en Tenerife, propietaria de la marca comercial Rhodasol-Turimar, que agrupa una amplia y variada oferta de productos de "Playa", "Ciudad", "Rural e Interior", "Montaña y Nieve", "Circuitos" y "Excursiones", entre otras, totalmente vía internet on-line y off-line. En el mes de Abril de 2009 Rhodasol ha sido la única marca que ha lanzado al mercado –al mismo tiempo- todo este volumen de producto para la temporada y que ha llegado a las agencias de viajes, junto con las novedades de los catálogos de "Marruecos" y "Baleares". La central del área de SERHS Tourism que se encuentra en Pineda de Mar tiene delegaciones en las principales zonas turísticas del Estado español como Barcelona, Madrid, Palma de Mallorca, Ibiza, Salou, Platja d'Aro, Benidorm, Torremolinos, Almería, Zaragoza, Bilbao, Peñíscola y Tenerife (Adeje y Puerto de la Cruz). El innovador concepto de "bookings especializados en destino", creados hace dos años, sigue dando sus frutos. Consiste en ofrecer la posibilidad a las agencias de viajes de contactar con las centrales de reservas situadas en las prin-



Equipo directivo del área.



Como proveedor integral de servicios para las agencias de viajes mayoristas, TTOO y minoristas, presenta un gran abanico de productos y servicios ofreciendo un banco único de plazas de alojamiento de todas las categorías en 40.000 hoteles, situados en más de 100 países.



principales localidades vacacionales, ofreciendo una mayor proximidad, profesionalidad y conocimiento del producto de primera mano.

Equipo humano

Este área, considerada de las más representativas y de las que más aporta al volumen total de facturación del Grupo, se ha reestructurado organizativamente, para encarar con las máximas garantías las nuevas perspectivas y la necesidad que presenta el actual sistema de trabajo en el sector. La utilización de las nuevas tecnologías sin olvidar las herramientas más tradicionales, pero sobre todo trabajando con actitud proactiva hacia los clientes, proveedores y hacia el propio entorno ha supuesto una adaptación de funciones y perfiles que configuran un equipo humano de profesionales de primer nivel, joven, con talento y a la vez motivado y entusiasta. Las empresas que integran toda el área cuentan con un equipo humano de 348 personas de plantilla media en 2008, número que aumenta durante el periodo estival. Sobre todo, debido a la contratación de profesionales dedicados al servicio de guías, tanto de excursiones como de *transfers* y también de soporte a los clientes de todos los ámbitos geográficos, para satisfacer todas las demandas, así como para dar apoyo a los departamentos de *booking* para absorber el volumen de reservas de temporada alta. Se dispone de una flota integrada por diez vehículos comerciales distribuidos por todo el Estado español.

Principales mercados

Habiendo cerrado el ejercicio del año 2008, se pueden extraer los siguientes datos: tanto a través del canal mayorista como minorista, el mercado que más ha facturado ha sido el mercado español, seguido del ruso. Por lo que se refiere a las estancias, el mercado líder también es el español, seguido en esta ocasión por el británico. En cuanto a número de reservas son estos tres últimos mercados los que concentran el 68% del total. Por lo que se refiere a las reservas efectuadas mediante internet por integración XML, aunque el mercado principal sigue siendo el del Estado español, cabe destacar el gran aumento en otros segmentos como el inglés, muy acostumbrado a la utilización de las nuevas tecnologías. SERHS Tourism ha potenciado sus acciones de promoción





De izquierda a derecha: 1. SERHS Tourism mantuvo, en la MITT de Moscú, importantes contactos tanto a nivel comercial como con el Consulado General de España. 2. Grup SERHS ha renovado su apuesta por el mercado emisor de turismo proveniente de la Federación Rusa, firmando una nueva alianza con TEZ Tour, el operador turístico más importante de este país. En la fotografía detalle de la sede central del operador en Antalya (Turquía).

participando en la mayor parte de ferias turísticas europeas y *workshops*, entre los que destacan la presencia de la marca con stand en la World Travel Market en Londres, Fitur en Madrid, ITB en Berlín y la MITT de Moscú, entre otras.

Innovadoras webs B2B

Esta área opera vía *on-line* y *off-line*. El sistema *off-line* tiene la función de gestionar las reservas vía teléfono/fax o e-mail, a través de los departamentos de reservas ubicados en cada destino. Por lo que se refiere al sistema *on-line*, hay tres procesos de venta. Se llevan a cabo mediante integraciones XML (*extensible markup language*) que permiten la interconexión de sistemas entre los clientes y el *Data Center* propio del área, operativo las 24 horas del día los 365 días del año. En este caso SERHS Tourism recibe un importante número de peticiones de disponibilidad en las plazas que ofrecen en los más de 40.000 establecimientos que se encuentran en sus servidores centrales y sobre éstas se da respuesta para formalizar las reservas. En cuanto al sistema de webs *on-line* propias nos encontramos con dos grandes portales (B2B): www.rhodosol.es y www.serhs-tourism.com. Durante los primeros meses de 2009 se ha efectuado una importante innovación técnica en éstos, implantando Oracle, lo que significa un importante salto tecnológico. El cliente profesional accede por internet con su nombre de usuario y puede buscar disponibilidad, hacer consultas y hacer la reserva. La tercera vía por internet se trata de la denominada Marca Blanca (*white label*) que permite ofrecer a los clientes una web personalizada, según su identidad, que opera con el motor de reservas de SERHS. El crecimiento del volumen de reservas en estos portales se ha multiplicado por 4 en dos años. Durante 2008 se han recibido más de 160 millones de peticiones, teniendo en cartera 4.500 clientes. Este hecho ha comportado por una parte la realización de una muy importante inversión en nuevo equipamiento informático que se centraliza en el centro de proceso de datos de SERHS ubicado en Pineda de Mar y, por otra parte, se ha reforzado notablemente la estructura del equipo de profesionales informáticos. También se ha implantado en este ejercicio una nueva plataforma de gestión denominada SERHSnet; se trata de una herramienta global que integra en un solo

sistema -un entorno único- las diferentes herramientas y aplicaciones con las que se trabajaba hasta el momento. De este modo, se permite obtener un mejor tratamiento de la información de forma más eficiente y a la vez rentable.

Nuevos acuerdos

Durante este ejercicio se han potenciado nuevas relaciones comerciales con establecimientos hoteleros del Estado español, así como con las principales cadenas hoteleras de todo el mundo con la finalidad de proveer a los clientes del área de la más amplia oferta de productos posible. Por lo que se refiere a la cartera de clientes, se ha incrementado notablemente el número total, sumando a los ya existentes un importante número de nuevas relaciones comerciales con agencias de viajes y touroperadores de diferentes nacionalidades. Dentro de cada mercado internacional donde se actúa se han abierto nuevas vías de colaboración con operadores de primer nivel. Uno de los pactos más significativos ha sido el realizado para el mercado ruso con Tez Tour, primer operador turístico de la Federación Rusa, con un volumen de facturación superior a los 1.000 millones de euros y que gestiona estancias a más de 2.200.000 turistas al año. Esta colaboración se publicó en los medios de comunicación de Rusia poniendo de manifiesto la gran notoriedad del tema. Tez Tour se posiciona en el mercado como un operador que trabaja con un segmento de clientes de clase media y media-alta y, al mismo tiempo, ha hecho una firme apuesta por las nuevas tecnologías. SERHS, que fue pionero en este mercado y en el que trabaja hace más de 15 años, cuenta con un importante *know how* y ha abierto este 2009 una oficina de representación en Moscú, tal como ya hay en Alemania o en Inglaterra. Durante el primer semestre de 2009 se ha trabajado para cerrar nuevos acuerdos comerciales con touroperadores líderes en cada uno de sus mercados y segmentos como estrategia de negocio de esta área operativa. De este modo se han efectuado importantes pactos comerciales con Forfait Flash (Francia), Med Hotels y Hotel 4U (Reino Unido), así como con Alpharooms (Reino Unido), un potente portal web conectado al *booking* de SERHS (XML); al mismo tiempo, también se trabaja como receptor de este cliente para toda la Península Ibérica.

magnitudes significativas

- SERHS Tourism ofrece un banco único de plazas de alojamiento de todas las categorías en sus servidores centrales en 40.000 hoteles, situados en más de 100 países.

En cuanto al sistema de webs *on-line* propias nos encontramos con dos grandes portales (B2B): www.rhodosol.es y www.serhstourism.com.

Durante 2008 se han recibido más de 160 millones de peticiones *on-line*, teniendo en cartera 4.500 clientes.

Se han cerrado nuevos acuerdos comerciales con touroperadores líderes: Tez Tour (Federación Rusa), Forfait Flash (Francia), Med Hotels y Hotel 4U (Reino Unido), así como con Alpharooms (Reino Unido).

hoteles serhs

VILARS RURALS I HOTELES VACACIONALES I
RESORTS DE NIEVE Y MONTAÑA I HOTELES URBANOS I
RESORT DE PLAYA EN NATAL (BRASIL)

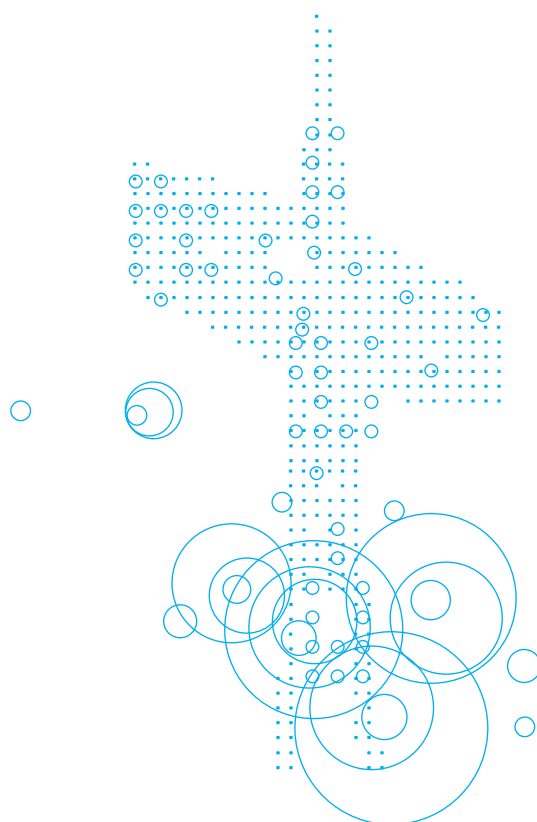
‘confort serhs’

Podríamos clasificar los establecimientos en la zona de Cataluña en hoteles vacacionales (de playa), de montaña, rurales y de nieve. Por lo que se refiere a Brasil, esta área dispone de un gran *resort* en Natal. En estos momentos son 10 los hoteles que conforman esta área entre los establecimientos en propiedad y los que operan en régimen de explotación.



EMPRESAS PARTICIPADAS

Hotel SERHS Maripins (Hotel Maripins, S.L.)
 Hotel SERHS Montemar (Sakistes, S.L.)
 Hotel SERHS Oasis Park (Hotel Kent, S.L.)
 Hotel SERHS Sorra Daurada (Sorra Daurada, S.L.)
 Hotel SERHS Vall de Núria (Pastuiraser, S.L.)
 ONYARSER, S.L.
 SERHS Natal Grand Hotel (SERHS Brasil E.T. Ltda.)
 Vilar Rural de Arnes (Montnegreser, S.L.)
 Vilar Rural de Cardona (Canigoser, S.L.)
 Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm (Montsenyser, S.L.)
 Vivahotel S.D.H., S.L.
 Hotel SERHS Ski Port del Comte (Ecobegudes Vallès, S.L.)





Productos y servicios ofertados

Los establecimientos de Hoteles SERHS ofrecen un alto nivel en la relación calidad-precio, poniendo un gran acento en el servicio y la atención al cliente. Esta versatilidad permite atender a una gran variedad de clientes: desde familias que buscan un trato cálido y próximo, hasta grandes grupos empresariales o asociativos que necesitan una organización de sus celebraciones bien planificada.

Vilars Rurals

El 2008 entró en funcionamiento una nueva y atractiva web para los Vilars Rurals: www.vilarsrurals.com. Actualmente este portal, con un promedio de 1.200 visitantes diarios, cuenta con un gran contenido informativo tanto de producto como de programas de estancias o promociones para visitar los Vilars.

Destaca también el aumento significativo de la presencia en la red mediante la inserción de los Vilars en webs especializadas (TopRural, Babyviajes, ViajarenFamilia...) y portales de reservas. Durante 2008

los tres Vilars Rurals (situados en Cardona, Sant Hilari y Arnes) han superado la cifra de 115.000 estancias, lo que pone de manifiesto la aceptación del concepto de producto "Vilars" y su excelente relación calidad-precio tan valorada por las familias y empresas como clientes principales (foto 4 y 5).

Reforzando las herramientas tecnológicas de las que SERHS es pionera, este año se han iniciado una serie de campañas SEO (Search Engine Optimization) y SEM (Search Engine Marketing) con el objetivo de buscar un buen posicionamiento dentro de la red. El objetivo de las campañas SEO es aparecer en las primeras posiciones de los principales buscadores, introduciendo las palabras clave, títulos o descripciones. Se trata de tener un buen posicionamiento en los buscadores. Ha sido muy útil conseguir el máximo número de *links* que apuntan a la web de Vilars.

Por lo que se refiere a las campañas SEM el objetivo ha sido aparecer en las primeras posiciones de los buscadores por delante de los principales buscadores con la

diferencia que ésta se basa en la compra de palabras clave y un correspondiente pago por click. Estos honorarios sirven también para hacer anuncios que han aparecido como enlaces patrocinados.

Los Vilars Rurales han estado presentes, como cada año, en distintas ferias del sector turístico. En primer lugar se dieron cita en Agrotur en Noviembre de 2008 con un stand, cita obligada para los amantes y los profesionales del turismo rural. También estuvieron representados por un stand en la feria EIBTM, celebrada en Diciembre de 2008 en Barcelona, la principal exposición del sector de conferencias, incentivos, acontecimientos, viajes de negocios y congresos, considerado como el salón más importante de Europa del sector. En la Feria de Valencia, a pesar que no estuvieron presentes con un stand, se llevó a cabo una colaboración con una web www.viajarenfamilia.net. Un año más, Vilars Rurals formó parte del centenar de expositores de Exposerhs 2009 celebrado en el Circuit de Cataluña. Para dar notoriedad de marca, se ha llevado a cabo una cam-



Equip directivo del área.



La diversidad de establecimientos hoteleros y de restauración que integran esta área han mostrado unos elevados niveles de ocupación, así como un elevado grado de satisfacción de sus clientes. Este amplio portafolio permite ofrecer una variada tipología de establecimientos de ocio vacacional donde destacan los hoteles de playa, el *resort* de Brasil, los Vilars Rurals y la explotación de los servicios de alojamiento y restauración de Vall de Núria.



pañía publicitaria en diversos medios de comunicación como Catalunya Ràdio, en los programas “El Suplement”, “Eduqueu les Criatures”, y “Hem de parlar”. Respecto a los medios escritos, también han tenido presencia en periódicos como el Levante y Las Provincias, para reforzar el posicionamiento en la Comunidad Valenciana. También cabe destacar las diversas inserciones en El Periódico, concretamente en el apartado “Escapadas” entre otros espacios. Como producto innovador dentro del alojamiento turístico también han disfrutado de presencia en programas de TV3 de referencia como “Valor afegit”. Junto con el grupo de supermercados BON PREU se ha llevado a cabo, durante el mes de Mayo y la primera quincena de Junio de 2009, una acción promocional que ha llegado a 100.000 familias y ha contado con la presencia de la imagen de los Vilars en más de 100 puntos de venta de la marca. Hace un tiempo se puso en marcha la oferta gastronómica adaptada a los niños y al colectivo de celíacos, y durante 2008 se ha reforzado mucho esta iniciativa. Haciendo honor a las actividades infantiles propias de los Vilars, se puso en venta el cuento infantil “La jardinera rondinaire” (“La jardinera refunfunona”) para sus clientes. Diversas son las actividades rurales que se han llevado a cabo, celebraciones de Campus Quad y Campus de Baloncesto, celebraciones del Día Mundial del Medio Ambiente y fines de semana temáticos, entre otras. Este 2008 los Vilars Rurals han puesto en marcha el Proyecto de Mejora Ambiental (PMA) con el objetivo de adoptar un compromiso con el medio ambiente, teniendo en cuenta la

minimización y la gestión de los residuos, así como la emisión de CO2 y el ahorro energético de sus instalaciones.

Hotel SERHS Vall de Núria

El ejercicio 2008 fue la primera temporada para SERHS de gestión de los servicios de alojamiento y restauración que puso en concurso Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya. La estación de montaña de Vall de Núria (foto 6) es un lugar singular al que sólo se puede acceder con el tren cremallera o bien a pie y que es visitado anualmente por casi 300.000 personas. Este invierno 2008-2009 ha sido uno de los mejores años de nieve de los últimos tiempos. El ámbito de gestión engloba el hotel SERHS Vall de Núria, de tres estrellas y 65 habitaciones y 12 apartamentos, así como 5 puntos de restauración: el del hotel, el Racó de la Vall y la Cabana dels Pastors, el autoservicio y la cafetería Finestrelles, y también las diferentes salas de reuniones. La Generalitat ha aprobado un Plan director que prevé doblar la capacidad del alojamiento y modernizar sus instalaciones en los próximos años.

El nivel de ocupación del hotel superó las 35.000 estancias. El nivel de satisfacción de los clientes es alto ya que puntúan el alojamiento y la restauración con un 8 sobre 10 de media. Como hecho a destacar cabe remarcar que la oferta de banquetes para celebraciones, así como bodas y comuniones, ha aumentado. También es notable la presencia en la red mediante la inserción de la nueva web del Hotel SERHS Vall de Núria en webs especializadas (TopRural, Babyviajes, ViajarenFamilia, etc.) y portales de reservas. El incremento de reservas *on-line* ha sido constante en la

evolución, así como el número de visitas, que está alrededor de las 1.000 diarias.

En el mes de Enero de 2009 se puso en funcionamiento una nueva agencia de viajes minorista denominada Onyarser, S.L. para comercializar paquetes turísticos de Vall de Núria.

Hotel SERHS Ski Port del Comte

Este establecimiento de 36 habitaciones y categoría 2 estrellas, situado a pie de pistas de la estación de su mismo nombre (foto 3), ha presentado una nueva web con motor de reservas integrado. Ésta es clave para la conversión de la venta de los usuarios que quieren hacer la reserva al hotel, es decir, que el cliente que la visita pueda realizar una reserva en el mismo momento. Esta web permite hacer ofertas y promociones, incluso da la posibilidad de inclusión de extras de reserva, es decir, permite reservar desde un inicio todos los servicios extras que no sean alojamiento y régimen, mejorando así la estancia de los clientes. El hotel durante el ejercicio 2008 se ha situado próximo a las 7.000 estancias, lo que significa un nivel de ocupación del 64% de promedio durante sus fechas de apertura.

Hoteles de playa

Referente a la ocupación de estos hoteles, durante la temporada estival de 2008, todos ellos han tenido una media del 84% en los días de funcionamiento, casi 340.000 estancias entre los cuatro establecimientos (que cuentan entre 212 y 285 habitaciones) y están situados en la Costa de Barcelona-Maresme. En cuanto a distinciones y certificaciones cabe destacar que el Hotel SERHS Maripins***, el



4



5



6

Hotel SERHS Sorraurada*** y el Hotel SERHS Montemar*** (este último en régimen de explotación) han recibido los distintivos y diplomas acreditativos del Sistema Integral de la Calidad Turística. Esta distinción ha sido fruto de superar las pruebas para obtener la certificación SICTED, un sistema promovido por la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio con la finalidad de impulsar la calidad en los destinos turísticos, armonizar los niveles sectoriales, reforzar el tejido empresarial y favorecer las actuaciones integrales en los destinos a largo plazo. El Hotel SERHS Oasis Park***, por su parte, ha obtenido la certificación de Turismo Familiar. El hotel fue premiado con esta placa distintiva, gracias a las diversas actividades programadas que se realizan y a las instalaciones acondicionadas para toda la familia que el hotel pone a disposición de sus clientes.

SERHS Natal Grand Hotel, 5*

Este establecimiento reconocido como el mejor *resort* de playa de Brasil es el primer hotel de Grup SERHS en el extranjero, concretamente ubicado en la ciudad de Natal (Rio Grande do Norte) (foto 1). Con una capacidad próxima a las 1.000 plazas y con una plantilla de más de 325 personas, cuenta con un gran nivel de notoriedad y prestigio no sólo en el Estado sino en todo el nordeste del país, siendo sede de numerosos encuentros, visitas de personalidades (futbolistas de élite, políticos) y reuniones institucionales y empresariales de gran relevancia. Prueba de esto fue la celebración del 10º Forum de Gobernadores del Nordeste (foto 2), efectuado el 8

de Mayo del 2008, donde se reunieron 9 gobernadores de Estado y autoridades de primer nivel del país. El público brasileño, básicamente el que proviene de Sao Paulo, tiene un peso fundamental en el nivel de ocupación del establecimiento.

“Turismo: Los negocios han cambiado, ¿y usted?” esta es la pregunta que los organizadores del Congreso ABAV 2008 formularon a los agentes de viajes y a todos los participantes en la 36ª edición del Congreso ABAV, que se celebró del 22 al 24 de Octubre en Rio de Janeiro, Brasil. Este encuentro es reconocido por la industria turística como la feria de turismo más importante de Latinoamérica, a la que SERHS Natal Grand Hotel no faltó. Durante la feria, la alcaldesa de Natal, Mírcia de Sousa visitó el stand de nuestra sede en Natal. El pasado mes de Septiembre, el SERHS Natal Grand Hotel vistió la camisa de la Casa do Bem (Casa del Bien) recibiendo la visita de 50 niños de la ONG brasileña, inmerso en el proyecto Hotel do Bem (Hotel del Bien). El encuentro consistió en un día especial para los niños, con actividades recreativas, actividades acuáticas en la piscina y en la playa del hotel. El hotel creó en el año 2008 el Comité de Responsabilidad Social, bajo la coordinación de la Sra. Viviane de los Santos Cunha, y tiene el objetivo de desarrollar acciones de cariz social colaborando activamente en iniciativas para bienes comunes del país, así como concienciar a todos de la importancia en la participación de los proyectos que se llevarán a cabo de aquí en adelante.

magnitudes significativas

- Durante 2008 los tres Vilars Rurals (situados en Cardona, Sant Hilari y Arnes) han superado la cifra de 115.000 estancias.

Los Vilars Rurals han elaborado un Proyecto de Mejora Ambiental para sus instalaciones para fomentarlo entre los clientes, trabajadores, proveedores y colaboradores.

Los hoteles SERHS han experimentado un aumento de presencia a través de la red de internet, hecho que les ha otorgado un posicionamiento relevante de cara a sus clientes.

serhs producción y gestión alimenticia

SERVICIOS INTEGRALES DE RESTAURACIÓN Y FABRICACIÓN PROPIA DE PAN Y BOLLERÍA | RESTAURACIÓN "IN SITU" PARA HOSTELERÍA Y COLECTIVIDADES | BANQUETES | CELEBRACIONES | CATERING | PIZZAS | BOCADILLOS

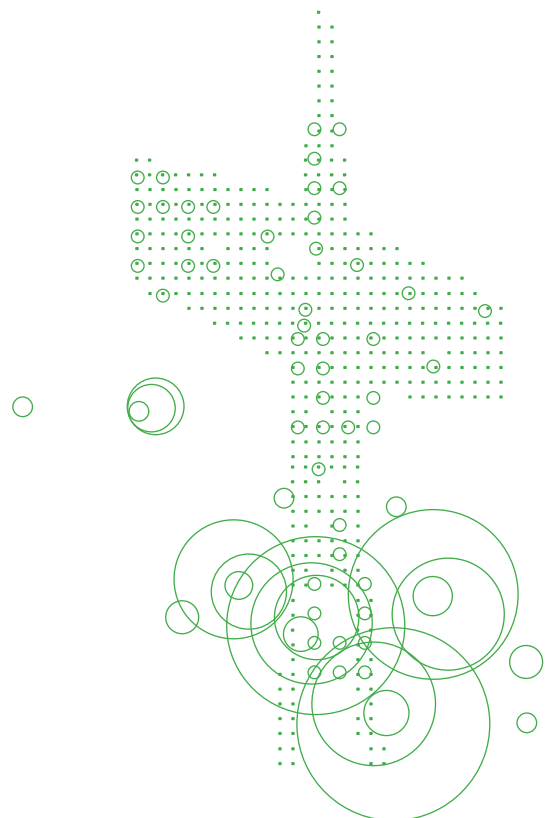
'sabor serhs'



Esta área, especializada en la gestión integral de los servicios de restauración, se estructura según los diferentes tipos de cliente.

EMPRESAS PARTICIPADAS

- Europea de Cuinats, S.L.
- Fleca SERHS (TAMENFO, S.L.)
- Gaudium SERHS, S.L.
- Hotel SERHS Campus (Incasup 2002 S.L.)
- Sacalmser, S.L.
- Sànita SERHS Serveis, S.L.
- SERHS Food Area, S.L.



SERHS Food Area, S.L.





Fundamentalmente se trata de colectividades (universidades, escuelas, empresas), hostelería (hoteles, restaurantes, cafeterías) y empresas del mundo sanitario (geriátricos, hospitales, sociosanitarios, centros de día), entre otros. También conforman otro grupo de clientes aquellos que, de acuerdo con su espacio concreto, podemos definir como temáticos o específicos (pistas de esquí, parques temáticos, franquicias), a los que cabe añadir los denominados "acontecimientos especiales" como pueden ser espectáculos culturales, deportivos, celebraciones, bodas o actos de empresas. Entre todo destaca la gestión de dos espacios singulares y simbólicos: El Castell Jalpí -propiedad de Grup SERHS- y los servicios de restauración del FCBarcelona en el Camp Nou -en régimen de explotación-.

El Área de SERHS Alimentación se compone de SERHS Food Service y Arcs catering-Castell Jalpí para la división de gestión; y de la Fleca Serhs y las unidades centrales para la elaboración de

cocinados dentro de la división de producción. Estas dos divisiones se complementan perfectamente, reforzando la capacidad operativa y de oferta del área.

GESTIÓN ALIMENTICIA

Serhs Food Service

Esta marca adscrita a la empresa SERHS Food Area, S.L. actúa como central que cohesiona toda el área. Está ubicada en dos plantas de producción: una en Arenys de Munt y otra en Vilassar de Mar. Cuenta con más de 200 centros gestionados entre los que destacamos tanto entidades públicas como privadas. Son empresas, universidades, centros hospitalarios, penitenciarios, complejos deportivos y de enseñanza repartidos por toda la geografía catalana -principalmente- y también en el Estado español. En el ejercicio 2008 SERHS Food Service elaboró un promedio de 29.000 menús diarios. Cuenta con un equipo humano formado por una plantilla media de 857 personas alcanzando su punto álgido en 1.600, según necesidades del servicio.

El servicio personalizado desarrollado a medida para cada tipo de cliente, acompañado a la vez por las máximas medidas de calidad de gestión, medioambientales y sanitarias, les ha posicionado entre los líderes del sector. La potenciación de una mejora continua en sus procesos productivos les han llevado a obtener las certificaciones necesarias para ser un referente en la gestión basada en el control, la seguridad y la higiene alimentaria. La empresa cuenta con los siguientes sellos de garantía:

- Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000
- Certificación del Sistema de Gestión de la inocuidad de los Alimentos ISO 22000:2005
- Certificación del Sistema de Gestión Medioambiental ISO 14001:2004

Dispone a su vez de un laboratorio propio de salud ambiental y alimentaria, registrado y autorizado por el Departamento de Sanidad y Seguridad Social de la Generalitat de Cataluña.



Equipo directivo del área.



Destaca la gestión de dos espacios singulares y simbólicos:

El Castell Jalpí -propiedad de Grup SERHS- y los servicios de restauración de las instalaciones del FCBarcelona en el Camp Nou -en régimen de explotación-.

Durante el ejercicio 2008, concretamente en el mes de Diciembre, se creó una nueva empresa dentro del área, Sacalmser, S.L., formada por 268 trabajadores dedicados a la monitorización infantil. Estos profesionales fueron contratados para cubrir el servicio de atención, durante las horas de comedor, a los alumnos de los numerosos centros escolares donde el área gestiona la restauración. Así pues, SERHS Food Service actúa como un único proveedor de cara a los centros escolares donde se ocupa de la explotación de la cocina y la atención a los niños.

SERHS Food Service FCB

Se ha llegado a la tercera temporada de la concesión de la explotación y gestión de los servicios de restauración ubicados en las instalaciones del Fútbol Club Barcelona, concretamente en el Camp Nou (fotos 2 y 3). Esta marca -SERHS Food Service FCB- creada especialmente para coordinar la actividad de este espacio tan singular, adscrito a la empresa Europea de Cuinats, S.L., ha llevado a cabo desde su inicio en el año 2006 lo que se veía como un proyecto muy ambicioso de evolución y estructuración de este servicio. Se ha aplicado una metodología de trabajo con rigor y profesionalidad en este complejo deportivo de máxima notoriedad de marca a nivel internacional y que recibe la visita de un gran número de aficionados durante todos los días del año, no sólo en las actividades deportivas, sino también turistas o simpatizantes que quieren conocer sus instalaciones como el mismo Museo del Barça (entre los más visitados de Cataluña, superando de largo el millón de personas). También se han creado las vías de comunicación necesarias con el gran número de personas que trabajan en este centro y que en su punto máximo pueden llegar a ser 500. Mediante las nuevas tecnologías, la formación y una organización funcional próxima se han estructurado eficaces sistemas de trabajo. Con la visión de hacer del Camp Nou un referente en la restauración a nivel deportivo, así como ya lo es en el campo deportivo, se han llevado a cabo un buen número de acciones comerciales para incentivar la venta y al mismo tiempo se ha seguido trabajando de manera continuada para mejorar los productos ofertados.

Arcs Catering

Esta marca adscrita al área gestiona a nivel gastronómico todo tipo de acontecimientos como celebraciones, banquetes, bodas, congresos y convenciones. Desde hace algunos años, Arcs Catering está orientada a ofrecer propuestas diferenciales de gastronomía y organización de acontecimientos (foto 4). Ofrece un trato personal y exclusivo porque cada cliente es único y cada acto es especial. A disposición del cliente está la experiencia de un equipo de profesionales altamente cualificados que desarrollan su actividad con una premisa fundamental: satisfacer las expectativas más exigentes de sus clientes ofreciéndoles asesoramiento personalizado, productos de calidad y las más modernas instalaciones, unidos a una presentación y un servicio esmerado. Durante este año 2008 Arcs Catering ha continuado avanzando y fidelizando a clientes importantes, así como



realizando actos emblemáticos de gran relevancia como el Congreso ECNP (European College of Neuropsychopharmacology) y banquetes especiales para empresas como Sanofi, Fecca-Endesa, RACC, Lexus o Click Air.

Castell Jalpí

La excepcionalidad de este espacio lo ha convertido en estos últimos años en un referente para banquetes y celebraciones en el Maresme. Aún así los clientes mayoritarios (bodas, empresas, reuniones...) provienen de Barcelona y su entorno. La relación calidad-precio de sus propuestas, no incompatibles con la exclusividad y el toque de distinción en el servicio gastronómico, posicionan al Castillo en un nivel medio-alto, adaptable según las necesidades de cada acto. Ha sido sede de numerosas actividades institucionales de la comarca y a la vez es la sede social de Grup SERHS, que también celebra allí reuniones y actos que requieren la solemnidad y majestuosidad de su entorno y de sus instalaciones (foto 1). Ubicado en el municipio de Arenys de Munt, frente a un lago de 5.000 m2, cuenta con 22.600 m2 de terreno y 2.500 m2 edificados rodeados de jardines. Se inauguró oficialmente con motivo de los actos de celebración del 30º aniversario de Grup SERHS, en 2005.

Durante este ejercicio 2008 y principios del año 2009 el Castell Jalpí ha sido motivo de una notable repercusión mediática siendo localización de spots de televisión, programas y reportajes, como el publicado en la reconocida revista Vogue donde se recogía la particular boda de una chica catalana y un chico indio.

Hotel SERHS Campus

Situado en la villa de la Universidad Autónoma de Barcelona (foto 5). Se trata de un espacio perfecto para acontecimientos profesionales como congresos, simposiums o convenciones. Dispone de 104 habitaciones, 3 restaurantes, 2 cafeterías, diversas salas modulares, flexibles y de gran capacidad, totalmente equipadas con el material audiovisual y el soporte necesario. Su capacidad es adaptable desde 10 hasta 700 personas. El alto nivel de ocupación que se sitúa alrededor del 80% anual, así como el importante número de actos que se celebran, convierten este espacio en un lugar dinámico y en el que un equipo directivo joven empuja su evolución. En esta línea, el hotel ha sido sede del Congreso Sociedad Europea de Etología Veterinaria, del 16 al 17 de Octubre con 200 asistentes; del Congreso SCARTD (Sociedad Catalana de Anestesiología, Reanimación y Terapéutica del Dolor) con 325 asistentes; de las Jornadas de Calidad del Departamento de Educación con 600 personas; de un Encuentro de directivos de Caixa Sabadell con 500 asistentes, así como del IV Festival del Botillo de Cataluña con 460 asistentes y la participación de Luís del Olmo, como hecho anecdótico, entre otras celebraciones.

PRODUCCIÓN ALIMENTICIA

Producto EUDEC

Esta marca comercial está estructurada en tres líneas de actuación:

EUDEC restauración, pensada para facilitar y complementar el trabajo de los establecimientos que denominamos restauración comercial, realizando gamas de productos específicos para: hoteles, restaurantes, bares y cafeterías, empresas y centros deportivos. Ofrece una amplia variedad de opciones con más de 100 recetas de platos de cocina autóctona, tradicional e internacional: ensaladas, cremas, sopas, pastas, arroces, pescados, carnes, salsas y guarniciones. También se realizan elaboraciones de carácter temático y étnico.

EUDEC colectividades es una nueva línea especializada y óptima para el servicio en colectividades y centros sanitarios donde se requieren productos muy específicos con altas exigencias nutricionales y dietéticas -gustosas y saludables- para cubrir perfiles de usuarios concretos como niños, personas mayores y enfermos. También se elaboran dietas específicas para diabéticos, alérgicos, de fácil masticación, sin sal, triturados y protección gástrica, entre otras.

Producto personalizado EUDEC. En colaboración con los clientes se ha desarrollado esta línea que pone todos los recursos técnicos, la más avanzada tecnología para cocinar y un equipo profesional con experiencia para crear productos a medida de cada necesidad.

Renato Romagnoni

Bajo este nombre, encontramos una amplia gama de productos: pizzas, bocadillos y otros ultracongelados, pensados como productos de venta de impulso que se pueden encontrar en bares, cafeterías o snacks. Esta marca también incluye soporte y asesoramiento publicitario y promocional para hacer más atractiva esta oferta de cara al cliente final.

Fleca SERHS (Tamenfo, S.L.)

Esta empresa ofrece un servicio integral 363 días al año (foto 6). Está especializada en la elaboración de productos para los sectores de la hostelería, la restauración y las colectividades como son pan y bollería fresca y congelada, pizza y pastelería, entre otras. La continua mejora de los equipamientos de acuerdo con las necesidades del mercado y de la propia empresa, así como el hecho de disponer de una moderna e innovadora maquinaria han permitido aportar más valor añadido al proceso productivo, ampliando su capacidad y abriendo la puerta a la personalización de diferentes productos ofertados. Durante este ejercicio se ha realizado un importante esfuerzo en la mejora de la imagen (aplicada en vehículos, uniformidad o instalaciones) y también en el material gráfico de la empresa. Cabe destacar el incremento de clientes no estacionales, la fabricación y distribución de más de 11 millones de toneladas en 2008, así como la venta de multiproducto, tanto en fresco y congelado como de larga conservación.

magnitudes significativas

- SERHS Food Service cuenta con más de 200 centros gestionados, elaboró un promedio de 29.000 menús diarios y está formado por una plantilla media de 857 personas.
- El Hotel SERHS Campus dispone de 104 habitaciones, 3 restaurantes, 2 cafeterías, diversas salas modulares, flexibles y de gran capacidad. Su nivel de ocupación se sitúa alrededor del 80% anual.
- Fleca SERHS ofrece un servicio integral de 363 días al año. Destaca el incremento de clientes no estacionales, la fabricación y la distribución de más de 11 millones de toneladas en 2008.

serhs proyectos y equipamientos

INGENIERÍA DE RESTAURACIÓN |
CONTRACT (DISEÑO HABITACIONES Y ZONAS NOBLES)
CONSTRUCCIÓN | EQUIPAMIENTO DE HOSTELERÍA
COCINAS | BUFÉS

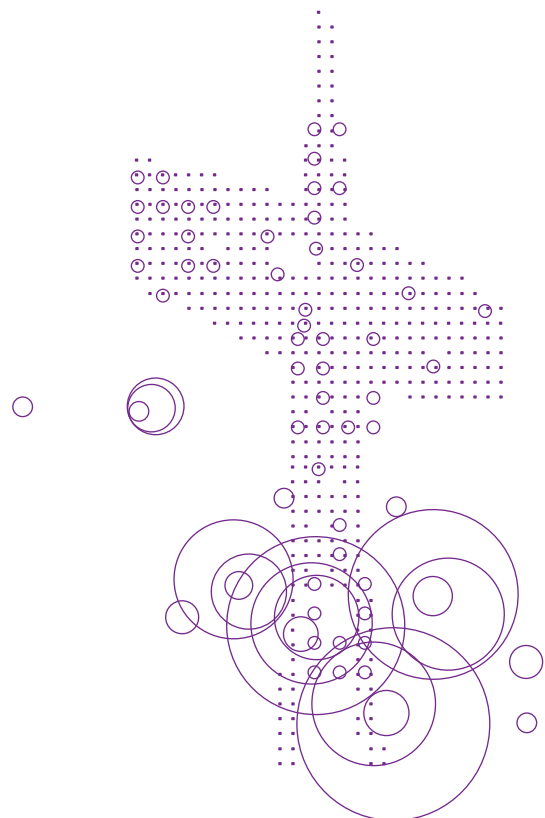
‘soluciones serhs’

SERHS Projects&Equipments se ha convertido dentro del sector de las instalaciones en la empresa líder en cuanto a ingeniería de restauración y la única capaz de dar este servicio en todo el Estado español.



EMPRESAS PARTICIPADAS

- Creasa, S.L.
- Equip Turis, S.A.
- Equip Turis Canarias, S.A.
- Studiumser, S.L.
- Torraneulaser. S.L





Durante 2008 se finalizaron las obras de reforma de Celaya, una empresa centenaria y emblemática de reconocido prestigio en el sector de suministros e instalaciones para la hostelería en la zona de Barcelona y su área metropolitana. A mediados de 2009, la marca Celaya, adscrita fiscalmente a la empresa Torra-neulaser, S.L., pasará a estarlo a la empresa central del área Equipturis, S.A. Grup SERHS adquirió, en Octubre de 2007, la división de instalaciones de maquinaria AZKOYEN Hostelería, que se estructuró en la empresa Studiumser, S.L., incorporando un gran número de delegaciones repartidas por todo el territorio español. Durante este ejercicio se ha procedido a reorganizar sus funciones, productos y zonas de implantación, concentrando esfuerzos y sinergiando servicios.

Tres de las delegaciones de Studiumser, S.L. han cambiado de localización durante este año 2008, debido a la importancia que han ido adquiriendo en cada territorio y como consecuencia de ello las dimensiones de su negocio también

han crecido y se han tenido que trasladar a espacios industriales adaptados a sus necesidades.

Líneas de negocio

SERHS Projects&Equipments ofrece soluciones personalizadas de proyectos, construcción y equipamiento para diversos sectores:

- Turístico: hoteles, hostales, pensiones, camping y otros alojamientos.
- Sanitario: hospitales y geriátricos.
- Educación: escuelas, guarderías, universidades.
- Restauración: bares, cafeterías, restaurantes, pizzerías.
- Administraciones públicas y empresas privadas.

Esta área desarrolla seis líneas de negocio que engloban: ingeniería de restauración, *contract*, construcción, reposición, Servicio de Asistencia Técnica (SAT) y fabricación, lo que permite ofrecer una gran combinación de servicios en cada ámbito.

Ingeniería de restauración - cocinas

Desarrollo y ejecución de diseños funcionales de cocinas profesionales y de zonas de restauración para la hostelería y las colectividades adaptadas a las normativas vigentes.

Ingeniería de restauración - bufés y barras

Diseño y fabricación de bufés, show-cookings, self-service y barras a medida para nuestros clientes. Exclusivos y personalizados según las especificaciones de nuestros clientes.

Contract - habitaciones

Se trabaja en una nueva forma de entender el concepto de equipamiento de las habitaciones de hotel, el cual se entiende que tiene que estar diseñado para conseguir el espacio deseado por el cliente. Se podría definir este concepto en tres parámetros: diseño, calidad y funcionalidad.

Contract - proyectos de interiorismo

Teniendo en cuenta que las zonas no-



Equipo directivo del área



La Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Catalunya otorgó a Equip Turis (Pineda de Mar) la clasificación de obras como contratistas de las Administraciones Públicas.



bles serán las partes más vistas del establecimiento, el objetivo del área de Projects&Equipments es que el equipo de interioristas y técnicos plasmen un proyecto que transmita sensaciones, que a posteriori sea ejecutable y esté de acuerdo con la inversión que desea el cliente.

Construcción

Pensado para quien precisa soluciones profesionales de proyectos de obra nueva y reformas integrales, que le permitan encontrar el equilibrio correcto de inversión, calidad, tiempo de ejecución y solvencia empresarial.

Reposición

Venta individual de maquinaria, mobiliario y otros complementos para completar los proyectos puestos en marcha y para satisfacer a los clientes que precisen sustituir o complementar el equipamiento de su negocio sin la necesidad de realizar un proyecto. Esta venta se realiza mediante la visita del equipo comercial, las exposiciones de maquinaria y mobiliario que disponen en Pineda de Mar y Barcelona o mediante su tienda virtual.

Productos y servicios ofertados

Esta área ha trabajado durante todo el año 2008 en varios proyectos entre los que destacan importantes acuerdos con cadenas hoteleras, residencias y centros hospitalarios, escuelas, institutos y universidades, centros penitenciarios, estaciones de esquí y cadenas de restauración, entre otros. Este año, la participación en concursos públicos ha facilitado el negocio hacia SERHS Projects&Equipments, lo que les ha permitido ganar proyectos como Paradores Nacionales, aeropuertos, y otros organismos públicos.

Zonas de implantación y nuevas instalaciones

La estructura de esta área ha permitido ofrecer soluciones globales y personalizadas en todo el territorio del Estado español, centradas en el ámbito de la hostelería y las colectividades. El enfoque principal de la empresa se centra en la realización de nuevos establecimientos de pequeñas y medianas dimensiones, básicamente bares, cafeterías y restaurantes. Las oficinas comerciales están en: La Coruña, Barcelona, Pineda de Mar, Madrid, Málaga, Pamplona, Sevilla, Tarragona, Tenerife, Bilbao y Zaragoza. Gracias a toda la cobertura a nivel del Estado español que ofrece SERHS Projects&Equipments, se ha convertido dentro del sector de las instalaciones en la empresa líder en cuanto a ingeniería de restauración y la única capaz de dar este servicio en todo el Estado español. El principal canal de venta que se ofrece es el asesoramiento personalizado del equipo comercial en casa del cliente. También tenemos que destacar la venta en la tienda de Celaya, con una exposición de 1.500 m2 de maquinaria y la venta virtual a través de la web. El

equipo de trabajo del área se estructura de la siguiente forma: departamento de ventas, área *manager* (responsables de zona), responsables de grandes cuentas, asesores técnicos comerciales, exposición y venta de reposición, oficina técnica (ingenieros, arquitectos, interioristas, equipo técnico en coordinación y ejecución de obras e instalaciones), fabricación, montaje y servicio postventa, departamento de administración general y comercial.

Inversiones y mejoras operativas

Por lo que se refiere a la imagen, se ha renovado el catálogo del área, que se presentó en primicia en la feria de Hostelco 2008, el cual pretende ser el reflejo de los servicios que se pueden ofrecer, contando con una trayectoria de más de 20 años de experiencia.

SERHS Projects&Equipments participó en un stand de 100m2 en la 14ª edición del Salón Hostelco del 17 al 21 de Octubre en la Feria de Barcelona. Con 990 expositores, 2.010 marcas representadas, más de 80.000 visitantes profesionales y más de 60.000 m2 de exposición.

En este último año se ha firmado un acuerdo de publicidad con la cadena Hotusa. Se ha incluido un anuncio en su catálogo y se ha colaborado ofreciendo una serie de productos en un folleto de ofertas que reparten cada 2 meses, puesto que es una buena oportunidad para dar a conocer el área de equipamientos de Grup SERHS dentro del gran listado de hoteles asociados del que disponen. El pasado mes de Noviembre, la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Departamento de Economía y Finanzas de la Generalitat de Catalunya otorgó a la oficina de Pineda de Mar la clasificación de obras como contratistas de las Administraciones Públicas. Esta clasificación ha permitido a Equip Turis participar en las obras que pertenecen a edificaciones, instalaciones eléctricas y mecánicas.

En cuanto a la línea de negocio que se refiere a la venta de maquinaria y mobiliario se ha llegado a un acuerdo con la firma Electrocalorique para distribuir de forma exclusiva su amplia gama de carros, agrupados en varios modelos, para realizar la distribución de la comida tanto en bandejas multiporción como en bandejas individuales, con dos zonas separadas: una para platos fríos y otra para platos calientes.

Respecto a nuevas instalaciones, la nave de Bilbao se encuentra situada en la mejor zona comercial de Baracaldo y dentro de la denominada "milla de oro" de la capital. Cuentan con una gran zona de exposición, almacenes y parking propio. También se ha llevado a cabo el traslado de las oficinas de Madrid a una nave de nueva adquisición donde se dispone de 650 m2 de almacén, 200 m2 de oficinas y 400 m2 de patio exterior. Siguiendo con las nuevas instalaciones en La Coruña, se dispone de una nave de 400 m2.

magnitudes significativas

- Esta área está formada por un equipo humano de 121 personas de plantilla media en 2008.
- Un parque móvil de 53 vehículos.
- Dispone de unas instalaciones de 6.500 m2, de las cuales 2.000 m2 son de exposición.
- Se han llevado a cabo 3.140 proyectos y presupuestos presentados. Y se han aceptado 1.008.
- Más de 25 millones de euros gestionados en proyectos de construcción e instalaciones de equipamientos.
- Se han abierto 4.500 notas de servicio, que han supuesto unas 12.000 horas de trabajo de instalación y postventa en casa del cliente.
- Se han utilizado 25 toneladas de acero inoxidable en la elaboración de muebles de inoxidable y de los bufés y 750 m2 de materiales decorativos para la fabricación de bufés y barras de bar.

serhs servicios y nuevas tecnologías

SEGUROS | RECURSOS HUMANOS | GESTIÓN LABORAL
ADMINISTRACIÓN | FINANZAS | NUEVAS TECNOLOGÍAS
APLICACIONES INFORMÁTICAS | SISTEMAS DE
COMUNICACIÓN | SERVICIOS INMOBILIARIOS

‘prestaciones

serhs’

Esta área engloba empresas que tienen como finalidad ofrecer el máximo número de prestaciones y servicios tanto a nivel general a las empresas que forman parte de Grup SERHS, como a nivel externo, y dirigidas básicamente a clientes del sector turístico.



EMPRESAS PARTICIPADAS

Asseguris Mediterraneum C.A., S.L.
Mediterraneum XX, S.L.
Migjornser, S.L.
Inverserhs, S.L.
Vector-K, S.A.
SERHS Costa Brava Centre, S.L.

MEDITERRANEUM XX, S.L.

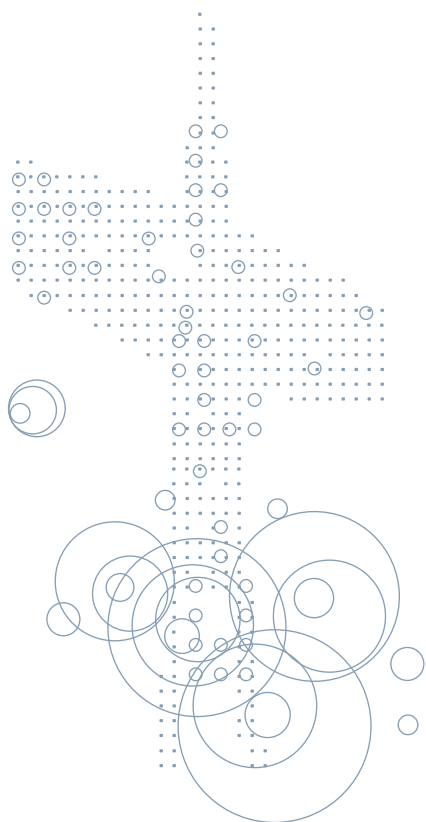
Se trata de una empresa que por un lado acoge a buena parte de los servicios corporativos de SERHS (recursos humanos, responsabilidad social, marketing y comunicación, así como administración y finanzas) y por otro lado ofrece un buen número de productos y servicios relacionados y con un alto valor añadido, de forma externa, hacia sus clientes.

Recursos humanos

Esta Dirección Corporativa de Grup SERHS engloba todas las especialidades necesarias para dar un servicio completo de gestión de los recursos humanos en todas sus especialidades: Administración de Personal; Desarrollo de RRHH; Relaciones Laborales; Prevención de Riesgos Laborales.

Presenta una firme apuesta por los portales de Internet como plataformas de gestión y aplica la mejora continua de sus prestaciones, con la finalidad de ofrecer tanto a las empresas de Grup SERHS como a los clientes externos un servicio cada vez más eficaz.

Los portales <http://portal.serhs.com/rrhh> se utilizan como medio de comunicación entre la empresa y el departamento de RRHH, personalizado e interactivo. Es una herramienta que supone un gran ahorro de tiempo y costes, evita desplazamientos o llamadas de teléfono y está operativo 365 días al año y 24 horas al día. Mediante su acreditación, garantiza la requerida confidencialidad y la máxima seguridad. Como datos significativos, podemos hacer referencia a que el departamento de administración de personal ha gestionado durante el año 2008 un total de 44.112 nóminas y 4.575 trabajadores. Cabe destacar también que RRHH ha optado por integrar su sistema en un entorno Navision, con los objetivos del aprovechamiento de





sinergias, una integración total de datos y una mejora especial por lo que se refiere a los procesos de comunicación y *feedback* de información. En referencia a los departamentos de Desarrollo de Recursos Humanos y de Prevención de Riesgos Laborales, se han incrementado los servicios ofrecidos en estos ámbitos. Este 2009 se ha puesto en marcha con una nueva iniciativa. Éstos, a partir de este año, no serán sólo gestores de formación para nuestras empresas y clientes, siendo un total de 30 las acciones de formación previstas por el PRL y 45 las previstas por el departamento de Desarrollo. Cabe señalar la obtención del Certificado de aprobación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de las empresas del área de Servicios, con una calificación del 75% de consecución de los requisitos. Además del Área de Servicios y Nuevas Tecnologías, ya incorporada del año anterior, en este año 2008 y principios del 2009 se ha añadido el Área de Turismo y Viajes, y progresivamente se irán incorporando el resto de áreas de la corporación.

Dentro del Desarrollo de RRHH, en el ámbito de formación se ha consolidado por segundo año un Plan de Formación Genérico de Grup SERHS, con tres convocatorias anuales, continuando con el claro objetivo de que la formación llegue a todas las personas de nuestra organización. Por lo que se refiere a la selección, destacar la consolidación de la Bolsa de trabajo de Grup SERHS como vía importante de entrada de currículums con una media de 95 currículums mensuales. Como importante avance en materia de relaciones laborales, cabe destacar la contribución a la generación de una mayor participación de los órganos de representación de los trabajadores, y presencia en los comités de empresa, así como otras acciones con el objetivo de contribuir positivamente en beneficio del clima laboral. También se ha trabajado para mantener el mismo objetivo iniciado en el último trimestre del 2008: apoyar a las distintas empresas para adaptarse a la nueva coyuntura económica y así dotar de mayor flexibilidad a la mano de obra y/o a la reorganización de las plantillas.

Administración y finanzas

Ámbito adscrito a la dirección corporativa financiera del Grup SERHS que está formado por distintas secciones especializadas como el centro de cálculo, el asesoramiento fiscal, la auditoría, la tesorería y la agregación y consolidación financiera. Su campo de actuación son todas las empresas de la corporación. También cuenta con la colaboración de diferentes asesores externos. Con la voluntad de crear un marco de actuación común para todas las empresas de Grup SERHS, en este ejercicio 2008 se ha elaborado un nuevo "Libro de Normas Corporativas SERHS", sólo disponible en el Portal SERHS (Intranet). Se trata de un manual que recoge todos los procedimientos administrativos, jurídicos y laborales, las normas que se tienen que seguir y los criterios corporativos de cada ámbito de actuación.

ASSEGURIS MEDITERRANEUM XX, Correduría de Seguros, SL.

A 31 de Diciembre de 2008 Asseguris dispone de una cartera de 2.321 clientes, y 4.121 pólizas contratadas, un 22,25% más que el año anterior. La empresa de



Equipo directivo del área

Estructurada en distintos ámbitos de actuación que permiten las sinergias entre sí, las empresas que forman parte de esta área se ayudan y se complementan: los recursos humanos, la administración y las finanzas, los seguros y las nuevas tecnologías.



seguros del grupo dispone de 2 canales de venta, básicamente: venta directa en la oficina, formada por dos personas y una plataforma comercial exterior integrada por 3 comerciales. En total el equipo humano de la correduría es de 7 personas. El volumen de primas gestionadas ha sido de 4.400.000, un 9% superior al año 2007, suponiendo el incremento de los particulares un 12,5% respecto al año anterior. Las líneas de actuación con las que se trabaja son las de mejorar continuamente el portafolio de producto y seguir colaborando con compañías de reconocido prestigio y solvencia para así poder ofrecer un servicio –y un buen asesoramiento– lo más completo posible que satisfaga las expectativas de los clientes. Constituida como correduría de seguros desde 2003, trata con compañías líderes en el mercado como son MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE y VITALICIO, entre otras.

Nuevos acuerdos

Asseguris ha formalizado acuerdos con varios colectivos y asociaciones con la intención de ampliar su campo de actuación y poder ofrecer a los miembros de estos grupos importantes ahorros en sus pólizas del hogar, de vehículos, de empresas o sanitarias. Durante 2008, también se compró una cartera de salud con DKV con el objetivo de ampliar nuestros ámbitos de actuación geográfica. Por último, destacar que este último año se ha empezado a trabajar con una nueva compañía, ARAG, que proporciona pólizas de defensa jurídica a precios muy competitivos.

SERHS NUEVAS TECNOLOGÍAS

En esta área encontramos dos empresas que se dedican únicamente a desarrollar e implementar nuevas tecnologías dirigidas al sector del turismo. Migjornser, S.L. y

Vector K, S.L. están unificadas en un mismo espacio, ubicadas en Pineda de Mar, y tienen la finalidad de potenciar y aprovechar al máximo las sinergias entre si.

MIGJORSER, S.L.

Se dedica al ámbito de las nuevas tecnologías dando servicio fundamentalmente a todas las empresas de Grup SERHS. Sus ámbitos de actuación son los sistemas, se ocupan del mantenimiento de *hardware* y *software*, así como también de su elaboración. Otra de las actividades que llevan a cabo son proyectos tecnológicos, ya sean instalaciones, implantaciones de *software* o consultorías TI. Por otra parte, desde el departamento de telecomunicaciones se dedican tanto a la gestión como a la consultoría. Migjornser es responsable de hacer que Internet sea uno de los principales canales de comunicación del Grupo, cuidando la elaboración de páginas *web*, la gestión de *e-mails* y el *hosting*, entre otras funcionalidades.

Nuevos acuerdos (Google Enterprise, Ricoh...)

Partiendo de la idea estratégica de realizar acuerdos con las empresas líderes de cada segmento del mercado, entendiendo esta colaboración en el sentido amplio de avanzar e incluso de innovar juntos, Grup SERHS durante este ejercicio 2008 ha llevado a cabo importantes y muy significativos pactos con empresas líderes de primer nivel internacional en la mayoría de casos.

Así, durante el ejercicio 2008, Grup SERHS firmó un pionero acuerdo con GOOGLE Enterprise, mediante Migjornser, S.L., convirtiéndose en la implantación más importante de Google en el Estado español en la aplicación del correo electrónico y el resto de utilidades que

engloba. Son muchas las ventajas que aportará el uso de la tecnología Google para el grupo, tanto para sus trabajadores (unos 1.200 disponen de ella en su puesto de trabajo) como para los responsables de la gestión de sistemas de información. Durante los primeros meses de 2009 de externalización de la plataforma de correo electrónico se están utilizando todas las herramientas de colaboración *on-line* y se han llevado a cabo las primeras experiencias positivas en la utilización del *cloud computing*. Para Google la seguridad, la privacidad y el nivel de servicio son la garantía del éxito de su tecnología.

En el mes de Abril se llevó a cabo un acuerdo con la compañía de impresoras RICOH (líder mundial del mercado de equipamientos digitales para oficinas), para externalizar toda la gestión y el mantenimiento del parque de impresoras en Grup SERHS. El acuerdo consiste en la renovación de todo el parque de impresoras del Grupo, en total 350, dispersas en 60 ubicaciones. La forma de utilización, ciclos y costes relacionados con los documentos se han transformado en los últimos años como no lo habían hecho en siglos. El liderazgo tecnológico de RICOH no habría sido posible sin un continuo seguimiento de este cambio y su proximidad hacia los clientes, como ha podido comprobar nuestra corporación.

También se ha pactado con la empresa ONO (líder en comunicación por banda ancha y que cuenta con la mayor red de fibra óptica de última generación del Estado español), migrar toda la red de datos Corporativos de Grup SERHS. Al mismo tiempo se ha llevado a cabo un acuerdo con la empresa eBD-soft para utilizar su herramienta "Capa de Presentación" en la creación de la nueva plataforma de



gestión transversal de Grup SERHS. La máxima expresión de todo ello es el nuevo Portal SERHS. Para el amplio colectivo de trabajadores disperso en una extensa zona de implantación, Grup SERHS realiza pactos de compra con proveedores únicos entre los que destaca TOSHIBA en lo que se refiere a material informático.

Actividades de negocio

Siguiendo con las actividades que se han realizado, destacar que se ha finalizado con éxito la Fase 1 del Proyecto de Unificación del ERP (Enterprise Resource Planning) de las distintas áreas de negocio en un único ERP Corporativo (Módulo financiero en el área de SERHS Alimentación y Hoteles SERHS y funcionalidad completa en SERHS Projects&Equiments). Esto ha sido posible gracias al proyecto Navision, un conjunto de herramientas informáticas de Microsoft que permiten la gestión de los procesos de negocio de las distintas áreas de la empresa (producción, logística, contabilidad, inventarios y gestión de las compras y las ventas) de forma unificada. También se ha realizado satisfactoriamente la Fase 1 del Proyecto de Virtualización de los servidores centrales. Al mismo tiempo se continúa con el análisis y la definición del proyecto tecnológico del almacén automatizado de SERHS Distribución en Ripollet. Se han realizado las primeras instalaciones con tecnología WiMax. La experiencia ha sido 100% satisfactoria y, por lo tanto, se seguirá trabajando para realizar nuevas instalaciones.

VECTOR-K

Vector-K, empresa del área de Servicios y Nuevas Tecnologías, está dedicada a la creación, mantenimiento, implantación y apoyo de productos informáticos para el sector turístico, tanto para empresas del

Grupo como para empresas externas.

Los productos básicos de Vector-K son el Guest, gestión hotelera integral, el Bistrot, gestión de bares, restaurantes, discotecas, etc. y el Webguest, que permite la venta *on-line* de reservas desde la propia *web* del hotel. Desde Febrero de 2008 están ubicados en las nuevas instalaciones de SERHS Nuevas Tecnologías, desde donde se ha podido trabajar mejor, compartiendo recursos y experiencias con los compañeros de Migjorn y se han ofrecido mejores productos y servicios a nuestros clientes.

El motor de ventas *on-line* WebguestHotel en su tercer año de funcionamiento ya está aplicado en más de 300 hoteles y ha incrementado sus ventas un 154%. Es en este producto, la venta *on-line* en la que, por su constante incremento y la buena acogida, se han hecho importantes inversiones para ampliar y mejorar la oferta de servicios. Concretamente este 2008 se ha remodelado todo el sistema diversificando el producto en 5 módulos para ajustarlo a las necesidades de las distintas tipologías de clientes: hoteles independientes, cadenas, centrales de reservas, etc. Se ha remodelado la estética y las funcionalidades de las pantallas de reservas, incorporando fotografías de las habitaciones, creando un panel donde se publiquen las ofertas, y también incorporando la opción de "Mejore su estancia", un espacio donde el cliente puede escoger servicios opcionales, es decir, lo que se conoce como "Dynamic package". Para el próximo año se continuará mejorando y ampliando el WebGuestHotel, para situarlo entre los mejores productos del país.



magnitudes significativas

- Migjornser, S.L. está formado por un equipo humano de 22 profesionales de plantilla media en 2008.
- El Servicio Técnico es responsable del mantenimiento de un parque informático formado por más de 850 PC's, más de 340 impresoras y 190 PDA's.
- Disponen de 87 servidores centrales ubicados en un CPD de última generación inaugurado en 2007.
- Se controlan más de 1.000 cuentas de *e-mail* y 190 dominios alojados.
- Más de 40.000 *e-mails*, 1.190 líneas de telefonía fija, 1.280 líneas de telefonía móvil gestionadas diariamente.
- Controlan una red de datos de más de 50 nodos.

serhs inmobiliaria

'activos serhs'



EMPRESAS PARTICIPADAS

Begudes, S.A. "BEGSA"
 Fleca Espiga d'Or, S.L.
 Francoliser, S.L.
 Kimburu, S.L.
 L'Hereu, S.L.
 Promociones Inmobiliarias de Calella, S.L.
 Segreser, S.L.

Grup SERHS, sobre todo en los últimos años, ha evolucionado en el desarrollo de este ámbito de actuación dentro del segmento inmobiliario, tanto desde el punto de vista interno, teniendo presente los propios activos de la corporación como son naves, edificios y terrenos, como desde la visión externa, en que se ha procedido a efectuar determinadas actuaciones, estructuradas dentro de la empresa Kimburu, S.L., tanto en terrenos urbanos como industriales.

Durante este ejercicio 2008 se han llevado a cabo, como más significativas, las siguientes actuaciones:

- En el sector industrial S/ 19 Riera de Esclanyà de Begur (Girona) se ha finalizado la construcción de 10 naves de 530 m² cada una, de las que 8 están alquiladas.
- Se trabaja en el desarrollo del Plan de Ejecución del nuevo Polígono Industrial de Calella, donde se dispone de 18.510 m² de terrenos. También se avanza en el sector PA-4 del polígono de actuación en la calle Montnegre de Calella.
- El bloque de 23 viviendas de nueva construcción (algunos dúplex, 20 parkings y locales comerciales) realizados en Calella (calle Església/Balmes/Àngel Guimerà) está en proceso de venta.
- Dentro del año 2009 finalizará el proceso de diseño del futuro almacén robotizado del área de SERHS Distribución en Ripollèt, una vez obtenidos los permisos necesarios para la volumetría pertinente.
- Durante el año 2009 también se ha iniciado el plan de remodelación y reorganización (2010-2012) de las naves de SERHS en el polígono Entrevies de Tarragona, adquiridas en propiedad durante este ejercicio.

‘corporación serhs’



Como corporación empresarial, Grup SERHS, S.A. es titular de una importante cartera de valores y, al mismo tiempo, propietaria de toda una serie de inmuebles. Mediante su cartera de valores participa de forma dominante, directa o indirectamente, de todas las empresas del Grupo. Por lo que se refiere a los inmuebles, los tiene alquilados a diferentes empresas filiales para facilitar su actividad empresarial. En los dos ámbitos citados, actúa de forma directa o bien a través de sociedades participadas.

EMPRESAS PARTICIPADAS

Armeig, S.L.
Brasilcat, S.L.
Brownboard, S.L.
Dibacash, S.L.
Ecologic SERHS Hotels, S.A.
Economat SERHS, S.L.
Fluviaser, S.L.
Gaseosas Caballé, S.L.
Gregalser, S.L.
Grup SERHS, S.A.
International Catering ZFT, SARL.
Inversiones Hoteleras 2004, S.L.
Montgriser S.L.
Serag Invest, SARL.
SERHS Development, S.L.
Seturbrasil, S.A.
Vivahotel Ebro, S.L.

Estas áreas de management lideradas por la dirección general del Grupo están formadas por empresas dedicadas a la administración y la titularidad de propiedades, terrenos, valores e instituciones, que configuran un conjunto de bienes fruto de la misma dinámica empresarial del Grupo. Los ejes estratégicos de la corporación pasan por el fortalecimiento y la viabilidad futura de todas las empresas que forman la SERHS, las cuales 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.

Dentro de este ámbito también se puede hacer referencia a los nuevos emprendimientos e iniciativas de negocio a nivel internacional que se concretan en Brasil y en Marruecos. En el país latinoamericano el grupo es propietario y gestiona el SERHS Natal Grand Hotel. También dispone en una población próxima, Parnamirim, de un importante eje viario de comunicaciones muy estratégico, de 300.000 m2 de terreno aptos para desarrollar una amplio abanico de actividades como centro logístico o comercial. En Marruecos se han desarrollado varias actuaciones al entorno de los sectores del turismo, concretamente de las agencias de viaje y de la producción, con una fábrica de zumos de fruta en Tánger.

SOCIEDADES RELACIONADAS

SERHS S/COOP. C. Ltda.

Su impulso inicial y su voluntad cooperadora y asociativa al servicio de las personas le ha permitido desarrollar una intensa actividad social. Desde el principio, su sentido de pertenencia, de confianza mutua y la voluntad de mejorar, condujeron al despliegue de muchas iniciativas al entorno de la empresa, que han facilitado el logro que hoy se conoce como Grup SERHS.

MÚTUA DEL MARESME

La Mútua del Maresme, adherida a la Federación de Mutualidades de Prevención Social de Cataluña, es una entidad de previsión social nacida en el seno del espíritu cooperativo que ha permitido el ejercicio de la previsión social mediante la ayuda y el socorro mutuo entre los asociados, sin afán de lucro. Su ámbito de actuación es Cataluña. Esta mutua da cobertura a los asociados en materia de asistencia sanitaria, escolaridad, defunción y todos los servicios complementarios de que cada uno se quiera dotar.

sociedades vinculadas

‘vínculos serhs’



Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo de Sant Pol de Mar

Este centro, adscrito a la Universitat de Girona y fundado en el año 1966, tiene una larga tradición en la formación turística y hotelera y mantiene una vinculación institucional, estrecha y recíproca con Grup SERHS. Pero lo más importante de este hotel-escuela, el más antiguo de España, 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 vuelve receptora del bagaje empresarial del Grupo, lo que le permite disponer de un conocimiento actualizado y de primer orden de la dinámica del sector. Ello hace, a su vez, que el Grupo pueda beneficiarse del apoyo y el bagaje de conocimientos y experiencias técnicas que sólo le puede proporcionar un centro universitario acreditado. La escuela ha recibido el reconocimiento institucional tanto a nivel estatal como autonómico o a nivel sectorial, al ser distinguida con la “Placa de Oro al Mérito Turístico” y la “Placa d’Honor del Turisme de Catalunya”, entre otros premios.

Publinter, S. A.

El Grup SERHS es y siempre ha sido consciente de la necesidad de dotarse de instrumentos de divulgación y de comunicación para dar a conocer con eficacia las múltiples y diversas actuaciones que realiza.

Por esta razón mantiene una estrecha e intensa relación y vinculación con la empresa PUBLINTUR, S.A., dedicada a la imagen y a la comunicación, y a la producción gráfica y digital. Esta empresa se ha convertido en un instrumento de ayuda al servicio de la promoción y difusión de los recursos turísticos de Cataluña, y de apoyo a la actividad turística de zonas y destinos en los que ha redactado varios Planes de Excelencia y de Dinamización Turística. En el campo empresarial se ha distinguido por aportar soluciones adaptadas a sus necesidades en política de marketing y de imagen, a través de propuestas imaginativas gracias a la disponibilidad de un estudio de diseño que dispone de una tecnología puntera y de un taller de artes gráficas propio. La comunicación y las relaciones externas, el asesoramiento y el despliegue de productos y servicios turísticos figuran también entre sus actividades. También ofrecen los servicios de imagen y sonido y, últimamente, la producción editorial. En ambos casos, las fuertes sinergias empresariales han impulsado la vinculación al Grupo de actividades con prestaciones en los campos de la imagen y la comunicación, y de la formación y capacitación de profesionales al más alto nivel, actividades que han generado unas relaciones de calidad intensas y estrechas.

‘principios serhs’



carta del consejero delegado

JORDI BAGÓ MONS,
Vicepresidente 1º y consejero delegado de Grup SERHS

‘responsabilidad serhs’



Apreciados señoras y señores accionistas,

En este segundo bloque del informe anual ustedes encontrarán aspectos relacionados con el ámbito más corporativo de nuestro grupo como son la responsabilidad social corporativa, la comunicación (sobre todo a nivel interno), los recursos humanos y el medio ambiente. También se incluye el apartado financiero con los datos relativos a la actividad económica de Grup SERHS durante este ejercicio 2008.

Ahora hace un año que pusimos en marcha el Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, llamado "VALORS", que tiene prevista su implantación en el periodo 2008-2011. Este importante proyecto, de carácter estratégico y de gran magnitud, representa una mejora cualitativa y metodológica en el nivel de relación con todo el equipo humano de nuestra corporación formado por 2.935 personas de plantilla media este 2008.

Se ha realizado una gran tarea de recogida de información entre todos los integrantes del grupo, que ha contado con el apoyo clave de las nuevas tecnologías y que ha permitido estructurar todos los perfiles de trabajo de SERHS con sus dependencias y funcionalidades organizativas. La concreción del primer paso para avanzar en la conciliación ha sido la elaboración del "Catálogo de medidas de conciliación de la vida profesional y familiar" que ha entrado en vigor este mes de Enero de 2009. Las Medidas de Conciliación se han dividido en 4 niveles según la antigüedad de cada trabajador y se organizan atendiendo a las consideraciones previas que cada área de actividades de SERHS creyó oportunas. Todas las solicitudes se vehiculan exclusivamente mediante el portal SERHS por Internet. En los primeros meses de funcionamiento se han acogido casi 100 personas a alguna de estas medidas, destacando el horario laboral flexible –para jornadas completas– en el momento de entrada y salida del trabajo.

También se debe señalar dentro de este ámbito el trabajo realizado en relación al Manual de Bienvenida de SERHS, que tiene como finalidad efectuar una correcta y rápida integración de las personas que por primera vez forman parte de nuestra corporación. Este procedimiento, que será operativo en el segundo semestre de 2009, se ordena en tres grandes bloques de actuación: recursos humanos (administración de personal, prevención de riesgos laborales...), responsabilidad social y de marketing. Los tres bloques confluyen en un mismo punto, en buena parte gracias a la ayuda de las nuevas tecnologías, para que el trabajador reciba de manos del director de cada empresa

de SERHS la máxima información posible de su lugar de trabajo concreto, atendiendo a su perfil y centro de actividad.

Desde nuestro propio origen como sociedad cooperativa de servicios hace 34 años en que la vertiente humana era la clave de toda actividad, siempre hemos tenido bien arraigado este sentimiento de participación y pertenencia.

Es muy importante también dentro de este ámbito realizar una comunicación equilibrada entre lo que se realiza efectivamente y lo que se transmite, ya que esto va íntimamente relacionado con la imagen de la empresa.

Esta información económica y financiera correspondiente al ejercicio cerrado el 31 de Diciembre de 2008 que a continuación facilitamos 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 final del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo consolidado.

Estas cifras consolidadas son avaladas por la auditoría de la firma Faura-Casas Auditor-Consultors y, tal como se desprende de su opinión que adjuntamos más adelante, las cuentas anuales del ejercicio 2008 expresan la fiel imagen del patrimonio y de la situación financiera de Grup SERHS y de sus sociedades dependientes, así como de los resultados de sus operaciones.

En este apartado podrán encontrar las cuentas anuales consolidadas del Grupo, los estados financieros (balance de situación y cuenta de resultados), el informe de los auditores, la información consolidada y diversos análisis de aspectos importantes de la situación económica y financiera.



Jordi Bagó Mons

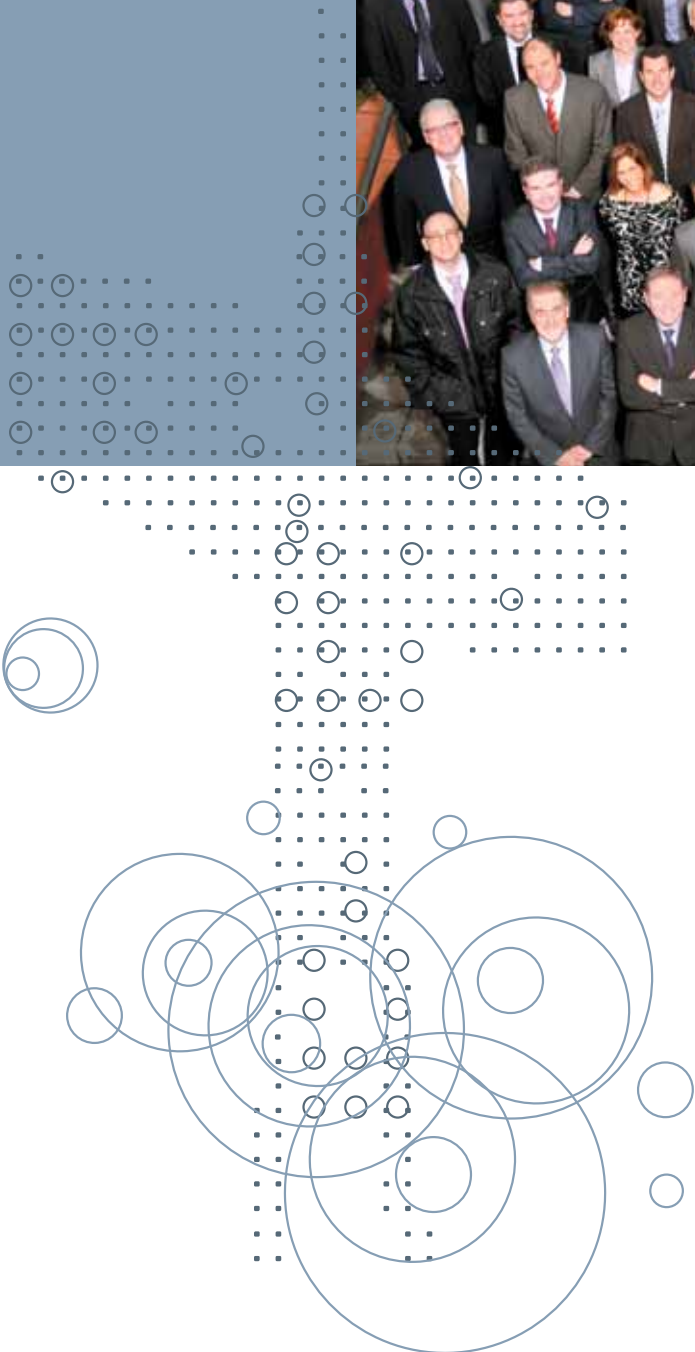
Vicepresidente 1º y consejero delegado de Grup SERHS

Las Medidas de Conciliación se han dividido en 4 niveles según la antigüedad de cada trabajador y se organizan atendiendo a las consideraciones previas que cada área de actividades de SERHS creyó oportunas. Todas las solicitudes se realizan exclusivamente mediante el portal SERHS por Internet.

responsabilidad social corporativa

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS ORGANIZACIONES TRATA DE CONCILIAR EL CRECIMIENTO ECONÓMICO Y LA COMPETITIVIDAD CON EL DESARROLLO SOCIAL Y LA MEJORA DEL MEDIO AMBIENTE.

‘valores serhs’



En 2008 se ha puesto en marcha el Plan “Valors” de Responsabilidad Social Corporativa. Este plan trata de conciliar el crecimiento económico y la competitividad con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente. Grup SERHS siempre ha tenido un interés especial en remarcar los rasgos que han caracterizado a su identidad y, con ella, su vertiente humana e implicación social forjada desde su fundación.

El diseño de la política de responsabilidad social corporativa se centra en una misión y unos valores de empresa, con unos objetivos estratégicos a desarrollar mediante dos planes estratégicos: el Plan Integral de Desarrollo de Recursos Humanos y el Plan de Gestión Transversal de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

PLAN INTEGRAL DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCIÓN DE LUGARES DE TRABAJO Y ORGANIGRAMAS

Uno de los primeros objetivos y uno de los más básicos para poder trabajar en el PLAN INTEGRAL DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS ha sido elaborar un CATÁLOGO DE PUESTOS DE TRABAJO partiendo de la colaboración de todos los

trabajadores. Éstos han respondido un cuestionario de descripción de puestos de trabajo a través del Portal SERHS. Esto ha permitido identificar 375 puestos de trabajo distintos y 9 niveles de responsabilidad. Actualmente cada trabajador dispone de su propia descripción de puesto de trabajo, que tiene colgada en el Portal SERHS y, por lo tanto, sabe cuáles son sus funciones y qué nivel de responsabilidad le corresponde. La ficha del puesto de trabajo incluye:

- Denominación del puesto de trabajo, nivel, área y departamento.
- Relaciones jerárquicas del puesto
- Tareas
- Relaciones funcionales
- Responsabilidad
- Característica del puesto
- Conocimientos y experiencia
- Condiciones de trabajo

Paralelamente, este catálogo de puestos de trabajo también ha servido para actualizar los organigramas del Grupo. Se ha diseñado un organigrama de cada área con su comité de dirección y un organigrama de cada empresa, a los que tienen acceso todos los trabajadores del Grupo, independientemente del área y de la empresa a la que pertenecen, lo que permite a todos los trabajadores estar informados de la organización del Grupo.



SERHS ha iniciado un importante proyecto de desarrollo de este ámbito, promoviendo un Plan Estratégico de Responsabilidad Social Corporativa, llamado “VALORS”, que se llevará a cabo en los próximos 4 años (2008-2011).

responsabilidad social corporativa

‘Calidad de vida serhs’

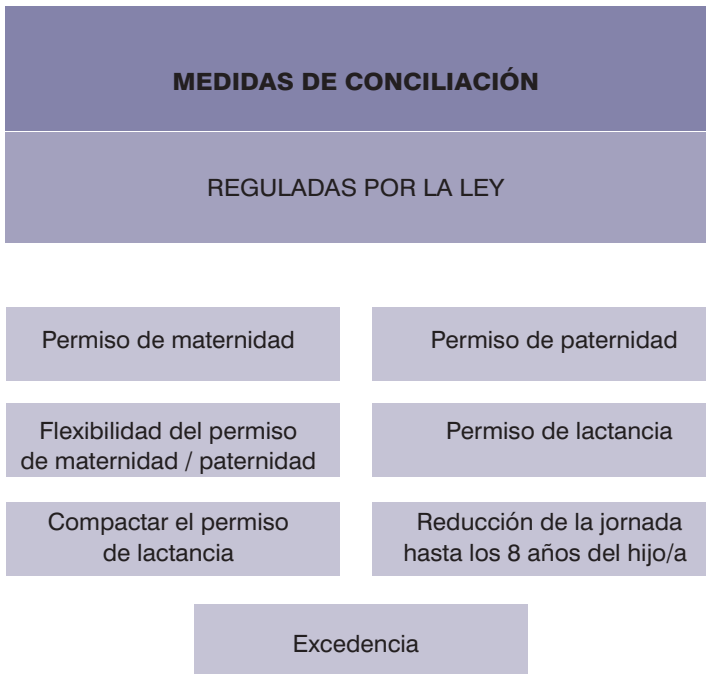


CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR EN GRUP SERHS

Preocupado por la mejora de la calidad de vida de sus trabajadores, Grup SERHS ha elaborado un “Catálogo de Conciliación” para cada área de negocio. El catálogo recoge una serie de medidas que derivan en un sistema de permisos por razones familiares, tanto de atención a la infancia o a personas de edad avanzada y dependientes, como la creación de una estructura y organización del entorno laboral más flexible que facilite a los hombres y mujeres la combinación de su trabajo con las responsabilidades familiares y del hogar.

La conciliación de la vida personal, laboral y familiar nace como respuesta a la necesidad de hacer más compatible el trabajo con la vida familiar y como respuesta al notable incremento de la incorporación de la mujer al mercado laboral. De este compromiso tienen que tomar parte la familia, la empresa y la sociedad.

Las MEDIDAS DE CONCILIACIÓN implican un proceso de cambio transversal en la sociedad; contribuyen de forma indirecta a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y a fomentar una transformación empresarial que modifique los patrones convencionales de trabajo.



manual de bienvenida

MEDIDAS DE CONCILIACIÓN		
VOLUNTARIAS DE GRUP SERHS		
Días para asuntos propios	Horario laboral flexible	Horas para asuntos personales
Jornada laboral continua	Jornada laboral reducida	Salir del puesto de trabajo para atender emergencias
Semana laboral comprimida	Compactar y reducir la jornada 1h hasta los 12m. del bebé	Día libre el día anterior a la boda
Disponibilidad de 2 tardes/mañanas para reuniones escolares	Extensión del permiso para cuidar familiares	Tarde libre el día del aniversario del hijo/a
Alargar 1 semana el permiso de maternidad / paternidad	2 semanas con antelación al parto trabajar el 75% de la jornada	Permiso retribuido para atender a familiares dependientes
Permiso retribuido para tratamientos de fertilidad o trámites de adopción	Periodo sabático	

En el ejercicio 2008 y los primeros meses de 2009 se ha elaborado el Manual de Bienvenida de Grup SERHS con la finalidad de acoger a todos aquellos que empiecen su relación laboral en alguna de las empresas de la corporación. Este manual acoge un procedimiento que será operativo en el segundo semestre de 2009, y se ordena en tres grandes bloques de actuación que coinciden con direcciones corporativas: recursos humanos (administración de personal, prevención de riesgos laborales, desarrollo de RRHH...), responsabilidad social, así como marketing y comunicación. Los tres bloques confluyen en un mismo punto que es el Portal SERHS, en buena parte gracias a la ayuda de las nuevas tecnologías, para que el trabajador reciba de la mano del director de cada empresa de SERHS la máxima información posible de su puesto de trabajo concreto, atendiendo a su perfil y centro de actividad.

En este sentido, este manual además de recoger buena parte de la documentación legal y normativa (contrato y calendario laboral, material técnico, plan de formación, catálogo de conciliación, tarjeta identificativa, folleto explicativo...), pretende ser una herramienta útil para informar sobre la empresa, así como ofrecer las ventajas y beneficios que tiene trabajar en SERHS. Al mismo tiempo, se busca propiciar la implicación activa de todos y cada uno de los trabajadores en la mejora de los procesos y las técnicas de trabajo mediante la aportación de ideas que los equipos directivos y el propio presidente evalúan y valoran como un activo importantísimo para la necesaria y constante mejora de nuestras actividades productivas.



política social

'familias serhs'



Programa Anual Familias 2008

El pasado día 3 de Septiembre de 2008, 320 personas se reunieron en la celebración el Día de la Familia SERHS, acto donde tiene lugar la entrega de las ayudas correspondientes al "Programa Familias 2008", dirigido a trabajadores y trabajadoras de Grup SERHS. La cita se celebró en Castell Jalpí, sede social de la corporación. El Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS, llevó a cabo el acto de entrega de las distintas prestaciones, cifradas en esta edición en 42.000, un 17% superior al año pasado, que fueron de 36.000. Este año se han incrementado las dotaciones para los tres tipos de ayudas que se otorgan anualmente: guarderías, material escolar y becas universitarias, a parte del regalo que se entrega en cada caso

a los trabajadores en el momento en que han sido padres, bajo la campaña "Bienvenido Bebé". En total 187 familias han recibido alguna colaboración dentro de este Programa Familias 2008, 82 familias más que el año pasado. Esta iniciativa responde a una de las finalidades que sigue el programa estrenado recientemente llamado Plan Estratégico "Valors" de Responsabilidad Social Corporativa. Uno de los aspectos que refuerza este programa es la vertiente humana y la política social, que se muestran como uno de los pilares fundamentales de nuestra corporación. SERHS considera al equipo humano como el principal activo.

En total 187 familias han recibido alguna colaboración dentro de este Programa "Familias 2008",
82 familias más que el año pasado.

comunicación interna

La comunicación entre la empresa y sus trabajadores es básica para el buen funcionamiento de una corporación de las magnitudes de Grup SERHS. Es por este motivo que el Grupo es partidario de establecer una comunicación fluida, bidireccional y abierta con todos los miembros que forman parte de la corporación a través de herramientas creadas específicamente para la ocasión.



‘comunicación serhs’

El nuevo portal SERHS

Se trata de un espacio exclusivo para trabajadores de la corporación –y que próximamente también lo será para los accionistas- que pretende ser una valiosa herramienta de comunicación interna, con contenidos de interés para todas las personas adscritas a Grup SERHS.

El nuevo portal ha cambiado su diseño, pero la parte a resaltar es la novedad de muchos de los apartados y secciones que se muestran en él. El nuevo portal dispone de más contenido, más aplicaciones y más utilidades. Una labor importante ha sido mejorar los sistemas de seguridad encriptando los datos de todos los empleados de SERHS para hacer del todo segura la entrada personalizada de cada trabajador a su espacio del portal, ya que entre las novedades destacadas del Portal existe la posibilidad de consultar y/o imprimir en cualquier lugar y momento la nómina. Por su parte, el Departamento

de Recursos Humanos ha establecido el nuevo Plan de Formación Genérico para 2009, donde se pueden encontrar una serie de cursos que todos pueden consultar e inscribirse a través del Portal. Respecto al Departamento de Responsabilidad Social Corporativa, a lo largo de este último año, ha elaborado el Catálogo de Conciliación de la Vida Laboral y Familiar de Grup SERHS, que incluye una serie de medidas para los trabajadores del Grupo. El acceso a este catálogo es posible únicamente a través del Portal SERHS en el apartado “Plan Valors”.

Despliegue estratégico. Comunicación interna en Grup SERHS

Fruto del año de la Comunicación Interna de 2008, y a raíz del proyecto que se tenía en mente de dar a conocer a todos los trabajadores del Grupo la importancia de esta herramienta, durante todo el año se ha

llevado a cabo un despliegue estratégico en las empresas de Grup SERHS por parte del Sr. Ramon Bagó, presidente; el director corporativo de Marketing y la responsable de Comunicación de Grup SERHS.

Además de dar a conocer el proyecto de Comunicación Interna y de presentar en público a la persona responsable de enlazar la información entre el Grupo y cada empresa (denominada “comunicador corporativo”), estas visitas tienen un triple objetivo. Por una parte, se trata de establecer un contacto directo con los directivos y el personal de cada empresa, a fin de incrementar el conocimiento mutuo, poder valorar su trabajo y potenciar así el sentimiento de pertenencia al Grupo. Y por otra parte, hacer llegar a todos las posibilidades y las ventajas que Grup SERHS ofrece a todos los que forman parte de la entidad, como el “Programa Familias”, la campaña “Bienvenido Bebé”, la Revista y su contenido, y provocar la participación

comunicación interna

en la campaña “Y tú, ¿cómo lo harías?”, entre otros temas.

Y, por último, visitar las instalaciones y conocer in situ la situación actual y los proyectos de futuro de cada empresa, así como las oportunidades, amenazas, la marcha de los negocios y los objetivos a corto y largo plazo. A lo largo de 2008 y primer semestre de 2009 se han visitado un total de 21 empresas que cuentan con un equipo humano de más de 800 trabajadores.

Revista SERHS

Grup SERHS edita, con carácter trimestral, una revista informativa y divulgativa de las novedades de las empresas y de los aspectos de interés general para el conjunto de nuestro grupo. Con una tirada de más de 6.000 ejemplares, este año, dada la expansión de empresas del Grupo hacia el territorio estatal, se ha editado en castellano, a parte de la edición en catalán que se producía hasta ahora. Trabajadores, accionistas, colaboradores, proveedores y clientes se convierten en lectores habituales de nuestra revista.

Ésta también se puede consultar en la web www.serhs.com, así como en el Portal Serhs por intranet, en un formato técnico innovador que favorece una visualización y lectura muy agradables. Otros

documentos también se han adaptado a este nuevo sistema, como este mismo informe anual que se puede encontrar en la web corporativa, así como el Manual de Bienvenida a nivel interno.

Descuentos internos y externos con la tarjeta SERHS

Todos los trabajadores y accionistas de Grup SERHS pueden aprovecharse de las ventajas y descuentos internos que les ofrece el Grupo en cada una de sus áreas. Se pueden encontrar descuentos en productos de alimentación y bebidas, viajes, hoteles, menaje, seguros y productos informáticos. Además, tienen también a su alcance ofertas y ventajas externas permanentes y puntuales en diversos servicios como por ejemplo gimnasios, concesionarios, centros médicos y de ocio. Para poder disfrutar de ellos, los miembros del Grupo deben presentar la tarjeta identificativa. El objetivo de estas tarjetas es facilitar su identificación. En el ejercicio 2008 había más de 40 acuerdos comerciales con sociedades externas.

Participación accionarial

Como parte significativa de la política social y del sentimiento de pertenencia a SERHS, los trabajadores del Grupo que lo deseen pueden disfrutar de ventajas en

la financiación de la compra de acciones de nuestra corporación. Esto les permite realizar el pago fraccionado, sin ningún tipo de interés ni comisiones mientras reciben los perceptivos dividendos.

Acuerdos solidarios

La Fundación Vicente Ferrer cuenta con la colaboración de Grup SERHS desde hace muchos años. En el año 2008 se renovó un nuevo acuerdo por 3 años más (2008-2009-2010) con una dotación total de 90.000 euros. SERHS empezó a colaborar en la financiación del mantenimiento de dos centros de educación primaria para niñas con discapacidad auditiva y visual de Kanekal, en Anantapur, la región al sur de la India donde la Fundación trabaja desde hace casi 40 años para transformar la realidad de las comunidades más vulnerables que viven allí.

También el Serhs Natal Grand Hotel de Brasil ha desarrollado una serie de acciones sociales como las denominadas “Chocolate solidario” (foto 2), “Diluvio de solidaridad” o “Hotel del Bien” con la finalidad de ayudar a personas desfavorecidas de su entorno.



1



2



3

De izquierda a derecha: 1. La revista SERHS, de carácter trimestral, tiene una tirada de 6.000 ejemplares en catalán y 1.000 en castellano. 2. El 13 de mayo de 2009, 173 niños de entre 2 y 5 años recibieron chocolate y otros dulces de parte de SERHS. 3. Grup SERHS ha renovado el acuerdo con la Fundación Vicente Ferrer por 3 años más.

recursos humanos

‘personas serhs’



La implicación con las personas que forman parte de nuestro Grupo ha comportado la búsqueda constante del trabajo en equipo, promoviendo una mayor participación activa de todos.

El equipo humano de Grup SERHS está formado por 2.935 personas, lo que ha incrementado en un 8% el porcentaje respecto a 2007, que fue de 2.730 de media. Aún así, en los meses de verano, tiempo de máxima actividad para nuestro Grupo, el equipo humano supera con creces las 3.000 personas.

A continuación en este cuadro se describe la media del equipo humano por áreas, y cabe destacar que todas ellas han aumentado su número de personal respecto al año pasado. Se puede observar que las áreas con mayor plantilla son las de SERHS Distribución (perecederos y no perecederos), debido al gran número de almacenes y personal destinado sobre todo a la atención comercial y al reparto de bebidas; y la de SERHS Alimentación, dado el importante número de centros donde se presta servicio.

SERHS Distribución	764
SERHS Distribución Perecederos	133
SERHS Tourism	348
Hoteles SERHS	628
SERHS Alimentación	857
SERHS Projects&Equipments	121
SERHS Servicios	84
Total:	2.935 personas

Formación

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

El departamento de RRHH ha puesto en marcha este año el nuevo Plan de Formación SERHS para 2008, que se puede consultar a través del Portal SERHS (Recursos Humanos>Plan de Formación). En este apartado *web* los trabajadores pueden encontrar los cursos planificados para este año, clasificados según sus áreas temáticas: informática, habilidades personales, prevención de riesgos, economía y finanzas, marketing y comercial.

PLAN DE FORMACIÓN 2008

DATOS GENERALES

ACCIONES FORMATIVAS	126
GRUPOS FORMATIVOS	220
PARTICIPANTES	1.613
HORAS DE FORMACIÓN	27.073

recursos humanos

TIPO FORMACIÓN REALIZADA		
TEMÁTICAS	nº	%
ATENCIÓN CLIENTE, COMERCIAL Y VENTAS	25	11%
GESTIÓN EMPRESARIAL, CONTABILIDAD Y FINANZAS	16	7%
CONOCIMIENTOS DE PRODUCTO CEDISERHS	5	2%
HABILIDADES DIRECTIVAS	16	7%
HOSTELERÍA Y TURISMO	7	3%
IDIOMAS	24	11%
INFORMÁTICA	15	7%
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	56	25%
OTRAS FORMACIONES TÉCNICAS	56	25%
TOTAL	220	100%

El plan de formación de 2008 ha contado con un alto grado de participación de trabajadores (algunos participando en más de un curso), siendo en total 1.613 alumnos que, entorno a un amplio temario de cursos y materias como prevención de riesgos laborales, atención al cliente, comercial y ventas, idiomas, formaciones técnicas en función de la especialización, habilidades directivas e informáticas han facilitado la actualización de sus conocimientos. En total se han realizado 27.073 horas lectivas.

Cabe destacar que se han realizado 220 grupos formativos, lo que representa un 27% de incremento respecto al año pasado. También es notorio destacar el aumento de las acciones formativas, ya que se ha pasado de los 85 del año 2007 a los 126 de este ejercicio 2008.

Los resultados están siendo muy satisfactorios y muy prácticos y han

permitido adquirir un *Know how* que es aplicable a nuestros clientes. La inversión realizada en formación para este 2008 ha sido de 300.000 euros.

Selección

El 2008 ha sido un año de cambios para el departamento de selección de personal puesto que, debido a un nuevo enfoque, ya no se encarga únicamente del asesoramiento de las empresas del Grupo por lo que se refiere a este ámbito sino que se encarga de gestionar, coordinar y centralizar los servicios de la selección de personal de todo el Grupo. Estos cambios se han materializado con los siguientes hechos:

- Consolidación de nuestra bolsa de trabajo como herramienta clave en el desarrollo de selección de personal, con una inscripción media de 150 candidaturas mensuales.

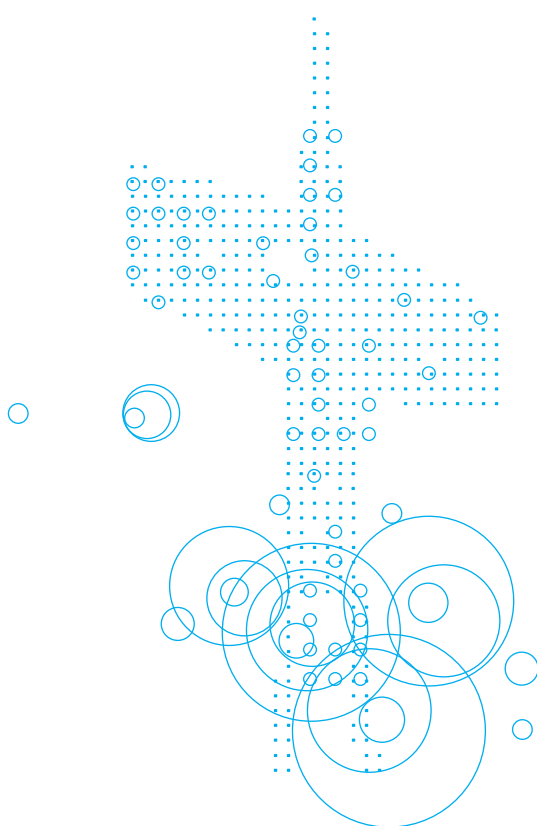
- Incorporación de un nuevo Portal *on-line* para la publicación de nuestras ofertas: Turijobs, a través del cual hemos recibido más de 8.023 candidaturas.
- Ampliación y diversificación de las relaciones con bolsas de trabajo para todas las áreas de negocio del Grupo.
- Duplicación del número de procesos de selección por lo que respecta a 2007, con un total de 172 solicitudes.
- Reducción de un 54% del tiempo medio de cierre de los procesos de selección: con una media de 39 días.
- Acuerdos con varios centros formativos de la comarca del Maresme y del Barcelonés estableciendo un programa de prácticas en distintos departamentos y/o empresas del Grupo.
- Presencia en la Ferias de Trabajo (Workshops) más importantes del sector: CETT, EUDHT, TURIJOB y TURISPRO.



seguridad laboral

‘prevención serhs’

Disponer de una adecuada gestión en la prevención y de un buen clima laboral es fundamental no sólo para garantizar un trabajo en condiciones seguras, sino para conseguir una reducción de costes (absentismo y bajas laborales).



Durante el ejercicio 2008 destaca la gestión y la integración continua de la prevención de Riesgos Laborales con el denominado Servicio de Prevención Mancomunado (SPM) que básicamente significa que un grupo de empresas comparten recursos para tener un servicio de prevención propio. Las ventajas que reúne el servicio de prevención mancomunado es la planificación e implantación de las actividades preventivas más adaptadas a las necesidades de la empresa así como asesoramiento más personalizado para un mejor conocimiento de la organización, la estructura, los procesos productivos, etc.

Por otro lado, el departamento ha llevado a cabo la centralización de compras de equipos de protección individual que ha consistido en la homogeneización de proveedores a través del portal de Grup SERHS, mediante un acuerdo de colaboración con la empresa Ariza Protección. La nueva herramienta ha entrado en funcionamiento –a la que se tendrá acceso a través del Portal SERHS- en el mes de Mayo de 2009, y es exclusivo para la gestión de la elección, la compra y el control de los costes de Equipos de Protección Individuales.

El objetivo ha sido, en primer término, en cumplimiento de la LPRL 31/1995 y R. D773/1997 y 1407/1992; la elección del equipo de protección según el resultado de la evaluación de riesgos; la elección según criterio y el asesoramiento del técnico en prevención y el equipo de protección tiene que cumplir con una serie de condiciones específicas.

seguridad laboral

En segundo término, el objetivo ha sido la disminución de costes, controlando y evitando la compra de material innecesario e inadecuado, la negociación de mejores precios y descuentos a nivel de todo el grupo, evitar pérdidas de tiempo por desplazamientos u otros aspectos al realizar la compra.

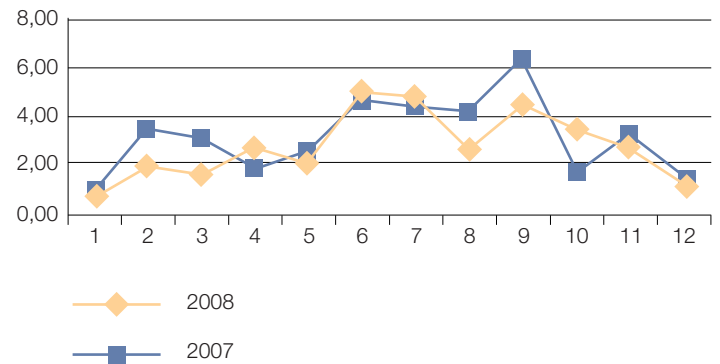
Y, en tercer término, facilitar la gestión a las empresas a través de la unificación de criterios en la elección poniendo a disposición varios modelos de equipos adecuados; gestión de compras de equipos para trabajo que tienen condiciones específicas y control de gastos para cada centro de coste.

A raíz de la mancomunidad, últimamente el Grupo ha conseguido la primera certificación de auditoría legal en prevención de Riesgos Laborales. Toda empresa adherida al Servicio de Prevención Mancomunado tiene la obligación legal de realizar al año la adhesión de Auditoría del Sistema de Gestión. En el área de Servicios se ha realizado con la empresa G&C Auditores de Prevención, con una calificación del 75% de los requisitos.

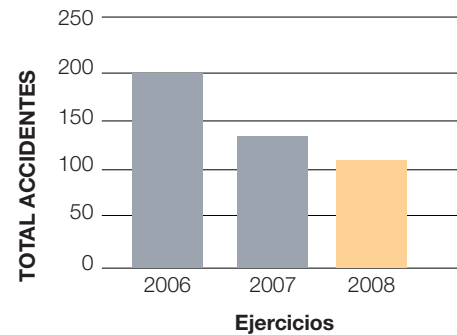
Siguiendo con la formación, los departamentos de Prevención de Riesgos están siendo este año impartidores de formación para nuestras empresas, siendo un total de 30. Las acciones de formación previstas para la Prevención de Riesgos Laborales son: primeros auxilios, manipulación de cargas, formación de brigadas de emergencia, investigación de accidentes e incluso jornadas de antitabaquismo.

Por último, pero no menos importante, el cuadro que se puede ver a continuación hace una comparativa entre la siniestralidad del año 2008 y la del 2007. Se denota un resultado positivo en las gestiones preventivas que están realizando las empresas en el ámbito de prevención de riesgos. El índice de siniestralidad ha experimentado un decrecimiento de 2,36%.

ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD EMPRESAS DEL GRUPO
Comparativo 2007-2008



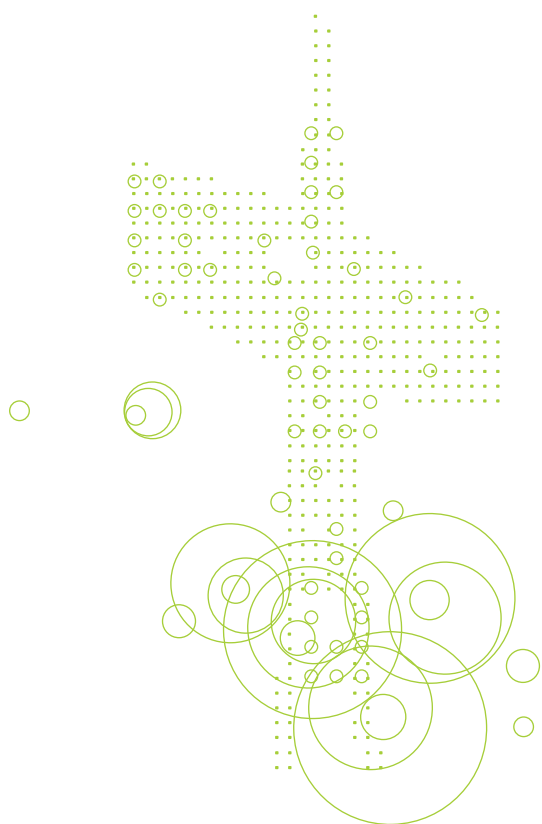
EVOLUCIÓN NÚMERO DE ACCIDENTES CON BAJA LABORAL

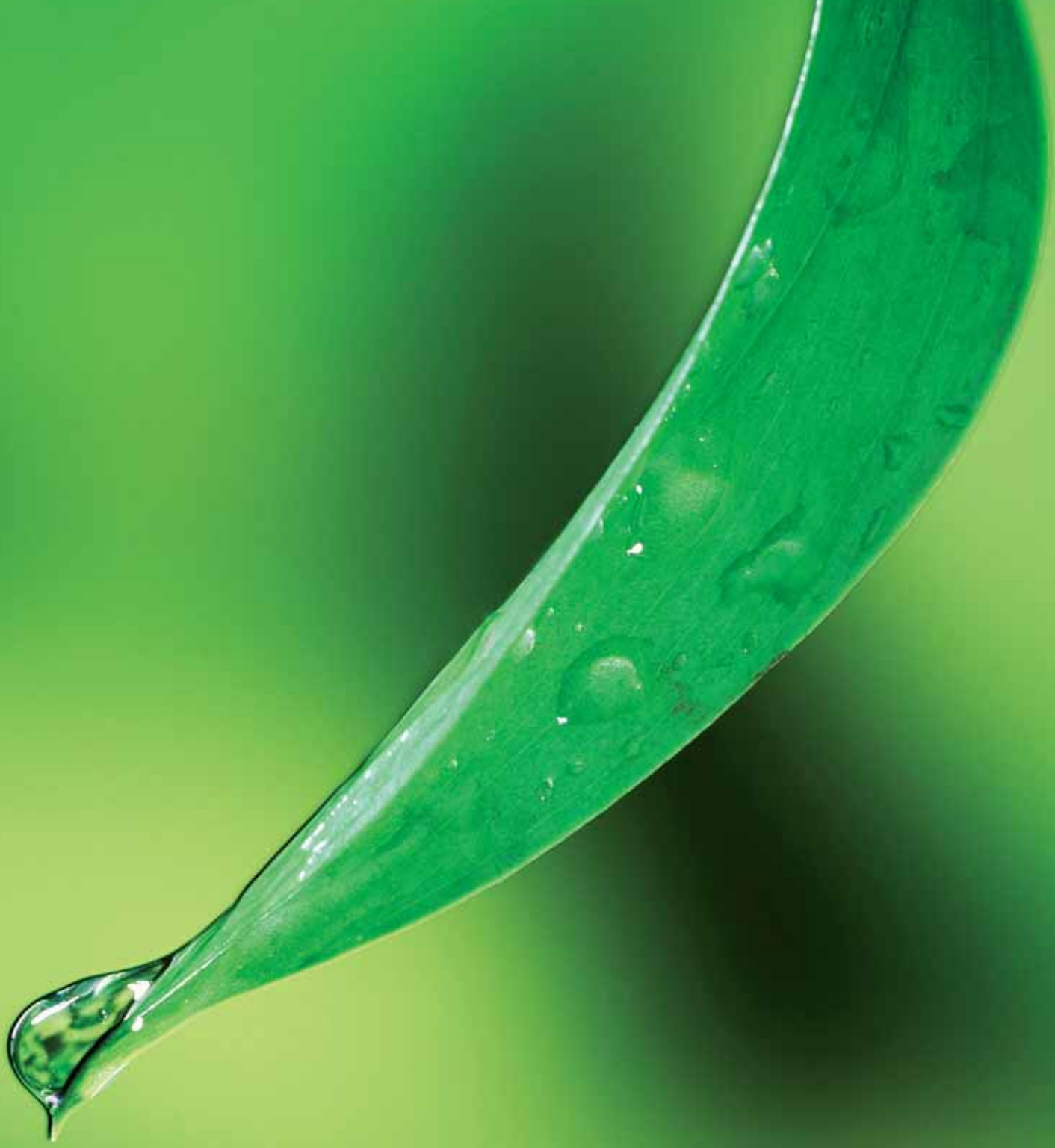


informe medioambiental

EL FACTOR AMBIENTAL HA PASADO EN LOS ÚLTIMOS AÑOS DE SER UN DESCONOCIDO A SER UNO DE LOS FACTORES CLAVES EN LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA.

'sostenibilidad serhs'





informe medioambiental

‘protección serhs’



PLAN DE GESTIÓN TRANSVERSAL

MEDIO AMBIENTE

Grup SERHS en los últimos años ha incorporado criterios de protección del medio ambiente en la gestión general de su negocio, dentro de una política general de responsabilidad social corporativa, y asumiendo la parte de responsabilidad que le corresponde en la conservación y mejora del medioambiente. En este sentido Grup SERHS avanza de forma medida y convencida en este largo camino hacia la excelencia ambiental.

Al respecto, este año 2008 se está elaborando un proyecto que engloba todas las áreas y empresas del Grupo, en el que se evalúa el grado de cumplimiento legal en materia de medio ambiente.

Hasta el momento se han evaluado las Áreas de Distribución y Perecederos, Alimentación y Hoteles. El objetivo de este proyecto es detectar posibles desviaciones ambientales para poder diseñar un plan de acciones correctivas y preventivas, con un objetivo claramente definido: la protección medioambiental.

Paralelamente se está trabajando con el Área de Hoteles, concretamente con los Vilars Rurals, llevándose a cabo un Plan de Mejora Ambiental (PMA), ya que el Grupo se ha decantado por el modelo de gestión en que la vertiente ambiental está plenamente integrada dentro del funcionamiento normal y habitual de la actividad.

El objetivo del PMA es finalmente obtener el Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental que otorga la Generalitat de Catalunya, calificación ambiental que identifica de forma oficial que nuestros Vilars tienen una menor afección sobre el medio ambiente.

SERHS DISTRIBUCIÓN

Las empresas de distribución en el sector de la hostelería y las colectividades realizan una función para el conjunto de la sociedad muy positiva para 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 las desechería o, en el mejor de los casos, ser reciclados a través de la recogida selectiva.

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

Desde principios del año 2007, los nuevos camiones que se incorporan al área disponen de un depósito auxiliar para un líquido llamado AdBlue que elimina la emisión de gases contaminantes a la atmósfera.

informe medioambiental



Se trata de una solución limpia y no tóxica de un compuesto químico llamado urea. AdBlue se puede manipular con seguridad.

En los últimos años se ha llevado a cabo también un proceso de renovación de todas las carretillas elevadoras de los almacenes, sustituyendo los de *gas-oil* por eléctricos, una energía más limpia que evita la emisión de gases dentro de los almacenes.

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.

Las empresas con taller mecánico propio tienen un acuerdo con una gestora de residuos, mediante el que nos recogen aceites de los vehículos que son ricos en sulfuros, cloros y metales que, por tanto, suponen un importante riesgo medioambiental. Se evita, por lo tanto, verter los aceites usados en la alcantarillas, en corrientes de agua o en el suelo. Se debe tener en cuenta que un solo litro de aceite usado contamina 1 millón de litros de agua, o que cinco litros de aceite usado contaminan el aire que una persona respira durante tres años.



SERHS PROJECTS&EQUIPMENTS

Esta área operativa en el momento en que se le encarga la realización de proyectos, por parte de hoteles, restaurantes, cafeterías y colectividades, ofrece asesoramiento para que éstos apliquen nuevos sistemas que permitan una mejora de la política de medio ambiente.

Los principales factores se centran en:

Mejora de la gestión de residuos:

- Separadores de grasas para cocinas
- Diseños funcionales que faciliten la clasificación de residuos
- Gestión y evacuación durante la obra

Mejora en la optimización del consumo energético:

- Recuperación de aguas pluviales
- Grifos y cisternas economizadoras de agua
- Instalaciones eléctricas de bajo consumo
- Recuperación de energía

informe medioambiental



SERHS ALIMENTACIÓN

Certificaciones

El área de SERHS Alimentación, que se certificó hace años en la normativa ISO 14001:2004 de gestión medioambiental, también va superando las auditorías de seguimiento que comporta esta regulación. También se ha aprobado la auditoría del sistema de certificación ISO 9001:2000 del sistema de gestión de calidad y la ISO 22000:2005 del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos.

Control de residuos

Cada una de las empresas que componen el área de SERHS Alimentación se autogestiona sus propios residuos, según dispone la ley de gestión de residuos.

Los objetivos planteados para el año 2008, en proceso de análisis, en estos momentos han sido:

- Reducción en un 10% de la DQO (materia orgánica) y aceites/grasas del agua residual.
- Segregación de residuos: se aplica la segregación de residuos (materia orgánica, cartón, envases, etc...) o bien a través de proveedores homologados por la Generalitat de Catalunya y/u otras entidades especializadas.
- Reducción del consumo de agua en un 1% sobre el valor de 2007.
- Reducción del consumo de gas-oil en un 5% sobre el valor de 2007.

Cabe destacar que todo el aceite de freír lo recoge una empresa, que lo convierte en biodiesel. También se dispone de un decantador de aceites y grasas de mayor capacidad (1.000 litros), ya que los que teníamos anteriormente eran de 250 litros. Como en otros años, se ha realizado formación medioambiental a todos los trabajadores del área. El Área de Gestión y Producción Alimenticia dispone de un preparado y profesional departamento de Calidad que es quien marca las pautas a seguir, en una continua innovación y búsqueda de conocimiento de las nuevas leyes y normativas en materias medioambientales que se van aplicando, renovando y/o modificando continuamente. Por eso, todas las empresas que forman el área trabajan para adaptar las industrias a las nuevas normativas medioambientales y sanitarias. Es primordial para el área, no solamente como concepto sino como procedimiento de trabajo, ya que se ofrece un alto nivel de profesionalidad y rigor como ventaja competitiva.

Control de costes energéticos y contaminantes

Por otro lado, un tema muy importante de impacto significativo para mejorar, y en el cual esta área está efectuando un gran esfuerzo económico y de gestión, es sustituir recursos naturales (gas natural) como productos de consumo energético, en detrimento de otros productos más contaminantes (gas-oil). Se efectúan anualmente estudios de consumo energético y se hace una valoración para poder mejorar el planning de producción y, así, reducir costes.

informe medioambiental



Con el objetivo de avanzarse a la nueva legislación prevista para el año 2010, se está procediendo en estos momentos a la sustitución del gas de refrigeración de las cámaras por uno que cumpla esta normativa.

Salubridad laboral

Se tiene que hacer un inciso en este aspecto puesto que SERHS Alimentación forma a su equipo humano en salubridad e higiene alimenticia de forma muy estricta y continuada, centro por centro. Todos los trabajadores disponen de sus correspondientes y obligatorios EPI (equipos de protección individual).

SERHS TURISMO Y SERHS SERVICIOS

La gran implantación de las nuevas tecnologías, así como innovadores sistemas de comunicación en tareas operativas han comportado, por un lado, la reducción sobre todo del papel y, por otro, el envío de comunicados vía correo electrónico o la creación de portales web. Todo ello ha llevado a una mayor rapidez en las comunicaciones y a una mejora del gasto energético. Desde estas áreas se promueve:

- La implantación de tecnología para ayudar a cumplir el objetivo de "la oficina sin papeles".
- Llevar a cabo todo el reciclaje centralizado de cualquier equipo electrónico de todas las empresas de Grup SERHS.
- Reciclaje de papel, cartuchos y tóners de impresoras,

gestionando la recogida centralizada con una empresa certificada y autorizada.

- Tanto las nuevas oficinas de SERHS Nuevas Tecnologías como el Centro de Proceso de Datos (CPD) disponen de salas equipadas con aire acondicionado y calefacción programados para garantizar la temperatura adecuada pero también para asegurar un ahorro energético cuando es posible (optimizamos el consumo de energía al máximo).
- El nuevo Centro de Proceso de Datos se ha diseñado y construido teniendo en cuenta todos estos parámetros técnicos y medioambientales.
- Se ha empezado a intervenir en proyectos de automatización / domótica, ayudando al resto de empresas del Grupo a mejorar su eficiencia energética y, por lo tanto, a optimizar sus gastos.
- Facturación digital. Se trata de un sistema de emisión y recepción de facturas sin necesidad de imprimirlas en papel. Este nuevo procedimiento comporta un gran ahorro de papel, además de agilizar y simplificar enormemente la administración de las empresas tanto en tiempo de gestión como en costes de envío, ya que esta tarea se realiza por correo electrónico. También se potencia la comunicación vía correo electrónico y el envío de multicorreos a trabajadores y accionistas, en vez de cartas, con el correspondiente uso de papel y consumo energético en el transporte.
- Digitalización de documentos. Procedimiento de archivos de

informe medioambiental



documentos que en vez de ser físico, con la correspondiente necesidad de espacio, se convierte en archivo "virtual". Así pues, se estructura un sistema de ordenación de los distintos materiales siguiendo los requisitos pertinentes de cada tipo de documento (reproducción de originales, consideraciones legales,...). En departamentos como Recursos Humanos del Área de SERHS Servicios se ha conseguido el objetivo de tener (y almacenar) en formato digital el 90% de toda la nueva documentación.

- Los dispositivos multifunción (equipamientos que unen funcionalidades en una misma máquina como impresoras y fax juntos), así como la mensajería unificada vía correo electrónico también son aspectos relevantes de estas áreas en este ámbito.

HOTELES SERHS

Con la voluntad de desarrollar su actividad de forma más sostenible e incorporar criterios ambientales en su gestión y cultura empresarial, los Vilars Rurals, durante este ejercicio 2008, han iniciado un proyecto junto con una consultoría medioambiental de primer nivel y reconocido prestigio. Así, la intención es proporcionar a los Vilars Rurals un alto valor añadido relacionado con el ambiente y la sostenibilidad. Como primer paso, siguiendo estos criterios, el Vilar Rural de Arnes ha puesto en marcha el Proyecto de Mejora Ambiental (PMA) con el objetivo de minimizar residuos,

promover el ahorro energético y el control de CO2. Dispone de un manual de buenas prácticas ambientales elaborado por el grupo de expertos consultores que promueve la sensibilización de los trabajadores del Vilar con las directrices fijadas en esta hoja de ruta que se debe seguir. Dentro de este ámbito tenemos que mencionar que, desde Noviembre de 2007, el área de Hoteles SERHS se encarga de la gestión y explotación de los distintos espacios de alojamiento y restauración del complejo de Vall de Núria. Esta estación de montaña ha adoptado un sistema de gestión ambiental basado en la norma internacional ISO 14001. Se trata de una herramienta que tiene como objetivos principales la mejora continua del sistema, la prevención de la contaminación y el cumplimiento de la legislación vigente. Su adopción permite incluir a sus formas de gestión general todos aquellos aspectos de la actividad que puedan comportar efectos sobre el medio. Lógicamente, este sistema está sujeto a auditorías periódicas que posibilitan mostrar, con transparencia y objetividad, el cumplimiento de los compromisos y principios de acción que tiene Vall de Núria. Cabe mencionar que la estación disfruta de un sistema de gestión ambiental certificado por TÜV Internacional en el año 2001 renovable cada tres años. Vall de Núria manifiesta y asume su pacto de armonía e integración con el medio y hacia la sociedad. La política ambiental de Vall de Núria se fundamenta en la preservación, la conservación, la mejora y el respeto por el medio ambiente y el patrimonio, y constituye uno de los principales valores y de las estrategias de la empresa.

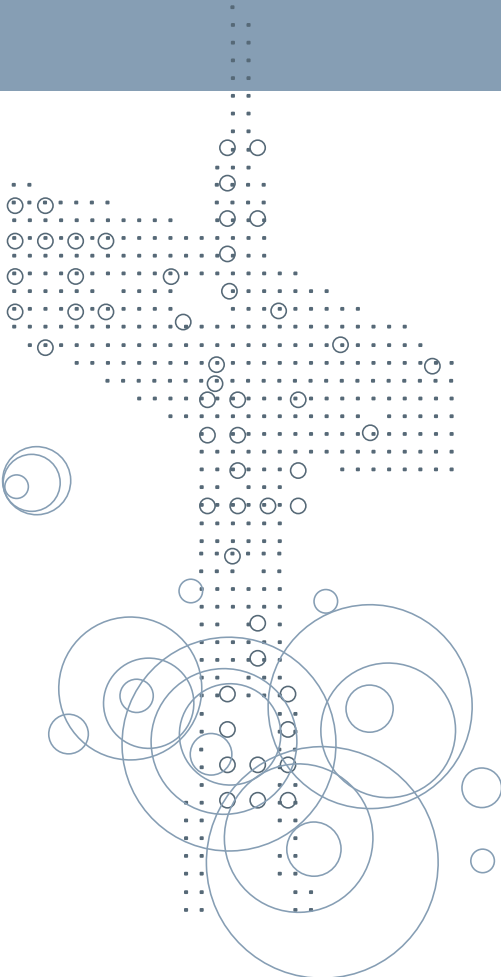
cuentas anuales consolidadas

'cifras serhs'



Esta información económica y financiera correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de Diciembre de 2008 que a continuación facilitamos, 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.

Estas cifras consolidadas son avaladas por la auditoría de la firma Faura-Casas Auditores-Consultores y, tal como se desprende de su opinión que adjuntamos más adelante, las cuentas anuales del ejercicio 2008 expresan la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Grup SERHS y de sus sociedades dependientes y de los resultados de sus operaciones.



explicación general

En este dossier podrán encontrar:

- CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS DEL GRUPO
 - o Estados Financieros
(Balance de Situación y Cuentas de Resultados)
 - o Informe de los Auditores
- INFORMACIÓN CONSOLIDADA
 - Diversos análisis de aspectos importantes de la situación económica y financiera

A efectos de la elaboración de las Cuentas Anuales de Grup SERHS, S.A. y sociedades dependientes (Grupo Consolidado), hemos de tener presente que el Grupo está integrado por 78 sociedades activas que, agrupadas por áreas operativas de negocio, tienen la siguiente composición:

SERHS DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA	15 Empresas
SERHS TURISMO Y VIAJES	9 Empresas
HOTELES SERHS	12 Empresas
SERHS GESTIÓN Y PRODUCCIÓN ALIMENTICIA	7 Empresas
SERHS PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS	5 Empresas
SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	6 Empresas
SERHS INMOBILIARIA	7 Empresas
SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA	17 Empresas

Durante el ejercicio 2008 la variación neta de las empresas que componen el perímetro de consolidación ha sido de dos sociedades.

Se han incorporado las sociedades Frites Pàmies, S.L. (empresa distribuidora de frutas y verduras, adscrita a SERHS Distribución Perecederos) y Ecobegudes del Vallès, S.L. (propietaria y explotadora del establecimiento hotelero SERHS Ski Port del Comte, adscrita al área de Hoteles SERHS).

En aplicación de la normativa vigente, fruto de los diferentes porcentajes de participación en las sociedades que forman el perímetro de consolidación, en este ejercicio se han empleado diferentes procedimientos de consolidación que son:

- **Método INTEGRACIÓN GLOBAL**

(Sociedades con una participación superior al 50%).

Método de consolidación empleado en el ejercicio 2008 por la totalidad de las sociedades que integran el Grupo, mencionadas anteriormente.

- **Método INTEGRACIÓN PROPORCIONAL**

(Sociedades con una participación igual al 50%)

Método de consolidación empleado en el ejercicio 2008 para la consolidación de Serag Invest, SARL (Sociedad marroquí poseedora de acciones de diversas sociedades marroquíes en las que participa el Grupo)

- **Método PUESTA EN EQUIVALENCIA**

(Sociedades con una participación entre 20%-50%)

Sociedades que se han consolidado por este método en el ejercicio 2008: "Viajes Sol i Esquí, S.A." (agencia de viajes), "Rostoy Maroc, SARL" (sociedad marroquí dedicada a la producción y distribución de zumos), "Express Voyage, SARL" (sociedad marroquí de agencia de viajes) "Vila-40, S.L." (sociedad inmobiliaria) y "Baciverser, S.L." (sociedad inmobiliaria).

La moneda funcional del Grupo es el euro. Fruto del proceso de internacionalización del Grupo en los últimos años, se han incorporado al Grupo sociedades brasileñas y marroquíes dentro del perímetro de consolidación y también han aumentado las transacciones con clientes y proveedores extranjeros que utilizan otras monedas fuera del euro. Esto hace que nuestro Grupo actualmente esté trabajando con cuatro tipos de moneda diferentes:

Euros (EUR).- Principal moneda de trabajo de nuestras sociedades.

Dólares (USD).- Moneda con 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 monedas y criterios contables diferentes hace más complejo el procedimiento de consolidación al tener que transformar los estados financieros en otra moneda diferente a la funcional del Grupo que es el euro y que puede generar diferencias de conversión con repercusiones tanto a nivel patrimonial como a nivel de resultados del ejercicio por diferencias de cambio en las transacciones.

Durante este ejercicio se ha procedido a aplicar el Nuevo Plan General de Contabilidad aprobado por RD 1514/2007 de 16 de Noviembre. La aplicación de los criterios contenidos en este nuevo plan ha supuesto que de acuerdo con las reglas generales para la aplicación en el primer ejercicio (disposición transitoria primera), el balance de apertura del ejercicio 2008 se haya elaborado de acuerdo con las reglas siguientes:

Se han registrado todos los activos y pasivos, el reconocimiento de los cuales exige el Plan General de Contabilidad.

Se han dado de baja todos los activos y pasivos, el reconocimiento de los cuales no permite el Plan General de Contabilidad.

Se han reclasificado los elementos patrimoniales en sintonía con las definiciones y los criterios incluidos en el Plan General de Contabilidad.

La totalidad de elementos patrimoniales han sido valorados de conformidad con las normas contenidas en el Plan General de Contabilidad.

La contrapartida de los ajustes que se han realizado para dar cumplimiento a la primera aplicación ha sido imputada contra la cuenta de reservas voluntarias, en una partida específica denominada "resultado de la primera aplicación".

cuentas anuales consolidadas

BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADA A 31 DE DICIEMBRE 2008

ACTIVO	
A) ACTIVO NO CORRIENTE	179.610.757,99
Inmovilizado intangible	9.488.547,40
Desarrollo	155.177,32
Patentes, licencias, marcas y similares	678.361,02
Fondo de comercio	7.895.087,84
Aplicaciones informáticas	3.959.837,56
Otro inmovilizado intangible	7.330,61
Amortización acumulada	-3.207.246,95
Inmovilizado material	152.258.051,76
Terrenos y construcciones	125.358.032,72
Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	77.661.244,84
Inmovilizado en curso y anticipos	884.676,62
Amortización acumulada	-51.645.902,42
Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	174.482,47
Participaciones en puesta en equivalencia	174.482,47
Inversiones financieras a largo plazo	1.827.012,75
Instrumentos de patrimonio	141.462,01
Créditos a terceros	134.882,01
Otros activos financieros	1.550.668,73
Activos por impuesto diferido	4.756.474,81
Fondos de Comercio de Consolidación	11.106.188,80
B) ACTIVO CORRIENTE	119.270.896,79
Activos no corrientes mantenidos para la venta	494.761,23
Existencias	24.385.830,36
Comerciales	22.117.604,48
Materias primas y otros aprovisionamientos	2.268.225,88
Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	82.575.626,31
Clientes por ventas y prestaciones de servicios	72.462.313,15
Personal	216.686,78
Otros créditos con las Administraciones Públicas	7.694.852,65
Accionistas (socios) por desembolsos exigidos	2.201.773,73
Inversiones financieras a corto plazo	9.275.387,48
Instrumentos de patrimonio	2.781.789,67
Créditos a empresas	5.958.410,19
Otros activos financieros	535.187,62
Periodificaciones a corto plazo	1.441.244,04
Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	1.098.047,37
TOTAL ACTIVO (A+B)	298.881.654,78

cuentas anuales consolidadas

BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADA A 31 DE DICIEMBRE 2008

PASIVO	
A) PATRIMONIO NETO	92.713.466,23
Fondos propios	81.117.302,20
Capital	71.000.000,00
Prima de emisión	3.546.738,11
Reservas y resultados ejercicio anterior	10.393.153,52
Reservas distribuibles sociedad dominante	2.353.797,12
Reservas no distribuibles sociedad dominante	6.921.229,05
Reservas generadas en la consolidación	1.118.127,35
(Acciones y participaciones en patrimonio propias)	-4.222.282,39
Resultados del ejercicio atribuibles a la soc. dominante	4.049.707,66
Pérdidas y Ganancias consolidadas	5.538.102,84
(Pérdidas y Ganancias socios externos)	-1.488.395,18
(Dividendos a cuenta)	-3.650.014,70
Ajustes por cambios de valor	-4.793.118,98
Socios externos	16.389.283,01
B) PASIVO NO CORRIENTE	90.166.643,09
Provisiones a largo plazo	30.203,44
Deudas a largo plazo	90.136.439,65
Deudas con entidades de crédito	87.973.171,22
Otros pasivos financieros	2.163.268,43
C) PASIVO CORRIENTE	116.001.545,46
Deudas a corto plazo	39.844.414,94
Deudas con entidades de crédito	36.671.983,51
Otros pasivos financieros	3.172.431,43
Acreeedores comerciales y otras cuentas a pagar	76.088.895,26
Proveedores	63.764.960,58
Acreeedores varios	708.699,41
Personal (remuneraciones pendientes de pago)	2.452.816,42
Otras deudas con las Administraciones Públicas	7.823.353,51
Anticipos de clientes	1.339.065,34
Periodificaciones a corto plazo	68.235,26
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	298.881.654,78

Cifras expresadas en euros

cuentas anuales consolidadas

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA A 31 DE DICIEMBRE 2008

OPERACIONES CONTINUADAS

Ingresos de explotación	526.740.824,78
Importe neto de la cifra de negocios	509.368.506,51
Ventas	465.451.277,51
Prestación de servicios	43.917.229,00
Otros ingresos de explotación	17.372.318,27
Ingresos accesorios de explotación	14.224.169,30
Subvenciones	68.354,24
Trabajos por el propio inmovilizado	3.079.794,73
Aprovisionamientos	-382.056.018,27
Consumo de mercancías	-376.820.698,23
Trabajos realizados por otras empresas	-5.235.320,04
Gastos de personal	-83.579.268,13
Sueldos, salarios y asimilados	-65.937.126,44
Cargas sociales	-17.642.141,69
Otros gastos de explotación	-38.591.511,94
Servicios exteriores	-35.289.676,41
Tributos	-2.446.655,85
Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	-759.442,94
Otros gastos de gestión corriente	-95.736,74
Amortización del inmovilizado	-9.378.963,14
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	13.135.063,30
Ingresos financieros	3.556.103,13
Gastos financieros	-6.865.571,29
RESULTADO FINANCIERO	-3.309.468,16
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades de puesta en equivalencia	-161.752,47
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	9.663.842,67
Impuestos sobre beneficios	-4.125.739,83
RESULTADO DEL EJERCICIO PRECEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	5.538.102,84
RESULTADO DEL EJERCICIO	5.538.102,84

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 2008, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria de las cuentas anuales, correspondiente al ejercicio anual terminado en esa fecha, la formalización de las cuales es responsabilidad de los administradores de la sociedad. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las mencionadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría que requieren el examen mediante pruebas selectivas de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de la presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones efectuadas.

Las cuentas anuales del ejercicio 2008 adjuntas, son las primeras que se preparan aplicando el Plan General de Contabilidad, aprobado por Real Decreto 1514/2007 de 16 de noviembre. En este sentido, de acuerdo con la Disposición Transitoria Cuarta del citado Real Decreto, se han considerado las presentes cuentas anuales como cuentas anuales iniciales, por lo que no se incorporan cifras comparativas. En "Anexo 1" de la memoria se incorporan el Balance de Situación y la Cuenta de Pérdidas y Ganancias incluidos en las cuentas anuales aprobadas en el ejercicio 2007 que fueron formuladas aplicando el Plan General de Contabilidad vigente en aquel ejercicio. Así mismo en la nota 2.4 de la memoria "Efectos de la implantación del nuevo Plan General de Contabilidad" se incluye una explicación de las principales diferencias entre los criterios contables aplicados en el ejercicio anterior y los actuales, así como la cuantificación del impacto que produce esta variación de criterios contables en el patrimonio neto a 1 de enero de 2008, fecha de transición.

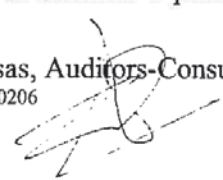
Nuestra opinión se refiere exclusivamente a las cuentas anuales del ejercicio 2008. Con fecha 23 de abril de 2008, emitimos nuestro informe de auditoría sobre las cuentas anuales del ejercicio 2007, formulados conforme a los principios y normas contables generalmente aceptados en la normativa vigente en el mencionado ejercicio donde expresábamos una opinión favorable.

Nuestra opinión es que las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2008 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 2008 y de los resultados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto y de los flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado el mismo día y que contienen la información necesaria y suficiente para su interpretación y comprensión adecuada, de conformidad con los principios y normas contables generalmente aceptados en la normativa española que resultan de aplicación.

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2008, contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas y no es parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2008. Nuestro trabajo como auditores se limita a verificar el informe de gestión con el alcance que este párrafo indica y no incluye la revisión de información diferente de la obtenida a partir de los registros contables de las sociedades

Barcelona, 23 de abril de 2009

Faura-Casas, Auditors-Consultors, S.L.
Nº ROAC: S0206



Jordi Casals i Company

An independent member of

B K R

actividad inversora

INFORMACIÓN **CONSOLIDADA**

El volumen de inversión realizada por Grup SERHS durante el ejercicio 2008 ha sido por un importe global de más de 26 millones de euros. Con esta importante inversión realizada en el presente ejercicio, la inversión global realizada por Grup SERHS en el quinquenio 2004-2008 ha sido de 160,80 millones de euros (unos 26.755 millones de las antiguas pesetas).

EJERCICIO	INVERSIÓN (Miles €)
2004	31.652,00
2005	37.776,00
2006	16.967,00
2007	48.291,00
2008	26.115,00
TOTAL	160.801,00

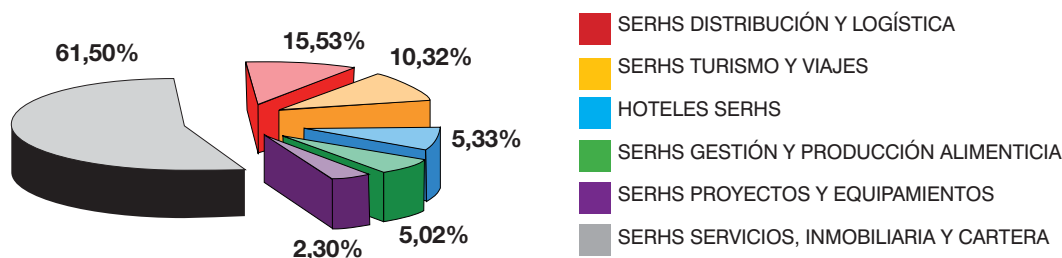
INVERSIÓN EJERCICIO 2008 (Miles €)		
Inversión Habitual	5.094,00	33%
Inversión Nueva	17.499,00	67%
TOTAL	26.115,00	

Del total de inversión realizada durante el ejercicio 2008, un 67% corresponde a inversiones nuevas y el resto, unos 5 millones de euros, a inversiones recurrentes (renovación flota de vehículos, equipos informáticos, mejora de las instalaciones hoteleras y almacenes, entre otras).

Analizada la actividad inversora del ejercicio 2008 por áreas operativas del Grupo su reparto se desglosa de la siguiente manera:

INVERSIÓN 2008 POR ÁREAS (Miles €)

SERHS DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA	4.055,00
SERHS TURISMO Y VIAJES	2.695,00
HOTELES SERHS	1.392,00
SERHS GESTIÓN Y PRODUCCIÓN ALIMENTICIA	1.312,00
SERHS PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS	600,00
SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	16.061,00
TOTAL	26.115,00



actividad inversora

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

Buena parte de la inversión realizada durante el ejercicio por el Grupo se ha destinado mayoritariamente al área de SERHS Patrimonial y Cartera por un importe de 16 millones de euros (61,50% del total), de que destacamos:

- Adquisición de diferentes naves industriales en Tarragona, donde tienen ubicados los almacenes sociedades del Grupo del área operativa de SERHS Distribución para dar servicio a sus clientes de esta zona.
- Incorporación al accionariado de la sociedad Fruites Pàmies, S.L., sociedad distribuidora de frutas y verduras con implantación en el corazón de los mayoristas de estos productos de Tarragona en el Mercado del Camp (Tarragona-Reus).
- Inicio de los trabajos de proyectos y planificación para la futura construcción del Centro Logístico de Distribución en Ripollet.
- Incremento de la participación del Grupo en varias sociedades distribuidoras, donde ya se tenía un importante porcentaje del accionariado.

Dentro del área de SERHS Distribución, destacamos la ampliación de la zona de cobertura comercial de nuestras empresas de distribución no perecederas, con la adquisición de varias carteras de clientes a antiguas distribuidoras en Sant Hilari Sacalm y en Calonge.

En cuanto al área de Hoteles SERHS destacamos la incorporación del establecimiento de montaña Hotel SERHS Ski Port del Comte.

El resto de inversiones realizadas en esta área incluye obras de mejora y conservación de los diferentes hoteles de playa del Grupo (Hotel SERHS Sorradaurada, Hotel SERHS Maripins, Hotel SERHS Oasis Park), así como las inversiones de mejora realizadas en los Vilars Rurals de Cardona, Sant Hilari Sacalm y Arnes que durante este ejercicio 2008 han estado a pleno rendimiento. También incluye las inversiones de mejora de los servicios de alojamiento y restauración del complejo hotelero de Vall de Núria (que se gestiona en esta área), a través de la sociedad Pastuiraser, S.L.

Destacamos también las continuas necesidades de inversión efectuadas en el área de SERHS Turismo, principalmente en el ámbito de las nuevas tecnologías de la comunicación, desarrollando potentes portales de venta B2B por internet.



situación financiera

INFORMACIÓN **CONSOLIDADA**

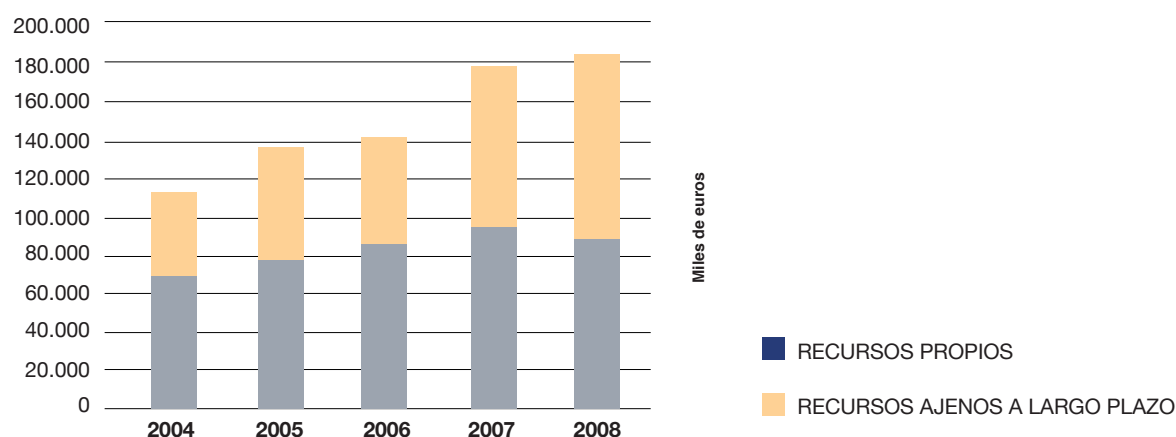
A continuación pasamos a analizar la situación y evolución de los recursos financieros del Grupo. Como podemos comprobar en el cuadro adjunto, el crecimiento continuado del patrimonio neto (que representa un 31% del total del pasivo), fruto de la constante ampliación de nuestra base accionarial, ha contribuido al reforzamiento de una buena estructura financiera para afrontar la actividad inversora que durante los últimos años ha realizado el Grupo.

Años	2004	2005	2006	2007	2008
Fondos Propios	55.673	62.467	70.416	80.572	81.117
Ajustes por cambio de valor	0	2.078	1.196	2.242	-4.793
Intereses Minoritarios	14.339	15.630	16.344	16.377	16.389
PATRIMONIO NETO	70.012	80.175	87.956	99.191	92.713
Entidades financieras	32.878	52.072	50.717	73.621	87.973
Otros créditos	10.291	6.496	3.670	6.778	2.194
RECURSOS AJENOS A LARGO PLAZO	43.169	58.568	54.387	80.399	90.167
TOTAL RECURSOS PERMANENTES	113.181	138.743	142.343	179.590	182.880

Cifras expresadas en miles de euros.

Destacamos en este ejercicio 2008 el efecto que ha tenido sobre el patrimonio neto (concretamente en el epígrafe de ajustes por cambios de valor), la conversión a euros de los estados financieros de las sociedades del Grupo que trabajan en otra moneda (especialmente Brasil, en el caso del real brasileño). Fruto de la paridad que a 31 de Diciembre de 2008 tenía esta moneda frente al euro, el efecto ha supuesto una disminución del patrimonio neto por importe de 10 millones de euros, respecto al año 2007. De todas maneras, el efecto mencionado es debido a la aplicación de la normativa contable vigente y en ningún caso tiene repercusión directa sobre los resultados del Grupo. A lo largo de estos últimos años, con un fuerte ritmo de inversión, entendemos que 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 y los provenientes de las operaciones de endeudamiento con terceros.

EVOLUCIÓN RECURSOS PERMANENTES 2004-2008



situación financiera

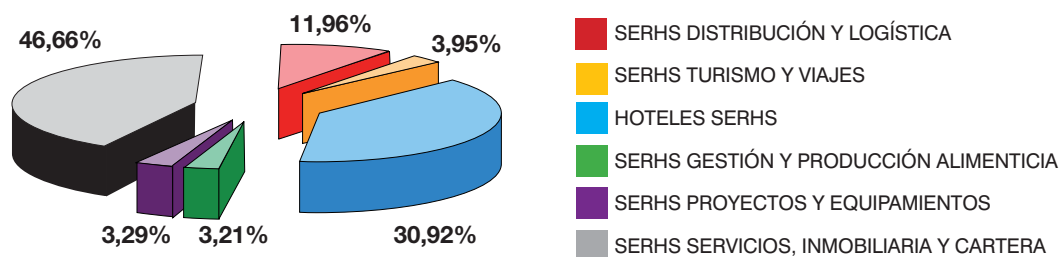
INFORMACIÓN **CONSOLIDADA**

En el siguiente cuadro desglosamos los recursos permanentes al cierre del ejercicio 2008 por áreas operativas, donde se refleja la correlación con el volumen de activo fijo que tienen estas mismas áreas.

RECURSOS PERMANENTES POR ÁREAS (Miles €)

SERHS DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA	21.876,00
SERHS TURISMO Y VIAJES	7.232,00
HOTELES SERHS	56.550,00
SERHS GESTIÓN Y PRODUCCIÓN ALIMENTICIA	5.869,00
SERHS PROYECTOS Y EQUIPAMIENTOS	6.018,00
SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	85.335,00
Total	182.880,00

DISTRIBUCIÓN RECURSOS PERMANENTES 2008



Analizando la situación financiera del ejercicio 2008, a continuación pasamos a detallar en el cuadro adjunto la distribución de la financiación de la inversión realizada en este ejercicio, en el que la utilización de recursos propios ha sido un 62,71% del total.

DISTRIBUCIÓN FINANCIACIÓN INVERSIÓN 2008

Aumento Recursos Propios	5.477
Dotación amortización	9.379
Recursos ajenos	9.737
Variación Fondo de Maniobra	1.522
Total Orígenes de fondos	26.115
Inversión Inmovilizado	26.115
Variación Fondo de Maniobra	0
Total Aplicaciones de fondos	26.115

análisis estrategia de crecimiento

INFORMACIÓN **CONSOLIDADA**

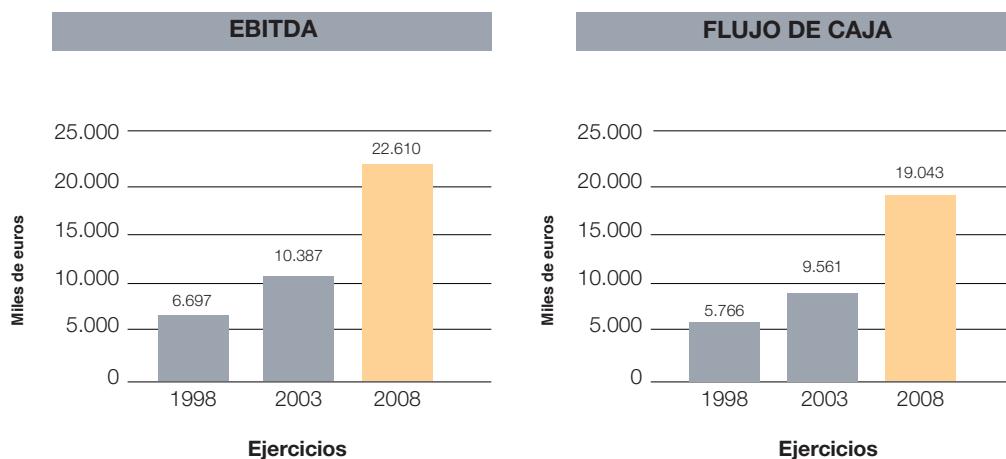
En el cuadro adjunto se pueden evidenciar los efectos de la estrategia de crecimiento implementada en los últimos años sobre las variables más representativas del Grupo.

Años	1998	2003	2008
Inversiones	6.834	22.042	26.115
Fondos Propios	12.627	52.075	81.117
Recursos Permanentes	21.048	88.356	182.880
Volumen de Negocio	170.459	365.192	526.741
Equipo Humano	932	1.722	2.935
Aportación Renta Nacional	23.984	51.790	95.690
Número de Socios	272	779	1.504
EBITDA	6.697	10.387	22.610
Flujo de Caja	5.766	9.561	19.043
Beneficio neto	2.234	2.243	5.538
Valor teórico consolidado de la acción	18,57	24,18	26,12

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, que ha venido acompañada de un gran crecimiento de los recursos permanentes. Desde 1998 se han multiplicado aproximadamente por nueve. Si concretamos este crecimiento a nivel de recursos propios ha sido de unos 68,50 millones de euros. Y, también, en relación al volumen de negocio éste se ha multiplicado por tres respecto al ejercicio 1998 y un 44,24% respecto al ejercicio del año 2003.

Cabe mencionar los importantes incrementos que se han producido en las siguientes variables que nos sirven para mostrar el crecimiento del Grupo, como son EBITDA y el Flujo de Caja.



evolución cifra de negocios

INFORMACIÓN **CONSOLIDADA**

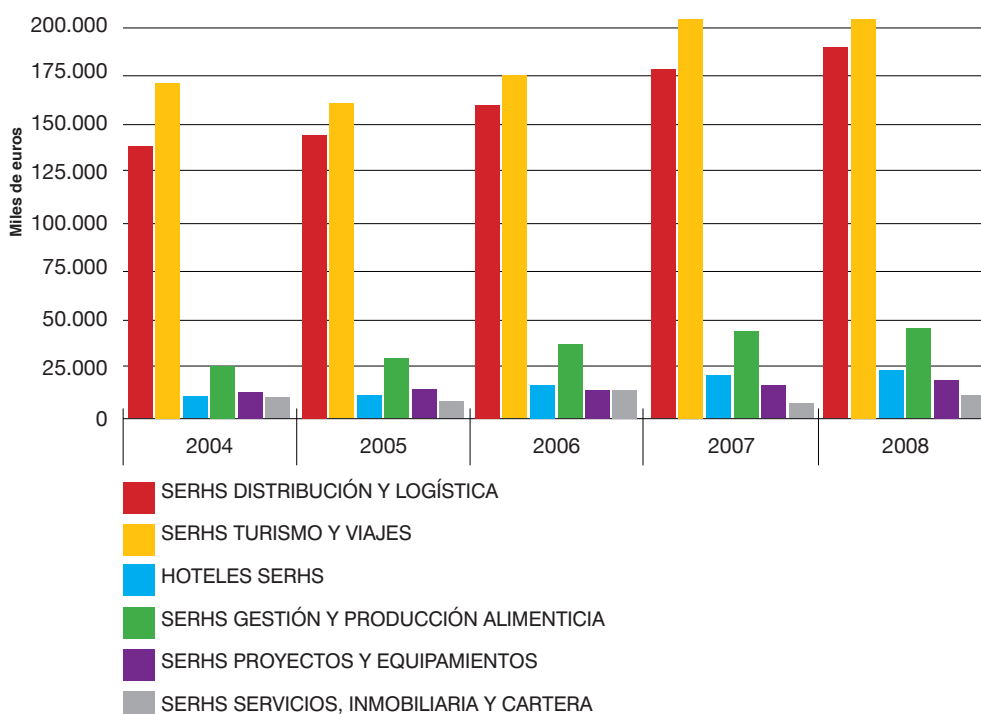
La evolución de la cifra de ventas consolidadas en los últimos cinco ejercicios, desglosada por áreas, ha sido:

Años	2004	2005	2006	2007	2008
SERHS Distribución y Logística	137.142	143.467	158.110	178.507	189.401
SERHS Turismo y Viajes	168.772	160.005	175.306	213.865	239.501
Hoteles SERHS	5.788	7.020	14.040	20.185	24.227
SERHS Gestión y Producción Alimenticia	25.095	27.904	34.407	42.312	45.856
SERHS Proyectos y Equipamientos	9.548	10.628	12.098	16.798	20.205
SERHS Servicios, Inmobiliaria y Cartera	6.167	5.039	12.022	4.781	7.550
TOTAL	352.512	354.063	405.983	476.448	526.740

Cifras en miles de euros.

Cabe señalar que todas las diferentes áreas operativas han tenido crecimientos muy significativos, de dos dígitos, pese a la situación económica poco favorable del último trimestre del 2008. El volumen de facturación total se ha incrementado en más de 50 millones de euros, un 10,50% respecto al año 2007.

EVOLUCIÓN DE INGRESOS POR ÁREAS

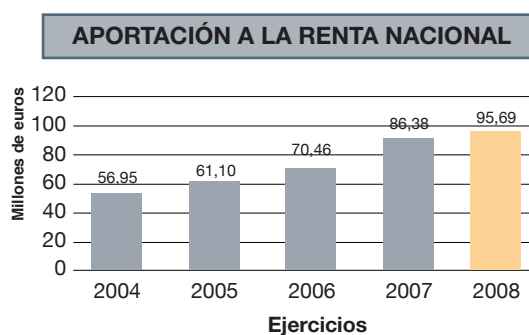


aportación a la renta nacional

INFORMACIÓN **CONSOLIDADA**

La aportación a la renta nacional, entendida como un indicador de prosperidad no sólo de las personas que forman parte del Grupo sino de nuestro país en general, así como del Estado español, ha sido siempre para el Grupo un punto prioritario de atención. En 2008 este indicador se ha situado en un volumen superior a los 95 millones de euros, lo que supone que a lo largo de los últimos cinco años hemos aportado a la renta nacional más de 370 millones de euros.

AÑO	Millones de euros
2004	56,95
2005	61,10
2006	70,46
2007	86,38
2008	95,69
TOTAL	370,58



Renta Nacional Año 2008	Miles de euros	% sobre Total
Trabajadores (Salarios)	65.937	68,91%
Administración (Seguridad Social + Impuestos)	24.215	25,30%
Accionistas (Dividendos + Reservas)	5.538	5,79%
TOTAL	95.690	100,00%

Se debe insistir, pues, una vez más en la importancia que tiene el equipo humano que forma Grup SERHS ya que, fruto de su participación activa y de su trabajo diario, podemos continuar mejorando nuestros productos y servicios, y posicionarnos entre los líderes del sector a nivel del Estado español.

AÑO	Plantilla Media
2004	1.911
2005	2.054
2006	2.394
2007	2.730
2008	2.935

PORCENTAJE DE TRABAJADORES Y FAMILIARES QUE SON SOCIOS

AÑO	Nº trabajadores y familiares-socios	Nº Socios
2004	433	985
2005	497	1138
2006	561	1322
2007	601	1466
2008	624	1504

Los trabajadores y familiares suyos que son socios de Grup SERHS al cerrar este ejercicio 2008 representan el 41,62% del total.

estudio de la rentabilidad consolidada

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

En el siguiente cuadro podemos ver la evolución tanto de los resultados como del Flujo de Caja y del EBITDA durante los últimos cinco años.

Años	2004	2005	2006	2007	2008
EBITDA	12.064	14.097	18.901	24.079	22.610
Resultados extraordinarios	-529	-303	160	-127	-96
Resultado bruto ordinario	11.535	13.794	19.061	23.952	22.514
Amortización	-7.508	-8.086	-9.768	-10.151	-9.379
Resultado de explotación	4.027	5.708	9.293	13.801	13.135
Financieros	-330	-770	-2.378	-3.168	-3.471
Total beneficio antes de impuestos	3.697	4.938	6.915	10.633	9.664
Amortizaciones	7.508	8.086	9.768	10.151	9.379
Flujo de Caja	11.205	13.024	16.683	20.784	19.043

Cifras en miles de euros

Analizando los datos anteriores, los importes obtenidos son bastante satisfactorios, teniendo en cuenta los efectos de la crisis financiera y económica que se han producido especialmente en el último trimestre del ejercicio 2008.

El resultado neto consolidado del ejercicio finalizado a 31 de Diciembre de 2008 ha sido de 5.538.102,84 euros, que ha significado una disminución del 8,90% respecto al ejercicio anterior. Teniendo en cuenta que el ejercicio 2007 fue el mejor año del Grupo, si lo comparamos con el ejercicio 2006 el incremento del ejercicio 2008 ha sido del 37,25%.

En cuanto a la evolución de EBITDA y el flujo de caja, respecto al ejercicio 2008 ha sufrido una reducción del 6,10% y 8,38% respectivamente, pero si lo comparamos respecto al ejercicio 2006 hemos incrementado un 19,62% el EBITDA y un 14,15% en el flujo de caja.

Al finalizar el ejercicio, el valor teórico contable de la acción se habrá situado en 26,12 euros por acción, según el siguiente detalle:

Ejercicio	Patrimonio Neto	Número de acciones	Valor teórico (€)
2008	92.713.466,23	3.550.000	26,12

Esto representa que el valor teórico de la acción en relación al ejercicio 2007 se ha incrementado en 1,70 euros por acción, un 6,80%.

estudio de la rentabilidad consolidada de Grup SERHS, S.A.

INFORMACIÓN **CONSOLIDADA**

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	2004	2005	2006	2007	2008
Dividendos	1.721.023,00	1.902.142,40	2.156.620,80	2.535.770,15	2.796.563,75
Acciones liberadas (valor nominal)	1.035.000,00	1.125.000,00	1.282.500,00	1.875.000,00	2.062.500,00
Total	2.756.023,00	3.027.142,40	3.439.120,80	4.410.770,15	4.859.063,75

EVOLUCIÓN RETRIBUCIONES A LOS ACCIONISTAS POR ACCIÓN (datos en euros)

EJERCICIO	2004	2005	2006	2007	2008
Dividendo por acción	0,80	0,80	0,80	0,85	0,85
Por acciones liberadas (valor real)	0,70	0,75	0,80	1,09	1,16
Total retribución por acción	1,50	1,55	1,60	1,94	2,01

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

VALORACIÓN DE UNA ACCIÓN

EJERCICIO	Valores en euros
2004	28,00
2005	30,00
2006	32,00
2007	35,00
2008	37,00

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

Valor en euros

Desembolso de una acción adquirida en la ampliación de capital 31/12/2007 a 35,00€:	
Pago hecho a 31/12/2007	20,00
Pago hecho a 31/07/2008	15,00
Rendimientos obtenidos:	
Cobro dividendo (Septiembre/2008)	0,850
Acción liberada (Octubre/2008)	1,094
Incremento valor acción (Diciembre/2008)	2,000
Total	3,944

RENDIMIENTO ECONÓMICO DURANTE EL AÑO 2008 DE LAS ACCIONES ADQUIRIDAS EN LA AMPLIACIÓN DE CAPITAL DEL 31/12/2007

15,00%