

grup serhs

informe anual annual report

2008

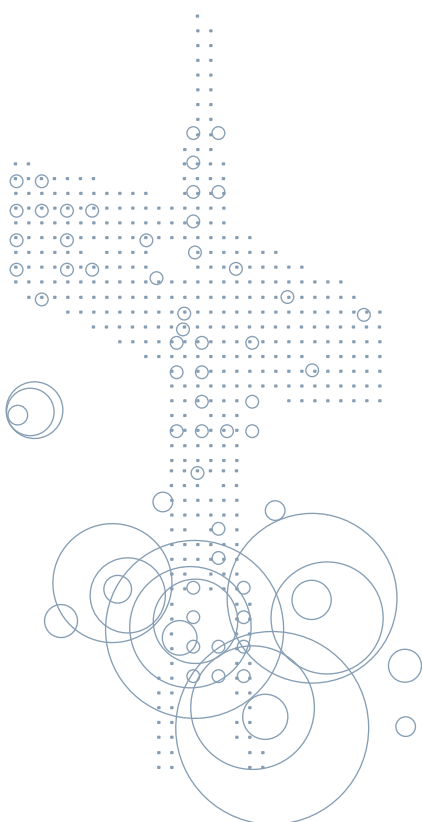


Domicili social (fotografia de portada):

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

Domicili fiscal i administratiu:

Carrer 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



Sumari informe anual 2008

Informe anual d'activitats de Grup SERHS.

- Carta del President	4
- Estructura i orígens del Grup	6
- Empreses i implantació territorial	8
- Òrgans i equip de direcció	10
- Inversions	12
- Activitats societàries	14
- Àmbit institucional	15
- Visites del Consell d'Administració	21
- Teixit econòmic i Grup SERHS	22
- SERHS Distribució i logística	24
- SERHS Turisme i viatges	30
- Hotels SERHS	34
- SERHS Gestió i producció alimentària	38
- SERHS Projectes i equipaments	42
- SERHS Serveis i noves tecnologies	46
- SERHS Immobiliària	50
- SERHS Patrimonial i cartera	51
- Societats vinculades	52

Informe corporatiu-financer de Grup SERHS.

- Carta del Conseller Delegat	54
- Responsabilitat Social Corporativa.....	56
Política social	60
- Comunicació interna	61
- Recursos humans	63
- Informe mediambiental	67
- Informació econòmico-financera	74
Comptes anuals consolidats	74
Explicació general	75
Balanz de situació	76
Compte de resultats	78
Informe d'auditoria	79
Informació consolidada. Activitat inversora	80
Situació financera	82
Anàlisi estratègia de creixement	84
Evolució xifra de negoci	85
Aportació a la Renda Nacional	86
Estudi de la rendibilitat consolidada	87

Informació sintetitzada.

Idioma anglès	89
---------------------	----

carta del president

RAMON BAGÓ I AGULLÓ,
President del Consell d'Administració de Grup SERHS



Benvolguts senyores i senyors accionistes,

En primer lloc m'agradaria destacar, en un moment com el que ens ha tocat viure, la cada vegada major confiança i el suport continuat que rebem del nostres socis, que valoren i aprecien la importància del nostre grup empresarial i la magnitud del seu capital humà, de les seves xifres, l'abast de la seva implantació i el rellevant paper que juga en l'entorn socioeconòmic del nostre País, com a 1r grup turístic de Catalunya.

A nivell general hem d'admetre que el 2008 ha estat un any difícil, que s'ha anat complicant a mesura que ens hem acostat a la seva fi. L'últim trimestre ha estat especialment fluix.

Tot i això, podem dir amb satisfacció que hem tancat l'exercici amb uns bons resultats. El nostre EBITDA, o sigui el nostre resultat operatiu, ha representat més de 22 milions d'euros i els beneficis nets després d'impostos han assolit els 5 milions i mig d'euros. Si bé aquests beneficis no són els de l'any passat (representen una disminució del 6 i 8% respectivament), s'ha de tenir present que el 2007 va ésser el millor any de la nostra història. Si el benefici net després d'impostos d'aquest 2008 el comparem amb el del 2006 veurem que s'ha incrementat en més d'un 37%, o sigui que aquest 2008 ha estat el segon millor any del nostre Grup.

També la nostra xifra de vendes ha superat per primera vegada els 500 milions d'euros, arribant fins a més de 526 milions, amb un increment del 10'50% sobre l'any passat. El nostre nombre de socis ha sobrepassat els 1.500, xifra mai assolida.

Un fet important a destacar d'aquest 2008, i més si tenim en compte la situació general del país, és que la nostra ampliació de capital de 250.000 accions, que ha representat un import de 9'25 milions d'euros, va quedar totalment coberta. Tot plegat fa palès que l'increment de la confiança que generem serveix per augmentar la nostra base accionarial, la nostra repercussió en els mitjans de comunicació, i reforçar de manera important en els sectors econòmics i polítics del país la nostra posició com a primer Grup Turístic de Catalunya.

Seguim invertint d'una manera constant en recerca i innovació, amb una dedicació especial en la implantació i el foment de les noves tecnologies, perquè pensem que aquest és el camí del nostre futur i tenim el ple convenciment que per a nosaltres la tecnologia no és un simple suport, sinó que forma part de la nostra estratègia de creixement. Aquest 2008, les vendes on-line en l'àrea de turisme i viatges han superat els 53 milions d'euros, i hem tancat l'any disposant de producte per oferir en més de 100 països i places d'allotjament en 40.000 hotels. La nostra plataforma tecnològica pot donar resposta a més de 300 milions de peticions de disponibilitat a l'any. El 2008 la facturació total de la nostra àrea de viatges va superar els 239 milions d'euros.

Voldria també aprofitar aquestes línies per parlar de com veiem aquest 2009, que tothom mira amb recel i una certa por.

Hem de reconèixer que es presenta complicat, la falta de liquiditat o la important baixada del consum fan que moltes empreses tinguin seriosos problemes i això està produint un atur dels més alts de la història, deixant a molts treballadors en una situació molt delicada.

Tot això ha generat un clima de desconfiança general que encara fa més difícil trobar una solució, atès que fins i tot els que es mouen en sectors més tranquils o menys preocupants adopten actituds i comportaments com si la crisi els afectés directament. Sortosament nosaltres no actuem en els sectors més perjudicats, però evidentment ja l'últim trimestre del 2008 vàrem notar una certa recessió, així com un increment de la morositat, que pensem que es pot agreujar de manera considerable com a mínim durant el primer semestre d'aquest any 2009.

Si bé la morositat i la baixada de consum són aspectes negatius i preocupants també n'hi ha de positius que per a nosaltres tenen una gran importància: la significativa reducció dels tipus d'interès, la reducció del preu del carburant (s'ha de tenir present que nosaltres tenim de manera continuada més de 700 vehicles al carrer), la suavització del mercat laboral, que ens permet trobar personal qualificat amb molta més facilitat que abans i les oportunitats que amb tota seguretat i a causa de la situació general es produiran i que ens poden permetre incrementar la

nostra presència en alguns sectors, reforçant les nostres àrees amb incorporacions interessants.

Nosaltres, com a Grup, tinc la completa seguretat que no tan sols eludirem bé aquesta situació, sinó que en sortirem reforçats amb més capacitat i vigor, tota vegada que som una gran organització. Tenim una estructura humana professional i compromesa, disposem d'un desenvolupament tecnològic dels més avançats del moment, gaudim d'un gran prestigi social i del suport de les entitats financeres que ens demostren una gran confiança i també la nostra base accionarial és àmplia i continuament ens dona mostres d'una gran complicitat amb el nostre projecte.

Voldria destacar un fet important que confirma la nostra bona situació en el teixit empresarial del País que és la nostra incorporació en l'accionariat de la companyia aèria "Spanair", ocupant un lloc en el seu Consell d'Administració. En reunió del Consell d'Administració de Grup SERHS es va donar el vistiplau a l'operació, atenent a la necessitat d'estar presents en una transacció vital per a la projecció del nostre país, i en la que nosaltres, si volem ser fidels a la nostra trajectòria, no hi podem faltar. Per altra banda, mirant la intervenció només en el seu aspecte mercantil, hem valorat la nostra participació com a positiva perquè com a negoci ens mereix confiança, ja que hi participaran importants i prestigiosos empresaris de Catalunya.

Fidels als nostres principis, volem seguir creant riquesa i nous llocs de treball, convençuts que amb la nostra actuació contribuïm, tan modestament com es vulgui, però amb tota la força de les nostres possibilitats a reforçar l'economia i el pes del nostre País. I tot això pensem fer-ho sense deixar la filosofia que un dia ens va empènyer a engegar aquesta engrescadora aventura, que no és altra que ser un referent en el nostre sector a nivell europeu com una empresa catalana, que actua sobre principis humans i amb criteris de qualitat, servei i eficàcia.

Per acabar i amb el desig d'enviar un missatge de tranquil·litat i optimisme, voldria assegurar-vos que en aquests moments complicats que vivim en què la situació general ens pressiona com mai, nosaltres "seguirem responent com sempre".

Moltes gràcies.



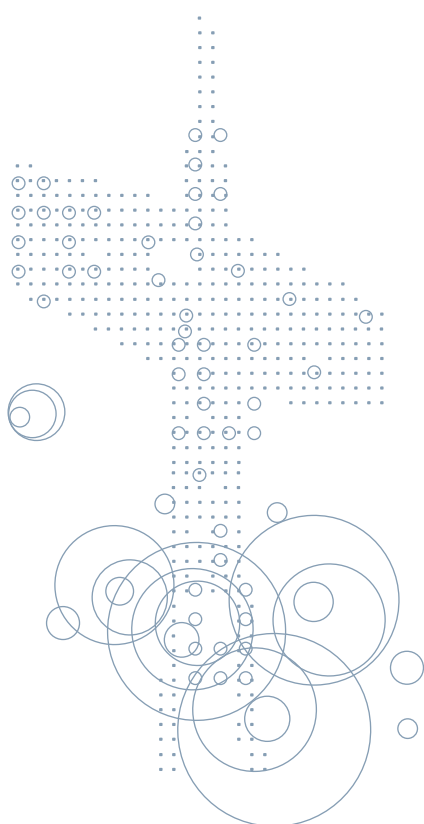
Ramon Bagó i Agulló

President del Consell d'Administració de Grup SERHS

Nosaltres, com a Grup, tinc la completa seguretat que no tan sols eludirem bé aquesta situació sinó que en sortirem reforçats i més potents, tota vegada que som una gran organització, tenim una estructura humana professional i compromesa i disposem d'un desenvolupament tecnològic dels més avançats del moment.

estructura i orígens del Grup

‘grup serhs’



L'embrió de l'actual Grup SERHS es va fundar l'any 1975, per afrontar una època de crisi del negoci turístic i en concret les preocupacions dels hotelers de Calella (El Maresme), com a societat cooperativa que rebia el nom de "Serveis Mancomunats d'Hostaleria i Similars". La nostra entitat, avui convertida en una gran corporació, lidera el sector turístic català i es posiciona entre els líders a nivell de l'Estat espanyol. L'actual SERHS és present en tres continents i està formada per 78 empreses actives. Disposa d'una plantilla mitjana de 2.935 treballadors i una base accionarial de 1.504 socis, un 41% dels quals són treballadors o familiars de treballadors de la SERHS.

"Quan miro enrere em segueixo sorprenent. Vàrem començar una dotzena d'empresaris unint 15 establiments hotelers i aportant 50.000 pessetes cadascun (en total 4.500 euros)", manifesta el Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS.

Sis grans àrees d'activitat configuren el negoci i alhora presenten importants sinèrgies operatives entre si: distribució (productes peribles i no peribles); turisme i viatges; hotels; gestió i producció alimentària; projectes i equipaments; serveis i noves tecnologies. Com a corporació empresarial també s'actua en altres àmbits d'activitat com l'immobiliari, el patrimonial i de cartera.

El nostre creixement, basat en la diversificació, ha anat incorporant al Grup nous clients i a la vegada ha potenciat l'expansió territorial, dins i fora d'Espanya.

Per tal d'afrontar els reptes de futur, Grup SERHS té clar que cal continuar invertint en innovació i en l'aplicació de noves tecnologies i seguir endavant amb la nostra filosofia basada en la diversificació tant sectorial com territorial dels nostres negocis, sempre dins el nostre camp d'actuació. També som molt curosos en mantenir un equilibri entre els negocis arriscats i els més conservadors.

estructura i orígens del Grup

'know how serhs'

Missió i visió

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

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

Els nostres valors

El **valors** que formen part de la nostra filosofia i identitat són els següents:

- La **diversificació** i especialització en diversos camps relacionats: turisme i viatges, hotels, gestió i producció alimentària, distribució, projectes i equipaments i serveis. Empreses que es complementen entre si i que conformen una veritable gestió integral de serveis.
- El nostre **origen** com a cooperativa, ara fa més de 34 anys, avui és una gran corporació catalana amb una clara projecció internacional.

- La **vessant humana** tant interna amb els nostres treballadors i accionistes com externa amb els nostres clients, proveïdors i col·laboradors, demostrant una millora contínua, confiança, innovació, responsabilitat i respecte a les persones. La nostra activitat es recolza molt en les persones, atès que constitueixen el nostre principal actiu.



PREMI PRÍNCIPE FELIPE A L'EXCEL·LÈNCIA TURÍSTICA, 2005



PLACA D'HONOR DEL TURISME DE CATALUNYA, 2001



PLACA AL MÉRIT TURÍSTIC DE L'ESTAT ESPANYOL - CATEGORIA D'OR 2003

Empreses i implantació territorial

SERHS DISTRIBUCIÓ I LOGÍSTICA Distribució No peribles President de l'Àrea: ALBERT BAGÓ I MONS Director de l'Àrea: ANTONI PALMADA I LLOVERAS	
CEDISERHS, S.L. Directora: Sra. SANDRA CUADRAT I FREIXAS Ctra. Hortsavinya, 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 I PUIG	
DIBAMA, SA Av. Costa brava, s/n - 08389 Palafròls - 93.762.01.25 - dibamasa@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 Mª 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 - portparés@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	
DISTRIBUCIÓ PERIPLES President de l'Àrea: JOAQUIM RIBÉ I COMES	
SERHS FRUITS - ALLELAC S.L. Director: Sr. JOAQUIM PUJAL I 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 I 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 I ALIAS	
SERHS FRED - NAM NAM S.L. Director: Sr. XAVIER VILÀ I 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 TURISME I VIATGES President de l'Àrea: RAMON BAGÓ I AGULLÓ Director de l'Àrea: DELFÍ TORNIS I 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, 5º - 08007 Barcelona - 93.272.63.21 - booking.cities@serhstourism.com - Director: Sr. FRANCESC CANDEL SEÑO	
SERHS TOURISM, SA SEU CENTRAL: c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.00 - cbr@serhstourism.com - Director: Sr. DELFÍ TORNIS I SOLÉ	
SERHS TURISMO IBÉRICA, SA Carretera Eivissa - San José, Guadiana, 52, 1º 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, edifició 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, 2ª 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. DELFÍ TORNIS I SOLÉ	
VIAJES RHODASOL, SA Director: Sr. JESÚS MARÍN PÉREZ Palacio de Congresos - C.México, 3, 2ª planta - 29620 Torremolinos - 952.37.83.07/952.37.89.80 c/ Coso, 89-91; 1ª planta - 50001 Zaragoza - 976.39.19.11 - reszaz@rhodasol.es Gran Vía 80, 7ª planta. Oficina 714 - 28013 - Madrid - 91.401.89.60 c/ Aribau, 99-101 - 08036 Barcelona - 93 419 68 00 - resbcn@rhodasol.es Autonomía, 26 7º E - 48010 - Bilbao - 94.443.60.39 - leyre.barreras@rhodasol.es	
VIAJES TROPICAL TOURS, SA Plaça Europa, s/n, edif. Royal, 1er pis, apartat c. 26543840 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	
VIATGES 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	
HOTELS SERHS President de l'Àrea: MIQUEL ESPOT I VIVES Director de l'Àrea: JOSEP Mª BAGUDÀ I 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 I BUNYOL	
HOTEL SERHS MONTEMAR (SAKISTES, SL) c/ de les Puntaïres, 20 - 08397 Pineda de Mar - 93.767.00.02 - hotel.montemar@hotels-serhs.com - Director: Sr. PERE ARENAS I 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 I 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. Mª CARMÉ PONSÀ I 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 - infosanthilari@vilarsrurals.com - Director: Sr. JOSEP Mª BAGUDÀ I SERENÓ	
VIVAHOTEL, SDH, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - info@hotels-serhs.com - Director: Sr. JOSEP Mª BAGUDÀ I SERENÓ	
ONYARSER, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - info@hotels-serhs.com - Director: Sr. JOSEP Mª BAGUDÀ I SERENÓ	
SERHS GESTIÓ I PRODUCCIÓ ALIMENTÀRIA President de l'Àrea: JOSEP VILELLA I LLIRINÓS Director de l'Àrea: RAIMON BAGÓ I MONS	
SERHS FOOD SERVICE (SERHS FOOD AREA, SL) Director: Sr. RAIMON BAGÓ I 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 Jalpí 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 I MONS	
HOTEL SERHS CAMPUS (INCASUP 2002, SL) Vila Universitària (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 I MONS	
FLECA SERHS (TAMENFO, SL) Pol. Ind. Mas Roger, c/ Franklin (cruïlla Edison) - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - flecaserhs@grupserhs.com - Directora: Sra. NÚRIA SOLER I MÉNDEZ	
GAUDIUM SERHS, S.L. c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - grupserhs@grupserhs.com - Director: Sr. RAIMON BAGÓ I MONS	
EUROPEA DE CUINATS, S.L. Servei Restauració instal·lacions FC Barcelona - Aristides Mallol s/n - 08028 Barcelona - 902.99.64.55 - serhsfoodservice.fcb@grupserhs.com - Director: Sr. RAIMON BAGÓ I MONS	

SERHS PROJECTES I EQUIPAMENTS

President de l'Àrea: **ANTONI JANER I NICOLAU**

Director de l'Àrea: **MIQUEL MAS I CRUAÑAS**

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

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

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

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

STUDIUMSER S.L. Director: Sr. JORDI GARGALLO I ALTÍMIRAS

CENTRAL: C/ 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. C/ Berroa, 13 3ª planta, oficina 3.15 - 31192 Tajonar (Navarra) - 948368196 - studiumser@grupserhs.com

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

C/ 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 c/ Garbí, 88 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.30 - equiputuris@grupserhs.com - Director: Sr. MIQUEL MAS I CRUAÑAS

SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES

President i Director de l'Àrea: **JORDI BAGÓ I MONS**

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

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

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

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

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

SERHS IMMOBILIÀRIA

President de l'Àrea: **ÒSCAR BAGÓ I MONS**

c/ 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 I CARTERA

c/ 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.

SOCIETATS RELACIONADES

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

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

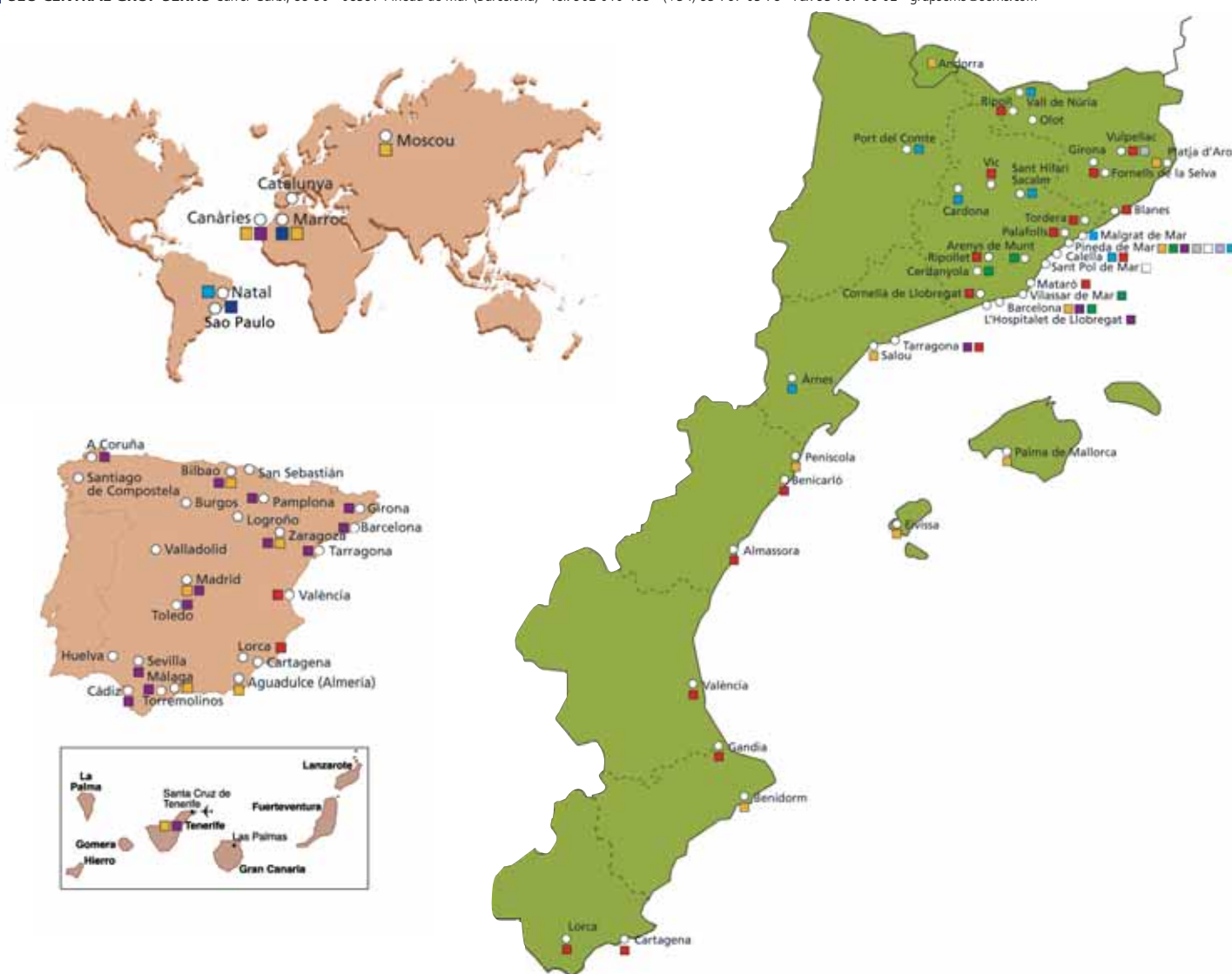
MONTANTSER, S.L. c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - grupserhs@grupserhs.com

EMPRESSES VINCULADES

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 I AGUT

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

SEU CENTRAL GRUP SERHS Carrer 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



òrgans i equip de direcció

President i Conseller Delegat:

Ramon Bagó i Agulló (8)

Vicepresident primer i Conseller Delegat:

Jordi Bagó i Mons (7)

Vicepresident segon:

Joaquim Ribas i Escarpenter (9)

Vicepresident tercer:

Josep Janer i Visa (6)

Secretari:

Jordi Ten i Figueras (28)

Vicesecretari primer:

Cristóbal Villegas i García (4)

Consell d'Administració

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



Comissió Executiva



President i Conseller Delegat:

Ramon Bagó i Agulló (6)

Vicepresident:

Jordi Bagó i Mons (8)

Secretari:

Jordi Ten i Figueras (3)

Vicesecretari:

Cristóbal Villegas i García (10)

Vocals:

Raimon Bagó i Mons (7)

Xavier Casals i Casacuberta (12)

Joan Grima i Cerezuela (2)

Josep Janer i Visa (9)

Joaquim Ribas i Escarpenter (5)

Pere Sala i Mas (1)

Ramon Serra i Agut (11)

Eusebi Vázquez i Ruso (4)

Directors generals:

Jordi Bagó i Mons

Antoni Borràs i Dalmau

Josep Puig i López

Lletrat assessor:

Manuel Vila i Castells



Vicesecretari segon:

Josep Vilella i Llinós (30). President d'Àrea.

Vicesecretari tercer:

Ramon Serra i Agut (11)

Vocals:

Albert Bagó i Mons (33). President d'Àrea.

Montserrat Bagó i Mons (32)

Olga Bagó i Mons (22)

Òscar Bagó i Mons (14)

Raimon Bagó i Mons (13)

Josep M^a Bayer i Raig (20)

Aurora Cardona i Consuegra (31)

Xavier Casals i Casacuberta (15)

Jaume Casals i Comas (12)

M. del Carme Correcher i Martínez (3)

Miquel Espot i Vives (16). President d'Àrea.

Joaquim Flaquer i Sanz (1)

Joan García i Gascons (23)

Joan Grima i Cerezuela (26)

Antoni Janer i Nicolau (24). President d'Àrea.

Laura Janer i Nicolau (27)

Antonio Llamas i Llamas (17)

Dolors Palahí i Senllí (2)

Gemma Pera i Benet (40)

Josep Ribas i Correcher (19)

Joaquim Ribé i Comes (18). President d'Àrea.

Pere Lluís Sala i Lanz (21)

Pere Sala i Mas (5)

Lluís Serra i Gras (39)

José-Julián Simó i Argemí (25)

Josep Sitjàs i Güell (29)

Miquel Tur i Carrasco (35)

Antonio Valcárcel i Sánchez (38)

Jordi Vázquez i Bordils (34)

Eusebi Vázquez i Camps (37)

Eusebi Vázquez i Ruso (10)

Josep Villegas i Janer (36)

Directors generals:

Jordi Bagó i Mons

Antoni Borràs i Dalmau

Josep Puig i López

Lletrat assessor:

Manuel Vila i Castells



Equip de Direcció

**Comitè de Direcció:**

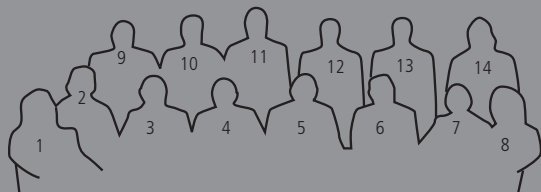
Ramon Bagó i Agulló (5), President i Conseller Delegat; Jordi Bagó i Mons (4), Vicepresident 1r, Conseller Delegat i Director General; Antoni Borràs i Dalmau (3), Director General; Josep Puig i López (6), Director General.

Directors d'Àrea:

Antoni Palmada i Lloveras (9), Director Àrea de Distribució i Logística; Delfi Torns i Solé (12), Director Àrea de Turisme i Viatges; Raimon Bagó i Mons (13), Director Àrea de Gestió i Producció Alimentària; Miquel Mas i Cruaños (11), Director Àrea de Projectes i Equipaments; Josep Maria Bagudà i Serenó (2), Director Àrea Hotels SERHS.

Directors Corporatius:

Oriol Verdura i Contreras (8), Director Corporatiu de Noves Tecnologies; Eudald Puig i Atanes (7), Director Corporatiu de Màrqueting i Comunicació; Margarita Ferrer i Santamaria (1), Directora Corporativa de Recursos Humans; Jaume Torrent i Busquet (10), Director Corporatiu Financer; Mar Matellanes de Azpiazu (14), Directora Corporativa de Responsabilitat Social (RSC).



Inversions del Grup

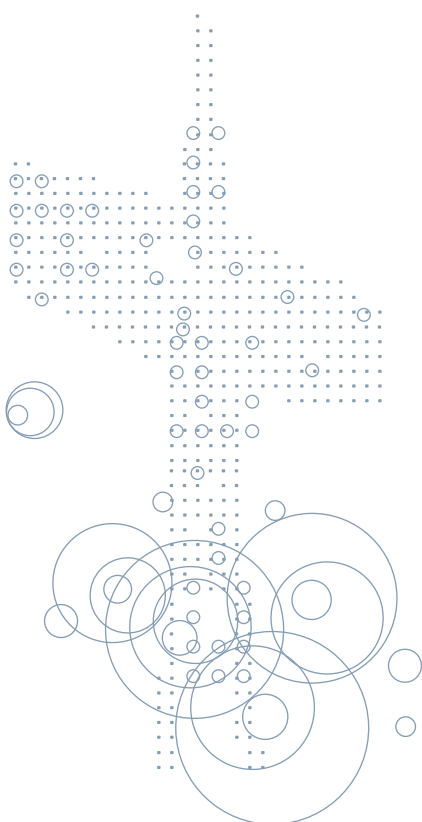
‘inversions serhs’



Incorporació a l'accionariat d'SPANAIR Jordi Bagó i Mons, nou conseller de l'aerolínia

Tal com fou anunciat formalment en el transcurs de la 33a Nit de la SERHS pel seu president Ramon Bagó el dia 25 de març, el Grup SERHS va entrar a formar part de l'accionariat de la companyia aèria Spanair. La decisió va ser presa durant la celebració al mes de març del 2009 del consell d'administració de la corporació, la qual cosa ha possibilitat que Grup SERHS, membre de la Fundació Privada d'Empresaris FemCAT, participés en la societat Volcat-2009, com a part del grup d'empresaris catalans adherits a aquesta fundació. Spanair va estrenar, doncs, un nou consell d'administració una vegada efectuada la venda del 80% de l'aerolínia a empresaris i institucions catalanes. En aquesta nova etapa, Ferran Soriano, exvicepresident del Futbol Club Barcelona, assumeix la presidència de la companyia i el conseller delegat de SERHS, el Sr. Jordi Bagó, ocupa un lloc en el seu Consell d'Administració.

Els nous socis d'Spanair, Catalana d'Iniciatives, Turisme de Barcelona, Volcat 2009 -empresa participada per socis de FemCAT- i Fira de Barcelona, van subscriure una ampliació de capital de 100 milions d'euros a la companyia, que va facturar 1.000 milions d'euros l'any 2008.





Centre logístic de Ripollet

Grup SERHS va adquirir al desembre del 2008 uns terrenys de 26.000 m² situats estratègicament en el polígon El Martinet, ubicats als termes municipals de Ripollet i Montcada i Reixac (Vallès Occidental). S'hi construirà un important centre logístic de primer nivell per donar resposta a l'increment del volum d'activitat que presenta aquesta zona, any rere any, i es centrarà en oferir un servei integral de distribució de productes i serveis al sector de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats. Es tracta d'una actuació estratègica per preparar l'àrea de distribució per al futur creixement i alhora per mantenir i millorar l'actual servei als més de 15.000 clients que gestiona en aquesta zona. La planificació i gestió de les obres està a càrrec de SERHS Projects&Equipments.

Aquest gran centre logístic, innovador i altament automatitzat, esdevindrà la "joia de la corona" dins el seu àmbit. Segurament es tracta del magatzem robotitzat més gran de l'Estat espanyol en el sector de la distribució de begudes segons qualifiquen els experts amb qui es treballa. Amb una inversió prevista de 50 milions d'euros ocupa un espai de 26.000m² en el que es construiran 16.500m² d'instal·lacions, dels quals 14.000m² corresponen a magatzem i la resta a oficines. La nau tindrà una alçada màxima de 24m i una llargada de 160m. També comptarà amb una zona

de pàrquing subterrani de 7.000 m² amb capacitat per a 300 vehicles.

Aquesta instal·lació permetrà el moviment de 40.000 embalums diaris que donaran servei a 354 rutes de repartiment. En aquests moments SERHS Distribució ja compta amb un magatzem a Ripollet, propietat del Grup, que cobreix les seves necessitats de servei, però no els creixements previstos de futur, com tampoc és així en el cas del magatzem situat a Cornellà de Llobregat.

Aquesta nova ubicació permetrà consolidar els dos centres en un únic espai de gran capacitat perfectament equipat. Les noves instal·lacions es preveu entrin en funcionament l'any 2011 i comptaran amb un equip humà de 250 persones.

Inversió de 10 milions d'euros en la compra i adequació d'un magatzem a Tarragona.

El 16 de desembre d'enguany, Grup SERHS va adquirir en propietat les naus que la corporació feia servir com a plataforma de distribució a la zona de Tarragona i que estan ubicades al Polígon Entrevies. El total de la inversió va ser de 10 milions d'euros entre la compra i la millora prevista de les instal·lacions. Aquesta gran instal·lació, molt espectacular per les seves formes i dimensions, acollia en règim de lloguer des de 1998 les empreses de SERHS Distribució que comercialitzen per una

part begudes, alimentació i productes de neteja (Serhs Distribució-Facilcar SL) i per l'altra fruita i verdura (Serhs Fruits-Allelac SL), així com productes frescos i congelats (Serhs Fred-Nam-Nam SL). En les mateixes també hi ha una part de les instal·lacions de la central de compres de l'àrea de Distribució, Cediserhs SL.

En aquesta plataforma logística de gran importància per a SERHS treballen prop de 200 persones que ofereixen un servei integral als més de 4.000 clients del sector turístic de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats amb els que tracten, situats bàsicament a les ciutats de Tarragona, Reus, Salou, Cambrils i Valls, entre d'altres poblacions costaneres i d'interior. El parc mòbil és de 80 vehicles entre camions i cotxes comercials.

Serhs Distribució compta amb un extens portafoli de més de 3.000 productes. Aquesta empresa és distribuïdora oficial de les marques Damm a l'Alt i Baix Camp, de Coca-Cola al Tarragonès i des del mes de març de 2009 realitza la distribució de Schweppes a la ciutat de Reus i poblacions de les rodalies. També comercialitza en exclusiva per al sector productes d'alimentació de Nestlé i Gallina Blanca, així com el cafè Bonka. Actualment, la nostra àrea de SERHS Distribució disposa de 281 productes de marca pròpia que han observat un fort creixement de vendes aquests últims anys.

Spanair va estrenar un nou consell d'administració una vegada efectuada la venda a empresaris i institucions catalanes. Ferran Soriano, exvicepresident del Futbol Club Barcelona, assumeix la presidència de la companyia i el conseller delegat de SERHS, el Sr. Jordi Bagó, ocupa un lloc en el seu consell d'administració.

activitats societàries

‘junta serhs’



Repartiment de 2.800.000€ en dividendes, un 10% més que el 2007.

En el Consell d'Administració de la societat celebrat el 10 de setembre es va acordar distribuir "dividendes a compte" de l'exercici 2008 per un import total de 2.796.563,75 euros (més de 465 MPTA), cosa que suposa un 10% d'increment respecte l'exercici 2007, que va ser de 2.535.770,15 euros.

Durant el mes d'octubre del 2008, la Junta General d'Accionistes també va acordar realitzar el repartiment d'accions alliberades (1 acció nova per cada 32 accions de propietat). Això representa 3.815.625 euros (a valor real), un 16,30% més que l'exercici passat. Amb aquestes dues actuacions els socis rebran 6.605.359,88 euros, 780.938 euros més que l'any 2007.

S'amplia el capital social fins a 71 milions d'euros, un 8% més.

L'ú d'octubre va tenir lloc, sota la presidència del Sr. Ramon Bagó i Agulló, la Junta General Extraordinària d'accionistes de Grup SERHS al Castell Jalpí d'Arenys de Munt, seu social de la corporació. L'ordre del dia va tractar el tema de l'aprovació del balanç, tancat a 30 de juny del 2008, que, a més de ser un reflex de l'increment d'activitats en totes les àrees del Grup, va servir com a base per tal de realitzar l'augment del capital social que es van proposar, aprovat unànimement pels accionistes. Així, fou acordat que el capital social passés dels 66 milions d'euros a assolir la xifra de 71 milions d'euros (més d'11.800 MPTA), un 8% d'increment. SERHS compta amb un total de 3.550.000 accions.

Amb aquestes dues actuacions els socis rebran 6.612.188 euros, 780.938 euros més que l'any 2007.

Cal destacar que durant aquest exercici en la celebració de les diferents Juntes Generals d'Accionistes s'ha introduït, com a innovació, la gestió d'assistència a través de la identificació de dades dels accionistes amb l'empremta digital.

‘reconeixements serhs’

Durant l'any 2008 hi ha hagut un significatiu nombre de reconeixements a nivell de Grup SERHS, al Sr. Ramon Bagó i distincions a empreses de la nostra corporació.



Ramon Bagó va recollir el guardó oficial de “Ciudadà de l'Estat de Rio Grande do Norte” a Brasil

En el mes de gener del 2009 el Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS, va viatjar a Brasil per atendre diversos actes programats i entrevistar-se amb diverses autoritats relacionades amb el món del turisme, governamentals i vinculades a l'hotel de cinc estrelles que la corporació té a Natal. També es va realitzar una jornada de motivació amb tots els treballadors de l'hotel. La condecoració més destacada la va rebre de la mà del President de Rio Grande do Norte, el Sr. Robinson Faria, qui en l'Assemblea Legislativa li va fer el lliurament oficial del reconeixement com a ciutadà d'aquest Estat. Al Sr. Bagó li va ser comunicada aquesta distinció el passat setembre de 2007, en un acte cerimoniós i solemne a l'Assemblea Plenària de

Diputats, anomenada Clóvis Motta, on se li va fer entrega del títol honorífic que l'acredita com a “ciutadà potiguar”.

El President de Grup SERHS va ser distingit amb la Medalla al Treball President Macià

El Govern de la Generalitat de Catalunya va acordar concedir a Ramon Bagó i Agulló la medalla President Macià 2008, com a empresari calellenc i president de Grup SERHS. Aquesta distinció va ser creada l'any 1938 pel conseller de Treball Joan Comorera, com a homenatge al primer president de l'època republicana i que la Generalitat va rehabilitar l'any 1982.

El 28 de novembre del 2008, a la Casa de la Llotja de Mar, el president de la Generalitat, José Montilla, acompanyat de la consellera de Treball, Mar Serna, va fer el lliurament de les Medalles i Plagues

al treball President Macià amb l'objectiu de reconèixer aquelles trajectòries i mèrits laborals d'aquelles persones i empreses que han estat mereixedores per la seva contribució a l'impuls de l'economia catalana.

Tres hotels SERHS vacacionals obtenen la certificació SICTED

L'Hotel SERHS Maripins, l'Hotel SERHS Sorra Daurada i l'Hotel SERHS Montemar van ser tres de les 49 empreses turístiques de la província de Barcelona (hi van participar 402) que van rebre els distintius i diplomes acreditatius del Sistema Integral de la Calidad Turística Española. El lliurament de reconeixements es va fer el 18 de setembre de 2008 en un acte multitudinari organitzat per la Cambra de Comerç de Barcelona i per la Diputació de Barcelona.

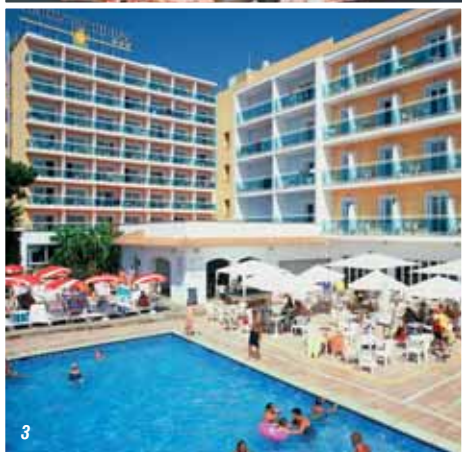
àmbit institucional

El SICTED és un sistema promogut per la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio i per la Federación Española de Municipios y Provincias. El seu objectiu estratègic és impulsar la qualitat en les destinacions turístiques; harmonitzar els nivells sectorials, reforçar el teixit empresarial i afavorir les actuacions integrals en les destinacions a llarg termini. A la província de Barcelona hi ha 10 municipis on s'està implantant el SICTED, 4 d'ells són de la destinació Costa de Barcelona-Maresme: Calella, Malgrat de Mar, Pineda de Mar i Santa Susanna.

L'hotel SERHS Oasis Park rep la distinció de Turisme Familiar

L'hotel SERHS Oasis Park va ser guardonat, el passat 22 de setembre de 2008, amb la placa de certificació de Turisme Familiar, gràcies a les diverses activitats programades que s'hi realitzen i a les instal·lacions condicionades per a tota la família que l'hotel posa a disposició dels seus clients. Turisme de Catalunya va fer lliurament de la placa al director de l'hotel, el Sr. José López.

Durant aquests últims anys, diversos establiments de la zona, el SERHS Oasis Park inclòs, han estat treballant conjuntament amb Turisme de Catalunya i l'Ajuntament de Calella per tal d'assolir la marca de Turisme Familiar. Es tracta de destinacions de Catalunya especialitzades en aquest segment de turisme que gaudeixen d'avantatges per a tots els membres de la família, sobretot per als més petits.



D'esquerra a dreta i de dalt a baix: 1. El president de Grup SERHS va rebre una litografia de Sant Lluç realitzada per Jordi Alumà, després d'adreçar una xerrada dirigida a un grup de directius del Col·legi Oficial de Metges de Barcelona. 2. El Sr. Robinson Faria, president de Rio Grande do Norte, fa entrega del reconeixement oficial com a ciutadà d'aquest Estat al Sr. Bagó. L'acompanyen el Sr. Jan Von Bahr, el Sr. Jordi Bagó i el Sr. Josep Puig. 3 i 4. L'hotel SERHS Maripins, l'hotel SERHS Sorra Daurada i l'hotel SERHS Montemar obtenen la certificació SICTED. 5. L'hotel SERHS Oasis Park, per la seva banda, rep la distinció de Turisme Familiar.

àmbit institucional

‘celebracions serhs’



600 persones presents a la 33^a Nit de la SERHS

El Pavelló Poliesportiu de Santa Susanna (el Maresme) va acollir la 33^a edició de la Nit de SERHS que es va celebrar el 25 de març de 2009. Aquest emblemàtic acte vol ser un punt de retrobament dels accionistes, col·laboradors i amics de la corporació; s'hi van aplegar 600 persones.

Per cinquè any consecutiu va presidir l'acte l'Honorable Sr. Josep Huguet i Biosca, conseller d'Innovació, Universitats i Empresa de la Generalitat de Catalunya i també va comptar amb la presència de destacades autoritats com el director general de Turisme, el Sr. Joan Carles Vilalta; la senadora de Convergència i Unió, la Sra. Montserrat Candini; el president del Consell Comarcal del Maresme, el Sr. Josep Jo; el secretari de Serveis Penitenciaris, el Sr. Albert Batlle, així com els alcaldes de Santa Susanna, Pineda de Mar, Calella, Arenys de Munt, Cardona i

Viladecans, entre d'altres personalitats de l'àmbit econòmic i institucional.

El sopar de gala va ser elaborat amb gran detall i qualitat per ARCS Catering i servit acuradament pels alumnes de l'Escola Universitària d'Hostaleria i Turisme de Sant Pol de Mar, centre adscrit a la Universitat de Girona i vinculat a Grup SERHS. La Nit va finalitzar, com és tradicional, amb la interpretació de l'himne de la SERHS.

• Guardons i distincions SERHS

Durant la Nit de la SERHS cada any s'entreguen els Premis SERHS. Enguany, va ser guardonada l'empresa DKV-Assegurances, distingida amb el premi especial a la "Trajectòria i Compromís amb SERHS", guardó recollit pel Dr. Josep Santacreu (Foto 4), conseller delegat de la companyia d'assegurances. El premi al "Directiu de l'any" va recaure en la Sra. Aurora Codina (Foto 5), directora d'Asseguris Mediterraneum i el de "Treballador distingit" va ser per al Sr. David Serra (Foto 6), cap de magatzem de

Tramuntanaser, ambdós pel reconeixement al seu treball i per haver contribuït amb el seu esforç i exemple a mantenir i impulsar d'una manera rellevant l'activitat de Grup SERHS. Aquest any també es va fer un reconeixement especial al Sr. Antoni Borràs, director general de SERHS, per haver liderat la reorganització de l'àrea de SERHS Tourism durant aquests darrers mesos junt amb el seu equip de direcció de l'àrea.

Exposerhs 2009 al Circuit de Catalunya

Més de 8.300 professionals interessats en conèixer les principals novetats del sector per a la nova temporada van visitar durant els dies 11 i 12 de març de 2009 la XI^a edició de la fira d'Exposerhs. La fira promoguda per Grup SERHS es va celebrar durant aquests dos dies a les magnífiques instal·lacions del Circuit de Catalunya, considerades de primer nivell internacional per acollir esdeveniments.



1



2



3

Es va batre el rècord de participació i per onzè any consecutiu va ser tot un èxit. Aquesta fira-mostra interactiva s'adreça als professionals del sector de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats. Més de 100 expositors de tots aquests àmbits hi van ser presents.

La inauguració va ser presidida per l'Hble. Sr. Josep Huguet i Biosca, conseller d'Innovació, Universitats i Empresa de la Generalitat de Catalunya i va comptar amb la presència del Sr. Ramon Praderas, director general del Circuit de Catalunya, l'Illm. Sr. Josep Mayoral, alcalde de Granollers i el Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS, entre d'altres personalitats (Foto 2).

Valero Rivera a la Trobada de l'equip directiu de Grup SERHS

El 10 de desembre de 2008, a les portes de les festes de Nadal, l'equip directiu de Grup SERHS es va reunir a la seu social que la corporació té a Castell Jalpí (Arenys de Munt). La trobada va servir per fer un repàs de l'any i per comentar les perspectives de cara al 2009. El conseller delegat i vicepresident de Grup SERHS, Jordi Bagó i Mons, va fer una àmplia i documentada exposició sobre els fets més importants a nivell de negoci

i sobre les activitats de cadascuna de les àrees operatives de la corporació al llarg de l'any 2008. També van participar en les ponències el director general, Antoni Borràs, la directora corporativa de l'Àrea de Responsabilitat Social, Mar Matellanes, el director corporatiu de Noves Tecnologies, Oriol Verdura i el director corporatiu de Màrqueting, Eudald Puig. Va cloure l'acte el president de Grup SERHS, Ramon Bagó, amb un missatge d'agraïment a tot l'equip directiu pel seu esforç i dedicació.

• Lideratge, direcció d'equip i motivació

Finalitzat el dinar de directius de la corporació que es va realitzar a les mateixes instal·lacions, va tenir lloc una interessant xerrada sota el lema: "Lideratge, direcció d'equip i motivació" que va dur a terme el senyor Valero Rivera (Foto 3), exentrenador d'handbol del FCBarcelona, professional de reconegut prestigi que va exposar la importància d'aquests valors i aquestes actituds en el món de l'esport i la seva similitud amb el món de l'empresa. Un munt de vivències pròpies van servir d'exemple per aplicar en el camp de la direcció d'empreses, tal com en el seu dia va manifestar l'IESE, després d'un exhaustiu estudi realitzat sobre la seva trajectòria.

Col·laboració amb l'acte de graduació del TecnoCampus

Prop de 700 persones entre graduats, familiars i amics es van aplegar al Teatre Monumental de Mataró (El Maresme) per tal de gaudir de l'acte de graduació de la primera promoció del "TecnoCampus Mataró-Maresme". Durant l'acte es van lliurar els diplomes als graduats del curs 2007-2008 (88 de l'EUPMT i 88 de l'EUM), bona part dels quals van assistir a l'acte per recollir-los. Aquest fou presentat per l'actor Pep Plaza i, per primer cop, els premis als millors graduats van ser patrocinats per empreses. Concretament, les empreses Lavinia, Schneider Electric Espanya, Dogi, Everis, el Col·legi Oficial d'Enginyers Tècnics de Telecomunicació de Catalunya i Grup SERHS, que va ser representat pel conseller Sr. Raimon Bagó i Mons, qui va lliurar el premi al millor expedient acadèmic de la diplomatura de Turisme (Foto 1). És important destacar que, per primer cop, les dues escoles (EUM i EUPMT) van realitzar un acte de graduació conjunt. El motiu és la integració dels dos centres al TecnoCampus Mataró-Maresme, que ja és efectiva i que és un pas previ al trasllat de les dues escoles a l'edifici del TecnoCampus.



4



5



6

àmbit institucional

‘conferències serhs’

L'equip directiu de la nostra corporació ha estat convidat a participar en un destacable nombre d'actes i ponències relacionades amb la nostra activitat i emmarcades en el sector turístic, entès en sentit ampli: noves tecnologies, finances i responsabilitat social, entre d'altres aspectes. L'experiència i el reconeixement a la trajectòria de SERHS s'han fet palès durant aquest exercici. Aquest fet també permet acostar la nostra actualitat als professionals del nostre món.



Cloud Computing Google a Barcelona

El conseller delegat de Grup SERHS, Jordi Bagó, va ser un dels panelistes en la taula rodona celebrada el 14 de maig a l'hotel Me de Barcelona que organitzava Google per tractar el tema "cloud computing", de gran actualitat. Aquesta idea significa bàsicament que les aplicacions i les dades són gestionades a remot (tecnologia als núvols), disponibles a la xarxa d'internet. La jornada va comptar amb destacades personalitats d'aquest àmbit com el director de Google Enterprise Espanya i Portugal, Carlos Gracia; Didac Lee, emprenedor en noves tecnologies; Jordi Torres, catedràtic UPCBSC i Carlos Blanco, empresari pioner a internet.

Participació en el debat "el sector turístic analitzat pel sector TIC"

La Fundació Barcelona Digital (FBD) va organitzar el 17 de juny de 2008 a l'Auditori del CaixaForum de Barcelona un debat sobre el sector turístic analitzat sota el prisma de diferents representants

del sector TIC (Tecnologies de la Informació i de la Comunicació). SERHS hi va ser representat pel Sr. Pau Coronado (Foto 1, pàg. 20), director de Sistemes d'Informació i Negoci On-Line de l'Àrea de SERHS Turisme. Aquest acte va tenir una concorreguda assistència, amb més de 150 professionals, i també es van donar cita destacats representants de la Generalitat de Catalunya, Turisme de Barcelona, ESADE, així com d'empreses vinculades a les noves tecnologies. La presentació del Sr. Coronado, centrada en el món de les agències de viatges, va rebre felicitacions per part de l'organització.

Conferència banca i empresa

L'Associació d'Empresaris dels Polígons Industrials de Pineda de Mar, amb la col·laboració de la regidoria de Desenvolupament Econòmic, van organitzar el 21 de novembre de 2008 una conferència sobre "**Banca i Empresa: un nou marc de relacions**". L'acte es va dur a terme a l'auditori del Centre Innova de la mateixa localitat i va tenir una participació molt activa, reunint més de 100 empresaris.

Aquesta conferència tenia com a objectiu informar els empresaris interessats en les noves exigències de risc per a les entitats financeres. La presentació va córrer a càrrec de l'alcalde de Pineda de Mar, Xavier Amor, i el president de l'Associació Juan José Jiménez. Pel que fa a Grup SERHS, Jaume Torrent (Foto 2, pàg. 20), director corporatiu financer, va fer una reflexió sobre la manera de treballar la gestió financera dins el Grup i la relació de la nostra corporació amb les entitats bancàries.

Responsabilitat Social Corporativa participa a "Si tu guanyes, jo guanyo"

L'Ajuntament de Calella va organitzar el 7 de novembre de 2008 unes jornades que portaven per títol "Si tu guanyes, jo guanyo". Mar Matellanes, directora corporativa de Responsabilitat Social de Grup SERHS (Foto 3, pàg. 20) va fer una ponència sobre "Una bona pràctica en matèria de conciliació i d'igualtat d'oportunitats en el sector turístic", on va explicar el disseny del Pla Valors: el Pla de Responsabilitat Social Corporativa que ha engegat el grup.

àmbit institucional

Conferència a Sanxenxo

Més de 130 persones vinculades al turisme van assistir al "I Foro de Turismo de Sanxenxo: Destino, sostenibilidad / Empresa, rentabilidad", celebrat el 6 de maig 2009 a l'auditori del Pazo Emilia Pardo Bazán, de la localitat costanera de Sanxenxo (Pontevedra). L'acte va comptar amb la presència del nou conseller de Turisme i Cultura de la Xunta de Galícia, Roberto Valera i l'alcalde del municipi, Catalina González, entre un important nombre de personalitats i responsables del sector. Aquesta jornada va comptar amb la participació –especialment destacada dins l'acte– del Sr. Ramon Bagó (Foto 4), convidat com a president de la nostra corporació amb la finalitat d'explicar l'origen i evolució de SERHS. Aquesta iniciativa va ser organitzada per Turisme de Sanxenxo, societat mixta entre l'Ajuntament de la vila i el consorci

d'empresaristurísticsdelazona, que agrupa 125 socis entre hotelers i restauradors. Aquest consorci, que presenta similituds amb els moments inicials de SERHS com a societat cooperativa, va interessar molt als professionals participants que ho van veure com a model de futur a valorar. Cal recordar que l'àrea de SERHS Projects&Equipments té delegació a A Coruña i que un important nombre d'aquests hotelers treballa amb la nostra agència que actua amb la marca Rhodasol-Turimar, molt coneguda a la zona.

Pla Estratègic de Turisme de la ciutat de Barcelona.

L'elaboració del Pla Estratègic de Turisme de la ciutat de Barcelona, una mesura prevista en el Pla d'actuació municipal 2008-2011, és fruit de l'encàrrec que l'Ajuntament de Barcelona ha fet a Turisme de Barcelona, Consorci integrat pel mateix Ajuntament i la Cambra de Comerç. El

Pla, que serà desenvolupat al llarg d'un període de dos anys, s'estructura en dues parts fonamentals: la fase d'anàlisi i diagnòstic, i la fase de definició de les línies estratègiques i els programes d'actuació. Per part de Grup SERHS, el Sr. Jordi Bagó, Conseller Delegat, forma part de la comissió territorial anomenada "Barcelona, capital de Catalunya". L'objectiu principal que s'espera del treball de les diferents comissions que estructura aquest pla (en total n'hi ha 11, agrupades en 3 blocs: territorials, sectorials i de producte) té a veure amb el tractament i discussió d'una temàtica concreta, que tot partint d'una visió global i transversal de turisme i ciutat, ajudi a precisar i a conèixer amb millor profunditat la realitat turística de Barcelona i el seu encaix a la ciutat.



sortides del Consell d'Administració

‘visites serhs’



Sortides del Consell d'Administració: Nestlé - Girona

Els membres del Consell d'Administració de Grup SERHS el dia 26 de maig del 2009 van protagonitzar una visita institucional, de tot el dia de durada, primer, a la moderna fàbrica que té la multinacional Nestlé a Girona i, seguidament, es va aprofitar per visitar el barri vell i monumental de la mateixa ciutat, immersa en el centenari de la Costa Brava.

Els orígens de Nestlé es remunten a l'any 1866 a Vevey (Suïssa), quan Henri Nestlé, un científic interessat en l'alimentació infantil, va iniciar l'elaboració de la farina làctia. Avui, Nestlé és el primer grup alimentari mundial, amb 481 fàbriques, 265.000 empleats i una xifra de negoci de 62.553 milions d'euros. El seu repte es centra en: la nutrició, la salut i el benestar dels consumidors en cada etapa de la seva vida, en qualsevol moment i lloc.

Només a Espanya, Nestlé compta amb més de 6.000 persones que desenvolupen l'activitat a tota la geografia peninsular. La seu central està situada a Esplugues de Llobregat (Barcelona). A la fàbrica de Girona, on el director de la mateixa, acompanyat d'alts responsables van atendre acuradament a la comitiva, es realitza cafè soluble i cafè torrat. Aquest equipament compta amb una de les dues úniques instal·lacions de descafeïnament de cafè verd que té Nestlé a tot el món. S'està ampliant la fàbrica en la que actualment treballen 350 persones per tal de disposar d'un espai destinat al producte Dolce Gusto. Tenen previst inaugurar la nova instal·lació al setembre de 2009 en la que hi treballaran 100 persones i han invertit 50 milions d'euros.

Serhs Distribució, que té una immillorable

relació amb Nestlé, va renovar durant els primers mesos del 2009 l'acord de comercialització del cafè Bonka. Aquest pacte va començar el 1998, moment en què es venien 60.000 kg de cafè l'any; avui en dia s'ha aconseguit una important quota de mercat, que ha suposat vendre 1'6 milions de kg de cafè en 6 anys.

La visita guiada pel barri vell de Girona va fer partícips els membres del Consell de la riquesa de recursos turístics amb què compta la ciutat: els banys àrabs, la Catedral de la ciutat on es troba el cèlebre tapís de la creació i el Museu dels Jueus que tanta petjada van imprimir a la vila. El dia va finalitzar al Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm on es va dinar i seguidament efectuar la reunió del Consell d'Administració.

el teixit econòmic i Grup Serhs

‘economia serhs’

Amb la vocació de ser present i estar implicat en el teixit empresarial del nostre país, SERHS col·labora i forma part d'un bon nombre d'organismes públics i privats, entitats i institucions. En són exemples: Fira de Barcelona, on Ramon Bagó ostenta la presidència del Saló Internacional del Turisme a Catalunya, FemCAT (representada pel conseller delegat, Sr. Jordi Bagó), Foment del Treball, MAPFRE, l'Associació d'Empreses de Distribució i Logística de Begudes i Alimentació de Catalunya (ADISCAT), així com la seva homòloga al País Valencià (ADISLEV).



Visita de FemCAT a Xina

Una delegació de FemCAT, entre els quals es trobava el Sr. Jordi Bagó, vicepresident 1r i conseller delegat de Grup SERHS, va visitar a principis de Juny del 2008 el model d'infraestructures xinès aeroportuari per aplicar-lo a Catalunya.

Així, es va visitar l'aeroport de Hong Kong Chek Lap Kok, construït per sobre del mar i que respon a un model interessant per aplicar a Barcelona, pensant a llarg termini. Durant el viatge també es va visitar Xangai per veure les instal·lacions del seu port, considerat el primer del món. Xina és un mercat llaminer per a força empresaris catalans com Laboratoris Esteve, Simon, Ficosa o Flamagas, que s'hi han instal·lat. Alguns d'ells també van ser visitats per la delegació.

Reconeixement a la trajectòria del Sr. Bagó en el Consorci Hospitalari

Més de 500 persones van celebrar, el 26 de març de 2008, a Manresa, el XXVè. aniversari del Consorci Hospitalari de Catalunya en un acte que va comptar amb la presència de la consellera de Salut, Marina Geli, i la consellera de Justícia, Montserrat Tura, que havia format part del grup de gerents que varen fundar el CHC l'any 1983.

Amb les conselleres van desplaçar-se a la capital del Bages una gran part dels protagonistes de la fundació del CHC, i també

representants dels actuals 100 associats a aquest Consorci, autoritats sanitàries i polítiques, i treballadors dels centres associats.

L'acte va tenir una part institucional i solemne en què van haver-hi diferents parlaments i també es va procedir a homenatjar la tasca del Sr. Bagó que ha estat lligada amb la sanitat pública durant 30 anys. Com a president i conseller delegat del "Consorci Hospitalari de Catalunya, S.A." (CHC, S.A.) des de l'any 2000 (entre el 1991-2000 va ser-ne vicepresident) i també entre 1979-1991 va ser president de CHC.



1. La consellera de Salut, Marina Geli, va fer entrega del reconeixement a la trajectòria del Sr. Ramon Bagó en el Consorci Hospitalari.

àrees d'activitat

'àrees serhs'



serhs distribució i logística

DISTRIBUCIÓ PER A HOTELS, COL·LECTIVITATS I RESTAURACIÓ

‘qualitat serhs’

Es tracta d'una de les àrees més significatives de Grup SERHS pel volum de persones que hi treballen i la notorietat de la seva activitat. Formada per dos grans camps d'actuació relacionats amb les característiques dels productes que distribueix, per una banda hi trobem les empreses distribuïdores de begudes, alimentació i productes de neteja, i per una altra les relacionades amb productes peribles com la fruita i la verdura o els aliments frescos, congelats i refrigerats.



EMPRESSES PARTICIPADES

Distribució de Begudes, Alimentació i Productes de Neteja:

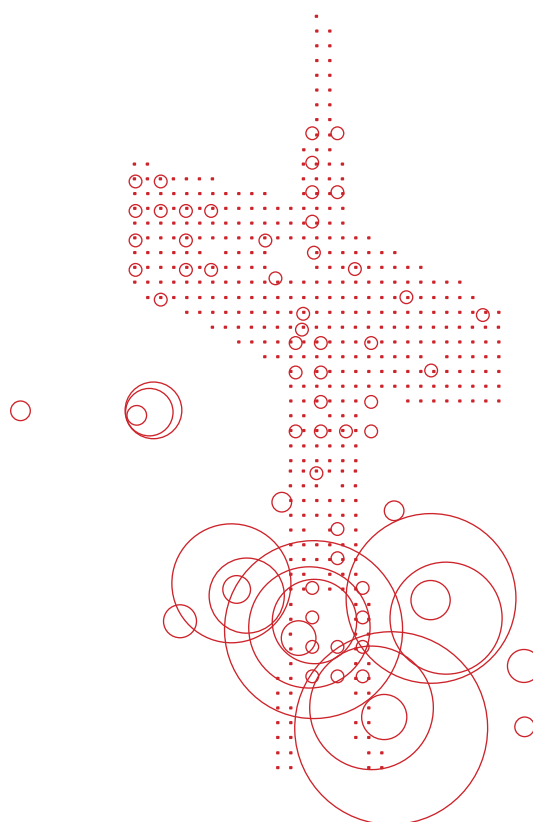
Barcelonesa de Begudes, S.L.
 Cediserhs, S.L.
 Cobrama, S.L.
 Coratama, S.L.
 Dibama, S.A.
 Dimarser, S.L.
 Eudivasa, S.L.
 Facilcar, S.L.
 Ponentser, S.L.
 Port Parés S.L.
 Tramuntanaser, S.L.

Distribució de fruita i verdura:

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

Distribució de congelats, refrigerats i aliments frescos:

Nam Nam, S.L.





Productes i serveis ofertats

Aquesta àrea disposa d'un catàleg estructurat de productes que compta amb més de 3.000 referències. En els darrers mesos de l'any 2008, s'ha començat a observar un cert alentiment del consum degut a la situació global de l'economia. Finalment, però, les empreses de l'àrea han incrementat globalment les seves vendes en un 4,81%. Pel que fa al producte centralitzat (producte CEDI), es pot considerar positiu l'exercici 2008, ja que el creixement global de les vendes ha estat d'un 7,08%, amb increments que superen el 20% en famílies tan importants com les d'alimentació i neteja, i el 15% pel que fa al cafè. S'estan dedicant molts esforços i recursos a potenciar les vendes de productes CEDI, amb campanyes de màrqueting, descomptes, promocions i regals, així com en la confecció de catàlegs exclusius de producte CEDI, cafè

BONKA, vins i caves CODORNIU i de productes de neteja. Aquest exercici 2008 s'ha dut a terme amb gran èxit la "Campanya dels quilòmetres" que consisteix en què els clients poden anar sumant quilòmetres amb les seves compres de productes centralitzats, podent accedir a estades als Vilars Rurals, a viatges per Europa i, fins i tot, al SERHS Natal Grand Hotel al Brasil. En total s'han repartit fins a 738 viatges entre els nostres clients. SERHS Distribució ha continuat potenciant al màxim les vendes dels productes de marca pròpia, tancant l'any amb un increment respecte l'any passat del 20,86%. S'ha treballat amb 281 referències, set més que l'any 2007, amb novetats tan importants com el canvi de celler del vi VEGA BARZÁN i CAL PUIG, així com el llançament de nous articles amb la nostra marca com les escopinyes, productes ratllats, olives farcides, pasta o sobres de salses.

Nous acords

Durant el mes de desembre s'ha renovat l'acord de col·laboració amb NESTLÉ per comercialitzar a tota la nostra xarxa de distribució la gamma de cafè BONKA durant els propers cinc anys. Una marca líder i de reconegut prestigi que les empreses de SERHS Distribució venen comercialitzant des de fa anys i amb la qual s'ha aconseguit una important quota de mercat, que ha suposat vendre gairebé 1'6 milions de quilos de cafè en sis anys. Disposa d'una xarxa comercial de 20 comercials especialistes i 8 mecànics de cafeteres en plantilla.

Dins l'àmbit de les begudes, cal destacar que a totes les empreses tenen zones de distribució oficial de DAMM, GRUP VICHY i ECKES GRANINI. En algunes societats també són distribuïdors oficials de COCA-COLA i en d'altres de productes de SCHWEPPES. Mantenen, també,



Equip directiu de l'àrea.



Grup SERHS ha invertit 10 milions d'euros en la compra d'un magatzem a Tarragona per acollir les naus que des de l'any 1998 han vingut utilitzant les empreses de l'àrea de SERHS Distribució: Cediserhs, S.L., Facicar, S.L., Nam Nam, S.L. i Allelac, S.L.

SERHS Distribució ha renovat l'acord de col·laboració amb NESTLÉ per comercialitzar la gamma de cafè BONKA.



acords de distribució amb marques de gran prestigi com RECKITT-BENCKISER, GALLINA BLANCA, VILEDA, GOMÀ CAMPS o cocktails ESPADAFOR.

Noves inversions i zones de distribució

Anualment les empreses de SERHS Distribució realitzen un important esforç d'inversió per a renovar el parc mòbil i les instal·lacions. Durant el mes de desembre de 2008, Grup SERHS va comprar les naus que des de l'any 1998 han vingut utilitzant les empreses de distribució FACILCAR, S.L., CEDISERHS, S.L., NAM NAM, S.L. i ALLELAC, S.L. per donar servei a tots els clients de la zona de Tarragona, Salou, Cambrils, Reus i Valls.

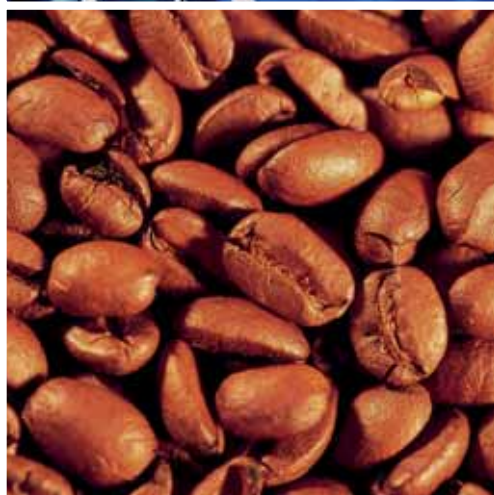
Una parcel·la de 20.000 m2, amb unes naus de 10.000 m2. Amb efectes a 1 de març de 2008, COBRAMA, S.L. va comprar el Fons de Comerç del distribuïdor oficial de S.A.DAMM a la població de Sant Hilari Sacalm, ampliant la seva zona de distribució. Al mes de setembre, TRAMUNTANASER, S.L. va comprar el Fons de Comerç del distribuïdor oficial de S.A.DAMM a Calonge i Sant Antoni de Calonge.

Durant els anys 2006 i 2007, les distribuïdores van implantar un nou sistema de control d'entrades de producte al magatzem i recomptes d'estoc amb terminals lectors de codis de barres. D'aquesta manera es van fer els processos més ràpids i segurs, reduint els errors. Durant l'any 2008, aquest sistema s'ha millorat sent utilitzat també en els magatzems de la central de compres del Grup, CEDISERHS, S.L.

Fets destacats

SERHS Distribució és una part molt significativa en l'organització de l'EXPOSERHS, la fira-mostra interactiva que agrupa un important nombre de proveïdors d'aquesta àrea en la que podem mostrar les seves novetats en productes i serveis.

Pel que fa a la formació del personal, a l'any 2008 es van programar un ampli ventall de cursos estructurats per funcions que han suposat un cost total de 134.271€, (un 46,95% més que l'any passat). També s'ha treballat intensament en el desenvolupament del programa de RSC "Valors", així com en l'anàlisi dels aspectes mediambientals.



magnituds significatives

- El nombre total de clients que serveixen supera els 30.000; dues tercers parts del total es concentren en establiments d'hostaleria tradicional, és a dir, restaurants, cafeteries, bars i centres de lleure. L'altre grup de gran importància són els hotels, ja siguin de costa o d'interior. Es reparteixen entre Catalunya, el País Valencià i Múrcia. Podem dir que aquesta àrea dóna servei des de Roses fins a Cartagena, així com en poblacions de l'interior.

- Disposa d'un equip comercial de 208 professionals per donar el millor servei als seus clients, 42 dels quals són especialistes en la gamma de productes d'alimentació, neteja, cafè, vins i caves.

- La plantilla mitjana de SERHS Distribució va ser, a l'any 2008, de 763 persones, amb 47 repartidors autònoms; en total, 810 professionals al servei dels seus clients.

- Les instal·lacions estan formades per un total de 13 magatzems, amb una superfície total de 165.000m2, i un parc mòbil de 650 vehicles.

serhs distribució peribles

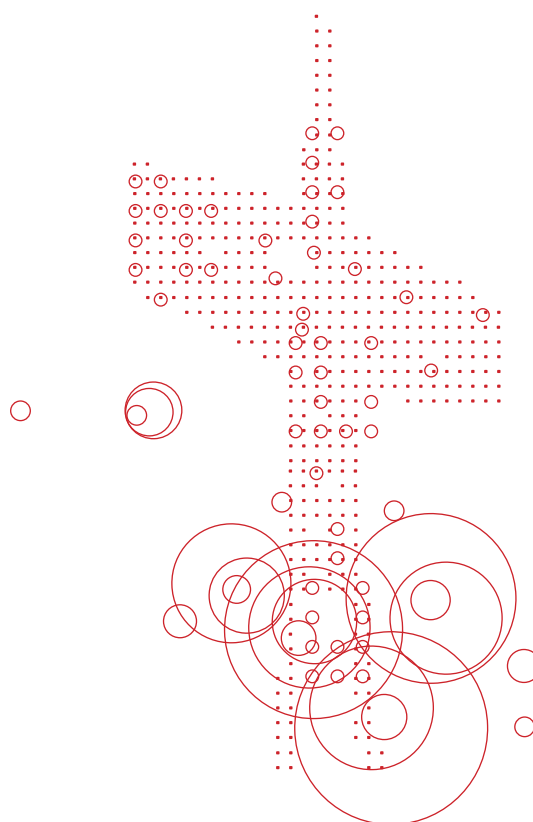
‘peribles serhs’



SERHS Fred-Nam Nam

Aquesta empresa, que compta amb dos centres operatius perfectament equipats a Tordera (El Maresme) i a Tarragona, ha dut a terme una important remodelació de la façana en les instal·lacions del primer i també ha ampliat la capacitat de les cambres frigorífiques, amb 2.000 m3 de congelació més, al segon magatzem. Nam Nam S.L. està formada per una plantilla mitjana de 66 treballadors, amb unes modernes instal·lacions que li permeten disposar de 13.000m3 de fred i un parc mòbil amb un total de 40 vehicles, la majoria dels quals han estat renovats i incorporen sistemes frigorífics i equipament adients per treballar amb la màxima seguretat alimentària. El portafoli de producte està format pel peix i marisc fresc i congelat, les carns fresques i congelades (aviram, porc, vedella i xai), verdura congelada, embotits i làctics. Compta amb més de 1.500 clients, principalment hotels i restaurants, ubicats bàsicament a la Costa Brava, Costa de Barcelona-Maresme, Costa Daurada i poblacions de l'interior. Cal remarcar que ha estat destacable el creixement en volum de facturació a les comarques gironines. Durant el 2008 s'ha procedit a realitzar una segmentació comercial en grans clients de l'hostaleria i les col·lectivitats.

En referència al peix fresc, Sanitat va donar l'autorització oficial a Nam Nam S.L. ara fa un any com a manipuladors de peix fresc. També s'han dut a terme millores qualitatives com l'etiquetatge del peix fresc i el seu filetejat. En aquest exercici 2008 s'han consolidat les carns





vermelles, procedents tant de l'àmbit de l'Estat espanyol, com també d'importació, essent un nou producte introduït fa dos anys i del que destaquem que sempre ha tingut una gran acceptació.

Serhs Fruits – Allelac

L'empresa Allelac S.L. ofereix els seus serveis a més de 500 clients, bàsicament botigues de queviures, mercats, i establiments hotelers i de restauració.

Compta amb dos grans magatzems: un a Blanes (La Selva), amb unes instal·lacions de prop de 4.000m², dels quals 6.000m³ són cambres frigorífiques, i compta amb una àmplia zona d'exposició, així com un altre magatzem a Tarragona de 1.000m², amb 2.400m³ de cambres frigorífiques.

La seva zona d'implantació abasta les comarques del Maresme, la Selva, el Gironès, el Baix Empordà, el Garraf, el Barcelonès, el Tarragonès, l'Alt i Baix Camp, el Baix Penedès, el Baix Llobregat

i el Baix Ebre. Formen part del seu actiu un equip humà de 39 persones de mitjana anual i un parc mòbil de 28 vehicles en total, la majoria dels quals estan equipats amb sistemes frigorífics i/o isotèrmics per tal de no trencar la cadena de fred dels productes.

Serhs Fruits – Costabonaser

L'equip humà d'aquesta marca adscrita a l'empresa Costabonaser, S.L. està format per una plantilla mitjana en tancar l'any 2008 de 19 persones que compten amb 13 vehicles comercials i un magatzem de distribució a Ripoll de 1.600m². Donen servei a prop de 500 clients dels sectors de l'hostaleria i l'alimentació distribuïts d'un extrem a l'altre del Ripollès, i la Garrotxa, així com El Pla de l'Estany. Durant aquest exercici 2008 s'ha potenciat en gran mesura una nova ruta comercial a la comarca d'Osona.

Serhs Fruits – Fruites Pàmies

El mes de maig del 2008 es va incorporar a Grup SERHS aquesta societat, Fruites Pàmies S.L., de caràcter familiar amb una trajectòria de més de 40 anys en el sector i que ara compta amb l'experiència de la segona generació.

Disposa d'unes instal·lacions de 300m² on s'inclouen dues cambres frigorífiques, molt ben situades dins el Mercat del Camp (Tarragona - Reus). Tracta amb una àmplia gamma de productes i presentacions tant de tercera com de quarta gamma. Destaca per disposar de productes de primera mà i gran qualitat, essent receptors des de l'origen, sense mitjancers. El producte estrella és el calçot. La majoria dels seus 300 clients són majoristes i professionals de l'hostaleria i la restauració, així com de l'àmbit del comerç ubicats a les comarques tarragonines. Compta amb un equip humà de 9 treballadors de mitjana en el 2008 i una flota de 4 camions.



La qualitat dels productes, les perfectes condicions de les instal·lacions, així com un complet servei d'atenció comercial, permeten oferir un servei integral al client tant en l'àmbit del fred com en el de la fruita i verdura.

Cal remarcar el destacable creixement de SERHS Fred-Nam Nam a les comarques gironines, així com la contínua introducció dels productes de 4^a gamma dins SERHS Fruits.

serhs turisme i viatges

AGÈNCIA DE VIATGES MAJORISTA I MINORISTA |
VENDA ON-LINE I OFF-LINE | TRANSFERS | EXCURSIONS |
COSTES | ILLES | NEU | CIRCUITS | MUNTANYA I RURAL | CIUTAT

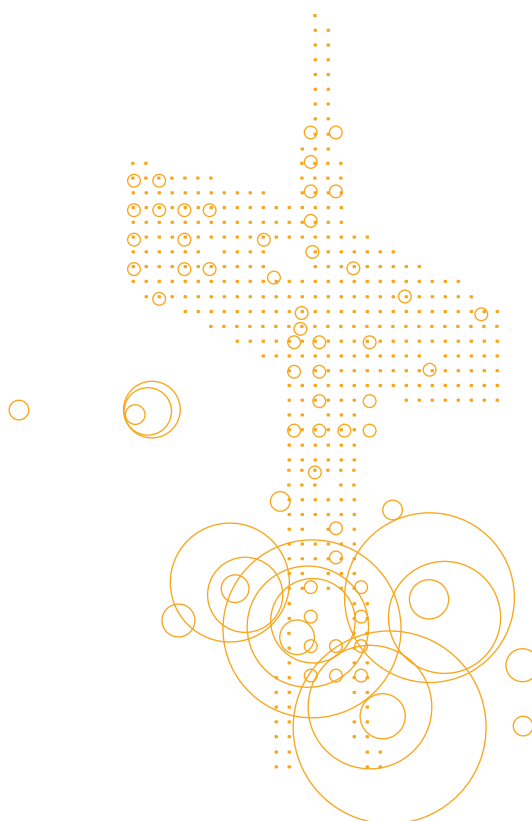
'trajectòria serhs'

El notable increment en el volum de facturació d'aquesta àrea que compta amb 30 anys de trajectòria, així com el continu augment de les vendes "on line" i els nous acords comercials han estat fets destacables durant aquest exercici.



EMPRESAS PARTICIPADES

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.





Productes i serveis

L'activitat de negoci d'aquesta àrea es centra fonamentalment en ser un proveïdor integral de serveis per a les agències de viatges majoristes, TTOO i minoristes. Presenta un gran ventall de productes i serveis oferint un banc únic de places d'allotjament de totes les categories en 40.000 hotels, situats en més de 100 països. Les noves tecnologies aplicades a la gestió i comercialització de tot el seu portafoli de productes ocupen un lloc prominent en l'estratègia de la seva organització. Aquesta visió de negoci, implantada fa força anys enrera, essent pioners en aquest àmbit, ha posicionat l'àrea entre els grups líders en venda on-line a nivell de l'Estat espanyol.

Un dels punts més forts són les reserves d'estades considerades vacacionals per tot l'Estat espanyol, bàsicament en zones de costa, dirigides a un ampli segment de mercat i que es comercialitzen mitjançant els canals majoristes i minoristes. Durant aquest darrer exercici 2008, després de la introducció d'una nova estructura sota

la marca "SERHS Tourism Cities", també s'ha potenciat l'oferta d'hotels de ciutat, promovent d'aquesta manera la projecció internacional dels seus serveis.

Gràcies a l'àmplia implantació geogràfica de les seves delegacions, l'Àrea de Turisme i Viatges ofereix la possibilitat de reservar estades a qualsevol destí. Tant estades de platja (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), Illes Balears i Canàries, com a la muntanya on destaca Andorra, Pirineus i Sierra Nevada. No podem oblidar els serveis addicionals que s'ofereixen als clients, com ara transfers, excursions i una variada oferta de circuits.

Aquesta àrea ofereix els seus productes per una banda al canal majorista de l'Estat espanyol, agències de viatges i operadors turístics internacionals -ahora actuant com a receptiu-, on actua amb la marca SERHS Tourism. I, per altra part, treballa amb el mercat d'agències de viatges minoristes, bàsicament de l'Estat espanyol, a través de la societat Viajes

Líder Canarias, S.A., amb seu a Tenerife, propietària de la marca comercial Rhodasol-Turimar, que aplega una àmplia i variada oferta de productes de "Platja", "Ciutat", "Rural i Interior", "Muntanya i Neu", "Circuits" i "Excursions", entre d'altres, totalment via internet on-line i off-line. En el mes d'abril del 2009 Rhodasol ha estat l'única marca que ha llançat al mercat -en el mateix moment- tot aquest volum de producte per a la temporada i que ha arribat a les agències de viatges, juntament amb les novetats dels catàlegs de "Marroc" i "Balears".

La central de l'àrea de Serhs Tourism que es troba a Pineda de Mar té delegacions en les principals zones turístiques de l'Estat espanyol com Barcelona, Madrid, Palma de Mallorca, Eivissa, Salou, Platja d'Aro, Benidorm, Torremolinos, Almeria, Saragossa, Bilbao, Peñíscola i Tenerife (Adeje i Puerto de la Cruz). L'innovador concepte de "bookings especialitzats en destí", creats fa dos anys, segueix donant els seus fruits. Consisteix en donar la possibilitat, a les agències de viatges, de contactar amb les centrals



Equip directiu de l'àrea.



Com a proveïdor integral de serveis per a les agències de viatges majoristes, TTOO i minoristes, presenta un gran ventall de productes i serveis oferint un banc únic de places d'allotjament de totes les categories en 40.000 hotels, situats en més de 100 països.



de reserves situades en les principals localitats vacacionals, oferint una major proximitat, professionalitat i coneixement del producte de primera mà.

Equip humà

Aquesta àrea, considerada de les més representatives i la que més aporta al volum total de facturació del Grup, s'ha reestructurat organitzativament per tal d'encarar amb les màximes garanties les noves perspectives i la necessitat que presenta l'actual sistema de treball en el sector. La utilització de les noves tecnologies sense oblidar les eines més tradicionals, però sobretot treballant amb actitud proactiva vers els clients, proveïdors i cap al mateix entorn, ha suposat una adaptació de funcions i perfils que configura un equip humà de professionals de primer nivell, jove, amb talent i alhora motivat i entusiasta.

Les empreses que integren tota l'àrea compten amb un equip humà de 348 persones de plantilla mitjana en el 2008, nombre que augmenta durant el període estival. Sobretot, degut a la contractació de professionals dedicats al servei de guies, tant d'excursions com de transfers i també de suport als clients de tots els àmbits geogràfics per tal de satisfer totes les demandes, així com per donar suport als departaments de booking per absorbir el volum de reserves de temporada alta. Es disposa d'una flota integrada per 10 vehicles comercials distribuïts per tot l'Estat espanyol.

Principals mercats

Havent fet el tancament de l'exercici de l'any 2008, es poden extreure les següents dades: tant a través del canal majorista com minorista, el mercat que més ha facturat ha estat el mercat espanyol, seguit del rus. Pel que fa a les estades el mercat líder també és l'espanyol, seguit en aquesta ocasió pel britànic. En quant a nombre de reserves són aquests tres darrers mercats els que concentren el 68% del total. Pel que fa a les reserves efectuades mitjançant internet per integració XML, tot i que el mercat principal segueix sent el de l'Estat espanyol, cal destacar el gran augment en altres segments com l'anglès, molt avesat a la utilització de les noves tecnologies. SERHS Tourism ha potenciat les seves accions de promoció participant en la





major part de fires turístiques europees i workshops, entre els que destaquen la presència de la marca amb estand a la World Travel Market a Londres, FITUR a Madrid, ITB a Berlín i la MITT de Moscou, entre d'altres.

Innovadors webs B2B

Aquesta àrea opera via on-line i off-line. El sistema off-line té la funció de gestionar les reserves via telèfon/fax o e-mail, a través dels departaments de reserves ubicats a cada destí. Pel que fa al sistema on-line, hi ha tres processos de venda. Es porten a terme mitjançant integracions XML (extensible markup language) que permeten la interconnexió de sistemes entre els clients i el Data Center propi de l'àrea, operatiu les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. En aquest cas SERHS Tourism rep un important nombre de peticions de disponibilitat en les places que ofereixen en els més de 40.000 establiments que es troben en els seus servidors centrals i sobre aquestes es dona resposta per formalitzar les reserves.

En quant al sistema de Webs on-line propis ens trobem amb dos grans portals (B2B): www.rhodasol.es i www.serhstourism.com. Durant els primers mesos del 2009 s'ha efectuat una important innovació tècnica en aquests, implantant Oracle, la qual cosa significa un important salt tecnològic. El client professional accedeix per internet amb el seu nom d'usuari i pot buscar disponibilitat, fer consultes i fer la reserva. La tercera via per internet es tracta de l'anomenada Marca Blanca (White label) que permet oferir als clients un web personalitzat, segons la seva identitat, que opera amb el motor de reserves de SERHS.

El creixement del volum de reserves en aquests portals s'ha multiplicat per 4 en dos anys. Durant el 2008, s'han rebut més de 160 milions de peticions, tenint en cartera 4.500 clients. Aquest fet ha comportat per una part la realització d'una molt important inversió en nou equipament informàtic que es centralitza en el centre de processament de dades de SERHS ubicat a Pineda de Mar i, per altra part, s'ha reforçat notablement l'estructura de l'equip de professionals informàtics. També s'ha implantat en aquest exercici una nova plataforma de gestió anomenada SERHSnet; es tracta

d'una eina global que integra en un sol sistema -un entorn únic- les diferents eines i aplicacions amb les que es treballava fins al moment. Així, es permet obtenir un millor tractament de la informació de forma més eficient i alhora rendible.

Nous acords

Durant aquest exercici s'han potenciat noves relacions comercials amb establiments hotelers de l'Estat espanyol, així com amb les principals cadenes hoteleres d'arreu del món amb la finalitat de proveir els clients de l'àrea de la més àmplia oferta de productes possible.

Pel que fa a la cartera de clients, s'ha incrementat notablement el nombre total, sumant als ja existents un important nombre de noves relacions comercials amb agències de viatges i touoperadors de diferents nacionalitats. Dins de cada mercat internacional on s'actua, s'han obert noves vies de col·laboració amb operadors de primer nivell. Un dels pactes més significatius ha estat el realitzat per al mercat rus amb Tez Tour, primer operador turístic de la Federació Russa, amb un volum de facturació superior als 1.000 milions d'euros i que gestiona estades a més de 2.200.000 turistes l'any. Aquesta col·laboració es va recollir entre els mitjans de comunicació de Rússia, posant de manifest la gran notorietat del tema. Tez Tour es posiciona en el mercat com un operador que treballa amb un segment de clients de classe mitjana i mitjana-alta i, alhora, ha fet una ferma aposta per les noves tecnologies. SERHS, que va ser pioner en aquest mercat i en el que treballa des de fa més de 15 anys, compta amb un important *know how* i ha obert aquest 2009 una oficina de representació a Moscou, tal com ja n'hi ha a Alemanya o a Anglaterra.

Durant el primer semestre del 2009 s'ha treballat per tancar nous acords comercials amb touoperadors líders en cada un dels seus mercats i segments com a estratègia de negoci d'aquesta àrea operativa. Així, s'han efectuat importants pactes comercials amb Forfait Flash (França), Med Hotels i Hotel 4U (Regne Unit), així com amb Alpharooms (Regne Unit), un potent portal web connectat al booking de SERHS (XML); alhora també es treballa com a receptiu d'aquest client per a tota la península Ibèrica.

D'esquerra a dreta: 1. SERHS Tourism va mantenir, a la MITT de Moscou, importants contactes tant a nivell comercial com amb el Consolat General d'Espanya. 2. Grup SERHS ha renovat la seva aposta pel mercat emissor de turisme procedent de la Federació Russa, signant una nova aliança amb Tez Tour, l'operador turístic més important d'aquest país. A la fotografia detall de la seu central de l'operador a Antalya (Turquia)

magnituds significatives

- SERHS Tourism ofereix un banc únic de places d'allotjament de totes les categories, en els seus servidors centrals, en 40.000 hotels, situats en més de 100 països.

- En quant al sistema de Webs on line propis ens trobem amb dos grans portals (B2B): www.rhodasol.es i www.serhstourism.com.

- Durant el 2008, s'han rebut més de 160 milions de peticions on-line, tenint en cartera 4.500 clients.

- S'han tancat nous acords comercials amb touoperadors líders: Tez Tour (Federació Russa), Forfait Flash, (França), Med Hotels i Hotel 4U (Regne Unit), així com amb Alpharooms (Regne Unit).

hotels serhs

VILARS RURALS I HOTELS VACACIONALS I
RESORTS DE NEU I MUNTANYA I HOTELS URBANS I
RESORT DE PLATJA A NATAL (BRASIL)

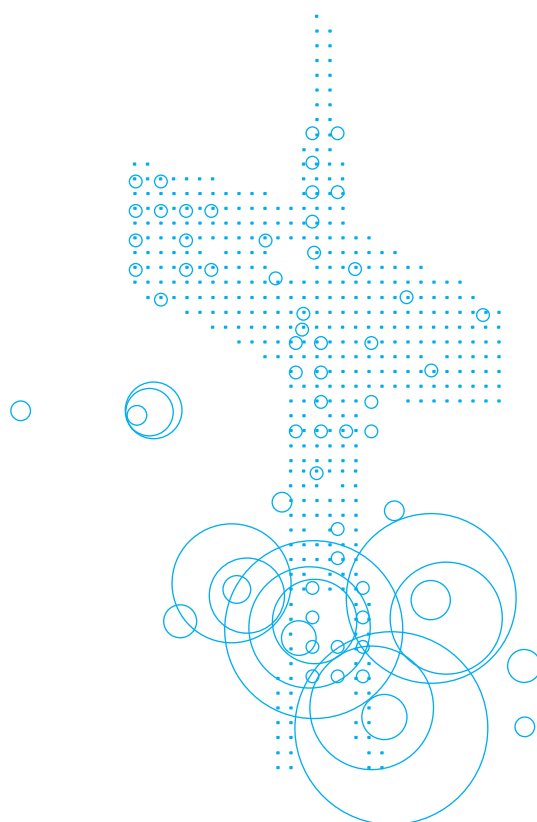
‘confort serhs’

Podríem classificar els establiments a la zona de Catalunya en hotels vacacionals (de platja), de muntanya, rurals i de neu. Pel que fa a Brasil, aquesta àrea disposa d'un gran resort a Natal. En aquests moments són 10 els hotels que conformen aquesta àrea entre els establiments en propietat i els que operen en règim d'exploració.



EMPRESAS PARTICIPADES

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 d'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.).





Productes i serveis ofertats

Els establiments d'Hotels Serhs ofereixen un alt nivell en la relació qualitat-preu, posant un gran accent en el servei i l'atenció al client. Aquesta versatilitat permet atendre una gran varietat de clients: des de famílies que busquen un tracte càlid i proper, fins a grans grups empresarials o associatius que necessiten una organització dels seus esdeveniments ben planificada.

Vilars Rurals

El 2008 va entrar en funcionament un nou i atractiu web per als Vilars Rurals: www.vilarsrurals.com. Actualment aquest portal, amb un promig de 1.200 visitants diaris, compta amb un gran contingut informatiu tant de producte com de programes d'estades o promocions per visitar els Vilars.

Destaca també l'augment significatiu de la presència a la xarxa mitjançant la inserció dels Vilars en webs especialitzats (TopRural, Babyviajes, ViajarenFamilia...) i portals de reserves. Durant el 2008 els

tres Vilars Rurals (situats a Cardona, Sant Hilari i Arnes) han superat la xifra de 115.000 estades, la qual cosa posa de manifest l'acceptació del concepte de producte "Vilars" i la seva excel·lent relació qualitat-preu tant valorada per les famílies i empreses com a clients principals.

Reforçant les eines tecnològiques de les quals Serhs n'és pioner, aquest any s'han iniciat una sèrie de campanyes SEO (Search Engine Optimization) i SEM (Search Engine Marketing) de cara a buscar un bon posicionament dintre la xarxa. L'objectiu de les campanyes SEO és aparèixer en les primeres posicions dels principals cercadors, introduint correctament les paraules clau, títols o descripcions. Es tracta de tenir un bon posicionament als buscadors. Ha estat molt útil aconseguir el màxim nombre de links que apunten al web de Vilars.

Pel que fa a les campanyes SEM, l'objectiu ha estat aparèixer en les primeres posicions dels cercadors per davant dels principals cercadors amb la diferència

que aquesta es basa en la compra de paraules clau i un corresponent pagament per clic. Aquest honorari serveixen també per fer anuncis que han aparegut com a enllaços patrocinats.

Els Vilars Rurals han estat presents, com cada any, a diverses fires del sector turístic. En primer lloc es van donar cita a Agrotur el novembre de 2008 amb un estand, on els amants i els professionals del turisme rural tenen una visita obligada. També van estar representats per un estand a la fira EIBTM, celebrada al desembre de 2008 a Barcelona, la principal exposició del sector de conferències, incentius, esdeveniments, viatges de negocis i congressos, considerat com el saló més important d'Europa del sector. A la Fira de València, tot i que no hi van ser presents amb un estand, es va dur a terme una col·laboració amb un web www.viajarenfamilia.net. Un any més, Vilars Rurals va formar part del centenar d'expositors de l'Exposerhs 2009 celebrat al Circuit de Catalunya. Per donar notorietat de marca, s'ha dut a terme una



Equip directiu de l'àrea.



La diversitat d'establiments hotelers i de restauració que integren aquesta àrea han mostrat uns elevats nivells d'ocupació, així com un alt grau de satisfacció dels seus clients. Aquest ampli portafoli permet oferir una variada tipologia d'establiments de gaudi vacacional on destaquen els hotels de platja, el resort de Brasil, els Vilars Rurals i l'explotació dels serveis d'allotjament i restauració de Vall de Núria.



campanya publicitària a diversos mitjans de comunicació com Catalunya Ràdio, en els programes “El Suplement”, “Edu-queu les Criatures”, i “l’Hem de parlar”. Pel que fa als mitjans escrits, han estat presents a diaris com el Levante i Las Provincias, per reforçar el posicionament a la Comunitat Valenciana. També cal destacar les diverses insercions a El Periódico, concretament a l’apartat “Escapadas” entre d’altres espais. Com a producte innovador dins l’allotjament turístic també han estat presents en programes de TV3 de referència com “Valor afegit”. Juntament amb el grup de supermercats BON PREU s’ha fet, durant el mes de maig i la primera quinzena de juny del 2009, una acció promocional que ha arribat a 100.000 famílies i ha comptat amb la presència de la imatge dels Vilars en més de 100 punts de venda de la marca. Fa un temps, es va posar en marxa l’oferta gastronòmica adaptada als nens i al col·lectiu de celíacs, i durant el 2008 s’ha reforçat molt aquesta iniciativa. Fent honor a les activitats infantils pròpies dels Vilars, es va posar a la venda el conte infantil “La jardineria rondinaire” per als seus clients. Diverses són les activitats rurals que s’han dut a terme, celebracions de Campus Quad i Campus de Basquet, celebració del Dia Mundial del Medi Ambient i caps de setmana temàtics, entre d’altres.

Aquest 2008 els Vilars Rurals han posat en marxa el Projecte de Millora Ambiental (PMA) amb l’objectiu d’adoptar un compromís amb el medi ambient, tenint en compte la minimització i la gestió de residus, així com l’emissió de

CO2 i l’estalvi energètic de les seves instal·lacions.

Hotel Serhs Vall de Núria

L’exercici 2008 va ser la primera temporada per a SERHS de gestió dels serveis d’allotjament i restauració que va posar en concurs Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya. L’estació de muntanya de Vall de Núria (Foto 6) és un indret singular al qual només es pot accedir amb el tren cremallera o bé a peu i que és visitat anualment per prop de 300.000 persones. Aquest hivern 2008-2009 ha estat un dels millors anys de neu dels darrers temps. L’àmbit de gestió engloba l’hotel Serhs Vall de Núria, de tres estrelles i 65 habitacions, 12 apartaments així com 5 punts de restauració: el de l’hotel, el Racó de la Vall i la Cabana dels Pastors, l’autoservei i la cafeteria Finestrelles, i també les diferents sales de reunions. La Generalitat ha aprovat un Pla director que preveu doblar la capacitat d’allotjament i modernitzar les seves instal·lacions en els propers anys.

El nivell d’ocupació de l’hotel va superar les 35.000 estades. El nivell de satisfacció dels clients és alt, ja que puntuen l’allotjament i la restauració amb un 8 sobre 10 de mitjana. Com a fet a destacar cal remarcar que l’oferta de banquets per a celebracions, així com casaments i comunions, ha augmentat. També és notable la presència a la xarxa mitjançant la inserció del nou web de l’Hotel SERHS Vall de Núria en webs especialitzats (TopRural, Babyviajes, ViajarenFamilia, etc.) i portals de reserves. L’increment de reserves on line ha estat constant en

l’evolució, així com el nombre de visites que està al voltant de les 1.000 diàries.

En el mes de gener del 2009 es va posar en funcionament una nova agència de viatges minorista denominada Onyarser, S.L. per comercialitzar paquets turístics de Vall de Núria.

Hotel Serhs Ski Port del Comte

Aquest establiment de 36 habitacions i categoria 2 estrelles, situat a peu de pistes de l’estació del seu mateix nom (Foto 3), ha presentat un nou web amb motor de reserves integrat. Aquest és clau per a la conversió de la venda dels usuaris que volen fer la reserva a l’hotel, és a dir, permet que el client que el visita pugui realitzar una reserva en el mateix moment. Aquest web permet fer ofertes i promocions, fins i tot dona la possibilitat d’inclusió d’extres de reserva, és a dir, permet reservar des d’un inici tots els serveis extres que no siguin allotjament i règim, millorant així l’estada dels clients. L’hotel durant l’exercici 2008 s’ha situat prop de les 7.000 estades, la qual cosa significa un nivell d’ocupació del 64% de promig durant les seves dates d’obertura.

Hotels de platja

Pel que fa a l’ocupació d’aquests hotels, durant la temporada estival del 2008 tots ells han tingut una mitjana del 84% en els dies de funcionament, prop de 340.000 estades entre els quatre establiments (que compten entre 212 i 285 habitacions) i estan situats a la Costa de Barcelona-Maresme. En quant a distincions i certificacions cal destacar que l’Hotel Serhs Maripins***, l’Hotel Serhs Sorradaurada*** i l’Hotel Serhs



4



5



6

Montemar*** (aquest darrer en règim d'exploració) han rebut els distintius i diplomes acreditatius del Sistema Integral de la Calidad Turística. Aquesta distinció ha estat fruit de superar les proves per obtenir la certificació SICTED, un sistema promogut per la Secretaria General de Turisme del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç amb la finalitat d'impulsar la qualitat en les destinacions turístiques, harmonitzar els nivells sectorials, reforçar el teixit empresarial i afavorir les actuacions integrals en les destinacions a llarg termini.

L'Hotel SERHS Oasis Park***, per la seva banda, ha obtingut la certificació de Turisme Familiar. L'hotel va ser guardonat amb aquesta placa distintiva, gràcies a les diverses activitats programades que s'hi realitzen i a les instal·lacions condicionades per a tota la família que l'hotel posa a disposició dels seus clients.

Serhs Natal Grand Hotel 5*

Aquest establiment reconegut com el millor resort de platja de Brasil (Foto 1) és el primer hotel de Grup SERHS a l'estranger, concretament ubicat a la ciutat de Natal (Rio Grande do Norte). Amb una capacitat propera a les 1.000 places i amb una plantilla de més de 325 persones, compta amb un gran nivell de notorietat i prestigi no només a l'Estat sinó a tot el nord-est del país, essent seu de nombroses trobades, visites de personalitats (futbolistes d'èlit, polítics) i reunions institucionals i empresarials de gran rellevància. Prova d'això va ser la celebració del 10è Fòrum de Governadors del Nord-est (Foto 2),

efectuat el 8 de maig del 2008, on es van aplegar 9 governadors d'Estat i autoritats de primer nivell del país. El públic brasiler, bàsicament el que prové de Sao Paulo, té un pes fonamental en el nivell d'ocupació de l'establiment.

"Turisme: Els negocis han canviat, ¿i vostè?" aquesta és la pregunta que els organitzadors del Congrés ABAV 2008 van formular als agents de viatges i a tots els participants en la 36ª edició del Congrés ABAV, que es va celebrar del 22 al 24 d'octubre a Rio de Janeiro, Brasil. Aquesta trobada és reconeguda per la indústria turística com la fira de turisme més important de Llatinoamèrica, i a la que el Serhs Natal Grand Hotel no va faltar.

El passat mes de setembre, el Serhs Natal Grand Hotel va vestir la camisa de la Casa do Bem (Casa del Bé) rebent la visita de 50 nens de l'ONG brasilera, immerss en el projecte Hotel do Bem (Hotel del Bé). La trobada va consistir en un dia especial per als nens, amb activitats recreatives, activitats aquàtiques a la piscina i a la platja de l'hotel. L'hotel va crear l'any 2008 el Comitè de Responsabilitat Social, sota la coordinació de la Sra. Viviane de los Santos Cunha, i té l'objectiu de desenvolupar accions de caire social col·laborant activament en iniciatives per a béns comuns del país, així com conscienciar a tots de la importància en la participació dels projectes que es duren a terme d'aquí en endavant.

magnituds significatives

- Durant el 2008 els tres Vilars Rurals (situats a Cardona, Sant Hilari i Arnes) han superat la xifra de 115.000 estades.

- Els Vilars Rurals han elaborat un Projecte de Millora Ambiental per a les seves instal·lacions per fomentar-lo entre els clients, treballadors, proveïdors i col·laboradors.

- Els hotels SERHS han experimentat un augment de presència a través de la xarxa d'internet, fet que els ha donat un posicionament rellevant de cara als clients.

serhs producció i gestió alimentària

SERVEIS INTEGRALS DE RESTAURACIÓ I FABRICACIÓ
PRÒPIA DE PA I BRIOIXERIA I RESTAURACIÓ "IN SITU"
PER A HOSTALERIA I COL·LECTIVITATS I BANQUETS I
CELEBRACIONS I CATERING I PIZZES I ENTREPANS

‘sabor serhs’

Aquesta àrea, especialitzada en la gestió integral
dels serveis de restauració, s'estructura segons
els seus diferents tipus de client.



EMPRESSES PARTICIPADES

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.





Fonamentalment tracta de col·lectivitats (universitats, escoles, empreses), hostaleria (hotels, restaurants, cafeteries) i empreses del món sanitari (geriàtrics, hospitals, sociosanitaris, centres de dia), entre d'altres. També conformen un altre grup de clients aquells que, d'acord amb el seu espai concret, podem definir com a temàtics o específics (pistes d'esquí, parcs temàtics, franquícies), als que cal afegir els denominats "esdeveniments especials" com poden ser espectacles culturals, esportius, celebracions, casaments o actes d'empreses. Entre tot plegat destaca la gestió de dos espais singulars i simbòlics: El Castell Jalpí- propietat de Grup SERHS- i els serveis de restauració de les instal·lacions del FC Barcelona al Camp Nou -en règim d'exploació-.

L'Àrea de SERHS Alimentació es compon de SERHS Food Service i Arcs catering-Castell Jalpí per a la divisió de gestió; i de la Fleca Serhs i les unitats centrals per a l'elaboració de cuinats dins la divisió de producció. Aquestes dues

divisions es complementen perfectament, reforçant la capacitat operativa i d'oferta de l'àrea.

GESTIÓ ALIMENTÀRIA

Serhs Food Service

Aquesta marca està adscrita a l'empresa SERHS Food Area, S.L que actua com a central que cohesiona tota l'àrea. Està ubicada en dues plantes de producció: una a Arenys de Munt i una altra a Vilassar de Mar.

Compta amb més de 200 centres gestionats entre els que destaquen tant entitats públiques com privades. Són empreses, universitats, centres hospitalaris, penitenciaris, complexos esportius i d'ensenyament repartits per tota la geografia catalana -principalment- i també de l'Estat espanyol.

A l'exercici 2008 SERHS Food Service va elaborar un promig de 29.000 menús diaris. Compta amb un equip humà format per una plantilla mitjana de 857 persones assolint el seu punt àlgid amb

1.600, segons necessitats del servei.

El servei personalitzat desenvolupat a mida per a cada tipus de client, acompanyat alhora per les màximes mesures de qualitat de gestió, mediambientals i sanitàries els ha posicionat entre els líders del sector. La potenciació d'una millora contínua en llurs processos productius els han dut a obtenir les certificacions necessàries per ser un referent en la gestió basada en el control, la seguretat i la higiene alimentària. L'empresa compta amb els següents segells de garantia:

- Certificació del Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001:2000
- Certificació del Sistema de Gestió de l'innocuitat dels Aliments ISO 22000:2005
- Certificació del Sistema de Gestió Mediambiental ISO 14001:2004

Alhora disposa d'un laboratori propi de salut ambiental i alimentària, registrat i autoritzat pel Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya.



Equip directiu de l'àrea.



Destaca la gestió de dos espais singulars i simbòlics:

El Castell Jalpí- propietat de Grup SERHS- i els serveis de restauració de les instal·lacions del FC Barcelona al Camp Nou -en règim d'exploació-.

Durant l'exercici 2008, concretament al mes de desembre, es va crear una nova empresa dins l'àrea, Sacalmser S.L, formada per 268 treballadors dedicats al monitoratge infantil. Aquests professionals varen ser contractats per cobrir el servei d'atenció, durant les hores de menjador, als alumnes dels nombrosos centres escolars on l'àrea gestiona la restauració. Així doncs, Serhs Food Service actua com a únic proveïdor de cara als centres escolars on té cura de l'explotació de la cuina i l'atenció als nens.

SERHS Food Service FCB

S'ha arribat a la tercera temporada de la concessió de l'explotació i gestió dels serveis de restauració ubicats a les instal·lacions del Futbol Club Barcelona (Foto 2 i 3), concretament al Camp Nou. Aquesta marca -SERHS Food Service FCB- creada especialment per coordinar l'activitat d'aquest espai tan singular, adscrit a l'empresa Europea de Cuinats S.L., ha dut a terme des del seu inici l'any 2006 el que es veia com un projecte molt ambiciós d'evolució i estructuració d'aquest servei. S'ha aplicat una metodologia de treball amb rigor i professionalitat en aquest complex esportiu de màxima notorietat de marca a nivell internacional i que rep la visita d'un gran nombre d'aficionats durant tots els dies de l'any, no només a les activitats esportives, sinó també turistes o simpatitzants que volen conèixer les seves instal·lacions com el mateix Museu del Barça (entre els més visitats de Catalunya, superant de llarg el milió de persones).

També s'han creat les vies de comunicació necessàries amb el gran nombre de persones que treballen en aquest centre i que poden arribar en el punt màxim a ser 500. Mitjançant les noves tecnologies, la formació i una organització funcional pròxima s'han estructurat eficaços sistemes de treball.

Amb la visió de fer del Camp Nou un referent en la restauració a nivell esportiu, així com ja ho és en el camp esportiu, s'han dut a terme un bon nombre d'accions comercials per tal d'incentivar la venda i alhora s'ha seguit treballant de forma continuada per millorar els productes ofertats.

Arcs Catering

Aquesta marca adscrita a l'àrea gestiona a nivell gastronòmic tota mena d'esdeveniments com celebracions, banquets, casaments, congressos i convencions.

Des de fa alguns anys, Arcs Catering està orientat a oferir propostes diferencials de gastronomia (Foto 4) i organització d'esdeveniments. Ofereix un tracte personal i exclusiu perquè cada client és únic i cada acte és especial. A disposició del client està l'experiència d'un equip de professionals altament qualificats que desenvolupen la seva activitat amb una premissa fonamental: satisfer les expectatives més exigents dels seus clients oferint-los assessorament personalitzat, productes de qualitat i les més modernes instal·lacions, units a una presentació i un servei acurat.

Durant aquest any 2008 Arcs Catering ha continuat avançant i fidelitzant clients importants, així com realitzant actes



emblemàtics de gran rellevància com el Congrés ECNP (European College of Neuropsychopharmacology) i banquets especials per a empreses com Sanofi, Fecsa Endesa, RACC, Lexus o Clickair.

Castell Jalpí

L'excel·lència d'aquest espai l'ha convertit en aquests darrers anys en un referent per a banquets i celebracions al Maresme. Tot i així els clients majoritaris (casaments, empreses, reunions...) provenen de Barcelona i el seu entorn. La relació qualitat-preu de les seves propostes, no incompatibles amb l'exclusivitat i el toc de distinció en el servei gastronòmic posicionen al Castell en un nivell mitjà-alt, adaptable segons les necessitats de cada acte. Ha estat seu de nombroses activitats institucionals de la comarca i alhora és la seu social de Grup SERHS on també celebra força reunions i actes que requereixen la solemnitat i majestuositat del seu entorn i de les seves instal·lacions (Foto 1). Ubicat al municipi d'Arenys de Munt, davant d'un llac de 5.000m², compta amb 22.600 m² de terreny i 2.500 m² edificats envoltats de jardins. Es va inaugurar oficialment amb motiu dels actes de celebració del 30è aniversari de Grup SERHS, el 2005. Durant aquest exercici 2008 i principis de l'any 2009 el Castell Jalpí ha estat motiu d'una notable repercussió mediàtica essent localització d'esports de televisió, programes i reportatges com el publicat a la reconeguda revista Vogue on recollia el particular casament d'una noia catalana i un noi indi.

Hotel SERHS Campus

Situat a la vila de la Universitat Autònoma de Barcelona (Foto 5). Es tracta d'un espai perfecte per als esdeveniments professionals com congressos, simposis o convencions. Disposa de 104 habitacions per a allotjament, 3 restaurants, 2 cafeteries, diverses sales modulars, flexibles i de gran capacitat, totalment equipades amb el material audiovisual i el suport necessaris. La seva capacitat és adaptable des de 10 fins a 700 persones. L'alt nivell d'ocupació que es situa al voltant del 80% anual, així com l'important nombre d'actes que s'hi celebren converteix aquest espai en un lloc dinàmic i en el que un equip directiu jove empenta la seva evolució.

En aquesta línia, l'hotel ha estat seu del Congrés Societat Europea d'Etologia Veterinària, del 16 al 17 d'octubre amb 200 assistents; del Congrés SCARTD (Societat Catalana d'Anestesiologia, Reanimació i Terapèutica del Dolor) amb 325 assistents; de les Jornades de Qualitat del Departament d'Educació amb 600 persones; d'una Trobada de directius de Caixa Sabadell amb 500 assistents, així com del IV Festival del Botillo de Catalunya amb 460 assistents i la participació de Luis del Olmo com a fet anecdòtic, entre altres celebracions.

PRODUCCIÓ ALIMENTÀRIA

Producte EUDEC

Aquesta marca comercial està estructurada en tres línies d'actuació:

EUDEC restauració, pensada per facilitar i complementar la feina dels establiments que anomenem restauració comercial, realitzant gammes de productes específics per a: hotels, restaurants, bars i cafeteries, empreses i centres esportius. Ofereix una àmplia varietat d'opcions amb més de 100 receptes de plats de cuina autòctona, tradicional i internacional: amanides, cremes, sopes, pastes, arrossos, peixos, carns, salses i guarnicions. També es realitzen elaboracions de caràcter temàtic i ètnic.

EUDEC col·lectivitats és una nova línia especialitzada i òptima per al servei en col·lectivitats i centres sanitaris on es requereixen productes molt específics amb altes exigències nutricionals i dietètiques –gustoses i saludables– per cobrir perfils d'usuaris concrets com nens, persones gran i malats. També s'elaboren dietes específiques per a diabètics, al·lèrgics, de fàcil masticació, sense sal, triturats i protecció gàstrica, entre d'altres.

Producte personalitzat EUDEC. En col·laboració amb els clients s'ha desenvolupat aquesta línia que posa en joc tots els recursos tècnics, la més avançada tecnologia per cuinar i un equip professional amb experiència per crear productes a mida de cada necessitat.

Renato Romagnoni

Sota aquest nom, trobem una àmplia gamma de productes: pizzes, entrepans i altres ultracongelats, pensats com a productes de venda d'impuls que es poden trobar en bars, cafeteries o snacks. Aquesta marca també inclou suport i assessorament publicitari i promocional per tal de fer atractiva aquesta oferta de cara al client final.

Fleca SERHS (Tamenfo, S.L.)

Aquesta empresa ofereix un servei integral 363 dies a l'any (Foto 6). Està especialitzada en l'elaboració de productes per als sectors de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats com són pa i brioixeria fresca i congelada, pizza i pastisseria, entre d'altres. La contínua millora dels equipaments d'acord amb les necessitats del mercat i de la pròpia empresa, així com el fet de disposar d'una moderna i innovadora maquinària han permès aportar més valor afegit al procés productiu, ampliant la seva capacitat i obrint la porta a la personalització de diferents productes ofertats.

Durant aquest exercici s'ha realitzat un important esforç en la millora de la imatge (aplicada en vehicles, uniformitat o instal·lacions) i també en el material gràfic de l'empresa. Cal destacar l'increment de clients no estacionals, la fabricació i distribució de més de 11 milions de tones al 2008, així com la venda de multiproducte, tant en fresc i congelat com de llarga conservació.

magnituds significatives

- Serhs Food Service compta amb més de 200 centres gestionats, va elaborar un promig de 29.000 menús diaris i està format per una plantilla mitjana de 857 persones.
- L'Hotel SERHS Campus disposa de 104 habitacions, 3 restaurants, 2 cafeteries, diverses sales modulars, flexibles i de gran capacitat. El seu nivell d'ocupació es situa al voltant del 80% anual.
- Fleca SERHS ofereix un servei integral 363 dies a l'any. Destaca l'increment de clients no estacionals, la fabricació i distribució de més de 11 milions de tones al 2008.

serhs projectes i equipaments

ENGINYERIA DE RESTAURACIÓ I
CONTRACT (DISSENY HABITACIONS I ZONES NOBLES)
CONSTRUCCIÓ I EQUIPAMENT D'HOSTALERIA I CUINES I
BUFFETS

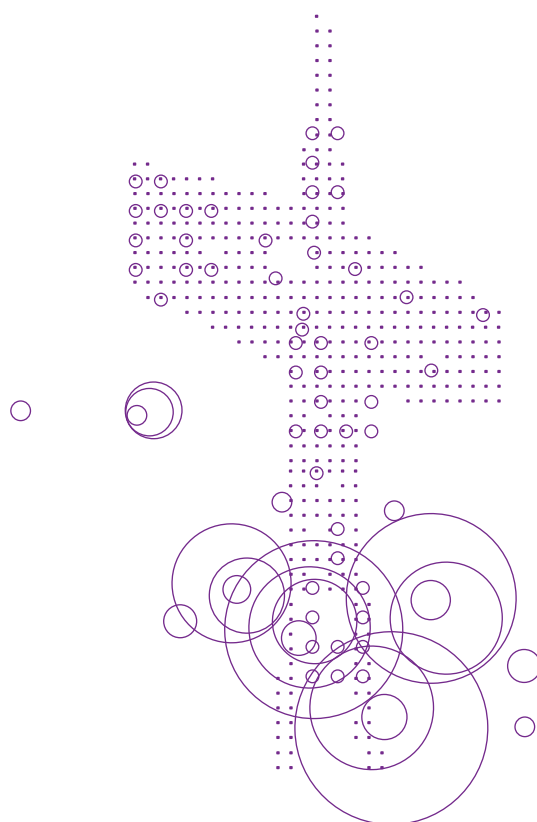
'soluciones serhs'

SERHS Projects&Equipments ha esdevingut dins el sector de les instal·lacions l'empresa líder en quant a enginyeria de restauració i l'única capaç de donar aquest servei a tot l'Estat espanyol.



EMPRESAS PARTICIPADES

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





Durant el 2008 es van finalitzar les obres de reforma de Celaya, una empresa centenària i emblemàtica de reconegut prestigi en el sector de subministres i instal·lacions per a l'hostaleria a la zona de Barcelona i la seva àrea metropolitana. A mitjan del 2009, la marca Celaya, adscrita fiscalment a l'empresa Torraneulaser, S.L., passarà a estar-ho a l'empresa central de l'àrea Equipturis, S.A.

Grup SERHS va adquirir, a l'octubre de 2007, la divisió d'instal·lacions de maquinària AZKOYEN Hostaleria, que es va estructurar en l'empresa Studiumser, S.L., incorporant un gran nombre de delegacions repartides per tot el territori espanyol. Durant aquest exercici s'ha procedit a reorganitzar les seves funcions, productes i zones d'implantació, concentrant esforços i sinergiant serveis.

Tres de les delegacions de Studiumser, S.L. han canviat de localització durant aquest any 2008, degut a la importància que han anat adquirint a cada territori i com a conseqüència d'això les dimensions del seu negoci també han crescut i

s'han hagut de traslladar a espais industrials adaptats a les seves necessitats.

Línies de negoci

SERHS Projects&Equipments ofereix solucions personalitzades de projectes, construcció i equipament per a diversos sectors:

- Turístic: hotels, hostals, pensions, càmpings i altres allotjaments.
- Sanitari: hospitals i geriàtrics
- Educació: escoles, llars d'infants, universitats.
- Restauració: bars, cafeteries, restaurants, pizzeries.
- Administracions públiques i empreses privades.

Aquesta àrea desenvolupa sis línies de negoci que engloben: enginyeria de restauració, contract, construcció, reposició, Servei d'Assistència Tècnica (SAT) i fabricació, la qual cosa permet oferir una gran combinació de serveis en cada àmbit.

Enginyeria de restauració - cuines

Desenvolupament i execució de dissenys funcionals de cuines professionals i de zones de restauració per a l'hostaleria i les col·lectivitats adaptades a les normatives vigents.

Enginyeria de restauració – bufets i barres

Disseny i fabricació de bufets, show-cookings, self-service i barres a mida per als nostres clients. Exclusius i personalitzats segons les especificacions dels nostres clients.

Contract – habitacions

Es treballa en una nova forma d'entendre el concepte d'equipament de les habitacions d'hotel, el qual s'entén que ha d'estar dissenyat per aconseguir l'espai desitjat pel client. Es podria definir aquest concepte en tres paràmetres: disseny, qualitat i funcionalitat.

Contract – projectes d'interiorisme

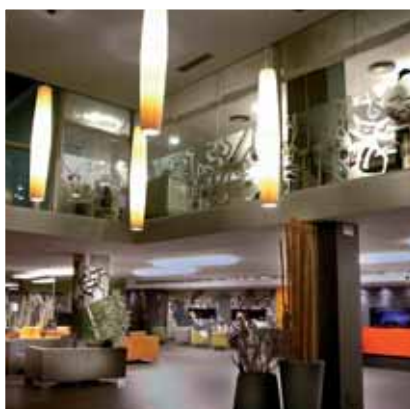
Tenint en compte que les zones nobles seran les parts més vistes de



Equip directiu de l'àrea.



La Junta Consultiva de Contractació Administrativa del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya va atorgar a Equip Turis (Pineda de Mar) la classificació d'obres com a contractistes de les Administracions Públiques.



l'establiment, l'objectiu de l'àrea de Projects&Equipments és que l'equip d'interioristes i tècnics plasmin un projecte que transmeti sensacions, que a posteriori sigui executable i estigui d'acord amb la inversió que desitja el client.

Construcció

Pensat per a qui precisa solucions professionals de projectes d'obra nova i reformes integrals, que li permeten trobar l'equilibri correcte d'inversió, qualitat, temps d'execució i solvència empresarial.

Reposició

Venda individual de maquinària, mobiliari i altres complements per a completar els projectes posats en marxa i per a satisfer els clients que precisen substituir o complementar l'equipament del seu negoci sense la necessitat de realitzar un projecte. Aquesta venda es realitza mitjançant la visita de l'equip comercial, les exposicions de maquinària i mobiliari que disposen a Pineda de Mar i Barcelona o mitjançant la seva botiga virtual.

Productes i serveis ofertats

Aquesta àrea ha treballat durant tot l'any 2008 en diversos projectes entre els que destaquen importants acords amb cadenes hoteleres, residències i centres hospitalaris, escoles, instituts i universitats, centres penitenciaris, estacions d'esquí i cadenes de restauració, entre d'altres. Aquest any, la participació a concursos públics ha facilitat el negoci cap a SERHS Projects&Equipments, la qual cosa els ha permès guanyar projectes com Paradors Nacionals, aeroports, i altres organismes públics.

Zones d'implantació i noves instal·lacions

L'estructura d'aquesta àrea ha permès oferir solucions globals i personalitzades a tot el territori de l'Estat espanyol, centrades en l'àmbit de l'hostaleria i les col·lectivitats. L'enfocament principal de l'empresa es centra en la realització de nous establiments de dimensions petites i mitjanes, bàsicament bars, cafeteries i restaurants. Les oficines comercials són a: La Corunya, Barcelona, Pineda de Mar, Madrid, Màlaga, Pamplona, Sevilla, Tarragona, Tenerife, Bilbao i Saragossa.

Gràcies a tota la cobertura a nivell de l'Estat espanyol que ofereix SERHS Projects&Equipments, ha esdevingut dins el sector de les instal·lacions l'empresa líder en quant a enginyeria de restauració i l'única capaç de donar aquest servei en tot l'Estat espanyol. El principal canal de venda que s'ofereix és l'assessorament personalitzat de l'equip comercial a casa del client. També s'ha de destacar la venda a la botiga de Celaya, amb una exposició de 1.500 m2 de maquinària i la venda virtual a través del web.

L'equip de treball de l'àrea s'estructura de la següent forma: departament de vendes, àrea manager (responsables de

zona), responsables de grans comptes, assessors tècnics comercials, exposició i venda de reposició, oficina tècnica (enginyers, arquitectes, interioristes, equip tècnic en coordinació i execució d'obres i instal·lacions), fabricació, muntatge i servei postvenda, departament d'administració general i comercial.

Inversions i millores operatives

Pel que fa a la imatge, s'ha renovat el catàleg de l'Àrea, que es va presentar en primícia a la fira d'Hostelco 2008, el qual pretén ser el reflex dels serveis que es poden oferir, comptant amb una trajectòria de més de 20 anys d'experiència.

Serhs Projects & Equipments va participar amb un estand de 100m2 a la 14ª edició del Saló d'Hostelco del 17 al 21 d'octubre a la Fira de Barcelona. Amb 990 expositors, 2.010 marques representades, més de 80.000 visitants professionals i més de 60.000 m2 d'exposició.

Aquest darrer any s'ha signat un acord de publicitat amb la cadena Hotusa. S'ha inclòs un anunci al seu catàleg i s'ha col·laborat oferint una sèrie de productes en un fulletó d'ofertes que reparteixen cada 2 mesos, ja que és una bona oportunitat per donar a conèixer l'àrea d'equipaments de Grup Serhs dins el gran llistat d'hotels associats del que disposen. El passat mes de novembre, la Junta Consultiva de Contractació Administrativa del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya va atorgar a l'oficina de Pineda de Mar la classificació d'obres com a contractistes de les Administracions Públiques. Aquesta classificació ha permès a Equip Turis participar en les obres que pertanyen a edificacions, instal·lacions elèctriques i mecàniques.

Pel que fa a la línia de negoci que es refereix a la venda de maquinària i mobiliari s'ha arribat a un acord amb la firma Electrocàlorique per distribuir de forma exclusiva la seva àmplia gamma de carros, agrupats en diversos models, per a la distribució del menjar tant en safates multiporció com en safates individuals, amb dues zones separades: una per a plats freds i una altra per a plats calents.

Respecte a noves instal·lacions, la nau de Bilbao es troba situada a la millor zona comercial de Baracaldo i dins de la denominada "milla de oro" de la capital. Compten amb una gran zona d'exposició, magatzems i parking propi. També s'ha fet el trasllat de les oficines de Madrid a una nau de nova adquisició on es disposa de 650 m2 de magatzem, 200 m2 d'oficines i 400 m2 de pati exterior. Seguint amb les noves instal·lacions a la Corunya, es disposa d'una nau de 400 m2.

magnituds significatives

- Aquesta àrea està formada per un equip humà de 121 persones de plantilla mitjana el 2008.
- Un parc mòbil de 53 vehicles.
- Disposa d'unes instal·lacions de 6.500 m2, de les quals 2.000 m2 són d'exposició.
- S'han dut a terme 3.140 projectes i pressupostos presentats. I se n'han acceptat 1.008.
- Més de 25 milions d'euros gestionats en projectes de construcció i instal·lacions d'equipament.
- S'han obert 4.500 notes de servei, que han suposat unes 12.000 hores de treball d'instal·lació i postvenda a casa del client.
- S'han utilitzat 25 tones d'acer inoxidable en l'elaboració de mobles d'inoxidable i dels bufets i 750 m2 de materials decoratius per a la fabricació de bufets i barres de bar.

serhs serveis i noves tecnologies

ASSEGURANCES I RECURSOS HUMANS I
GESTIÓ LABORAL I ADMINISTRACIÓ I FINANCES
NOVES TECNOLOGIES I APLICACIONS INFORMÀTIQUES I
SISTEMES DE COMUNICACIÓ
SERVEIS IMMOBILIARIS

‘prestacions serhs’

Aquesta àrea engloba empreses que tenen com a finalitat oferir el màxim nombre de prestacions i serveis tant a nivell general a les empreses que formen part de Grup SERHS, com a nivell extern, i dirigides bàsicament a clients del sector turístic.



EMPRESSES PARTICIPADES

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.

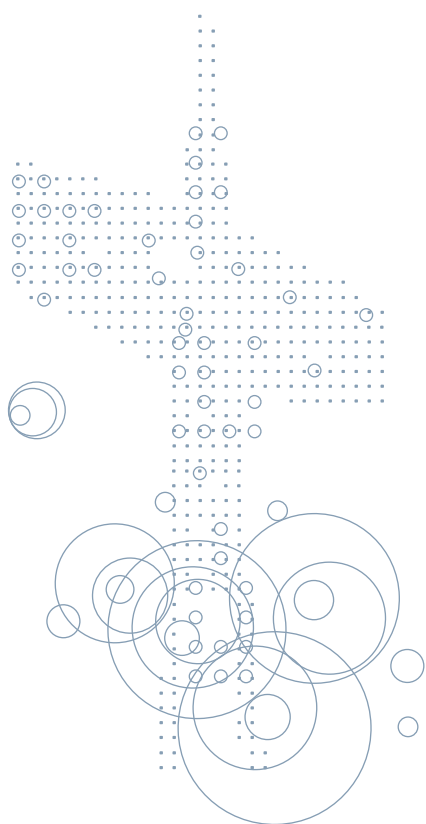
Es tracta d'una empresa que per una part acull bona part dels serveis corporatius de SERHS (recursos humans, responsabilitat social, màrqueting i comunicació, així com administració i finances) i per altra banda ofereix un bon nombre de productes i serveis relacionats i amb un alt valor afegit, de forma externa, vers els seus clients.

Recursos humans

Aquesta Direcció Corporativa de Grup SERHS engloba totes les especialitats necessàries per donar un servei complet de gestió dels recursos humans en totes les seves especialitats: Administració de Personal; Desenvolupament de RRHH; Relacions Laborals; Prevenció de Riscos Laborals.

Presenta una ferma aposta pels portals d'internet com a plataformes de gestió i aplica la millora contínua de les seves prestacions, a fi d'oferir tant a les empreses de Grup SERHS com als clients externs un servei cada vegada més eficaç.

El portal <https://portal.serhs.com/rrhh>, és utilitzat com a mitjà de comunicació entre l'empresa i el departament de RRHH, personalitzat i interactiu. És una eina que suposa un gran estalvi de temps i costos, evita desplaçaments o trucades de telèfon i està operatiu 365 dies l'any i 24 hores al dia. Mitjançant la seva acreditació, garanteix la requerida confidencialitat i màxima seguretat. Com a dades significatives, es pot fer esment que el departament d'administració de personal ha gestionat durant l'any 2008 un total de 44.112 nòmines i 4.575 treballadors. Cal destacar també que RRHH ha optat per integrar el seu sistema en un entorn Navision, amb els objectius de l'aprofitament de sinèrgies, una integració total de dades i una





millora especial pel que fa als processos de comunicació i feedback d'informació. En referència als departaments de Desenvolupament de Recursos Humans i de Prevenció de Riscos Laborals, s'han incrementat els serveis oferts en aquests àmbits. Aquest 2009 s'ha engegat amb una nova iniciativa. Aquests seran a partir d'aquest any, no només gestió dels impartidors de formació per a les nostres empreses i clients, essent un total de 30 les accions de formació previstes per PRL i 45 les previstes pel departament de Desenvolupament.

Cal assenyalar l'obtenció del Certificat d'aprovació del Sistema de Gestió de la Prevenció de Riscos Laborals de les empreses de l'àrea de Serveis, amb una qualificació del 75% d'assoliment dels requisits. A més de l'Àrea de Serveis i Noves Tecnologies, ja incorporada de l'any anterior, aquest any 2008 i principis 2009 s'hi ha afegit l'Àrea de Turisme i Viatges, i progressivament s'hi aniran incorporant la resta d'àrees de la corporació.

Dins de Desenvolupament de RRHH, en l'àmbit de formació s'ha consolidat per

segon any un Pla de Formació Genèric de Grup Serhs, amb tres convocatòries anuals, continuant amb el clar objectiu de que la formació arribi a totes les persones de la nostra organització. Pel que fa a selecció, destacar la consolidació de la Borsa de treball de Grup Serhs com a important via d'entrada de currículums amb una mitjana de 95 currículums mensuals. Com a important avenç en matèria de relacions laborals, cal destacar la contribució a la generació d'una major participació dels òrgans de representació dels treballadors, i presència en els comitès d'empresa, així com altres accions amb l'objectiu de contribuir positivament en benefici del clima laboral. També s'ha treballat en mantenir el mateix objectiu iniciat el darrer trimestre del 2008: donar recolzament a les diferents empreses per tal d'adaptar-se a la nova conjuntura econòmica i així dotar de major flexibilitat la mà d'obra i/o reorganització de les plantilles.

Administració i finances

Àmbit adscrit a la direcció corporativa financera del Grup SERHS que està format

per diferents seccions especialitzades com el centre de càlcul, l'assessorament fiscal, l'auditoria, la tresoreria i l'agregació i consolidació financera. El seu camp d'actuació són totes les empreses de la corporació. També compta amb la col·laboració de diferents assessors externs. Amb la voluntat de crear un marc d'actuació comú per a totes les empreses de Grup SERHS, en aquest exercici 2008 s'ha elaborat un nou "Llibre de Normes Corporatives de SERHS", només disponible al Portal SERHS (intranet). Es tracta d'un manual que recull tots els procediments administratius, jurídics i laborals, les normes que s'han de seguir i els criteris corporatius de cada àmbit d'actuació.

ASSEGURIS MEDITERRANEUM XX, corredoria d'assegurances, S.L.

A 31 de desembre de 2008 Asseguris disposa d'una cartera de 2.321 clients, i 4.121 pòlisses contractades, un 22'25% més que l'any anterior. L'empresa d'assegurances del grup disposa de 2 canals de venda, bàsicament: venda directa a l'oficina, formada per dues persones i una plataforma comercial exterior integra-



Equip directiu de l'àrea.

Estructurada en diferents àmbits d'actuació que permeten les sinèrgies entre si, les empreses que en formen part s'ajuden i complementen: els recursos humans, l'administració i les finances, les assegurances i les noves tecnologies.



da per 3 comercials. En total l'equip humà de la corredoria és de 7 persones.

El volum de primes gestionades ha estat de 4.400.000€, un 9% superior a l'any 2007, suposant l'increment dels particulars un 12'5% respecte a l'any anterior.

Les línies d'actuació amb les que es treballa són les de millorar continuadament el portafoli de producte i seguir col·laborant amb companyies de reconegut prestigi i solvència per així poder oferir un servei -i bon assessorament- el més complet possible que satisfaci les expectatives dels clients. Constituïda com a corredoria d'assegurances des del 2003, tracta amb companyies líders en el mercat com són MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE i VITALICIO, entre d'altres.

Nous acords

Asseguris ha formalitzat acords amb diversos col·lectius i associacions amb la intenció d'ampliar el seu camp d'actuació i poder oferir als membres d'aquests grups importants estalvis en les seves pòlisses de la llar, vehicles, empreses o sanitàries. Durant el 2008, també es va comprar una cartera de salut amb DKV amb l'objectiu d'ampliar els nostres àmbits d'actuació geogràfica. Per últim, destacar que aquest darrer any s'ha començat a treballar amb una nova companyia, ARAG, que proporciona pòlisses de defensa jurídica a preus molt competitiu.

SERHS NOVES TECNOLOGIES

En aquesta àrea trobem dues empreses que es dediquen únicament a desenvolupar i implementar noves tecnologies adreçades al sector del turisme. Migjornser, S.L i Vector K, S.L. estan unificades en un mateix espai, ubicades a Pineda de Mar, i tenen la finalitat de potenciar i aprofitar al màxim les sinèrgies entre si.

MIGJORNSE, S.L.

Es dedica a l'àmbit de les noves tecnologies donant servei fonamentalment a totes les empreses del Grup SERHS. Els seus àmbits d'actuació són els sistemes, s'ocupen del manteniment de hardware i software, així com també de la seva elaboració. Una altra de les activitats que duen a terme són projectes tecnològics, ja siguin instal·lacions, implantacions de software o consultories TI. Per altra banda, des del departament de telecomunicacions es dediquen tant a la gestió com a la consultoria. Migjornser té encomanada la responsabilitat de fer que internet sigui un dels principals canals de comunicació del grup, tenint cura de l'elaboració de pàgines web, gestió d'e-mail i hosting, entre d'altres funcionalitats.

Nous acords (Google Enterprise, Ricoh...)

Partint de la idea estratègica de realitzar acords amb les empreses líders de cada segment de mercat, entenent aquesta col·laboració en el sentit ampli d'avançar i fins i tot d'innovar plegats, Grup SERHS durant aquest exercici 2008 ha dut a terme importants i molt significatius pactes amb empreses punteres de primer nivell internacional en la majoria de casos.

Així, durant l'exercici 2008, Grup SERHS va signar un acord pioner amb GOOGLE Enterprise, mitjançant Migjornser S.L., convertint-se en la implantació més important de Google a l'Estat espanyol en l'aplicació del correu electrònic i resta d'utilitats que engloba. Són molts els avantatges que aportarà l'ús de la tecnologia Google per al grup, tant per als treballadors (uns 1.200 en disposen al seu

lloc de treball) com per als responsables de la gestió de sistemes d'informació. Durant els primers mesos del 2009 d'externalització de la plataforma de correu electrònic s'estan utilitzant totes les eines de col·laboració online i s'han dut a terme les primeres experiències positives en la utilització del cloud computing. Per a Google la seguretat, privacitat i el nivell de servei són la garantia de l'èxit de la seva tecnologia.

Al mes d'abril de 2009 es va dur a terme un acord amb la companyia d'impressores RICOH (líder mundial del mercat d'equipaments digitals per a oficines), per tal d'externalitzar tota la gestió i el manteniment del parc d'impressores al Grup Serhs. L'acord consisteix en la renovació de tot el parc d'impressores del Grup, en total 350, dispersades en 60 ubicacions. La forma d'utilització, cicles i costos relacionats amb els documents s'han transformat en els últims anys como no ho havien fet en segles. El lideratge tecnològic de RICOH no hagués estat possible sense un continu seguiment d'aquest canvi i la seva proximitat vers els clients com ha pogut comprovar la nostra corporació.

També s'ha pactat amb l'empresa ONO (líder en comunicació per banda ampla i que compta amb la major xarxa de fibra òptica de darrera generació de l'Estat espanyol), migrar tota la xarxa de dades Corporativa de Grup SERHS. Alhora s'ha dut a terme un acord amb l'empresa eBD-Soft per utilitzar la seva eina de "Capa de Presentació" en la creació de la nova plataforma de gestió transversal de Grup SERHS. La màxima expressió de tot ple-



gat és el nou Portal SERHS. Per a l'ampli col·lectiu de treballadors dispers en una extensa zona d'implantació, Grup SERHS realitza pactes de compra amb proveïdors únics entre el que destaca TOSHIBA pel que fa a material informàtic.

Activitats de negoci

Seguint amb les activitats que s'han realitzat, esmentar que s'ha finalitzat amb èxit la Fase 1 del Projecte d'Unificació de l'ERP (Enterprise Resource Planning) de les diferents àrees de negoci en un únic ERP Corporatiu (Mòdul financer a l'àrea de SERHS Alimentació i Hotels SERHS i funcionalitat completa a SERHS Projects & Equipments). Això ha estat possible gràcies al projecte Navision, un conjunt d'eines informàtiques de Microsoft que permeten la gestió dels processos de negoci de les diferents àrees de l'empresa (producció, logística, comptabilitat, inventaris i gestió de les compres i les vendes) de forma unificada. També s'ha realitzat satisfactòriament la Fase 1 del Projecte de Virtualització dels servidors centrals. Al mateix temps es continua amb l'anàlisi i la definició del projecte tecnològic del magatzem automatitzat de SERHS Distribució a Ripollet. S'han realitzat les primeres instal·lacions amb tecnologia WiMax. L'experiència ha estat 100% satisfactòria i, per tant, es continuarà treballant per a realitzar noves instal·lacions.

VECTOR-K

Vector-K, empresa de l'àrea de Serveis i Noves Tecnologies, està dedicada a la creació, manteniment, implantació i suport de productes informàtics per al sector turístic, tant per a empreses del Grup com per a empreses externes.

Els productes bàsics de Vector-K són el Guest, gestió hotelera integral, el Bistrot, gestió de bars, restaurants, discoteques, etc. i el Webguest, que permet la venda on line de reserves des del propi web de l'hotel. Des de febrer del 2008 estan ubicats a les noves instal·lacions de SERHS Noves Tecnologies, des d'on s'ha pogut treballar millor, compartint recursos i experiències amb els companys de Migjorn i s'han ofert millors productes i serveis als nostres clients.

El motor de vendes on line WebguestHotel en el seu tercer any de funcionament ja està aplicat a més de 300 hotels i ha incrementat les seves vendes un 154%. És en aquest producte, la venda on-line, en què, pel seu constant increment i la bona acollida, s'han fet importants inversions per ampliar i millorar l'oferta de serveis. Concretament aquest 2008 s'ha remodelat tot el sistema diversificant el producte en 5 mòduls per ajustar-los a les necessitats de les diferents tipologies de clients: hotels independents, cadenes, centrals de reserves, etc. S'ha remodelat l'estètica i les funcionalitats de les pantalles de reserves, incorporant fotografies de les habitacions, creant un panell on es publiquen les ofertes, i també incorporant l'opció de "Millori la seva estada", un espai on el client pot escollir serveis opcionals, és a dir, el que es coneix com a "Dynamic package". Per al proper any es seguirà millorant i ampliant el WebGuestHotel, per situar-lo entre els millors productes del país.

Google
RICOH
TOSHIBA

magnituds significatives

- Migjornser, S.L. està format per un equip humà de 22 professionals de plantilla mitjana el 2008.
- El Servei Tècnic és responsable del manteniment d'un parc informàtic format per més de 850 PC's, més de 340 impressores i 190 PDA's.
- Disposen de 87 servidors centrals ubicats a un CPD d'última generació inaugurat l'any 2007.
- Es controlen més de 1.000 comptes d'e-mail i 190 dominis allotjats.
- Més de 40.000 mails, 1.190 línies de telefonia fixa, 1.280 línies de telefonia mòbil gestionats diàriament.
- Controlen una xarxa de dades de més de 50 nodes.

serhs immobiliària

‘actius serhs’



EMPRESAS PARTICIPADES

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 sobretot en els darrers anys ha evolucionat en el desenvolupament d'aquest àmbit d'actuació dins el segment immobiliari, tant des del punt de vista intern, tenint present els propis actius de la corporació com són naus, edificis i terrenys, com des de la visió externa, en què s'ha procedit a efectuar determinades actuacions, estructurades dins l'empresa Kimburu, S.L, tant en terrenys urbans com industrials.

Durant aquest exercici 2008 s'han dut a terme, com a més significatives, les següents actuacions:

- En el sector industrial S/19 Riera d'Esclanyà de Begur (Girona) s'ha finalitzat la construcció de 10 naus de 530m2 cadascuna, de les que 8 estan llogades.
- Es treballa en el desenvolupament del Pla d'Execució del nou Polígon Industrial de Calella, on es disposa de 18.510m2 de terrenys. També s'avança en el sector PA-4 del polígon d'actuació en el carrer Montnegre de Calella.
- El bloc de 23 habitatges de nova construcció (alguns dúplex, 20 pàrquings i locals comercials) realitzats a Calella (carrer Església/Balmes/Àngel Guimerà) està en procés de venda.
- Dins l'any 2009 finalitzarà el procés de disseny del futur magatzem robotitzat de l'àrea de SERHS Distribució a Ripollet, un cop obtinguts els permisos necessaris per a la volumetria pertinent.
- Durant l'any 2009 també s'ha iniciat el pla de remodelació i reorganització (2010-2012) de les naus de SERHS al polígon Entrevies de Tarragona, adquirides en propietat durant aquest exercici.

‘corporació serhs’

Com a corporació empresarial, Grup SERHS S.A., és titular d'una important cartera de valors i, alhora, propietària de tot un seguit d'immobles. Mitjançant la seva cartera de valors participa de manera dominant, directament o indirectament, de totes les empreses del Grup. Pel que fa als immobles, els té llogats a diferents empreses filials per tal de facilitar llur activitat empresarial. En els dos àmbits esmentats, actua de manera directa o bé a través de societats participades.



EMPRESSES PARTICIPADES

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.

Aquestes àrees de management liderades per la direcció general del Grup estan formades per empreses dedicades a l'administració i la titularitat de propietats, terrenys, valors i instal·lacions, que configuren un conjunt de béns fruit de la mateixa dinàmica empresarial del Grup. Els eixos estratègics de la corporació passen per l'enfortiment i la viabilitat futurs de totes les empreses que formen la SERHS, les quals compten amb un enfocament global que els permet afrontar amb èxit els factors crítics de competitivitat, consolidant i creant noves oportunitats de negoci en tots els àmbits d'actuació.

Dins aquest àmbit també es pot fer esment als nous empreniments i iniciatives de negoci a nivell internacional que es concreten a Brasil i al Marroc. En el país llatinoamericà el grup és propietari i gestiona el Serhs Natal Grand Hotel. També disposa en una població propera, Parnamirim, en un important eix viari de comunicacions molt estratègic, de 300.000 m2 de terreny aptes per desenvolupar un ampli ventall d'activitats com a centre logístic o comercial.

Al Marroc s'han desenvolupat diverses actuacions a l'entorn dels sectors del turisme, concretament de les agències de viatges i de la producció, amb una fàbrica de suc de fruita a Tànger.

SOCIETATS RELACIONADES

SERHS S/COOP. C. Ltda.

El seu impuls inicial i la seva voluntat cooperadora i associativa al servei de les persones li han permès desenvolupar una intensa activitat social. Des de bon començament, el seu sentit de pertinença, de confiança mútua i la voluntat de millorar, van menar al desplegament de moltes iniciatives a l'entorn de l'empresa, que han facilitat l'assoliment del que avui es coneix com el Grup SERHS.

MÚTUA DEL MARESME

La Mútua del Maresme, adherida a la Federació de Mutualitats de Previsió Social de Catalunya, és una entitat de previsió social nascuda en el si de l'esperit cooperatiu que ha permès l'exercici de la previsió social mitjançant l'ajut i el socors mutu entre els associats, sense afany de lucre. El seu àmbit d'actuació és Catalunya. Aquesta mútua dona cobertura als associats en matèria d'assistència sanitària, escolaritat, defunció i tots els serveis complementaris de què es vulgui dotar cadascú.

societats vinculades

‘vincles serhs’

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

Aquest centre, adscrit a la Universitat de Girona, i fundat l'any 1966, té una llarga tradició en la formació turística i hotelera i manté una vinculació institucional, estreta i recíproca amb el Grup SERHS. Però el més important d'aquest hotel-escola, el més antic d'Espanya, és l'intercanvi que s'estableix entre aquest centre universitari i el grup d'empreses SERHS, que genera un *feedback* intens i fructífer.

L'EUHT de Sant Pol és i esdevé receptora del bagatge empresarial del Grup, la qual cosa li permet disposar d'un coneixement actualitzat i de primer ordre de la dinàmica del sector. Això fa, alhora, que el Grup pugui beneficiar-se del suport i el bagatge de coneixements i experiències tècniques que només li pot proporcionar un centre universitari acreditat. L'escola ha rebut el reconeixement institucional tant a nivell estatal com autonòmic o a nivell sectorial, en ser distingida amb la "Placa de Oro al Mérito Turístico" i la "Placa d'Honor del Turisme de Catalunya", entre altres guardons.



Publintur, S. A.

El Grup SERHS és i ha estat sempre conscient de la necessitat de dotar-se d'instruments de divulgació i de comunicació per donar a conèixer amb eficàcia les múltiples i diverses actuacions que realitza.

Per aquesta raó manté una estreta i intensa relació i vinculació amb l'empresa PUBLINTUR, S.A., dedicada a la imatge i la comunicació, i a la producció gràfica i digital. Aquesta empresa ha esdevingut un instrument d'ajut al servei de la promoció i difusió dels recursos turístics de Catalunya, i de suport a l'activitat turística de zones i destinacions on ha estat redactora de diversos Plans d'Excel·lència i de Dinamització Turística. En el camp empresarial s'ha distingit per aportar solucions adaptades a les seves necessitats en política de màrqueting i d'imatge, a través de propostes imaginatives gràcies a la disponibilitat d'un estudi de disseny que disposa d'una tecnologia capdavantera i d'un taller d'arts gràfiques propi.

La comunicació i les relacions externes, l'assessorament i el desplegament de productes i serveis turístics figuren també entre les seves activitats. També ofereixen els serveis d'imatge i so i, darrerament, la producció editorial. En ambdós casos, les fortes sinèrgies empresarials han impulsat la vinculació al Grup d'activitats amb prestacions en els camps de la imatge i la comunicació, i de la formació i capacitat de professionals al més alt nivell, activitats que han generat unes relacions de qualitat intenses i estretes.

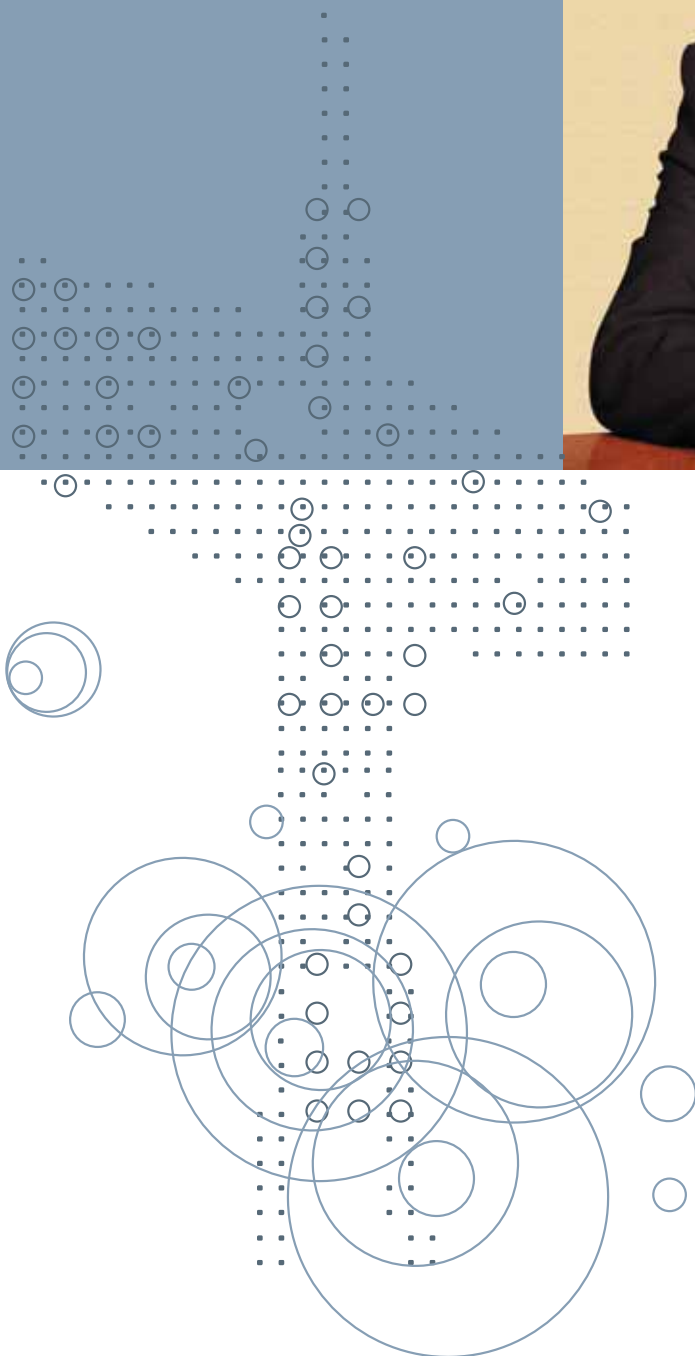
‘principis serhs’



carta del conseller delegat

JORDI BAGÓ I MONS,
Vicepresident 1r i conseller delegat de Grup SERHS.

‘responsabilitat serhs’



Benvolguts senyores i senyors accionistes,

En aquest segon bloc de l'informe anual vostès trobaran aspectes relacionats amb l'àmbit més corporatiu del nostre grup com són la responsabilitat social corporativa, la comunicació (sobretot a nivell intern), els recursos humans i el medi ambient. També s'inclou l'apartat financer amb les dades relatives a l'activitat econòmica de Grup SERHS durant aquest exercici 2008.

Ara fa un any vàrem posar en marxa el Pla Estratègic de Responsabilitat Social Corporativa, anomenat "VALORS", que té prevista la seva implantació en el període 2008-2011. Aquest important projecte, de caire estratègic i gran magnitud, representa una millora qualitativa i metodològica en el nivell de relació amb tot l'equip humà de la nostra corporació format per 2.935 persones de plantilla mitjana aquest 2008.

S'ha realitzat una gran tasca de recollida d'informació entre tots els integrants del grup, que ha comptat amb el suport clau de les noves tecnologies i que ha permès estructurar tots els perfils de treball de SERHS amb les seves dependències i funcionalitats organitzatives. La concreció del primer pas per avançar en la conciliació ha estat l'elaboració del "Catàleg de mesures de conciliació de la vida professional i familiar" que ha entrat en vigor aquest mes de gener del 2009. Les Mesures de Conciliació s'han dividit en 4 nivells segons l'antiguitat de cada treballador i s'organitzen atenent a les consideracions prèvies que cada àrea d'activitat de SERHS van trobar oportunes. Totes les sol·licituds es vehiculen exclusivament mitjançant el portal SERHS per internet. En els primers mesos de funcionament s'han acollit prop de 100 persones a alguna d'aquestes mesures, destacant l'horari laboral flexible -per a jornades completes- en el moment d'entrada i sortida de la feina.

També cal assenyalar dins aquest àmbit la feina realitzada en relació al Manual de Benvinguda de SERHS que té com a finalitat d'efectuar una correcta i ràpida integració de les persones que per primera vegada formen part de la nostra corporació. Aquest procediment, que serà operatiu en el segon semestre del 2009, s'ordena en tres grans blocs d'actuació: recursos humans (administració de personal, prevenció de riscos laborals,...), responsabilitat social i màrqueting. Tots tres blocs conflueixen en un mateix

punt, en bona part gràcies a l'ajut de les noves tecnologies, per tal que el treballador rebi de la mà del director de cada empresa de SERHS la màxima informació possible del seu lloc de treball concret, atenent al seu perfil i centre d'activitat.

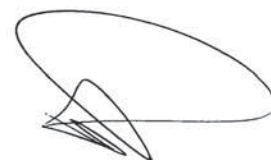
Des del nostre mateix origen com a societat cooperativa de serveis ara fa 34 anys en què la vessant humana era la clau de volta de tota activitat, sempre hem tingut ben arrelat aquest sentiment de participació i pertinença.

És molt important també dins aquest àmbit realitzar una comunicació equilibrada entre el que es realitza efectivament i el que es transmet, ja que això va íntimament lligat a la imatge de l'empresa.

Aquesta informació econòmica i financera corresponent a l'exercici tancat a 31 de desembre de 2008 que tot seguit facilitem ha estat preparada a partir dels registres comptables de Grup SERHS, S.A. i de les seves societats dependents amb l'objectiu de mostrar la imatge final del patrimoni, de la situació financera i dels resultats del Grup consolidat.

Aquestes xifres consolidades són avalades per l'auditoria de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors i, tal i com es desprèn de la seva opinió que adjuntem més endavant, els comptes anuals de l'exercici 2008 expressen la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de Grup SERHS i les seves societats dependents, així com dels resultats de les seves operacions.

En aquest apartat podran trobar els comptes anuals consolidats del Grup, els estats financers (balanç de situació i compte de resultats), l'informe dels auditors, la informació consolidada i diverses anàlisis d'aspectes importants de la situació econòmica i financera.



Jordi Bagó i Mons

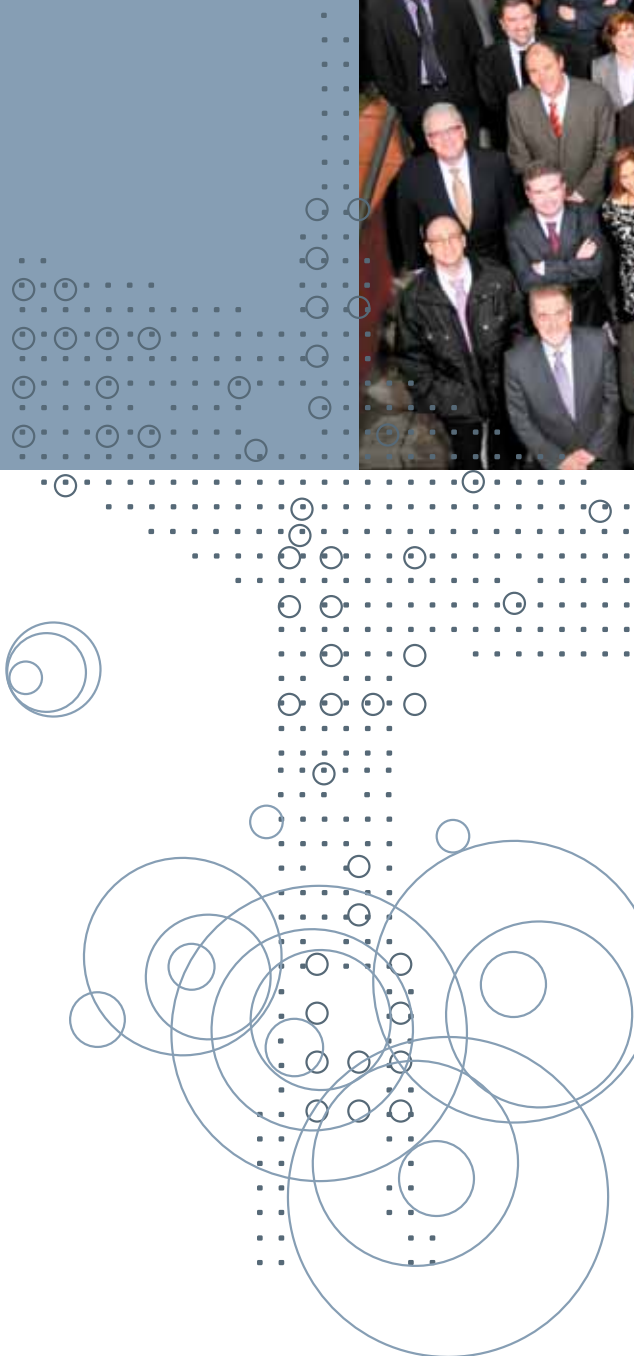
Vicepresident 1r i Conseller Delegat de Grup SERHS.

Les Mesures de Conciliació s'han dividit en 4 nivells segons l'antiguitat de cada treballador i s'organitzen atenent a les consideracions prèvies que cada àrea d'activitat de SERHS van trobar oportunes. Totes les sol·licituds es vehiculen exclusivament mitjançant el portal SERHS per internet.

responsabilitat social corporativa

LA RESPONSABILITAT SOCIAL DE LES ORGANITZACIONS TRACTA DE CONCILIAR EL CREIXEMENT ECONÒMIC I LA COMPETITIVITAT AMB EL DESENVOLUPAMENT SOCIAL I LA MILLORA DEL MEDI AMBIENT.

‘valors serhs’



El 2008 s'ha posat en marxa el Pla Valors de Responsabilitat Social Corporativa. Aquest pla tracta de conciliar el creixement econòmic i la competitivitat amb el desenvolupament social i la millora del medi ambient. Grup SERHS sempre ha tingut un interès especial en remarcar els trets que han caracteritzat la seva identitat i, amb ella, la seva vessant humana i implicació social forjada des de la seva fundació.

El disseny de la política de responsabilitat social corporativa es centra en una missió i uns valors d'empresa, amb uns objectius estratègics a desenvolupar mitjançant dos plans estratègics: el Pla Integral de Desenvolupament de Recursos Humans i el Pla de Gestió Transversal de Qualitat, Medi Ambient i Prevenció de Riscos Laborals.

PLA INTEGRAL DE DESENVOLUPAMENT DE RECURSOS HUMANS

DESCRIPCIÓ DE LLOCS DE TREBALL I ORGANIGRAMES

Un dels primers objectius i un dels més bàsics per poder treballar el PLA INTEGRAL DE DESENVOLUPAMENT DE RECURSOS HUMANS ha estat elaborar un CATÀLEG DE LLOCS DE TREBALL a partir de la col·laboració de tots els treballadors. Aquests han

respost un qüestionari de descripció de llocs de treball a través del Portal SERHS. Això ha permès identificar 375 llocs de treball diferents i 9 nivells de responsabilitat.

Actualment cada treballador disposa de la seva pròpia descripció de lloc de treball, la qual té penjada al Portal Serhs i, per tant, sap quines són les seves funcions i quin nivell de responsabilitat li correspon. La fitxa del lloc de treball inclou:

- Denominació del lloc de treball, nivell, àrea i departament
- Relacions jeràrquiques del lloc
- Tasques
- Relacions funcionals
- Responsabilitats
- Característiques del lloc
- Coneixements i experiència
- Condicions de treball

Paral·lelament, aquest catàleg de llocs de treball, també ha servit per actualitzar els organigrames del Grup. S'ha dissenyat un organigrama de cada àrea amb el seu comitè de direcció i un organigrama de cada empresa, als quals tenen accés tots els treballadors de Grup, independentment de l'àrea i l'empresa a la que pertanyin, fet que permet a tots els treballadors estar informats de l'organització del Grup.



SERHS ha iniciat un important projecte de desenvolupament d'aquest àmbit, promovent un Pla Estratègic de Responsabilitat Social Corporativa, anomenat "VALORS", que es durà a terme els propers 4 anys (2008-2011).

responsabilitat social corporativa

'qualitat de vida serhs'



CONCILIACIÓ DE LA VIDA LABORAL I FAMILIAR A GRUP SERHS

Preocupat per la millora de la qualitat de vida dels seus treballadors, Grup SERHS ha elaborat un "Catàleg de Conciliació" per cada àrea de negoci. El catàleg recull una sèrie de mesures que deriven en un sistema de permisos per raons familiars, tant d'atenció a la infància com a persones d'edat avançada i dependents, com ara la creació d'una estructura i organització de l'entorn laboral més flexible que faciliti als homes i a les dones la combinació de la feina amb les responsabilitats familiars i de la llar.

La conciliació de la vida personal, laboral i familiar neix com a resposta a la necessitat de fer més compatible el treball amb la vida familiar i com a resposta al notable increment de la incorporació de la dona en el mercat laboral. D'aquest compromís han de prendre part la família, l'empresa i la societat.

Les MESURES DE CONCILIACIÓ impliquen un procés de canvi transversal en la societat; contribueixen de forma indirecta a millorar la qualitat de vida dels treballadors i a fomentar una transformació empresarial que modifica els patrons convencionals de treball.

MESURES DE CONCILIACIÓ

REGULADES PER LLEI

Permís de maternitat

Permís de paternitat

Flexibilització del permís de maternitat / paternitat

Permís de lactància

Compactar el permís de lactància

Reducció de la jornada fins als 8 anys del fill/a

Excedència

manual de benvinguda

MESURES DE CONCILIACIÓ		
VOLUNTÀRIES DE GRUP SERHS		
Dies per a assumptes propis	Horari laboral flexible	Hores per a assumptes personals
Jornada laboral continua	Jornada laboral reduïda	Marxar del lloc de treball per atendre emergències
Setmana laboral comprimida	Compactar i reduir la jornada 1h fins els 12m. del nadó	Dia lliure el dia anterior al casament
Disponibilitat de 2 tardes/matins per a reunions escolars	Extensió del permís per cuidar familiars	Tarda lliure el dia de l'aniversari del fill/a
Allargar 1 setmana el permís de maternitat/paternitat	2 setmanes amb antel·lació al part treballar el 75% de la jornada	Permís retribuït per atendre familiars dependents
Permís retribuït per a tractaments de fertilitat o tramits adopció		Període sabàtic

En l'exercici 2008 i primer mesos del 2009 s'ha elaborat el Manual de Benvinguda de Grup SERHS amb la finalitat d'acollir a tots aquells que comencen la seva relació laboral en alguna de les empreses de la corporació. Aquest manual acull un procediment que serà operatiu en el segon semestre del 2009, i s'ordena en tres grans blocs d'actuació que coincideixen amb direccions corporatives: recursos humans (administració de personal, prevenció de riscos laborals, desenvolupament de RRHH ..), responsabilitat social, així com màrqueting i comunicació. Tots tres blocs conflueixen en un mateix punt que és el Portal SERHS, en bona part gràcies a l'ajut de les noves tecnologies, per tal que el treballador rebi de la mà del director de cada empresa de SERHS la màxima informació possible del seu lloc de treball concret, atenent al seu perfil i centre d'activitat.

En aquest sentit, aquest manual a part de recollir bona part de la documentació legal i normativa (contracte i calendari laboral, material tècnic, pla de formació, catàleg de conciliació, targeta identificativa, fulletó explicatiu...) pretén ser una eina útil per informar sobre l'empresa, així com oferir els avantatges i beneficis que té treballar a SERHS. A la vegada, es busca propiciar la implicació activa de tots i cadascun dels treballadors en la millora dels processos i les tècniques de treball mitjançant l'aportació d'idees que els equips directius i el mateix president avaluen i valoren com un actiu importantíssim per a la necessària i constant millora de les nostres activitats productives.



política social

‘famílies serhs’



Programa Anual Famílies 2008

El passat dia 3 de setembre de 2008, 320 persones es van reunir en la celebració del Dia de la Família SERHS, acte on té lloc l'atorgament dels ajuts corresponents al "Programa Famílies 2008", adreçat a treballadors i treballadores de Grup SERHS. La cita es va celebrar al Castell Jalpí, seu social de la corporació. El Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS, va fer l'acte de lliurament de les diferents prestacions, xifrades en aquesta edició en 42.000€, un 17% superior a l'any passat, que van ser de 36.000€. Enguany, s'han incrementat les dotacions per als tres tipus d'ajuts que s'atorguen anualment: llars d'infants, material escolar i beques universitàries, a part del regal que s'entrega en

cada cas als treballadors en el moment que han estat pares, sota la campanya "Benvingut Nadó". En total 187 famílies han rebut alguna col·laboració dins aquest Programa Famílies 2008, 82 famílies més que l'any passat. Aquesta iniciativa respon a una de les finalitats que segueix el programa endegat recentment anomenat Pla Estratègic "Valors" de Responsabilitat Social Corporativa. Un dels aspectes que reforça aquest programa és la vessant humana i la política social, que es mostren com un dels pilars fonamentals de la nostra corporació. SERHS considera l'equip humà com el principal actiu.

En total 187 famílies han rebut alguna col·laboració dins aquest Programa "Famílies 2008",
82 famílies més que l'any passat.

comunicació interna

La comunicació entre l'empresa i els seus treballadors és bàsica per al bon funcionament d'una corporació de les magnituds de Grup SERHS. És per aquest motiu que el Grup és partidari d'establir una comunicació fluida, bidireccional i oberta amb tots els membres que formen part de la corporació a través d'eines creades específicament per a l'ocasió.

'comunicació serhs'



El nou portal SERHS

Es tracta d'un espai exclusiu per a treballadors de la corporació – i que properament també ho serà per als accionistes- que pretén ser una valuosa eina de comunicació interna, amb continguts d'interès per a totes les persones adscrites a Grup SERHS.

El nou portal ha canviat el seu disseny, però la part a remarcar és la novetat de molts dels apartats i seccions que s'hi mostren. El nou portal disposa de més contingut, més aplicacions i més utilitats. Una tasca important ha estat millorar els sistemes de seguretat encriptant les dades de tots els empleats de SERHS per tal de fer del tot segura l'entrada personalitzada de cada treballador al seu espai del portal, ja que entre les novetats destacades del Portal trobem la possibilitat de poder consultar i/o imprimir en qualsevol lloc i moment la nòmina.

Per la seva banda, el departament de Recursos Humans ha establert el nou Pla de Formació Genèric per al 2009, on es poden trobar tot un seguit de cursos que tothom pot consultar i inscriure-s'hi a través del Portal. Pel que fa al departament de Responsabilitat Social Corporativa, al llarg d'aquest darrer any, ha elaborat el Catàleg de Conciliació de la Vida Laboral i Familiar de Grup SERHS, que inclou una sèrie de mesures per als treballadors del Grup. L'accés a aquest catàleg és possible únicament a través del Portal SERHS a l'apartat Pla Valors.

Desplegament estratègic. Comunicació Interna a Grup SERHS

Fruit de l'any de la Comunicació Interna del 2008, i arrel del projecte que es tenia en ment de donar a conèixer a tots els treballadors del grup la importància

d'aquesta eina, durant tot l'any s'ha dut a terme un desplegament estratègic a les empreses de Grup SERHS per part del Sr. Ramon Bagó, president; el director corporatiu de Màrqueting i la responsable de Comunicació de Grup SERHS.

A part de donar a conèixer el projecte de Comunicació Interna i de presentar en públic la persona responsable d'enllaçar la informació entre el Grup i cada empresa (anomenada "comunicador corporatiu"), aquestes visites tenen un triple objectiu. Per una banda, es tracta d'establir un contacte directe amb els directius i el personal de cada empresa, a fi d'incrementar el coneixement mutu, poder valorar la seva feina i potenciar així el sentiment de pertinença al Grup. En segon lloc, fer arribar a tothom les possibilitats i els avantatges que Grup SERHS ofereix a tots els que formen part de l'entitat, com el Programa Famílies, la

comunicació interna

campanya “Benvingut Nadó”, la Revista i el seu contingut, i provocar la participació en la campanya “I tu, ¿com ho faries?”, entre d'altres temes.

I, en tercer lloc, visitar les instal·lacions i conèixer in situ la situació actual i els projectes de futur de cada empresa, així com les oportunitats, amenaces, la marxa dels negocis i els objectius a curt i llarg termini. Al llarg del 2008 i primer semestre del 2009 s'han visitat un total de 21 empreses que compten amb un equip humà de més de 800 treballadors.

Revista SERHS

Grup SERHS edita, amb caràcter trimestral, una revista informativa i divulgativa de les novetats de les empreses i dels aspectes d'interès general per al conjunt del nostre grup. Amb un tiratge de més de 6.000 exemplars, aquest any, atesa l'expansió d'empreses del Grup cap a territori estatal, s'ha fet l'edició en castellà, a part de l'edició en català que es produïa fins ara. Treballadors, accionistes, col·laboradors, proveïdors i clients es converteixen en lectors habituals de la nostra revista.

Aquesta també es pot consultar en el web www.serhs.com, així com en el Portal Serhs per intranet, en un format tècnic

innovador que afavoreix una visualització i lectura molt agradables. Altres documents també s'han adaptat a aquest nou sistema com aquest mateix informe anual que es pot trobar en el web corporatiu, així com el manual de benvinguda a nivell intern.

Descomptes interns i externs amb la targeta SERHS

Tots els treballadors i accionistes de Grup SERHS poden aprofitar-se dels avantatges i descomptes interns que els ofereix el Grup en cadascuna de les seves àrees. S'hi poden trobar descomptes en productes d'alimentació i begudes, viatges, hotels, parament de la llar, assegurances i productes informàtics. A més a més, tenen també al seu abast ofertes i avantatges externs permanents i puntuals en diversos serveis com per exemple gimnasos, concessionaris, centres mèdics i de lleure. Per poder gaudir-ne els membres del grup han de presentar la targeta identificativa. L'objectiu d'aquestes targetes és facilitar-ne la identificació.

En l'exercici 2008 hi havia més de 40 acords comercials amb societats externes al Grup.

Participació accionarial

Com a part significativa de la política

social i del sentiment de pertinença a la SERHS, els treballadors del Grup que ho desitgin poden gaudir d'avantatges en el finançament de la compra d'accions de la nostra corporació. Això els permet realitzar el pagament fraccionat, sense cap tipus d'interès ni comissions mentre reben els perceptius dividends.

Acords solidaris

La Fundació Vicente Ferrer compta amb la col·laboració del Grup SERHS des de fa molts anys. L'any 2008 es va renovar un nou acord per 3 anys més (2008-2009-2010) amb una dotació total de 90.000 euros. SERHS va començar a col·laborar en el finançament del manteniment de dos centres d'educació primària per a nenes amb discapacitat auditiva i visual de Kanekal, a Anantapur, la regió al sud de l'Índia on la Fundació treballa des de fa prop de 40 anys per transformar la realitat de les comunitats més vulnerables que hi viuen.

També el Serhs Natal Grand Hotel de Brasil ha desenvolupat una sèrie d'accions socials com les anomenades: “Ação Social, chocolate solidário”, “Dilúvio de Solidariedade” o “Hotel do Bem” amb la finalitat d'ajudar a persones desfavorides del seu entorn.



D'esquerra a dreta: 1. La revista SERHS, amb caràcter trimestral, té una tirada de 6.000 exemplars, en català i 1.000 en castellà. 2. El 13 de maig de 2009, 173 nens d'entre 2 i 5 anys van rebre xocolata i altres llaminadures de part de SERHS. 3. Grup SERHS ha renovat l'acord amb la Fundació Vicente Ferrer per 3 anys més.

recursos humans

‘persones serhs’



La implicació amb les persones que formen part del nostre Grup ha comportat la cerca constant del treball en equip, promovent una major participació activa de tots.

L'equip humà de Grup SERHS està format per 2.935 persones, fet que ha incrementat en un 8% el percentatge respecte el 2007, que van ser 2.730 de mitjana. Tot i això, en els mesos d'estiu, temps de màxima activitat per al nostre grup, l'equip humà supera en escriure les 3.000 persones.

A continuació en aquest quadre es descriu la mitjana de l'equip humà per àrees, i cal destacar que totes elles han augmentat el seu nombre de personal respecte l'any passat. Es pot observar que les àrees amb major plantilla són les de SERHS Distribució (peribles i no peribles), degut al gran nombre de magatzems i personal destinat sobretot a l'atenció comercial i al repartiment de begudes; i la de SERHS Alimentació, atès l'important nombre de centres on es presta servei.

SERHS Distribució	764
SERHS Distribució Peribles	133
SERHS Tourism	348
Hotels SERHS	628
SERHS Alimentació	857
SERHS Projects&Equipments	121
SERHS Serveis	84
Total:	2.935 persones

Formació

Les accions formatives que promou Grup SERHS giren al voltant de l'especialització sectorial i el desenvolupament dels recursos humans per tal d'orientar de manera adient les necessitats professionals de la corporació.

El departament de RRHH ha engegat aquest any el nou Pla de Formació SERHS per al 2008, que es pot consultar a través del Portal SERHS (Recursos Humans > Pla de Formació). En aquest apartat web els treballadors poden trobar els cursos planificats per a aquest any, classificats segons les seves àrees temàtiques: informàtica, habilitats personals, prevenció de riscos, economia i finances, màrqueting i comercial.

PLA DE FORMACIÓ 2008

DADES GENERALS

ACCIONS FORMATIVES	126
GRUPS FORMATIUS	220
PARTICIPANTS	1.613
HORES DE FORMACIÓ	27.073

recursos humans

TIPUS FORMACIÓ REALITZADA		
TEMÀTIQUES	nº	%
ATENCIÓ CLIENT, COMERCIAL I VENDES	25	11%
GESTIÓ EMPRESARIAL, COMPTABILITAT I FINANCES	16	7%
CONeixEMENT DE PRODUCTE CEDISERHS	5	2%
HABILITATS DIRECTIVES	16	7%
HOSTALERIA I TURISME	7	3%
IDIOMES	24	11%
INFORMÀTICA	15	7%
PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	56	25%
ALTRES FORMACIONS TÈCNIQUES	56	25%
TOTAL	220	100%

El pla de formació de 2008 ha comptat amb un alt grau de participació de treballadors (alguns participant en més d'un curs), essent en total 1.613 alumnes que, a l'entorn d'un ampli temari de cursos i matèries com prevenció de riscos laborals, atenció al client, comercial i vendes, idiomes, formacions tècniques en funció de l'especialització, habilitats directives i informàtica han facilitat l'actualització dels seus coneixements. En total s'han realitzat 27.073 hores lectives. Cal destacar que s'han realitzat 220 grups formatius, la qual cosa representa un 27% d'increment respecte l'any passat. També és notori destacar l'augment de les accions formatives, ja que s'ha passat dels 85 de l'any 2007 als 126 d'aquest exercici 2008.

Els resultats estan sent molt satisfactoris i molt pràctics i han permès adquirir un

know how que és aplicable als nostres clients. La inversió realitzada en formació per a aquest 2008 ha estat de 300.000 euros.

Selecció

L'any 2008 ha estat un any de canvis per al departament de selecció de personal atès que, degut a un nou enfocament, ja no s'encarrega únicament de l'assessorament de les empreses del Grup pel que fa a aquest àmbit sinó que s'encarrega de gestionar, coordinar i centralitzar els serveis de la selecció de personal de tot el Grup.

Aquests canvis s'han materialitzat amb els següents fets:

- Consolidació de la nostra borsa de treball com a eina clau en el desenvolupament de selecció de personal, amb una inscripció mitjana de 150 candidatures mensuals.

- Incorporació d'un nou Portal on-line per a la publicació de les nostres ofertes: Turijobs, a través del qual hem rebut més de 8.023 candidatures.
- Ampliació i diversificació de les relacions amb borses de treball per a totes les àrees de negoci del Grup
- Duplicació del nombre de processos de selecció pel que fa al 2007, amb un total de 172 sol·licituds.
- Reducció d'un 54% del temps mig de tancament dels processos de selecció: en una mitjana de 39 dies.
- Acords amb diversos centres formatius de la comarca del Maresme i Barcelonès tot establint un programa de pràctiques a diferents departaments i/o empreses del Grup.
- Presència a les Fires de Treball (Workshops) més importants del sector: CETT, EUDHT, TURIJOB i TURISPRO.



seguretat laboral

‘prevenció serhs’

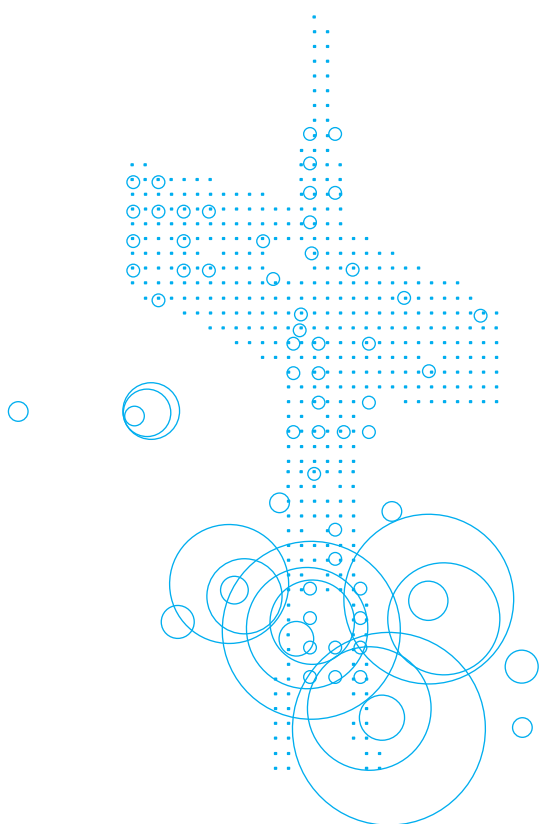
Disposar d'una adequada gestió en la prevenció i un bon clima laboral és fonamental no només per garantir un treball en condicions segures, sinó per aconseguir una reducció de costos (absentisme i baixes laborals).



Durant l'exercici 2008 destaca la gestió i la integració continuada de la prevenció de Riscos Laborals amb el denominat Servei de Prevenció Mancomunat (SPM) que bàsicament significa que un grup d'empreses comparteix recursos per tenir un servei de prevenció propi. Els avantatges que reuneix el servei de prevenció mancomunat és la planificació i implantació de les activitats preventives més adaptades a les necessitats de l'empresa així com l'assessorament més personalitzat per a un millor coneixement de l'organització, la estructura, els processos productius, etc.

Per altra banda, el departament ha dut a terme la centralització de compres d'equips de protecció individual que ha consistit en la homogeneïtzació de proveïdors a través del portal de Grup SERHS, mitjançant un acord de col.laboració amb l'empresa Ariza Protección. La nova eina ha entrat en funcionament -a la qual es tindrà accés a través del Portal SERHS- al mes de maig de 2009, i és exclusiu per a la gestió de l'elecció, compra i control dels costos d'Equips de Protecció Individuals.

L'objectiu ha estat, en primer terme, en compliment de la LPRL 31/1995 i R.D 773/1997 i 1407/1992; l'elecció de l'equip de protecció segons el resultat d'avaluació de riscos; l'elecció segons criteri i l'assessorament del tècnic en prevenció i l'equip de protecció ha de complir amb una sèrie de condicions específiques.



seguretat laboral

En segon terme, l'objectiu ha estat la disminució de costos, controlant i evitant la compra de material innecessari i inadequat, negociació de millors preus i descomptes a nivell de tot el grup, evitar pèrdues de temps per desplaçaments o altres aspectes en realitzar la compra.

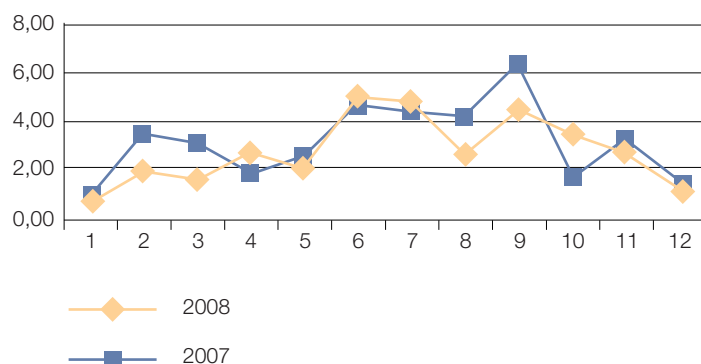
I, en tercer terme, facilitar la gestió a les empreses a través de la unificació de criteris en l'elecció posant a disposició diversos models d'equips adequats; gestió de compres d'equips per treball que tenen condicions específiques i control de despeses per cada centre de cost.

Arrel de la mancomunitat, darrerament el grup ha aconseguit la primera certificació d'auditoria legal en prevenció de Riscos Laborals. Tota empresa adherida al Servei de Prevenció Mancomunitat té l'obligació legal de realitzar a l'any l'adhesió d'Auditoria del Sistema de Gestió. A l'àrea de Serveis s'ha realitzat amb l'empresa G&C Auditores de Prevención, amb una qualificació del 75% d'assoliment dels requisits.

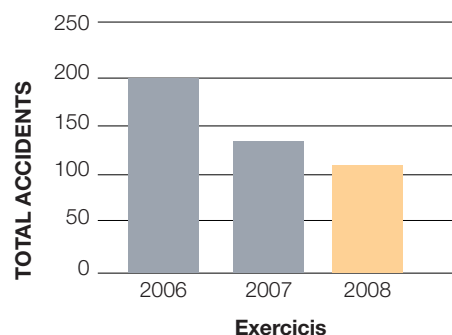
Seguint amb la formació, els departaments de Prevenció de Riscos estan sent aquest any impartidors de formació per a les nostres empreses, essent un total de 30. Les accions de formació previstes per a la Prevenció de Riscos Laborals són: primers auxilis, manipulació de càrregues, formació de brigades d'emergències, investigació d'accidents i, fins i tot, jornada antitabaquisme.

Per últim, però no menys important, el quadre que es pot veure a continuació fa una comparativa entre la sinistralitat de l'any 2008, i la del 2007. Es denota un resultat positiu a les gestions preventives que estan realitzant les empreses en l'àmbit de prevenció de riscos. L'índex de sinistralitat ha experimentat un decreixement de 2,36 %.

INDEX DE SINISTRALITAT EMPRESES GRUP.
Comparatiu 2007-2008



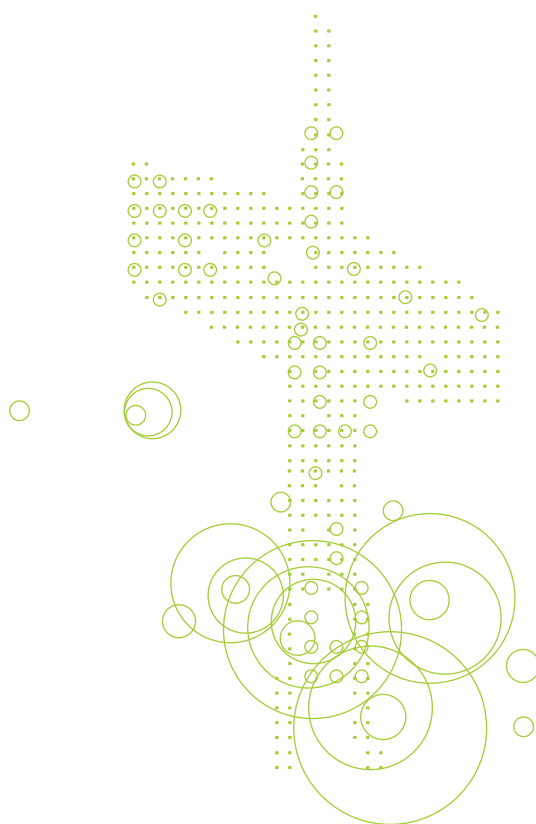
EVOLUCIÓ NOMBRE D'ACCIDENTS AMB BAIXA LABORAL

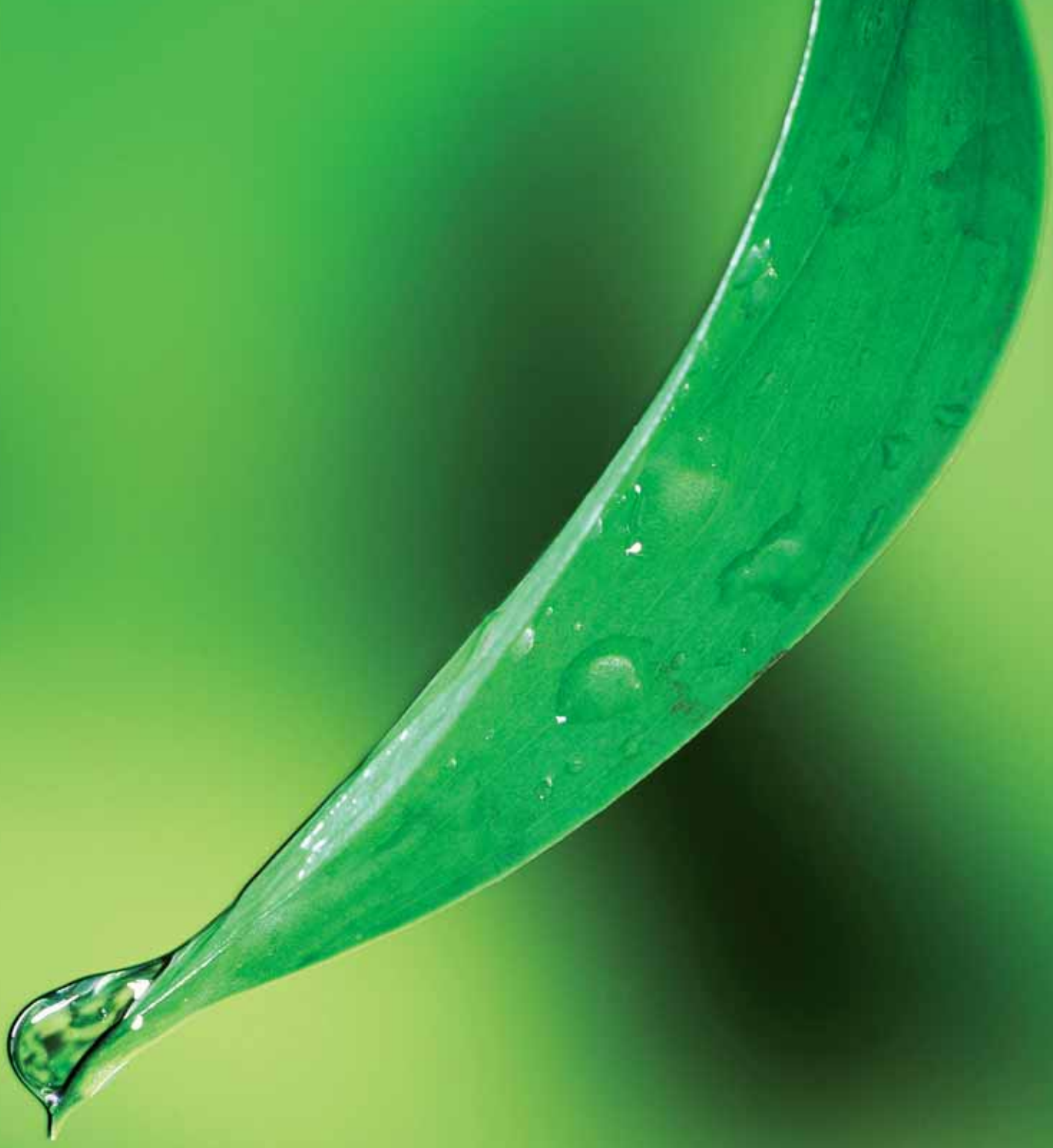


informe mediambiental

EL FACTOR AMBIENTAL HA PASSAT EN ELS ÚLTIMS ANYS DE
SER UN DESCONEGUT A SER UN DELS FACTORS CLAUS EN
L'ESTRATÈGIA DE L'EMPRESA.

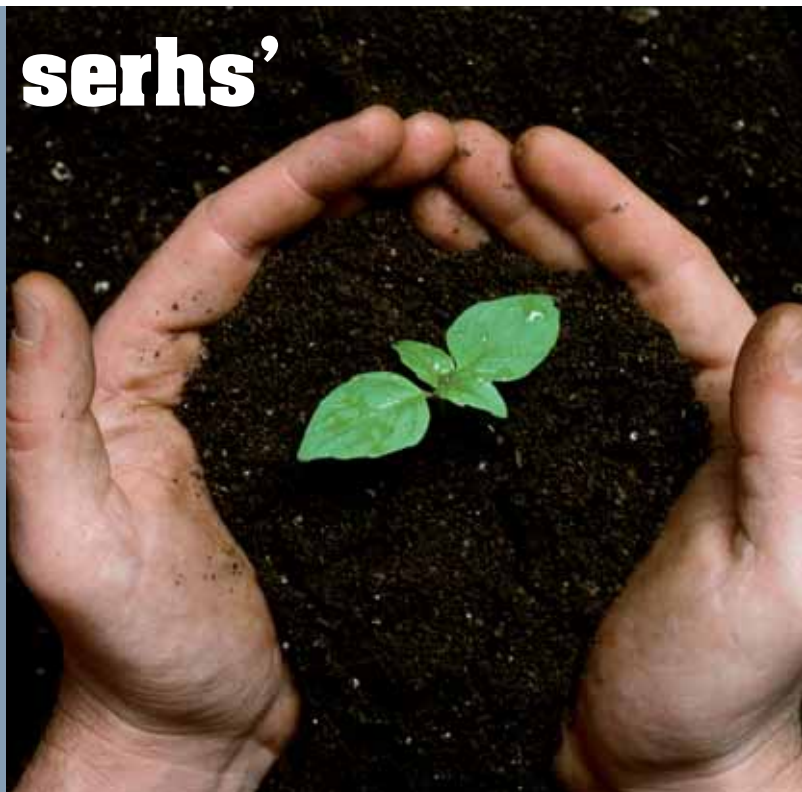
'sostenibilitat serhs'





informe mediambiental

‘protecció serhs’



PLA DE GESTIÓ TRANSVERSAL

MEDI AMBIENT

El Grup SERHS en els darrers anys ha incorporat criteris de protecció del medi ambient dins la gestió general del seu negoci, dins una política general de responsabilitat social corporativa, i assumint la part de responsabilitat que li correspon en la conservació i millora del medi ambient. En aquest sentit el Grup SERHS avança de forma mesurada i convinguda, en aquest llarg camí cap a l'excel·lència ambiental.

Al respecte, aquest any 2008 s'està elaborant un projecte que engloba totes les àrees i empreses del Grup, en el qual s'avalua el grau de compliment legal en matèria de medi ambient.

Fins al moment s'han avaluat les Àrees de Distribució i Peribles, Alimentació i Hotels.

L'objectiu d'aquest projecte és detectar possibles desviacions ambientals per tal de dissenyar un pla d'accions correctives i preventives, amb un objectiu clarament definit: la protecció mediambiental.

Paral·lelament s'està treballant amb l'Àrea d'Hotels, concretament amb els Vilars Rurals, portant-se a terme un Pla de Millora Ambiental (PMA), ja que el Grup s'ha decantat per un model de gestió on la vessant ambiental està plenament integrada dins el funcionament normal i habitual de l'activitat.

L'objectiu del PMA és finalment obtenir el Distintiu de Garantia de Qualitat Ambiental que atorga la Generalitat de Catalunya, qualificació ambiental que identifica i certifica de forma oficial que els nostres Vilars tenen una menor afecció sobre el medi ambient.

SERHS DISTRIBUCIÓ

Les empreses de distribució al sector de l'hostaleria i col·lectivitats realitzen una funció per al conjunt de la societat molt positiva per a la conservació del medi ambient. El repartiment de begudes en envasos retornables i reutilitzables (caixes o barrils) ajuden a reduir un volum molt important d'envasos, que d'altra manera haurien de ser recollits pels serveis de neteja dels municipis per a ser enviats a les deixalleries o, en el millor dels casos, ser reciclats a través de la recollida selectiva.

Durant aquests últims anys s'ha establert com a normativa interna de l'àrea que tots els nous vehicles comercials adquirits compleixin la normativa comunitària d'aplicació de reducció de l'emissió de gasos i partícules contaminants que exigeix l'article 41.1 del RD 283/2001.

Des de primers de l'any 2007, els nous camions que s'incorporen a l'àrea disposen d'un dipòsit auxiliar per a un líquid anomenat AdBlue que elimina l'emissió de gasos contaminants a l'atmosfera.

informe mediambiental



Es tracta d'una solució neta i no tòxica d'un compost químic anomenat urea. AdBlue es pot manipular amb seguretat.

En els últims anys s'ha portat a terme també un procés de renovació de tots els carretons elevadors dels magatzems, substituint els de gasoil per elèctrics, una energia més neta que evita l'emissió de gasos dins els magatzems.

Les empreses de SERHS DISTRIBUCIÓ han fet una important inversió en màquines de premsar cartró i plàstic, amb l'objectiu de compactar tots aquests residus i enviar-los directament a empreses de reciclatge d'aquest tipus de materials. S'ha aconseguit també millorar la netedat i l'ordre dels magatzems.

Les empreses amb taller mecànic propi tenen un acord amb una gestora de residus, pel qual ens recullen els olis dels vehicles que són rics en sulfurs, clor i metalls i que, per tant, suposen un important risc mediambiental. S'evita, per tant, abocar els olis usats als claveguerams, corrents d'aigua o al sòl. Cal tenir en compte que un sol litre d'oli usat pot contaminar 1 milió de litres d'aigua, o que cinc litres d'oli usat contaminen l'aire que una persona respira durant tres anys.

SERHS PROJECTS&EQUIPMENTS

Aquesta àrea operativa en el moment en què se li encomana la realització de projectes, per part d'hotels, restaurants, cafeteries i col·lectivitats, ofereixen assessorament per tal que aquests apliquin nous sistemes que permetin una millora de la política de medi ambient.

Els principals factors es centren en:

Millora de la gestió de residus:

- Separadors de greixos per a cuines
- Dissenys funcionals que faciliten la classificació de residus
- Gestió i evacuació durant l'obra

Millora en l'optimització del consum energètic:

- Recuperació d'aigües pluvials
- Aixetes i cisternes economitzaadores d'aigua
- Instal·lacions elèctriques de baix consum
- Recuperació d'energia



informe mediambiental



SERHS ALIMENTACIÓ

Certificacions

L'àrea de SERHS Alimentació, que es va certificar fa anys en la normativa ISO 14001:2004 de gestió mediambiental, també va superant les auditories de seguiment que comporta aquesta regulació. També s'ha aprovat l'auditoria del sistema de certificació ISO 9001:2000 del sistema de gestió de qualitat i la ISO 22000:2005 del sistema de gestió d'innocuitat dels aliments.

Control de residus

Cadascuna de les empreses que componen l'àrea de SERHS Alimentació s'autogestiona els seus propis residus, segons disposa la llei de gestió de residus.

Els objectius plantejats per a l'any 2008, en procés d'anàlisi, en aquests moments han estat:

- Reducció en un 10% de la DQO (matèria orgànica) i olis/greixos de l'aigua residual.
- Segregació de residus: s'aplica la segregació de residus (matèria orgànica, cartró, envasos, etc...) o bé a través de proveïdors homologats per la Generalitat de Catalunya i/o d'altres entitats especialitzades.
- Reducció del consum d'aigua en un 1% sobre el valor del 2007.
- Reducció del consum de gasoil en un 5% sobre el valor del 2007.

Cal recalcar que tot l'oli de fregir el recull una empresa, que en fa biodiesel. També es disposa d'un decantador d'olis i greixos de major capacitat (1.000 litres), ja que els que teniem anteriorment eren de 250 litres. Com altres anys, s'ha realitzat formació mediambiental a tots els treballadors de l'àrea.

L'Àrea de Gestió i Producció Alimentària disposa d'un preparat i professional departament de Qualitat que és qui marca les pautes que s'han de seguir, en una continuada innovació i recerca de coneixença de les noves lleis i normatives en matèries mediambientals que es van ampliant, renovant i/o modificant continuament.

Per això, totes les empreses que formen l'àrea treballen per adaptar les indústries a les noves normatives mediambientals i sanitàries. És primordial per a l'àrea, ja no tan sols com a concepte sinó com a procediment de treball, atès que s'ofereix un alt nivell de professionalitat i rigor com a avantatge competitiu.

Control de costos energètics i contaminants

Per altra banda, un tema molt important d'impacte significatiu per millorar, i en el qual aquesta àrea està efectuant un gran esforç econòmic i de gestió, és substituir recursos naturals (gas natural) com a productes de consum energètic, en detriment d'altres productes més contaminants (gasoil).

S'efectuen anualment estudis de consums energètics i es fa una valoració per poder millorar el planning de producció i, així, reduir costos.

informe mediambiental



Amb l'objectiu d'avançar-se a la nova legislació prevista per a l'any 2010, s'està procedint en aquests moments a la substitució del gas de refrigeració de les cambres per un que compleix aquesta normativa.

Salubritat laboral

Cal fer un incís en aquest aspecte atès que SERHS Alimentació forma el seu equip humà en salubritat i higiene alimentària de manera molt estricta i de forma continuada, centre per centre. Tots els treballadors disposen dels seus corresponents i obligatoris EPI (equips de protecció individual).

SERHS TURISME I SERHS SERVEIS

La gran implantació de les noves tecnologies, així com innovadors sistemes de comunicació en tasques operatives han comportat, per una banda, la reducció sobretot del paper i, per l'altra, l'enviament de comunicats via correu electrònic o la creació de portals web. Tot plegat ha dut a una gran rapidesa en les comunicacions i a una millora de la despesa energètica.

Des d'aquestes àrees es promou:

- La implantació de tecnologia per ajudar a complir l'objectiu de "l'oficina sense papers".
- Dur a terme tot el reciclatge centralitzat de qualsevol equipament electrònic de totes les empreses de Grup SERHS.
- Reciclatge de paper, cartutxos i tòners d'impressores,

gestionant la recollida centralitzada amb una empresa certificada i autoritzada.

- Tant les noves oficines de SERHS Noves Tecnologies com el Centre de Procés de Dades (CPD) disposen de sales equipades amb aire condicionat i calefacció programats per garantir la temperatura adient però també per assegurar un estalvi energètic quan és possible (optimitzem el consum d'energia al màxim).
- El nou Centre de Procés de Dades s'ha dissenyat i construït tenint en compte tots aquests paràmetres tècnics i mediambientals.
- S'ha començat a intervenir en projectes d'automatització/domòtica, ajudant la resta d'empreses del Grup a millorar la seva eficiència energètica i, per tant, a optimitzar les seves despeses.
- Facturació digital. Es tracta d'un sistema d'emetre i rebre factures sense necessitat d'haver-les d'imprimir en paper. Aquest nou procediment comporta un estalvi molt gran de paper, a més d'agilitar i simplificar enormement l'administració de les empreses tant en temps de gestió com en costos d'enviament, ja que aquesta feina es realitza per correu electrònic. També es potencia la comunicació via correu electrònic i l'enviament de multicorreu a treballadors i accionistes, en lloc de cartes, amb el corresponent ús de paper i consum energètic en el transport.

informe mediambiental



- Digitalització de documents. Procediment d'arxiu de documents que en lloc de ser físic, amb la corresponent necessitat d'espai, esdevé un arxiu "virtual". Així doncs, s'estructura un sistema d'ordenació dels diferents materials seguint els requisits pertinents de cada tipus de document (reproducció d'originals, consideracions legals, ...). En departaments com Recursos Humans de l'Àrea de SERHS Serveis s'ha assolit l'objectiu de tenir (i emmagatzemar) en format digital el 90% de tota la documentació nova.
- Els dispositius multifunció (equipament que uneix funcionalitats en una mateixa màquina com impressores i fax alhora), així com la missatgeria unificada via correu electrònic també són aspectes rellevants d'aquestes àrees en aquest àmbit.

HOTELS SERHS

Amb la voluntat de desenvolupar la seva activitat de manera més sostenible i incorporar criteris ambientals en la seva gestió i cultura empresarial, els Vilars Rurals, durant aquest exercici 2008, han iniciat un projecte conjuntament amb una consultoria mediambiental de primer nivell i reconegut prestigi.

Així doncs, la intenció és proporcionar als Vilars Rurals un alt valor afegit relacionat amb l'ambient i la sostenibilitat.

Com a primer pas, seguint aquests criteris, el Vilar Rural d'Arnes ha posat en marxa el Projecte de Millora Ambiental (PMA) amb

l'objectiu de minimitzar residus, promoure l'estalvi energètic i control de CO2. Disposa d'un manual de bones pràctiques ambiental elaborat pel grup d'experts consultors que promou la sensibilització dels treballadors del Vilar amb les directrius fixades en aquest full de ruta que s'ha de seguir.

Dins aquest àmbit cal mencionar que, des de novembre del 2007, l'àrea d'Hotels SERHS té cura de la gestió i explotació dels diferents espais d'allotjament i restauració del complex de Vall de Núria. Aquesta estació de muntanya ha adoptat un sistema de gestió ambiental basat en la norma internacional ISO 14001. Es tracta d'una eina que té com a objectius principals la millora contínua del sistema, la prevenció de la contaminació i el compliment de la legislació vigent. La seva adopció permet incloure a les seves formes de gestió general tots aquells aspectes de l'activitat que poden comportar efectes sobre el medi. Lògicament, aquest sistema està subjecte a auditories periòdiques que possibiliten mostrar, amb transparència i objectivitat, el compliment dels compromisos i principis d'acció que té la Vall de Núria. Cal esmentar que l'estació gaudeix d'un sistema de gestió ambiental certificat per TÜV Internacional l'any 2001 renovable cada tres anys. Vall de Núria manifesta i assumeix el seu pacte d'harmonia i integració amb el medi i envers la societat. La política ambiental de Vall de Núria es fonamenta en la preservació, la conservació, la millora i el respecte pel medi ambient i el patrimoni, i constitueix un dels principals valors i de les estratègies de l'empresa.

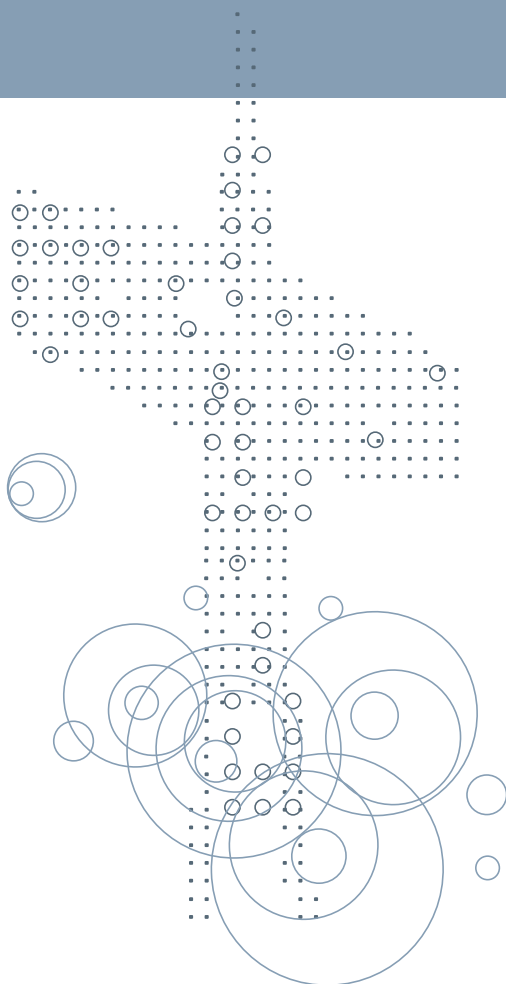
comptes anuals consolidats

‘xifres serhs’



Aquesta informació econòmica i financera corresponent a l'exercici tancat a 31 de desembre de 2008 que tot seguit facilitem ha estat preparada a partir dels registres comptables de Grup SERHS, SA i de les seves societats dependents amb l'objecte de mostrar la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats del Grup Consolidat.

Aquestes xifres consolidades són avalades per l'auditoria de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors i, tal com es desprèn de la seva opinió que adjuntem més endavant, els comptes anuals de l'exercici 2008 expressen la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de Grup Serhs i les seves societats dependents i dels resultats de les seves operacions.



explicació general

En aquest dossier podran trobar:

- **COMPTES ANUALS CONSOLIDATS DEL GRUP**
 - o Estats Financers
 - (Balanç de Situació i Compte de Resultats)
 - o Informe dels Auditors
- **INFORMACIÓ CONSOLIDADA**
 - Diverses anàlisis d'aspectes importants de la situació econòmica i financera

A efectes d'elaboració dels Comptes Anuals de GRUP SERHS, SA i societats dependents (Grup Consolidat), hem de tenir present que el Grup està integrat per 78 societats actives que agrupades per àrees operatives de negoci tenen la següent composició:

SERHS DISTRIBUCIÓ I LOGÍSTICA	15 Empreses
SERHS TURISME I VIATGES	9 Empreses
HOTELS SERHS	12 Empreses
SERHS GESTIÓ I PRODUCCIÓ ALIMENTÀRIA	7 Empreses
SERHS PROJECTES I EQUIPAMENTS	5 Empreses
SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES	6 Empreses
SERHS IMMOBILIÀRIA	7 Empreses
SERHS PATRIMONIAL I CARTERA	17 Empreses

Durant l'exercici 2008 la variació neta de les empreses que componen el perímetre de consolidació ha estat de dues societats. S'han incorporat les societats Fruites Pàmies, SL (empresa distribuïdora de fruites i verdures, adscrita a SERHS Distribució Peribles) i Ecobegudes del Vallès, SL (propietària i explotadora de l'establiment hotel·ler SERHS Ski Port del Comte, adscrita a l'àrea d'Hotels SERHS).

En aplicació de la normativa vigent, fruit dels diferents percentatges de participació en les societats que formen el perímetre de consolidació, en aquest exercici s'han emprat diferents procediments de consolidació que són:

• Mètode INTEGRACIÓ GLOBAL

(Societats amb una participació superior al 50%).

Mètode de consolidació emprat en l'exercici 2008 per la totalitat de les societats que integren el Grup, mencionades anteriorment.

• Mètode INTEGRACIÓ PROPORCIONAL

(Societats amb una participació igual al 50%).

Mètode de consolidació emprat en l'exercici 2008 per a la consolidació de Serag Invest, SARL (Societat marroquina tenedora d'accions de diverses societats marroquines en què participa el Grup)

• Mètode POSADA EN EQUIVALÈNCIA

(Societats amb una participació entre 20%-50%)

Societats que s'han consolidat per aquest mètode en aquest

exercici 2008: " Viatges Sol i Esquí, SA" (agència de viatges), Rostoy Maroc, SARL "(societat marroquina dedicada a la producció i distribució de suc)s,"Express Voyage, SARL "(societat marroquina d'agència de viatges) "Vila-40, SL " (societat immobiliària) i "Baciverser, SL" (societat immobiliària).

La moneda funcional del Grup és l'euro. Fruit del procés d'internacionalització del Grup en els darrers anys, s'han incorporat al Grup societats brasileres i marroquines dintre del perímetre de consolidació i també han augmentat les transaccions amb clients i proveïdors estrangers que utilitzen altres monedes fora de l'euro. Això fa que el nostre Grup actualment estigui treballant amb quatre tipus de moneda diferents:

• **Euros (EUR).**- Principal moneda de treball de les nostres societats.

• **Dòlars (USD).**- Moneda amb què es realitzen algunes operacions amb països de fora de l'UE.

• **Reals Brasilers (BRL).**- Principal moneda de treball de les nostres societats a Brasil.

• **Dirhams (MAD).**- Principal moneda de treball de les nostres societats al Marroc.

El fet de treballar amb monedes i criteris comptables diferents fa més complex el procediment de consolidació en haver de transformar els estats financers en una altra moneda diferent a la funcional del Grup que és l'euro i que pot generar diferències de conversió amb repercussions tant a nivell patrimonial com a nivell de resultats de l'exercici per diferències de canvi en les transaccions.

Durant aquest exercici s'ha procedit a aplicar el Nou Pla General de Comptabilitat aprovat per RD 1514/2007 de 16 de novembre. L'aplicació dels criteris continguts en aquest nou pla ha suposat que d'acord amb les regles generals per a l'aplicació en el primer exercici (disposició transitòria primera), el balanç d'obertura de l'exercici 2008 s'hagi elaborat d'acord amb les regles següents:

• S'han registrat tots els actius i passius, el reconeixement dels quals exigeix el Pla General de Comptabilitat.

• S'han donat de baixa tots els actius i passius, el reconeixement dels quals no permet el Pla General de Comptabilitat.

• S'han reclassificat els elements patrimonials en sintonia amb les definicions i els criteris inclosos en el Pla General de Comptabilitat.

• La totalitat d'elements patrimonials han estat valorats de conformitat amb les normes contingudes en el Pla General de Comptabilitat.

La contrapartida dels ajustos que s'han realitzat per donar compliment a la primera aplicació ha estat imputada contra el compte de reserves voluntàries, en una partida específica denominada "resultat de la primera aplicació".

comptes anuals consolidats

BALANÇ DE SITUACIÓ CONSOLIDAT A 31 DE DESEMBRE 2008

ACTIU

A) ACTIU NO CORRENT	179.610.757,99
Immobilitzat intangible	9.488.547,40
Desenvolupament	155.177,32
Patents, llicències, marques i similars	678.361,02
Fons de comerç	7.895.087,84
Aplicacions informàtiques	3.959.837,56
Altres immobilitzat intangible	7.330,61
Amortització acumulada	-3.207.246,95
Immobilitzat material	152.258.051,76
Terrenys i construccions	125.358.032,72
Instal·lacions tècniques i altres immobilitzat material	77.661.244,84
Immobilitzat en curs i acomptes	884.676,62
Amortització acumulada	-51.645.902,42
Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	174.482,47
Participacions en posada en equivalència	174.482,47
Inversions financeres a llarg termini	1.827.012,75
Instrumentos de patrimoni	141.462,01
Crèdits a tercers	134.882,01
Altres actius financers	1.550.668,73
Actius per impost diferit	4.756.474,81
Fons de Comerç de Consolidació	11.106.188,80
B) ACTIU CORRENT	119.270.896,79
Actius no corrents mantinguts per a la venda	494.761,23
Existències	24.385.830,36
Comercials	22.117.604,48
Matèries primeres i altres aprovisionaments	2.268.225,88
Deutors comercials i altres comptes a cobrar	82.575.626,31
Clients per vendes i prestacions de serveis	72.462.313,15
Personal	216.686,78
Altres crèdits amb les Administracions Públiques	7.694.852,65
Accionistes (socis) per desemborsos exigits	2.201.773,73
Inversions financeres a curt termini	9.275.387,48
Instrumentos de patrimoni	2.781.789,67
Crèdits a empreses	5.958.410,19
Altres actius financers	535.187,62
Periodificacions a curt termini	1.441.244,04
Efectiu i altres actius líquids equivalents	1.098.047,37
TOTAL ACTIU (A+B)	298.881.654,78

Dades expressades en euros.

comptes anuals consolidats

BALANÇ DE SITUACIÓ CONSOLIDAT A 31 DE DESEMBRE 2008

PASSIU

A) PATRIMONI NET	92.713.466,23
Fons propis	81.117.302,20
Capital	71.000.000,00
Prima d'emissió	3.546.738,11
Reserves i resultats exercici anterior	10.393.153,52
Reserves distribuïbles societat dominant	2.353.797,12
Reserves no distribuïbles societat dominant	6.921.229,05
Reserves generades a la consolidació	1.118.127,35
(Accions i participacions en patrimoni pròpies)	-4.222.282,39
Resultats d'exercici atribuïble a la soc.dominant	4.049.707,66
Pèrdues i Guanys Consolidats	5.538.102,84
(Pèrdues i Guanys socis externs)	-1.488.395,18
(Dividend a compte)	-3.650.014,70
Ajustaments per canvis de valor	-4.793.118,98
Socis externs	16.389.283,01
B) PASSIU NO CORRENT	90.166.643,09
Provisions a llarg termini	30.203,44
Deutes a llarg termini	90.136.439,65
Deutes amb entitats de crèdit	87.973.171,22
Altres passius financers	2.163.268,43
C) PASSIU CORRENT	116.001.545,46
Deutes a curt termini	39.844.414,94
Deutes amb entitat de crèdit	36.671.983,51
Altres passius financers	3.172.431,43
Creditors comercials i altres comptes a pagar	76.088.895,26
Proveïdors	63.764.960,58
Creditors diversos	708.699,41
Personal (remuneracions pendents de pagament)	2.452.816,42
Altres deutes amb les Administracions Públiques	7.823.353,51
Acomptes de clients	1.339.065,34
Periodificacions a curt termini	68.235,26
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)	298.881.654,78

Dades expressades en euros.

comptes anuals consolidats

COMpte DE PÈRDUES I GUANYs CONSOLIDAT A 31 DE DESEMBRE 2008

OPERACIONS CONTINUADES

Ingressos d'exploració	526.740.824,78
Import net de la xifra de negocis	509.368.506,51
Vendes	465.451.277,51
Prestació de serveis	43.917.229,00
Altres ingressos d'exploració	17.372.318,27
Ingressos accessoris d'exploració	14.224.169,30
Subvencions	68.354,24
Treballs pel propi immobilitzat	3.079.794,73
Aprovisionaments	-382.056.018,27
Consum de mercaderies	-376.820.698,23
Treballs realitzats per altres empreses	-5.235.320,04
Despeses de personal	-83.579.268,13
Sous, salaris i assimilats	-65.937.126,44
Càrregues socials	-17.642.141,69
Altres despeses d'exploració	-38.591.511,94
Serveis exteriors	-35.289.676,41
Tributs	-2.446.655,85
Pèrdues, deterioració i variació de provisions per operacions comercials	-759.442,94
Altres despeses de gestió corrent	-95.736,74
Amortització de l'immobilitzat	-9.378.963,14
RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	13.135.063,30
Ingressos financers	3.556.103,13
Despeses financeres	-6.865.571,29
RESULTAT FINANCER	-3.309.468,16
Participació en beneficis (pèrdues) de societats de posada en equivalència	-161.752,47
RESULTAT ABANS DE IMPOSTOS	9.663.842,67
Impostos sobre beneficis	-4.125.739,83
RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES	5.538.102,84
RESULTAT DE L'EXERCICI	5.538.102,84

Dades expressades en euros.

INFORME D'AUDITORIA INDEPENDENT DE COMPTES ANUALS

Als Accionistes de
GRUP SERHS, S.A

Hem auditat els comptes anuals de **GRUP SERHS, S.A.** i societats dependents (Grup Consolidat), que comprenen el balanç de situació al 31 de desembre de 2008, el compte de pèrdues i guanys, l'estat de canvis en el patrimoni net, l'estat de fluxes d'efectiu i la memòria dels comptes anuals, corresponent a l'exercici anual clos en aquesta data, la formalització dels quals és responsabilitat dels administradors de la societat. La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els esmentats comptes anuals en el seu conjunt, basada en el treball realitzat d'acord amb les normes d'auditoria, que requereixen l'examen mitjançant proves selectives de l'evidència justificativa dels comptes anuals i l'avaluació de la presentació, dels principis comptables aplicats i de les estimacions efectuades.

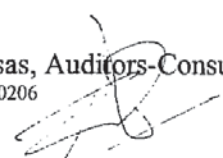
Els comptes anuals de l'exercici 2008 adjunts són els primers que es preparen aplicant el Pla General de Comptabilitat, aprovat per Reial Decret 1514/2007 de 16 de novembre. En aquest sentit, d'acord amb la Disposició Transitòria Quarta del citat Reial Decret, s'han considerat els presents comptes anuals com a comptes anuals inicials, per la qual cosa no s'incorporen xifres comparatives. En "Annex I" de la memòria s'incorporen el Balanç de Situació i el Compte de Pèrdues i Guanys inclosos en els comptes anuals aprovats de l'exercici 2007 que varen ser formulats aplicant el Pla General de Comptabilitat vigent en aquell exercici. Així mateix en la nota 2.4 de la memòria "Efectes de l'implantació del Nou Pla General de Comptabilitat" s'inclou una explicació de les principals diferències entre els criteris comptables aplicats en el exercici anterior i els actuals, així com la quantificació de l'impacte que produeix aquesta variació de criteris comptables en el patrimoni net a 1 de gener de 2008, data de la transició. La nostra opinió es refereix exclusivament als comptes anuals de l'exercici 2008. Amb data 23 d'abril de 2008, varem emetre el nostre informe d'auditoria sobre els comptes anuals de l'exercici 2007, formulats conforme als principis i normes comptables generalment acceptats en la normativa vigent a l'esmentat exercici, on vam expressar una opinió favorable.

La nostra opinió és que els comptes anuals adjunts de l'exercici 2008 expressen la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de **GRUP SERHS S.A.** i les seves societats dependents a 31 de desembre de 2008 i dels resultats de les seves operacions, dels canvis en el patrimoni net i dels fluxes d'efectiu corresponents a l'exercici anual clos el mateix dia i que contenen la informació necessària i suficient per la seva interpretació i comprensió adequada, de conformitat amb els principis i normes comptables generalment acceptats en la normativa espanyola que resulten d'aplicació.

L'informe de gestió adjunt de l'exercici 2008, conté les explicacions que els administradors consideren oportunes i no és part integrant dels comptes anuals. Hem verificat que la informació comptable que conté concorda amb la dels comptes anuals de l'exercici 2008. La nostra feina com auditors es limita a verificar l'informe de gestió amb l'abast que aquest paràgraf indica i no inclou la revisió d'informació diferent de l'obtinguda a partir dels registres comptables de les societats del grup.

Barcelona, 23 d'abril de 2009

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


Jordi Casals i Company

An independent member of

B K R

activitat inversora

INFORMACIÓ **CONSOLIDADA**

El volum d'inversió realitzat pel Grup SERHS durant l'exercici 2008 ha estat per un import global de més de 26 milions d'euros. Amb aquesta important inversió realitzada en el present exercici, la inversió global realitzada pel Grup Serhs en el quinquenni 2004-2008 ha estat de 160,80 milions d'euros (uns 26.755 milions de les antigues pessetes).

EXERCICI	INVERSIÓ (Milers €)
2004	31.652,00
2005	37.776,00
2006	16.967,00
2007	48.291,00
2008	26.115,00
TOTAL	160.801,00

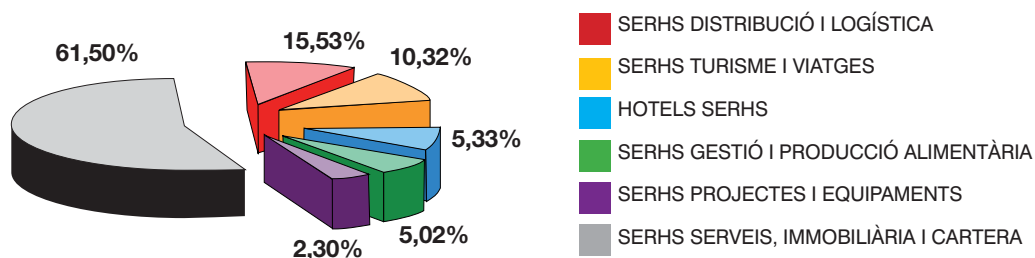
INVERSIÓ EXERCICI 2008 (Milers €)		
Inversió Habitual	5.094,00	33%
Inversió Nova	17.499,00	67%
TOTAL	26.115,00	

Del total d'inversió realitzada durant l'exercici 2008, un 67% correspon a inversions noves i la resta, uns 5 milions d'euros, a inversions recurrents (renovació flota de vehicles, equips informàtics, millora de les instal·lacions hoteleres i magatzems, entre d'altres).

Analitzada l'activitat inversora de l'exercici 2008 per àrees operatives del Grup el seu repartiment es desglossa de la següent manera:

INVERSIÓ 2008 PER ÀREES (Milers €)

SERHS DISTRIBUCIÓ I LOGÍSTICA	4.055,00
SERHS TURISME I VIATGES	2.695,00
HOTELS SERHS	1.392,00
SERHS GESTIÓ I PRODUCCIÓ ALIMENTÀRIA	1.312,00
SERHS PROJECTES I EQUIPAMENTS	600,00
SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA	16.061,00
TOTAL	26.115,00



activitat inversora

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

Bona part de la inversió realitzada durant l'exercici pel Grup s'ha destinat majoritàriament a l'àrea de SERHS Patrimonial i Cartera per un import de 16 milions d'euros (61,50% del total), de què destaquem:

- Adquisició de diferents naus industrials a Tarragona, on tenen ubicats els magatzems societats del Grup de l'àrea operativa de Serhs Distribució per donar servei als seus clients d'aquesta zona.
- Incorporació a l'accionariat de la societat Fruites Pàmies, SL, societat distribuïdora de fruites i verdures amb implantació en el cor dels majoristes d'aquests productes de Tarragona al Mercat del Camp (Tarragona-Reus).
- Inici dels treballs de projectes i planificació per a la futura construcció del Centre Logístic de Distribució a Ripollet.
- Increment de la participació del Grup en diverses societats distribuïdores, on ja es tenia un important percentatge de l'accionariat.

Dins l'àrea de SERHS Distribució, destaquem l'ampliació de la zona de cobertura comercial de les nostres empreses de distribució no peribles, amb l'adquisició de diverses carteres de clients a antigues distribuïdores a Sant Hilari Sacalm i a Calonge.

En quant a l'àrea d'Hotels SERHS destaquen la incorporació de l'establiment de muntanya Hotel Serhs Ski Port del Comte.

La resta d'inversions realitzades en aquesta àrea inclou obres de millora i conservació dels diferents hotels de platja del Grup (Hotel SERHS Sorraurada, Hotel SERHS Maripins, Hotel SERHS Oasis Park), així com les inversions de millora realitzades en els Vilars Rurals de Cardona, Sant Hilari Sacalm i Arnes que durant aquest exercici 2008 han estat a ple rendiment. També s'inclouen les inversions de millora dels serveis d'allotjament i restauració del complex hotelier de Vall de Núria (que es gestiona aquesta àrea), a través de la societat Pastuiraser, SL.

Destaquem també les contínues necessitats d'inversió efectuades a l'àrea de Serhs Turisme, principalment en l'àmbit de les noves tecnologies de la comunicació, desenvolupant potents portals de venda B2B per internet.



situació financera

INFORMACIÓ **CONSOLIDADA**

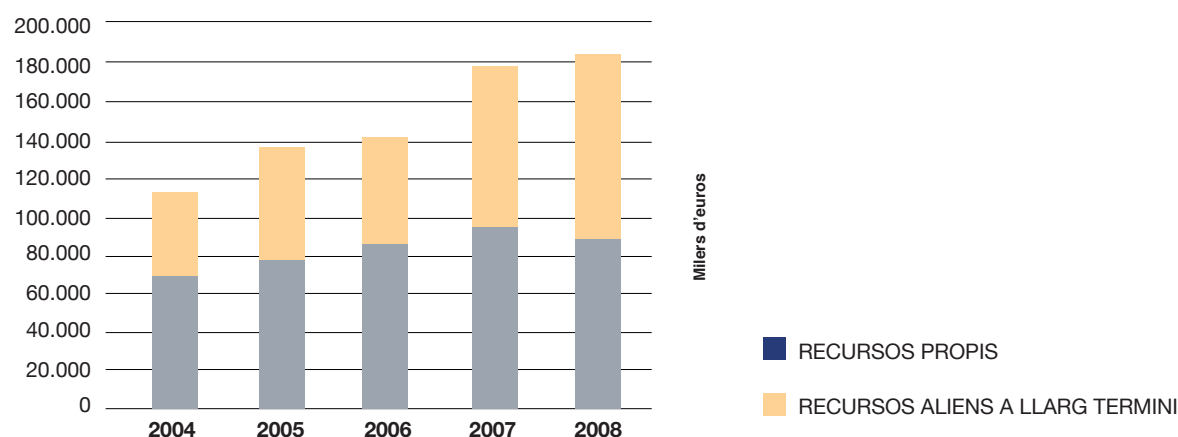
A continuació passem a analitzar la situació i evolució dels recursos financers del Grup. Com podem comprovar en el quadre adjunt, el creixement continuat del patrimoni net (que representa un 31% del total del passiu), fruit de la constant ampliació de la nostra base accionarial, ha contribuït al reforçament d'una bona estructura financera per afrontar l'activitat inversora que durant els darrers anys ha realitzat el Grup.

Anys	2004	2005	2006	2007	2008
Fons Propis	55.673	62.467	70.416	80.572	81.117
Ajustaments per canvi de valor	0	2.078	1.196	2.242	-4.793
Interessos Minoritaris	14.339	15.630	16.344	16.377	16.389
PATRIMONI NET	70.012	80.175	87.956	99.191	92.713
Entitats financeres	32.878	52.072	50.717	73.621	87.973
Altres crèdits	10.291	6.496	3.670	6.778	2.194
RECURSOS ALIENS A LLARG TERMINI	43.169	58.568	54.387	80.399	90.167
TOTAL RECURSOS PERMANENTS	113.181	138.743	142.343	179.590	182.880

Dades expressades en milers d'euros.

Destaquen en aquest exercici 2008 l'efecte que ha tingut sobre el patrimoni net (concretament en l'epígraf d'ajustaments per canvis de valor), la conversió a euros dels estats financers de les societats del Grup que treballen en una altra moneda (especialment Brasil, en el cas del real brasiler). Fruit de la paritat que a 31 de desembre 2008 tenia aquesta moneda en front l'euro, l'efecte ha suposat una disminució del patrimoni net per import de 10 milions d'euros, respecte a l'any 2007. De totes maneres, l'efecte mencionat és degut a l'aplicació de la normativa comptable vigent i, en cap cas, té repercussió directa sobre els resultats del Grup. Al llarg d'aquests darrers anys, amb un fort ritme d'inversió, entenem que mantenim una estructura financera adequada mitjançant un correcte equilibri entre la utilització dels recursos a llarg termini provinents de les operacions del Grup i del seu accionariat i els provinents de les operacions d'endeutament amb tercers.

EVOLUCIÓ RECURSOS PERMANENTS 2004-2008



situació financera

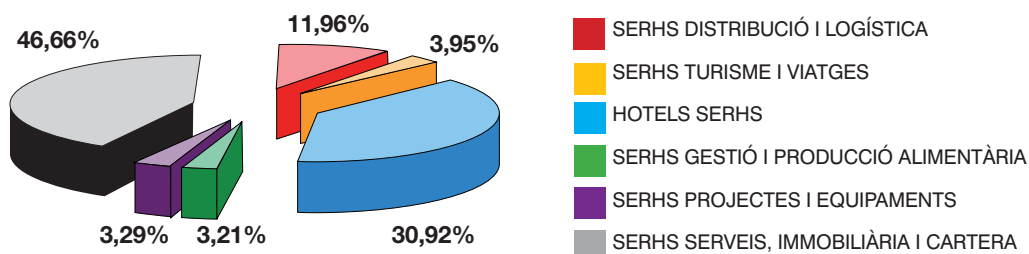
INFORMACIÓ CONSOLIDADA

En el següent quadre desglossem els recursos permanents a tancament de l'exercici 2008 per àrees operatives, on es reflexa la correlació amb el volum d'actiu fix que tenen aquestes mateixes àrees.

RECURSOS PERMANENTS PER ÀREES (Milers €)

SERHS DISTRIBUCIÓ I LOGÍSTICA	21.876,00
SERHS TURISME I VIATGES	7.232,00
HOTELS SERHS	56.550,00
SERHS GESTIÓ I PRODUCCIÓ ALIMENTÀRIA	5.869,00
SERHS PROJECTES I EQUIPAMENTS	6.018,00
SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA	85.335,00
Total	182.880,00

DISTRIBUCIÓ RECURSOS PERMANENTS 2008



Analizant la situació financera de l'exercici 2008, a continuació passem a detallar en el quadre adjunt la distribució del finançament de la inversió realitzada en aquest exercici, en què la utilització de recursos propis ha estat d'un 62,71% del total.

DISTRIBUCIÓ FINANÇAMENT INVERSIÓ 2008

Augment Recursos Propis	5.477
Dotació amortització	9.379
Recursos aliens	9.737
Variació Fons de Maniobra	1.522
Total Orígens de fons	26.115
Inversió Immobilitzat	26.115
Variació Fons de Maniobra	0
Total Aplicacions de fons	26.115

anàlisi estratègia de creixement

INFORMACIÓ **CONSOLIDADA**

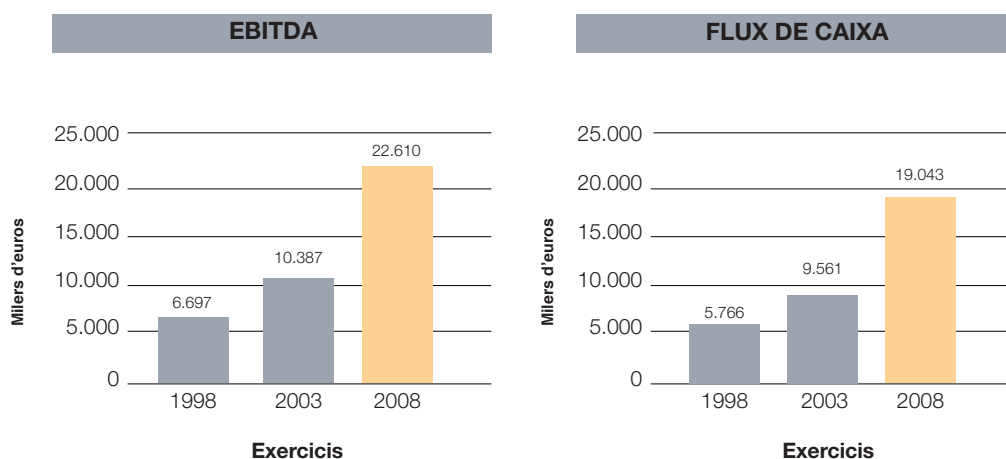
En el quadre adjunt es poden evidenciar els efectes de l'estratègia de creixement implementada en els últims anys sobre les variables més representatives del Grup.

Anys	1998	2003	2008
Inversions	6.834	22.042	26.115
Fons Propis	12.627	52.075	81.117
Recursos Permanents	21.048	88.356	182.880
Volum de Negoci	170.459	365.192	526.741
Equip Humà	932	1.722	2.935
Aportació Renda Nacional	23.984	51.790	95.690
Nombre de Socis	272	779	1.504
EBITDA	6.697	10.387	22.610
Flux de Caixa	5.766	9.561	19.043
Benefici net	2.234	2.243	5.538
Valor teòric consolidat de l'acció	18,57	24,18	26,12

Xifres expressades en milers d'euros

Destaquem en aquesta anàlisi la repercussió en les principals variables de la forta política d'inversions realitzada pel Grup SERHS en els darrers anys, que ha vingut acompanyada d'un gran creixement dels recursos permanents. Des de 1998 s'han multiplicat aproximadament per nou. Si concretament aquest creixement a nivell de recursos propis ha estat d'uns 68,50 milions d'euros. I, també, en relació al volum de negoci aquest s'ha multiplicat per tres respecte l'exercici 1998 i un 44,24 % respecte l'exercici de l'any 2003.

Cal fer menció als importants increments que s'han produït en les següents variables, que ens serveixen per mostrar el creixement del Grup, com són l'EBITDA i el Flux de Caixa.



evolució xifra de negocis

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

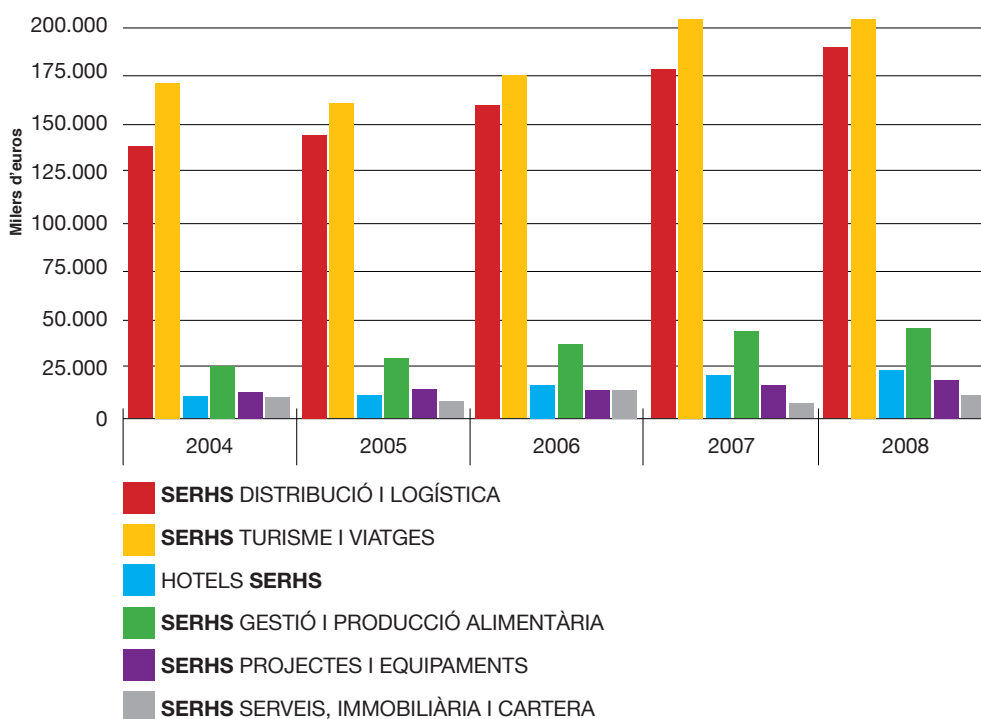
L'evolució de la xifra de vendes consolidades en els darrers cinc exercicis, desglossats per àrees, ha estat :

Anys	2004	2005	2006	2007	2008
SERHS Distribució i Logística	137.142	143.467	158.110	178.507	189.401
SERHS Turisme i Viatges	168.772	160.005	175.306	213.865	239.501
Hotels SERHS	5.788	7.020	14.040	20.185	24.227
SERHS Gestió i Producció Alimentària	25.095	27.904	34.407	42.312	45.856
SERHS Projectes i Equipaments	9.548	10.628	12.098	16.798	20.205
SERHS Serveis, Immobiliària i Cartera	6.167	5.039	12.022	4.781	7.550
TOTAL	352.512	354.063	405.983	476.448	526.740

Dades en milers d'euros.

Cal assenyalar que totes les àrees operatives han tingut creixements molt significatius, de dos dígit, malgrat la situació econòmica poc favorable del darrer trimestre del 2008. El volum de facturació total s'ha incrementat en més de 50 milions d'euros, un 10,56% respecte a l'any 2007.

EVOLUCIÓ D'INGRESSOS PER ÀREES



aportació a la renda nacional

INFORMACIÓ **CONSOLIDADA**

L'aportació a la renda nacional, entesa com un indicador de prosperitat no sols de les persones que formen part del Grup sinó del nostre país en general, així com de l'Estat espanyol, ha estat sempre per al Grup un punt prioritari d'atenció. En el 2008 aquest indicador s'ha situat en un volum superior als 95 milions d'euros, la qual cosa suposa que al llarg dels darrers cinc anys hem aportat a la renda nacional més de 370 milions d'euros.

ANY	Milions d'euros
2004	56,95
2005	61,10
2006	70,46
2007	86,38
2008	95,69
TOTAL	370,58



Renda Nacional Any 2008	Milers d'euros	% sobre Total
Treballadors (Salaris)	65.937	68,91%
Administració (Seguretat Social + Impostos)	24.215	25,30%
Accionistes (Dividends + Reserves)	5.538	5,79%
TOTAL	95.690	100,00%

Cal insistir, doncs, una vegada més en la importància que té l'equip humà que forma Grup SERHS ja que, fruit de la seva participació activa i llur treball diari, podem continuar millorant els nostres productes i serveis, i posicionar-nos entre els líders del sector a nivell de l'Estat espanyol.

ANY	Plantilla Mitjana
2004	1.911
2005	2.054
2006	2.394
2007	2.730
2008	2.935

PERCENTATGE DE TREBALLADORS I FAMILIARS QUE SÓN SOCIS

ANY	Nre. treballadors i familiars-socis	Nre. Socis
2004	433	985
2005	497	1138
2006	561	1322
2007	601	1466
2008	624	1504

Els treballadors i familiars seus que són socis de Grup SERHS en tancar aquest exercici 2008 representen el 41'62% del total.

estudi de la rendibilitat consolidada

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

En el següent quadre podem veure l'evolució tant dels resultats com del Flux de Caixa i de l'EBITDA durant els últims cinc anys.

Anys	2004	2005	2006	2007	2008
EBITDA	12.064	14.097	18.901	24.079	22.610
Resultats extraordinaris	-529	-303	160	-127	-96
Resultat brut ordinari	11.535	13.794	19.061	23.952	22.514
Amortització	-7.508	-8.086	-9.768	-10.151	-9.379
Resultat d'exploració	4.027	5.708	9.293	13.801	13.135
Financers	-330	-770	-2.378	-3.168	-3.471
Total benefici abans d'impostos	3.697	4.938	6.915	10.633	9.664
Amortitzacions	7.508	8.086	9.768	10.151	9.379
Flux de Caixa	11.205	13.024	16.683	20.784	19.043

Xifres en milers d'euros

Analitzaant les dades anteriors, els imports assolits són prou satisfactoris, tenint en compte els efectes de la crisi financera i econòmica que s'han produït especialment en el darrer trimestre de l'exercici 2008.

El resultat net consolidat de l'exercici tancat a 31 de desembre de 2008 ha estat de 5.538.102,84 euros, que ha significat una disminució del 8,90% respecte a l'exercici anterior. Tenint en compte que l'exercici 2007 fou el millor any del Grup, si ho comparem amb l'exercici 2006 l'increment de l'exercici 2008 ha estat del 37,25%.

En quant a l'evolució de l'EBITDA i el flux de caixa, respecte a l'exercici 2008 ha sofert una reducció del 6,10% i 8,38% respectivament, però si ho comparem respecte a l'exercici 2006 hem incrementat un 19,62% l'EBITDA i un 14,15% en el flux de caixa.

En acabar l'exercici, el valor teòric comptable de l'acció s'haurà situat en 26,12 euros per acció, segons el següent detall:

Exercici	Patrimoni Net	Nombre d'accions	Valor teòric(€)
2008	92.713.466,23	3.550.000	26,12

Això representa que el valor teòric de l'acció en relació a l'exercici 2007 s'ha incrementat en 1,70 euros per acció, un 6,80%.

estudi de la rendibilitat consolidada de Grup SERHS, S.A.

INFORMACIÓ **CONSOLIDADA**

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

VOLUM DE RETRIBUCIONS TOTALS ALS ACCIONISTES (dades en euros)

EXERCICI	2004	2005	2006	2007	2008
Dividends	1.721.023,00	1.902.142,40	2.156.620,80	2.535.770,15	2.796.563,75
Accions alliberades (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

EVOLUCIÓ RETRIBUCIONS ALS ACCIONISTES PER ACCIÓ (dades en euros)

EXERCICI	2004	2005	2006	2007	2008
Dividend per acció	0,80	0,80	0,80	0,85	0,85
Per accions alliberades (valor real)	0,70	0,75	0,80	1,09	1,16
Total retribució per acció	1,50	1,55	1,60	1,94	2,01

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

VALORACIÓ D'UNA ACCIÓ

EXERCICI	Valors en euros
2004	28,00
2005	30,00
2006	32,00
2007	35,00
2008	37,00

Amb tot això, el rendiment d'una acció de Grup SERHS, SA, en base als següents paràmetres per al seu càlcul, ha estat:

Valor en euros

Desemborsament d'una acció adquirida a l'ampliació de capital 31/12/2007 a 35,00€:	
Pagament fet a 31/12/2007	20,00
Pagament fet a 31/07/2008	15,00
Rendiments obtinguts:	
Cobrament dividend (setembre/2008)	0,850
Acció alliberada (octubre/2008)	1,094
Increment valor acció (desembre/2008)	2,000
Total	3,944

RENDIMENT ECONÒMIC DURANT L'ANY 2008 DE LES ACCIONS ADQUIRIDES EN L'AMPLIACIÓ DE CAPITAL DEL 31/12/2007

15,00%