
2009

informe **anual** grup **serhs**

annual **report**



EL VALOR DEL SERVICIO INTEGRAL

2009

EL VALOR DEL SERVICIO INTEGRAL

Domicilio social:

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

Domicilio fiscal y administrativo:

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

Informe anual de actividades de Grup SERHS

- Carta del Presidente	4
- Estructura y orígenes del Grupo	6
- Empresas e implantación territorial.....	8
- Órganos y equipo de dirección	10
- Nuevos emprendimientos.....	12
- Ámbito institucional	
- Reconocimientos	16
- Celebraciones	18
- Reuniones institucionales.....	20
- Colaboraciones responsables y acciones de notoriedad	22
- Visitas del Consejo de Administración	23
- Tejido económico y Grup SERHS.....	24
- SERHS Distribución y logística.....	26
- SERHS Distribución Perecederos	30
- SERHS Tourism	32
- SERHS Hotels	36
- SERHS Alimentación	40
- SERHS Projects & Equipments	44
- SERHS Servicios y Nuevas Tecnologías.....	48
- SERHS Inmobiliaria	52
- SERHS Patrimonial y cartera	53
- Sociedades vinculadas	54

Informe anual corporativo-financiero de Grup SERHS

- Carta del Consejero Delegado	56
- Responsabilidad Social Corporativa	58
- Política social.....	62
- Comunicación interna	65
- Recursos humanos	68
- Seguridad laboral.....	70
- Informe medioambiental	72
- Información económico-financiera	
Cuentas anuales consolidadas	76
Explicación general	77
Informe de los auditores.....	78
Balance de situación.....	80
Actividad inversora.....	82
Situación financiera.....	84
Análisis estrategia de crecimiento	86
Aportación a la Renta Nacional.....	87
Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada	88
Ingresos de explotación.....	89
Estudio de la rentabilidad consolidada	90

Información sintetizada

- idioma inglés	93
-----------------------	----



Estimados/as señores y señoras accionistas:

Presentamos este informe anual inmersos en una situación económica nacional e internacional muy complicada. Nosotros, como todo el mundo, estamos sufriendo este hecho pero tenemos que admitir que no estamos en el círculo de los sectores más afectados, y que hemos podido cerrar este 2009 con una cierta dignidad, con un beneficio neto de 4'5 millones de euros y con un *cash flow* de más de 16 millones de euros.

El paro, la morosidad y en consecuencia la bajada del consumo no aflojan y, si bien se notan tímidos signos de recuperación en los EEUU y también aunque más débiles en algunos países de Europa, la fuerte inversión inmobiliaria hace que al Estado español le cueste tirar hacia adelante, quedando en el camino de la recuperación de la crisis a la cola de Europa. Pero lo que sí quería resaltar es que, ante una situación general extraordinariamente negativa, nosotros hemos respondido con una actitud positiva y de normalidad. Hemos repartido un dividendo de 0'65€ por acción y hemos entregado una acción liberada por cada 50 de propiedad, de forma que en total hemos hecho llegar a los socios durante 2009 casi 5 millones de euros, más de 800 millones de las antiguas pesetas. También hemos aumentado el valor nominal de la acción en 1€ y hemos

incrementado el capital social de 70 a más de 77 millones de euros.

Todo ello significa que, a pesar de no estar contentos de los resultados de este año, sí que, vista la situación general, estemos satisfechos. Y lo estamos porque la reacción de nuestro equipo humano y también la de nuestros socios ha sido positiva, unos con un esfuerzo considerable por no sólo reducir costes sino por buscar constantemente nuevos caminos de negocio, **y los socios porque pienso que han valorado muy positivamente que en un año difícil como éste hayan obtenido una rentabilidad de más del 10%**. Me gustaría aprovechar esta ocasión para agradecerles una vez más su confianza y la decidida participación en nuestra última ampliación de capital que hizo que ésta quedase totalmente cubierta.

También estamos satisfechos porque se ha demostrado que nuestro grupo sabe navegar con tormenta y mar de fondo sin perder su prestigio y sus valores, manteniendo su condición de 1er Grupo Turístico de Cataluña. Nuestra presencia en el Consejo de Administración de Spanair, así como la firma del acuerdo con PortAventura para ser su proveedor exclusivo en el ámbito de la restauración, han reforzado también de forma significativa nuestra

imagen dentro del mundo empresarial de nuestro país.

Seguiremos trabajando para avanzar en nuestro programa de "Responsabilidad Social Corporativa", con el fin de buscar la máxima satisfacción de nuestros empleados, organizando programas de formación para su continua promoción y procurando incrementar su participación en los mandos de nuestras empresas. Colaboramos con la Fundación Vicente Ferrer desde hace muchos años; también, recientemente, hemos firmado un convenio con Cuina Justa, entidad adscrita a la Fundación Cassià Just.

Referente a nuestros clientes, queremos apostar cada vez más por la proximidad y la atención personalizada, promoviendo el uso de las nuevas tecnologías como herramientas de negocio. Buscamos su máxima satisfacción en nuestro servicio que avanza cada vez de una forma más decidida hacia ser lo más integral posible dentro de cada ámbito de actividad, para aportar soluciones eficientes a nuestros clientes a la medida de sus necesidades. Nuestras sinergias operativas entre las empresas que forman nuestro grupo aportan un valor añadido esencial que creemos será clave en el desarrollo de los negocios en un futuro inmediato. Caminaremos hacia la innovación y la



La Junta General de Accionistas de Grup SERHS, máximo órgano de gobierno de la corporación, se reúne en Castell Jalpí, sede social del Grupo.

creatividad, invirtiendo en nuevas tecnologías y creando productos a corto y largo plazo que generen entusiasmo y rentabilidad. Apostamos cada día más por abrir nuevos mercados, buscar oportunidades imaginativas y diferentes, y pensamos hacer todo lo posible para crecer en negocios en el extranjero. Actualmente estamos trabajando en la idea de construir un hotel de 5 estrellas en la mundialmente famosa ciudad de Petra en Jordania, junto con unos socios jordanos. Este es un proyecto en el que tenemos puestas grandes esperanzas y mucha ilusión. También con el fin de engrandecer y potenciar nuestra división de hoteles hemos creado una línea de negocio especial para gestionar establecimientos de alojamiento, preferentemente en ciudades y más concretamente en Brasil, pues con la celebración de los Mundiales de Fútbol y las Olimpiadas (2014 y 2016 respectivamente), se está generando mucha demanda en este sentido. Cabe destacar que durante este ejercicio hemos ampliado nuestra presencia en Barcelona en el ámbito de la gestión de la restauración en grandes complejos deportivos, donde hace ya bastantes años que realizamos el servicio de restauración en el F.C. Barcelona, y ahora también en el nuevo estadio del RCD Espanyol. Nuestra división de Proyectos y Equipamientos

está penetrando de manera importante en los ámbitos sanitario y de grandes cocinas de toda España.

La Noche de SERHS celebrada el 11 de marzo de 2010 ha dado inicio a la celebración de los 35 años de nuestra entidad, que acabará con la Noche de SERHS del año 2011. El magnífico cartel de Erwin Bechtold presidirá la conmemoración. Qué lejos queda aquel 1975 en que unos empresarios de Calella preocupados por el futuro constituimos la Cooperativa SERHS, embrión de nuestro actual Grup SERHS. Cuando se mira con perspectiva histórica todo lo que ha pasado en este largo período parece imposible, ya que ni el más optimista podía soñar las metas que hemos alcanzado y el futuro tan halagüeño que tenemos ante nosotros.

»» **Sólo dos cifras: empezamos con una aportación de 4.500€ y hoy tenemos un capital social de más de 77 millones de euros.** ««

Aunque consideremos que este 2010 da la impresión que seguirá como mínimo durante el primer semestre difícil y complicado, nosotros pensamos que con las estrategias que hemos aplicado (adecuando plantillas, replanteando circuitos de actuación y, sobre todo, buscando nuevos caminos de negocio) y las que pondremos en marcha este año, lo podremos

afrontar con una cierta tranquilidad, eso sí, sin bajar nunca la guardia.

Para acabar, me gustaría enviarles un mensaje de optimismo en unos tiempos que no son fáciles, pero les puedo asegurar que estamos preparados para afrontarlos con garantías de éxito y, por este motivo, les quería decir que saldremos adelante y que el año próximo celebraremos con toda plenitud nuestros 35 años y podremos festejar también el cierre de un buen ejercicio.

Muchas gracias.

Ramon Bagó i Agulló

Presidente del Consejo de Administración de Grup SERHS

“ Nuestro Grupo sabe navegar con tormenta y mar de fondo sin perder su prestigio y sus valores, manteniendo su condición de 1er Grupo Turístico de Cataluña ”

estructura y orígenes del grupo



SERHS se fundó en el año 1975 para afrontar una época de crisis del negocio turístico y, en concreto, las preocupaciones de los hoteleros de Calella (Maresme), como sociedad cooperativa que recibía el nombre de “Servicios Mancomunados de Hostelería y Similares”. Nuestra entidad, hoy convertida en una gran corporación, lidera el sector turístico catalán y se posiciona entre los líderes a nivel del Estado español. El actual SERHS está presente en tres continentes y está formado por 60 empresas activas. Dispone de una plantilla media de 2.697 trabajadores y una base accionarial de 1.506 socios, un 42% de los cuales son trabajadores o familiares de trabajadores de SERHS.

Seis grandes divisiones configuran el negocio de SERHS y a su vez presentan importantes sinergias operativas entre sí: distribución (productos perecederos y no perecederos); turismo y viajes; hoteles; gestión y producción alimenticia; proyectos y equipamientos; servicios y nuevas tecnologías. Como corporación empresarial también se actúa en otros ámbitos de actividad como el inmobiliario, el patrimonial y de cartera.

Nuestro crecimiento, basado en la diversificación, ha ido incorporando al Grupo nuevos clientes y a la vez ha potenciado la expansión territorial dentro y fuera de España. Para poder afrontar los retos de futuro, Grup SERHS tiene claro que se debe continuar invirtiendo en innovación y en la aplicación de nuevas tecnologías y seguir adelante con nuestra filosofía basada en la diversificación tanto sectorial como territorial de nuestros negocios, siempre dentro de nuestro campo de actuación. También somos muy cuidadosos en mantener un equilibrio entre los negocios arriesgados y los más conservadores.

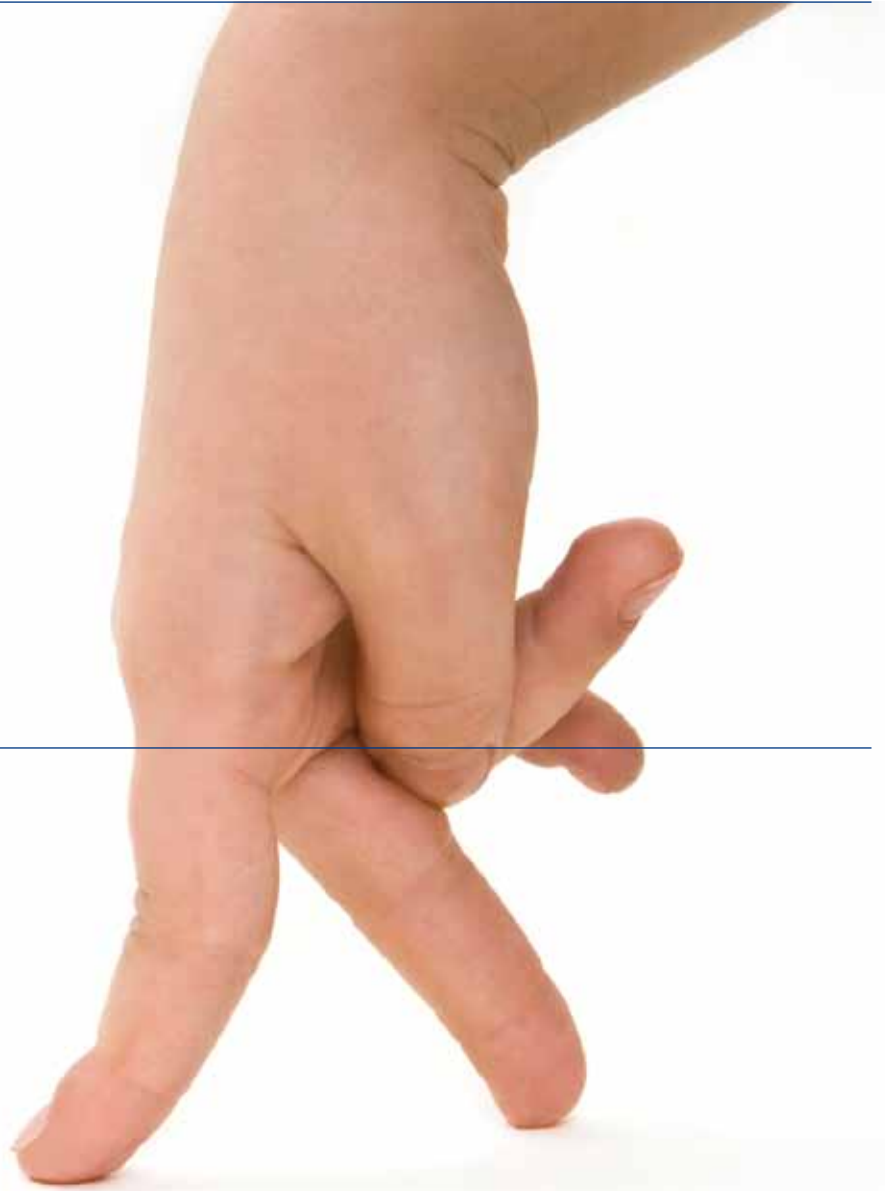
MISIÓN Y VISIÓN

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

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



En 1975 empresarios de Calella (El Maresme) del sector turístico se unieron para formar una cooperativa, la futura SERHS.



NUESTROS VALORES

Los valores que forman parte de nuestra filosofía e identidad son los siguientes:

- La **diversificación** y especialización en diversos campos relacionados: turismo y viajes, hoteles, gestión y producción alimenticia, distribución, proyectos y equipamientos y servicios. Empresas que se complementan entre sí y que conforman una verdadera gestión integral de servicios.
- Nuestro **origen** como cooperativa, ahora hace 35 años, es hoy una gran corporación catalana con una clara proyección internacional.
- La **vertiente humana** tanto interna, con nuestros trabajadores y accionistas, como externa, con nuestros clientes, proveedores y colaboradores, demostrando una mejora continua, confianza, innovación, responsabilidad y respeto a las personas. Nuestra actividad se apoya mucho en las personas, dado que constituyen nuestro principal activo.



SERHS DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA

Distribución No perecederos

Presidente de la División: ALBERT BAGÓ MONS

Director de la División: ANTONI PALMADA LLOVERAS

CEDISERHS, S.L. Directora: SANDRA CUADRAT PREIXENS

Ctra. Hortsavinya, km. 2 - 08370 Calella - 93.766.30.03 - 93.766.16.12 - cediserhs@grupserhs.com

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

COBRAMA, SL Pol. Ind. Les Mallocces, c/Pruit, s/n - 08500 Vic - 93.889.27.19 - 93.889.13.47 - cobrama@grupserhs.com - Director: FRANCESC GÓMEZ MOLINA

CORATAMA, SL Pol. Ind. Mata-Rocafonda, c/Foneria, 30 - 08304 Mataró - 93.755.25.40 - 93.790.64.91 - coratama@grupserhs.com - Director: MANEL PUIG PUIG

DIBAMA, SA Av. Costa brava, s/n - 08389 Palafròlles - 93.762.01.25 - 93.765.20.13 - dibamasa@grupserhs.com - Directora: GLORIA PALMADA FARRENY

DIMARSER, SL Ctra. N-340, km. 1047 - 12580 Benicarló - 96.446.73.30 - 96.446.73.31 - dimarser@grupserhs.com - Directora: ANGELES M^a ORTÍ CAMAÑ

EUDIVASA, SL Apartado de correos 225 - 46190 Ribarroja del Turia (Valencia) - 961666591 - 960962184 - eudivasa@grupserhs.com - Director: IVAN MORENO SAEZ

FACILCAR, SL Pol. Ind. Entrevies, Av. "A", Nau 6 - 43006 Tarragona - 977.55.65.29 - 977.54.37.41 - facilcar@grupserhs.com - Director: ALFREDO GUARDIOLA SEVERÍ

PONENTSER, SL Director: RAFAEL RODENAS ESPIN

Ctra. Nacional 301, km. 430.5 - 30330 El Albuñón (Cartagena) - 968.16.02.69 - 968.16.05.20 - ponentser@grupserhs.com

PORTPARÉS, SL c/ Sant Pere, s/n - 08291 Ripoll - 93.594.69.90 - 93.594.69.91 - portpares@grupserhs.com - Director: FRANCISCO ALARCON UTRILLAS

TRAMUNTANASER, SL Director: ANGEL GONZÁLEZ VALERA

Pol. Ind. Pi Mas Lladó, c/Migdia, s/n - 17458 Fornells de la Selva - 972.47.62.80 - 972.47.65.20 - tramuntanaser@grupserhs.com

Ctra. de la Bisbal a Palamós, km. 28,2 - 17111 Vulpellac - 972.64.24.24 - 972.64.24.61 - tramuntanaser@grupserhs.com

SERHS DISTRIBUCIÓN PERECEDEROS

Presidente de la División: JOAQUIM RIBÉ COMES

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

c/ Montblanc, 38 - 17300 Blanes - 972.35.80.90 - 972.35.50.16 - allelac@grupserhs.com

Pol. Ind. Entrevies, Av. "A", Nau 1 - 43006 Tarragona - 977.55.65.19 - 977.55.67.00 - allelac2@grupserhs.com

SERHS FRUITS - COSTABONASER S.L. C/ Joaquim Sorolla, 23-25 - 17500 Ripoll - 972.70.09.82 - 972.70.34.85 - costabona@grupserhs.com - Director: JOAQUIM PUJAL ALIAS

SERHS FRUITS - FRUITES PÀMIES S.L. Mercat del Camp - Parada 12-13 - Autovia Reus-Tarragona - 43205 Reus - 977.54.81.60 - 977.54.59.89 - fruites.pamies@grupserhs.com - Director: JOAQUIM PUJAL ALIAS

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

Pol. Ind. Can Verdalet, c/c 25-33 - 08490 Tordera - 93.765.05.52 - 93.765.08.70 - namnam@grupserhs.com

Pol. Ind. Entrevies, Av. "A", Nau 1 - 43006 Tarragona - 977.55.65.65 - 977.55.65.45 - namnam2@grupserhs.com

SERHS TOURISM

Presidente de la División: RAMON BAGÓ AGULLÓ

Director de la División: DELFÍ TORNS SOLÉ

SERHS TOURISM, SA

c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.00 - 93.762.93.06 - direccion.pineda@grupserhs.com - Director: JOAN CARLES OSSÓ PÀMIES

Cities: Passeig de Gràcia, 55, 5^a - 08007 Barcelona - 93.272.63.21 - 93.272.63.22 - direccion.bcncities@grupserhs.com - Director: FRANCESC CANDEL SEÑO

Parc Bit Edifici U - local 11 Centro Empresarial Son Espanyol - 07120 Palma de Mallorca - 971.43.19.29 - 971.43.30.44 - direccion.mallorca@grupserhs.com - Director: SANTI VADILLO RIERA

Avda. Europa, edificio Coblanca, local 2 - 03500 Benidorm - 966.83.07.53 - 966.80.41.53 - direccion.benidorm@grupserhs.com - Directora: EVA CLIMENT MARTINEZ

Palacio de Congresos - C.México, 3, 2^a planta - 29620 Torremolinos - 952.37.83.07/952.37.89.80 - 952.37.83.08 - direccion.torremolinos@grupserhs.com - Director: PEDRO DÍAZ BURLÓ

RHODASOL - Palacio de Congresos - C.México, 3, 2^a planta - 29620 Torremolinos - 952.37.83.07 - 952.37.83.08 - direccion.torremolinos@grupserhs.com - Director: JESÚS MARÍN PÉREZ

C/ Madre Rafols, 2, 4^a planta, oficina 5 B 6-7 - 50001 Zaragoza - 976.39.19.11 - 976.29.94.35 - direccion.zaragoza@grupserhs.com - Director: JESÚS MARÍN PÉREZ

c/ Arribau, 99-101 - 08036 Barcelona - 93.419.68.00 - 93.419.64.95 - direccion.barcelona@grupserhs.com - Director: JESÚS MARÍN PÉREZ

Edif. Royal, Autovia Tarragona - Salou, s/n (Apt. Corr. 248) - 43840 Salou - 977.38.85.52 - 977.35.24.22 - direccion.salou@grupserhs.com - Director: JOAN CARLES CAPILLA GALLEGÓ

Avda. Papa Luna, 78 Baixos - 12598 - Peñíscola - 96.446.75.71 - 96.448.16.98 - direccion.peniscola@grupserhs.com - Directora: PILAR ARAOZ LAMELA

Avda. S'Agaró, 148 Local 4 Edif. Royal Marina - 17250 - Platja D'aro - 972.82.86.40 - 972.82.67.36 - direccion.platjadaró@grupserhs.com - Directora: BLANCA TABOAS GULIAS

VIAJES LIDER CANARIAS, S.A. Director: JOSÉ IGNACIO ALONSO MARTINEZ

Av. Ernesto Sarti, edif Royale - 38660 Adeje-Tenerife - 922.74.62.00 - 922.74.62.20 - direccion.canarias@grupserhs.com

c/ Retama, 3 Edif. Retama escalera 1 planta 1 local A19 - Urb La Paz de Carpenter - Jardin Botánico - 38400 Puerto de la Cruz - Tenerife - 922.38.69.79 - 922.38.66.05 - direccion.canarias@grupserhs.com

SERHS HOTELES

Presidente de la División: MIQUEL ESPOT VIVES

Director de la División: JOSEP M^a BAGUDÀ SERENÓ

HOTEL SERHS MARIPINS (HOTEL MARIPINS, SL) Passeig Marítim, 20-22 - 08380 Malgrat de Mar - 93.765.42.12 - 93.765.48.50 - hotel.maripins@hotels-serhs.com - Directora: GLÒRIA PONSÀ BUNYOL

HOTEL SERHS MONTEMAR (SAKISTES, SL) c/ de les Puntaïres, 20 - 08397 Pineda de Mar - 93.767.00.02 - 93.767.15.79 - hotel.montemar@hotels-serhs.com - Director: PERE ARENAS GISBERT

HOTEL SERHS OASIS PARK (HOTEL KENT, SL) c/ Montnegre, 54-64 - 08370 Calella - 93.766.02.10 - 93.769.08.51 - hotel.oasispark@hotels-serhs.com - Director: PERE ARENAS GISBERT

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

Urb. Port del Comte, s/n - 25280 La Coma i La Pedra (Lleida) - 973.49.23.33 - 973.49.23.33 - hotel.portdelcomte@hotels-serhs.com - Director: JAUME PONSÀ MONGE

HOTEL SERHS SORRA DAURADA (SORRA DAURADA, SL) P. Marítim, 6-8 - 08380 Malgrat de Mar - 93.765.45.00 - 93.765.40.66 - hotel.sorradaurada@hotels-serhs.com - Directora: M^a CARMÉ PONSÀ MONGE

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

Av. Senador Dinarte Mariz, 6045 Via Costeira Parque Das Dunas - 59090-002 Natal - (0055)084.4005.2000 - (0055)084.4005.2001 - info@serhsnatalgrandhotel.com - Director: ERNEST GUITART PRAT

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

Estació de Muntanya de Vall de Núria - 17534 Queralbs (Girona) - 972.73.20.00 - 972.73.20.01 - infovalldenuria@hotels-serhs.com - Director: OSCAR LASMARIAS OLIVAN

VILAR RURAL D'ARNES (MONTNEGRESER, SL) Camí del port, s/n - 43597 Arnes (Tarragona) - 977.43.57.37 - 977.43.50.76 - infoarnes@vilarsrurals.com - Director: XAVIER GIMENO TELLA

VILAR RURAL DE CARDONA (CANIGOSER, SL) Camí de Lourdes, s/n - 08261 Cardona - 93.869.00.44 - 93.869.00.51 - infocardona@vilarsrurals.com - Directora: LAIA PARCERISA SERRA

VILAR RURAL DE SANT HILARI (MONTSENYSER, SL)

c/ Camí del Reixach, s/n (Variant Fontevella) - 17403 Sant Hilari Sacalm - 972.87.28.20 - 972.86.95.77 - infoanthilari@vilarsrurals.com - Director: CARLES BALSSELLS CARDONA

VIVAHOTEL, SDH, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.703.25.33 - info@hotels-serhs.com - Director: JOSEP M^a BAGUDÀ SERENÓ

ONYARSER, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.703.25.33 - info@hotels-serhs.com - Director: JOSEP M^a BAGUDÀ SERENÓ

SERHS ALIMENTACIÓN

Presidente de la División: JOSEP VILELLA LLIRINÓS

Director de la División: RAIMON BAGÓ MONS

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

Pol. Ind. Torrent d'en Puig, parc. 2 - 08358 Arenys de Munt - 902.99.64.55 - 93.795.10.68 - serhsfoodservice@grupserhs.com

Pol. Ind. Els garrofers, nau 98 - 08340 Vilassar de Mar - 902.99.64.55 - 93.759.31.20 - serhsfoodservice.vilassar@grupserhs.com

ARCS CATERING / Castell Jalpí s/n - 08359 Arenys de Munt - 902.99.64.55 - 93.793.90.32 - arcs@grupserhs.com - Director: MARTA CUSSÓ SANCLIMENS

SACALMSER, S.L. c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - 93.795.10.68 - serhsfoodservice@grupserhs.com - Director: RAIMON BAGÓ MONS

HOTEL SERHS CAMPUS (INCASUP 2002, SL) Vila Universitària (Campus UAB) - 08194 Cerdanyola del Vallès - 902.99.64.55 - 93.580.89.78 - reserves.hotelcampus@grupserhs.com - Directora: SÍLVIA ZODLOVA

SÀNITA SERHS SERVEIS, SL c/ Garbí 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - 93.767.05.40 - sanita@grupserhs.com - Director: RAIMON BAGÓ MONS

FLECA SERHS (TAMENFO, SL) Pol. Ind. Mas Roger, c/ Franklin (cruïlla Edison) - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - 93.762.31.42 - flecaerhs@grupserhs.com - Director: DÍDAC SÁNCHEZ ALBA

GAUDIUM SERHS, S.L. c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com - Director: RAIMON BAGÓ MONS

EUROPEA DE CUINATS, S.L.

Servei Restauració instal·lacions FC Barcelona - Aristides Mallol s/n - 08028 Barcelona - 902.99.64.55 - 93.409.51.27 - serhsfoodservice.fcb@grupserhs.com - Director: RAIMON BAGÓ MONS

SERVEIS EDUCATIUS I SOCIALS DEL MARESME S.L. Plaça Miquel Biada, 1 - 08301 Mataró - 902.99.64.55 - 93.795.10.68 - serhsfoodservice@grupserhs.com - Director: RAIMON BAGÓ MONS

SERHS FOOD AREA I ALTRES, AIE Pol. Ind. Torrent d'en Puig, parc. 2 - 08358 Arenys de Munt - 902.99.64.55 - 93.795.10.68 - serhsfoodservice@grupserhs.com - Director: RAIMON BAGÓ MONS

SERHS PROJECTS & EQUIPMENTS

Presidente de la División: **ANTONI JANER NICOLAU**

Director de la División: **MIQUEL MAS CRUAÑAS**

EQUIP TURIS, SA Central: Pol. Ind. Mas Roger , c/ Guttenberg nº 8 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.30 - 93.767.08.46 - equipituris@grupserhs.com - Director: MIQUEL MAS CRUAÑAS
CELAYA . C/ Comte Urgell, 55 baixos - 08011 Barcelona - 93.451.93.00 - 93.454.66.66 - celaya@grupserhs.com - Servicio Postventa y Taller de Equipituris.

STUDIUMSER S.L. JORDI GARGALLO ALTIMIRAS - Director Expansión de SPE

Central: C/ Camelia, 14, Pol. Ind. Ntra. Sra. de las Mercedes. - 28970 Humanes de Madrid - 91 498 93 83 - 91.606.46.55 - studiumser@grupserhs.com
Parque Empresarial la Estrella - Pol. Ind. Tajonar. C/ Berroa, 13 3ª planta, oficina 3.15 - 31192 Tajonar (Navarra) - 948368196 - 948.34.66.14 - studiumser@grupserhs.com
C/ Rafael Beca Mateos, 2A Pol. Ind. Ctra. Amarilla - 41007 Sevilla - 902.99.99.10 - 954.25.73.15 - studiumser@grupserhs.com
C/ Retuerto, 53, pab. L6-L7 (planta baja trasera) - 48903 Retuerto-Baracaldo (Vizcaya) - 902.99.99.10 - 944.53.90.11 - studiumser@grupserhs.com
C/ Madre Rafols, 2, 4ª planta, oficina 5 B 6-7 - 50001 Zaragoza - 976.39.19.11 - 976.79.26.13 - studiumser@grupserhs.com
C/ México, 3 2ª planta. Palacio Congresos - 29620 Torremolinos. - 952050512 - 952.03.81.93 - studiumser@grupserhs.com
5 Avenida del Pol. de Pocomaco E-6/2 - 15190 A Coruña - 902.99.99.10 - 981.05.15.81 - studiumser@grupserhs.com

SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Presidente y Director de la División: **JORDI BAGÓ MONS**

ASSEGURIS MEDITERRANEUM CA, SL C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.05.40 - asseguris@grupserhs.com - Directora: AURORA CODINA FUENTEFRÍA

MEDITERRANEUM XX, SL C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.05.40 - mediterraneumxx@grupserhs.com - Director: JORDI BAGÓ MONS

MIGJORNSE, SL C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.22.71 - migjornse@grupserhs.com - Director: ORIOL VERDURA CONTRERAS

INVERSERHS, SL C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com - Director: ANTONI BORRÀS DALMAU

VECTOR-K, SA C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.247.07.68 - vectork@grupserhs.com - Director: ROGER AYMERICH LEMOS

SERHS COSTA BRAVA CENTRE, SL Ctra. de la Bisbal a Palamós, km. 28,8 - 17111 Vulpellac - 972.64.24.24 - 972.64.24.61 - costabravacentre@grupserhs.com - Director: ÀNGEL GONZÁLEZ VALERA

SERHS INMOBILIARIA

Presidente de la División: **ÒSCAR BAGÓ MONS**

c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 972.64.24.24 - 972.64.24.61 - grupserhs@grupserhs.com

BEGUDES, SA (BEGSA) - FLECA ESPIGA D'OR, SL - FRANCOLISER, SL - KIMBURU, SL - PROMOCIONES INMOBILIARIAS DE CALELLA SL - SEGRESE, SL

SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA

c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

ARMEIG, S.L. - DIBACASH SL - GREGALSER, SL - GRUP SERHS, SA - INTERNATIONAL CATERING ZFT, SARL - MONTGRISER, S.L. - SERAG INVEST SARL - SERHS DEVELOPMENT, SL - SETURBRASIL, SA -

SOCIEDADES RELACIONADAS

SERHS S/COOP LTDA c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.06.02 - serhscoop@grupserhs.com - Director: FERRAN RIERA LACOMBA

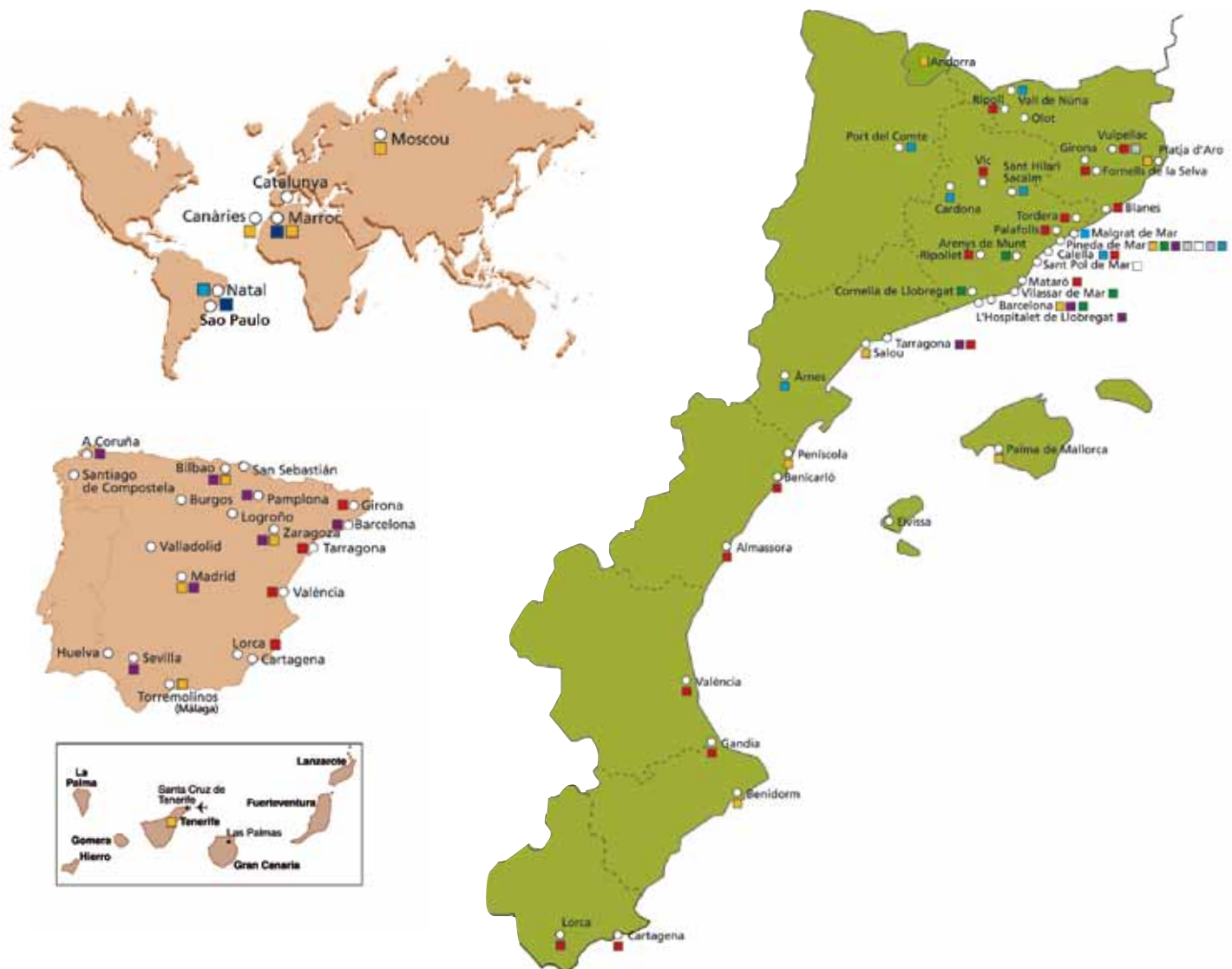
MÚTUA DEL MARESME, EPS c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.06.02 - mutua.maresme@grupserhs.com - Director: FERRAN RIERA LACOMBA

MONTSANTSER, S.L. c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

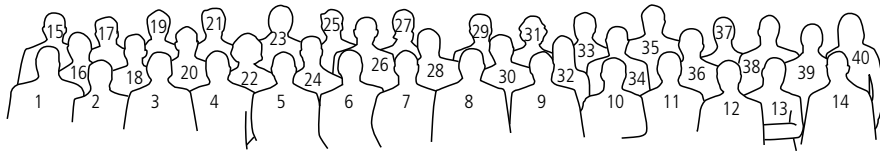
EMPRESAS VINCULADAS

EUHT SANT POL Ctra. Nacional II, s/n - 08395 Sant Pol de mar - 93.760.02.12 - 93.760.09.85 - mail@euht-santpol.org - Director: RAMON SERRA AGUT

PUBLINTUR, SA Rierany dels Frares, 5 - 08397 Pineda de Mar - 93.766.14.51 - 93.769.56.38 - publintur@publinter.es - Director: JORDI TEN FIGUERAS



órganos y equipo de dirección

**Presidente y Consejero Delegado:**

Ramon Bagó Agulló (8)

Vicepresidente primero y Consejero Delegado:

Jordi Bagó Mons (7)

Vicepresidente segundo:

Joaquim Ribas Escarpenter (9)

Vicepresidente tercero:

Josep Janer Visa (6)

Secretario:

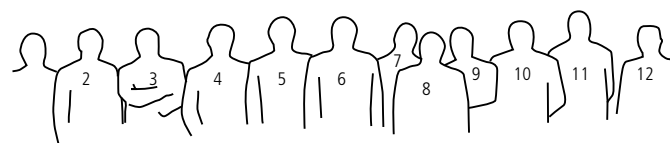
Jordi Ten Figueras (28)

Vicesecretario primero:

Cristóbal Villegas García (4)

Consejo de administración

Comisión ejecutiva

**Presidente y Consejero Delegado:**

Ramon Bagó Agulló (6)

Vicepresidente:

Jordi Bagó Mons (8)

Secretario:

Jordi Ten Figueras (3)

Vicesecretario:

Cristóbal Villegas García (10)

Vocales:

Raimon Bagó Mons (7)

Xavier Casals Casacuberta (12)

Joan Grima Cerezuela (2)

Josep Janer Visa (9)

Joaquim Ribas Escarpenter (5)

Pere Sala Mas (1)

Ramon Serra Agut (11)

Eusebi Vázquez Ruso (4)

Directores generales:

Jordi Bagó Mons

Antoni Borràs Dalmau

Josep Puig López

Letrado asesor:

Manuel Vila Castells



Vicesecretario segundo:

Josep Vilella Llrinós (30). Presidente de división.

Vicesecretario tercero:

Ramon Serra Agut (11)

Vocales:

Albert Bagó Mons (33). Presidente de división.

Montserrat Bagó Mons (32)

Olga Bagó Mons (22)

Òscar Bagó Mons (14)

Raimon Bagó Mons (13)

Josep M^a Bayer Raig (20)

Aurora Cardona Consuegra (31)

Xavier Casals Casacuberta (15)

Jaume Casals Comas (12)

M. del Carme Correcher Martínez (3)

Miquel Esport Vives (16). Presidente de división.

Joaquim Flaquer Sanz (1)

Joan García Gascons (23)

Joan Grima Cerezuela (26)

Antoni Janer Nicolau (24). Presidente de división.

Laura Janer Nicolau (27)

Antonio Llamas Llamas (17)

Dolors Palahí Senlí (2)

Gemma Pera Benet (40)

Josep Ribas Correcher (19)

Joaquim Ribé Comes (18). Presidente de división.

Pere Lluís Sala Lanz (21)

Pere Sala Mas (5)

Lluís Serra Gras (39)

José-Julián Simó Argemí (25)

Josep Sitjàs Güell (29)

Miquel Tur Carrasco (35)

Antonio Valcárcel Sánchez (38)

Jordi Vázquez Bordils (34)

Eusebi Vázquez Camps (37)

Eusebi Vázquez Ruso (10)

Josep Villegas Janer (36)

Directores generales:

Jordi Bagó Mons

Antoni Borràs Dalmau

Josep Puig López

Letrado asesor:

Manuel Vila Castells

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

Equipo de dirección

Comité de Dirección:

Ramon Bagó Agulló (5), Presidente y Consejero Delegado;

Jordi Bagó Mons (4), Vicepresidente 1º, Consejero

Delegado y Director General; Antoni Borràs Dalmau (3),

Director General; Josep Puig López (6), Director General.

Directores de División:

Antoni Palmada Lloveras (9), Director División de

Distribución y Logística; Delfí Torns Solé (12), Director

División de Turismo y Viajes; Raimon Bagó Mons (13),

Director División de Gestión y Producción Alimenticia;

Miquel Mas Cruañas (11), Director División de Proyectos y

Equipamientos; Josep Maria Bagudà Serenó (2), Director

División SERHS Hoteles.

Directores Corporativos:

Oriol Verdura Contreras (8), Director Corporativo de

Nuevas Tecnologías; Eudald Puig Atanes (7), Director

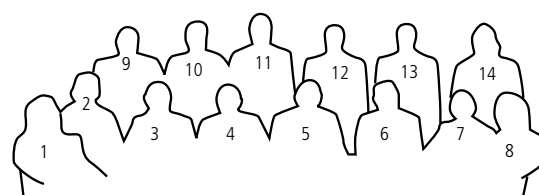
Corporativo de Marketing y Comunicación; Margarita

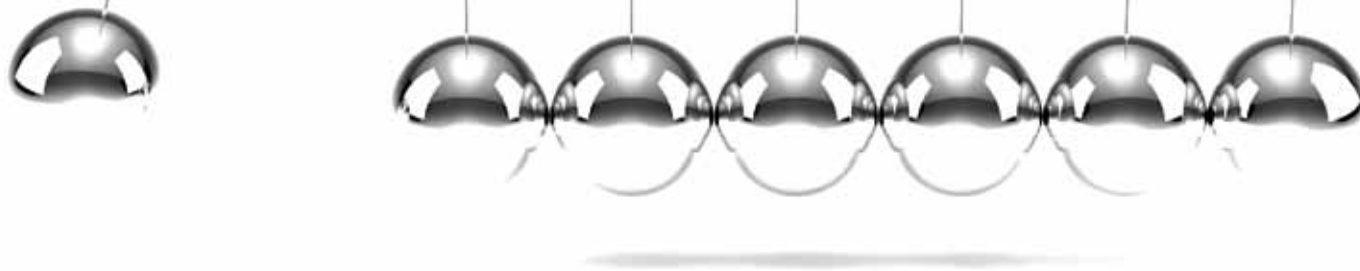
Ferrer Santamaría (1), Directora Corporativa de Recursos

Humanos; Jaume Torrent Busquet (10), Director

Corporativo Financiero; Mar Matellanes de Azpiazu (14),

Directora Corporativa de Responsabilidad Social (RSC).





SERHS APUESTA POR LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

La división de SERHS Hoteles ha abierto las puertas al crecimiento de su ámbito de negocio en busca de establecimientos hoteleros para llevar a cabo su gestión y explotación. En estos momentos la corporación dispone de 8 hoteles en propiedad y 3 que operan en régimen de explotación. El objetivo del grupo es ampliar su portafolio para poder ofrecer una amplia oferta de disfrute vacacional, así como actuar en el segmento de servicios para las empresas (reuniones, congresos, incentivos). El tipo de establecimiento que demanda son sobre todo hoteles urbanos o de playa en grandes ciudades o bien en destinos turísticos reconocidos a nivel nacional o internacional. Respecto a la categoría, y dada la experiencia y la trayectoria, -más de 35 años al servicio de la hostelería y la restauración-, son preferiblemente hoteles de 3 y 4 estrellas a partir de 100 habitaciones y con las instalaciones renovadas. Así pues, esta división proyecta su crecimiento en base a la internacionalización, así como impulsando la gestión de establecimientos que no sean en propiedad.

SERHS GESTIONA LOS SERVICIOS DE RESTAURACIÓN Y CATERING DEL NUEVO ESTADIO DEL RCD ESPANYOL

SERHS Food Service, una de las marcas líderes del sector, es la unidad de negocio de la división de SERHS Alimentación especializada en la gestión integral de la restauración y el catering que fue escogida en verano de 2009 para desarrollar este servicio de forma exclusiva durante 15 años en el nuevo estadio del RCD Espanyol. SERHS destinará 200 trabajadores de su plantilla al servicio del estadio blanquiazul los días de partido con máxima afluencia. El grupo ha realizado una inversión superior a 1 millón de euros para adecuar todos los espacios de restauración necesarios en el nuevo estadio para poder ofrecer una nueva manera de disfrutar del fútbol con propuestas que lo posicionan entre los clubs líderes a nivel europeo. El moderno e innovador estadio del RCD Espanyol cuenta con un total de 16 bares multiproducto y 12 puntos quiosco que se encuentran distribuidos entre la anilla baja y la anilla alta del campo. En éstos se puede encontrar un amplio número de productos como bocadillos fríos y calientes, refrescos, snacks y bollería. SERHS aplicará a este nuevo y estimulante proyecto su experiencia de más

de 35 años en el sector, así como las más nuevas tecnologías y sistemas de producción en la gestión de la restauración comercial. Todo este esfuerzo va dirigido a ofrecer un servicio que quiere ser ágil y de calidad en el que se incorporarán nuevos productos y servicios. Destaca la venta de productos hasta 20 minutos antes de la media parte de los partidos y su recogida rápida en los puntos denominados "express", así como la futura implantación de la posibilidad de comprar lo que uno quiere desde el propio asiento del estadio y que le sea servido. También se prevé que se introducirán nuevas referencias en función de los horarios de los partidos. En la anilla media del campo se encuentra una parte destinada principalmente a empresas e invitados VIP a quienes SERHS Alimentación ofrece el servicio de restauración como es el *Executive Club*, el *Corporate Club* y la *President Club*. En este mismo nivel está la *Suite Corporate* SERHS, un espacio polivalente gestionado por SERHS que permite ofrecer un punto de encuentro para reuniones, ágapes o celebraciones hasta 250 personas, con una espectacular visión del terreno de juego y la opción de estructurarlo según las necesidades del cliente, creando espacios privados para 10-12 personas.

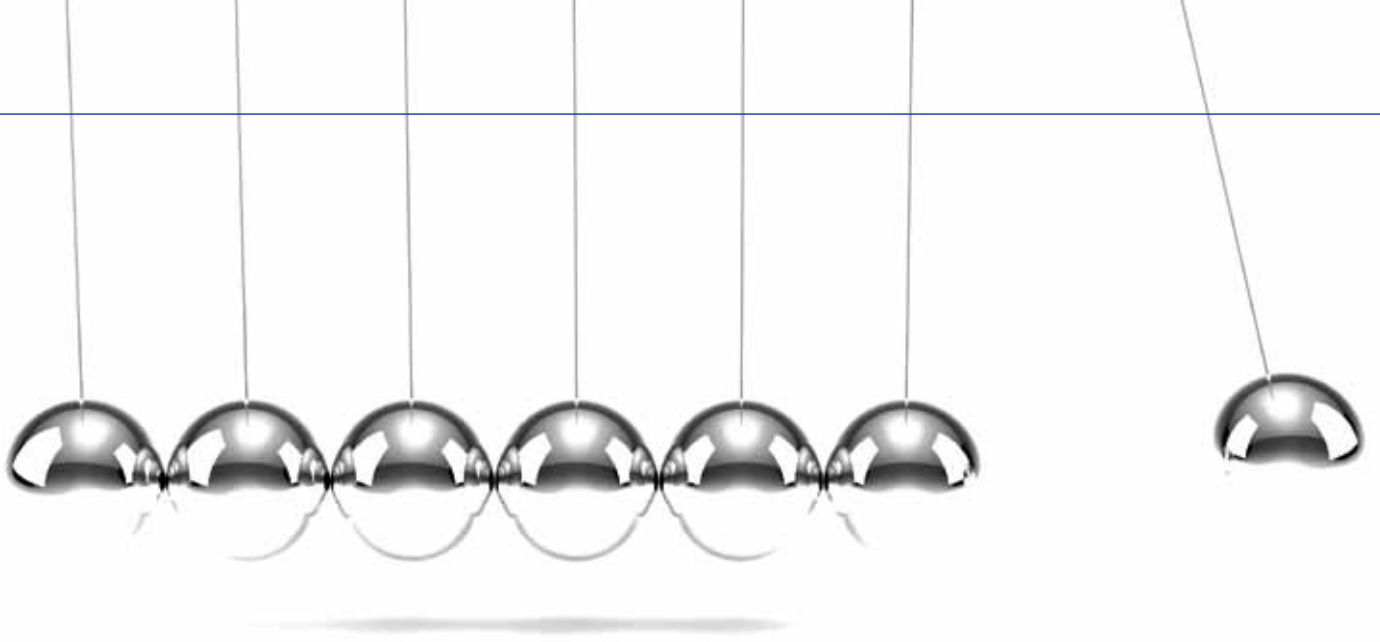
SERHS sigue con su firme intención de continuar creciendo y muestra de ello es la apuesta por la gestión y explotación de nuevos establecimientos hoteleros, siguiendo por la construcción de un nuevo hotel en Jordania, así como establecer nuevos acuerdos con instituciones públicas de nuestro país.



1



2



SERHS PARTICIPA, JUNTO CON EL CONSELL COMARCAL DEL MARESME, EN UNA EMPRESA MIXTA DE GESTIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS

El curso 2009-2010 comenzó en el Maresme con importantes novedades en lo que se refiere a los servicios educativos complementarios. Se ha iniciado por parte del Consell Comarcal del Maresme un proceso novedoso en las comarcas de Cataluña, conducido por su gerente, el Sr. Eladi Torres, que es la gestión integral de todos estos servicios (monitoraje de comedor y transporte escolar, 6ª hora, de acogida y de celadores) a través de una empresa mixta formada por capital público y privado. El objetivo es doble: mejorar la calidad de los servicios y, en estos tiempos de crisis, optimizar los recursos públicos favoreciendo la ocupación de los profesionales del sector.

Así pues, se ha constituido la sociedad SESMAR S.L., con una participación del 20% del Consell Comarcal; el 80% se reparte entre dos empresas del sector, SERHS, que cuenta con la gran mayoría de este porcentaje, -siendo por tanto el socio mayoritario de la sociedad-, y también hay una pequeña participación de la empresa Sersa. Este hecho ha comportado incorporar a esta nueva empresa, adscrita a la división de SERHS Alimentación, a casi 400 profesionales que

hasta ahora dependían de diferentes empresas. El hecho de agrupar en SESMAR todos los servicios complementarios a la educación que gestiona el Consell Comarcal favorecerá:

- La mejora de la calidad del servicio: integración del monitor/a en el proyecto educativo del centro, reducción del número de interlocutores, unificación de criterios educativos entre los diferentes servicios e implantación progresiva de nuevas tecnologías para gestionar las incidencias.
- La mejora de la ocupación: facilitando la estabilidad de los monitores/as a través del establecimiento progresivo de jornadas laborales más completas.
- La profesionalización del sector: recibiendo formación específica que lo haga avanzar hacia la definición de un nuevo perfil profesional: MONITOR SOCIO-EDUCATIVO.
- La optimización de recursos: reduciendo los costes estructurales.
- El presupuesto que el Consell Comarcal del Maresme destinará a este curso 2009-2010 para prestación de servicios de transporte, comedor escolar, servicio de acogida sexta hora, veladores/as escolares, becas y ayudas es aproximadamente de 7,5 millones de euros.

- 1 y 2. Actualmente SERHS dispone de un hotel de 5 estrellas en el extranjero, concretamente en Brasil (Natal) en propiedad, así como el hotel SERHS Vall de Núria, en régimen de explotación.
- 3 y 4. Desde el verano de 2009 SERHS gestiona los servicios de restauración y catering del nuevo estadio del RCD Espanyol.
5. SESMAR es la nueva empresa de gestión de Servicios Educativos formada por SERHS y el Consell Comarcal del Maresme.



3



4



5

SERHS y PortAventura crean nuevas sinergias

El servicio integral a PortAventura por parte de SERHS refuerza el valor añadido que aportan las diferentes líneas de negocio de nuestra corporación: sinergiando sus diferentes actividades bajo un punto de mira común: la satisfacción del cliente. Además, SERHS Tourism colabora con el complejo turístico comercialmente, siendo una de las agencias de viajes que más turistas le gestiona anualmente.



SERHS FIRMA COMO PROVEEDOR EXCLUSIVO DE ALIMENTOS PARA LA RESTAURACIÓN DE PORTAVENTURA

Grup SERHS firmó en marzo de 2010 un acuerdo de gran magnitud y significación con PortAventura, convirtiéndose esta temporada 2010 en su proveedor integral de productos de alimentación para la restauración. **» El acuerdo prevé tanto el suministro de los productos, como su distribución en las diferentes unidades de restauración del resort, incluyendo el propio parque temático y sus cuatro hoteles. «**

Con este acuerdo se establece una colaboración de larga duración.

SERHS dispone en Tarragona de una gran plataforma de distribución integral en un terreno próximo a PortAventura de casi 20.000 m²,

con un almacén de 10.000 m². La corporación invirtió 10 millones de euros en su compra y adecuación en diciembre de 2008. Trabajan cerca de 200 personas que ofrecen un servicio integral a los más de 4.000 clientes del sector turístico de la hostelería, la restauración y las colectividades con los que tratan, situados básicamente en las ciudades de Tarragona, Reus, Salou, Cambrils y Valls, entre otras poblaciones de costa y de interior. El parque móvil es de 80 vehículos entre camiones y coches comerciales.

Desde esta importante instalación se comercializan y distribuyen bebidas, productos de alimentación y limpieza, así como alimentos perecederos que requieren frío para su conservación como carne, pescado, lácticos, embutidos, fruta y verdura. Esta plataforma

logística también da soporte a las empresas de SERHS Alimentación que elaboran y suministran a PortAventura pan y bollería, así como platos cocinados y especialidades.

» PortAventura nació en 1995 y se convirtió en el primer parque temático de España. «

15 años después se ha convertido en un *resort* de ocio y vacaciones de referencia en el Mediterráneo y en una de las empresas más representativas de la provincia de Tarragona. PortAventura es, además, responsable de 8.000 puestos de trabajo directos e indirectos, sobre todo en el ámbito de Tarragona. Sus planes de negocio pasan por hacer una inversión de 80 millones de euros en los próximos cuatro años.



SERHS dispone en Tarragona de una gran nave con servicio de distribución integral en un terreno cercano a PortAventura de casi 20.000 m² con un almacén de 10.000 m².

*De izquierda a derecha:
Sr. Jordi Ten, secretario del Consejo de Administración,
Sr. Antoni Borràs, director general, Sr. Jordi Bagó,
consejero delegado, Sr. Ramon Bagó, presidente, Sr.
Josep Puig, director general, y Sr. Manel Vila, asesor
jurídico de Grup SERHS.*



SERHS AMPLÍA SU CAPITAL SOCIAL HASTA 77 MILLONES DE EUROS, UN 8,5% MÁS

El 5 de octubre tuvo lugar la Junta General Extraordinaria de accionistas de Grup SERHS en Castell Jalpí de Arenys de Munt, sede social de la corporación. La orden del día trató el tema de la aprobación del balance, cerrado a 30 de junio de 2009, que sirvió como base para realizar los aumentos del capital social que se propusieron y que fueron aprobados unánimemente por los accionistas. De esta manera, fue acordado que el capital social pasara de los 71 millones de euros actuales a alcanzar la cifra de 77 millones de euros (más de 12.812 MPTA), un 8,46% de incremento. A partir de este momento SERHS contó con un total de 3.667.000 acciones.

GRUP SERHS REPARTE CERCA DE 5.000.000€ ENTRE SUS ACCIONISTAS

Pese a las circunstancias adversas del mercado, que han afectado a algunas de nuestras divisiones, la importante diversificación de los negocios de SERHS ha permitido soportar la crisis con un efecto negativo aceptable. Por este motivo en el Consejo de Administración de la sociedad, celebrado el 10 de septiembre de 2009, se acordó distribuir "dividendos a cuenta" del ejercicio 2009 por un importe total de 2.307.500 euros, lo que supone 0,65 euros por acción.

En el mes de octubre de 2009, bajo la supervisión de la Junta General de Accionistas, se llevó a cabo el reparto de 1 acción liberada por cada 50 acciones de propiedad, lo que representaría 2.627.000 euros. Con estas dos actuaciones los socios recibieron en total 4.934.500 euros.





1. Ramon y Jordi Bagó reconocidos por Vichy Catalan. Los acompañan Joan Renart, padre e hijo, e Irene Renart, presidente, consejero delegado y vicepresidenta de Grupo Vichy Catalan, respectivamente.

2. Raimon Bagó, escogido presidente de Acerco (Asociación Catalana de Empresas de Restauración Colectiva).



reconocimientos

VICHY CATALAN PREMIA A RAMON BAGÓ Y JORDI BAGÓ

En el mes de noviembre de 2009 tuvo lugar en el Hotel Balneario Vichy Catalan de Caldes de Malavella la XVI ceremonia de investidura de los nuevos miembros de la Cofradía Gastronómica del Agua. En el transcurso del acto juraron fidelidad a las aguas 26 personalidades del mundo de la restauración, la hostelería, el turismo, la comunicación y otros relacionados con el mundo de los servicios.

El Sr. Ramon Bagó, presidente de nuestra corporación, fue merecedor del Premio Especial Gota de Agua debido a la estrecha relación y a los diversos acuerdos de colaboración que se han establecido últimamente entre SERHS Distribución y el grupo Vichy Catalán. En el año 2004 ya fue nombrado miembro de la Cofradía. Por su parte, el Sr. Jordi Bagó, vicepresidente y consejero delegado de Grup SERHS, fue escogido para entrar a formar parte de la Cofradía del Agua, junto con otros premiados como Mauricio Otegui, de Mexport, S.A.; Faustino Muñoz, de Colmado Quílez de Barcelona, Mònica Terribas, directora general de TV3 y Risto Mejide. La Cofradía Gastronómica creó en 1997 el Premio Dr. Modest Furest Roca, destinado a promocionar y divulgar la cultura del agua.

RAIMON BAGÓ, ESCOGIDO PRESIDENTE DE ACERCO (ASOCIACIÓN CATALANA DE EMPRESAS DE RESTAURACIÓN COLECTIVA)

En enero de 2010 el Sr. Raimon Bagó, director de la división de SERHS Alimentación y miembro del consejo de administración de nuestra corporación, fue escogido presidente de ACERCO, que es la Asociación Catalana de Empresas de Restauración Colectiva. Esta importante entidad está integrada además de SERHS, por las grandes empresas del sector como Eurest, ISS, Serunió, Arcasa, Alesa, Comertel y Hostesa, entre otras dedicadas a la restauración en su sentido más amplio como la que se ofrece por ejemplo en hospitales, empresas, centros deportivos, organismos públicos o espacios feriales. Por tanto, ostenta un destacado puesto representativo tanto a nivel de cada comunidad autónoma como a nivel de todo el Estado español donde está la entidad madre denominada FEADERS ("Federación Española de Asociaciones Dedicadas a la Restauración Social"). De esta federación, fundada en 1991 y con sede en Madrid, el Sr. Raimon Bagó también es uno de sus vicepresidentes debido a su nombramiento en Cataluña dentro de ACERCO. La intención es dinamizar y modernizar esta entidad con la finalidad de promover su alto grado de representatividad e incrementar su notoriedad en el sector.

PREMIO HOSTELCAT A LA TRAYECTORIA EMPRESARIAL DEL SR. RAMON BAGÓ

Hostelcat es la feria que reúne al sector de la hostelería, el turismo y la restauración del Camp de Tarragona, las Terres de l'Ebre y de buena parte de las comarcas del sur de Barcelona. Es un territorio que se caracteriza por ser un importante polo de turismo y, en consecuencia, de atracción de empresas proveedoras. Todo ello acompañado por una gastronomía caracterizada por la riqueza de sus productos: el pescado, el vino y el aceite de oliva. En este entorno Hostelcat es el punto de encuentro de profesionales, proveedores e instituciones en que en el marco de una cena que reunió a unas 200 personas se procedió a la entrega de premios de esta edición 2010. El presidente de Grup SERHS recibió el premio a su trayectoria empresarial de manos del Sr. Enric Aloy Bosch, secretario general del Departamento de Innovación, Universidades y Empresa. También se distinguieron otras iniciativas de fomento del turismo y de la gastronomía en el territorio: las Cuines del Vendrell recibieron el premio a la acción turístico-gastronómica, mientras que el hotel Termes de Montbríó fue galardonado con el premio a la excelencia y calidad en los servicios.

A lo largo de 2009 se han sucedido una serie de reconocimientos a la corporación, al Sr. Ramon Bagó, a directivos de las diferentes divisiones, así como a diversas empresas de Grup SERHS.



El Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS, ha sido reconocido con el premio HostelCat a la trayectoria empresarial, celebrado en Reus (Tarragona)



SERHS RECIBE EL PREMIO A LA “EMPRESA FLEXIBLE 2009”

El 24 de noviembre de 2009, Grup SERHS recibió la Mención de Honor en la categoría de gran empresa del XIV Premio Catalunya Empresa Flexible 2009 por parte de la agencia de comunicación CVA. Más de 1.800 empresas optaron a este reconocimiento a las políticas de conciliación. Sara Berbel, directora general de Igualdad de Oportunidades en el Trabajo de la Generalitat de Catalunya, presidió el acto y otorgó otros premios a empresas como GAES, Lanxess Holding e Ingecal, las cuales recibieron el premio en las categorías de gran empresa, mediana y pequeña, respectivamente. Mar Matellanes, directora de Responsabilidad Social Corporativa, recogió el premio presentado a la candidatura gracias a las diversas medidas de conciliación con la vida profesional y personal aplicadas al grupo. Medidas como la flexibilidad organizativa en el horario de oficina, jornada partida con flexibilidad horaria de entrada y salida, jornada continuada en los almacenes y sistemas de producción, políticas de equilibrio personal y profesional como los permisos de paternidad y maternidad, beneficios extrasalariales como ayudas para los jardines de infancia, escuelas y universidades, entre otras, son algunas de las medidas que se llevan a cabo actualmente en SERHS.

SERHS DISTRIBUCIÓN, PREMIO ACCORD A LA CALIDAD SOCIAL

La Cámara de Comercio de Castellón galardonó a la empresa Dimarser S.L (SERHS DISTRIBUCIÓN) con el premio Accord a la Calidad Social como empresa de menos de 50 trabajadores. Esta distinción, tal como dice la propia Cámara **“reconoce de manera pública el compromiso social de la empresa contra los problemas de inserción laboral de personas que sufren discriminación y/o desigualdad en relación al mercado de trabajo. El objetivo principal de este galardón es premiar las buenas prácticas concretas de la empresa en este sentido”**. **»»** Dimarser SL, ubicada en Benicarló y adscrita a la división de SERHS Distribución, ya fue galardonada con el premio “Accord a la Calidad social 2007”. Esta empresa incorpora, durante la temporada de verano, a 4 personas que presentan una ligera discapacidad intelectual. Los cuatro trabajadores realizan labores de clasificación y ordenación de los envases en el almacén y proceden del Centro Ocupacional del Maestrazgo, dependiente del Instituto Valenciano de Atención a los Discapacitados (IVADIS) y adscrito a la Generalitat Valenciana,

con quien se llegó a un acuerdo de colaboración en el año 2005.

El día 14 de julio tuvo lugar el acto de entrega de los premios en el Salón de Plenos de la Cámara de Castellón que fue presidido por el Vicepresidente de la Generalitat Valenciana, Vicente Rambla, así como también contó con la presencia de destacadas autoridades políticas y económicas de la Comunidad Valenciana. Por parte de SERHS DISTRIBUCIÓN recogió el galardón la Sra. Ángeles Ortí, directora de Dimarser S.L..

DISTINTIVO DE CALIDAD SICTED PARA SERHS HOTELS

El 23 de septiembre de 2009 se celebró el 3er Encuentro de destinos turísticos del SICTED de la provincia de Barcelona que organizan conjuntamente la Diputación de Barcelona y la Cámara de Comercio de Barcelona. Durante el acto se entregaron los distintivos y diplomas acreditativos del Sistema de Calidad en destinos al Vilar Rural de Cardona y al Hotel SERHS Oasis Park. También se presentaron los resultados del proyecto SICTED en la provincia de Barcelona. Los directores de ambos hoteles recogieron el diploma en representación de cada una de las empresas de Grup SERHS.

1 y 2. El Vilar Rural de Cardona y el Hotel Serhs Oasis Park recibieron el distintivo de calidad SICTED durante 2009.
3. Mar Matellanes, directora corporativa de Responsabilidad Social, recogió el premio a la “Empresa Flexible 2009”.



2



3



A la XXXIV Noche de SERHS asistieron 600 personas entre accionistas, trabajadores y amigos de la corporación. Diversas personalidades y autoridades de Cataluña no faltaron a la celebración.

serhs
35
anys
1975-2010

celebraciones

600 PERSONAS PRESENTES EN LA 34ª “NOCHE DE SERHS”

Grup SERHS organizó la XXXIV “Noche de SERHS” que, por primera vez, se celebró en el Pabellón Polideportivo Can Xaubet (Pineda de Mar), el 11 de Marzo de 2010. En el marco del 35º aniversario de SERHS (1975-2010), el acto volvió a ser un punto de reencuentro de accionistas, colaboradores y amigos de la corporación en el que se reunieron 600 personas. Por quinto año consecutivo presidió el acto el Honorable Sr. Josep Huguet Biosca, consejero de Innovación, Universidades y Empresa de la Generalitat de Catalunya y también contó con la presencia de destacadas autoridades como el director general de Turismo, el Sr. Joan Carles Vilalta; la senadora de Convergència i Unió, la Sra. Montserrat Candini; el presidente del Consell Comarcal del Maresme, el Sr. Josep Jo; el presidente de la compañía aérea Spanair, el Sr. Ferran Soriano, así como los alcaldes de Pineda, Arenys de Munt y Mataró, entre otras personalidades del ámbito económico e institucional.

La cena de gala estuvo elaborada con gran detalle y calidad por ARCS Catering y servida con esmero por los alumnos de la Escuela Universitaria de Hostelería y Turismo de Sant Pol de Mar, centro adscrito a la Universidad de

Girona y vinculado a Grup SERHS. La Noche finalizó, como es tradicional, con el himno de SERHS, interpretado por la soprano Glòria López, del Quinteto Catalunya.

INICIO DE LA CELEBRACIÓN DEL 35º ANIVERSARIO DE SERHS

En este emotivo encuentro se presentó la litografía que enmarca y conmemora este 35º aniversario, una obra de Erwin Bechtold, pintor nacido en Colonia en 1925. El cartel trata de plasmar que en medio de la dificultad, refiriéndose a la situación económica actual, se puede avanzar. Este es, pues, el paralelismo que establece el autor entre la obra y lo que representa para él Grup SERHS. El Sr. Josep Vilella, miembro del Consejo de Administración de Grup SERHS, escribió unas palabras interpretando la obra bajo el título “Azul sobre negro, luz sobre oscuridad”. Entre el mes de marzo de 2010 y la Noche de SERHS de 2011 se han programado una serie de actos para celebrar este aniversario dirigidos a los diferentes colectivos que forman parte de SERHS como accionistas, trabajadores, clientes, proveedores, colaboradores y el entorno social en que se mueven las actividades del Grupo.

PREMIOS SERHS

Como cada año, durante la Noche de SERHS se entregaron los Premios SERHS 2009. Los galardonados fueron la empresa Vichy Catalán que fue distinguida con el premio especial a la “Trayectoria y Compromiso con SERHS”, galardón recogido por el Sr. Joan Renart, consejero delegado de la compañía. El premio al “Directivo/va del año” recayó en la Sra. Montse Ribas, directora comercial de empresas de la división de SERHS Hoteles y la condecoración al “Trabajador distinguido” fue para el Sr. Rafa Mena, jefe del SAT (Servicio de Atención Técnica) de Migjornser, los dos por el reconocimiento a su trabajo y por haber contribuido con su esfuerzo y ejemplo a mantener e impulsar, de una forma relevante, la actividad de Grup SERHS.

LA XII EDICIÓN DE EXPOSERHS OBTIENE LA CIFRA RÉCORD DE 15.000 VISITANTES

ExpoSERHS 2010, la feria-muestra interactiva de Grup SERHS, recibió 15.000 visitantes, lo que representa un incremento del 68% respecto al año anterior, a la que asistieron 8.300 personas. La feria se ha llevado a cabo, por segundo año consecutivo, en el Circuit de Catalunya,

Grup SERHS celebra su 35º aniversario (1975-2010). El inicio de la celebración se llevó a cabo durante la tradicional “Noche de SERHS”, momento en que se aprovechó para presentar, ante los accionistas, trabajadores y colaboradores de la corporación, la litografía conmemorativa de estos 35 años, obra de Erwin Bechtold.



1

2

3

Por segundo año consecutivo, Exposerhs, la feria muestra interactiva para profesionales de la hostelería, la restauración y las colectividades de Grup SERHS, tuvo lugar en el Circuit de Catalunya en Montmeló.



coincidiendo con los entrenamientos oficiales de la F1 previos al mundial. Más de 100 marcas expositoras de todos los ámbitos de actividad, el 90% repetidores de otras ediciones, presentaron con éxito sus productos a los profesionales de la hostelería, la restauración y las colectividades que asistieron.

El acto de inauguración se realizó el pasado 25 de Febrero, y fue presidido por el Honorable Sr. Josep Huguet Biosca, consejero de Innovación, Universidades y Empresa de la Generalitat de Catalunya. El acto contó con la presencia del Sr. Josep Mayoral, alcalde de Granollers, el Sr. Ramon Praderas, director general del Circuit de Catalunya, el Sr. Joan Carles Vilalta, director general de Turismo, el Sr. Enric Crous, director general de Damm y el Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS.

ExpoSERHS es ya una feria consolidada que tiene como objetivo presentar las principales novedades del sector para la temporada entrante. La feria reúne a más de un centenar de stands de empresas líderes como Grupo Damm, Nestlé, Gallina Blanca, DKV Seguros, Vichy Catalán, Vileda Ibérica, Conservas DANI, Codorniu, Mapfre, Rational, Cího y Jemi, entre otros. Las novedades de esta temporada se han llevado a cabo a través de presentaciones “in situ” como por ejemplo SERHS Alimentación que

hizo varias demostraciones sobre cómo tratar la elaboración del pan y la bollería, producto EUDEC, así como las ensaladas.

XXX ANIVERSARIO DE SERHS TOURISM: “JORNADA PERSPECTIVAS TURÍSTICAS EN ANDALUCÍA”

Con motivo del XXX aniversario de SERHS Tourism, el pasado mes de junio se llevó a cabo la jornada sobre “Perspectivas turísticas en Andalucía” en el Palacio de Congresos de Torremolinos. El acto contó con la presencia de más de 200 profesionales del sector turístico, -hoteleros, agentes de viajes, técnicos de la zona-, y fue presidido por el Ilmo. Sr. D. Pedro Fernández Montes, alcalde de Torremolinos. En la jornada participó el Sr. José Luís Zoreda, vicepresidente ejecutivo de Exceltur que trató el tema “Construyendo el futuro desde la incertidumbre. ¿Cómo afecta la crisis económica mundial al sector del turismo?”; el Sr. Miguel Sánchez, presidente del Consejo de Turismo de la Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA); el Sr. Javier Sánchez, presidente de la Asociación de Periodistas Turísticos de Andalucía.

El Sr. Zoreda centró su ponencia poniendo especial atención en la actual crisis económica

y su afectación a los precios. **» Destacó la importancia de la innovación turística diciendo que lo que tendrían que hacer los empresarios es “vender magia, sensaciones, emociones y experiencias”, la calidad turística de los establecimientos ya se da por sé.** **«**

Pese a todo dio un mensaje esperanzador, diciendo que “el gasto turístico se verá afectado este verano, aunque haya largas colas en las carreteras españolas durante el mes de agosto, pero pese a ello no renunciaremos a nuestras vacaciones”. Por su parte, el Sr. Bagó, más optimista al respecto, animó a los hoteleros asistentes a seguir adelante porque el turismo en sí “no está en crisis”. A su vez agradeció a los ponentes su participación así como a los asistentes por los 11 años que SERHS Tourism lleva instalado en Andalucía.

1. Premio SERHS a la “Trayectoria y Compromiso con SERHS” a Vichy Catalan; el Sr. Joan Renart, consejero delegado, recoge la placa conmemorativa.
2. Premio al “Directivo del año” a la Sra. Montse Ribas, directora comercial de empresas de SERHS Hoteles.
3. Premio al “Trabajador distinguido” al Sr. Rafa Mensa, responsable del SAT de SERHS Nuevas Tecnologías.
- 4 y 5. Delfi Torns, director de la división de SERHS Tourism, y Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS, durante la celebración del XXX aniversario de SERHS Tourism, en la jornada “Perspectivas turísticas en Andalucía”.



4



5



Raimon Bagó, director de la división de SERHS Alimentación, acompañado por el Sr. Josep Lluís Carod Rovira, presentó a los homónimos brasileños la experiencia olímpica en el tema de restauración, vivida por la antigua Cuina SERHS.

reuniones institucionales

El equipo directivo de la corporación ha sido invitado a participar en un destacable número de actos y ponencias enmarcadas en el sector turístico, entendido en sentido amplio. La experiencia y el reconocimiento a la trayectoria de SERHS se ha manifestado durante este ejercicio. Este hecho permite también dar a conocer nuestras novedades a los profesionales de nuestro mundo.

SERHS ALIMENTACIÓN Y BRASIL UNIDOS POR LAS OLIMPIADAS

En Febrero de 2010, el alcalde de Rio de Janeiro (Brasil), el Sr. Eduardo Paes, recibió a una delegación catalana de empresarios encabezada por Josep-Lluís Carod-Rovira que participaron en la construcción de Barcelona'92 con la idea de abrir puertas de colaboración. Una de estas empresas fue SERHS Alimentación, liderada por el Sr. Raimon Bagó, director de la división de Gestión y Producción Alimenticia, quien presentó a sus homónimos brasileños la experiencia olímpica en el tema de restauración. Cataluña y Barcelona quieren seguir vinculadas a los Juegos Olímpicos. Desde el éxtasis de 1992, políticos, empresarios y otros profesionales aprovechan cualquier oportunidad para intentar

sacar provecho del movimiento olímpico y del negocio que se genera a su entorno. En su momento, Cuina SERHS ofreció el avituallamiento del catering para la caravana de la antorcha olímpica, previo a los Juegos Olímpicos del '92. En total una caravana de 60 vehículos y 165 personas entre organizadores, periodistas, cuerpos de seguridad, etc. acompañaron a la antorcha olímpica por toda la geografía española. Todo ello supuso un gran montaje logístico para coordinar toda la operación.

ENTREVISTA DEL SR. JORDI BAGÓ CON EL MINISTRO DE TURISMO DE BRASIL

A principios de Marzo de 2010 y con motivo de unas jornadas económicas organizadas por el Banco do Nordeste, el Sr. Jordi Bagó, consejero delegado de SERHS, se entrevistó con el ministro de Turismo de Brasil, el Sr. Luiz Barretto, así como también con el secretario del Estado de Turismo de Rio Grande do Norte, el Sr. Fernando Fernández. Esta entidad bancaria, de gran importancia en Brasil, realizó un encuentro con empresarios de la zona con la finalidad de ofrecer sus productos y ventajas, con el nombre del Programa BNB

Proatur-Copa, para potenciar la mejora y ampliación de las infraestructuras turísticas de la región, sobre todo poniendo el punto de mira hacia el Mundial de Fútbol que se celebrará en Brasil en 2014. Natal es sede organizadora junto a un total de 12 ciudades brasileñas. Jordi Bagó aprovechó la reunión para explicar el plan de expansión de Grup SERHS (2010-2015) en Brasil en los próximos años, poniendo énfasis en la división de hoteles, donde se trabaja desde estos momentos en la búsqueda de la gestión y explotación de hoteles -3* o 4*- independientes o de cadenas, situados en centros urbanos dentro de las principales capitales del país (Sao Paulo, Rio de Janeiro).

PARTICIPACIÓN EN EL FORUM DE COMPETITIVIDAD (APD)

La Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) organizó el 20 de octubre de 2009 el cuarto foro sobre competitividad empresarial titulado "Cómo crecer cuando los mercados no crecen". Se realizó en las instalaciones del Hotel Rey Juan Carlos I de Barcelona. El Sr. Ramon Bagó, presidente de SERHS, fue invitado junto con personalidades tan destacadas como el Sr. Enric Crous, director general de DAMM y el Sr.

La internacionalización de Grup SERHS, presente en tres continentes en países como Brasil, Marruecos y Rusia, permite que autoridades y entidades públicas y privadas internacionales soliciten la participación de directivos de SERHS para conocer su experiencia y know how.



El Sr. Fernando Fernández, secretario de Estado de Turismo de Rio Grande do Norte, el Sr. Luiz Barretto, ministro de Turismo de Brasil, y el Sr. Jordi Bagó, consejero delegado de SERHS, en unas jornadas económicas en Brasil organizadas por el Banco do Nordeste.



De izquierda a derecha: Sr. Enric Crous (DAMM), Sr. J. Roures (Mediapro), Sr. Xavier Queralt (BBVA) y Sr. Ramon Bagó (SERHS) en el Forum de la Competitividad Empresarial.



Jaume Roures, presidente de MEDIAPRO. Los tres compartieron mesa redonda explicando sus experiencias empresariales. También intervinieron en el acto el Sr. Emilio Cuatrecasa (presidente de APD zona mediterránea), el Sr. Rafael Domènech (BBVA), así como el Sr. Rafael Villaseca (Gas Natural). Diferentes medios de comunicación se hicieron eco del acto y publicaron afirmaciones del Sr. Bagó como en la que indicaba que “el único camino es la innovación”.

JORDI BAGÓ, PONENTE EN LA FESTIBITY 2010 (UPC)

La octava edición de la Festibity organizada por la Facultad de Informática de Barcelona (UPC) se dedicó al turismo y las TIC: “TurisTIC”. Esta gran fiesta de las tecnologías de la información cuenta con el apoyo de la Generalitat, el Ayuntamiento de Barcelona, así como de destacadas marcas líderes en este ámbito como Oracle, T-Systems e Indra, entre otros.

» Con la consideración del turismo en Catalunya como un sector estratégico en la economía del país, se destacó que una ubicación privilegiada, una oferta muy diversa (cultural, de actividades,

de servicios...) y una orientación a la calidad, han permitido a Catalunya ser una de las destinaciones “TurisTICs” más solicitadas a nivel europeo. ««

En este marco, se analizó el valor de las TIC en el turismo desde diferentes vertientes: el negocio, las tendencias, los usuarios y las administraciones, de la mano de expertos, profesionales y empresarios. Jordi Bagó realizó una presentación de la corporación, sobre todo focalizada en el ámbito turístico y la aplicación de las TIC como verdaderas herramientas estratégicas, fundamentales para el desarrollo del negocio turístico actual.



Jordi Bagó, CEO de SERHS, haciendo una ponencia en la octava edición de Festibity, organizada por la Facultad de Informática de la UPC en Barcelona.



De izquierda a derecha:
Sr. Jordi Bagó, CEO Grup SERHS, Sr. Àlex Pujol, director general de Cuina Justa, Sra. Àngela Jover, subdirectora general de Cuina Justa, Sr. Raimon Bagó, director de divisió de SERHS Alimentaci3n.
Abajo: Sr. Joan Rigol y Sr. Ramon Bagó, presidente de Cuina Justa y de SERHS, respectivamente.

**cuina
justa**
Fundació
cassia **just**

colaboraciones responsables y acciones de notoriedad

SERHS FIRMA UN ACUERDO DE COLABORACI3N CON "CUINA JUSTA"

Grup SERHS, siguiendo su plan estrat3gico de responsabilidad social corporativa, el Plan Valors, ha firmado un acuerdo de colaboraci3n con Cuina Justa (Cocina Justa). El M. Hble. Sr. Joan Rigol, presidente de Cuina Justa-Fundaci3n Cassià Just- y conocido tambi3n como expresidente del Parlament de Catalunya, as3 como del Templo Expiatori de la Sagrada Familia-, rubric3 el documento del pacto con el Sr. Ramon Bagó, presidente de SERHS. Cuina Justa es una empresa fundada en 1994 como empresa solidaria sostenible y sin ánimodo de lucro de la Fundaci3n Cassià Just. Trabajan para inserir socio-laboralmente personas con especiales fragilidades mentales y sociales. El acuerdo de colaboraci3n recoge, básicamente, un intercambio de servicios que ofrecen cada una de las empresas. Por una parte Grup SERHS colaborará en la comercializaci3n de productos de 5ª gama como los sándwiches y ensaladas que elaboran los trabajadores de Cuina Justa. Tambi3n se incluyen alianzas comerciales en servicios de colectividades, aportaciones a los programas de investigaci3n y desarrollo y aportaci3n a los programas de pertenencia, entre otros. La Fundaci3n Cassià, por su parte, atenderá en funci3n de las evoluciones técnicas propias la petici3n e integraci3n en sus actividades a familiares directos con grado de discapacidad de los trabajadores de Grup SERHS que lo precisen. El Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS, afirmaba "estoy seguro que toda colaboraci3n hacia fundaciones como la Cassià

Just, orientadas a potenciar la creaci3n de puestos de trabajo para personas con especiales fragilidades y formas de acompañarlos en la vida será una satisfacci3n para nosotros y para nuestra corporaci3n".

SERHS COLABORA CON LA SERIE DE TV3 "LA RIERA"

Un restaurante familiar de una localidad del Maresme es la sede de la nueva serie que TV3 emite desde principios de enero de 2010, y donde Grup SERHS ha tenido presencia de su imagen de marca, realizando acciones de emplazamiento de producto (product placement), entre principios de febrero y finales de mayo. **» Se trata de una serie muy vinculada al mundo de la cocina y la restauraci3n, disciplinas con las que nuestra corporaci3n tiene una gran implicaci3n, as3 como por la ubicaci3n territorial de la trama en una zona de influencia directa debido a la implantaci3n y origen del Grupo. «**

La Riera, nombre que recibe la fonda donde se centra la telenovela, parte de un pequeño restaurante que con los años ha ido adquiriendo fama y se ha convertido en un referente gastronómico de la comarca. **» SERHS, como proveedor integral de servicios de restauraci3n, ha participado directamente, sobre todo con veh3culos, profesionales y productos propios de las empresas de distribuci3n del Grupo. «**



Presencia de la imagen de SERHS Distribuci3n en la serie "La Riera" de TV3, rodada en el Maresme. La telenovela se centra en un pequeño restaurante que con los años ha ido cogiendo forma y se ha convertido en un referente gastronómico de la comarca.





NUEVOS EMPRENDIMIENTOS, MODERNISMO Y DEPORTE

El pasado 26 de mayo se llevó a cabo la habitual excursión del Consejo de Administración de Grup SERHS, que comporta compaginar una visita de interés cultural con actividades propias del negocio. Los miembros de la junta, encabezados por el presidente de Grup SERHS, el Sr. Ramon Bagó, salieron de SERHS en dirección a Arenys de Munt (El Maresme) para visitar las nuevas naves, recientemente adquiridas, para acoger la sede central de SERHA Alimentación y las nuevas instalaciones de SERHS Food Service.

En esta unidad de producción trabajan casi 60 personas que dan servicio a 350 centros de diversos colectivos (escuelas, residencias, centros penitenciarios, empresas, complejos deportivos, etc.). En estos últimos años ha sido notorio el crecimiento de su volumen de negocio, lo que ha conducido al equipo directivo de esta división a buscar unas naves más grandes que permitan atender mejor las necesidades de producción alimenticia. La finca tiene casi 4.500 m2 donde se pueden incluir las cocinas centrales así como los departamentos de administración, comercial, producción y Fleca SERHS.

A media mañana, la comitiva continuó el itinerario hasta llegar al Templo Expiatorio de la Sagrada Familia, donde tuvieron la oportunidad única de ver cómo se construye un templo y caminar junto a los profesionales que allí trabajan: arquitectos, modelistas, paletas, picapedreros... Esta obra magna, promovida en 1974 por la Asociación de Devotos de Sant Josep, colocó su primera piedra en la cripta en

1882. Es a partir de 1984 cuando el arquitecto Antoni Gaudí se hace cargo del proyecto al que dedicó 43 años de su vida, los últimos 12 de forma exclusiva. Se espera que en 2010 el espacio interior esté finalizado y se pueda abrir al culto y que en el año 2030 se pueda ver concluida esta gran obra de Gaudí, símbolo emblemático de Barcelona, visitado por miles de turistas de todo el mundo.

Inaugurado oficialmente el 2 de agosto de 2009, el Estadio del RCD Espanyol Cornellà-El Prat fue la última visita de los consejeros, unas instalaciones con capacidad para acoger 41.000 espectadores.

►► **SERHS Food Service, una de las marcas líderes del sector de la restauración y el catering, adscrita a Grup SERHS, resultó escogida para desarrollar, en el estadio del RCD Espanyol, estas líneas de servicio, con exclusividad por un período de 15 años.**

◄◄ SERHS destina 200 trabajadores de su plantilla al servicio del estadio blanquiazul los días de partido. El grupo ha realizado una inversión superior a 1 millón de euros en adecuar todos los espacios de restauración necesarios en el campo para ofrecer una nueva manera de disfrutar del fútbol con propuestas que lo posicionan entre los estadios líderes a nivel europeo. El moderno e innovador estadio del RCD Espanyol cuenta con un total de 16 bares multiproducto y 12 puntos quiosco que se encuentran distribuidos entre la anilla baja y alta del campo.

La *Suite Corporate* SERHS, una sala adaptada para ofrecer almuerzos o cenas con una restauración de calidad y buena visión del

campo, fue el lugar donde se celebró el almuerzo de fraternidad y el punto de salida para una interesante visita a las diferentes instalaciones. Finalizada la visita la *Suite Corporate* SERHS acogió también la reunión del Consejo de Administración, dado que se trata de un espacio polivalente que se utiliza para reuniones, ágapes y celebraciones hasta 250 personas, con una espectacular visión del terreno de juego y la opción de estructurarla según las necesidades del cliente.

La jornada, que discurrió en franca armonía, finalizó con la entrega a cada consejero de la litografía conmemorativa del 35 aniversario de Grup SERHS, que contiene debidamente documentada la litografía conmemorativa, obra de Erwin Bechtold que, según su visión artística define lo que representa para él nuestra corporación.



A la izquierda, el Consejo de Administración de Grup SERHS reunido en la Suite Corporate SERHS, acompañados por el Sr. Joan Collet, CEO del RCD Espanyol. A la derecha, el Consejo visitando las obras de la Sagrada Familia en Barcelona.





De izquierda a derecha:

El Sr. Josep Lluís Bonet, presidente del Consejo de Administración de Fira de Barcelona, el Hble. Sr. Josep Huguet, consejero de Innovación, Universidades y Empresa de la Generalitat de Catalunya, el Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS y presidente emérito del SITC, y el Sr. Miquel Valls, presidente de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona.

RAMON BAGÓ ES NOMBRADO PRESIDENTE EMÉRITO DEL SITC

El presidente de Grup SERHS fue nombrado el 15 de abril de 2010 Presidente Emérito del Salón Internacional de Turismo en Cataluña, durante el acto de inauguración de la feria. El Hble. Sr. Josep Huguet, consejero de Innovación, Universidades y Empresa de la Generalitat de Catalunya, presidió el acto y fue el encargado de hacer entrega de la placa de homenaje al Sr. Ramon Bagó. Al acto lo acompañaron el presidente del Consejo de Administración de Fira de Barcelona, el Sr. Josep Lluís Bonet, así como el presidente de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Barcelona. El Sr. Bagó, después de muchos años presidiendo este salón tan importante para el mundo del turismo en nuestro país, ha dejado el puesto para dedicarse a sus responsabilidades empresariales. El Sr. Josep Lluís Bonet agradeció la labor del Sr. Bagó durante todos estos años desde la creación del salón y lo valoró como uno de los grandes impulsores del turismo en Cataluña. También le agradeció que haya aceptado ser el presidente emérito.

Este mismo día también se llevó a cabo la distinción de los estudiantes del CETT al Sr. Ramon Bagó, en los premios Alimara, en reconocimiento a su aportación al turismo y a Cataluña. Recibió un profundo agradecimiento de los responsables del CETT por su ayuda durante estos años.

FEMCAT VISITA BOSTON, EL PARAÍSO DE LA INVESTIGACIÓN

El Estado de Massachusetts, con su epicentro en Boston y su modelo económico basado en el conocimiento, fue objeto de estudio del viaje que el grupo de empresarios catalanes agrupados entorno de la asociación FemCAT realizaron a principios del mes de noviembre. El equipo de FemCAT, encabezado por su presidente el Sr. Josep Mateu (director del RACC), con la participación de Jordi Bagó, consejero delegado de Grup SERHS, tomaron nota de los profesionales de primera línea en temas de investigación y desarrollo. Massachusetts, con 7,5 millones de habitantes, tiene una dimensión similar a Cataluña, y por ese motivo es un claro ejemplo a imitar, tecnológicamente hablando. Alrededor del 30% de la población activa de Boston trabaja actualmente en la educación de grado superior – en Massachusetts encontramos también la Harvard University- y la investigación. Si en los últimos viajes de FemCAT en Finlandia lo que sedujo a los empresarios fue un planteamiento positivo con los que se abordaban las crisis... en la visita a China lo que les llamó la atención fue su política de infraestructuras a largo plazo... de Boston han elogiado la manera como se gobiernan sus instituciones. Barcelona comparte con Boston una vieja arquitectura institucional económica y civil necesitada de una profunda modernización.

CONVENCIÓN ANUAL DE ADISCAT 2010

El 12 de marzo de 2010 se celebró la 5ª edición, en Castell Jalpí, de la Convención Anual de ADISCAT, bajo el título “2010 nueva década, nuevas oportunidades”. Además de la celebración de la Asamblea Anual Ordinaria de la asociación, se realizaron varias presentaciones de interés para todos los socios, como la realizada por la empresa Head Group Manager AC NIELSEN Company, sobre las tendencias de consumo en la hostelería con la actual situación del mercado, así como la conferencia realizada por el conocido publicista Sr. Lluís Bassat tratando aspectos relacionados con la creatividad. La convención finalizó con un aperitivo y un almuerzo servido por ARC'S Catering.

ADISCAT, “Associació d'Empreses de Distribució i Logística de Begudes i Alimentació de Catalunya”, se constituyó en Barcelona el 30 de Septiembre del año 2004. Su actividad prioritaria es trabajar de forma corporativa por los intereses comunes de las empresas del sector y dar a conocer la importancia de su actividad y de sus servicios, que son claves para sectores como la hostelería, el ocio y el turismo. ADISCAT agrupa 114 empresas de Catalunya entre ellas SERHS Distribución, que ocupan a más de 3.600 trabajadores, con unas ventas que superan los 725 millones de euros. Comercializan y distribuyen 100 millones de cajas al año, dando servicio a más de 60.000 puntos de entrega, con una flota de 2.700 vehículos entre comercial y de reparto.

Con la vocación de estar presente e implicada en el tejido empresarial de nuestro país, SERHS colabora y forma parte de un buen número de organismos públicos y privados, entidades e instituciones. Son ejemplos de ello: Fira de Barcelona, FemCAT, Fomento del Trabajo, MAPFRE, ADISCAT y ADISLEV.



1



2

1. Una vez más la convención anual de ADISCAT se celebró en Castell Jalpí, con la participación de SERHS Distribución.
2. El grupo de empresarios catalanes de FemCAT agrupados en torno a la mesa de reuniones del aeropuerto de Boston.





Esta gran división, una de las más relevantes de SERHS por el volumen de personas que trabajan en ella, está formada por dos grandes líneas de negocio, estructuradas en función de los productos que distribuye cada una. Por una parte encontramos a las empresas distribuidoras de bebidas, alimentación y productos de limpieza y, por otra, las relacionadas con los productos perecederos como la fruta y la verdura o los alimentos frescos, congelados y refrigerados para hoteles, colectividades y restauración.



EMPRESAS PARTICIPADAS

Distribución de Bebidas, Alimentación y Productos de Limpieza:

1. Cediserhs, S.L.
2. Cobrama, S.L.
3. Coratama, S.L.
4. Dibama, S.A.
5. Dimarser, S.L.
6. Eudivasa, S.L.
7. Facilcar, S.L.
8. Ponentser, S.L.

9. Port Parés S.L.

10. Tramuntanaser, S.L.

Distribución de fruta y verdura:

1. SERHS Fruits Allelac, S.L.
2. SERHS Fruits Costabonaser, S.L.
3. SERHS Fruits Fruites Pàmies, S.L.

Distribución de congelados, refrigerados y alimentos frescos:

1. SERHS Fred Nam Nam, S.L.



Equipo directivo de la división.

PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS

En el ámbito de las bebidas, cabe destacar que en todas las empresas esta división dispone de zonas de distribución oficial de S.A Damm, Grup Vichy y Eckes Granini. En algunas sociedades también son distribuidores oficiales de Coca-Cola y en otras de Schweppes. En relación a la comercialización de productos de Schweppes cabe destacar que desde el mes de abril de 2009 Facil Car S.L. es distribuidor oficial de Schweppes en Reus y poblaciones de los alrededores.

Como aspecto más reciente, cabe destacar que durante este mes de febrero de 2010 se ha llegado a un acuerdo con Codorniu para disponer de la distribución oficial de sus vinos y cavas en las poblaciones del Baix Maresme, a través de Coratama, S.L. y en el Vallès por parte de Port Parés, S.L. De este modo SERHS Distribución amplía geográficamente las zonas de distribución oficial, que ya se tenía con Codorniu y que hasta la fecha se centraban en las poblaciones del Alt Maresme (Dibama, S.A.), la ciudad de Valencia (Eudivasa, S.L.) y la zona de Cartagena (Ponentser, S.L.). Se mantienen también acuerdos de distribución con marcas de gran prestigio como Nestlé con el café Bonka, Reckitt-Benckiser (Camp), Gallina Blanca, Vileda, Gomà Camps o Cocktails Espadafor.

SERHS Distribución ha continuado potenciando al máximo las ventas de productos de marca propia. Se ha trabajado con 247 referencias, 15 más que en el año 2008.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS

Durante este año 2009, SERHS Distribución ha cerrado diversos acuerdos estratégicos con marcas de reconocido prestigio:

- Grupo Vichy Catalán: Durante el mes de septiembre de 2009 se renovó y alargó en el tiempo el acuerdo estratégico que tenían desde el año 2001. Con este pacto, las empresas de SERHS Distribución continuarán comercializando en sus zonas las aguas del grupo, como son Fontdor, Les Creus, Vichy Catalan y Malavella, así como los zumos Lambda.
- Aceites Millàs: también en el mes de septiembre se firmó un acuerdo estratégico de colaboración entre la empresa Aceites Millàs y SERHS Distribución. Desde hace muchos años, SERHS y Aceites Millàs vienen trabajando conjuntamente y este año ambas partes han considerado conveniente formalizar este acuerdo para los próximos años. SERHS Distribución continuará comercializando de forma preferente los aceites, salsas y grasas de Aceites Millàs a través de su red de distribución.
- Sállica Industria Alimentaria: A finales del mes de noviembre de 2009 se firmó un acuerdo con esta sociedad de Bermeo (Euskadi), de reconocido prestigio en el sector de la

SERHS Distribución crea una nueva web, una herramienta innovadora de gestión al alcance de sus clientes con una aplicación exclusiva para realizar pedidos on line, ver fichas técnicas de los productos y controlar la facturación, entre otras aplicaciones.





elaboración y comercialización de conservas de pescado (básicamente atún, bonito, mejillones, berberechos, etc). Sálca es proveedor de SERHS Distribución desde hace muchos años y, además de vender sus marcas, envasa la marca propia de SERHS. Con este acuerdo se espera fortalecer las relaciones comerciales y continuar creciendo en ventas en esta gama de productos.

- Juver: en el mes de diciembre de 2009 se ha firmado un acuerdo de comercialización con la empresa Juver, ubicada en la Comunidad de Murcia, para la comercialización a través de las distribuidoras de su gama de zumos durante los próximos años. Juver es uno de los principales productores de zumos del Estado español.

Nueva web www.serhsdistribucion.com

Durante el mes de junio ha entrado en funcionamiento la nueva web de SERHS Distribución. Sus principales objetivos, entre otros, son:

- Potenciar las ventas, abriendo un nuevo canal para llegar, por un lado, a un abanico más amplio de clientes (captación de mercado potencial) y, por otro, agilizando la toma de decisiones y el procedimiento de compra por parte del cliente.
- Ofrecer un mejor servicio al cliente: gestión de los pedidos on-line, disponer de las fichas técnicas de productos, ofertas personalizadas,

facturación electrónica, información administrativa y de consumos, entre otras.

- Conocer de una forma más ordenada las tendencias y necesidades de los clientes.
- A medio plazo se está trabajando para descargar la recogida de los pedidos y poder enfocar el trabajo de nuestros vendedores a temas puramente comerciales (apertura de nuevos clientes, visitas de seguimiento).
- En un futuro se quiere desarrollar la herramienta que nos ha de permitir abrir nuevos canales de venta y relaciones con los clientes y proveedores.

» **La web es una herramienta moderna, innovadora, muy orientada a cada segmento de cliente, de fácil utilización y pionera en el sector de la distribución.**

«

NUEVAS ZONAS DE IMPLANTACIÓN

A finales de 2009, Dibama, S.A. adquirió la sociedad y el fondo de comercio de Jordi Solé, S.A., distribuidor oficial de S.A. Damm en la población de Blanes, reforzando de forma muy significativa su presencia en esta población. En las mismas fechas, Cobrama, S.L. y Tramuntanaser, S.L. adquirieron también el fondo de comercio de Fabranet, empresa ubicada en Ripoll y especializada en productos de limpieza con una importante facturación en las comarcas de Osona, el Ripollès, la Cerdanya, el Alt i Baix Empordà, el Gironès y La Selva.

HECHOS DESTACADOS

En este ámbito cabe destacar el proceso de fusión que se formalizó el pasado 30 de junio de 2009 entre Port Parés, S.L. y Barcelonesa de Begudes, S.L. Todo el personal y activos de esta última se trasladaron desde su antigua nave de Cornellà de Llobregat a la nave de Ripollet, donde con unas obras de acondicionamiento se han podido ubicar las dos empresas. A nivel de servicio al cliente, cabe tener en cuenta que las principales zonas de distribución de Barcelonesa de Begudes, S.L. se sitúan al norte de la ciudad de Barcelona (Sant Andreu, Verdum, Sagrada Familia y la Barceloneta) y, por lo tanto, muy bien comunicadas con Ripollet.

SERHS Distribución es una parte muy significativa en la organización de EXPOSERHS. Después de la buena experiencia en la celebración de EXPOSERHS 2008 en las instalaciones del Circuit de Catalunya, este año se ha vuelto al mismo emplazamiento con un éxito aún mayor.

Por otra parte, se continúa haciendo un esfuerzo muy importante a nivel de formación al personal de la división. Cada año se organizan cursos que llegan al máximo de colectivos de la empresa. Este año 2009 se han programado cursos dedicados a aspectos de prevención de riesgos laborales, formación en productos para los comerciales, formación del equipo directivo, cursos para el personal de almacén y cursos de informática.

El número total de clientes a los que sirven supera los 30.000, de los que dos terceras partes del total se concentran en establecimientos de hostelería tradicional, es decir, restaurantes, cafeterías, bares y centros de ocio. El otro grupo de gran importancia son los hoteles, ya sean de costa o de interior. Se reparten entre Cataluña, Comunidad Valenciana y Murcia. Podemos decir que esta división de SERHS da servicio desde Roses hasta Cartagena, así como en poblaciones del interior.



SERHS Distribución ha cerrado nuevos acuerdos con Vichy Catalán, alargando el convenio que tienen, y con Sálca, dedicada a la elaboración y comercialización de conservas de pescado.



En junio de 2010 se ha puesto en marcha la nueva página web de SERHS Distribución. Ofrece un mejor servicio al cliente con la gestión de pedidos on line, un punto clave para las empresas de la división.

www.serhsdistribucion.com



La plantilla media de SERHS Distribución en el año 2009 fue de 714 personas.

La división está formada por 12 almacenes logísticos, lo que representa una superficie total de 165.000 m².

Dispone de un parque móvil que supera los 600 vehículos.

La experiencia en el sector y la relación calidad/precio de sus productos, así como un completo servicio de atención comercial, permiten ofrecer un servicio integral a la restauración profesional tanto en el ámbito de los congelados y refrigerados como en el de la fruta y la verdura. Cabe remarcar el destacable crecimiento de la variedad de productos SERHS Fred y SERHS Fruits y la continua expansión territorial de su servicio.



SERHS Fruits se ha convertido en distribuidor único del "Plan de consumo de fruta en las escuelas", proyecto promovido por la Unión Europea y la Generalitat de Catalunya.



SERHS FRED-NAM NAM

Esta empresa cuenta con dos centros operativos en Tordera (El Maresme) y en Tarragona. En 2009 ha llevado a cabo una importante remodelación de la imagen, incorporando la denominación comercial SERHS FRED, tanto en su flota de vehículos como en las instalaciones. Nam Nam, S.L. está formada por una plantilla media de 60 trabajadores, con unas instalaciones que le permiten disponer de 13.000 m³ de frío y un parque móvil de 40 vehículos, la mayoría de los cuales han sido renovados en los últimos años. Incorporan sistemas frigoríficos y equipamientos adecuados para trabajar siguiendo las directrices de seguridad alimenticia.

El portafolio de producto está formado por pescado, marisco, carnes (aves de corral, cerdo, ternera y cordero) frescas y congeladas, verdura congelada, embutidos y lácticos. Cuenta con más de 1.500 clientes, principalmente hoteles y restaurantes, ubicados en la Costa Brava, Costa de Barcelona-Maresme, Costa Daurada y poblaciones del interior. Cabe remarcar el crecimiento en volumen de facturación en las comarcas gerundenses e interior de Tarragona. Como proveedores de PortAventura, SERHS Fred es uno de los ámbitos de actividad que trabaja con más productos y su volumen aumentará de forma notable este 2010. Se ha reforzado su flota de vehículos refrigerados incorporando 4 camiones para garantizar un servicio adecuado a todos los clientes de la zona.

SERHS FRUITS – ALLELAC

Cuenta con dos grandes almacenes: uno en

Blanes (La Selva), con unas instalaciones de casi 4.000 m² de los que 6.000 m³ son cámaras frigoríficas y una amplia zona de exposición, así como un almacén en Tarragona de 1.000 m², con 2.400 m³ de cámaras frigoríficas.

El acuerdo de servicio con PortAventura ha comportado que esta empresa haya aumentado considerablemente su demanda en Tarragona. Para reforzar su actividad en la zona, teniendo también presentes a los clientes habituales, se ha firmado con Petit Forestier un alquiler de dos vehículos frigoríficos de 12 T. y 3'5 T. Allelac, S.L. dejando aparte este importante acuerdo con el parque temático, ofrece sus servicios a más de 500 clientes, básicamente tiendas de comestibles, mercados y establecimientos hoteleros y de restauración.

Su zona de implantación abarca las comarcas del Maresme, la Selva, el Gironès, el Baix Empordà, el Garraf, el Barcelonès, el Tarragonès, el Alt i Baix Camp, el Baix Penedès, el Baix Llobregat y el Baix Ebre. Forman parte de su activo un equipo humano de 39 personas de media anual y un parque móvil de 28 vehículos en total, la mayoría de los cuales están equipados con sistemas frigoríficos y/o isotérmicos para no romper la cadena de frío. Esta empresa, desde principios de 2010, dispone de un espacio logístico en Mercabarna, punto central de los mercados mayoristas de la ciudad de Barcelona.

SERHS FRUITS – FRUITES CAPDEVILA

Costabonaser, S.L., especializada en fruta y verdura de gran calidad, fue escogida como distribuidora única para el "Plan de consumo de

fruta en las escuelas", proyecto promovido por la Unión Europea y la Generalitat de Catalunya. SERHS Fruits ha llegado al acuerdo de repartir hasta 100 toneladas de fruta durante el curso escolar hasta el mes de junio de este año entre unas 150 escuelas de Cataluña. EL equipo humano está formado por una plantilla media de 19 personas que cuentan con 13 vehículos comerciales y un almacén de distribución en Ripoll de 1.600 m². Dan servicio a casi 500 clientes de los sectores de la hostelería y la alimentación distribuidos de un extremo a otro del Ripollès y la Garrotxa, así como en el Pla de l'Estany.

SERHS FRUITS-FRUITES PÀMIES

En mayo de 2008 se incorporó a Grup SERHS esta sociedad, Fruitès Pàmies S.L., de carácter familiar con una trayectoria de más de 40 años en el sector y que ahora cuenta con la experiencia de la segunda generación. Dispone de unas instalaciones dentro del Mercado Central de Reus, de 300 m², donde se incluyen dos cámaras frigoríficas, muy bien situadas. Trata con una amplia gama de productos y presentaciones tanto de tercera como de cuarta gama. Destaca por disponer de productos de primera mano y gran calidad, siendo receptores desde el origen, sin intermediarios. El producto estrella es el *calçot*. La mayoría de sus 300 clientes son mayoristas y profesionales de la hostelería y la restauración, así como del ámbito del comercio ubicados en las comarcas tarraconenses. Cuenta con un equipo humano de 9 trabajadores de media y una flota de 4 camiones.

El acuerdo comercial firmado con PortAventura como proveedores exclusivos en el ámbito de la restauración refuerza la visión de servicio integral que ofrece SERHS a sus clientes, abarcando ámbitos de actividad tan diferentes como los productos perecederos, no perecederos, pan y derivados o los platos cocinados.



SERHS Tourism trabaja para ser reconocido como un gran operador multiproducto y multicanal de servicios turísticos en el área mediterránea y europea. Esta división está integrada por potentes equipos de marketing y “business development” que están constantemente innovando, lo que permite lanzar al mercado nuevos productos con gran valor añadido.

serhstourism
Your reliable partner



EMPRESAS PARTICIPADAS

1. SERHS Tourism, S.A.
2. Viajes Líder Canarias, S.A.



Equipo directivo de la división.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

SERHS Tourism es una agencia de viajes receptiva que actúa tanto como proveedor global de servicios para agencias de viajes mayoristas nacionales como para agencias de viajes y tour operadores internacionales. Además, es una agencia de viajes mayorista dirigida al mercado del Estado español y que ofrece su producto a las agencias de viajes españolas a través de la marca Rhodasol. SERHS Tourism ofrece los mejores servicios turísticos del área mediterránea y europea gracias a que cuenta con una dilatada experiencia de más de 30 años, la profesionalidad de un equipo técnico y comercial altamente cualificado, así como especialistas en los destinos que dominan los recursos y su potencial. Esta división está integrada por potentes equipos de marketing y “business development” que están constantemente innovando, lo que permite lanzar al mercado nuevos productos con gran valor añadido.

Presenta una amplia oferta de servicios que engloba a todos los segmentos de mercado y a una gran variedad de destinos en todo el mundo:

- Alojamiento: se pone a disposición de los clientes más de 13.500 establecimientos hoteleros distribuidos en 65 países y de todas las categorías: hoteles, apartamentos, casas rurales, balnearios. Con precios muy competitivos y con la máxima disponibilidad hasta el último minuto. Dispone de hoteles

vacacionales en la costa y en las islas, hoteles urbanos en las principales ciudades, hoteles de nieve y montaña.

- Grupos: gestionan toda clase de grupos deportivos, de interés especial, empresas, entre otros.
 - Circuitos y excursiones
 - Traslados y alquiler de coches
 - Entradas
 - Extras: asistencia en aeropuertos, atenciones especiales, guías, reservas de restaurantes.
- Con la finalidad de adecuar la tecnología a los clientes de la división, se ofrecen diferentes posibilidades para trabajar conjuntamente: on-line, XML y off-line.
- On-line: dos grandes portales de reservas modernos, dinámicos y sencillos, dirigidos a profesionales B2B que no tengan su portal propio. El deseo de dar la máxima satisfacción a los clientes ha conducido a rediseñar las webs. El 27 de enero se lanzaron las nuevas webs de Rhodasol y SERHS Tourism. Estas nuevas versiones ofrecen mejoras significativas tanto en el diseño como en la navegación, contenidos y tecnología.
 - XML: con la tecnología XML los clientes podrán acceder desde su sistema a todo el producto de SERHS Tourism.
 - Off-line: al trato personalizado por parte de los *call centers* de la división se añade el profundo conocimiento local de cada destino turístico, lo que permite crear productos a medida.

PLAN ESTRATÉGICO

Esta división, durante 2009, ha modificado su estructura interna con nuevas incorporaciones, creando nuevos sectores de actividad y también desarrollando algunos departamentos existentes.

Se ha elaborado un plan estratégico a 5 años vista que busca el crecimiento a través de la diferenciación, la diversificación y la internacionalización.

En este marco se han definido la misión y los valores de la división.

MISIÓN

En SERHS Tourism se trabaja para ser reconocido como el operador multiproducto y multicanal de servicios turísticos en el área mediterránea y europea. Por ello innovamos en la cadena de valor:

- Orientándonos al cliente: ofreciendo productos diferenciados, rentables y competitivos.
- Incrementando el valor aportado a nuestros partners y proveedores.
- Formando equipos con los mejores profesionales, asegurando su desarrollo y bienestar.
- Desarrollando tecnología basada en la mejora continuada.

VALORES

- Orientación al cliente
- Trabajo en equipo
- Orientación a resultados
- Innovación y mejora continuada
- Conducta ética

Banco único de alojamiento de todas las categorías en 13.500 hoteles situados en más de 65 países.
Dos grandes portales B2B: www.serhstourism.com y www.rhodasol.es.
Más de 160 millones de peticiones on-line, teniendo una cartera de 4.500 clientes.
Gestionan los servicios turísticos de más de 1.500.000 viajeros.

Arriba:
SERHS Tourism presentó su nueva imagen de marca en Fitur 2010 (Madrid).

1 y 2. En enero de 2010 se pusieron en funcionamiento dos nuevas webs: Rhodasol y SERHS Tourism. Estas nuevas versiones ofrecen mejoras significativas tanto de diseño como de navegación.



1



2



FUSIÓN DE SOCIEDADES

El día 31 de diciembre de 2009 la sociedad Viatges SERHS Hotels, S.A. absorbió las siguientes empresas: Jochie Catalunya S.L., Viajes Tropikal Tours, S.A., Serhs Turismo Ibérica, S.A., Serhs Turismo Andalucía, S.A., Viajes Rhodasol, S.A., Turismo y Mar, S.A., Vivahotel Ebro, S.L. y Serhs Tourism, S.A. Una vez realizada esta operación se procedió a cambiar su nombre por SERHS Tourism, S.A.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

SERHS Tourism ha impulsado firmemente la facturación electrónica con sus proveedores con la finalidad de mejorar los procesos de trabajo consiguiendo las siguientes ventajas, entre otras:

- Incrementar la productividad administrativa, añadiendo automatización de procedimientos.
- Eliminar las facturas físicas: papel, sellos, tinta...
- Envíos seguros (imposibilidad de pérdidas) rápido y ágil.
- Integración automática ERP cliente: rápida contabilización.
- Permite un archivo digital: óptima organización, ahorro de espacio.

La división dispone del sistema Navision para gestionar la administración y facturación que genera su actividad.

NUEVA IMAGEN CORPORATIVA DE LA DIVISIÓN

El logotipo que se ha utilizado hasta el momento ha ayudado a construir una imagen fuerte y reconocida como empresa receptiva especializada en el producto "sol y playa" en el Estado español. Hoy SERHS Tourism afronta nuevos retos que plantean ser reconocido como un operador multiproducto y multicanal de servicios turísticos en el área mediterránea y Europa, impulsando productos como las ciudades o el esquí.

» Con la nueva imagen presentada en enero de 2010 se quiere transmitir lo que es la división y también lo que quiere ser en el futuro. «

También se ha elaborado durante este ejercicio 2009 un nuevo catálogo corporativo, bajo las premisas marcadas por la nueva estrategia de negocio. En éste se recoge información actualizada sobre las actividades, así como todos los productos y servicios que ofrece SERHS Tourism.

NUEVAS OFICINAS COMERCIALES

Continuando con la estrategia de expansión internacional que ha caracterizado a la división, SERHS Tourism ha abierto nuevas oficinas comerciales en Colonia, Londres y Moscú. Este hecho ha comportado, por ejemplo, la firma de acuerdos estratégicos de colaboración con dos grandes tour operadores rusos: Pegas Touristik y Lanta Tour. La intención es intensificar la captación de nuevos clientes rusos y consolidar

la división de SERHS Tourism como el receptor líder en la aportación de turistas provenientes de la Federación Rusa en el Estado español. Estos nuevos acuerdos, junto con los ya existente como Tez Tour entre otros T.T.O.O. destacada de este país, aportarán un gran volumen de negocio a los *partners* de SERHS y al mismo tiempo darán una mayor vitalidad a los destinos turísticos donde tienen implantación. Durante este ejercicio 2009 también se han captado importantes clientes en el Reino Unido: Lowcostbeds, On the Beach y HaysTravel, entre otros. En el mercado nacional se han firmado acuerdos globales con TravelMar, Uniplayas, Tour Diez y Solplan, así como con importantes cadenas de ventas como Iberia Viajes. También se han renovado acuerdos estratégicos importantes con la mayor parte de los operadores conocidos como ".com" españoles y se ha producido un crecimiento importante en integraciones internacionales (principalmente en el mercado británico e italiano).

GRAN ACOGIDA DE LA "SERHSNET"

En enero de 2010 se ha puesto a disposición de los hoteles de ciudad con los que trabaja la división una nueva herramienta: SERHSnet. Se trata de una potente *extranet* donde los proveedores pueden gestionar fácilmente sus tarifas, actualizar disponibilidades y detallar de manera exhaustiva la ficha técnica de su establecimiento. La acogida por parte de los

Presenta una amplia oferta de servicios que engloba a todos los segmentos de mercado y a una gran variedad de destinos:

- Alojamiento
- Grupos
- Circuitos y excursiones
- Traslados y alquiler de coches
- Entradas y extras



SERHS Tourism ha incorporado a su portafolio de productos la venta de entradas para el FC Barcelona, así como la comercialización de excursiones con el Catalunya Bus Turístic.



establecimientos hoteleros ha sido notable y los resultados han superado todas las expectativas.

»» **Gracias a SERHSnet, se dispone de más de 1.000 hoteles para el mercado español y ciudades europeas.** .««

Cabe destacar que el producto “ciudades” ha incrementado significativamente sus ventas.

NUEVOS PRODUCTOS: FCBARCELONA Y CATALUNYA BUS TURÍSTIC

Con el objetivo de ofrecer el mayor número de alternativas turísticas de calidad se ha incorporado al portafolio de producto de SERHS Tourism la venta de entradas, como distribuidor oficial, para ver al Futbol Club Barcelona. También se comercializa el Catalunya Bus Turístic, que son excursiones diarias en autobús con salidas desde Barcelona, donde los turistas pueden optar por diferentes rutas culturales, visitas a bodegas y degustación de vinos, visitar Montserrat, Sitges, la Figueres de Dalí y Girona, entre otros lugares de interés.

Ofrece a sus clientes todas las posibilidades de alojamiento:

- **Hoteles vacacionales de costa y a las islas**
- **Hoteles urbanos en las principales ciudades**
- **Hoteles de nieve y montaña**
- **Apartamentos**
- **Casas rurales**
- **Balnearios**

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

SERHS HOTELS



EMPRESAS PARTICIPADAS

1. Hotel SERHS Maripins (Hotel Maripins, S.L.)
2. Hotel SERHS Montemar (Sakistes, S.L.)
3. Hotel SERHS Oasis Park (Hotel Kent, S.L.)
4. Hotel SERHS Sorra Daurada (Sorra Daurada, S.L.)
5. Hotel SERHS Vall de Núria (Pastuiraser, S.L.)
6. Onyarser, S.L.
7. SERHS Natal Grand Hotel (SERHS Brasil E.T. Ltda.)
8. Vilar Rural de Arnes (Montnegreser, S.L.)
9. Vilar Rural de Cardona (Canigoser, S.L.)
10. Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm (Montsenyser, S.L.)
11. Vivahotel S.D.H., S.L.
12. Hotel SERHS Ski Port del Comte (Ecobegudes Vallès, S.L.).



Equipo directivo de la división.

Podríamos clasificar los establecimientos en la zona de Cataluña en hoteles vacacionales (de playa), de montaña, rurales y de nieve. Respecto a Brasil, esta división dispone de un gran resort en Natal. En estos momentos son 10 los hoteles que conforman esta división entre los establecimientos en propiedad y los que operan en régimen de explotación. Esta división ha apostado con intensidad por crecer en base a la internacionalización de su negocio con proyectos como el de construcción de un hotel en Petra (Jordania), así como impulsando la gestión hotelera de establecimientos que no sean de propiedad.

PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS

La división de SERHS Hoteles pone al alcance de sus clientes una oferta variada de disfrute vacacional, pudiendo escoger entre un amplio abanico de tipologías y ubicaciones. En Cataluña, hoteles de sol y playa, Vilars Rurals, de montaña y de nieve. Todo ello representa una oferta de 1.750 habitaciones con una capacidad de 4.000 camas. Y, en el extranjero, un gran *resort* situado en Natal (Brasil). Los establecimientos de SERHS Hoteles ofrecen un alto nivel en la relación calidad-precio, poniendo un gran énfasis en el servicio y la atención al cliente. Esta versatilidad permite atender a una gran variedad de clientes: desde familias que buscan un trato cálido y cercano hasta grandes grupos empresariales o asociativos que necesitan una organización de sus acontecimientos bien planificada.

VILARS RURALS

La mejor herramienta de estos “hoteles rurales de siglo XXI” es su web, que en 2009 ha alcanzado las 2.500 visitas diarias, aumentando un 8% la media de visitas al día y un 56% de visitas totales respecto a 2008. Siguiendo apostando por las nuevas tecnologías y los sistemas de comunicación, este año se ha puesto en marcha una campaña para tener presencia en Internet mediante el posicionamiento web donde podemos hablar de campañas SEO (Search Engine Optimization), en que se trabaja con 23 palabras clave relacionadas con el mundo rural y el turismo familiar; y campañas SEM (Search Engine Marketing), donde se trabaja vía PPC (pay per click) de Google Awords con 15 anuncios y aproximadamente 600 palabras clave. También se está trabajando con campañas SMO (Social Media Optimization) con inserciones en las redes sociales como Facebook, Twitter, Flickr y un blog. Y por último, el denominado Business Local Center, entendido como el posicionamiento de los hoteles de la división dentro de la red a través de Google Maps, es decir, posicionar a los hoteles según la población y los lugares que nos interesan por su ubicación. Continúan realizando nuevas inserciones en webs especializadas en turismo rural y familiar, en nuevos portales B2C y en webs de opinión.

Respecto a las ferias, han estado presentes con stands de SERHS Hotels en el SITC y en Agrotur, así como con presencia de los comerciales de la división en Fitur, Feria de Valencia, BIT de Milán

y Feria de Toulouse.

La notoriedad temática ha sido otro punto importante a destacar de esta división; por lo que se refiere a la televisión, con la colaboración en la 2ª edición del programa Casal Rock de TV3, en que uno de los capítulos ha sido grabado en las instalaciones del Vilar Rural de Cardona. También destaca la grabación del programa en directo de Cat Radio “Eduqueu les criatures”, con Carles Capdevila, en el Vilar Rural de Arnes. Por otra parte, a través de la radio, se han llevado a cabo campañas publicitarias en Catalunya Ràdio (El Suplement, Eduqueu les Criatures i Tot és molt confús); en RAC 1, RAC 105 (Fricandó Matiner) y Radio Gandesa. Y concretamente con CatRadio se llevó a cabo una colaboración con el programa de la Diada de Sant Jordi 2010 emitido desde la plaza de Cataluña de Barcelona, donde se regalaron diversas estancias a los Vilars Rurals. Por último, en prensa se llevaron a cabo inserciones publicitarias en diarios como Levante, El Periódico-Escapades y Avui mediante el Sortim; en revistas como Descubrir Catalunya y Cap Catalogne, entre otros.

Los Vilars Rurals son establecimientos destinados también a celebrar reuniones de empresas para sus trabajadores y es por este motivo que empresas como Desigual o Polaris se reunió durante unos días en el Vilar Rural de Cardona. La especialización temática es también un hecho diferencial entre estos establecimientos y los de la competencia y la puesta en escena de éstos han sido los denominados Meses Temáticos,

Los Vilars Rurals han sido la sede de numerosos programas de televisión y radio gracias a su carácter de “hoteles rurales del siglo XXI”, familiares y con calidad de servicios.

SERHS Hotels apuesta por la gestión y explotación hotelera de establecimientos que no sean en propiedad como el que ya dispone en Vall de Núria desde 2008.





1



2

1 y 2. Los Vilars Rurals han sido sede de diversos programas de televisión, así como un punto de encuentro de centenares de personas que buscan actividades arraigadas a tradiciones y cultura catalanas.

según las épocas del año y acontecimientos de la zona (sal, miel, agua, medio ambiente, Sant Jordi).

Respecto a las acciones y los acuerdos comerciales, se han cerrado acuerdos de colaboración con diversas empresas y entidades como Bon Preu, Consum, DKV y Rhodasol, entre otros. Por último, comentar que se sigue potenciando el hecho de dar a conocer las costumbres y las tradiciones catalanas con actividades diversas dentro de los programas de dinamización que ofrecen los Vilars Rurals. Cabe destacar que en el mes de mayo de 2010 tuvo lugar la presentación de los dos "gegantons" (gigantes), creados especialmente para el Vilar Rural de Cardona de la mano de Toni Mujal, experto artesano esta materia.

HOTEL SERHS VALL DE NÚRIA

El ejercicio 2009 ha sido la segunda temporada en cuanto a la gestión de los servicios de alojamiento y restauración del Hotel SERHS Vall de Núria, concesión realizada por Ferrocarrils de la Generalitat a SERHS en 2008 mediante concurso público. La estación de montaña de Vall de Núria es un lugar singular al que sólo se puede acceder mediante el tren cremallera o bien a pie y es visitado anualmente por casi 300.000 personas. Este invierno 2009-2010 ha sido uno de los mejores años de nieve de los últimos tiempos. El ámbito de gestión engloba el hotel Vall de Núria, de 3 estrellas y 65 habitaciones, 12 apartamentos, así como 5 puntos

de restauración: el del hotel, El Racó de la Vall y La Cabana dels Pastors, el autoservicio y la cafetería Finestrelles, y también las diferentes salas de reuniones. Como hecho a destacar cabe remarcar la mejora de la oferta gastronómica en el autoservicio y en los puntos de restauración como La Cabana dels Pastors y El Racó de la Vall. Fiestas tradicionales como la de Sant Gil el 1 de septiembre así como la de la Virgen de Núria el 8 de septiembre continúan siendo un éxito de visitantes que aprovechan la visita para pasar el día en las instalaciones de SERHS.

También es notable la presencia en la red mediante nuevos portales B2C con la inserción en diferentes portales de reservas directas, de la misma manera que el aumento significativo de la presencia mediante la inserción del hotel en webs especializadas. La presencia en medios de comunicación también ha aumentado con anuncios en CatRadio y en la prensa escrita, concretamente en El Periódico.

HOTEL SERHS SKI PORT DEL COMTE

Este establecimiento de 36 habitaciones y categoría 2 estrellas está situado a pie de pistas de la estación de su mismo nombre. La nueva web presentada el año pasado con motor de reservas integrado ha sido clave para la conversión de la venta de los usuarios que quieren hacer la reserva al hotel, es decir, ha permitido al cliente que las visita que pueda realizar una reserva en el mismo momento.

HOTELES DE PLAYA

El 23 de septiembre de 2009 se celebró el 3º Encuentro de destinos turísticos del SICTED de la provincia de Barcelona, que organizan conjuntamente la Diputación de Barcelona y la Cámara de Comercio de Barcelona, en el que el Hotel SERHS Oasis Park fue distinguido con un diploma acreditativo del Sistema de Calidad en Destinos (SICTED), un sistema promovido por la Secretaría General de Turismo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio con la finalidad de impulsar la calidad en los destinos turísticos, armonizar los niveles sectoriales, reforzar el tejido empresarial y favorecer las actuaciones integrales en los destinos a largo plazo.

En referencia a la comunicación on-line de los hoteles de playa, se ha llevado a cabo el inicio del posicionamiento orgánico, a través de campañas SEO, así como campañas de PPC (pay per click) para los hoteles SERHS Sorradaurada*** y SERHS Maripins***. También cabe remarcar la inserción en nuevos portales de venta directa como Lastminute y Laterooms, entre otros.

SERHS NATAL GRAND HOTEL, 5*

Para consolidar el status de hotel de 5 estrellas, de referencia en la zona, diversas han sido las reestructuraciones del SERHS Natal Grand Hotel, reconocido como el mejor resort de playa de Brasil, el primer hotel de Grup SERHS en el extranjero, ubicado concretamente en la ciudad de Natal. La inauguración más reciente ha sido el nuevo Sport Bar, el principal bar del hotel, con

SERHS Hotels apuesta por la gestión y explotación de establecimientos hoteleros. Esta división proyecta su crecimiento en base a la internacionalización impulsando la gestión de hoteles que no sean de propiedad.



Hotel SERHS Maripins***



Hotel SERHS Oasis Park***



Hotel SERHS Montemar **



servicio muy completo y diverso donde se puede tomar desde un *coffee-break* a una copa, una pizza Renato Romagnoni o una comida rápida. Dada la segmentación de públicos, el hotel ha recibido un gran número de familias y es por este motivo que el hotel ha ampliado el número de *Family Rooms* (antes eran 38 y ahora son 84).

Con una capacidad próxima a las 1.000 plazas y casi 300 trabajadores, cuenta con un gran nivel de notoriedad y prestigio no sólo en el Estado sino en todo el nordeste del país, siendo sede de numerosas reuniones, visitas de personalidades (futbolistas de élite, políticos), **reuniones institucionales de autoridades del país,- como el encuentro entre la Sra. Dilma Rousseff, actual Ministra “da Casa Civil” y al mismo tiempo candidata del presidente Lula da Silva en su sucesión**, y la gobernadora del Estado de Rio Grande do Norte, la Sra. Wilma de Faria con la alcaldesa de Natal, Micarla de Sousa-. Prueba de ello han sido las diversas empresas que han confiado en el hotel para llevar a cabo sus reuniones como Intermedica, Congreso Brasileño de Nutrición, Nestlé y el Ministerio de Agricultura de Brasil, entre otros. Cabe recordar que Natal será sede del Mundial de Fútbol que se celebrará en 2014 y se prevé un elevado número de inversiones en infraestructuras y equipamientos valorados en más de 2.400 millones de euros. En Brasil también se llevarán a cabo los Juegos Olímpicos de 2016.



El SERHS Natal Grand Hotel, reconocido como el mejor *resort* de playa de Brasil y el primer hotel de Grup SERHS en el extranjero, concretamente ubicado en la ciudad de Natal, tiene una capacidad cercana a las 1.000 plazas y trabajan casi 300 personas.



Expertos en restauración integral ofrecen un servicio completo en el ámbito de la alimentación y se dirigen básicamente a los sectores de la hostelería, la restauración y las colectividades. Destacan por disponer de unos altos estándares de calidad tanto respecto a los procesos productivos como a la infraestructura y capacidad de gestión con que cuentan.



EMPRESAS PARTICIPADAS

1. Europea de Cuinats, S.L.
2. Fleca SERHS (TAMENFO, S.L.)
3. Gaudium SERHS, S.L.
4. Hotel SERHS Campus (Incasup 2002 S.L.)
5. Sacalmser, S.L.
6. Sànita SERHS Serveis, S.L.
7. SERHS Food Area, S.L.
8. SERHS Food Area i Altres, AIE.
9. SESMAR S.L.

SERHS Food Area, S.L.





Equipo directivo de la división.

Esta división especializada en la gestión integral de los servicios de restauración se estructura según sus diferentes tipos de clientes.

Fundamentalmente se trata de colectividades (universidades, escuelas, empresas, centros penitenciarios), hostelería (hoteles, restaurantes, cafeterías) y empresas del mundo sanitario (geriátricos, hospitales, socio sanitarios y centros de día, entre otros). También conforman otro grupo de clientes aquellos que, de acuerdo con su espacio concreto, se definen como temáticos o específicos (pistas de esquí, parques temáticos, franquicias), a los que se añaden los denominados “acontecimientos especiales” como pueden ser espectáculos culturales, deportivos, celebraciones, bodas o actos de empresas. Entre todo ello destaca la gestión de dos espacios singulares y simbólicos, el Castell Jalpí, -sede social de Grup SERHS, y los servicios de restauración de las instalaciones del FC Barcelona en el Camp Nou y del RCD Espanyol –en régimen de explotación-.

La división de SERHS Alimentación se compone de SERHS Food Service y Arcs Catering-Castell Jalpí para la línea de negocio dirigido a la gestión; y Fleca SERHS y las unidades centrales para la elaboración de cocinados dentro de la línea de producción. Estos dos ámbitos de actividad se complementan perfectamente, reforzando la capacidad operativa y de oferta de la división.

GESTIÓN ALIMENTICIA

SERHS FOOD SERVICE

Esta marca está adscrita a la empresa SERHS Food Area, S.L. que actúa como central que cohesionada toda la división. Está ubicada en dos plantas de producción: una en Arenys de Munt y otra en Vilassar de Mar.

Durante el ejercicio 2009, concretamente a principios del mes de septiembre, se creó una nueva empresa dentro de la división, SESMAR, S.L., participada con el Consell Comarcal del Maresme para ofrecer un servicio integral de gestión en la comarca. Sesmar está formada por 350 trabajadores dedicados al monitoraje en comedores escolares, sexta hora, celadores, monitoraje de ocio, monitoraje para el servicio de transporte escolar y servicio de atención domiciliaria.

SERHS Food Service cuenta con más de 250 centros gestionados entre los que destacan tanto entidades públicas como privadas. Son empresas, universidades, centros hospitalarios, geriátricos, penitenciarias, complejos deportivos, de enseñanza (jardines de infancia, CEIPs, IES) y hoteles; todos ellos repartidos por toda la geografía catalana, principalmente, y también en el Estado español.

Durante el ejercicio 2009, SERHS Food Service elaboró un promedio de 30.000 menús diarios y cuenta con un equipo humano formado por una plantilla media de 875 personas que alcanza su punto álgido en los 1.800, según necesidades de servicio.

El servicio personalizado, desarrollado a medida

para cada tipo de cliente, se acompaña de las máximas medidas de calidad de gestión, medioambiental y sanitaria. Este hecho ha posicionado a la división entre los líderes del sector. La potenciación de una mejora continua en sus procesos productivos los ha conducido a obtener las certificaciones necesarias para ser líderes en la gestión basada en el control, la seguridad y la higiene alimenticia. La empresa Serhs Food Area, S.L. cuenta con los siguientes sellos de garantía:

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

Por otra parte, dispone de un laboratorio propio de salud ambiental y alimentaria, registrado y autorizado por el Departamento de Sanidad y Seguridad Social de la Generalitat de Catalunya.

NUEVO ESTADIO DEL RCD ESPANYOL

SERHS Food Service, una de las marcas líderes del sector, gracias a su experiencia durante 4 años en la gestión de restauración de grandes instalaciones deportivas, fue escogida durante 2009 para desarrollar la gestión de servicio integral de restauración y catering de forma exclusiva durante 15 años en el nuevo estadio del RCD Espanyol. SERHS destina 200 trabajadores de su plantilla en el punto álgido de servicio del estadio blanquiazul los días de partido. El moderno e innovador estadio del RCD Espanyol cuenta con un total de 16

SERHS Food Service gestiona más de 250 centros entre los cuales destacan tanto entidades públicas como privadas (empresas, universidades, hospitales, geriátricos, centros penitenciarios, centros de enseñanza, complejos deportivos y hoteles) todos ellos repartidos por la geografía catalana, así como en el Estado español.

SERHS Alimentación lleva a cabo la gestión de los servicios de restauración de las instalaciones del FC Barcelona en el Camp Nou, desde 2006.





1



2

bares multiproducto y 12 puntos quiosco que se encuentran distribuidos entre la anilla baja y la anilla alta del campo. En éstos se puede encontrar un amplio número de productos como bocadillos fríos y calientes, refrescos, snacks y bollería.

Destaca la venta de productos hasta 20 minutos antes de la media parte de los partidos y su recogida rápida en los puntos denominados "express", así como la futura implantación de la posibilidad de comprar lo que uno quiere desde el propio asiento del estadio y que le sea servido. En la anilla media del campo se encuentra una parte destinada principalmente a empresas e invitados VIP en que SERHS Alimentación ofrece el servicio de restauración como es el *Executive Club*, el *Corporate Club* y la *President Club*. En este mismo nivel se encuentra la *Suite Corporate* SERHS, un espacio polivalente gestionado por SERHS Alimentación, que permite ofrecer un espacio para reuniones, ágapes o celebraciones hasta 250 personas.

SERHS FOOD SERVICE-FCB

Se ha llegado a la cuarta temporada de la concesión de la explotación y gestión de los servicios de restauración ubicados en las instalaciones del Futbol Club Barcelona, concretamente en el Camp Nou. Esta marca, -SERHS Food Service FCB-, creada especialmente para coordinar la actividad de este espacio tan singular, adscrito a la empresa Europea de Cuinats, S.L. ha llevado a cabo desde sus inicios en el año 2006 un proyecto muy ambicioso de evolución y estructuración de

este servicio. Se ha aplicado una metodología de trabajo con rigor y profesionalidad en este complejo deportivo de máxima notoriedad de marca a nivel internacional y que recibe la visita de un gran número de aficionados durante todos los días del año, no sólo en las actividades deportivas, sino también turistas o simpatizantes que quieren conocer sus instalaciones, como el Museo del Barça (entre los más visitados de Cataluña, superando de largo el millón de personas).

También se han creado las vías de comunicación necesarias con el gran número de personas que trabajan en este centro y que pueden llegar en el punto máximo a ser 500. Mediante las nuevas tecnologías, la formación y una organización funcional próxima se han estructurado eficaces sistemas de trabajo.

Con la visión de hacer del Camp Nou un referente en la restauración a nivel deportivo, así como ya lo es en el campo deportivo, se han llevado a cabo un buen número de acciones comerciales y de marketing para incentivar la venta y al mismo tiempo posicionar mejor los productos ofrecidos.

ARCS CATERING- SERHS

Durante este año 2009 Arcs Catering-SERHS ha continuado avanzando y fidelizando clientes importantes, así como realizando actos emblemáticos de gran relevancia a nivel político y privado y otros acontecimientos sociales y familiares.

Esta marca adscrita a la división de Alimentación gestiona a nivel gastronómico todo tipo

de acontecimientos como celebraciones, banquetes, bodas, congresos y convenciones. Desde hace algunos años, Arcs Catering está orientado a ofrecer propuestas diferenciales de gastronomía y organización de acontecimientos. Ofrece un trato personal y exclusivo porque cada cliente es único y cada acto es especial. A disposición del cliente está la experiencia de un equipo de profesionales altamente cualificados que desarrollan su actividad con una premisa fundamental: satisfacer las expectativas más exigentes de sus clientes ofreciéndoles asesoramiento personalizado, productos de calidad y las más modernas instalaciones, unido a una presentación y servicio delicado.

CASTELL JALPÍ

Ha sido sede de numerosas actividades institucionales de la comarca y al mismo tiempo es la sede social de Grup SERHS, que celebra allí muchas reuniones y actos que requieren la solemnidad y majestuosidad de su entorno y de sus instalaciones. Ubicado en el municipio de Arenys de Munt, frente a un lago de 5.000 m2, cuenta con 22.600 m2 de terreno y 2.500 m2 edificadas rodeadas de jardines. La excepcionalidad de este espacio lo ha convertido en estos últimos años en un referente para banquetes y celebraciones en la comarca del Maresme. Aún así, la mayoría de los clientes (bodas, empresas, reuniones...) provienen de Barcelona, el Vallès, La Selva y de sus alrededores. La relación calidad-precio de sus propuestas, no reñidas con la exclusividad y el toque de distinción en el servicio

SERHS Food Service elaboró durante 2009 un promedio de 30.000 menús diarios.

Cuenta con un equipo humano formado por 828 personas que llega a su punto álgido a los 1.800, según necesidades de servicio.

SERHS Food Service ha firmado un acuerdo para la gestión del servicio integral de restauración y catering de forma exclusiva durante 15 años con el nuevo estadio del RCD Espanyol.



1 y 2. Suite Corporate SERHS, un espacio polivalente gestionado por SERHS Alimentación que permite ofrecer un lugar para reuniones, ágapes o celebraciones hasta 250 personas en las instalaciones del RCD Espanyol.

3. Castell Jalpí, situado en Arenys de Munt, dispone de unos espacios ideales para celebrar reuniones y actos que requieren la solemnidad y majestuosidad de su entorno y de sus instalaciones.



3

gastronómico y su personalización global del servicio, posicionan a Castell Jalpí en un nivel medio-alto, adaptable según las necesidades de cada acto.

HOTEL SERHS CAMPUS

Situado en la ciudad de la Universidad Autónoma de Barcelona (Bellaterra), se trata de un espacio perfecto para los acontecimientos profesionales como congresos, simposios o convenciones. Dispone de 104 habitaciones para alojamiento, 3 restaurantes, 2 cafeterías, diversas salas modulares, flexibles y de gran capacidad, totalmente equipadas con el material audiovisual y el apoyo necesarios. Su capacidad es adaptable desde 10 hasta 700 personas.

» El alto nivel de ocupación, que se sitúa alrededor del 75% anual, así como el importante número de actos que se celebran, convierten a este espacio en un lugar dinámico y en el que un equipo directivo joven impulsa su evolución. «

PRODUCCIÓN ALIMENTICIA

PRODUCTO EUDEC

Esta marca comercial está estructurada en tres líneas de actuación: EUDEC restauración, pensada para facilitar y complementar el trabajo de los establecimientos que denominamos restauración comercial, realizando gamas de productos específicos para hoteles, restaurantes, bares y cafeterías, empresas y centros deportivos. Ofrece una amplia variedad

de opciones con más de 100 recetas de platos de cocina autóctona, tradicional e internacional: ensaladas, cremas, sopas, pastas, arroces, pescado, carne, salsas y guarniciones. También se realizan elaboraciones de carácter temático y étnico. EUDEC colectividades es una nueva línea especializada y óptima para el servicio en colectividades y centros sanitarios donde se requieren productos muy específicos con altas exigencias nutricionales y dietéticas -gustosas y saludables- para cubrir perfiles de usuarios concretos como niños, personas mayores y enfermos. También se elaboran dietas específicas para diabéticos, alérgicos, de fácil masticación, sin sal, triturados, protección gástrica, entre otros.

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

RENATO ROMAGNONI

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

FLECA SERHS (TAMENFO, S.L.)

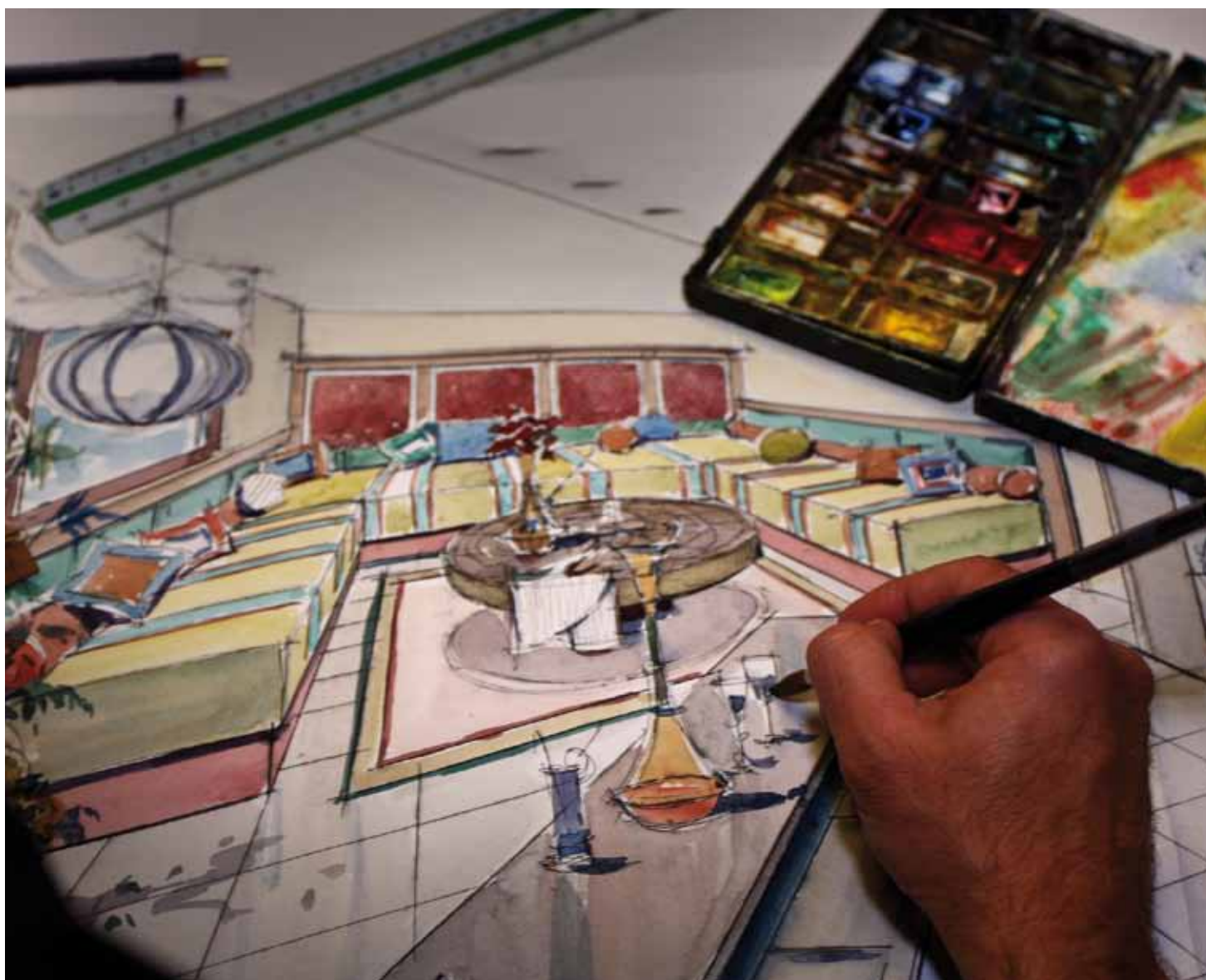
Durante este ejercicio Fleca SERHS, empresa que ofrece un servicio integral de productos derivados del maíz para la hostelería, la restauración y las colectividades, ha realizado un importante esfuerzo en la mejora de la imagen y en el material gráfico de la empresa (aplicada en vehículos, uniformidad, instalaciones, folletos directos al cliente y fichas de producto). Cabe destacar el incremento de nuevos clientes no estacionales, comportando que en fabricación y distribución se generara un movimiento de más de 11 millones de toneladas en producto en 2009. Como consecuencia de este crecimiento en producto elaborado se ha crecido en fresco y congelado, así como en los productos de larga conservación.

Esta empresa ofrece un servicio integral de 363 días al año. Con más de 30 años de experiencia, es una panadería especializada en la elaboración de productos para los sectores de la hostelería, la restauración y las colectividades como son pan y bollería fresca y congelada, pizza y pastelería, entre otros. La continua mejora de los equipamientos de acuerdo con las necesidades del mercado y de la propia empresa, así como el hecho de disponer de una moderna e innovadora maquinaria han permitido aportar más valor añadido al proceso productivo, ampliando su capacidad y abriendo la puerta a la personalización de diferentes productos ofrecidos.



La división de Proyectos y Equipamientos ofrece soluciones globales y personalizadas presentando un portafolio de producto que incluye proyectos, construcción y equipamientos para colectividades, restaurantes, cafeterías y hoteles, entre otras empresas. Esta división, con presencia en todo el Estado español, se ha convertido en la empresa líder en ingeniería de restauración dentro del sector de las instalaciones.

SERHS
PROJECTS & EQUIPMENTS



EMPRESAS PARTICIPADAS

1. Equip Turis, S.A.
2. Studiumser, S.L.



Equipo directivo de la división.

En la división de SERHS Proyectos y Equipamientos, el 1 de julio de 2009 se llevó a cabo la fusión por absorción por parte de Equipturis, S.A. de Torranelaser y Equipturis Canarias. Poco después, el 31 de diciembre del mismo año, se efectuó la fusión por absorción de Creasa por parte de Equipturis, S.A. Es por este motivo que en 2010 las dos empresas de la división de negocio son Equipturis, S.A. y Studiumser, S.L.

LÍNEAS DE NEGOCIO

SERHS Projects&Equipments ofrece soluciones personalizadas dentro de una visión global de asesoramiento al cliente:

- Ingeniería de restauración: proyectos, suministros, instalación y servicio postventa de maquinaria, hostelería y alimentación.
 - *Contract*: proyectos, suministro, instalación e mobiliario para hoteles, colectividades y oficinas.
 - Proyectos, construcción y reformas integrales.
 - Ingeniería global.
- SERHS Projects & Equipments ofrece sus servicios a diversos sectores:
- Turístico: hoteles, hostales, pensiones, campings y otros alojamientos.
 - Sanitario: hospitales y geriátricos.
 - Educación: escuelas, jardines de infancia, universidades.
 - Restauración: bares, cafeterías, restaurantes, pizzerías.
 - Alimentación: pastelerías, bombonerías,

heladerías, carnicerías, pescaderías, etc.

- Administraciones públicas, empresas privadas y edificios comerciales.

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

PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS

Ingeniería de restauración - cocinas

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

Ingeniería de restauración – bufés y barras

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

Contract – habitaciones

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

Contract – proyectos de interiorismo

Teniendo en cuenta que las zonas nobles serán las partes más vistas del establecimiento, el objetivo del área de Projects&Equipments es que el equipo de interioristas y técnicos plasmen

un proyecto que transmita sensaciones, que a posteriori sea ejecutable y esté de acuerdo con la inversión que desea el cliente.

Construcción

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

Reposición

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

NUEVOS ACUERDOS COMERCIALES

SERHS Projects&Equipments, caracterizada por ofrecer soluciones personalizadas de proyectos, construcción y equipamientos para distintos sectores de la hostelería y la restauración, ahora amplía su portafolio y también se dedica al sector de la alimentación. El *know how* adquirido durante todos estos años le ha permitido especializarse en desarrollar proyectos integrales de equipamientos, interiorismo y decoración para todo tipo de espacios comerciales. Es por este motivo que

Esta división de negocio abre ahora las puertas a una nueva estrategia comercial como es el mundo de la alimentación, con la distribución de equipamientos frigoríficos para carnicerías, pastelerías y pescaderías, entre otros.

SERHS Projects & Equipments ha cerrado un acuerdo de colaboración con Pastil, especialista en la construcción de equipamientos frigoríficos, situada en Paterna (Valencia).





ha establecido un acuerdo de colaboración para distribuir equipamientos de la empresa Pastil, especialista en vitrinas frigoríficas para establecimientos como pastelerías, hornos y bombonerías; heladerías; cafeterías; carnicerías, charcuterías y pescaderías y fruterías.

Pastil, una empresa familiar desde sus inicios en 1992, situada en Paterna (Valencia), ofrece un servicio integral que incluye entre otros servicios: proyectos técnicos, proyectos de decoración, fabricación de mobiliario a medida, así como asesoramiento técnico y comercial. SERHS Projects&Equipments ha adquirido la representación comercial de Pastil en gran parte del territorio del Estado español, como por ejemplo en Cataluña, Madrid, Aragón, Navarra, País Vasco y Galicia, comunidades donde la división dispone de oficinas técnicas donde ofrece sus servicios.

ZONAS DE IMPLANTACIÓN Y NUEVAS INSTALACIONES

La estructura de esta división ha permitido ofrecer soluciones globales y personalizadas en todo el territorio del Estado español, centradas en el ámbito de la hostelería y las colectividades. El acuerdo de representación exclusiva en las ciudades donde la división está presente ha reforzado su posicionamiento gracias a la introducción en el sector de la alimentación, pudiendo ofrecer soluciones

integrales para pastelerías, carnicerías, charcuterías y pescaderías, entre otros. El enfoque principal de la empresa se centra en la realización de nuevos establecimientos de dimensiones pequeñas y medianas. Hay oficinas comerciales en este momento en: La Coruña, Barcelona, Pineda de Mar, Madrid, Málaga, Pamplona, Sevilla, Tarragona, Bilbao y Zaragoza.

Gracias a toda la cobertura a nivel del Estado español que ofrece SERHS Projects&Equipments, se ha convertido dentro del sector de las instalaciones en la empresa líder en cuanto a ingeniería de restauración y la única capaz de dar este servicio a todo el Estado español. El principal canal de venta que se ofrece es el asesoramiento personalizado del equipo comercial en casa del cliente. También tenemos que destacar la venta en la tienda de Celaya, con una exposición de 1.500 m2 de maquinaria y la venta virtual a través de la web. El equipo de trabajo de la división se estructura de la siguiente forma: departamento de ventas, división *manager* (responsables de zona), responsables de grandes cuentas, asesores técnicos comerciales, exposición y venta de reposición, oficina técnica (ingenieros, arquitectos, interioristas, equipo técnico en coordinación y ejecución de obras e instalaciones), fabricación, montaje y servicio postventa, departamento de administración general y comercial.

HECHOS DESTACADOS

»» Las oficinas centrales de la división de SERHS Projects & Equipments se renovaron y se han trasladado a las nuevas oficinas situadas en la calle Gutenberg, nº 8 de Pineda de Mar, donde hasta ahora se encontraban situadas las oficinas y el taller de Creasa, S.A., «« una nave de más de 2.000 m2 inaugurada en mayo de 2008. Esta renovación ha permitido unificar espacios con el taller y Servicio Postventa (Creasa), con el objetivo de centralizar y alcanzar una mayor eficiencia y nuevas sinergias en beneficio de nuestros clientes y colaboradores. De todos modos, la zona de tienda y exposición ha quedado centralizada en Celaya, en las instalaciones que la división dispone en la ciudad de Barcelona en la C/ Urgell, 55. Destacar también que el Sr. Miquel Mas, director de la división, ha sido renovado como vocal de la nueva junta de AFECH (Asociación de Fabricantes de Equipamientos Exportadores) que pertenece a FELAC (Federación de Fabricantes de Maquinaria y sectores afines). Referente a las ferias a las que SERHS Projects&Equipments ha asistido, podemos destacar la de Exposerhs 2010, así como la participación como expositores en la XXXI Asamblea General de Hotusa Hoteles que se celebró en el Hotel Eurostars Tower de Madrid del 16 al 18 de abril de este año. Por último,

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





comentar la adjudicación para la central de compras Aquanima del Grupo Santander del equipamiento e instalación de dos edificios al entorno de la Ciudad Financiera que la empresa bancaria tiene en las afueras de Madrid.

MAGNITUDES SIGNIFICATIVAS

- Se ha llevado a cabo un incremento del 34% del número de presupuestos presentados de licitación pública y se ha aumentado en un 60% la aceptación de éstos y un 233% en cuanto al importe.
- Dispone de unas instalaciones de 6.500 m², de las que 2.000 m² son de exposición. Y un parque móvil de 53 vehículos.
- Se han llevado a cabo más de 1.000 proyectos y presupuestos presentados. Y se han aceptado más de 300 de ellos.
- En 20 años de historia se han acumulado más de 4.500 clientes.
- Se han abierto 3.900 notas de servicio, que han supuesto unas 9.100 horas de trabajo de instalación y postventa en casa del cliente.



El Sr. Miquel Mas, director de la división, ha sido renovado como vocal de la nueva junta de AFECH (Asociación de Fabricantes de Equipamientos Exportadores) que pertenece a FELAC (Federación de Fabricantes de Maquinaria y sectores afines).



Las oficinas centrales de la división se han renovado y se han trasladado al polígono industrial de Pineda de Mar, donde hasta ahora se encontraban las oficinas y el taller de Creasa.



Sr. Miquel Mas, director de la división de SERHS Projects & Equipments.



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

SERHS
SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES



EMPRESAS PARTICIPADAS

1. Asseguris Mediterraneum C.A., S.L.
2. Mediterraneum XX, S.L.
3. Migjornser, S.L.
4. Inverserhs, S.L.
5. Vector-K, S.A.
6. SERHS Costa Brava Centre, S.L.



Equipo directivo de la división.

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

SERHS SERVICIOS

MEDITERRANEUM XX, S.L.

El valor añadido de esta empresa es la utilización de las nuevas tecnologías y los más modernos sistemas de comunicación, lo que ha supuesto un destacable avance en todas las actividades que se llevan a cabo y que permiten al usuario gestionar directamente y con eficacia un gran número de aplicaciones informáticas on line que se ponen a su alcance. También ofrece, tanto al cliente interno como externo, un trabajo de calidad con especialistas de alto nivel profesional.

RECURSOS HUMANOS

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

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

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

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

ASEGURIS MEDITERRANEUM XX, CORREDURÍA DE SEGUROS.

A 31 de Diciembre de 2009 Asseguris disponía de una cartera de 2.700 clientes, y 4.372 pólizas

contratadas, un 33,37% más que el año anterior. La empresa de seguros del grupo dispone de 2 canales de venta, básicamente: venta directa en la oficina, formada por tres personas y una plataforma comercial exterior integrada por dos comerciales. En total el equipo humano de la correduría es de 7 personas.

El volumen de primas gestionadas ha sido de 4.600.000€, un 6% superior que en el año 2008, suponiendo el incremento de los particulares un 16,80% respecto al año anterior. Las líneas de actuación con las que se trabaja son las de mejorar continuamente el portafolio de producto y seguir colaborando con compañías de reconocido prestigio y solvencia para así poder ofrecer un servicio –y un buen asesoramiento- lo más completo posible que satisfaga las expectativas de los clientes. Constituida como correduría de seguros en 2003, trata con compañías líderes en el mercado como son MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, VITALICIO y ARAG. A finales de año se ha incorporado una nueva compañía, ZURICH.

NUEVOS ACUERDOS

Asseguris cerró diversos acuerdos con asociaciones de empresarios de la zona del Maresme, así como con asociaciones deportivas y de ocio donde tanto los trabajadores como los clientes disfrutaron de un descuento especial en sus pólizas de salud.

En la división de SERHS Servicios están representadas las direcciones corporativas de SERHS que tienen una labor transversal hacia el resto de divisiones de negocio del grupo.

Asseguris, especializada en seguros de salud, apuesta por ofrecer a colectivos y asociaciones las múltiples ofertas y variedades de pólizas de las compañías líderes en el mercado.





SERHS NUEVAS TECNOLOGÍAS

En este ámbito de actividad encontramos dos empresas que se dedican únicamente a desarrollar e implementar nuevas tecnologías dirigidas al sector del turismo o bien a nivel interno de SERHS. Migjornser, S.L. y Vector K, S.L. están unificadas en un mismo espacio, ubicadas en Pineda de Mar, y tienen la finalidad de potenciar y aprovechar al máximo las sinergias entre sí.

MIGJORSER, S.L.

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

NUEVOS ACUERDOS E INVERSIONES

• Avanzo Learning Solutions

Grup SERHS ha confiado en los servicios de desarrollo a medida de Avanzo Learning Solutions para la formación de los más de 3.000 profesionales que integran la corporación. Migjornser, S.L. es la empresa que se encarga del sistema de gestión técnica de la formación que permite la realización, el seguimiento y la administración de los cursos *e-learning*, siendo personalizables en funcionalidades y en diseño, integrando la imagen de Grup SERHS. Avanzo es una empresa de primera línea, líder del sector, que presta sus servicios en destacadas sociedades de gran prestigio en su sector de actividades como bancos, multinacionales diversificadas o empresas energéticas.

• Oracle

Por otra parte, se ha llevado a cabo un acuerdo con la empresa Oracle para implantar su metodología SOA (Service Orientative Architecture) mediante sus herramientas de *software*. Oracle es la primera compañía de *software* que lo desarrolla e implementa para empresas, el 100% activado por Internet a través de toda su línea de productos: bases de datos, aplicaciones comerciales y herramientas de desarrollo de aplicaciones y soporte de decisiones. Oracle es el proveedor mundial líder de *software* para la administración de la información que cuenta con 370.000 clientes de 145 países de todo el mundo.

• Proyecto VeulP

Un aspecto importante a destacar es la implantación del proyecto VeulP que ya se ha instalado en algunas empresas del grupo y que poco a poco se irá extendiendo al resto, que permite unir todas las centralitas telefónicas de Grup SERHS mediante esta tecnología y de esta manera minimizar los costes de las comunicaciones de voz internas.

ACTIVIDADES DE NEGOCIO

Siguiendo en la línea de colaboración con Google, ►► **SERHS Nuevas Tecnologías, encabezada por su director corporativo, el Sr. Oriol Verdura, es miembro del CAB (Customer Advisory Board), es decir, el comité consultivo de Google.** ◀◀ Éste está formado por una veintena de entidades que representan a diversos sectores donde encontramos desde universidades, escuelas y medios de comunicación hasta empresas de renombre europeas, entre otras. Ello permite tener línea directa con un comité de expertos como éste bajo el *know how* que aporta una compañía como Google. Se ha finalizado con éxito el Proyecto de Unificación del ERP (Enterprise Resource Planning) de las distintas áreas de negocio en un único ERP Corporativo. Ello ha sido posible gracias al proyecto Navision, un conjunto de herramientas informáticas de Microsoft que permite la gestión de los procesos de negocio de

Oracle, la primera compañía de *software* que desarrolla e implementa programas para empresas, ha firmado un acuerdo con Grup SERHS para aplicar su metodología SOA.

El motor de ventas on-line Webgüesthotel de Vector-K en su 4º año de funcionamiento ya está aplicado en más de 400 hoteles y sus ventas ha crecido un 137%.



Migjornser se encarga del sistema de gestión de los servicios de Avanzo Learning Solutions para la formación de los más de 3.000 profesionales de SERHS.





las distintas áreas de la empresa (producción, logística, contabilidad, inventarios y gestión de las compras y las ventas) de forma unificada. Junto con la división de SERHS Alimentación se ha desarrollado un sistema tecnológicamente muy avanzado para la gestión de la restauración en los estadios de fútbol. La primera implantación se ha hecho en el nuevo estadio del RCD Espanyol. Las tecnologías que se utilizan son RFID, WIFI y PDA's con lectores *contactless*.

MAGNITUDES SIGNIFICATIVAS

- Está formado por un equipo humano de más de 28 profesionales de plantilla media en 2009.
- El Servicio Técnico es responsable del mantenimiento de un parque informático formado por más de 850 PC's, más de 340 impresoras y 190 PDA's.
- Disponen de 95 servidores centrales ubicados en un CPD de última generación inaugurado en 2007.
- Se controlan más de 1.000 cuentas de e-mail y 190 dominios alojados.
- Más de 40.000 mails, 1.190 líneas de telefonía fija, 1.300 líneas de telefonía móvil, gestionados diariamente.
- Controlan una red de datos de más de 60 nodos.

VECTOR-K

»» **Vector-K, empresa de la división de Servicios y Nuevas Tecnologías, está dedicada a la creación, mantenimiento, implantación y apoyo de productos informáticos para el sector turístico, tanto para empresas del Grupo como para empresas externas.** ◀◀

Los productos básicos de Vector-K son: el Guest, gestión hotelera integral, el Bistrot, gestión de bares, restaurantes, discotecas, etc. y el Webguest, que permite la venta on-line de reservas desde la propia web del hotel. Nuestro motor de ventas on-line WebguestHotel en su cuarto año de funcionamiento ya está aplicado hoy día en más de 400 hoteles y ha incrementado sus ventas un 137% (de los 3.700.000€ de reservas vendidas en 2008 a los casi 5 millones de euros en 2009). Cabe destacar la implantación en áreas donde no teníamos presencia como es Galicia, concretamente en 50 hoteles en Sanxenxo, y también en el Valle de Benasque en 20 establecimientos; próximamente, el Valle de Tena también incorporará nuestro motor. Es en este producto, la venta on-line, en el que, por su constante incremento y la buena acogida, se han hecho importantes inversiones para ampliar

y mejorar la oferta de servicios. Concretamente este 2009 se han continuado ampliando las funcionalidades y opciones, con opciones de descuentos por "Early booking", reservas con concepto de "no retornables", descuentos por códigos promocionales, entre otros.

También en 2009 hemos aplicado nuestro producto Bistrot a las instalaciones del Real Club Deportivo Espanyol, que gestiona SERHS Food Service, y es por este motivo que se han hecho en el mismo importantes adaptaciones, como son la gestión con tarjetas RFID, un sistema centralizado de datos y a la vez descentralizado con stocks de productos disponibles para "bar" durante los partidos, entre otros.

Entre los proyectos más importantes para 2010 tenemos: la interconexión de WebGuestHotel con la Serhsnet de SERHS Tourism y con otras plataformas, para mejorar y ampliar sus funcionalidades y así situarlo entre los mejores productos del país; y también dispondremos de la versión 3.0 del Guest, que incorporará entre otras mejoras la facturación electrónica multiplataforma.



Google
ORACLE®





EMPRESAS PARTICIPADAS

1. Begudes, S.A. "BEGSA"
2. Fleca Espiga d'Or, S.L.
3. Francolíser, S.L.
4. Kimburu, S.L.
5. Promociones Inmobiliarias de Calella, S.L.
6. Segreser, S.L.

Con la finalidad de buscar el máximo rendimiento a los activos de que dispone Grup SERHS, se desarrolló esta división de negocio. Estructurada dentro de la empresa Kimburu, S.L., focaliza sus acciones realizando alquileres de instalaciones, compraventas o promoviendo determinadas actuaciones tanto en terrenos urbanos como industriales.

También se ha diseñado y se han obtenido las autorizaciones por volumetrías y alturas necesarias del futuro almacén robotizado de SERHS Distribución en Ripollet.

Como temas en los que se ha trabajado y se continúa avanzando entrado 2010 es significativo el desarrollo del Plan de Ejecución del nuevo Polígono Industrial de Calella, donde

se dispone de 18.510 m2 de terrenos. También se avanza en el sector PA-4 del polígono de actuación en la calle Montnegre de Calella. Por lo que se refiere al bloc de 23 viviendas de nueva construcción (algunos dúplex, 20 parkings y locales comerciales) realizados en Calella (calle Església/Balmes/Ángel Guimerà) sigue el proceso de venta.

Durante los primeros meses de 2010 ha finalizado la primera fase del plan de remodelación y reorganización (2010-2012) de las naves de SERHS en el Polígono Entrevies de Tarragona, adquiridas en propiedad durante este ejercicio.





EMPRESAS PARTICIPADAS

1. Armeig, S.L.
2. Dibacash, S.L.
3. Gregalsar, S.L.
4. Grup SERHS, S.A.
5. International Catering ZFT, SARL.
6. Montgriser S.L.
7. Serag Invest, SARL.
8. SERHS Development, S.L.
9. Seturbrasil, S.A.

Estas actuaciones de management lideradas por la dirección general del Grupo están formadas por empresas dedicadas a la administración y la titularidad de propiedades, terrenos, valores e instalaciones, que configuran un conjunto de bienes fruto de la propia dinámica empresarial del Grupo. Los ejes estratégicos de la corporación pasan por el fortalecimiento y la viabilidad futura de todas las empresas que forman SERHS, las cuales cuentan con un enfoque global que les permite afrontar con éxito los factores críticos de competitividad, consolidando y creando nuevas oportunidades de negocio en todos los ámbitos de actuación. Dentro de este ámbito también se puede hacer referencia a los nuevos emprendimientos e iniciativas de negocio a nivel internacional que

se concretan en Brasil y en Marruecos. En el país latinoamericano el grupo es propietario y gestiona el SERHS Natal Grand Hotel. También dispone en una población próxima, Parnamirim, en un importante eje viario de comunicaciones muy estratégico, de 300.000 m2 de terreno aptos para desarrollar un amplio abanico de actividades como centro logístico o comercial.

En Marruecos durante bastantes años se han desarrollado varias actuaciones al entorno de los sectores del turismo, concretamente de las agencias de viaje y de la producción, con una fábrica de zumos de fruta en Tânger que ha sido remodelada, y encara una nueva etapa de relanzamiento durante los ejercicios 2009 y 2010.

SOCIEDADES RELACIONADAS

SERHS S/COOP. C. Ltda.

Su impulso inicial y su voluntad cooperadora y asociativa al servicio de las personas le han permitido desarrollar una intensa actividad social. Desde sus inicios hace ahora 35 años, su sentido de pertenencia, de confianza mutua y la voluntad de mejorar, condujeron al despliegue de muchas iniciativas al entorno de la empresa, que han facilitado el logro que hoy se conoce como Grup SERHS.

MÚTUA DEL MARESME

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



ESCUELA UNIVERSITARIA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE SANT POL DE MAR

Este centro, adscrito a la Universitat de Girona y fundado en el año 1966, tiene una larga tradición en la formación turística y hotelera y mantiene una vinculación institucional, estrecha y recíproca con Grup SERHS. Pero lo más importante de este hotel-escuela, pionero en ofrecer titulaciones universitarias, es el intercambio que se establece entre este centro universitario y el grupo de empresas SERHS, que genera un feedback intenso y fructífero.

» La EUHT de Sant Pol es y se vuelve receptora del bagaje empresarial del Grupo, lo que le permite disponer de un conocimiento actualizado y de primer orden de la dinámica del sector. «

Ello hace, a la vez, que el Grupo pueda beneficiarse del apoyo y el bagaje de conocimientos y experiencias técnicas que sólo le puede proporcionar un centro universitario acreditado. La escuela ha recibido el reconocimiento institucional tanto a nivel estatal como autonómico o a nivel sectorial, al ser distinguida con la "Placa de Oro al Mérito Turístico" y la "Placa d'Honor del Turisme de Catalunya", entre otros premios.

PUBLINTUR, S. A.

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

Por esta razón mantiene una estrecha e intensa relación y una fuerte vinculación con la empresa

» **PUBLINTUR, S.A., dedicada a la imagen y la comunicación, y a la producción gráfica y digital.** «

Esta empresa se ha convertido en un instrumento de ayuda al servicio de la promoción y difusión de los recursos turísticos de Cataluña, y de apoyo a la actividad turística de zonas y destinos en los que ha redactado varios Planes de Excelencia y de Dinamización Turística.

Dispone de un estudio de diseño gráfico con una tecnología puntera y tiene un taller de imprenta propio. Las fuertes sinergias empresariales existentes han impulsado su vinculación al Grupo SERHS. La comunicación y las relaciones externas, el asesoramiento y el despliegue de productos y servicios turísticos figuran también entre sus actividades.

Uno de sus productos gráficos emblemáticos es la revista turística informativa PUBLINTUR, que acumula 27 años dando la bienvenida a los turistas de vacaciones en Cataluña. Se trata de una publicación editada en dos bloques idiomáticos, que está presente en los 15 destinos turísticos con mayor capacidad de alojamiento y disfruta de una tirada de 410.000 ejemplares. La revista PUBLINTUR se ha convertido en un exponente de la colaboración mixta pública-privada y en un instrumento de atención y de información turística al servicio de la marca Catalunya.

PUBLINTUR, S.A. este año ha sido galardonada con el premio Alimara.



1. Publintur, S.A., empresa vinculada a Grup SERHS está dedicada a la imagen y a la comunicación, así como también a la producción gráfica y digital.

2. El Sr. Jordi Ten, director de Publintur, acompañado del Sr. Ramon Bagó, recoge el premio Alimara CETT-SITC.



carta del consejero delegado

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



Apreciado/a accionista:

Como ya debe saber, este año celebramos nuestro 35º aniversario (1975-2010). Después de todo este tiempo, uno se da cuenta de que, además de la necesidad de las empresas de generar negocio y beneficios, es necesario y tiene la misma importancia, -y el tiempo nos ha dado la razón-, generar bienestar para el equipo humano de una empresa y proteger el medio ambiente y nuestro entorno en general.

Reafirmando nuestra apuesta por la responsabilidad social corporativa, un plan que se inició en 2008 y que se proyecta en su primera fase hasta 2011, se ha avanzado mucho en temas de conciliación de la vida laboral y familiar de nuestros 2.697 trabajadores de plantilla media, en la mejora continua de procesos, en un plan de igualdad entre hombres y mujeres de nuestra corporación y en diversos procedimientos importantes para nuestra organización.

En este sentido, empezamos la identificación de los puestos de trabajo de SERHS mediante un cuestionario llevado a cabo por todos los trabajadores de la corporación a través del Portal SERHS de intranet, que nos ha permitido identificar 375 puestos de trabajo diferentes y 9 niveles de responsabilidad. Actualmente, cada trabajador dispone de la descripción de su puesto de trabajo en una ficha y de fácil acceso

a través el portal del trabajador vía intranet. Paralelamente, esto también ha servido para actualizar los organigramas del grupo.

»» **Otro aspecto a destacar es la gran acogida que ha tenido el programa de conciliación, que durante 2009 ha recogido 295 solicitudes para poder combinar el trabajo con las responsabilidades familiares y del hogar.** ««

Estamos plenamente satisfechos de poder aportar un pequeño “paréntesis” en el trabajo diario para poder ocuparse de las cuestiones familiares, lo que representa una gran ayuda para nuestros trabajadores, que mejoran su productividad.

También cabe señalar dos nuevas actuaciones a nivel estratégico de nuestro grupo. Una, el Plan de Igualdad que hemos puesto en marcha, estando seguros de que esta apuesta para dar igualdad de oportunidades tanto a hombres como a mujeres de nuestra corporación nos permitirá desarrollar estrategias de cohesión a corto, medio y largo plazo. Y otra muy importante por la implicación directa que tiene con nuestra actividad presente y futura como es el Plan SERHS de Innovación, liderado por los máximos niveles organizativos del grupo,

y que presenta como objetivo estructurar una metodología de trabajo que ordene y promueva la innovación para conseguir ventajas tangibles. Me gustaría destacar el esfuerzo que Grup SERHS dedica a sus trabajadores, considerado como nuestro principal activo y que se pone de manifiesto en momentos como el programa anual de familias que este último año ha vuelto a aumentar las ayudas, cifradas en esta edición en 45.000€, representando un incremento del 7% respecto al año anterior.

No quisiera olvidar la comunicación tanto interna como externa, que ha efectuado un notable avance en estos últimos años. Por un lado, y además de los múltiples canales que la corporación ha creado para establecer una comunicación fluida, abierta y bidireccional entre la empresa y sus trabajadores, »» **en referencia a los 35 años de Grup SERHS, se han planificado una serie de visitas de Presidencia a todas las empresas del grupo con la intención de estar cerca del equipo humano.** «« Y por otra parte, en referencia a la comunicación externa, me gustaría destacar la notoriedad conseguida en los diferentes medios de comunicación, que refuerza el valor de nuestra marca SERHS. Por último, en este segundo bloque del



informe usted encontrará la información medioambiental referente a cada una de las divisiones de nuestra corporación, así como también la información económica y financiera correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009. Estas cifras consolidadas están avaladas por la auditoría de la firma Faura- Casas Auditores y Consultores y, después de su opinión, las cuentas anuales del ejercicio 2009 expresan la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Grup SERHS y de sus sociedades dependientes, así como de los resultados de sus operaciones.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large loop and several smaller strokes.

Jordi Bagó Mons

Vicepresidente 1º y consejero delegado de Grup SERHS

Las Medidas de Conciliación se han dividido en 4 niveles según la antigüedad de cada trabajador y se organizan atendiendo a las consideraciones previas que cada división de SERHS encontró oportunas. Todas las solicitudes se vehiculan exclusivamente mediante el portal SERHS de internet.

responsabilidad social corporativa

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



Equipo directivo de SERHS.

Grup SERHS siempre ha tenido un interés especial en remarcar los rasgos que han caracterizado su identidad y, con ella, su vertiente humana e implicación social forjada desde su fundación.



El 2009 ha sido el segundo año de la puesta en marcha del Plan Valores de Responsabilidad Social Corporativa. Este plan trata de conciliar el crecimiento económico y la competitividad con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente.

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

PLAN INTEGRAL DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y ORGANIGRAMAS

Uno de los primeros objetivos y uno de los más básicos para poder trabajar el Plan Integral de Desarrollo de Recursos Humanos ha sido elaborar un catálogo de puestos de trabajo gracias a la colaboración de todos los trabajadores. Éstos respondieron a un cuestionario de descripción de puestos de trabajo a través del portal SERHS.

»» **Esto ha permitido identificar 375 puestos de trabajo diferentes y 9 niveles de responsabilidad.** ««

Actualmente cada trabajador dispone de su propia descripción de puesto de trabajo, que se describe en el portal SERHS y, por lo tanto, todos los trabajadores pueden consultar cuáles son sus funciones y qué nivel de responsabilidad le corresponde. La ficha del puesto de trabajo incluye:

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

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

Esta descripción, a lo largo de este último año, ha permitido elaborar el perfil formativo de cada puesto de trabajo de manera que, con la colaboración de RRHH, se puede saber qué formación ha realizado o ha de realizar cada trabajador o trabajadora.

MEJORA CONTINUA DE PROCESOS

Se lleva a cabo una primera etapa de mejora de procesos consistente en identificar aquellos procedimientos más adecuados para mejorar cada división de negocio, así como validar el programa informático que se utilizará para analizar procesos.



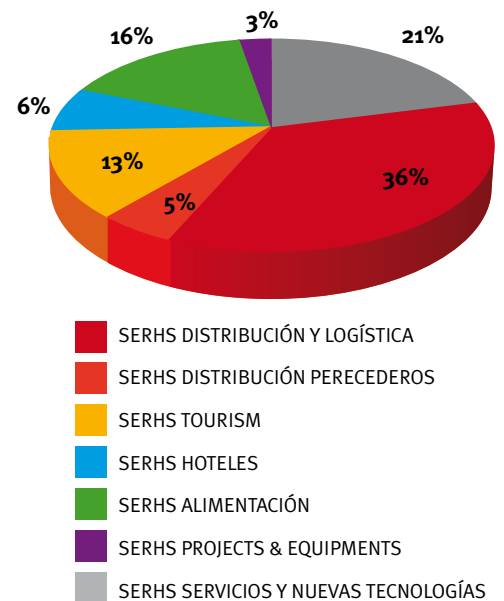
CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR EN GRUP SERHS

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

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

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

»» Durante el primer año de funcionamiento del catálogo se han recibido 295 solicitudes de conciliación en la siguiente proporción ««:





Premios Catalunya Empresa Flexible 2009

Cabe mencionar en este apartado que, gracias a nuestra política en materia de conciliación, se ha conseguido una Mención de Honor en la categoría de gran empresa en la XIV edición de los Premios Catalunya Empresa Flexible 2009.

Más de 1.800 empresas optaron a este reconocimiento a las políticas de reconciliación. Sara Berbel, directora general de Igualdad de Oportunidades en el Trabajo de la Generalitat de Catalunya, presidió el acto y Mar Matellanes, directora de Responsabilidad Social Corporativa, recogió el premio presentado a la candidatura dadas las diversas medidas de conciliación con la vida profesional y personal aplicadas al grupo.

PLAN DE IGUALDAD ENTRE HOMBRES Y MUJERES

El Plan de Igualdad es una herramienta estratégica que permite la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la empresa. Como define el artículo 46 de la ley que normativiza este tema, “un Plan de Igualdad

es un conjunto ordenado de medidas adoptadas después de la realización de un diagnóstico de la situación laboral existente, que tiene por objetivo conseguir la igualdad entre mujeres y hombres y eliminar posibles discriminaciones que se puedan detectar por razón de sexo”.

El Plan prevé objetivos y acciones a desarrollar en diversos ámbitos como el acceso al trabajo, la clasificación profesional, la formación, la retribución, la prevención del abuso sexual y el acoso por razón de sexo, y la ordenación del tiempo de trabajo para favorecer la conciliación laboral, personal y familiar en términos de igualdad entre mujeres y hombres.

El Plan para la Igualdad de Oportunidades es una herramienta que permite desarrollar estrategias mediante un conjunto de objetivos concretados a corto, medio y largo plazo y que paralelamente consigue la igualdad. Por lo tanto, es una guía para definir actuaciones a desarrollar a corto plazo y al mismo tiempo es una herramienta flexible que permite incorporar nuevos objetivos y acciones con voluntad de mejora.

Los beneficios de un plan de igualdad para la empresa son, más allá del cumplimiento de la legislación vigente, la consolidación de un instrumento de trabajo en la gestión, ya que permite optimizar los recursos humanos de la empresa, potenciando y fomentando la capacidad de las personas en condiciones de igualdad y sin discriminación de género. Por todo ello, se ha elaborado el Plan de Igualdad de Oportunidades entre mujeres y hombres, analizando la situación actual de nuestra organización y desarrollando propuestas de mejora como:

- Trabajar con un lenguaje no sexista en las comunicaciones (internas y externas).
- Elaborar un protocolo de acoso sexual y de acoso por razón de sexo.
- Incluir en el Plan de Igualdad a todos los colectivos relevantes (mujeres, personal discapacitado, personal en riesgo de exclusión social).
- Elaborar un espacio para la igualdad donde todo el personal tenga a su disposición el plan y sus medidas.





MANUAL DE BIENVENIDA

Dentro de este ámbito, cabe señalar el trabajo realizado en relación al ►► **Manual de Bienvenida de Grup SERHS que tiene como finalidad efectuar una correcta y rápida integración de las personas que por primera vez forman parte de nuestra corporación.** ◀◀ Este procedimiento, a través del portal SERHS de intranet, se ordena en tres grandes bloques de actuación: recursos humanos (administración de personal, prevención de riesgos laborales), responsabilidad social e información corporativa aportada por el Departamento de Marketing y Comunicación de Grup SERHS. Los tres bloques confluyen en un mismo punto, en buena parte gracias a la ayuda de las nuevas tecnologías, para que el trabajador reciba de la mano del director de cada empresa de SERHS la máxima información posible de su puesto de trabajo concreto, atendiendo a su perfil y centro de actividad.

ÁMBITO SOCIAL

Grup SERHS ha colaborado con la Fundación el Molí d'en Puigvert, una organización sin ánimo de lucro que contribuye a la integración de personas con problemas de salud mental, en el diseño y la planificación de un espacio de bar, así como en la formación de su personal. El centro cívico está situado en El Masnou y en él trabaja personal con disminución psíquica. Durante este ejercicio 2009 se ha llevado a cabo la primera edición de la campaña solidaria ►► **“Regala comida o juguetes y alimenta una ilusión”, consiguiendo un éxito de participación y una recogida de 1.000 kg. de alimentos que se han donado íntegramente a la Fundación Arsis y 376 juguetes que se han repartido entre los niños y las niñas del Casal dels Infants del Raval.** ◀◀ Se ha colaborado con la Escola de Camp del Ramió (Fogars de la Selva) para ofrecer a los trabajadores/as y al accionariado del Grupo la

opción de poder apuntar a sus hijos/as a unas colonias de verano de una semana (o más), durante el mes de agosto de este año, a un precio ajustado. La casa, una antigua rectoría del S.XIV, dispone de tres plantas y está rodeada de 3 hectáreas de explanadas. El eje de animación de las colonias será “La extravagante máquina del profesor Àticus” y, a partir de este centro de interés, se pretende trabajar y alcanzar todos los objetivos marcados y al mismo tiempo ampliar conocimientos de historia a través del juego.

Cabe destacar en este punto de acuerdo de colaboración firmado en abril de 2010 con Cuina Justa, una empresa sin ánimo de lucro que forma parte de la Fundación Cassià Just, que trabaja para inserir socio-laboralmente a personas con especiales fragilidades mentales y sociales.



Entre las actividades de ámbito social de SERHS destaca la campaña solidaria “regala comida o juguetes y alimenta una ilusión”, así como las colonias para niños de trabajadores y accionistas de la corporación.



PROGRAMA ANUAL FAMILIAS 2009

El día 2 de septiembre de 2009, 340 personas se reunieron en la celebración del Día de la Familia SERHS, acto donde tiene lugar la entrega de ayudas del Programa Familias 2009, dirigido a trabajadores y trabajadoras del grupo. La cita se celebró en Castell Jalpí, sede social de la corporación.

A la fiesta acudieron los trabajadores y sus familias para recoger su ayuda y para gozar de una fiesta animada con un aperitivo y varias actividades infantiles para todos los niños.

» El Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS, hizo el acto de entrega de las ayudas cifradas en esta edición en 45.000€, con un incremento del 7% respecto al año pasado, basado en 42.000€. Concretamente, 200 familias han recibido alguna colaboración dentro de este Programa Familias 2009, 13 familias más que el año pasado. Las ayudas que se otorgan anualmente se dirigen a trabajadores de la corporación

que tengan hijos en jardines de infancia, para material escolar y becas universitarias, a parte del regalo que se entrega a los trabajadores en el momento en que han sido padres, bajo la campaña “Bienvenido Bebé”. Este año se han tenido en cuenta, además de las familias numerosas, a las familias monoparentales, cada vez más en auge. Por primera vez, se llevó a cabo el I Concurso de Dibujo del Castell Jalpí, donde la ganadora fue Míriam Caparrós, hija del trabajador Xavier Caparrós de Creasa (SERHS Projects&Equipments).

Solicitudes on line, todo un éxito

Atendiendo a una de las prestaciones que ofrece el Portal SERHS de internet, la novedad de este año ha sido la petición de las solicitudes de forma on line. Todas las propuestas se han llevado a cabo mediante este Portal, donde los trabajadores han podido cumplimentar la solicitud deseada y adjuntar la documentación requerida.

El Día de la Familia SERHS es el acto donde tiene lugar la entrega de las ayudas del Programa Familias, una iniciativa promovida dentro del ámbito de la política social del grupo.





JORNADA DE DIRECTIVOS 2009, FOCALIZADA EN LA INNOVACIÓN

Los 100 principales directivos de Grup SERHS se reunieron el 15 de diciembre de 2009 en la sede social que la corporación tiene en Castell Jalpí. La jornada reunió a los directivos más destacados de todas las divisiones operativas de SERHS, cerca de un centenar, encabezados por el Presidente de la corporación, el Consejero delegado y los Directores generales que dirigieron diferentes mensajes estratégicos y coyunturales de cada sector de actividad. También por la mañana se trataron temas internos y novedades del grupo presentadas por los directores corporativos de cada ámbito (recursos humanos, responsabilidad social, finanzas, nuevas tecnologías y marketing-comunicación).

Finalizadas las sesiones de la mañana tuvo lugar el almuerzo de Navidad, cuidadosamente servido y elaborado y, a continuación, se desarrolló una jornada focalizada en el tema de la innovación. Así, **se formalizó la constitución de una comisión liderada**

por los máximos niveles directivos del grupo y que trabajará para llevar a cabo un Plan de Innovación en Grup SERHS, con la voluntad de crear una cultura centrada en la innovación y la creatividad que todo el equipo humano de Grup SERHS se haga suya. **««**

El objetivo es no sólo la mejora de forma continua, sino conseguirla de forma estructurada con una metodología de trabajo que ordene y promueva la innovación en las diferentes actividades que se realizan en SERHS. Se trata de focalizar los diferentes puntos de atención que generen valor y sistematizar diferentes técnicas y métodos que nos ayuden a avanzar, innovando en productos, servicios o procedimientos para conseguir ventajas tangibles y valoradas por nuestros clientes o que mejoren nuestra eficiencia como base fundamental para competir con garantías de éxito. La empresa de consultoría Novagroup, especializada en el tema, realizó una interesante sesión formativa.



Castell Jalpí, sede de la corporación, acogió la tradicional jornada de directivos de todas las divisiones operativas de SERHS.



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

NUEVA WEB SERHS

Grup SERHS, con su firme voluntad por apostar por las nuevas tecnologías, dispone de la página web www.serhs.com, actualizada y con un cambio de imagen bastante notable durante 2009. **» Ésta ha sido diseñada con la intención de ofrecer un amplio contenido informativo a nivel institucional y al mismo tiempo dentro de cada división operativa.** **«** Se ha convertido en un punto central de enlace para todas las webs existentes de nuestra corporación.

PORTAL SERHS

Se trata de un espacio exclusivo para trabajadores y, por primer año, para los accionistas de la corporación, que pretende ser una valiosa herramienta de comunicación interna, con contenidos de interés para todas las personas adscritas a Grup SERHS. Año tras año se han ido incorporando novedades según los usos y las necesidades que van surgiendo en cada momento. Las principales novedades son, además de la posibilidad de poder ver e imprimir la nómina de cada uno

en cualquier lugar y momento, las solicitudes de las ayudas familiares, información para los accionistas en referencia a las convocatorias de las juntas, las iniciativas del Plan Valors que se van poniendo en marcha y la mediateca, entre otros.

Por su parte, el Departamento de Recursos Humanos ha establecido el nuevo Plan de Formación Genérico para 2010, a través de la Plataforma Avanzo, al que sólo se puede acceder mediante el Portal SERHS, donde todos pueden consultar e inscribirse.

REVISTA SERHS

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

1. Nueva imagen de la página web de SERHS.
2. La revista SERHS se edita cada tres meses y va dirigida a trabajadores, accionistas, clientes y colaboradores del grupo.



1.



2.



RUTA DE LOS 35 AÑOS

En referencia al 35º aniversario de SERHS, y debido a las complejidades operativas que implica teniendo en cuenta a las más de 3.000 personas implicadas, se ha planteado que, en lugar de reunir a todo el personal en la Noche del Equipo Humano, -una celebración que se llevaba a cabo cada 5 años y en la que se daban cita todos los trabajadores de nuestra corporación-, se ha creído conveniente planificar un programa de visitas a todas las empresas de SERHS, entre marzo de 2010 y marzo de 2011, por parte de Presidencia y Dirección General. La intención es estar cerca del equipo humano para informar al mismo tiempo de la evolución de las actividades y novedades del grupo y también hacer entrega de la litografía conmemorativa de este 35º aniversario.

Además de dar a conocer el proyecto de Comunicación Interna y de presentar en público a la persona responsable de enlazar la información entre el Grupo y cada empresa (denominada “comunicador corporativo),

estas visitas tienen un triple objetivo. Por una parte, se trata de establecer un contacto directo con los directivos y el personal de cada empresa, a fin de incrementar el conocimiento mutuo, poder valorar su trabajo y potenciar así el sentimiento de pertenencia al Grupo. En segundo lugar, hacer llegar a todos las posibilidades y las ventajas que Grup SERHS ofrece a todos los que forman parte de la entidad, como el Programa Familias, la campaña “Bienvenido Bebé”, la Revista y su contenido, y provocar la participación en la campaña “Y tú, ¿cómo lo harías?”, que en la última edición 2009 contó con la selección de 40 ideas de las cuales 6 han sido premiadas y serán entregadas personalmente por el presidente de SERHS en las visitas a las empresas durante la Ruta de los 35 años. Y, en tercer lugar, visitar las instalaciones y conocer in situ la situación actual y los proyectos de futuro de cada empresa, así como las oportunidades, amenazas, la marcha de los negocios y los objetivos a corto y largo plazo.

DESCUENTOS INTERNOS Y EXTERNOS CON LA TARJETA SERHS

Todos los trabajadores y accionistas de Grup SERHS pueden aprovecharse de las ventajas y descuentos internos que les ofrece el Grupo en cada una de sus divisiones. Se pueden encontrar ventajas en productos de alimentación y bebidas, viajes, hoteles, menaje, seguros y productos informáticos. Además, todos los trabajadores y accionistas del Grupo tienen también a su alcance ofertas y ventajas externas permanentes y puntuales en diversos servicios como por ejemplo gimnasios, concesionarios, centros médicos y de ocio. Durante 2009, los trabajadores y accionistas de la corporación han podido disfrutar de descuentos en más de 50 establecimientos de todo el Estado español. Para poder disfrutar de ellos, los miembros del Grupo deben presentar la tarjeta identificativa. El objetivo de estas tarjetas es facilitar la identificación de todas las personas que trabajan en alguna de las empresas de la corporación o bien sean





accionistas, acreditándose como miembros del Grupo en cualquier ocasión que así lo requiera. La intención es poder beneficiarse de las promociones o los descuentos disponibles en todo momento, tanto a nivel interno en las propias empresas como externo, fruto de los acuerdos comerciales que se realicen con sociedades externas.

PARTICIPACIÓN ACCIONARIAL

Como parte significativa de la política social y del sentimiento de pertenencia a SERHS, los trabajadores del Grupo que lo deseen pueden disfrutar de ventajas en la financiación de la compra de acciones de nuestra corporación. Esto les permite realizar el pago fraccionado, sin ningún tipo de interés ni comisiones mientras pueden recibir los dividendos.

ACUERDOS SOLIDARIOS

La Fundación Vicente Ferrer cuenta con la colaboración de Grup SERHS desde hace muchos años. ►► **En el año 2008 se renovó**

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

In memoriam

El pasado mes de junio, Vicente Ferrer, amigo cooperante y extraordinaria persona, murió en la India, un país donde empezó hace 50 años su labor voluntaria primero en Bombay y después en Anantapur, donde Grup SERHS lleva colaborando desde hace más de 10 años. Desde este año 2010, Grup SERHS colabora también con Cuina Justa, una empresa sin ánimo de lucro que forma parte de la Fundación Cassià Just, fundada en 1994, que trabaja para inserir socio-laboralmente personas con especiales

fragilidades mentales y sociales. El acuerdo de colaboración recoge una serie de intercambio de servicios que ofrecen ambas empresas.



La Ruta de los 35 años (marzo 2010 a marzo 2011) tiene como objetivo estar cerca del equipo humano, por parte de Presidencia, para informar de la evolución de las actividades y las novedades de la corporación y, al mismo tiempo, hacer entrega de la litografía conmemorativa del 35º aniversario.



El equipo humano de Grup SERHS está formado por una plantilla media de 2.697 personas. Aún así, en los meses de verano, tiempo de máxima actividad para nuestro Grupo, el equipo humano supera con creces las 3.000 personas.

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

	2008	2009
SERHS Distribución	764	714
SERHS Distribución Perecederos	133	122
SERHS Tourism	348	253
SERHS Hoteles	628	551
SERHS Alimentación	857	875
SERHS Projects&Equipments	121	91
SERHS Servicios	84	91
Totales.	2.935	2.697

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Apuesta remarcablemente por los portales de internet y aplica la mejora continua de sus prestaciones, con el fin de ofrecer tanto a las empresas de Grup SERHS como a los clientes externos un servicio cada vez más eficaz. El portal <https://portal.serhs.com/rrhh> es utilizado como medio de comunicación entre la empresa y el departamento de RRHH, personalizado e interactivo. Es una herramienta que supone un gran ahorro de tiempo y costes, evita desplazamientos o llamadas de teléfono y está operativo 365 días al año y 24 horas al día. Mediante su acreditación se puede usar desde cualquier punto de conexión del mundo, garantizando la requerida confidencialidad y máxima seguridad. Como datos significativos, se puede mencionar que el departamento de administración de personal ha gestionado durante el año 2009 un total de 37.138 nóminas. Con la colaboración de la dirección corporativa de Responsabilidad Social Corporativa, el departamento de administración de personal de RRHH empieza a trabajar con procesos para mejorar su eficiencia operativa. Durante 2009, los Departamentos de RRHH (engloban los departamentos de formación y selección) se han sumado a la gestión operativa a través del entorno Navision.

FORMACIÓN

Durante 2009, en el conjunto de todas las empresas de la corporación, se ha realizado un total de 380 grupos formativos, alcanzando los 2.907 participantes. La inversión en formación superó los 318.600 euros.



La plataforma e-learning, bajo el nombre de "A2, aprender para aplicar" encamina un proyecto de teleformación en Grup SERHS. Será un paso más en la integración de las nuevas tecnologías como herramienta cotidiana en el aprendizaje.





De estas formaciones, el 31,62% se ha realizado a través de las modalidades de Teleformación o Distancia, mientras que el 68,38% se ha realizado presencial.

Cabe destacar considerablemente la implicación del departamento de Formación como impartidores de formación: en 2009, el 48,42% del total de grupos formativos fue realizado por el propio departamento de Formación y de Prevención de Riesgos Laborales de Grup SERHS.

PLAN DE FORMACIÓN

	2008	2009
Acciones formativas	126	173
Grupos formativos	220	380
Participantes	1.613	2907
Horas de formación	27.073	33.870

TEMÁTICAS DE FORMACIÓN AÑO 2009

	número total de Grupo	% respecto total de Grupo
Prevención de riesgos laborales	101	26,58%
Aplicaciones, informática y nuevas tecnologías	55	14,47%
Idiomas	40	10,53%
Manipulación alimentos	43	11,32%
Medio ambiente	19	5,00%
Atención al cliente	15	3,95%
Habilidades directivas	12	3,16%
Específicos cocina (vacío, etiquetaje, inocuidad)	16	4,21%
Edonómica financiera	14	3,68%
Otros	65	17,11%
Total	380	100,00%

A nivel de cambios organizativos se conseguirá más eficiencia, ya que la organización y la coordinación de los cursos es más fácil y más flexible, y permitirá dedicar más esfuerzos a la calidad. También más eficacia, ya que se pueden capacitar más alumnos en menos tiempo. A nivel de cambios estratégicos, se conseguirán resolver las necesidades de las empresas, atendiendo a sus sugerencias y a sus propuestas. La nueva estrategia recae fundamentalmente en incrementar el *know how* de Grup SERHS, mediante la incorporación de contenidos propios.

Respecto a la formación que se ofrece a los clientes externos, cabe destacar el esfuerzo en concienciar a los clientes de la importancia de la formación a los trabajadores, además de asesorarlos para garantizar el

cumplimiento de lo que legalmente se obliga a las empresas en materia de formación. El número de clientes a los que hemos gestionado la formación se ha incrementado de 14 a 40 respecto al año anterior.

PLATAFORMA E-LEARNING, “A2, APRENDER PARA APLICAR”

Con el objetivo de incrementar esta activa colaboración, a partir del primer trimestre de 2010 se consolida el inicio de la Plataforma *e-learning*, bajo el nombre de “A2, Aprender para aplicar”, y encamina el proyecto de teleformación en Grup SERHS. Este cambio se manifiesta tanto a nivel metodológico y pedagógico como también organizativo y estratégico. La plataforma A2 será un paso más en la integración de las nuevas tecnologías como herramienta cotidiana en el aprendizaje.

Esta plataforma se ha contratado a la empresa AVANZO, pioneros en el mercado desde 1998 y líderes en el sector. Tienen más de 1.000 clientes referentes en sus ámbitos de actividad y una implantación nacional e internacional. Son especialistas tanto en “talent management” como en la transmisión del conocimiento.

El Departamento de Formación de la corporación organiza la plataforma, controla los contenidos y actualiza los cursos. Este proyecto a medida se caracteriza por tres grandes áreas: por una parte, el proceso de creación por parte de Avanzo de todos los contenidos relacionados con las habilidades sobre los que se orientará la formación. A continuación, la producción de cada uno de los elementos que componen estas acciones formativas on line; y por último la implantación de todos los cursos en una innovadora plataforma de teleformación, desarrollada también por Avanzo.

SELECCIÓN

Por lo que se refiere a la selección, en enero de 2010, con el objetivo de seguir mejorando en la eficiencia del departamento, se establece un acuerdo de colaboración con Tea-Ediciones para obtener una nueva batería de pruebas psicotécnicas (de personalidad y competencias), introduciendo así una mejora muy significativa en el departamento, la realización y corrección de pruebas a través de una plataforma on line. La Bolsa de Trabajo de Grup SERHS es un elemento clave para este departamento, ya que significa la vía de entrada de currículums más significativa con una media de 150 currículums mensuales. En el primer semestre 2009 se recibió una media de 98 currículums mensuales mientras que en el segundo trimestre la media estaba en 203 al mes. El departamento de RRHH de la corporación ha tenido presencia en las Ferias de Trabajo (Workshops) más importantes del sector: CETT, EUDHT y TURISPRO.



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

El proyecto de centralización de compras de Equipos de Protección Individual es accesible a través del portal SERHS, que entró en funcionamiento en mayo del pasado año. Actualmente, mejorando el servicio de esta web en las empresas de la corporación, se ha cerrado un acuerdo con Ariza para incluir la compra de uniformidad y vestuario profesional.

Referente al Servicio de Prevención Mancomunado de Grup SERHS, cabe destacar los importantes avances gracias a los esfuerzos del departamento. Durante el año 2009 se sumaron un total de 13 empresas y durante el primer semestre de 2010 el porcentaje de empresas incorporadas al servicio propio será del 93%.

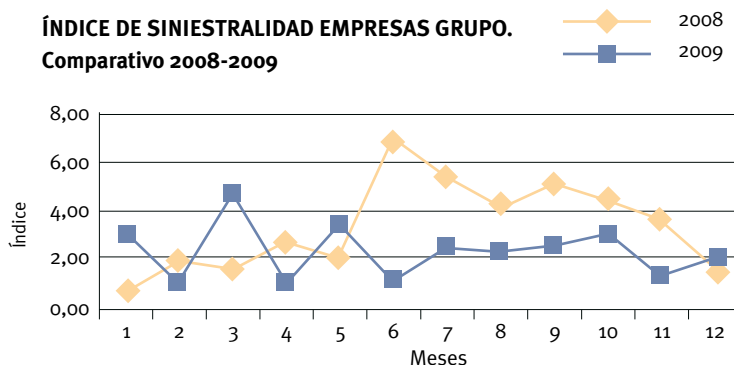
»» En 2009 el Servicio de Prevención Mancomunado de Grup SERHS asumió parte de la formación específica en PRL con medios propios e impartió un total de 48 cursos específicos en prevención de riesgos. «« También empezó a hacer simulacros de evacuación de emergencias en los hoteles de Costa de Barcelona-Maresme.

En concreto, del Departamento de Prevención de Riesgos Laborales, cabe destacar la auditoría para la obtención del Certificado de aprobación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de las empresas de la división de Turismo y Viajes.

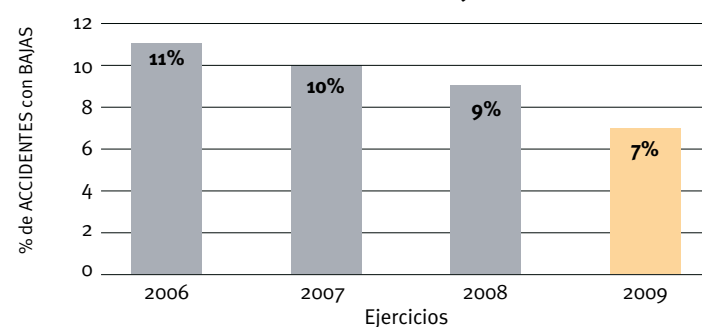
RELACIONES LABORALES

Con el objetivo de apoyar a las diferentes divisiones de SERHS en este ámbito de trabajo, este departamento busca la mejor solución en cada caso para organizar las diferentes empresas o unidades de negocio.

ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD EMPRESAS GRUPO.
Comparativo 2008-2009



EVOLUCIÓN NÚMERO DE ACCIDENTES CON BAJA LABORAL



El conocimiento y la experiencia en la aplicación de las diferentes normativas tanto generales como específicas de cada actividad permiten tener una visión amplia de la relación contractual e interactuar de forma activa con el equipo humano o sus representantes.

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





PLAN DE GESTIÓN TRANSVERSAL

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

Grup SERHS en los últimos años ha incorporado criterios de protección del medio ambiente dentro de la gestión general de su negocio, dentro de una política general de responsabilidad social corporativa, y asumiendo la parte de responsabilidad que le corresponde en la conservación y mejora del medio ambiente. Al respecto, se ha elaborado un proyecto que engloba todas las divisiones y empresas del Grupo, en el cual se ha evaluado el grado de cumplimiento legal en materia de medio ambiente. De las posibles desviaciones ambientales detectadas se ha diseñado un Plan de Acciones Correctivas y Preventivas, de las que se va haciendo un seguimiento trimestral, con un objetivo claramente definido: **la protección medioambiental.**

»» **Para favorecer un comportamiento ambiental ejemplar en todo nuestro personal, se ha elaborado un Manual de Buenas Prácticas Ambientales de todas las empresas del Grupo.** ««

Paralelamente y con el objetivo de fomentar un uso responsable de la calefacción (durante el invierno) y de los aparatos de aire acondicionado (durante el verano) se ha puesto en marcha la campaña “Da ejemplo, ahorremos energía” para concienciar a los trabajadores con una serie de recomendaciones para generar bienestar y ahorro energético. Se está preparando una formación específica para monitores de comedor “Juegos y recursos de educación ambiental” en la que los monitores aprenderán todo un conjunto de recursos, juegos y actividades para trabajar el medio ambiente con criterios de sostenibilidad, donde el ahorro, el reciclaje, el consumo responsable y el respeto por la naturaleza serán valores fundamentales.

SERHS DISTRIBUCIÓN

Las empresas de distribución en el sector de la hostelería y las colectividades realizan una función para el conjunto de la sociedad muy positiva para la conservación del medio ambiente. El reparto de bebidas en envases retornables y reutilizables (cajas o barriles)

ayudan a reducir un volumen muy importante de envases, que de otra forma tendrían que ser recogidos por los servicios de limpieza de los municipios para ser enviados a los vertederos o, en el mejor de los casos, ser reciclados a través de la recogida selectiva.

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

Desde principios de 2007, los nuevos camiones que se incorporan a la división disponen de un depósito auxiliar para un líquido llamado AdBlue que elimina la emisión de gases contaminantes a la atmósfera. Se trata de una solución limpia y no tóxica de un compuesto químico llamado urea. AdBlue se puede manipular con seguridad. En los últimos años se ha llevado a cabo también un proceso de renovación de todas las carretillas elevadoras de los almacenes, sustituyendo los de gasoil por eléctricos, una energía más limpia que evita la emisión de



gases dentro de los almacenes.

Las empresas con taller mecánico propio tienen un acuerdo con una gestora de residuos, mediante el que nos recogen aceites de los vehículos que son ricos en sulfuros, cloros y metales que, por tanto, suponen un importante riesgo medioambiental. Se evita, por lo tanto, verter los aceites usados en la alcantarillas, corrientes de agua o en el suelo. Se debe tener en cuenta que un solo litro de aceite usado contamina 1 millón de litros de agua, o que cinco litros de aceite usado contaminan el aire que una persona respira durante tres años. Las empresas de SERHS DISTRIBUCIÓN han realizado una importante inversión en máquinas de prensar cartón y plástico, con el objetivo de compactar todos estos residuos y enviarlos directamente a empresas de reciclaje de este tipo de materiales. Se ha conseguido también mejorar la limpieza y el orden de los almacenes.

SERHS PROJECTS&EQUIPMENTS

Desde esta división, en el momento en que se recibe el encargo de la realización de cualquier proyecto, por parte de hoteles, restaurantes,

cafeterías y colectividades, se asesora a los clientes para que apliquen nuevos sistemas que permitan una mejora de la política de medio ambiente.

Los principales factores se centran en:

- Mejora de la gestión de residuos:
 - Separadores de grasas para cocinas
 - Diseños funcionales que faciliten la clasificación de residuos
 - Gestión y evacuación durante la obra
- Mejora en la optimización del consumo energético:
 - Recuperación de aguas pluviales
 - Grifos y cisternas economizadoras de agua
 - Instalaciones eléctricas de bajo consumo
 - Recuperación de energía

SERHS ALIMENTACIÓN

CERTIFICACIONES

La división de SERHS Alimentación, que se certificó hace años en la normativa ISO 14001:2004 de gestión medioambiental, también va superando las auditorías de seguimiento que comporta esta regulación. Como consecuencia del cambio de la Norma ISO 9001, que tiene una

nueva versión, el Sistema de Gestión de Calidad esté certificado en esta nueva versión, Norma ISO 9001:2008. Además, se sigue conservando la certificación en la Norma ISO 22000:2005 del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos.

CONTROL DE RESIDUOS

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

Los objetivos planteados para el año 2009, en proceso de análisis, en estos momentos han sido:

- Reducción en un 10% de la DQO (materia orgánica) y aceites/grasas del agua residual del cumplimiento legal.
- Minimización al 50% del volumen de los residuos de cartón y banal.
- Mejorar la calidad de la segregación de los residuos.

La división de Gestión y Producción Alimenticia dispone de un preparado y profesional departamento de Calidad que es quien marca



las pautas a seguir, en una continua innovación y búsqueda de conocimiento de las nuevas leyes y normativas en materias medioambientales que se van aplicando, renovando y/o modificando continuamente. Por eso, todas las empresas que forman la división trabajan para adaptar las industrias a las nuevas normativas medioambientales y sanitarias. Es primordial para la división, no solamente como concepto sino como procedimiento de trabajo, ya que se ofrece un alto nivel de profesionalidad y rigor como ventaja competitiva.

CONTROL DE COSTES ENERGÉTICOS Y CONTAMINANTES

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

SALUBRIDAD LABORAL

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

SERHS TURISMO Y SERHS SERVICIOS

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

Desde estas divisiones se promueve:

- Reciclaje de papel, cartuchos y toners de impresoras (en el acuerdo que Grup SERHS tiene con Ricoh se establece el procedimiento de reciclaje)

- Se lleva a cabo todo el reciclaje centralizado de cualquier equipamiento electrónico de todas las empresas de Grup SERHS, ya sea en colaboración con ONG's o llevando directamente el material a los vertederos.
- Tanto las nuevas oficinas de SERHS Nuevas Tecnologías como el Centro de Proceso de Datos (CPD) disponen de salas equipadas con aire acondicionado y calefacción programados para garantizar la temperatura adecuada pero también para asegurar un ahorro energético cuando es posible (se optimiza el consumo de energía al máximo).
- El hecho de intervenir en proyectos de automatización/domótica hace que la división de SERHS Nuevas Tecnologías ayude al resto de empresas del grupo a mejorar su eficiencia energética y, por lo tanto, a optimizar su consumo de energía.
- Implantación de la tecnología para ayudar a cumplir el objetivo de "Oficina sin papeles":
 - Con dispositivos funcionales
 - Con herramientas de colaboración on line (Google Apps)



- Con la facturación digital

- **Facturación digital.** Se trata de un sistema de emisión y recepción de facturas sin necesidad de tenerlas que imprimir en papel. Este nuevo procedimiento comporta un gran ahorro de papel, además de agilizar y simplificar enormemente la administración de las empresas tanto en tiempo de gestión como en costes de envío, ya que esta tarea se realiza por correo electrónico. También se potencia la comunicación vía correo electrónico y el envío de multicorreos a trabajadores y accionistas, en vez de cartas, con el correspondiente uso de papel y consumo energético en el transporte.
- **Digitalización de documentos.** Procedimiento de archivos de documentos que en vez de ser físico, con la correspondiente necesidad de espacio, se convierte en archivo "virtual".
- Así pues, se estructura un sistema de ordenación de los distintos materiales siguiendo los requisitos pertinentes de cada tipo de documento (reproducción de originales, consideraciones legales,...). En departamentos como Recursos Humanos

de la división de SERHS Servicios se ha conseguido el objetivo de tener (y almacenar) en formato digital el 90% de toda la nueva documentación.

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

SERHS HOTELES

Con la firme voluntad de seguir apostando por la mejora del medio ambiente, labor en la que los Vilars Rurals, como su nombre indica, reafirman su identidad, en 2009 los Vilars Rurals entraron en el proceso de la obtención del certificado Q de calidad, certificación que otorga el Estado español a través del Instituto para la Calidad Turística Española. Esta distinción aporta una serie de beneficios y ventajas tanto para el cliente como para el establecimiento turístico. Entre otras cosas, garantiza una calidad de los productos y servicios ofrecidos por los establecimientos certificados; una

mayor confianza en la profesionalidad del personal, aporta una mayor seguridad al cliente en la elección del establecimiento al tener este certificado, etc. Y por otra parte, al establecimiento le aporta una mejora en su gestión empresarial, que se refleja en la excelencia del producto y por lo tanto consigue ser una estrategia de diferenciación ante la competencia, una mayor satisfacción del cliente, una inmersión en un proceso de mejora continua del establecimiento y un reconocimiento por parte del sector turístico, operadores y clientes. Respecto al consumo de suministros, se ha hecho un esfuerzo para reducir el gasto energético y se ha conseguido un 5% menos por estancia a pesar de que clima ha sido más riguroso que el año anterior. Las emisiones globales de CO₂ a la atmósfera se redujeron en un 4%. También, se hizo un gran esfuerzo en el ahorro de agua como prevención ante la sequía, consiguiendo ahorros de hasta el 20%. Por último, se han introducido mejoras en la recogida selectiva y la gestión de residuos, sobre todo de aceites.

cuentas anuales consolidadas

Esta información económica y financiera correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009, que facilitamos a continuación, ha sido preparada a partir de los registros contables de Grup SERHS, S.A. y de sus sociedades dependientes con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo Consolidado.

Estas cifras consolidadas están avaladas por la auditoría de la firma Faura-Casas Auditores-Consultores y, tal y como se desprende de su opinión que adjuntamos más adelante, las cuentas anuales del ejercicio 2009 expresan la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera de Grup SERHS y sus sociedades dependientes y de los resultados de sus operaciones.

En este dossier podrán encontrar:

- CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS DEL GRUPO
Estados financieros (Balance de situación y Cuenta de resultados).
Informe de los auditores.
- INFORMACIÓN CONSOLIDADA
Diversos análisis de aspectos importantes de la situación económica y financiera.





A efectos de la elaboración de las Cuentas Anuales de Grup SERHS, S.A. y sociedades dependientes (Grupo Consolidado), hemos de tener presente que el Grupo está integrado por 60 sociedades activas que, agrupadas por áreas operativas de negocio, tienen la siguiente composición:

■ SERHS DISTRIBUCIÓN	14 Empresas
■ SERHS TOURISM	2 Empresas
■ SERHS HOTELES	12 Empresas
■ SERHS ALIMENTACIÓN	9 Empresas
■ SERHS PROJECTS & EQUIPMENTS	2 Empresas
■ SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	6 Empresas
■ SERHS INMOBILIARIA	6 Empresas
■ SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA	9 Empresas

Durante el ejercicio 2009 se han realizado diversas operaciones de fusiones y absorciones de sociedades del Grupo, lo que ha reducido el número de sociedades que forman el perímetro de consolidación respecto al ejercicio anterior. Estas operaciones de combinaciones de negocio se han realizado bajo un criterio de simplificación de la estructura societaria del Grupo y aprovechamiento de las sinergias generadas desde una perspectiva tanto de gestión administrativa como comercial. Detallamos a continuación por divisiones operativas de negocio las operaciones realizadas.

- SERHS Distribución: Port Parés, S.L. se ha fusionado con Barcelonesa de Begudes, S.L.
- SERHS Tourism: Viatges SERHS Hotels, S.A. (que ha cambiado su denominación por SERHS Tourism, S.A.) ha absorbido por fusión hasta ocho sociedades de la misma división (Jochie Catalunya, S.L., Viajes Rhodasol, S.A., SERHS Tourism, S.A., Viatges Tropikal Tours, S.A., SERHS Turismo Ibérica, S.A., SERHS Turismo Andalucía, S.A., Vivahotel Ebro, S.L. y Turismo y Mar, S.A.).
- SERHS Proyectos y Equipamientos: Equip Turis, S.A. ha absorbido en diferentes operaciones tres sociedades de la misma división (Creasa, S.L., Torraneulaser, S.L. y Equip Turis Canarias, S.L.).
- SERHS Inmobiliaria: Promociones Inmobiliarias de Calella, S.L. ha absorbido la sociedad Fluviaser, S.L. (sociedad adscrita a la división Patrimonial y Cartera).
- SERHS Patrimonial y Cartera: Grup SERHS, S.A. (empresa matriz del Grupo) ha absorbido diversas sociedades patrimoniales (Brasilcat, S.L., Brownboard, S.L., Economat SERHS S.L., Ecologic SERHS Hotels, S.L. e Inversiones Hoteleras 2004, S.L. y la sociedad adscrita a la división inmobiliaria L'Hereu, S.L.).

Por otra parte, durante este ejercicio 2009, se han incorporado dos nuevas sociedades adscritas a la división de SERHS Alimentación SERHS Food Area y otras AIE y Serveis Educatius i Socials del Maresme, S.L. (empresa que gestiona el servicio de monitoraje en el ámbito educativo y social) y se ha disuelto la sociedad Gaseosas Caballé, S.L. (empresa tenedora de acciones) transmitiendo sus activos a sus socios (Grup SERHS, S.A. y Dibama S.A.).

En aplicación de la normativa vigente, fruto de los diferentes porcentajes

de participación en las sociedades que forman el perímetro de consolidación, en este ejercicio se han utilizado diferentes procedimientos de consolidación que son:

• **Método INTEGRACIÓN GLOBAL**

(Sociedades con una participación superior al 50%).

Método de consolidación empleado en el ejercicio 2009 por la totalidad de las sociedades que integran el Grupo, mencionadas anteriormente.

• **Método INTEGRACIÓN PROPORCIONAL**

(Sociedades con una participación igual al 50%)

Método de consolidación empleado en el ejercicio 2009 para la consolidación de Serag Invest, SARL (sociedad marroquí poseedora de acciones de diversas sociedades marroquíes en las que participa el Grupo).

• **Método PUESTA EN EQUIVALENCIA**

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

Sociedades que se han consolidado por este método en el ejercicio 2009: "Viajes Sol i Esquí, S.A." (agencia de viajes), "Fabrication du Jus au Maroc, SARL" (sociedad marroquí dedicada a la producción y distribución de zumos), "Express Voyage, SARL" (sociedad marroquí de agencia de viajes) y "Baciverser, S.L." (sociedad inmobiliaria).

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

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

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



INFORME DE AUDITORIA DE CUENTAS ANUALES

A los Accionistas de
GRUP SERHS, S.A

Hemos auditado las cuentas anuales de la sociedad **GRUP SERHS, S.A. y sociedades dependientes (Grupo Consolidado)**, que comprenden el balance de situación consolidado a 31 de diciembre de 2009, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de flujos de efectivo consolidado, el estado de cambios de Patrimonio neto consolidado y la memoria de las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio anual cerrado en dicha fecha, la formulación de las cuales es responsabilidad de los administradores de la sociedad dominante. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las mencionadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en España, que requieren el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de su presentación, de los principios contables aplicados y de las estimaciones efectuadas.

Los administradores de la sociedad presentan, a efectos comparativos de acuerdo con la normativa mercantil, además de los importes del ejercicio 2009, los que corresponden al ejercicio anterior de cada partida del balance consolidado, de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, del estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, del estado de flujos de efectivo consolidado y de la memoria de las cuentas anuales consolidadas. Nuestra opinión se refiere a las cuentas anuales del ejercicio 2009, exclusivamente. Con fecha 23 de abril de 2009, emitimos nuestro informe de auditoría sobre las cuentas anuales del ejercicio 2008, donde expresábamos una opinión favorable.

Nuestra opinión es que las cuentas anuales adjuntas del ejercicio 2009 expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de **GRUP SERHS S.A. y sus sociedades dependientes (Grupo Consolidado)** a 31 de diciembre de 2009 y de los resultados consolidados de sus operaciones, de los cambios en el patrimonio neto consolidado y de los flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual cerrado en dicha fecha y que contienen la información necesaria y suficiente para interpretarlos y comprenderlos adecuadamente, según los principios y las normas contables generalmente aceptados en la normativa española que resultan de aplicación y que guardan uniformidad con los aplicados en el ejercicio anterior.

El informe de gestión consolidado adjunto del ejercicio 2009, contiene las explicaciones que los administradores de la sociedad consideran oportunas sobre la situación del Grupo, la evolución de sus negocios y sobre otros aspectos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el mencionado informe de gestión concuerda con las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2009. Nuestro trabajo como auditores se limita a verificar el informe de gestión con el alcance que indica este párrafo y no incluye la revisión de información diferente de la obtenida a partir de los registros contables de las sociedades del grupo.

Barcelona, 23 de abril de 2010
Faura-Casas, Auditors-Consultors, S.L
Nº ROAC: S0206

Jordi Casals Company



balance de situación

CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2009

ACTIVO	2008	2009
A) ACTIVO NO CORRIENTE	179.610.757,99	199.001.066,24
I. Inmovilizado intangible	9.488.547,40	9.670.207,02
1. Desarrollo	155.177,32	155.177,32
3. Patentes, licencias, marcas y similares	678.361,02	681.609,92
4. Fondo de comercio	7.895.087,84	7.903.087,84
5. Aplicaciones informáticas	3.959.837,56	4.539.124,90
7. Otro inmovilizado intangible	7.330,61	66.111,33
8. Amortización acumulada	-3.207.246,95	-3.674.904,29
II. Inmovilizado material	152.258.051,76	160.251.375,22
1. Terrenos y construcciones	125.358.032,72	132.090.812,18
2. Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	77.661.244,84	84.670.289,24
3. Inmovilizado en curso y anticipos	884.676,62	3.084.181,13
4. Amortización acumulada	-51.645.902,42	-59.593.907,33
III. Inversiones inmobiliarias	0,00	3.965.878,49
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	174.482,47	73.857,96
1. Participaciones en puesta en equivalencia	174.482,47	73.857,96
V. Inversiones financieras a largo plazo	1.827.012,75	7.372.747,93
1. Instrumentos de patrimonio	141.462,01	5.511.398,66
2. Créditos a terceros	134.882,01	104.680,36
5. Otros activos financieros	1.550.668,73	1.756.668,91
VI. Activos por impuesto diferido	4.756.474,81	6.560.810,82
VII. Fondo de Comercio de Consolidación	11.106.188,80	11.106.188,80
B) ACTIVO CORRIENTE	119.270.896,79	90.165.104,80
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	494.761,23	1.591.365,36
II. Existencias	24.385.830,36	21.485.039,58
1. Comerciales	22.117.604,48	19.327.940,61
2. Materias primas y otros aprovisionamientos	2.268.225,88	2.157.098,97
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	82.575.626,31	58.276.767,93
1. Clientes por ventas y prestaciones de servicios	72.462.313,15	51.475.159,26
4. Personal	216.686,78	142.872,61
6. Otros créditos con las Administraciones Públicas	7.694.852,65	6.188.104,78
7. Accionistas (socios) por desembolsos exigidos	2.201.773,73	470.631,28
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	9.275.387,48	6.540.122,66
1. Instrumentos de patrimonio	2.781.789,67	0,00
2. Créditos a empresas	5.958.410,19	6.261.493,30
5. Otros activos financieros	535.187,62	278.629,36
VI. Periodificaciones a corto plazo	1.441.244,04	1.266.971,54
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	1.098.047,37	1.004.837,73
TOTAL ACTIVO (A+B)	298.881.654,78	289.166.171,04

Cifras expresadas en euros

PASIVO	2008	2009
A) PATRIMONIO NETO	92.713.466,23	96.885.426,50
A-1) Fondos propios	81.117.302,20	82.536.750,32
I. Capital	71.000.000,00	77.007.000,00
II. Prima de emisión	3.546.738,11	805.000,00
III. Reservas y resultados ejercicios anteriores	10.393.153,52	9.253.277,40
1. Reservas distribuibles sociedad dominante	2.353.797,12	7.109.702,59
2. Reservas no distribuibles sociedad dominante	6.921.229,05	3.066.728,70
3. Reservas generadas en la consolidación	1.118.127,35	-923.153,89
IV. (Acciones y participaciones en patrimonio propias)	-4.222.282,39	-4.836.803,14
V. Otras aportaciones de socios	0,00	0,00
VI. Resultados del ejercicio atribuibles a la soc. dominante	4.049.707,66	3.521.220,14
1. Pérdidas y Ganancias consolidadas	5.538.102,84	4.450.900,95
2. (Pérdidas y Ganancias socios externos)	-1.488.395,18	-929.680,81
VII. (Dividendo a cuenta)	-3.650.014,70	-3.212.944,08
VIII. Otros instrumentos de patrimonio neto	0,00	0,00
A-2) Ajustes por cambios de valor	-4.793.118,98	-1.398.950,26
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,00	0,00
A-4) Socios externos	16.389.283,01	15.747.626,44
B) PASIVO NO CORRIENTE	90.166.643,09	104.439.465,78
I. Provisiones a largo plazo	30.203,44	74.470,86
II. Deudas a largo plazo	90.136.439,65	104.364.994,92
1. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
2. Deudas con entidades de crédito	87.973.171,22	101.540.632,68
5. Otros pasivos financieros	2.163.268,43	2.824.362,24
III. Deudas con empresas del grupo y asociados a largo plazo	0,00	0,00
IV. Pasivos por impuesto diferido	0,00	0,00
V. Periodificaciones a largo plazo	0,00	0,00
C) PASIVO CORRIENTE	116.001.545,46	87.841.278,76
I. Pasivos vinculados con activos no corrientes mantenidos para venta	0,00	0,00
II. Provisiones a corto plazo	0,00	0,00
III. Deudas a corto plazo	39.844.414,94	39.645.847,34
2. Deudas con entidades de crédito	36.671.983,51	35.421.473,01
5. Otros pasivos financieros	3.172.431,43	4.224.374,01
IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	76.088.895,26	48.184.555,59
1. Proveedores	63.764.960,58	30.948.801,02
3. Acreedores varios	708.699,41	7.712.862,27
4. Personal (remuneraciones pendientes de pago)	2.452.816,42	2.052.127,84
6. Otras deudas con las Administraciones Públicas	7.823.353,51	6.471.414,47
7. Anticipos de clientes	1.339.065,34	999.349,99
VI. Periodificaciones a corto plazo	68.235,26	10.875,83
VII. Deuda con características especiales a corto plazo	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	298.881.654,78	289.166.171,04

Cifras expresadas en euros

actividad inversora

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

El volumen de inversión realizada por Grup SERHS durante el ejercicio 2009 ha sido por un importe global de más de 12 millones de euros. Con la inversión realizada en el presente ejercicio, la inversión global realizada por Grup SERHS en el quinquenio 2005-2009 ha sido de 141,4 millones de euros (unos 23.527 millones de las antiguas pesetas).

EJERCICIO	INVERSIÓN (Miles €)
2005	37.776,00
2006	16.967,00
2007	48.291,00
2008	26.115,00
2009	12.292,00
TOTAL	141.441,00

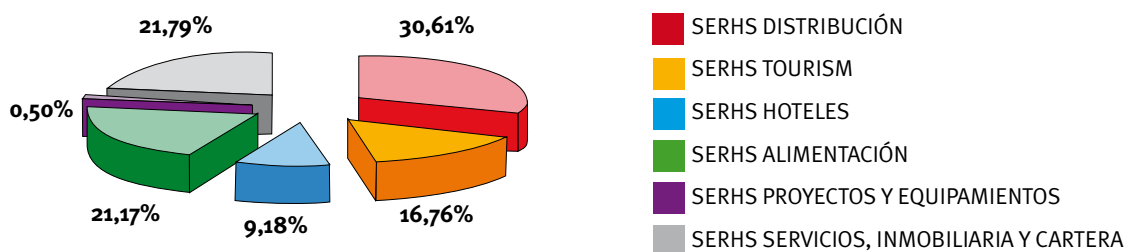
INVERSIÓN EJERCICIO 2009 (miles €)		
Inversión Habitual	3.686,00	30,00%
Inversión Nueva	8.606,00	70,00%
TOTAL	12.292,00	

Del total de inversión realizada durante el ejercicio 2009, un 70,00% corresponde a inversiones nuevas y el resto, unos 3,70 millones de euros, a inversiones recurrentes (renovación flota de vehículos, equipos informáticos, mejora de las instalaciones hoteleras y almacenes, entre otras).

Analizada la actividad inversora del ejercicio 2009 por divisiones operativas del Grupo su reparto se desglosa de la siguiente manera:

INVERSIÓN 2009 POR DIVISIONES (Miles €)

■ SERHS DISTRIBUCIÓN	3.762,00
■ SERHS TOURISM	2.060,00
■ SERHS HOTELES	1.128,00
■ SERHS ALIMENTACIÓN	2.602,00
■ SERHS PROJECTS & EQUIPMENTS	61,00
■ SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	2.679,00
	12.292,00



En cuanto a la inversión nueva realizada durante este ejercicio, en total 8,60 millones de euros, quisiéramos destacar las siguientes:

- Dentro de la división de SERHS Distribución, destacamos la ampliación de la zona de cobertura comercial de nuestras empresas de distribución no perecederas, con la adquisición de la cartera de clientes de la Distribuidora Jordi Solé ubicada en Blanes.
- En la división de SERHS TOURISM durante el presente ejercicio y continuando con la apuesta que ha hecho el grupo por las nuevas tecnologías se ha realizado una fuerte inversión en una nueva solución de gestión comercial y administrativa SERHS.NET
- Las inversiones realizadas en la división de SERHS HOTELS incluyen obras de mejora y conservación de los diferentes hoteles de playa del grupo (Hotel SERHS Sorra Daurada, Hotel SERHS Maripins y Hotel SERHS Oasis Park) y últimas inversiones de mejora realizadas en los diferentes Vilars Rurals de Cardona, Sant Hilari y Arnes que durante este ejercicio han estado a pleno rendimiento. También las inversiones de mejora de los servicios de explotación del complejo hotelero de Vall de Núria (que lo gestiona esta división, a través de la sociedad Pastuiraser, S.L.).
- Referente a la división de SERHS Alimentación, cabe mencionar las inversiones hechas en instalaciones y maquinaria en el nuevo estadio de Cornellà-El Prat del RCD Espanyol, fruto de la concesión del servicio de catering y restauración otorgada a la sociedad SERHS Food Area, S.L. También, el inicio de las inversiones en diferentes establecimientos hospitalarios y sociales de Blanes, Lloret y Calella del Consorcio de Salut del Maresme y La Selva que finalizarán en 2010.
- Incorporación en el accionariado de Spanair, a través de la sociedad Volcat, S.L., inversión hecha por Grup SERHS, S.A.



situación financiera

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

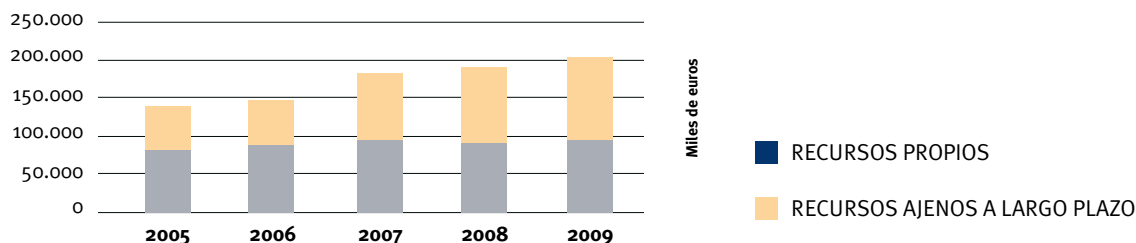
A continuación pasamos a analizar la situación y evolución de los recursos financieros del Grupo. Como podemos comprobar en el cuadro adjunto, el crecimiento continuado del patrimonio neto (que representa un 33,50% del total del pasivo), fruto de la constante ampliación de nuestra base accionarial, ha contribuido al refuerzo de una buena estructura financiera para afrontar la actividad inversora que durante los últimos años ha realizado el Grupo.

Años	2005	2006	2007	2008	2009
Fondos Propios	62.467	70.416	80.572	81.117	82.537
Ajustes por cambio de valor	2.078	1.196	2.242	-4.793	-1.399
Intereses Minoritarios	15.630	16.344	16.377	16.389	15.747
PATRIMONIO NETO	80.175	87.956	99.191	92.713	96.885
Entidades financieras	52.072	50.717	73.621	87.973	101.541
Otros créditos	6.496	3.670	6.778	2.194	2.899
RECURSOS AJENOS A LARGO PLAZO	58.568	54.387	80.399	90.167	104.440
TOTAL RECURSOS PERMANENTES	138.743	142.343	179.590	182.880	201.325

Cifras expresadas en miles de euros

A lo largo de estos últimos años, con un fuerte ritmo de inversión, entendemos que mantenemos una estructura financiera adecuada mediante un correcto equilibrio entre la utilización de los recursos a largo plazo provenientes de las operaciones del Grupo y de su accionariado y los provenientes de las operaciones de endeudamiento con terceros.

EVOLUCIÓN RECURSOS PERMANENTES 2005-2009

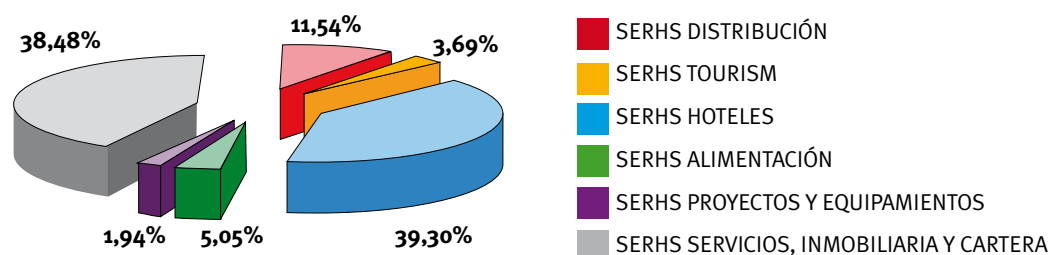


En el siguiente cuadro desglosamos los recursos permanentes al cierre del ejercicio 2009 por áreas operativas, donde se refleja la correlación con el volumen de activo fijo que tienen estas mismas divisiones.

RECURSOS PERMANENTES POR DIVISIONES (Miles €)

■ SERHS DISTRIBUCIÓN	23.236,00
■ SERHS TOURISM	7.429,00
■ SERHS HOTELES	79.123,00
■ SERHS ALIMENTACIÓN	10.169,00
■ SERHS PROJECTS & EQUIPMENTS	3.900,00
■ SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	77.468,00
	201.325,00

DISTRIBUCIÓN RECURSOS PERMANENTES 2009



Analizando la situación financiera del ejercicio 2009, a continuación pasamos a detallar en el cuadro adjunto la distribución de la financiación de la inversión realizada en este ejercicio, en que la utilización de recursos propios ha sido un 35% del total.

DISTRIBUCIÓN FINANCIACIÓN INVERSIÓN 2009

Recursos propios	4.277
Recursos ajenos	7.070
Variación Fondo de Maniobra	945
Total orígenes de fondos	12.292
Inversión Inmovilizado	12.292
Variación Fondo de Maniobra	0
Total Aplicaciones de Fondos	12.292

Cifras expresadas en miles de euros

análisis estrategia de crecimiento

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

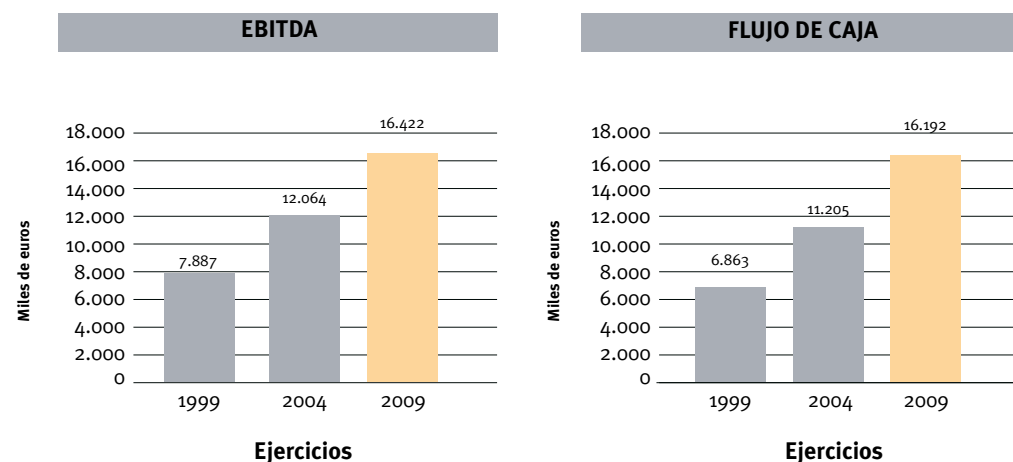
En el cuadro adjunto se pueden evidenciar los efectos de la estrategia de crecimiento implementada en los últimos años sobre las variables más representativas del Grupo.

AÑOS	1999	2004	2009
Inversiones	7.297	31.652	12.292
Fondos Propios	17.225	55.673	82.537
Recursos Permanentes	31.024	113.181	201.235
Volumen de Negocio	187.065	352.512	411.297
Equipo Humano	1.104	1.911	2.697
Aportación Renta Nacional	29.137	56.948	88.375
Número de Socios	368	985	1.506
EBITDA	7.887	12.064	16.422
Flujo de Caja	6.863	11.205	16.192
Beneficio neto	2.321	2.450	4.451
Valor teórico consolidado de la acción (en €)	20,14	22,27	26,42

Cifras expresadas en miles de euros.

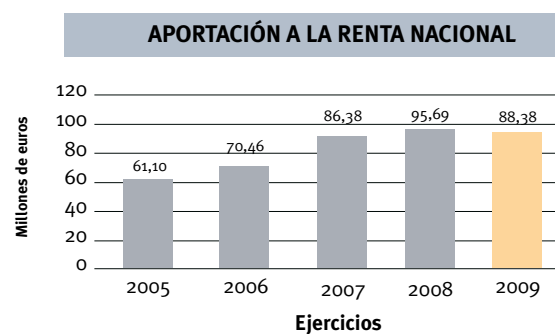
Destacamos en este análisis la repercusión en las principales variables de la fuerte política de inversiones realizada por Grup SERHS en los últimos años, que ha venido acompañada de un gran crecimiento de los recursos permanentes que desde 1999 se han multiplicado casi por siete; si lo concretamos a nivel de recursos propios, este crecimiento ha sido de unos 65,30 millones de euros. El volumen de negocio ha más que doblado su cifra de facturación respecto al ejercicio 1999.

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



La aportación a la renta nacional, entendida como un indicador de prosperidad no sólo de las personas que forman parte del Grupo sino de nuestro país en general, así como del Estado español, ha sido siempre para el Grupo un punto prioritario de atención. En 2009 este indicador se ha situado en un volumen superior a los 88 millones de euros, lo que supone que a lo largo de los últimos cinco años hemos aportado a la renta nacional más de 400 millones de euros.

AÑO	Millones de euros
2005	61,10
2006	70,46
2007	86,38
2008	95,69
2009	88,38
TOTAL	402,01



Renta Nacional Año 2009	Milars de euros	% sobre Total
Trabajadores (Salarios)	63.359	71,69%
Administración (Seguridad Social + Impuestos)	20.565	23,27%
Accionistas (Dividendos + Reservas)	4.451	5,04%
TOTAL	88.375	100,00%

Se debe insistir, una vez más en la importancia que tiene el equipo humano que forma Grup SERHS ya que, fruto de su participación activa y de su trabajo diario, podemos continuar mejorando nuestros productos y servicios, y mantenernos en el lugar de liderazgo.

AÑO	Plantilla Media
2005	2.054
2006	2.394
2007	2.730
2008	2.935
2009	2.697

PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE SON SOCIOS

AÑO	Nº trabajadores y familiares-socios	Nº Socios
2005	497	1.138
2006	561	1.322
2007	601	1.466
2008	624	1.504
2009	637	1.506

Los trabajadores y familiares suyos que son socios de Grup SERHS al cerrar este ejercicio 2009 representan el 42,30% del total.

cuenta de pérdidas y ganancias

CONSOLIDADA A 31 DE DICIEMBRE DE 2009

	Ejercicio 2009
OPERACIONES CONTINUADAS	
Ingresos de explotación	411.294.518,22
a) Importe neto de la cifra de negocios	392.592.967,89
a1) Ventas	346.357.030,08
a2) Prestación de servicios	46.235.937,81
b) Otros ingresos de explotación	18.701.500,33
b1) Ingresos accesorios de explotación	14.697.513,54
b2) Subvenciones	6.977,77
b3) Trabajos por el propio inmovilizado	3.997.059,02
Aprovisionamientos	-281.714.676,56
a) Consumo de mercancías	-277.781.753,76
c) Trabajos realizados por otras empresas	-3.932.922,80
Gastos de personal	-80.082.378,29
a) Sueldos, salarios y asimilados	-63.359.304,81
b) Cargas sociales	-16.723.073,48
Otros gastos de explotación	-33.075.770,48
a) Servicios exteriores	-29.576.235,43
b) Tributos	-2.203.574,12
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	-1.118.173,42
d) Otros gastos de gestión corriente	-177.787,51
Amortización del inmovilizado	-10.102.740,80
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	6.318.952,09
Ingresos financieros	4.866.540,07
Gastos financieros	-5.096.791,80
RESULTADO FINANCIERO	-230.251,73
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades de puesta en equivalencia	0,00
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	6.088.700,36
Impuestos sobre beneficios	-1.637.799,41
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	4.450.900,95
OPERACIONES INTERRUMPIDAS	0,00
RESULTADO DEL EJERCICIO	4.450.900,95

Cifras expresadas en euros

La cifra de ingresos de explotación consolidados para el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2009, desglosados por divisiones, ha sido:

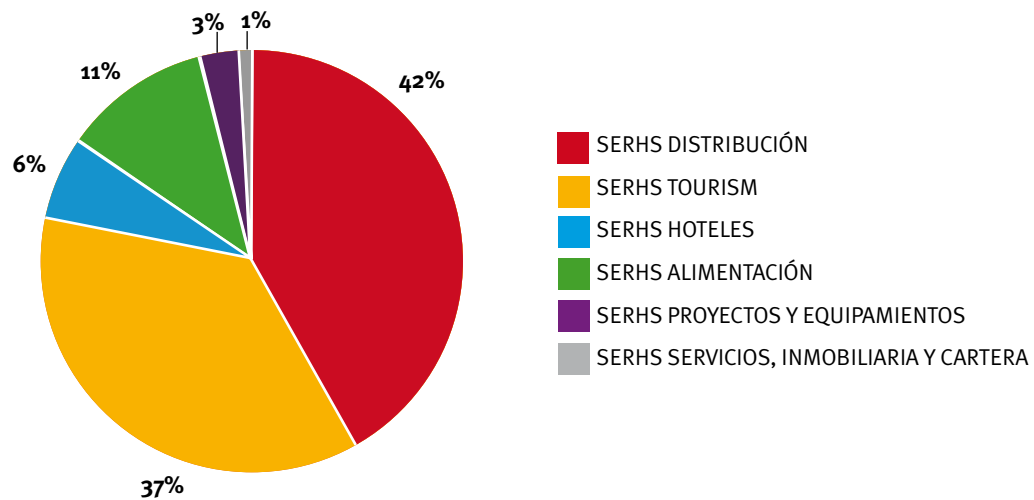
Ejercicio 2009

■ SERHS DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA	172.687
■ SERHS TOURISM	150.116
■ SERHS HOTELES	25.109
■ SERHS ALIMENTACIÓN	46.897
■ SERHS PROJECTS & EQUIPMENTS	11.920
■ OTROS (SERVICIOS Y PATRIMONIALES)	4.569
TOTAL	411.298

Cifras en miles de euros.

A continuación presentamos el peso que representa cada una de las divisiones dentro del conjunto global de los ingresos consolidados del grupo.

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN POR DIVISIÓN



estudio de la rentabilidad consolidada

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

A pesar de las circunstancias adversas en el ámbito económico tanto a nivel nacional como internacional, Grup SERHS presenta el siguiente cuadro en el que podemos ver tanto los Resultados como el Flujo de Caja y el EBITDA del ejercicio 2009.

Años	2009
EBITDA	16.422
Resultados extraordinarios	0
Resultado bruto ordinario	16.422
Amortización	-10.103
Resultado de explotación	6.319
Financieros	-230
Total beneficio antes de impuestos	6.089
Amortizaciones	10.103
Flujo de Caja	16.192

Cifras en miles de euros

Al finalizar el ejercicio, el valor teórico contable de la acción se habrá situado en 26,42 euros por acción, según el siguiente detalle:

Ejercicio	Patrimonio Neto	Número de acciones	Valor teórico (€)
2009	96.885.426,50	3.667.000	26,42

Esto representa que el valor teórico de la acción en relación al ejercicio 2008 se ha incrementado en un 1,17%.

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

VOLUMEN DE RETRIBUCIONES TOTALES A LOS ACCIONISTAS (datos en euros)

EJERCICIO	2005	2006	2007	2008	2009
Dividendos	1.902.142,40	2.156.620,80	2.535.770,15	2.796.563,75	2.216.023,55
Acciones liberadas (valor nominal)	1.125.000,00	1.282.500,00	1.875.000,00	2.062.500,00	1.491.000,00
Total	3.027.142,40	3.439.120,80	4.410.770,15	4.859.063,75	3.707.023,55

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

EJERCICIO	2005	2006	2007	2008	2009
Dividendo por acción	0,80	0,80	0,85	0,85	0,65
Por acciones liberadas (valor real)	0,75	0,80	1,09	1,16	0,77
Total retribución por acción	1,55	1,60	1,94	2,01	1,42

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

VALORACIÓN DE UNA ACCIÓN

EJERCICIO	Valores en euros
2005	30,00
2006	32,00
2007	35,00
2008	37,00
2009	38,50

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

	Valor en euros
Desembolso de una acción adquirida en la ampliación de capital 31/12/2008 a 37,00€:	
Pago hecho a 31/12/2008	22,00
Pago hecho a 28/07/2009	15,00
Rendimientos obtenidos:	
Cobro dividendo (Septiembre/2009)	0,650
Acción liberada (Octubre/2009)	0,770
Incremento valor acción (Diciembre/2009)	1,500
Total	2,920

RENDIMIENTO ECONÓMICO DURANTE EL AÑO 2009 DE LAS ACCIONES ADQUIRIDAS EN LA AMPLIACIÓN DE CAPITAL DEL 31/12/2008

10,28%

serhs

identidad

alma

compromiso

ños



GRUP
SERHS

Edificio Serhs

Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar (Barcelona)

Tels. 902 010 405 / +34 93 767 09 06

Fax +34 93 767 12 68 / +34 93 767 06 02

grupserhs@serhs.com

www.serhs.com



75-2010