
2009

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

annual **report**



EL VALOR DEL SERVEI INTEGRAL

2009

EL VALOR DEL SERVEI INTEGRAL

Domicili social:

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

Domicili fiscal i administratiu:

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

Informe anual d'activitats de Grup SERHS.

- Carta del President	4
- Estructura i orígens del Grup	6
- Empreses i implantació territorial	8
- Òrgans i equip de direcció	10
- Nous empreniments	12
- Àmbit institucional	
- Reconeixements	16
- Celebracions	18
- Trobades institucionals	20
- Col·laboracions responsables i accions de notorietat	22
- Sortides del Consell d'Administració	23
- Teixit econòmic i el Grup SERHS	24
- SERHS Distribució i logística	26
- SERHS Distribució Peribles	30
- SERHS Tourism	32
- SERHS Hotels	36
- SERHS Alimentació	40
- SERHS Projects & Equipments	44
- SERHS Serveis i Noves Tecnologies	48
- SERHS Immobiliària	52
- SERHS Patrimonial i cartera	53
- Societats vinculades	54

Informe anual corporatiu-financer de Grup SERHS.

- Carta del Conseller Delegat	56
- Responsabilitat Social Corporativa	58
- Política social	62
- Comunicació interna	65
- Recursos Humans	68
- Seguretat laboral	70
- Informe Mediambiental	72
- Informació econòmico-financera.	
Comptes anuals consolidats	76
Explicació general	77
Informe dels auditors	78
Balanç de situació	80
Activitat inversora	82
Situació financera	84
Anàlisi estratègia de creixement	86
Aportació a la Renda Nacional	87
Compte de pèrdues i guanys consolidats	88
Ingressos d'explotació	89
Estudi de la rendibilitat consolidada	90

Informació sintetitzada

- Idioma anglès	93
-----------------------	----



Benvolguts/des senyors i senyores accionistes,

Presentem aquest informe anual immersos en una situació econòmica nacional i internacional molt complicada. Nosaltres, com tothom, estem patint aquest fet, però hem d'admetre que no estem en el cercle dels sectors més afectats, i que hem pogut tancar aquest 2009 amb una certa dignitat, amb un benefici net de 4'50 milions d'euros i amb un *cash flow* de més de 16 milions d'euros.

L'atur, la morositat i en conseqüència la baixada del consum no afluixa, i si bé es noten tímids signes de recuperació als EEUU i també encara que més fluïdos en alguns països d'Europa, la forta inversió immobiliària fa que a l'Estat espanyol li costi tirar endavant, quedant en el camí de la recuperació de la crisi a la cua d'Europa.

Però el que sí volia ressaltar és que, davant d'una situació general extraordinàriament negativa, nosaltres hem respost amb una actitud positiva i de normalitat. Hem repartit un dividend de 0'65€ per acció i hem entregat una acció alliberada per cada 50 de propietat; en total hem fet arribar als socis aquest 2009 prop de 5 milions d'euros, més de 800 milions de les antigues pessetes. També hem pujat el valor nominal de l'acció en

1€ i hem incrementat el capital social de 70 a més de 77 milions d'euros.

Això vol dir que, tot i no estar contents dels resultats d'aquest any, sí que, atesa la situació general, n'estem satisfets. I ho estem perquè la reacció del nostre equip humà i també la dels nostres socis ha estat positiva, uns amb un esforç considerable per no sols reduir costos sinó per buscar constantment nous camins de negoci, **» i els socis perquè penso que han valorat molt positivament que, en un any difícil com aquest, hagin obtingut una rendibilitat de més del 10% «.**

Jo voldria aprofitar aquesta ocasió per agrair-los una vegada més la seva confiança i la decidida participació en la nostra última ampliació de capital que va fer possible que aquesta quedés totalment coberta.

També estem satisfets perquè s'ha demostrat que el nostre Grup sap navegar amb turmenta i mar moguda, sense perdre el seu prestigi, els seus valors i mantenint la seva condició de 1r. Grup Turístic de Catalunya.

La nostra presència al Consell d'Administració de Spanair, així com la signatura de l'acord amb PortAventura per ser-ne proveïdor exclusiu en l'àmbit de la restauració, han reforçat també de

manera significativa la nostra imatge dins del món empresarial del nostre País.

Seguirem treballant per avançar en el nostre programa de "Responsabilitat Social Corporativa", a fi de buscar la màxima satisfacció dels nostres empleats, organitzant programes de formació per la seva contínua promoció i procurant incrementar la seva participació en els comandaments de les nostres empreses. Col·laborem amb la Fundació Vicente Ferrer des de fa molts anys, així com també recentment hem signat un conveni amb Cuina Justa, entitat adscrita a la Fundació Cassià Just.

Pel que fa als nostres clients, volem apostar cada vegada més per la proximitat i l'atenció personalitzada, promovent l'ús de les noves tecnologies com a eines de negoci. Cerquem la seva màxima satisfacció en el nostre servei que avança cada vegada d'una forma més decidida cap a ser el més integral possible, dins cada àmbit d'activitat, per aportar solucions eficients als nostres clients en la mesura de les seves necessitats. Les nostres sinèrgies operatives, entre les empreses que formen el nostre grup, aporten un valor afegit essencial que creiem serà clau en el desenvolupament dels negocis en un futur immediat.



La Junta General d'Accionistes de Grup SERHS, màxim òrgan de govern de la corporació, es reuneix cada tres mesos al Castell Jalpí, seu social del Grup.

Caminarem cap a la innovació i la creativitat, invertint en noves tecnologies, engegant productes a mig i llarg termini que generin entusiasme i rendibilitat. Apostem cada dia més per obrir nous mercats, buscar oportunitats imaginatives i diferents, pensant fer tot el possible per créixer en negocis a l'estranger. Actualment estem treballant en la idea de construir un hotel de 5 estrelles en la mundialment famosa ciutat de Petra, a Jordània, junt amb uns socis jordans. Aquest és un projecte en el que tenim posades grans esperances i molta il·lusió.

També a fi d'engrandir i potenciar la nostra divisió d'hotels hem creat una línia de negoci especial per gestionar establiments d'allotjament, preferentment a ciutats i més concretament a Brasil, ja que amb la celebració dels Mundials de Futbol i les Olimpíades (2014 i 2016 respectivament), s'està generant molta demanda en aquest sentit.

Cal destacar com a fet significatiu que hem ampliat durant aquest exercici la nostra presència a Barcelona dins l'àmbit de la gestió de la restauració en grans complexos esportius, on ja fa força anys que realitzem el servei de restauració al FC. Barcelona, així doncs ara també al nou estadi de RCD Espanyol.

La nostra divisió de Projectes i Equipaments està

penetrant de manera important en els àmbits sanitari i de grans cuines de tota Espanya.

La Nit de la SERHS celebrada l'11 de març del 2010 ha donat inici a la celebració dels 35 anys de la nostra entitat, que acabarà amb la Nit de la SERHS de l'any 2011. El magnífic cartell d'Erwin Bechtold presidirà la commemoració. Que lluny queda aquell 1975, en què uns empresaris de Calella preocupats pel futur vàrem constituir la Cooperativa SERHS, embrió del nostre actual Grup SERHS. Quan es mira amb perspectiva històrica, tot el que ha passat en aquest llarg període sembla impossible, ja que ni el més optimista podia somiar les fites que hem assolit i el futur tan engrescador que tenim al davant.

»» **Només dues xifres, vàrem començar amb una aportació de 4.500 € i avui tenim un capital social de més de 77 milions €** ««.

Tot i que considerem que aquest 2010 dóna la impressió que seguirà com a mínim durant el primer semestre difícil i complicat, nosaltres pensem que amb les estratègies que hem aplicat (adequant plantilles, replantejant circuits d'actuació i, sobretot, cercant nous camins de negoci) i les que posarem en marxa aquest any, el podrem afrontar amb una certa tranquil·litat, això sí, sense abaixar mai la guàrdia.

Per acabar, voldria enviar-vos un missatge d'optimisme en uns temps que no són fàcils, però us puc assegurar que estem preparats per afrontar-los amb garanties d'èxit, i per aquest motiu us volia dir que ens en sortirem i que l'any que ve celebrarem amb tota plenitud els nostres 35 anys, podent també festejar el tancament d'un bon exercici.

Moltes gràcies.

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

“El nostre Grup sap navegar amb turmenta i mar moguda, sense perdre el seu prestigi, els seus valors i mantenint la seva condició de 1r. Grup Turístic de Catalunya”

estructura i orígens del grup



SERHS es va fundar l'any 1975 per afrontar una època de crisi del negoci turístic i en concret les preocupacions dels hotelers de Calella (El Maresme), com a societat cooperativa que rebia el nom de "Serveis Mancomunats d'Hostaleria i Similars". La nostra entitat, avui convertida en una gran corporació, lidera el sector turístic català i es posiciona entre els líders a nivell de l'Estat espanyol. L'actual SERHS és present en tres continents i està formada per 60 empreses actives. Disposa d'una plantilla mitjana de 2.697 treballadors i una base accionarial de 1.506 socis, un 42% dels quals són treballadors o familiars de treballadors de la SERHS.

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

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

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

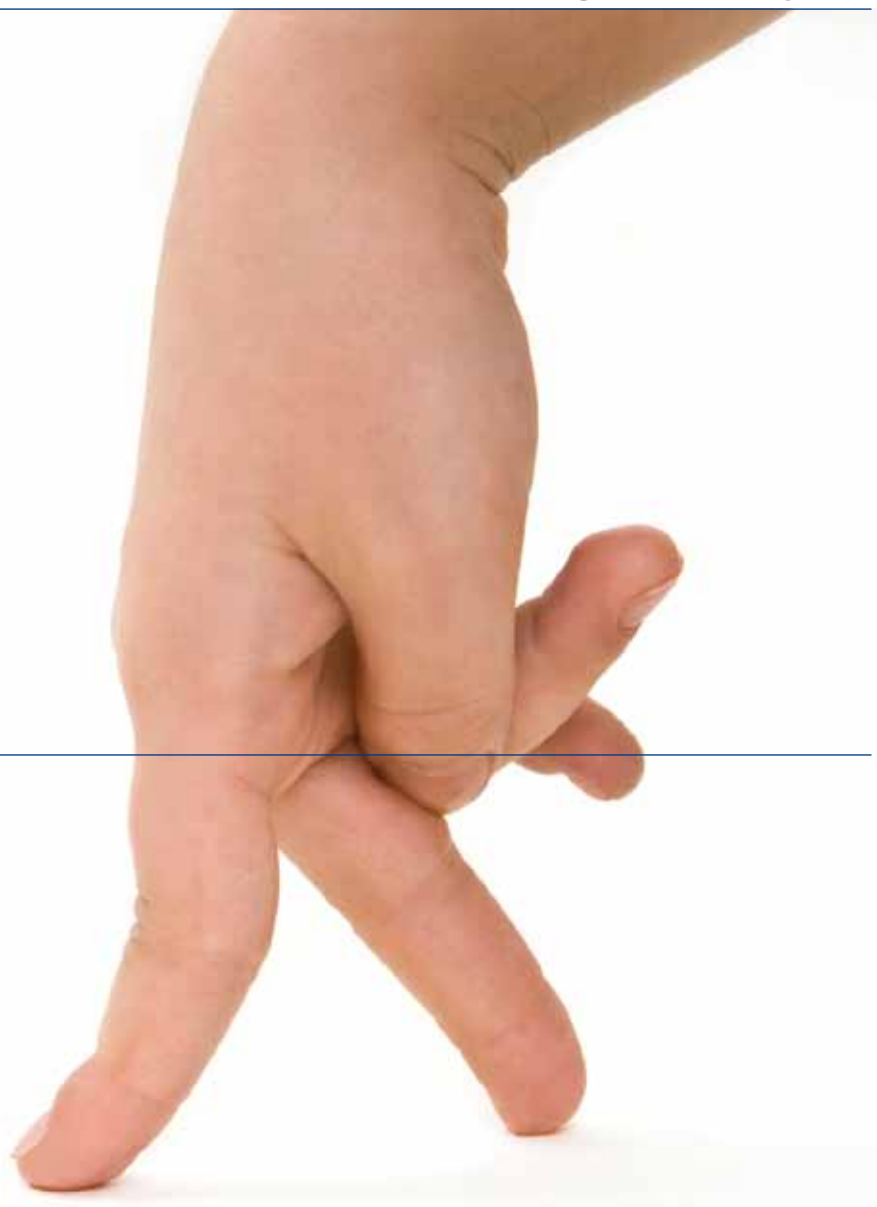
MISSIÓ I VISIÓ

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

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



El 1975 empresaris de Calella (El Maresme) del sector turístic es van unir per formar una cooperativa, la futura SERHS.



ELS NOSTRES VALORS

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

- La **diversificació** i especialització en diversos camps relacionats: turisme i viatges, hotels, gestió i producció alimentària, distribució, projectes i equipaments i serveis. Empreses que es complementen entre si i que conformen una veritable gestió integral de serveis.
- El nostre **origen** com a cooperativa, ara fa 35 anys, avui és una gran corporació catalana amb una clara projecció internacional.
- La **vessant humana** tant interna amb els nostres treballadors i accionistes com externa amb els nostres clients, proveïdors i col·laboradors, demostrant una millora continua, confiança, innovació, responsabilitat i respecte a les persones. La nostra activitat es recolza molt en les persones, atès que elles constitueixen el nostre principal actiu.



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



PLACA D'HONOR
DEL TURISME DE
CATALUNYA, 2001



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

SERHS DISTRIBUCIÓ I LOGÍSTICA Distribució No peribles President de la Divisió: ALBERT BAGÓ I MONS Director de la Divisió: ANTONI PALMADA I LLOVERAS CEDISERHS, S.L. Directora: SANDRA CUADRAT I 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 I PUIG DIBAMA, SA Av. Costa brava, s/n - 08389 Palafròls - 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 Mª 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 Albujón (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 DISTRIBUCIÓ PERIBLES President de la Divisió: JOAQUIM RIBÉ I COMES SERHS FRUITS - ALLELAC S.L. Director: JOAQUIM PUJAL I 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 I 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 I ALIAS SERHS FRED - NAM NAM S.L. Director: XAVIER VILÀ I 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 President de la Divisió: RAMON BAGÓ I AGULLÓ Director de la Divisió: DELFÍ TORNOS I 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 ^{9a} - 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, edifici 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, 2ª 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, 2ª planta - 29620 Torremolinos - 952.37.83.07 - 952.37.83.08 - direccion.torremolinos@grupserhs.com - Director: JESÚS MARÍN PÉREZ C/ Madre Rafols, 2, 4ª 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 GALLEGO 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.platjadaro@grupserhs.com - Directora: BLANCA TABOAS GULIAS VIAGES 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 - Jardín Botánico - 38400 Puerto de la Cruz - Tenerife - 922.38.69.79 - 922.38.66.05 - direccion.canarias@grupserhs.com	
SERHS HOTELS President de la Divisió: MIQUEL ESPOT I VIVES Director de la Divisió: JOSEP Mª BAGUDÀ I 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 I 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 I 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 I GISBERT HOTEL SERHS SKI PORT DEL COMTE (ECOBEGUDES VALLÈS, SL) Urb. Port del Comte, s/n - 25280 La Coma i La Pedra (Lleida) - 973.49.23.33 - 973.49.23.33 - hotel.portdelcomte@hotels-serhs.com - Director: JAUME PONSÀ I 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: Mª CARMÉ PONSÀ I MONGE SERHS NATAL GRAND HOTEL (SERHS BRASIL E.T. LTDA) Av. Senador Dinarte Mariz, 6045 Via Costeira Parque Das Dunas - 59090-002 Natal - (0055)084.4005.2000 - (0055)084.4005.2001 - info@serhsnatalgrandhotel.com - Director: ERNEST GUITART PRAT HOTEL SERHS VALL DE NÚRIA (PASTUIRASER, 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 LASMARÍAS 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 I SERRA VILAR RURAL DE SANT HILARI (MONTSENYSER, SL) c/ Camí del Reixach, s/n (Variant Fontevella) - 17403 Sant Hilari Sacalm - 972.87.28.20 - 972.86.95.77 - infosanthilari@vilarsrurals.com - Director: CARLES BALSSELLS I CARDONA VIVAHOTEL, SDH, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.703.25.33 - info@hotels-serhs.com - Director: JOSEP Mª BAGUDÀ I SERENÓ ONYARSER, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.703.25.33 - info@hotels-serhs.com - Director: JOSEP Mª BAGUDÀ I SERENÓ	
SERHS ALIMENTACIÓ President de la Divisió: JOSEP VILELLA I LLIRINÓS Director de la Divisió: RAIMON BAGÓ I MONS SERHS FOOD SERVICE (SERHS FOOD AREA, SL) Director: RAIMON BAGÓ I 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 I 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 I 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 - flecaserhs@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 I 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 I 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 I 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 I MONS	

SERHS PROJECTS & EQUIPMENTS

President de la Divisió: ANTONI JANER I NICOLAU

Director de la Divisió: MIQUEL MAS I CRUAÑAS

EQUIPTURIS, SA Central: Pol. Ind. Mas Roger, c/ Gutenberg nº 8 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.30 - 93.767.08.46 - equipturis@grupserhs.com - Director: MIQUEL MAS I CRUAÑAS
CELAYA, C/ Comte Urgell, 55 baixos - 08011 Barcelona - 93.451.93.00 - 93.454.66.66 - celaya@grupserhs.com - Servei Post-Venda i Taller d'Equipturis.

STUDIUMSER S.L. JORDI GARGALLO I ALTAMIRAS - Director Expansió 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 Congressos - 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 SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES

President i Director de la Divisió: JORDI BAGÓ I MONS

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

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

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

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

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

President de la Divisió: ÒSCAR BAGÓ I 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 - SEGRESER SL

SERHS PATRIMONIAL I 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 -

SOCIETATS RELACIONADES

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

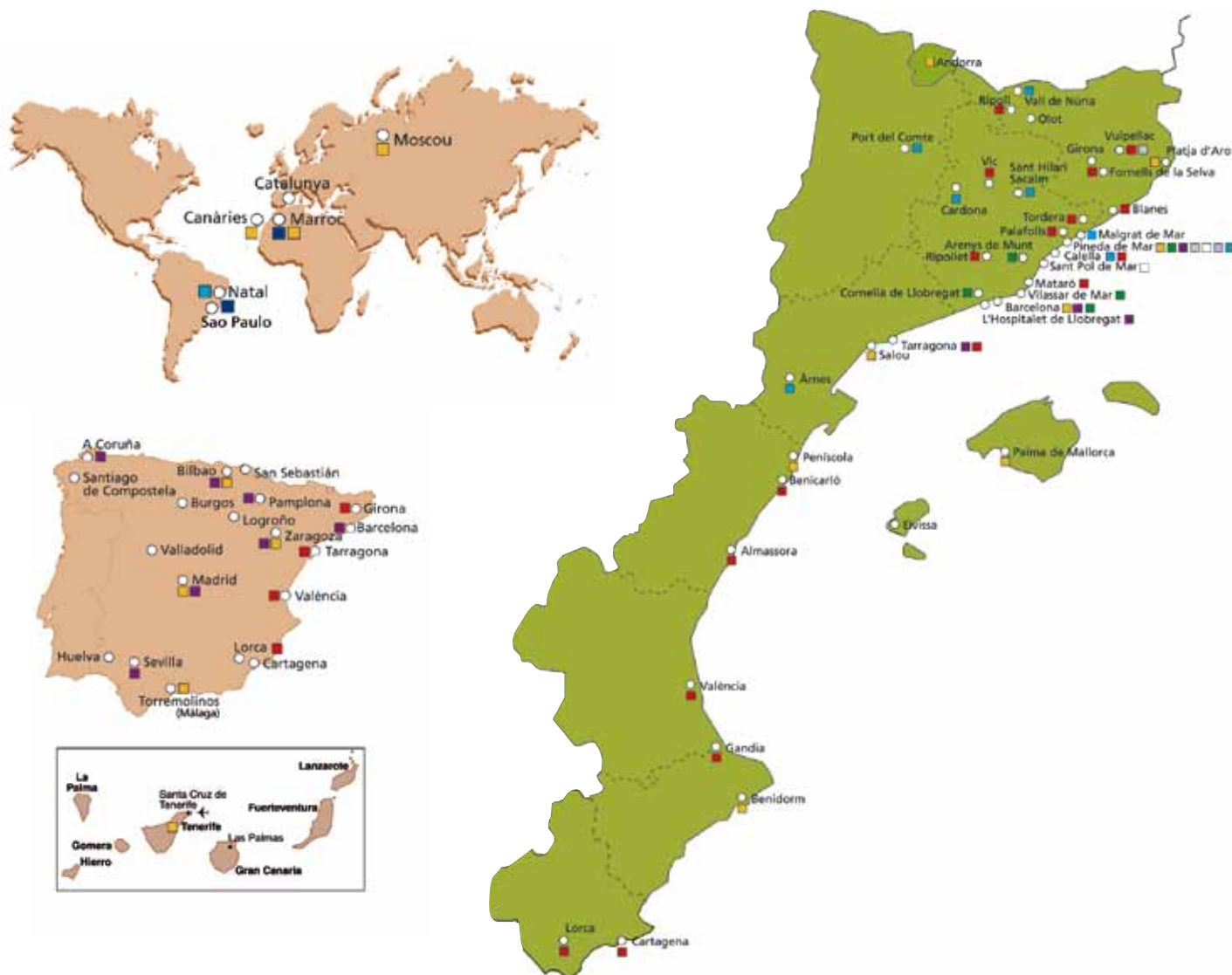
MÚTUA DEL MARESME, EPS c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.06.02 - mutua.maresme@grupserhs.com - Director: FERRAN RIERA I LACOMBA

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

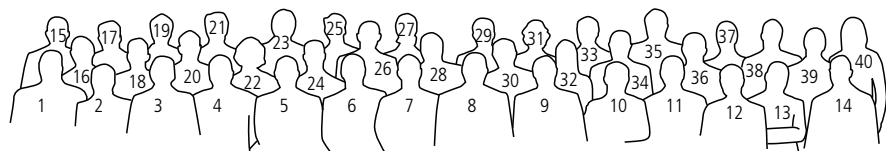
EMPRESSES VINCULADES

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 I AGUT

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



òrgans i equip de direcció

**President i Conseller Delegat:**

Ramon Bagó i Agulló (8)

Vicepresident primer i Conseller Delegat:

Jordi Bagó i Mons (7)

Vicepresident segon:

Joaquim Ribas i Escarpenter (9)

Vicepresident tercer:

Josep Janer i Visa (6)

Secretari:

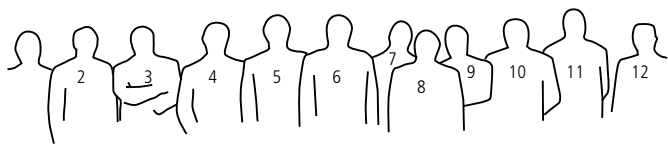
Jordi Ten i Figueras (28)

Vicesecretari primer:

Cristóbal Villegas i García (4)

Consell d'administració

Comissió executiva

**President i Conseller Delegat:**

Ramon Bagó i Agulló (6)

Vicepresident:

Jordi Bagó i Mons (8)

Secretari:

Jordi Ten i Figueras (3)

Vicesecretari:

Cristóbal Villegas i García (10)

Vocals:

Raimon Bagó i Mons (7)

Xavier Casals i Casacuberta (12)

Joan Grima i Cerezuela (2)

Josep Janer i Visa (9)

Joaquim Ribas i Escarpenter (5)

Pere Sala i Mas (1)

Ramon Serra i Agut (11)

Eusebi Vázquez i Ruso (4)

Directors generals:

Jordi Bagó i Mons

Antoni Borràs i Dalmau

Josep Puig i López

Lletrat assessor:

Manuel Vila i Castells



Vicesecretari segon:

Josep Vilella i Llinós (30). President de divisió.

Vicesecretari tercer:

Ramon Serra i Agut (11)

Vocals:

Albert Bagó i Mons (33). President de divisió.

Montserrat Bagó i Mons (32)

Olga Bagó i Mons (22)

Òscar Bagó i Mons (14)

Raimon Bagó i Mons (13)

Josep M^a Bayer i Raig (20)

Aurora Cardona i Consuegra (31)

Xavier Casals i Casacuberta (15)

Jaume Casals i Comas (12)

M. del Carme Correcher i Martínez (3)

Miquel Espot i Vives (16). President de divisió.

Joaquim Flaquer i Sanz (1)

Joan García i Gascons (23)

Joan Grima i Cerezuela (26)

Antoni Janer i Nicolau (24). President de divisió.

Laura Janer i Nicolau (27)

Antonio Llamas i Llamas (17)

Dolors Palahí i Senlí (2)

Gemma Pera i Benet (40)

Josep Ribas i Correcher (19)

Joaquim Ribé i Comes (18). President de divisió.

Pere Lluís Sala i Lanz (21)

Pere Sala i Mas (5)

Lluís Serra i Gras (39)

José-Julián Simó i Argemí (25)

Josep Sitjàs i Güell (29)

Miquel Tur i Carrasco (35)

Antonio Valcárcel i Sánchez (38)

Jordi Vázquez i Bordils (34)

Eusebi Vázquez i Camps (37)

Eusebi Vázquez i Ruso (10)

Josep Villegas i Janer (36)

Directors generals:

Jordi Bagó i Mons

Antoni Borràs i Dalmau

Josep Puig i López

Lletrat assessor:

Manuel Vila i Castells

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

Equip de direcció

Comitè de Direcció:

Ramon Bagó i Agulló (5), President i Conseller Delegat;

Jordi Bagó i Mons (4), Vicepresident 1r, Conseller Delegat

i Director General; Antoni Borràs i Dalmau (3), Director

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

Directors de Divisió:

Antoni Palmada i Lloveras (9), Director Divisió de

Distribució i Logística; Delfí Torns i Solé (12), Director

Divisió de Turisme i Viatges; Raimon Bagó i Mons (13),

Director Divisió de Gestió i Producció Alimentària;

Miquel Mas i Cruaños (11), Director Divisió de Projectes i

Equipaments; Josep Maria Bagudà i Serenó (2), Director

Divisió Hotels SERHS.

Directors Corporatius:

Oriol Verdura i Contreras (8), Director Corporatiu de

Noves Tecnologies; Eudald Puig i Atanes (7), Director

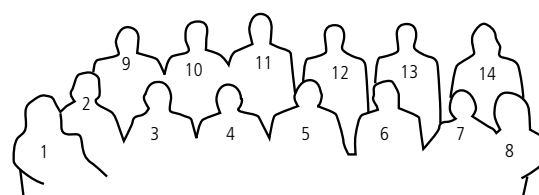
Corporatiu de Màrqueting i Comunicació; Margarita

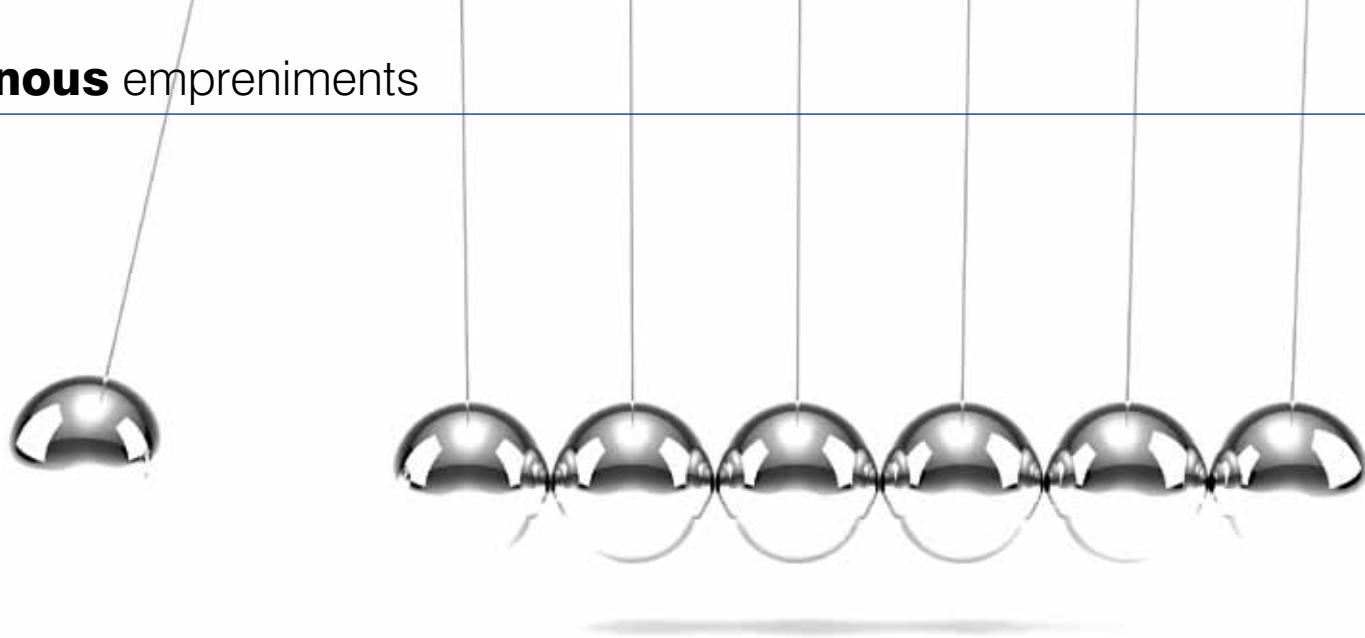
Ferrer i Santamaria (1), Directora Corporativa de Recursos

Humans; Jaume Torrent i Busquet (10), Director Corporatiu

Financer; Mar Matellanes de Azpiazu (14), Directora

Corporativa de Responsabilitat Social (RSC).





SERHS APOSTA PER LA GESTIÓ I EXPLOTACIÓ D'ESTABLIMENTS HOTELERS

La divisió de SERHS Hotels ha obert les portes al creixement del seu àmbit de negoci en busca d'establiments hotelers per dur-ne a terme la seva gestió i explotació.

En aquests moments, la corporació disposa de 8 hotels en propietat i 3 que operen en règim d'explotació. L'objectiu del grup és ampliar el seu portafoli per tal d'oferir una àmplia oferta de gaudi vacacional, així com actuar en el segment dels serveis per a les empreses (reunions, congressos, incentius). El tipus d'establiments que demanda són sobretot hotels urbans o de platja en grans ciutats o bé en destinacions turístiques reconegudes a nivell nacional o internacional. Pel que fa a la categoria, i atesa l'experiència i la trajectòria, més de 35 anys al servei de l'hostaleria i la restauració, són preferiblement hotels de 3 i 4 estrelles a partir de 100 habitacions i amb les instal·lacions renovades. Així doncs, aquesta divisió projecta el seu creixement en base a la internacionalització així com impulsant la gestió hotelera d'establiments que no siguin en propietat.

SERHS GESTIONA ELS SERVEIS DE RESTAURACIÓ I CÀTERING DEL NOU ESTADI DEL RCD ESPANYOL

SERHS Food Service, una de les marques líders del sector, és la unitat de negoci de la divisió de SERHS Alimentació, especialitzada en la gestió integral de la restauració i el càtering que va ser escollida l'estiu del 2009 per desenvolupar aquest servei de forma exclusiva durant 15 anys en el nou estadi del RCD Espanyol. SERHS destinarà 200 treballadors de la seva plantilla al servei del l'estadi blanc-i-blau els dies de partit amb màxima afluència. El grup ha realitzat una inversió superior a 1 milió d'euros en l'adequació de tots els espais de restauració necessaris al nou estadi per tal d'oferir una nova manera de gaudir del futbol amb propostes que el posicionen entre els clubs líders a nivell europeu.

El modern i innovador estadi del RCD Espanyol compta amb un total de 16 bars multiproducte i 12 punts quiosc que es troben distribuïts entre l'anella baixa i l'anella alta del camp. En aquests es poden trobar un ampli nombre de productes com entrepans freds i calents, refrescos, snacks i brioixeria.

SERHS aplicarà en aquest nou i engrescador

projecte la seva experiència de més de 35 anys en el sector, així com les més noves tecnologies i sistemes de producció en la gestió de la restauració comercial. Tot aquest esforç va dirigit a oferir un servei que vol ser àgil i de qualitat en el que s'incorporaran nous productes i serveis. Destaca la venda de productes fins a 20 minuts abans de la mitja part dels partits i la seva recollida ràpida en els punts anomenats "express", així com la futura implantació de la possibilitat de comprar el que un vol des del mateix seient de l'estadi i que l'hi sigui servit. També es preveu que s'introduiran noves referències en funció dels horaris dels partits. En l'anella mitja del camp es troba una part destinada principalment a empreses i convidats VIP en què SERHS Alimentació ofereix el servei de restauració com és l'Executive Club, el Corporate Club i la President Club. En aquest mateix nivell hi ha la Suite Corporate SERHS, un espai polivalent, gestionat per SERHS, que permet oferir un punt de trobada per a reunions, àpats o celebracions fins a 250 persones, amb una espectacular visió del terreny de joc i l'opció d'estructurar-lo segons les necessitats del client, creant espais privats per a 10-12 persones.

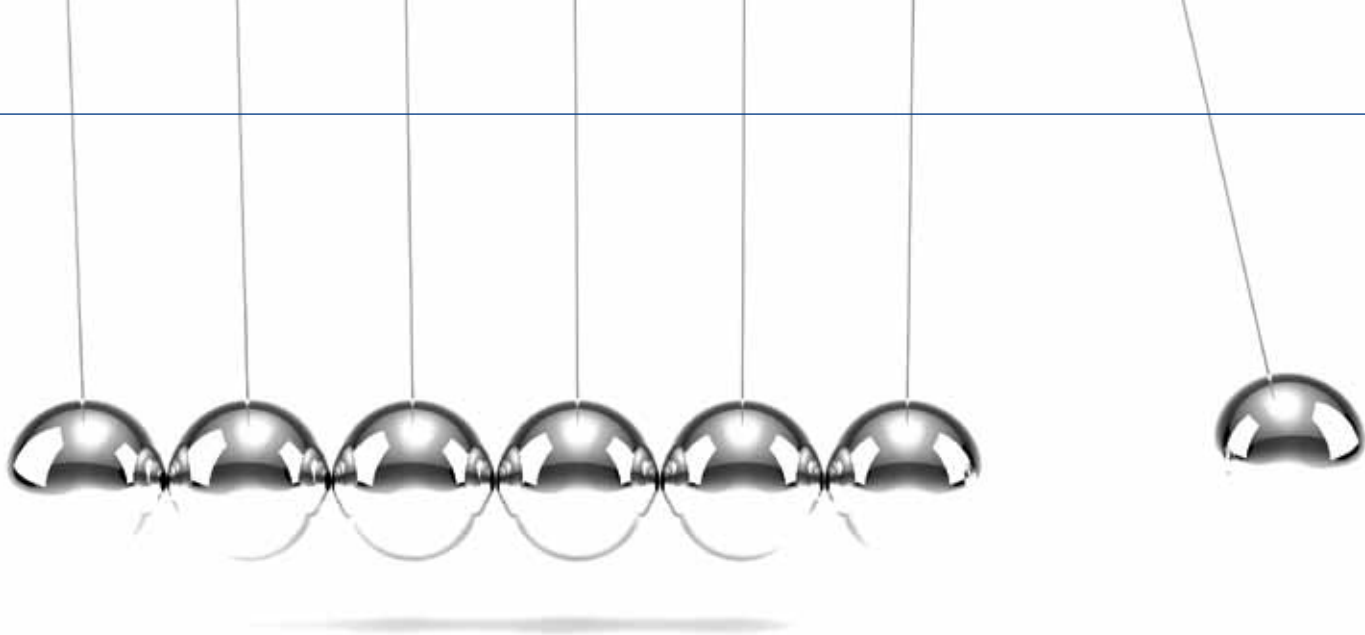
SERHS segueix en la seva ferma intenció de continuar creixent, i la mostra n'és l'aposta per la gestió i explotació de nous establiments hotelers, seguint per la construcció d'un nou hotel a Jordània, així com establir nous acords amb institucions públiques del nostre país.



1



2



SERHS PARTICIPA, JUNT AMB EL CONSELL COMARCAL DEL MARESME, EN UNA EMPRESA MIXTA DE GESTIÓ DE SERVEIS EDUCATIUS

El curs 2009-2010 va començar al Maresme amb importants novetats pel que fa als serveis educatius complementaris. S'ha iniciat per part del Consell Comarcal del Maresme un procés novedós a les comarques de Catalunya, conduït pel seu gerent el Sr. Eladi Torres, que és la gestió integral de tots aquests serveis (monitoratge de menjador i transport escolar, 6ena hora, d'acollida i de vetlladors) a través d'una empresa mixta formada per capital públic i privat. L'objectiu és doble: millorar la qualitat dels serveis i, en aquests temps de crisi, optimitzar els recursos públics tot afavorint l'ocupació dels professionals del sector. Així doncs, s'ha constituït la societat SESMAR S.L, amb una participació del 20% del Consell Comarcal; el 80% es reparteix entre dues empreses del sector, SERHS, que compta amb la gran majoria d'aquest percentatge, - essent per tant el soci majoritari de la societat-, i també hi ha una petita participació de l'empresa Sersa. Aquest fet ha comportat incorporar a aquesta nova empresa, adscrita a la divisió de SERHS Alimentació, prop de 400 professionals que fins

ara depenien de diferents empreses.

El fet d'agrupar en SESMAR tots els serveis complementaris a l'educació que gestiona el Consell Comarcal afavorirà:

- La millora de la qualitat del servei: integració del monitor/a en el projecte educatiu del centre, reducció del nombre d'interlocutors, unificació de criteris educatius entre els diferents serveis i implantació progressiva de noves tecnologies per gestionar les incidències.
- La millora de l'ocupació: facilitant l'estabilitat laboral dels monitors/es a través de l'establiment progressiu de jornades laborals més completes.
- La professionalització del sector: rebent formació específica que el faci avançar cap a la definició d'un nou perfil professional: MONITOR SÒCIO-EDUCATIU.
- L'optimització de recursos: reduint els costos estructurals.
- El pressupost que el Consell Comarcal del Maresme destinarà a aquest curs 2009-2010 per a prestació dels serveis de transport, menjador escolar, servei d'acollida sisena hora, vetlladors/es escolars, beques i ajuts és aproximadament de 7,5 milions d'euros.

1 i 2. Actualment SERHS disposa d'un hotel de 5 estrelles a l'estranger, concretament a Brasil (Natal) en propietat, així com l'hotel SERHS Vall de Núria, en règim d'explotació. 3 i 4. Des de l'estiu de 2009 SERHS gestiona els serveis de restauració i càtering del nou estadi del RCD Espanyol.

5. SESMAR és la nova empresa de gestió de Serveis Educatius formada per SERHS i el Consell Comarcal del Maresme.



3



4



5

SERHS i PortAventura creen noves sinèrgies

El servei integral a PortAventura per part de SERHS reforça el valor afegit que aporten les diferents línies de negoci de la nostra corporació, sinergiant les seves diferents activitats sota un punt de mira comú: la satisfacció del client. A més, SERHS Tourism col·labora amb el complex turístic comercialment, essent una de les agències de viatges que més turistes li gestiona anualment.



SERHS SIGNA COM A PROVEÏDOR EXCLUSIU D'ALIMENTS PER A LA RESTAURACIÓ DE PORTAVENTURA

Grup SERHS va signar un acord el mes de març del 2010 de gran magnitud i significació amb PortAventura, convertint-se aquesta temporada 2010 en el seu proveïdor integral de productes d'alimentació per a la restauració. »» **L'acord preveu tant el subministrament dels productes, com la seva distribució en les diferents unitats de restauració del resort, incloent el mateix parc temàtic i els seus quatre hotels.** »»

Amb aquest acord s'estableix una col·laboració de llarga durada.

SERHS disposa a Tarragona d'una gran plataforma de distribució integral en un terreny

proper a PortAventura de prop de 20.000m², amb un magatzem de 10.000m². La corporació va invertir 10 milions d'euros en la seva compra i adequació el desembre del 2008. Hi treballen prop de 200 persones que ofereixen un servei integral als més de 4.000 clients del sector turístic de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats amb els que tracten, situats bàsicament a les ciutats de Tarragona, Reus, Salou, Cambrils, Valls, entre d'altres poblacions costaneres i d'interior. El parc mòbil és de 80 vehicles entre camions i cotxes comercials. Des d'aquesta important instal·lació es comercialitzen i distribueixen begudes, productes d'alimentació i neteja, així com aliments peribles que requereixen fred per a la seva conservació com carn, peix, làctics,

embotits, fruita i verdura. Aquesta plataforma logística també dóna suport a les empreses de SERHS Alimentació que elaboren i subministren a PortAventura pa i brioixeria, així com plats cuinats i especialitats.

»» **PortAventura va néixer el 1995 i es va convertir en el primer parc temàtic d'Espanya.** »»

15 anys després s'ha convertit en un *resort* de lleure i vacances de referència al Mediterrani i en una de les empreses més representatives de la província de Tarragona. PortAventura és, a més, responsable de 8.000 llocs de treball directes i indirectes, sobretot en l'àmbit de Tarragona. Els seus plans de negoci passen per fer una inversió de 80 milions d'euros en els pròxims quatre anys.



SERHS disposa a Tarragona d'una gran nau amb servei de distribució integral en un terreny proper a PortAventura de prop de 20.000m² amb un magatzem de 10.000m².

*D'esquerra a dreta:
Sr. Jordi Ten, secretari del Consell d'Administració,
Sr. Antoni Borràs, director general,
Sr. Jordi Bagó, conseller delegat,
Sr. Ramon Bagó, president,
Sr. Josep Puig, director general,
Sr. Manel Vila, assessor jurídic de Grup SERHS.*



SERHS AMPLIA EL SEU CAPITAL SOCIAL FINS A 77 MILIONS D'EUROS, UN 8,5% MÉS

El 5 d'octubre va tenir lloc la Junta General Extraordinària d'accionistes de Grup SERHS en el Castell Jalpí d'Arenys de Munt, seu social de la corporació. L'ordre del dia va tractar el tema de l'aprovació del balanç, tancat a 30 de juny del 2009, que va servir com a base per tal de realitzar els augments del capital social que es van proposar i que van ser aprovats unànimement pels accionistes. Així, fou acordat que el capital social passés dels 71 milions d'euros a assolir la xifra de 77 milions d'euros (més de 12.812 MPTA), un 8,46% d'increment. A partir d'aquest moment SERHS va comptar amb un total de 3.667.000 accions.

GRUP SERHS REPARTEIX PROP DE 5.000.000€ ENTRE ELS SEUS ACCIONISTES

Malgrat les circumstàncies adverses del mercat, que han afectat algunes de les nostres divisions, la important diversificació dels negocis de SERHS ha permès suportar la crisi amb un efecte negatiu acceptable. Per aquest motiu en el Consell d'Administració de la societat, celebrat el 10 de setembre del 2009, es va acordar distribuir "dividends a compte" de l'exercici 2009 per un import total de 2.307.500 euros, la qual cosa suposa 0,65 euros per acció. En el mes d'octubre del 2009, sota la supervisió de la Junta General d'Accionistes, es va dur a terme el repartiment d'1 acció alliberada per cada 50 accions de propietat, la qual cosa representaria 2.627.000 euros. Amb aquestes dues actuacions els socis varen rebre en total 4.934.500 euros.





1

1. Ramon i Jordi Bagó reconeguts per Vichy Catalan. Els acompanyen Joan Renart, pare i fill, i Irene Renart, president, conseller delegat i vicepresidenta de Grupo Vichy Catalan, respectivament.

2. Raimon Bagó escollit president d'ACERCO (Associació Catalana d'Empreses de Restauració Col·lectiva)



2

reconeixements

VICHY CATALAN PREMIA RAMON BAGÓ I JORDI BAGÓ

En el mes de novembre del 2009 va tenir lloc a l'Hotel Balneari Vichy Catalan de Caldes de Malavella la XVI cerimònia d'investidura dels nous membres de la Confraria Gastronòmica de l'Aigua. En el transcurs de l'acte van jurar fidelitat a les aigües 26 personalitats del món de la restauració, l'hostaleria, el turisme, la comunicació i altres relacionats amb el món dels serveis.

El Sr. Ramon Bagó, president de la nostra corporació, va ser mereixedor del Premi especial Gota d'Aigua degut a l'estreta relació i als diversos acords de col·laboració que s'han establert darrerament entre SERHS Distribució i el grup Vichy Catalan. A l'any 2004 ja va ser nomenat membre de la Confraria. Per la seva banda, el Sr. Jordi Bagó, vicepresident i conseller delegat de Grup SERHS, va ser escollit per entrar a formar part de la Confraria de l'Aigua, juntament amb altres premiats com Mauricio Otegui, de Mexport, S.A.; Faustino Muñoz, de Colmado Quílez de Barcelona, Mònica Terribas, directora general de TV3, i Risto Mejide. La Confraria Gastronòmica va crear, el 1997, el Premi Dr. Modest Furest i Roca, destinat a promocionar i divulgar la cultura de l'aigua.

RAIMON BAGÓ, ESCOLLIT PRESIDENT D'ACERCO (ASSOCIACIÓ CATALANA D'EMPRESES DE RESTAURACIÓ COL·LECTIVA)

En el mes de gener del 2010 el Sr. Raimon Bagó, director de la divisió de SERHS Alimentació i membre del consell d'administració de la nostra corporació, va ser escollit president d'ACERCO, que és l'Associació Catalana d'Empreses de Restauració Col·lectiva. Aquesta important entitat està integrada, a més a més de SERHS, per les grans empreses del sector com Eurest, ISS, Serunió, Arcasa, Alesa, Comertel i Hostesa, entre d'altres dedicades a la restauració en el seu sentit més ampli com la que s'ofereix per exemple a hospitals, empreses, centres esportius, organismes públics o espais firals. Per tant, ostenta un destacat caire representatiu tant a nivell de cada comunitat autònoma com a nivell de tot l'Estat espanyol on hi ha l'entitat mare que s'anomena FEADERS ("Federación Española de Asociaciones Dedicadas a la Restauración Social"). D'aquesta federació, fundada el 1991 i amb seu a Madrid, el sr. Raimon Bagó també n'és un dels seus vicepresidents degut al seu nomenament a Catalunya dins ACERCO. La intenció és dinamitzar i modernitzar aquesta entitat amb la finalitat de promoure el seu alt grau de representativitat i incrementar la seva notorietat en el sector.

PREMI HOSTELCAT A LA TRAJECTÒRIA EMPRESARIAL DEL SR. RAMON BAGÓ

Hostelcat és la fira que aplega el sector de l'hostaleria, el turisme i la restauració del Camp de Tarragona, les Terres de l'Ebre i de bona part de les comarques del sud de Barcelona. Un territori que es caracteritza per ser un important pol de turisme i, en conseqüència, d'atracció d'empreses proveïdores. Tot plegat, acompanyat per una gastronomia caracteritzada per la riquesa dels seus productes: el peix, el vi, l'oli d'oliva. En aquest entorn Hostelcat és el punt de trobada de professionals, proveïdors i institucions que en el marc d'un sopar que va aplegar unes 200 persones es va procedir al lliurament de premis d'aquesta edició 2010. El president de Grup SERHS va rebre el premi a la seva trajectòria empresarial de mans del Sr. Enric Aloy i Bosch, secretari general del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa. També es van distingir altres iniciatives de foment del turisme i de la gastronomia al territori: les Cuines del Vendrell van rebre el premi a l'acció turísticogastronòmica, mentre que l'hotel Termes Montbrí va ser guardonat amb el premi a l'excel·lència i qualitat en els serveis.

Al llarg del 2009 s'han succeït un seguit de reconeixements a la corporació, al Sr. Ramon Bagó, a directius de les diferents divisions, així com a diverses empreses de Grup SERHS.



El Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS, ha estat reconegut amb el premi HostelCat a la trajectòria empresarial, celebrat a Reus (Tarragona).



GRUP SERHS REP EL PREMI A L'“EMPRESA FLEXIBLE 2009”

El 24 de novembre de 2009, Grup SERHS va rebre la Menció d'Honor en la categoria d'empresa gran del XIV Premi Catalunya Empresa Flexible 2009 per part de l'agència de comunicació CVA. Més de 1.800 empreses van optar a aquest reconeixement a les polítiques de conciliació. Sara Berbel, directora general d'Igualtat d'Oportunitats en el Treball de la Generalitat de Catalunya, va presidir l'acte i va atorgar altres premis a empreses com GAES, Lanxess Holding i Ingecal, les quals van rebre el premi en les categories d'empresa gran, mitjana i petita, respectivament.

Mar Matellanes, directora de Responsabilitat Social Corporativa, va recollir el premi presentat a la candidatura ateses les diverses mesures de conciliació amb la vida professional i personal aplicades al grup. Mesures com la flexibilitat organitzativa en l'horari d'oficina, jornada partida amb flexibilitat horària d'entrada i sortida, jornada continuada als magatzems i sistemes de producció, polítiques d'equilibri personal i professional com els permisos de paternitat i maternitat, beneficis extrasalarials com ajudes per a les llars d'infants, escoles, universitats, entre d'altres, són algunes de les mesures que es duen a terme actualment a SERHS.

SERHS DISTRIBUCIÓ, PREMI ACCORD A LA QUALITAT SOCIAL

La Cambra de Comerç de Castelló va guardonar l'empresa Dimarser S.L (SERHS DISTRIBUCIÓ) amb el premi Accord a la Qualitat Social com a empresa de menys de 50 treballadors. Aquesta distinció, tal com diu la mateixa Cambra ►► **“reconeix de manera pública el compromís social de l'empresa vers els problemes d'inserció laboral de persones que pateixen discriminació i/o desigualtat en relació al mercat de treball. L'objectiu principal d'aquest guardó és premiar les bones pràctiques concretes de l'empresa en aquest sentit”** ◀◀.

Dimarser, S.L., ubicada a Benicarló i adscrita a la divisió de SERHS Distribució, ja fou guardonada amb l'accèssit “Accord a la Qualitat Social 2007”. Aquesta empresa incorpora, durant la temporada d'estiu, 4 persones que presenten una lleugera discapacitat intel·lectual. Tots quatre treballadors realitzen tasques de classificació i ordenació dels envasos en el magatzem i procedeixen del Centre Ocupacional del Maestrat, dependent de l'Institut Valencià d'Atenció als Discapacitats (IVADIS) i adscrit a la Generalitat Valenciana, amb qui es va arribar a

un acord de col·laboració l'any 2005.

El dia 14 de juliol 2009 va tenir lloc l'acte de lliurament dels premis en el Saló de Plens de la Cambra de Castelló que va ser presidit pel vicepresident de la Generalitat Valenciana, Vicente Rambla, així com també va comptar amb la presència de destacades autoritats polítiques i econòmiques del País Valencià. Per part de SERHS DISTRIBUCIÓ va recollir el guardó la Sra. Angeles Ortí, directora de Dimarser S.L.

DISTINTIU DE QUALITAT SICTED PER A SERHS HOTELS

El 23 de setembre de 2009 es va celebrar la 3a Trobada de destinacions turístiques del SICTED de la província de Barcelona, que organitzen conjuntament la Diputació de Barcelona i la Cambra de Comerç de Barcelona. Durant l'acte, es van lliurar els distintius i diplomes acreditatius del Sistema de Qualitat en Destinacions al Vilar Rural de Cardona i a l'Hotel SERHS Oasis Park. També es van presentar els resultats del projecte SICTED a la província de Barcelona. Els directors d'ambdós hotels van recollir el diploma en representació de cadascuna de les empreses de Grup SERHS.

1 i 2. El Vilar Rural de Cardona i l'Hotel Serhs Oasis Park van rebre el distintiu de qualitat SICTED durant el 2009.

3. Mar Matellanes, directora corporativa de Responsabilitat Social, va recollir el premi a l'“Empresa Flexible 2009”.



2



3



A la XXXIV Nit de la SERHS van assistir 600 persones entre accionistes, treballadors i amics de la corporació. Diverses personalitats i autoritats del nostre país no van faltar a la celebració.

serhs
35
anys
1975-2010

celebracions

600 PERSONES PRESENTS A LA 34^a NIT DE LA SERHS

Grup SERHS va organitzar la XXXIV NIT DE LA SERHS, que per primera vegada es va celebrar al Pavelló Poliesportiu Can Xaubet (Pineda de Mar), l'11 de març del 2010. En el marc del 35è aniversari de SERHS (1975-2010), l'acte va tornar a ser un punt de retrobament dels accionistes, col·laboradors i amics de la corporació en el que es van aplegar 600 persones. Per cinquè any consecutiu va presidir l'acte l'Honorable Sr. Josep Huguet i Biosca, conseller d'Innovació, Universitats i Empresa de la Generalitat de Catalunya, i també va comptar amb la presència de destacades autoritats com el director general de Turisme, el Sr. Joan Carles Vilalta; la senadora de Convergència i Unió, la Sra. Montserrat Candini; el president del Consell Comarcal del Maresme, el Sr. Josep Jo; el president de la companyia aèria Spanair, el Sr. Ferran Soriano, així com els alcaldes de Pineda de Mar, Arenys de Munt i Mataró, entre d'altres personalitats de l'àmbit econòmic i institucional.

El sopar de gala va estar elaborat amb gran detall i qualitat per ARCS Catering i servit pels alumnes de l'Escola Universitària d'Hostaleria i Turisme de Sant Pol de Mar, centre adscrit a la Universitat de Girona i vinculat a Grup SERHS. La

Nit va finalitzar, com és tradicional, amb l'himne de la SERHS interpretat per la soprano Glòria López, del Quintet Catalunya.

INICI DE LA CELEBRACIÓ DEL 35È ANIVERSARI DE SERHS

En aquesta emotiva trobada, es va presentar la litografia que emmarca i commemora aquest 35è aniversari, una obra de Erwin Bechtold, pintor nascut a Colònia el 1925. El cartell tracta de plasmar que, enmig de la dificultat, referint-se a la situació econòmica actual, es pot avançar. Aquest és, doncs, el paral·lelisme que estableix l'autor entre l'obra i el que representa per a ell Grup SERHS. El Sr. Josep Vilella, membre del Consell d'Administració de Grup SERHS, va escriure unes paraules interpretant l'obra sota el títol "Blau sobre negre, llum sobre fosc." Entre el mes de març del 2010 i la Nit de la SERHS del 2011 s'han programat una sèrie d'actes per celebrar aquest aniversari adreçats als diferents col·lectius que formen part de SERHS com accionistes, treballadors, clients, proveïdors, col·laboradors i l'entorn social en què es mouen les activitats del Grup.

PREMIS SERHS

Com cada any, durant la Nit de la SERHS es van entregar els Premis SERHS 2009. Els guardonats

van ser l'empresa Vichy Catalan que va ser distingida amb el premi especial a la "Trajectòria i Compromís amb SERHS", guardó recollit pel Sr. Joan Renart, conseller delegat de la companyia. El premi al "Directiu de l'any" va recaure en la Sra. Montse Ribas, directora comercial d'Empreses de la divisió de SERHS Hotels i el del "Treballador distingit" va ser per al Sr. Rafa Mena, cap del SAT (Servei Atenció Tècnica) de Migjornser, ambdós pel reconeixement al seu treball i per haver contribuït amb el seu esforç i exemple a mantenir i impulsar d'una manera rellevant l'activitat de Grup SERHS.

LA XII^a EDICIÓ DE L'EXPOSERHS OBTÉ LA XIFRA RÈCORD DE 15.000 VISITANTS

ExpoSERHS 2010, la fira-mostra interactiva de Grup SERHS, va rebre 15.000 visitants, amb un increment del 68% respecte l'any anterior, en què van assistir 8.300 persones. La fira s'ha dut a terme, per segon any consecutiu, al Circuit de Catalunya, coincidint amb els entrenaments oficials de la F1 previs al mundial. Més de 100 marques exposadores de tots els àmbits d'activitat, el 90% repetidors d'altres edicions, van presentar amb èxit els seus productes als professionals de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats que van assistir-hi. L'acte d'inauguració es va realitzar el 25 de

Grup SERHS celebra el seu 35è aniversari (1975-2010). L'inici de la celebració es va dur a terme durant la tradicional "Nit de la SERHS", moment en què es va aprofitar per presentar, davant els accionistes, treballadors i col·laboradors de la corporació, la litografia commemorativa d'aquests 35 anys, obra d'Erwin Bechtold.



1

2

3

Per segon any consecutiu, l'Exposerhs, la fira mostra interactiva per a professionals de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats de Grup SERHS va tenir lloc al Circuit de Catalunya a Montmeló.



febrer, i va ser presidit per l'Hble. Sr. Josep Huguet i Biosca, conseller d'Innovació, Universitats i Empresa de la Generalitat de Catalunya. L'acte va comptar amb la presència del Sr. Josep Mayoral, alcalde de Granollers, el Sr. Ramon Praderas, director general del Circuit de Catalunya, i el Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS.

Exposerhs és ja una fira consolidada que té com a objectiu presentar les principals novetats del sector per a la temporada entrant. La fira reuneix més d'un centenar d'estands d'empreses líders com Grup Damm, Nestlé, Gallina Blanca, DKV Assegurances, Vichy Catalan, Vileda Ibérica, Conserves DANI, Codorniu, Mapfre, Rational, Cihó i Jemi, entre d'altres. Les novetats d'aquesta temporada s'han dut a terme a través de presentacions "in situ" com per exemple SERHS Alimentació, que va dur a terme diverses demostracions sobre com tractar l'elaboració de pa i brioixeria, producte EUDEC, així com amanides.

XXX ANIVERSARI DE SERHS TOURISM: 'JORNADA PERSPECTIVES TURÍSTIQUES A ANDALUSIA'

Amb motiu del XXX aniversari de SERHS Tourism, el passat mes de juny es va dur a terme la jornada sobre "Perspectives turístiques

a Andalusia" al Palau de Congressos de Torremolinos. L'acte, que va comptar amb la presència del president de Grup SERHS, el Sr. Ramon Bagó, el director de la divisió de SERHS Tourism, el Sr. Delfi Torns i el director de l'oficina d'Andalusia, el Sr. Pedro Díaz, així com més de 200 professionals del sector turístic (hotelers, agents de viatges, tècnics de la zona), va ser presidit per l'Ill·lm. Sr. D. Pedro Fernández Montes, alcalde de Torremolinos. A la jornada va participar el Sr. José Luís Zoreda, vicepresident executiu d'Exceltur que va tractar el tema "Construint el futur des de la incertesa. ¿Com afecta la crisi econòmica mundial al sector del turisme?"; el Sr. Miguel Sánchez, president del Consell de Turisme de la Confederació d'Empresaris d'Andalusia (CEA); el Sr. Javier Sánchez, president de l'Associació de Periodistes Turístics d'Andalusia. El Sr. Zoreda va centrar la seva ponència posant especial atenció a l'actual crisi econòmica i al seu efecte en els preus. ►► **Va destacar la importància de la innovació turística dient que el que haurien de fer els empresaris és "vendre màgia, sensacions, emocions i experiències", la qualitat turística dels establiments ja es dona per sé.** ◄◄

Malgrat tot va donar un missatge esperançador, dient que "la despesa turística es veurà afectada aquest estiu, encara que hi hagi llargues cues a les carreteres espanyoles durant el mes d'agost, però tot i això no renunciarem a les nostres vacances". Per la seva banda, el Sr. Bagó, més optimista al respecte, va animar als hotelers assistents a seguir endavant perquè el turisme en si "no està en crisi". Alhora va agrair als ponents la seva participació així com als assistents pels 11 anys que SERHS Tourism porta instal·lat a Andalusia.

1. Premi SERHS a la "Trajectòria i Compromís amb SERHS" a Vichy Catalan; el Sr. Joan Renart, conseller delegat, recull la placa commemorativa.
2. Premi al "Directiu de l'any" a la Sra. Montse Ribas, directora comercial d'empreses de SERHS Hotels.
3. Premi al "Treballador distingit" al Sr. Rafa Mena, responsable del SAT de SERHS Noves Tecnologies.
- 4 i 5. Delfi Torns, director de la divisió de SERHS Tourism, i Ramon Bagó, president de Grup SERHS, durant la celebració del XXX aniversari de SERHS Tourism, a la jornada "Perspectives turístiques a Andalusia".



4



5



Raimon Bagó, director de divisió de SERHS Alimentació, acompanyat pel Sr. Josep-Lluís Carod Rovira, va presentar als homònims brasilers l'experiència olímpica en el tema de restauració, viscuda per l'antiga Cuina SERHS.

trobades institucionals

L'equip directiu de la corporació ha estat convidat a participar en un destacable nombre d'actes i ponències emmarcades en el sector turístic, entès en sentit ampli. L'experiència i el reconeixement a la trajectòria de SERHS s'ha fet palès durant aquest exercici. Aquest fet també permet acostar la nostra actualitat als professionals del nostre món.

SERHS ALIMENTACIÓ I BRASIL UNITS PER LES OLIMPIADES

En el mes de febrer 2010, l'alcalde de Rio de Janeiro (Brasil), el Sr. Eduardo Paes, va rebre una delegació catalana d'empresaris, encapçalada per Josep-Lluís Carod Rovira, que van participar en la construcció de Barcelona'92 amb la idea d'obrir portes de col·laboració. Una d'aquestes empreses va ser SERHS Alimentació, liderada pel Sr. Raimon Bagó, director de la divisió de Gestió i Producció Alimentària, qui va presentar als homònims brasilers l'experiència olímpica en el tema de restauració.

Sigui com sigui, Catalunya i Barcelona volen seguir lligades als Jocs Olímpics. Des de l'èxtasi de 1992, polítics, empresaris i altres professionals aprofiten qualsevol oportunitat

per intentar treure suc del moviment olímpic i del negoci que es genera al seu voltant. En el seu moment, Cuina SERHS va oferir l'avituallament del càtering per a la caravana de la torxa olímpica, previ als Jocs Olímpics del 92. En total, una caravana de 60 vehicles i 165 persones entre organitzadors, periodistes, cossos de seguretat, etc. que van acompanyar la torxa olímpica per tota la geografia espanyola. Tot plegat va suposar un gran muntatge logístic per coordinar tota l'operació.

TROBADA DE JORDI BAGÓ AMB EL MINISTRE DE TURISME DE BRASIL

A principis de març de 2010 i amb motiu d'unes jornades econòmiques organitzades pel Banco do Nordeste, el Sr. Jordi Bagó, conseller delegat de SERHS, es va entrevistar amb el Ministre de Turisme de Brasil, el Sr. Luiz Barretto, així com també amb el secretari d'Estat de turisme de Rio Grande do Norte, el Sr. Fernando Fernández. Aquesta entitat bancària, de gran importància a Brasil, va realitzar una trobada amb empresaris de la zona amb la finalitat d'oferir els seus productes i avantatges, amb el nom de Programa BNB Proatur-Copa, per tal de potenciar la millora i ampliació de les infraestructures turístiques

de la regió, sobretot posant el punt de mira en el Mundial de Futbol que es celebrarà a Brasil el 2014. Natal n'és seu organitzadora junt amb un total de 12 ciutats brasileres.

Jordi Bagó va aprofitar la reunió per explicar el pla d'expansió de Grup SERHS (2010-2015) a Brasil en els propers anys, fent èmfasi en la divisió d'hotels, on es treballa des d'aquests moments en la cerca de la gestió i l'explotació d'hotels -3* o 4*- independents o de cadenes, situats en centres urbans dins les principals capitals del país (Sao Paulo, Rio de Janeiro).

PARTICIPACIÓ EN EL FÒRUM DE COMPETITIVITAT (APD)

L'associació per al progrés de la direcció (APD) va organitzar el 20 d'octubre 2009 el quart fòrum sobre competitivitat empresarial titulat "com créixer quan els mercats no creixen". Va tenir lloc a les instal·lacions de l'Hotel Rey Juan Carlos I de Barcelona. El Sr. Ramon Bagó, president de SERHS, va ser-hi convidat juntament amb personalitats tan destacades com el Sr. Enric Crous, director general de DAMM i el Sr. Jaume Roures, president de MEDIAPRO. Tots tres varen compartir taula rodona explicant les seves experiències empresarials.

La internacionalització de Grup SERHS, present a tres continents en països com Brasil, Marroc i Rússia, permet que autoritats i entitats públiques i privades internacionals sol·licitin la participació dels directius de SERHS per a conèixer-ne la seva experiència i *know how*.



El Sr. Fernando Fernández, secretari d'Estat de Turisme de Rio Grande do Norte, el Sr. Luiz Barretto, ministre de Turisme de Brasil, i el Sr. Jordi Bagó, conseller delegat de SERHS en unes jornades econòmiques a Brasil organitzades pel Banco do Nordeste.



D'esquerra a dreta:
Sr. Enric Crous (Damm), Sr. J. Roures
(Mediapro), Sr. Xavier Queralt (BBVA) i
Sr. Ramon Bagó (SERHS) al Fòrum de la
Competitivitat Empresarial.



També van intervenir en l'acte el Sr. Emilio Cuatrecasa (president APD zona mediterrània), el Sr. Rafael Domènech (BBVA), així com el Sr. Rafael Villaseca (Gas Natural). Diferents mitjans de comunicació es van fer ressò de la notícia i varen recollir afirmacions del Sr. Bagó com la que indicava que "l'únic camí és la innovació".

JORDI BAGÓ PONENT AL FESTIBITY 2010 (UPC)

La vuitena edició de la Festibity organitzada per la Facultat d'Informàtica de Barcelona (UPC) es va dedicar al turisme i les TIC: "TurisTIC". Aquesta gran festa de les tecnologies de la informació compta amb el suport de la Generalitat, l'Ajuntament de Barcelona, així com de destacades marques líders en aquest àmbit com Oracle, T-Systems i Indra, entre d'altres.

»» **Amb la consideració del turisme a Catalunya com un sector estratègic en l'economia del país, es va destacar que una ubicació privilegiada, una oferta molt diversa (cultural, d'activitats, de serveis...) i una orientació a la qualitat, han permès a Catalunya ser un dels destins "TurisTICs" més sol·licitats a nivell europeu.** ««

En aquest marc, es va analitzar el valor de les TIC en el turisme des de diferents vessants: el negoci, les tendències, els usuaris i les administracions, de la mà d'experts, professionals i empresaris. Jordi Bagó va realitzar una presentació de SERHS, sobretot focalitzada en l'àmbit turístic i l'aplicació de les TIC com a veritables eines estratègiques, fonamentals per al desenvolupament del negoci turístic actual.



Jordi Bagó, CEO de SERHS, fent una ponència a la vuitena edició de Festibity organitzada per la Facultat d'Informàtica de la UPC a Barcelona.





*D'esquerra a dreta:
Sr. Jordi Bagó, CEO Grup SERHS, Sr. Àlex Pujol, director general Cuina Justa, Sra. Àngela Jover, sotsdirectora general de Cuina Justa, Sr. Raimon Bagó, director de divisió de SERHS Alimentació.
A sota: Sr. Joan Rigol i Sr. Ramon Bagó, president de Cuina Justa i de SERHS, respectivament.*



col·laboracions responsables i accions de notorietat

SERHS SIGNA UN ACORD DE COL·LABORACIÓ AMB CUINA JUSTA

Grup SERHS, seguint el seu pla estratègic de responsabilitat social corporativa -el Pla "Valors"-, ha signat un acord de col·laboració amb Cuina Justa. El M. Hble. Sr. Joan Rigol, president de Cuina Justa-Fundació Cassià Just -i conegut també com a expresident del Parlament de Catalunya, així com del Temple Expiatori de la Sagrada Família-, va rubricar el document del pacte amb el Sr. Ramon Bagó, president de SERHS.

La Cuina Justa és una empresa fundada el 1994 com a empresa solidària sostenible i sense ànim de lucre de la Fundació Cassià Just. Treballen per inserir sòcio-laboralment persones amb especials fragilitats mentals i socials.

L'acord de col·laboració recull, bàsicament, un intercanvi de serveis que ofereixen cadascuna de les empreses. Per una banda Grup SERHS col·laborarà en la comercialització de productes de 5ª gamma com els sandvitxos i les amanides que elaboren els treballadors de Cuina Justa. També s'inclouen aliances comercials en serveis de col·lectivitats, aportacions als programes de recerca i desenvolupament i aportació als programes de pertinença, entre d'altres.

La Fundació Cassià, per la seva banda, atendrà en funció de les evolucions tècniques pròpies la petició i integració en les seves activitats a familiars directes amb grau de discapacitat dels treballadors de Grup SERHS que ho precisin.

El Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS, afirmava que "estic segur que tota col·laboració de Grup SERHS cap a fundacions com la Cassià

Just, orientades a potenciar la creació de llocs de treball per a persones amb especials fragilitats i maneres d'acompanyar-los en la vida, serà una satisfacció per a nosaltres i per a la nostra corporació".

SERHS COL·LABORA AMB LA SÈRIE DE TV3, LA RIERA

Un restaurant familiar d'una localitat del Maresme és la seu de la nova sèrie que TV3 emet des de principis de gener del 2010, i on Grup SERHS ha tingut presència de la seva imatge de marca, realitzant accions d'emplaçament de producte (product placement), entre principis de febrer i finals de maig. ►► **Es tracta d'una sèrie molt lligada al món de la cuina i la restauració, disciplines amb les quals la nostra corporació té una gran implicació, així com per la ubicació territorial de la trama en una zona d'influència directa degut a la implantació i origen del Grup.** ◄◄

La Riera, nom que rep la fonda on se centra la telenovel·la, parteix d'un petit restaurant que amb els anys ha anat agafant fama i s'ha convertit en un referent gastronòmic de la comarca. ►► **SERHS, com a proveïdor integral de serveis de restauració, hi ha participat directament, sobretot amb vehicles, professionals i productes propis de les empreses de distribució del Grup.** ◄◄



Presència de la imatge de SERHS Distribució a la sèrie "La Riera" de TV3, rodada al Maresme. La telenovel·la es centra en un petit restaurant que amb els anys ha anat agafant fama i s'ha convertit en un referent gastronòmic de la comarca.





NOUS EMPRENIMENTS, MODERNISME I ESPORT

El passat 26 de maig es va dur a terme l'habitual sortida del Consell d'Administració de Grup SERHS, que comporta compaginar una visita d'interès cultural amb activitats pròpies del negoci. Així, els membres de la junta encapçalats pel president de Grup SERHS, el Sr. Ramon Bagó, van sortir de SERHS en direcció a Arenys de Munt (El Maresme) per tal de visitar les noves naus, recentment adquirides, per acollir la seu central de SERHS Alimentació i les noves instal·lacions de SERHS Food Service. En aquesta unitat de producció treballen prop de 60 persones que donen servei a 250 centres de diversos col·lectius (escoles, residències, hospitals, presons, empreses, complexes esportius, etc). Aquests darrers anys ha estat notori el creixement del seu volum de negoci la qual cosa ha empès l'equip directiu d'aquesta divisió a cercar espais nous més grans que permetin atendre millor les necessitats de producció alimentària. La finca té prop de 4.500m2 on es poden incloure les cuines centrals així com els departaments d'administració, comercial, producció i la Fleca SERHS.

A mig matí, la comitiva va continuar l'itinerari fins arribar al Temple Expiatori de la Sagrada Família, on varen tenir l'oportunitat única de veure com es construeix un temple i caminar prop dels professionals que hi treballen: arquitectes, modelistes, paletes, picapedrers... Aquest obra magna, promoguda l'any 1874 per l'Associació de Devots de Sant Josep, va col·locar la seva primera pedra a la cripta l'any 1882. És a partir de 1984 quan l'arquitecte

Antoni Gaudí es fa càrrec del projecte a què dedicà quaranta-tres anys de la seva vida, els dotze darrers de manera exclusiva. S'espera que l'any 2010 l'espai interior estigui finalitzat i es pugui obrir al culte i que l'any 2030 es pugui veure conclosa aquesta gran obra de Gaudí, símbol emblemàtic de Barcelona, visitat per milers de turistes d'arreu del món. Inaugurat oficialment el 2 d'agost de 2009, l'Estadi del RCD Espanyol Cornellà-El Prat va ser la darrera visita dels consellers, unes instal·lacions amb capacitat per acollir 41.000 espectadors.

►► **SERHS Food Service, una de les marques líders del sector de la restauració i el càtering, adscrita a Grup SERHS, resultà escollida per desenvolupar, a l'estadi del RCD Espanyol, aquestes línies de servei, amb exclusivitat per un període de 15 anys.** ◀◀

SERHS destina 200 treballadors de la seva plantilla al servei de l'estadi blanc-i-blau els dies de partit. El grup ha realitzat una inversió superior a 1 milió d'euros en adequar tots els espais de restauració necessaris al camp per tal d'oferir una nova manera de gaudir del futbol amb propostes que el posicionen entre els estadis líders a nivell europeu. El modern i innovador estadi del RCD Espanyol compta amb un total de 16 bars multiproducte i 12 punts quiosc que es troben distribuïts entre l'anella baixa i alta del camp.

La Suite Corporate SERHS, una sala adaptada per oferir dinars o sopars amb una restauració de qualitat i bona visió del camp, fou el lloc on es va celebrar l'àpat de germanor i el punt de sortida per a una interessant visita a les

diferents instal·lacions. Finalitzada la visita la Suite Corporate SERHS va acollir també la reunió del Consell d'Administració, atès que es tracta d'un espai polivalent que es fa servir per a reunions, àpats i celebracions fins a 250 persones, amb una espectacular visió del terreny de joc i l'opció d'estructurar-la segons les necessitats del client.

La jornada, que va discórrer en franca harmonia, va finalitzar amb el lliurament a cada conseller de la litografia commemorativa del 35è aniversari de Grup SERHS, que conté degudament documentada la litografia commemorativa, obra d'Erwin Bechtold que segons la seva visió artística defineix el que representa per a ell la nostra corporació.



A l'esquerra, el Consell d'Administració de Grup SERHS reunit a la Suite Corporate SERHS, acompanyats pel Sr. Joan Collet, CEO del RCD Espanyol. A la dreta, el Consell visitant les obres de la Sagrada Família a Barcelona.





D'esquerra a dreta:

El Sr. Josep Lluís Bonet, president del Consell d'Administració de Fira de Barcelona, l'Hble. Sr. Josep Huguet, conseller d'Innovació, Universitats i Empresa de la Generalitat de Catalunya, el Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS i president emèrit del SITC, i el Sr. Miquel Valls, president de la Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona.

RAMON BAGÓ ÉS NOMENAT PRESIDENT EMÈRIT DEL SITC

El president de Grup SERHS va ser nomenat el 15 d'abril de 2010 President Emèrit del Saló Internacional de Turisme a Catalunya, durant l'acte d'inauguració de la fira. L'Hble. Sr. Josep Huguet, conseller d'Innovació, Universitats i Empresa de la Generalitat de Catalunya, va presidir l'acte i va ser l'encarregat de fer el lliurament de la placa d'homenatge al Sr. Ramon Bagó. A l'acte el van acompanyar el president del Consell d'Administració de Fira de Barcelona, el

Sr. Josep Lluís Bonet, així com el president de la Cambra Oficial de Comerç, Indústria i Navegació de Barcelona. El Sr. Bagó, després de molts anys presidint d'aquest saló tan important per al món del turisme al nostre país, ha deixat el lloc per dedicar-se a les seves responsabilitats empresarials. El Sr. Josep Lluís Bonet va agrair la tasca del Sr. Bagó durant tots aquests anys des de la creació del saló i el va valorar com un dels grans impulsors del turisme a Catalunya. També va agrair-li que hagi acceptat ser-ne el president emèrit.

Aquest mateix dia també es va dur a terme la distinció dels estudiants del CETT al Sr. Ramon Bagó, dins els premis Alimara, en reconeixement a la seva aportació al turisme i a Catalunya. Va rebre un profund agraïment dels responsables del CETT pel seu suport durant aquests anys.

FEMCAT VISITA BOSTON, EL PARADÍS PER A LA RECERCA

L'Estat de Massachusetts, amb el seu epicentre a Boston, i el seu model econòmic basat en el coneixement van ser objecte d'estudi del viatge que el grup d'empresaris catalans agrupats entorn de l'associació FemCAT van realitzar a principis del mes de novembre. L'equip de FemCAT, encapçalat pel seu president el Sr. Josep Mateu (director del RACC), amb la participació de Jordi Bagó, conseller delegat de Grup SERHS, van prendre nota dels professionals de primera línia en temes d'investigació i recerca.

Massachusetts, amb 7'5 milions d'habitants, té una dimensió similar a Catalunya, i és per aquest motiu que és ben bé un clar exemple a imitar, tecnològicament parlant. Al voltant del 30% de la població activa de Boston treballa actualment en l'educació de grau superior – a Massachusetts trobem també la Harvard University- i la recerca. Si en els darrers viatges de FemCAT a Finlàndia el que va seduir als empresaris va ser un plantejament positiu amb els que s'hi abordaven les crisis... a la visita a Xina el que els va cridar l'atenció va ser la seva política d'infraestructures a llarg termini... de Boston, han elogiat la manera com es governen les seves institucions. Barcelona comparteix amb Boston una vella arquitectura institucional econòmica i civil necessitada d'una profunda modernització.

CONVENCIÓ ANUAL D'ADISCAT 2010

El 12 de març 2010 es va celebrar la 5a edició, al Castell Jalpí, de la Convenció Anual d'ADISCAT, sota el títol "2010 nova dècada, noves oportunitats". A més de la celebració de l'Assemblea Anual Ordinària de l'associació, es van realitzar diverses presentacions d'interès per a tots els socis, com la realitzada per l'empresa Head Group Manager AC NIELSEN Company, sobre les tendències de consum a l'hostaleria amb l'actual situació del mercat, així com la conferència realitzada pel conegut publicista Sr. Lluís Bassat tractant aspectes relacionats amb la creativitat. La convenció va finalitzar amb un aperitiu i un dinar servit per ARC'S Catering.

ADISCAT, "l'Associació d'Empreses de Distribució i Logística de Begudes i Alimentació de Catalunya" es va constituir a Barcelona el 30 de setembre de l'any 2004. La seva activitat prioritària és treballar de forma corporativa pels interessos comuns de les empreses del sector i donar a conèixer la importància de la seva activitat i serveis, que són claus per a sectors com l'hostaleria, el lleure i el turisme. ADISCAT agrupa 114 empreses de Catalunya, entre elles SERHS Distribució, que ocupen més de 3.600 treballadors, amb unes vendes que superen els 725 milions d'euros. Comercialitzen i distribueixen 100 milions de caixes a l'any, donant servei a més de 60.000 punts de lliurament, amb una flota de 2.700 vehicles entre comercial i de repartiment.

Amb la vocació d'estar presents i implicats en el teixit empresarial del nostre país, SERHS col·labora i forma part d'un bon nombre d'organismes públics i privats, entitats i institucions. En són exemples: Fira de Barcelona, FemCAT, Foment del Treball, MAPFRE, ADISCAT i ADISLEV.



1



2

1. Una vegada més la convenció anual d'ADISCAT es va celebrar al Castell Jalpí, amb la participació de SERHS Distribució.
2. El grup d'empresaris catalans del FemCAT agrupats entorn a la taula de reunions de l'aeroport de Boston.





Aquesta gran divisió, una de les més rellevants de SERHS pel volum de persones que hi treballen, està formada per dues grans línies de negoci, estructurades en funció dels productes que distribueix cadascuna. Per una banda hi trobem les empreses distribuïdores de begudes, alimentació i productes de neteja, i per una altra les relacionades amb els productes peribles com la fruita i la verdura o els aliments frescos, congelats i refrigerats per a hotels, col·lectivitats i restauració.



EMPRESSES PARTICIPADES

Distribució de Begudes, Alimentació i Productes de Neteja:

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.

Distribució de fruita i verdura:

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

Distribució de congelats, refrigerats i aliments frescos:

1. SERHS Fred Nam Nam, S.L.



Equip directiu de la divisió.

PRODUCTES I SERVEIS OFERTATS

Dins l'àmbit de les begudes, cal destacar que a totes les empreses, aquesta divisió disposa de zones de distribució oficial de S.A.Damm, Grup Vichy i Eckes Granini. En algunes societats també són distribuïdors oficials de Coca-Cola i en d'altres de Schweppes. En relació amb la comercialització de productes de Schweppes, cal destacar que des del mes d'abril de 2009 Facil Car, S.L. és distribuïdor oficial de Schweppes a Reus i poblacions de les rodalies.

Com a aspecte més recent, és de destacar que durant aquest mes de febrer de 2010 s'ha arribat a un acord amb CODORNIU per disposar de la distribució oficial dels seus vins i caves, a les poblacions del Baix Maresme, a través de Coratama, S.L i al Vallès per part de Port Parés, S.L. D'aquesta manera, SERHS Distribució amplia geogràficament les zones de distribució oficial, que ja es tenia amb Codorniu, i que fins a la data es centraven a les poblacions de l'Alt Maresme (Dibama, S.A.), la ciutat de València (Eudivasa, S.L.) i la zona de Cartagena (Ponntser, S.L.).

Es mantenen també acords de distribució amb marques de gran prestigi com Nestlé amb el cafè Bonka, Reckitt-Benckiser (Camp), Gallina Blanca, Vileda, Gomà Camps o Cocktails Espadafor.

SERHS Distribució ha continuat potenciant al màxim les vendes de productes de marca pròpia.

S'ha treballat amb 247 referències, 15 més que l'any 2008.

ACORDS ESTRATÈGICS

Durant aquest any 2009, SERHS Distribució ha tancat diversos acords estratègics amb marques de reconegut prestigi:

- Grup Vichy Catalan: Durant el mes de setembre de 2009 es va renovar i allargar en el temps l'acord estratègic que tenien des de l'any 2001. Amb aquest pacte, les empreses de SERHS Distribució continuaran comercialitzant en les seves zones les aigües del grup, com són Fontdor, Les Creus, Vichy Catalan i Malavella, així com els sucres Lambda.
- Olis Millàs: també en el mes de setembre es va signar un acord estratègic de col·laboració entre l'empresa Olis Millàs i SERHS Distribució. Des de fa molts anys, SERHS i Olis Millàs treballen conjuntament i aquest any ambdues parts han considerat convenient formalitzar aquest acord per als propers anys. SERHS Distribució continuarà comercialitzant de forma preferent els olis, les salses i els greixos d'Olis Millàs a través de la seva xarxa de distribució.
- Sálca Indústria Alimentària: A finals del mes de novembre de 2009, es va signar un acord amb aquesta societat de Bermeo (Euskadi), de reconegut prestigi dins el sector de l'elaboració i comercialització de conserves de peix (bàsicament tonyina, bonítol, musclos, escopinyes, etc...). Sálca és proveïdor de SERHS

SERHS Distribució crea un nou web, una eina innovadora de gestió a l'abast dels seus clients amb una aplicació exclusiva per realitzar comandes *on line*, veure fitxes tècniques dels productes i controlar la facturació, entre d'altres aplicacions.





Distribució des de fa molts anys i, a més de vendre les seves marques, envasa la marca pròpia de SERHS. Amb aquest acord, s'espera enfortir les relacions comercials i continuar creixent en vendes en aquesta gamma de productes.

- Juver: Al mes de desembre de 2009, es va signar un acord de comercialització amb l'empresa Juver, ubicada a la Comunitat de Múrcia, per a la comercialització a través de les distribuïdores de la seva gamma de sucres durant els propers anys. Juver és un dels principals productors de sucres de l'Estat espanyol.

Nou web www.serhsdistribucio.com

Durant el mes de juny ha entrat en funcionament el nou web de SERHS Distribució. Els seus principals objectius, entre d'altres, són:

- Potenciar les vendes, obrint un nou canal per arribar, per un costat, a un ventall més ampli de clients (captació de mercat potencial), i per l'altre, agilitant la presa de decisions i el procediment de compra per part del client.
- Oferir un millor servei al client: gestió de les comandes *on line*, disposar de les fitxes tècniques de productes, ofertes personalitzades, facturació electrònica, informació administrativa i de consums, entre d'altres.
- Conèixer d'una manera més ordenada les tendències i necessitats dels clients.

- A mig termini, s'està treballant en descarregar la recollida de les comandes i poder enfocar la feina dels nostres venedors a feines purament comercials (obertures de nous clients, visites de seguiment).
- En un futur, es vol desenvolupar l'eina que ens ha de permetre obrir nous canals de venda i relacions amb els clients i proveïdors.

» **El web és una eina moderna, innovadora, molt orientada a cada segment de client, de fàcil utilització i pionera en el sector de la distribució.** «

NOVES ZONES D'IMPLANTACIÓ

A finals del 2009, Dibama, S.A. va adquirir la societat i el fons de comerç de Jordi Solé, S.A. distribuïdor oficial de S.A. Damm a la població de Blanes, reforçant de forma molt significativa la seva presència en aquesta població. En les mateixes dates, Cobrama, S.L. i Tramuntanaser, S.L. varen adquirir també el fons de comerç de Fabranet, empresa ubicada a Ripoll i especialitzada en productes de neteja amb una important facturació a les comarques d'Osona, el Ripollès, la Cerdanya, l'Alt i Baix Empordà, el Gironès i la Selva.

FETS DESTACATS

En aquest àmbit cal destacar el procés de fusió que es va formalitzar el passat 30 de juny de 2009 entre Port Parés, S.L. i Barcelonesa de

Begudes, S.L. Tot el personal i actius d'aquesta última es varen traslladar des de la seva antiga nau de Cornellà de Llobregat a la nau de Ripollès, on, amb unes obres de condicionament, s'ha pogut ubicar les dues empreses. A nivell de servei al client, cal tenir en compte que les principals zones de distribució de Barcelonesa de Begudes, S.L. es situen al nord de la ciutat de Barcelona (Sant Andreu, Verdum, Sagrada Família i la Barceloneta) i, per tant, molt ben comunicades amb Ripollès. SERHS Distribució és una part molt significativa en l'organització de l'EXPOSERHS. Després de la bona experiència en la celebració de l'EXPOSERHS 2008 a les instal·lacions del Circuit de Catalunya, aquest any s'ha tornat al mateix emplaçament amb un èxit encara major. Per altra banda, es continua fent un esforç molt important a nivell de formació al personal de la divisió. Cada any s'organitzen cursos que arriben al màxim de col·lectius de l'empresa. Aquest any 2009 s'han programat cursos dedicats a aspectes de prevenció de riscos laborals, formació en productes per als comercials, formació de l'equip directiu, cursos per al personal de magatzem i cursos d'informàtica.

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



SERHS Distribució ha tancat nous acords amb Vichy Catalan, allargant el conveni que tenen, i amb Sállica, dedicada a l'elaboració i comercialització de conserves de peix.



El mes de juny de 2010 s'ha posat en marxa la nova pàgina web de SERHS Distribució. Ofereix un millor servei al client amb la gestió de comandes on line, un punt clau per a les empreses de la divisió.

www.serhsdistribucio.com



La plantilla mitjana de SERHS Distribució i Logística a l'any 2009 va ser de 714 persones.

La divisió està formada per 12 magatzems logístics, la qual cosa representa una superfície total de 165.000 m2.

Disposa d'un parc mòbil que supera els 600 vehicles.

L'experiència en el sector i la relació qualitat/preu dels seus productes, així com un complet servei d'atenció comercial, permeten oferir un servei integral a la restauració professional tant en l'àmbit dels congelats i refrigerats com en el de la fruita i verdura. Cal remarcar el destacable creixement de la varietat de productes SERHS Fred i SERHS Fruits i la contínua expansió territorial del seu servei.



SERHS Fruits ha esdevingut distribuïdor únic del "Pla de consum de fruita a les escoles" projecte promogut per la Unió Europea i la Generalitat de Catalunya.



SERHS FRED-NAM NAM

Aquesta empresa compta amb dos centres operatius a Tordera (El Maresme) i a Tarragona. Aquest 2009 ha dut a terme una important remodelació de la imatge, incorporant la denominació comercial SERHS FRED, tant en la seva flota de vehicles com en les instal·lacions. Nam Nam S.L. està formada per una plantilla de 60 treballadors, amb unes instal·lacions que li permeten disposar de 13.000m³ de fred i un parc mòbil de 40 vehicles, la majoria dels quals han estat renovats en els darrers anys. Incorporen sistemes frigorífics i equipaments adients per treballar seguint les directrius de seguretat alimentària. El portafoli de producte està format per peix, marisc, carns (aviram, porc, vedella i xai) fresques i congelades, verdura congelada, embotits i làctics. Compta amb més de 1.500 clients, principalment hotels i restaurants, ubicats a la Costa Brava, Costa de Barcelona-Maresme, Costa Daurada i poblacions de l'interior. Cal remarcar el creixement en volum de facturació a les comarques gironines i interior de Tarragona. Com a proveïdors de PortAventura, SERHS Fred és un dels àmbits d'activitat que treballa amb més productes i el seu volum augmentarà de forma notable aquest 2010. S'ha reforçat la seva flota de vehicles refrigerats incorporant 4 camions per garantir un servei adient a tots els clients de la zona.

SERHS FRUITS – ALLELAC

Compta amb dos grans magatzems: un a Blanes (La Selva), amb unes instal·lacions de prop

de 4.000m² dels quals 6.000m³ són cambres frigorífiques i una àmplia zona d'exposició, així com un magatzem a Tarragona de 1.000m², amb 2.400m³ de cambres frigorífiques.

L'acord de servei amb PortAventura ha comportat que aquesta empresa hagi augmentat considerablement la seva demanda a Tarragona. Per reforçar la seva activitat a la zona, també tenint presents els clients habituals, s'ha signat amb Petit Forestier un lloguer de dos vehicles frigorífics de 12T i 3'5T. Allelac S.L., a banda d'aquest important acord amb el parc temàtic, ofereix els seus serveis a més de 500 clients, bàsicament botigues de queviures, mercats i establiments hotelers i de restauració.

La seva zona d'implantació abasta les comarques del Maresme, la Selva, el Gironès, el Baix Empordà, el Garraf, el Barcelonès, el Tarragonès, l'Alt i Baix Camp, el Baix Penedès, el Baix Llobregat i el Baix Ebre. Formen part del seu actiu un equip humà de 39 persones de mitjana anual i un parc mòbil de 28 vehicles, la majoria dels quals estan equipats amb sistemes frigorífics i/o isotèrmics per tal de no trencar la cadena de fred.

Aquesta empresa, des de principis del 2010, disposa d'un espai logístic a Mercabarna, punt central dels mercats majoristes de la ciutat de Barcelona.

SERHS FRUITS – FRUITES CAPDEVILA

Costabonaser, S.L., especialitzada en fruita i verdura de gran qualitat, va ser escollida com a distribuïdora única pel "Pla de consum de fruita

a les escoles", projecte promogut per la Unió Europea i la Generalitat de Catalunya. SERHS Fruits ha arribat a l'acord de repartir fins a 100 tones de fruita durant el curs escolar fins el mes de juny d'enguany entre unes 150 escoles de Catalunya. L'equip humà està format per una plantilla mitjana de 19 persones que compten amb 13 vehicles comercials i un magatzem de distribució a Ripoll de 1.600m². Donen servei a prop de 500 clients dels sectors de l'hostaleria i l'alimentació distribuïts d'un extrem a l'altre del Ripollès i la Garrotxa, així com El Pla de l'Estany.

SERHS FRUITS – FRUITES PÀMIES

El maig del 2008 es va incorporar a Grup SERHS aquesta societat, Fruitès Pàmies S.L., de caràcter familiar amb una trajectòria de més de 40 anys en el sector i que ara compta amb l'experiència de la segona generació. Disposa d'unies instal·lacions de 300m² dins el Mercat Central de Reus, on s'inclouen dues cambres frigorífiques, molt ben situades. Tracta amb una àmplia gamma de productes i presentacions tant de tercera com de quarta gamma. Destaca per disposar de productes de primera mà i gran qualitat, essent receptors des de l'origen, sense mitjancers. El producte estrella és el calçot. La majoria dels seus 300 clients són majoristes i professionals de l'hostaleria i la restauració, així com de l'àmbit del comerç ubicats a les comarques tarragonines. Compta amb un equip humà de 9 treballadors de mitjana i una flota de 4 camions.

L'acord comercial signat amb PortAventura, com a proveïdors exclusius en l'àmbit de la restauració, reafirma la visió de servei integral que ofereix SERHS als seus clients, abastant àmbits d'activitat tan diferents com els productes peribles, no peribles, pa i derivats o els plats cuinats.



SERHS Tourism treballa per ser reconegut com un gran operador multiproducte i multicanal de serveis turístics en l'àrea mediterrània i europea. Aquesta divisió està integrada per potents equips de màrqueting i "business development" que estan constantment innovant, la qual cosa permet llançar al mercat nous productes amb gran valor afegit.



EMPRESSES PARTICIPADES

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



Equip directiu de la divisió.

PRODUCTES I SERVEIS

SERHS Tourism és una agència de viatges receptiva que actua tant com a proveïdor global de serveis per a agències de viatge majoristes nacionals, com per a agències de viatges i turoperadors internacionals. A més és una agència de viatges majorista adreçada al mercat de l'Estat espanyol i que ofereix el seu producte a les agències de viatges espanyoles mitjançant la marca Rhodasol.

SERHS Tourism ofereix els millors serveis turístics de l'àrea mediterrània i europea gràcies a que compta amb una dilatada experiència de més de 30 anys, la professionalitat d'un equip tècnic i comercial altament qualificat, així com especialistes en els destins que dominen els recursos i el seu potencial. Aquesta divisió està integrada per potents equips de màrqueting i "business development" que estan constantment innovant, la qual cosa permet llançar al mercat nous productes amb gran valor afegit.

Presenta una àmplia oferta de serveis que engloba tots els segments de mercat i una gran varietat de destins en tot el món:

- Allotjament: es posa a disposició dels clients més de 13.500 establiments hotelers distribuïts en 65 països i de totes les categories: hotels, apartaments, cases rurals, balnearis. Amb preus molt competitiu i amb la màxima disponibilitat fins a l'últim minut. Disposa d'hotels vacacionals en la costa i les illes, hotels urbans en les principals ciutats, hotels de neu i muntanya.

- Grups: gestionen tota classe de grups esportius, d'interès especial, empreses, entre d'altres.

- Circuits i excursions.
- Trasllats i lloguer de cotxes.
- Entrades.
- Extres: assistència en aeroports, atencions especials, guies, reserves de restaurant.

Amb la finalitat d'adequar la tecnologia als clients de la divisió, s'ofereixen diferents possibilitats per treballar conjuntament: *on line*, XML i *off line*.

- *On line*: dos grans portals de reserves moderns, dinàmics i senzills, adreçats a professionals B2B que no tinguin el seu portal propi. El desig de donar la màxima satisfacció als clients ha conduït a redissenyar els webs. El 27 de gener es varen llançar els nous webs de Rhodasol i SERHS Tourism. Aquestes noves versions ofereixen millores significatives tant en el disseny com en la navegació, els continguts i la tecnologia.
- XML: amb la tecnologia XML els clients poden accedir des del seu sistema a tot el producte de SERHS Tourism.
- *Off line*: al tracte personalitzat per part dels *call centers* de la divisió s'afegeix el profund coneixement local de cada destí turístic que permet crear productes a mida.

PLA ESTRATÈGIC

Aquesta divisió durant el 2009 ha modificat la seva estructura interna amb noves incorporacions, creant nous sectors d'activitat i també desenvolupant alguns departaments existents.

S'ha elaborat un Pla estratègic a 5 anys vista que cerca el creixement a través de la diferenciació, la diversificació i la internacionalització.

En aquest marc s'han definit la missió i els valors de la divisió.

MISSIÓ

A SERHS Tourism es treballa per ser reconeguts com l'operador multiproducte i multicanal de serveis turístics en l'àrea mediterrània i europea. Per això innovem en la cadena de valor:

- Orientant-nos al client: oferint productes diferenciats, rendibles i competitiu.
- Incrementant el valor aportat als nostres partners i proveïdors.
- Formant equips amb els millors professionals, assegurant el seu desenvolupament i benestar.
- Desenvolupant tecnologia basada en la millora continuada.

VALORS

- Orientació al client
- Treball en equip
- Orientació a resultats
- Innovació i millora continuada
- Conducta ètica

Banc únic de places d'allotjament de totes les categories en 13.500 hotels situats en més de 65 països.

Dos grans portals B2B: www.serhstourism.com i www.rhodasol.es.

Més de 160 milions de peticions *on line*, tenint una cartera de 4.500 clients.

Gestionen els serveis turístics a més de 1.500.000 viatgers.

A dalt:
SERHS Tourism va presentar la seva nova imatge de marca a Fitur 2010 (Madrid)

1 i 2. El gener del 2010 es van posar en funcionament dos nous webs: Rhodasol i SERHS Tourism. Aquestes noves versions ofereixen millores significatives tant de disseny com de navegació.



1



2



FUSIÓ DE SOCIETATS

El dia 31 de desembre de 2009 la societat Viatges SERHS Hotels, SA va absorbir les següents empreses: 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 SA, Vivahotel Ebro SL i Serhs Tourism SA. Un cop realitzada aquesta operació es va procedir a canviar el seu nom a SERHS Tourism, S.A.

FACTURACIÓ ELECTRÒNICA

SERHS Tourism ha impulsat fermament la facturació electrònica amb els seus proveïdors amb la finalitat de millorar els processos de treball i aconseguint els següents avantatges, entre d'altres:

- Incrementar la productivitat administrativa, afegint automatització de procediments.
- Eliminar les factures físiques: paper, segells, tinta...
- Enviament segur (impossibilitat de pèrdues) ràpid i àgil.
- Integració automàtica ERP client: ràpida comptabilització.
- Permet un arxiu digital: òptima organització, estalvi d'espai.

La divisió disposa del sistema Navision per gestionar l'administració i facturació que genera la seva activitat.

NOVA IMATGE CORPORATIVA DE LA DIVISIÓ

El logotip que s'ha fet servir fins al moment ha ajudat a construir una imatge forta i reconeguda com empresa receptiva especialitzada en el producte "sol i platja" a l'Estat espanyol. Avui, SERHS Tourism afronta nous reptes que plantegen ser reconegut com un operador multiproducte i multicanal de serveis turístics a l'àrea mediterrània i Europa, impulsant productes com les ciutats o l'esquí.

» **Amb la nova imatge presentada al gener del 2010 es vol transmetre el que és la divisió i també el que vol ser en el futur.**

» També s'ha elaborat durant aquest exercici 2009 un nou catàleg corporatiu, sota les premisses marcades per la nova estratègia de negoci. En aquest es recull informació actualitzada sobre les activitats, així como tots els productes i serveis que ofereix SERHS Tourism.

NOVES OFICINES COMERCIALS

Continuant amb l'estratègia d'expansió internacional que ha caracteritzat la divisió, SERHS Tourism ha obert noves oficines comercials a Colònia, Londres i Moscou. Aquest fet ha comportat, per exemple, la signatura d'acords estratègics de col·laboració amb dos grans turoperadors russos: Pegas Touristik i Lanta Tour. La intenció és intensificar la captació de nous clients russos i consolidar la divisió de SERHS Tourism com el receptor líder en

l'aportació de turistes provinents de la Federació Russa a l'Estat espanyol. Aquests nous acords, junt amb els ja existents amb Tez Tour entre altres TT.OO. destacats d'aquest país, aportaran un gran volum de negoci als partners de SERHS i alhora donaran una major vitalitat als destins turístics on tenen implantació.

Durant aquest exercici 2009 també s'han captat importants clients al Regne Unit: Lowcostbeds, On the Beach i HaysTravel, entre d'altres. En el mercat nacional s'han signat acords globals amb TravelMar, Uniplayas, Tour Diez, Solplan, així com amb importants cadenes de vendes com Iberia Viajes.

També s'han renovat acords estratègics importants amb la major part dels operadors coneguts com ".com" espanyols i s'ha produït un creixement important en integracions internacionals (principalment en el mercat britànic i italià).

GRAN ACOLLIDA DE LA "SERHSNET"

En el mes de gener del 2010 s'ha posat a disposició dels hotels de ciutat amb els que treballa la divisió una nova eina: SERHSnet. Es tracta d'una potent extranet on els proveïdors poden gestionar fàcilment les seves tarifes, actualitzar disponibilitats i detallar de forma exhaustiva la fitxa tècnica del seu establiment. L'acollida per part dels establiments hotelers ha estat notable i els resultats han superat totes les expectatives.

Presenta una àmplia oferta de serveis que engloba tots els segments de mercat i una gran varietat de destins:

- Allotjament
- Grups
- Circuits i excursions
- Trasllats i lloguer de cotxes
- Entrades i extres



SERHS Tourism ha incorporat al seu portafoli de productes la venda d'entrades per al FC Barcelona, així com la comercialització d'excursions amb el Catalunya Bus Turístic.

» Gràcies a SERHSnet, es disposa de més de 1.000 hotels per al mercat espanyol i ciutats europees.«

Cal destacar que el producte "ciutats" ha incrementat significativament les seves vendes.

NOUS PRODUCTES: FCBARCELONA I CATALUNYA BUS TURÍSTIC

Amb l'objectiu d'oferir el major nombre d'alternatives turístiques de qualitat s'ha incorporat al portafoli de producte de SERHS Tourism la venda d'entrades, com a distribuïdor oficial, per veure el Futbol Club Barcelona. També es comercialitza el Catalunya Bus Turístic que són excursions diàries en autobús amb sortides des de Barcelona, on els turistes poden optar per diferents rutes culturals, visites a cellers i degustació de vins, visitar Montserrat, Sitges, la Figueres de Dalí i Girona, entre d'altres indrets d'interès.



Ofereix als seus clients totes les possibilitats d'allotjament:

- Hotels vacacionals de costa i a les illes
- Hotels urbans en les principals ciutats
- Hotels de neu i muntanya
- Apartaments
- Cases rurals
- Balnearis

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

SERHS HOTELS



EMPRESAS PARTICIPADES

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 d'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.).



Equip directiu de la divisió.

Podríem classificar els establiments a la zona de Catalunya en hotels vacacionals (de platja), de muntanya, rurals i de neu. Pel que fa a Brasil, aquesta divisió disposa d'un gran *resort* a Natal. En aquests moments són 10 els hotels que conformen aquesta divisió entre els establiments en propietat i els que operen en règim d'explotació. Aquesta divisió ha apostat fortament per créixer en base a la internacionalització del seu negoci amb projectes com el de la construcció d'un hotel a Petra (Jordània), així com impulsant la gestió hotelera d'establiments que no siguin en propietat.

PRODUCTES I SERVEIS OFERTATS

La divisió de SERHS Hotels posa a l'abast dels seus clients una oferta variada de gaudi vacacional, podent triar entre un ampli ventall de tipologies i ubicacions. A Catalunya, hotels de sol i platja, Vilars Rurals, de muntanya i neu. Tot plegat una oferta de 1.750 habitacions amb una capacitat de 4.000 llits. I a l'estranger, un gran *resort* situat a Natal (Brasil). Els establiments de SERHS Hotels ofereixen un alt nivell en la relació qualitat-preu, posant un gran accent en el servei i l'atenció al client. Aquesta versatilitat permet atendre una gran varietat de clients: des de famílies que busquen un tracte càlid i proper, fins a grans grups empresarials o associatius que necessiten una organització dels seus esdeveniments ben planificada.

VILARS RURALS

La millor eina de comunicació d'aquests "hotels rurals del segle XXI" és el seu web, que aquest 2009 ha arribat a tenir 2.500 visites diàries, augmentant un 8% la mitjana de visites al dia i un 56% de visites totals respecte al 2008. Està clar que aposta per les noves tecnologies i els sistemes de comunicació; així, aquest any s'ha endegat una campanya per tenir presència a Internet mitjançant el posicionament web on podem parlar de campanyes SEO (Search Engine Optimization), on es treballa amb 23 paraules clau relacionades amb el món rural i el turisme familiar; i campanyes SEM (Search Engine Marketing), on es treballa via PPC (pay per click) de Google Awords amb 15 anuncis i aproximadament 600 paraules clau. També s'està treballant amb campanyes SMO (Social Media Optimization) amb insercions a les xarxes socials com Facebook, Twitter, Flickr i un blog. I per últim, l'anomenat Business Local Center, entès com el posicionament dels hotels de la divisió dins la xarxa a través de Google Maps, és a dir, posicionar els hotels segons la població i els llocs/indrets que ens interessen per la seva ubicació. Continuen realitzant noves insercions en webs especialitzats en turisme rural i familiar, en nous portals B2C i en webs d'opinió. Pel que fa a la seva presència en fires, han estat presents amb estands de SERHS Hotels al SITC i a Agrotur, així com amb presència dels comercials de la divisió a Fitur, Fira de València, Bit de Milà i Fira de Toulouse.

La notorietat mediàtica ha estat un altre punt important a destacar d'aquesta divisió; pel que fa a la televisió, la col·laboració amb la 2^a edició del programa Casal Rock de TV3, on un dels capítols ha estat enregistrat a les instal·lacions del Vilar Rural de Cardona. També destaca la gravació del programa en directe de Cat Ràdio "Eduqueu les criatures", amb Carles Capdevila, al Vilar Rural d'Arnes. Per altra banda, en ràdio s'han dut a terme campanyes publicitàries a Catalunya Ràdio (El Suplement, Eduqueu les Criatures i Tot és molt confús); a RAC 1, RAC 105 (Fricandó Matiner) i Ràdio Gandesa. I concretament amb CatRadio es va dur a terme una col·laboració amb el programa de la Diada de St. Jordi 2010 emès des de la plaça de Catalunya de Barcelona, on es van regalar diverses estades als Vilars Rurals. Per últim, amb la premsa es van dur a terme insercions publicitàries a diaris com el Levante, El Periódico – Escapades, i l'Avui mitjançant el Sortim; en revistes com Descobrir Catalunya i Cap Catalogne, entre d'altres. Els Vilars Rurals són establiments destinats també a celebrar trobades d'empreses per als seus treballadors; és per aquest motiu que empreses com Desigual o Polaris van reunir-se durant uns dies al Vilar Rural de Cardona. L'especialització temàtica és també un fet diferenciador entre aquests establiments i els de la competència i la posada en escena d'aquests ha estat els anomenats Mesos Temàtics, segons les èpoques de l'any i esdeveniments de la zona

Els Vilars Rurals han estat la seu de nombrosos programes de televisió i ràdio gràcies al seu caire d'"hotels rurals del segle XXI", familiars i amb qualitat de serveis.

SERHS Hotels aposta per la gestió i explotació hotelera d'establiments que no siguin en propietat com el que ja disposa a la Vall de Núria des del 2008.





1



2

1 i 2. Els Vilars Rurals han estat seu de diversos programes de televisió així com un punt de trobada de centenars de persones que busquen activitats arrelades a tradicions i cultura catalanes.

(sal, mel, aigua, medi ambient, Sant Jordi). Pel que fa a les accions i als acords comercials, s'han tancat acords de col·laboració amb diverses empreses i entitats com Bon Preu, Consum, DKV i Rhodasol, entre d'altres. Per últim, comentar que se segueix potenciant el fet de donar a conèixer els costums i les tradicions catalanes amb activitats diverses dins els programes de dinamització que ofereixen els Vilars Rurals. Cal fer esment que en el mes de maig de 2010 es va fer la presentació dels dos "gegantons", creats especialment per al Vilar Rural de Cardona de la mà d'en Toni Muijal, expert artesà en aquesta matèria.

HOTEL SERHS VALL DE NÚRIA

L'exercici 2009 ha estat la segona temporada en quant a la gestió dels serveis d'allotjament i restauració de l'Hotel SERHS Vall de Núria, concessió realitzada per Ferrocarrils de la Generalitat a SERHS el 2008 mitjançant concurs públic. L'estació de muntanya de la Vall de Núria és un indret singular al qual només es pot accedir mitjançant el tren cremallera o bé a peu i és visitat anualment per prop de 300.000 persones. Aquest hivern 2009-2010 ha estat un dels millors anys de neu dels darrers temps. L'àmbit de gestió engloba l'hotel Vall de Núria, de tres estrelles i 65 habitacions, 12 apartaments així com 5 punts de restauració: el de l'hotel, el Racó de la Vall i la Cabana dels Pastors, l'autoservei i la cafeteria Finestrelles,

i també les diferents sales de reunions. Com a fet a destacar cal remarcar la millora de l'oferta gastronòmica a l'autoservei i als punts de restauració com la Cabana dels Pastors i el Racó de la Vall. Festes tradicionals com la de Sant Gil l'1 de setembre així com la de la Mare de Déu de Núria el 8 de setembre continuen tenint un gran èxit de visitants que aprofiten la visita per passar el dia a les instal·lacions de SERHS. També és notable la presència a la xarxa mitjançant nous portals B2C amb la inserció a diferents portals de reserves directes de la mateixa manera que l'augment significatiu de la presència mitjançant la inserció de l'hotel en webs especialitzats. La presència en mitjans de comunicació també ha augmentat amb anuncis a CatRadio i a la premsa escrita, concretament a El Periódico.

HOTEL SERHS SKI PORT DEL COMTE

Aquest establiment de 36 habitacions i categoria 2 estrelles està situat a peu de pistes de l'estació del seu mateix nom. El nou web presentat l'any passat amb motor de reserves integrat ha estat clau per a la conversió de la venda dels usuaris que volen fer la reserva a l'hotel, és a dir, ha permès al client que els visita que pugui realitzar una reserva en el mateix moment.

HOTELS DE PLATJA

El 23 de setembre de 2009 es va celebrar la 3a

Trobada de destinacions turístiques del SICTED de la província de Barcelona, organitzada conjuntament per la Diputació de Barcelona i la Cambra de Comerç de Barcelona, en què l'Hotel SERHS Oasis Park va ser distingit amb un diploma acreditatiu del Sistema de Qualitat en Destinacions (SICTED), un sistema promogut per la Secretaria General de Turisme del Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç amb la finalitat d'impulsar la qualitat en les destinacions turístiques, harmonitzar els nivells sectorials, reforçar el teixit empresarial i afavorir les actuacions integrals en les destinacions a llarg termini.

En referència a la comunicació *on line* dels hotels de platja, s'ha dut a terme l'inici del posicionament orgànic, a través de campanyes SEO, així com amb campanyes de PPC (pay per click) per als hotels SERHS Sorradaurada*** i SERHS Maripins***. També cal remarcar la inserció a nous portals de venda directa com Lastminute, Laterooms, entre d'altres.

SERHS NATAL GRAND HOTEL, 5*

Per consolidar l'estatus d'hotel de 5 estrelles, de referència a la zona, diverses han estat les reestructuracions al SERHS Natal Grand Hotel, reconegut com el millor *resort* de platja de Brasil, el primer hotel de Grup SERHS a l'estranger, concretament ubicat a la ciutat de Natal. La inauguració més recent ha estat el nou Sport Bar, el principal bar de l'hotel, amb

SERHS Hotels aposta per la gestió i explotació d'establiments hotelers. Aquesta divisió projecta el seu creixement en base a la internacionalització impulsant la gestió d'hotels que no siguin en propietat.



Hotel SERHS Maripins***



Hotel SERHS Oasis Park***



Hotel SERHS Montemar **



servei molt complet i divers, on es pot gaudir des d'un coffee-break fins a una copa, una pizza Renato Romagnoni o un àpat ràpid. Atesa la segmentació de públics, l'hotel ha rebut un gran nombre de famílies i és aquest motiu el que ha portat a l'hotel a ampliar el nombre de Family Rooms, que abans eren 38 i ara són 84.

Amb una capacitat propera a les 1.000 places i amb prop de 300 treballadors, compta amb un gran nivell de notorietat i prestigi no només a l'Estat sinó a tot el nord-est del país, essent seu de nombroses trobades, visites de personalitats (futbolistes d'èlit, polítics),

» reunions institucionals d'autoritats del país com la trobada entre la Sra.

Dilma Rousseff, actual Ministra "da Casa Civil" i alhora candidata del president

Lula da Silva a la seva successió, » i la governadora de l'Estat de Rio Grande do Norte, la Sra. Wilma de Faria amb l'alcalde de Natal, Mícarla de Sousa. Prova d'això han estat les diverses empreses que han confiat en l'hotel per dur a terme les seves reunions com Intermedica, Congrés Brasil de Nutrició, Nestlé i el Ministeri d'Agricultura de Brasil, entre d'altres.

Cal recordar que Natal serà seu del Mundial de Futbol que es celebrarà l'any 2014 i es preveu un elevat nombre d'inversions en infraestructures i equipaments valorades en més de 2.400 milions d'euros. A Brasil també es duran a terme els Jocs Olímpics del 2016.



El SERHS Natal Grand Hotel, reconegut com el millor resort de platja de Brasil i el primer hotel de Grup SERHS a l'estranger, concretament ubicat a la ciutat de Natal, té una capacitat propera a les 1.000 places i hi treballen prop de 300 persones.



Experts en restauració integral, ofereixen un servei complet en l'àmbit de l'alimentació i s'adrecen bàsicament als sectors de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats. Destaquen per disposar d'uns alts estàndards de qualitat tant pel que fa als processos productius com a la infraestructura i capacitat de gestió amb què compten.

SERHS ALIMENTACIÓ



EMPRESSES PARTICIPADES

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.





Equip directiu de la divisió.

Aquesta divisió especialitzada en la gestió integral dels serveis de restauració s'estructura segons els seus diferents tipus de client. Fonamentalment es tracta de col·lectivitats (universitats, escoles, empreses, centres penitenciaris), hostaleria (hotels, restaurants, cafeteries) i empreses del món sanitari (geriàtrics, hospitals, sociosanitaris i centres de dia, entre d'altres). També conformen un altre grup de clients aquells que, d'acord amb el seu espai concret, es defineixen com a temàtics o específics (pistes d'esquí, parcs temàtics, franquícies), als que cal afegir els denominats "esdeveniments especials" com poden ser espectacles culturals, esportius, celebracions, casaments o actes d'empreses. Entre tot plegat destaca la gestió de dos espais singulars i simbòlics, el Castell Jalpí- seu social de Grup SERHS- i els serveis de restauració de les instal·lacions del FC Barcelona al Camp Nou i del RCD Espanyol -en règim d'exploació-. La divisió de SERHS Alimentació es compon de SERHS Food Service i Arcs Catering-Castell Jalpí per a la línia de negoci adreçat a la gestió; i la Fleca SERHS i les unitats centrals per a l'elaboració de cuinats dins la línia de producció. Aquests dos àmbits d'activitat es complementen perfectament, reforçant la capacitat operativa i d'oferta de la divisió.

GESTIÓ ALIMENTÀRIA

SERHS FOOD SERVICE

Aquesta marca està adscrita a l'empresa SERHS Food Area, S.L que actua com a central que cohesiona tota la divisió. Està ubicada en dues plantes de producció: una a Arenys de Munt i una altra a Vilassar de Mar. Durant l'exercici 2009, concretament a principis del mes de setembre, es va crear una nova empresa dins la divisió, SESMAR S.L, participada amb el Consell Comarcal del Maresme per tal d'oferir un servei integral de gestió a la comarca. Sesmar està formada per 350 treballadors dedicats al monitoratge en menjadors escolars, sisenes hores, vetlladors, monitoratge de lleure, monitoratge per al servei de transport escolar i servei d'atenció domiciliària. SERHS Food Service compta amb més de 250 centres gestionats entre els que destaquen tant entitats públiques com privades. Són empreses, universitats, centres hospitalaris, geriàtrics, penitenciaris, complexes esportius, d'ensenyament (escoles bressol, CEIPs, IES) i hotels; tots ells repartits per tota la geografia catalana -principalment- i també a l'Estat espanyol. Durant l'exercici 2009, SERHS Food Service va elaborar un promig de 30.000 menús diaris i compta amb un equip humà format per una plantilla mitjana de 875 persones que arriba en el seu punt àlgid als 1.800, segons necessitats del servei.

El servei personalitzat, desenvolupat a mida per a cada tipus de client, s'acompanya alhora per les màximes mesures de qualitat de gestió, mediambiental i sanitària. Aquest fet ha posicionat la divisió entre els líders del sector. La potenciació d'una millora contínua en llurs processos productius l'ha dut a obtenir les certificacions necessàries per ser capdavanter en la gestió basada en el control, la seguretat i la higiene alimentària. L'empresa Serhs Food Area S.L. compta amb els següents segells de garantia:

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

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

NOU ESTADI DEL RCD ESPANYOL

SERHS Food Service, una de les marques líders del sector, gràcies a la seva experiència durant 4 anys en la gestió de restauració de grans instal·lacions esportives, va ser escollida durant el 2009 per desenvolupar la gestió de servei integral de restauració i càterring de forma exclusiva durant 15 anys al nou estadi del RCD Espanyol. SERHS hi destina 200 treballadors de la seva plantilla en el punt àlgid de servei de

SERHS Food Service gestiona més de 250 centres entre els quals destaquen tant entitats públiques com privades (empreses, universitats, hospitals, geriàtrics, centres penitenciaris, centres d'ensenyament, complexes esportius i hotels) tots ells repartits per la geografia catalana, així com a l'Estat espanyol.

SERHS Alimentació du a terme la gestió dels serveis de restauració de les instal·lacions del FC Barcelona al Camp Nou, des del 2006.





1



2

l'estadi blanc-i-blau els dies de partit. El modern i innovador estadi del RCD Espanyol compta amb un total de 16 bars multiproducte i 12 punts quiosc que es troben distribuïts entre l'anella baixa i alta del camp. En aquests es pot trobar un ampli nombre de productes com entrepans freds i calents, refrescos, snacks i brioixeria. Destaca la venda de productes fins a 20 minuts abans de la mitja part dels partits i la seva recollida ràpida en els punts anomenats "express", així com la futura implantació de la possibilitat de comprar el que un vol des del mateix seient de l'estadi i que l'hi sigui servit. En l'anella mitja del camp es troba una part destinada principalment a empreses i convidats VIP en què SERHS Alimentació ofereix el servei de restauració com és l'Executive Club, el Corporate Club i la President Club. En aquest mateix nivell hi ha la Suite Corporate SERHS, un espai polivalent, gestionada per SERHS Alimentació, que permet oferir un espai per a reunions, àpats o celebracions fins a 250 persones.

SERHS FOOD SERVICE-FCB

S'ha arribat a la quarta temporada de la concessió de l'explotació i gestió dels serveis de restauració ubicats a les instal·lacions del Futbol Club Barcelona, concretament al Camp Nou. Aquesta marca -SERHS Food Service FCB- creada especialment per coordinar l'activitat d'aquest espai tan singular, adscrit a l'empresa Europea de Cuinats S.L., ha dut a terme des

dels seus inicis l'any 2006 un projecte molt ambiciós d'evolució i estructuració d'aquest servei. S'ha aplicat una metodologia de treball amb rigor i professionalitat en aquest complex esportiu de màxima notorietat de marca a nivell internacional i que rep la visita d'un gran nombre d'aficionats durant tots els dies de l'any, no només a les activitats esportives, sinó també turistes o simpatitzants que volen conèixer les seves instal·lacions, com el Museu del Barça (entre els més visitats de Catalunya, superant de llarg el milió de persones). També s'han creat les vies de comunicació necessàries amb el gran nombre de persones que treballen en aquest centre i que poden arribar en el punt màxim a ser 500. Mitjançant les noves tecnologies, la formació i una organització funcional pròxima s'han estructurat eficaços sistemes de treball. Amb la visió de fer del Camp Nou un referent en la restauració a nivell esportiu, així com ja ho és en el camp esportiu, s'han dut a terme un bon nombre d'accions comercials i de màrqueting per tal d'incentivar la venda i alhora posicionar millor els productes oferts.

ARCS CATERING-SERHS

Durant aquest any 2009 Arcs Catering-SERHS ha continuat avançant i fidelitzant clients importants, així com realitzant actes emblemàtics de gran rellevància a nivell polític i privat i altres esdeveniments socials i familiars. Aquesta marca adscrita a la divisió d'Alimentació

gestiona a nivell gastronòmic tota mena d'esdeveniments com celebracions, banquets, casaments, congressos i convencions. Des de fa alguns anys, Arcs Catering està orientat a oferir propostes diferencials de gastronomia i organització d'esdeveniments. Ofereix un tracte personal i exclusiu perquè cada client és únic i cada acte és especial. A disposició del client està l'experiència d'un equip de professionals altament qualificats que desenvolupen la seva activitat amb una premissa fonamental: satisfer les expectatives més exigents dels seus clients oferint-los assessorament personalitzat, productes de qualitat i les més modernes instal·lacions, unit a una presentació i un servei delicat.

CASTELL JALPÍ

Ha estat seu de nombroses activitats institucionals de la comarca i alhora és la seu social de Grup SERHS on també celebra força reunions i actes que requereixen la solemnitat i majestuositat del seu entorn i de les seves instal·lacions. Ubicat al municipi d'Arenys de Munt, enfront d'un llac de 5.000m², compta amb 22.600m² de terreny i 2.500m² edificats envoltats de jardins. L'excepcionalitat d'aquest espai l'ha convertit en aquests darrers anys en un referent per a banquets i celebracions al Maresme. Tot i així, els clients majoritaris (casaments, empreses, reunions...) provenen de Barcelona, el Vallès, la Selva i el seu entorn. La relació qualitat-preu de les seves propostes, no

SERHS Food Service va elaborar durant el 2009 un promig de 30.000 menús diaris.

Compta amb un equip humà format per 828 persones que arriba en el seu punt àlgid als 1.800, segons necessitats del servei.

SERHS Food Service ha signat un acord per a la gestió de servei integral de restauració i càterring de forma exclusiva durant 15 anys amb el nou estadi del RCD Espanyol.



1 i 2. Suite corporate SERHS, un espai polivalent gestionat per SERHS Alimentació que permet oferir un lloc per a reunions, àpats o celebracions fins a 250 persones a les instal·lacions del RCD Espanyol.

3. El Castell Jalpí, situat a Arenys de Munt, disposa d'uns espais ideals per a celebrar reunions i actes que requereixen la solemnitat i majestuositat del seu entorn i de les seves instal·lacions.



3

renyides amb l'exclusivitat i el toc de distinció en el servei gastronòmic i la seva personalització global del servei, posicionen el Castell Jalpí en un nivell mig-alt, adaptable segons les necessitats de cada acte.

HOTEL SERHS CAMPUS

Situat a la vila de la Universitat Autònoma de Barcelona (Bellaterra), es tracta d'un espai perfecte per als esdeveniments professionals com congressos, simpòsiums o convencions. Disposa de 104 habitacions per a allotjament, 3 restaurants, 2 cafeteries, diverses sales modulars, flexibles i de gran capacitat, totalment equipades amb el material audiovisual i el suport necessari. La seva capacitat és adaptable des de 10 fins a 700 persones.

»» **L'alt nivell d'ocupació, que es situa al voltant del 75% anual, així com l'important nombre d'actes que s'hi celebren, converteixen aquest espai en un lloc dinàmic i en el que un equip directiu jove empena la seva evolució.** ««

PRODUCCIÓ ALIMENTÀRIA

PRODUCTE EUDEC

Aquesta marca comercial està estructurada en tres línies d'actuació: EUDEC restauració, pensada per facilitar i complementar la feina dels establiments que anomenem restauració comercial, realitzant gammes de productes

específics per a hotels, restaurants, bars i cafeteries, empreses i centres esportius. Ofereix una àmplia varietat d'opcions amb més de 100 receptes de plats de cuina autòctona, tradicional i internacional: amanides, cremes, sopes, pastes, arrossos, peixos, carns, salses i guarnicions. També es realitzen elaboracions de caràcter temàtic i ètnic. EUDEC col·lectivitats és una nova línia especialitzada i òptima per al servei en col·lectivitats i centres sanitaris on es requereixen productes molt específics amb altes exigències nutricionals i dietètiques –gustoses i saludables– per cobrir perfils d'usuaris concrets com nens, persones grans i malats. També s'elaboren dietes específiques per a diabètics, al·lèrgics, de fàcil masticació, sense sal, triturats, protecció gàstrica, entre d'altres. Producte personalitzat EUDEC: en col·laboració amb els clients s'ha desenvolupat aquesta línia que posa en joc tots els recursos tècnics, la més avançada tecnologia per cuinar i un equip professional amb experiència per crear productes a mida de cada necessitat.

RENATO ROMAGNONI

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

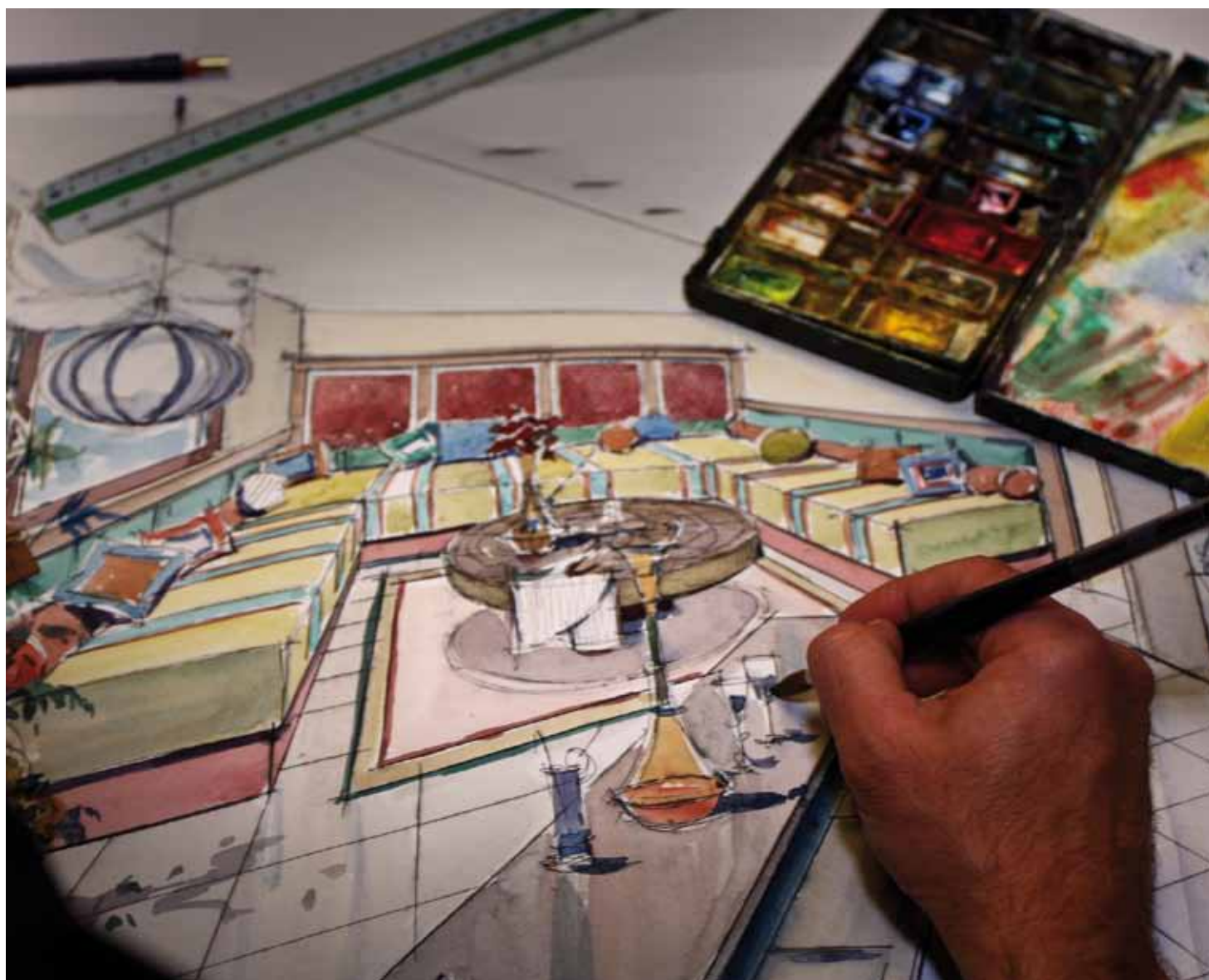
FLECA SERHS (TAMENFO, S.L.)

Durant aquest exercici Fleca SERHS, empresa que ofereix un servei integral de productes derivats del blat per a l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats, ha realitzat un important esforç en la millora de la imatge i en el material gràfic de l'empresa (aplicada en vehicles, uniformitat, instal·lacions, fulletons directes al client i fitxes de producte). Cal destacar l'increment de nous clients no estacionals, comportant que en fabricació i distribució es generés un moviment de més d'11 milions de tones en producte al 2009. Com a conseqüència d'aquest creixement en producte elaborat s'ha crescut en fresc i congelat, així com en els productes de llarga conservació. Aquesta empresa ofereix un servei integral de 363 dies a l'any. Amb més de 30 anys d'experiència, és una fleca especialitzada en l'elaboració de productes per als sectors de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats com són pa i brioixeria fresca i congelada, pizza i pastisseria, entre d'altres. La contínua millora dels equipaments d'acord amb les necessitats del mercat i de la pròpia empresa, així com el fet de disposar d'una moderna i innovadora maquinària han permès aportar més valor afegit al procés productiu, ampliant la seva capacitat i obrint la porta a la personalització de diferents productes oferts.



La divisió de Projectes i Equipaments ofereix solucions globals i personalitzades presentant un portafoli de producte que inclou projectes, construcció i equipaments per a col·lectivitats, restaurants, cafeteries i hotels, entre d'altres empreses. Aquesta divisió amb presència a tot l'Estat espanyol, ha esdevingut l'empresa líder en quant a enginyeria de restauració dins del sector de les instal·lacions.

SERHS
PROJECTS & EQUIPMENTS



EMPRESSES PARTICIPADES

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



Equip directiu de la divisió.

En la divisió de SERHS Projectes i Equipaments, l'1 de juliol del 2009 es va dur a terme la fusió per absorció per part d'Equipturis, S.A. de Torraneulaser i Equipturis Canaries. Poc després, el 31 de desembre del mateix any, es va efectuar la fusió per absorció de Creasa per part d'Equipturis, S. A. És per aquest motiu que el 2010 les dues empreses de la divisió de negoci són Equipturis, S.A. i Studiumser, S.L.

LÍNIES DE NEGOCI

SERHS Projects&Equipments ofereix solucions personalitzades dins d'una visió global d'assessorament al client:

- Enginyeria de restauració: projectes, subministrament, instal·lació i servei postvenda de maquinària, hostaleria i alimentació.
 - Contract: projectes, subministrament, instal·lació de mobiliari per hotels, col·lectivitats i oficines.
 - Projectes, construcció i reformes integrals
 - Enginyeria global.
- SERHS Projects&Equipments ofereix els seus serveis a diversos sectors:
- Turístic: hotels, hostals, pensions, càmpings, i altres allotjaments.
 - Sanitari: hospitals i geriàtrics.
 - Educació: escoles, llars d'infants, universitats.
 - Restauració: bars, cafeteries, restaurants, pizzeries.
 - Alimentació: pastisseries, bomboneries, gelateries, carnisseries, peixateries, etc.

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

PRODUCTES I SERVEIS OFERTATS

Enginyeria de restauració – cuines

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

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

Contract – habitacions

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

Contract – projectes d'interiorisme

Tenint en compte que les zones nobles seran les parts més vistes de l'establiment, l'objectiu de la divisió de Projects&Equipments és que l'equip d'interioristes i tècnics plasmin un projecte que transmeti sensacions i que a posteriori sigui

executable i estigui d'acord amb la inversió que desitja el client.

Construcció

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

Reposició

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

NOUS ACORDS COMERCIALS

SERHS Projects & Equipments, caracteritzat per oferir solucions personalitzades de projectes, construcció i equipaments per a diversos sectors de l'hostaleria i la restauració, ha ampliat el seu portafoli i també es dedica al sector de l'alimentació. El *know how* adquirit durant tots aquests anys li ha permès especialitzar-se en desenvolupar projectes integrals d'equipaments, interiorisme i decoració per a tot tipus d'espais comercials. És per aquest motiu que ha establert un acord de col·laboració per distribuir equipaments de l'empresa Pastil, especialista

Aquesta divisió de negoci obre ara les portes a una nova estratègia comercial com és el món de l'alimentació, amb la distribució d'equipaments frigorífics per a carnisseries, pastisseries i peixateries, entre d'altres.

SERHS Projects & Equipments ha tancat un acord de col·laboració amb Pastil, especialista en la construcció d'equipaments frigorífics, situada a Paterna (València).





en vitrines frigorífiques per a establiments com pastisseries, forns i bomboneries; gelateries; cafeteries; carnisseries, xarcuteries i peixateries; fruïteries.

Pastil, una empresa familiar des dels seus inicis el 1992 situada a Paterna (València), ofereix un servei integral que inclou entre d'altres serveis: projectes tècnics, projectes de decoració, fabricació de mobiliari a mida, així com assessorament tècnic i comercial.

SERHS Projects&Equipments ha adquirit la representació comercial de Pastil a gran part del territori de l'Estat espanyol, com per exemple a Catalunya, Madrid, Aragó, Navarra, País Basc i Galícia, comunitats on la divisió disposa d'oficines tècniques on ofereix els seus serveis.

ZONES D'IMPLANTACIÓ I NOVES INSTAL·LACIONS

L'estructura d'aquesta divisió ha permès oferir solucions globals i personalitzades a tot el territori de l'Estat espanyol, centrades en l'àmbit de l'hostaleria i les col·lectivitats. L'acord de representació exclusiva a les ciutats on la divisió és present ha reforçat el seu posicionament gràcies a la introducció en el sector de l'alimentació, podent oferir solucions integrals per a pastisseries, carnisseries, xarcuteries i peixateries, entre d'altres. L'enfocament principal de l'empresa es centra en la realització de nous establiments de dimensions petites i mitjanes. Les oficines comercials ara mateix

són a: La Corunya, Barcelona, Pineda de Mar, Madrid, Màlaga, Pamplona, Sevilla, Tarragona, Bilbao i Saragossa.

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

L'equip de treball de la divisió s'estructura de la següent forma: departament de vendes, divisió manager (responsables de zona), responsables de grans comptes, assessors tècnics comercials, exposició i venda de reposició, oficina tècnica (enginyers, arquitectes, interioristes, equip tècnic en coordinació i execució d'obres i instal·lacions), fabricació, muntatge i servei postvenda, departament d'administració general i comercial.

FETS DESTACATS

» Les oficines centrals de la divisió de SERHS Projects & Equipments es van renovar i s'han traslladat a les noves

oficines situades al carrer Gutenberg, nº 8 de Pineda de Mar on fins ara es trobaven situades les oficines i el taller de Creasa, S.A. »

una nau de més de 2.000m² inaugurada el maig del 2008. Aquesta renovació ha permès unificar espais amb el taller i Servei Postvenda (Creasa), amb l'objectiu de centralitzar i assolir una major eficiència i noves sinèrgies en benefici dels nostres clients i col·laboradors.

De tota manera, la zona de botiga i exposició ha quedat centralitzada a Celaya, a les instal·lacions que la divisió disposa a la ciutat de Barcelona al c/Urgell, 55.

Destacar també que el Sr. Miquel Mas, director de la divisió, ha estat renovat com a vocal de la nova junta d'AFECH (Associació de Fabricants d'Equipaments Exportadors) que pertany a FELAC (Federació de Fabricants de Maquinària i sectors afins).

En quant a les fires on SERHS Projects & Equipments ha estat present, podem destacar la d'Exposerhs 2010, així com la participació com a expositors a la XXXI Assemblea General d'Hotusa Hoteles que es va celebrar a l'Hotel Eurostars Tower de Madrid del 16 al 18 d'abril d'enguany. Per últim, comentar l'adjudicació per a la central de compres Aquanima del Grup Santander de l'equipament i instal·lació de dos edificis a l'entorn de la Ciudad Financiera que l'empresa bancària té als afores de Madrid.

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





MAGNITUDS SIGNIFICATIVES

- S'ha dut a terme un increment del 34% del nombre de pressupostos presentats de licitació pública i s'ha augmentat en un 60% l'acceptació d'aquests i un 233% en quant a l'import.
- Disposa d'unes instal·lacions de 4.800m², de les quals 1.500m² són d'exposició. I un parc mòbil de 44 vehicles.
- S'han dut a terme més de 1.000 projectes i pressupostos presentats. I se n'han acceptat més de 300.
- En 20 anys d'història s'han acumulat més de 4.500 clients.
- S'han obert 3.900 notes de servei, que han suposat unes 9.100 hores de treball d'instal·lació i postvenda a casa del client.



El Sr. Miquel Mas, director de la divisió, ha estat renovat com a vocal de la nova junta d'AFECH (Associació de Fabricants d'Equipaments exportadors) que pertany a FELAC (Federació de Fabricants de Maquinària i sectors afins).



Les oficines centrals de la divisió s'han renovat i s'han traslladat al polígon industrial de Pineda de Mar, on fins ara es trobaven les oficines i el taller de Creasa.



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



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

SERHS
SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES



EMPRESSES PARTICIPADES

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.



Equip directiu de la divisió.

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

SERHS SERVEIS

MEDITERRANEUM XX, S.L.

El valor afegit d'aquesta empresa és la utilització de les noves tecnologies i els més moderns sistemes de comunicació, la qual cosa ha suposat un destacable avenç en totes les activitats que es duen a terme i que permeten a l'usuari gestionar, directament i amb eficàcia, un gran nombre d'aplicacions informàtiques *on line* que es posen al seu abast. Així mateix ofereix, tant al client intern com extern, una feina de qualitat amb especialistes d'alt nivell professional.

RECURSOS HUMANS

Aquesta direcció corporativa de Grup SERHS engloba totes les especialitats necessàries per donar un servei complet de gestió dels recursos humans en totes les seves especialitats: Administració de Personal, Desenvolupament de RRHH, Relacions Laborals i Prevenció de Riscos Laborals. Presenta una ferma aposta pels portals

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

ADMINISTRACIÓ I FINANCES

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

ASSEGURIS MEDITERRANEUM XX, CORREDORIA D'ASSEGURANCES, S.L.

A 31 de desembre de 2009 Asseguris disposava d'una cartera de 2.700 clients i 4.372 pòlisses contractades, un 33,37% més que l'any anterior.

L'empresa d'assegurances del grup disposa de 2 canals de venda, bàsicament: venda directa a l'oficina, formada per tres persones i una plataforma comercial exterior, integrada per 2 comercials. En total, l'equip humà de la corredoria és de 7 persones.

El volum de primes gestionades ha estat de 4.600.000€, un 6% superior que a l'any 2008, suposant l'increment dels particulars un 16,80% respecte a l'any anterior.

Les línies d'actuació amb les que es treballa són les de millorar continuadament el portafoli de producte i seguir col·laborant amb companyies de reconegut prestigi i solvència per així poder oferir un servei -i bon assessorament- el més complet possible que satisfaci les expectatives dels clients.

Constituïda com a corredoria d'assegurances el 2003, tracta amb companyies líders en el mercat com són MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, VITALICIO i ARAG. A finals d'any s'ha incorporat una nova companyia, ZURICH.

NOUS ACORDS

Asseguris va tancar diversos acord amb associacions d'empresaris de la zona del Maresme així com amb associacions esportives i de lleure on tant els treballadors com els clients gaudeixen d'un descompte especial en les seves pòlisses de salut.

A la divisió de SERHS Serveis hi ha representades les direccions corporatives de SERHS que tenen una tasca transversal vers la resta de divisions de negoci del grup.

Asseguris, especialitzat en assegurances de salut, aposta per oferir a col·lectius i associacions les múltiples ofertes i varietats de pòlisses de les companyies líders en el mercat.





SERHS NOVES TECNOLOGIES

En aquest àmbit d'activitat trobem dues empreses que es dediquen únicament a desenvolupar i implementar noves tecnologies adreçades al sector del turisme o bé a nivell intern de SERHS. Migjornser, S.L i Vector K, S.L. estan unificades en un mateix espai, ubicades a Pineda de Mar, i tenen la finalitat de potenciar i aprofitar al màxim les sinèrgies entre si.

MIGJORSER, S.L.

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

NOUS ACORDS I INVERSIONS

• Avanzo Learning Solutions

Grup SERHS ha confiat en els serveis de desenvolupament a mida d'Avanzo Learning Solutions per a la formació dels més de 3.000 professionals que integren la corporació. Migjornser S.L. és l'empresa que s'encarrega del sistema de gestió tècnica de la formació que permet la realització, el seguiment i l'administració dels cursos *e-learning*, sent personalitzables en funcionalitats i en disseny, integrant la imatge de Grup SERHS. Avanzo és una empresa de primera línia, líder del sector, que presta els seus serveis a destacades societats de gran prestigi en el seu sector d'activitats des de bancs, multinacionals diversificades o empreses energètiques.

• Oracle

Per altra banda, s'ha dut a terme un acord amb l'empresa Oracle per implantar la seva metodologia SOA (Service Orientative Architecture) mitjançant les seves eines de *software*. Oracle és la primera companyia de *software* que desenvolupa i implementa *software* per a empreses, el 100% activat per Internet a través de tota la seva línia de productes: bases de dades, aplicacions comercials i eines de desenvolupament d'aplicacions i suport de decisions. Oracle és el proveïdor mundial líder de *software* per a l'administració de la informació que compta amb 370.000 clients de 145 països de tot el món.

• Projecte VeulIP

Un aspecte important a destacar és la implantació del projecte VeulIP que ja s'ha instal·lat a algunes empreses del grup i que de mica en mica s'anirà estenent a la resta, que permet unir totes les centraletes telefòniques de Grup SERHS mitjançant aquesta tecnologia i d'aquesta manera minimitzar els costos de les comunicacions de veu internes.

ACTIVITATS DE NEGOCI

Seguint en la línia de col·laboració amb Google, **» SERHS Noves Tecnologies, encapçalat pel seu director corporatiu el Sr. Oriol Verdura, és membre del CAB (Customer Advisory Board), és a dir, el comitè consultiu de Google.** « Aquest està format per una vintena d'entitats que representen diversos sectors on trobem des d'universitats, escoles i mitjans de comunicació fins a empreses de renom europees, entre d'altres. Això permet tenir una línia directa amb un comitè d'experts com aquest sota el *know how* que aporta una companyia com Google. S'ha finalitzat amb èxit el Projecte d'Unificació de l'ERP (Enterprise Resource Planning) de les diferents àrees de negoci en un únic ERP Corporatiu. Això ha estat possible gràcies al projecte Navision, un conjunt d'eines informàtiques de Microsoft que permeten la gestió dels processos de negoci de les diferents àrees de l'empresa (producció, logística,

Oracle, la primera companyia de software que desenvolupa i implementa programes per a empreses ha signat un acord amb Grup SERHS per aplicar la seva metodologia SOA.

El motor de vendes on line Webgüesthotel de Vector-K en el seu 4rt any de funcionament ja està aplicat a més de 400 hotels i les seves vendes han crescut un 137%.



Migjornser s'encarrega del sistema de gestió dels serveis d'Avanzo Learning Solutions per a la formació dels més de 3.000 professionals de SERHS.





comptabilitat, inventaris i gestió de les compres i les vendes) de forma unificada. Juntament amb la divisió de SERHS Alimentació s'ha desenvolupat un sistema tecnològicament molt avançat per a la gestió de la restauració als estadis de futbol. La primera implantació ha estat al nou estadi del RCD Espanyol. Les tecnologies que s'utilitzen són RFID, WiFi i PDA's amb lectors *contactless*.

MAGNITUDS SIGNIFICATIVES

- Està format per un equip humà de 28 professionals de plantilla mitjana el 2009.
- El Servei Tècnic és responsable del manteniment d'un parc informàtic format per més de 850 PC's, més de 340 impressores i 190 PDA's.
- Disposen de 95 servidors centrals ubicats a un CPD d'última generació inaugurat l'any 2007.
- Es controlen més de 1.000 comptes d'e-mail i 190 dominis allotjats.
- Més de 40.000 mails, 1.190 línies de telefonia fixa, 1.300 línies de telefonia mòbil, gestionats diàriament.
- Controlen una xarxa de dades de més de 60 nodes.

VECTOR-K

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

Els productes bàsics de VectorK són: el Guest, gestió hotelera integral, el Bistrot, gestió de bars, restaurants, discoteques, etc., i el Webguest, que permet la venda *on line* de reserves des del propi web de l'hotel. El nostre motor de vendes *on line* WebguestHotel, en el seu quart any de funcionament, ja està aplicat avui a més de 400 hotels i va incrementar les seves vendes un 137% (dels 3,700.000 € de reserves venudes el 2008 als prop de 5 milions d'euros el 2009). Cal destacar la implantació en àrees on no teníem presència com és Galícia, concretament amb 50 hotels a Sanxenxo, i també a la Vall de Benasque amb 20 establiments. Properament la Vall de Tena també incorporarà el nostre motor. És en aquest producte, el de la venda *on line*, en

què pel seu constant increment i la bona acollida s'han fet importants inversions per ampliar i millorar l'oferta de serveis. Concretament aquest 2009 s'han continuat ampliant les funcionalitats i opcions, amb opcions de descomptes per "Early booking", reserves amb concepte de "no retornables" i descomptes per codis promocionals, entre d'altres.

També en aquest 2009 s'ha aplicat el producte Bistrot a les instal·lacions del Real Club Deportivo Espanyol, que gestiona SERHS Food Service, i és per aquest motiu que s'hi han fet importants adaptacions, com són la gestió amb targetes RFID, un sistema centralitzat de dades i alhora descentralitzat amb estocs de productes disponibles per a "bar" durant els partits, entre d'altres.

Entre els projectes més importants per al 2010 hi ha: la interconnexió de WebGuestHotel amb la Serhsnet de SERHS Tourism i amb altres plataformes, per millorar i ampliar les seves funcionalitats i així situar-lo entre els millors productes del país; i també disposarem de la versió 3.0 del Guest, que incorporarà entre d'altres millores la facturació electrònica multiplataforma.

Google
ORACLE®





EMPRESAS PARTICIPADES

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.

Amb la finalitat de cercar el màxim rendiment als actius de què disposa Grup SERHS, es va desenvolupar aquesta divisió de negoci. Estructurada dins l'empresa Kimburu, S.L, focalitza la seves accions realitzant lloguers d'instal·lacions, compravendes o promovent determinades actuacions tant en terrenys urbans com industrials.

També s'ha dissenyat el projecte i s'han obtingut les autoritzacions per volumetries i alçades necessàries del futur magatzem robotitzat de SERHS Distribució a Ripollet.

Com a temes en els que s'ha treballat i es continua avançant entrat el 2010 és significatiu

el desenvolupament del Pla d'Execució del nou Polígon Industrial de Calella, on es disposa de 18.510m2 de terrenys. També s'avança en el sector PA-4 del polígon d'actuació en el carrer Montnegre de Calella. Pel que fa al bloc de 23 habitatges de nova construcció (alguns dúplex, 20 pàrquings i locals comercials) realitzats a Calella (carrer Església/Balmes/Àngel Guimerà) segueix el procés de venda.

Durant els primers mesos del 2010 ha finalitzat la primera fase del pla de remodelació i reorganització (2010-2012) de les naus de SERHS al Polígon Entrevies de Tarragona, adquirides en propietat durant aquest exercici.





EMPRESES PARTICIPADES

1. Armeig, S.L.
2. Dibacash, S.L.
3. Gregalser, 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.

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

Dins aquest àmbit també es pot fer esment als nous empeniments i iniciatives de negoci

a nivell internacional que es concreten a Brasil i al Marroc. En el país llatinoamericà el grup és propietari i gestiona el SERHS Natal Grand Hotel. També disposa en una població propera, Parnamirim, en un important eix viari de comunicacions molt estratègic, de 300.000 m² de terreny aptes per desenvolupar un ampli ventall d'activitats com a centre logístic o comercial.

Al Marroc durant força anys s'han desenvolupat diverses actuacions a l'entorn dels sectors del turisme, concretament de les agències de viatges i de la producció, amb una fàbrica de suc de fruita a Tànger que ha estat remodelada, i encara una nova etapa de relançament durant els exercicis 2009 i en el 2010.

SOCIETATS RELACIONADES

SERHS S/COOP. C. Ltda.

El seu impuls inicial i la seva voluntat cooperadora i associativa al servei de les persones li han permès desenvolupar una intensa activitat social. Des de bon començament ara fa 35 anys, el seu sentit de pertinença, de confiança mútua i la voluntat de millorar van menar al desplegament de moltes iniciatives a l'entorn de l'empresa que han facilitat l'assoliment del que avui es coneix com el Grup SERHS.

MÚTUA DEL MARESME

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



ESCOLA UNIVERSITÀRIA D'HOSTALERIA I TURISME DE SANT POL DE MAR

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

» L'EUHT de Sant Pol és i esdevé receptora del bagatge empresarial del Grup, la qual cosa li permet disposar d'un coneixement actualitzat i de primer ordre de la dinàmica del sector. «

Això fa, alhora, que el Grup pugui beneficiar-se del suport i el bagatge de coneixements i experiències tècniques que només li pot proporcionar un centre universitari acreditat. L'escola ha rebut el reconeixement institucional tant a nivell estatal com autonòmic o a nivell sectorial, a l'ésser distingida amb la "Placa d'Or al Mèrit Turístic" i la "Placa d'Honor del Turisme de Catalunya", entre altres guardons.

PUBLINTUR, S. A.

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

Per aquesta raó manté una estreta i intensa relació i una vinculació amb l'empresa » **PUBLINTUR, S.A., dedicada des de l'any 1983, a la imatge i la comunicació, així com també a la producció gràfica i digital.** «

Aquesta empresa ha esdevingut un instrument d'ajut al servei de la promoció dels recursos turístics de Catalunya, i de suport a l'activitat turística de zones i destinacions on ha estat redactora de diversos Plans d'Excel·lència i de Dinamització Turística.

Disposa d'un estudi de disseny gràfic que gaudeix d'una tecnologia capdavantera i d'un taller d'impremta propi. Les fortes sinèrgies empresarials existents han impulsat la seva vinculació al Grup SERHS. La comunicació i les relacions externes, l'assessorament i el desplegament de productes i serveis turístics figuren també entre les seves activitats.

Un dels seus productes gràfics emblemàtics és la revista turística informativa PUBLINTUR, que acumula 27 anys donant la benvinguda als turistes de vacances a Catalunya. Es tracta d'una publicació editada en dos blocs idiomàtics, que és present a les 15 destinacions turístiques amb major capacitat d'allotjament i gaudeix d'un tiratge de 410.000 exemplars. La revista PUBLINTUR s'ha convertit en un exponent de la col·laboració mixta pública-privada i en un instrument d'atenció i d'informació turística al servei de la marca Catalunya.

Publintur, S.A. enguany ha estat guardonada amb el Premi Alimara.



1



2

1. Publintur, S.A. empresa vinculada a Grup SERHS està dedicada a la imatge i la comunicació, així com també a la producció gràfica i digital.

2. El Sr. Jordi Ten, director de Publintur, acompanyat del Sr. Ramon Bagó, recull el premi Alimara CETT-SITC.



carta del conseller delegat

JORDI BAGÓ I MONS,
Vice-president 1r i conseller delegat de Grup SERHS



Benvolgut/da accionista,

Com ja deu saber, aquest any celebrem el nostre 35è aniversari (1975-2010). Després de tot aquest temps, hom s'adona de que malgrat la necessitat de les empreses de generar negoci i beneficis, és necessari i té la mateixa importància, i el temps ens ha donat la raó-, generar benestar per a l'equip humà d'una empresa i tenir cura del medi ambient i del nostre entorn en general.

Refermant la nostra aposta per la responsabilitat social corporativa, un pla que es va endegar el 2008 i que es projecta en la seva primera fase fins al 2011, s'ha avançat molt en temes de conciliació de la vida laboral i familiar dels nostres 2.697 treballadors de plantilla mitjana, en la millora contínua de processos, en un pla d'igualtat entre homes i dones de la nostra corporació, i en diversos procediments importants per a la nostra organització.

En aquest sentit, vàrem començar amb la identificació dels llocs de treball de SERHS, mitjançant un qüestionari dut a terme per tots els treballadors de la corporació a través del Portal SERHS d'intranet, que ens ha permès identificar 375 llocs de treball diferents i 9 nivells de responsabilitat. Actualment, cada treballador disposa de la seva descripció del

seu lloc de treball en una fitxa i de fàcil accés a través del portal del treballador via intranet. Paral·lelament, això també ha servit per actualitzar els organigrames del Grup.

»» **Un altre aspecte a destacar és la gran acollida que ha tingut el programa de conciliació, que durant el 2009 ha recollit 295 sol·licituds per poder combinar la feina amb les responsabilitats familiars i de la llar.** ««

Estem plenament satisfets de poder aportar un petit "parèntesi" en la feina diària per poder ocupar-se de les qüestions familiars, la qual cosa representa una gran ajuda per als nostres treballadors, que milloren la seva productivitat.

També cal assenyalar dues noves actuacions a nivell estratègic del nostre grup. Una, el Pla d'Igualtat que hem endegat, ja que estem segurs que aquesta aposta per donar la mateixa igualtat d'oportunitats tant a homes com a dones de la nostra corporació ens permetrà desenvolupar estratègies de cohesió a curt, mig i llarg termini. I una altra molt important per la implicació directa que té amb la nostra activitat present i futura que és el Pla SERHS d'Innovació, liderat pels màxim nivells organitzatius del grup, i que presenta com objectiu estructurar una

metodologia de treball que ordeni i promogui la innovació per tal d'aconseguir avantatges tangibles.

M'agradaria destacar l'esforç que Grup SERHS dedica als seus treballadors, considerat com el nostre principal actiu i que es posa de manifest en moments com el programa anual de famílies que aquest darrer any ha tornat a augmentar els ajuts, xifrats en aquesta edició en 45.000€, representant un increment del 7% respecte a l'any anterior.

No m'agradaria oblidar la comunicació tant interna com externa, que ha efectuat un notable avenç en aquests darrers anys. Per un costat, i a banda dels múltiples canals que la corporació ha creat per establir una comunicació fluida, oberta i bidireccional entre l'empresa i els seus treballadors, »» **en referència als 35 anys de Grup SERHS s'ha planificat una sèrie de visites de Presidència a totes les empreses del grup amb la intenció d'estar a prop de l'equip humà.** ««

I per altra banda, en referència a la comunicació externa m'agradaria destacar la notorietat aconseguida en els diferents mitjans de comunicació la qual cosa reforça el valor de la nostra marca SERHS.



Per últim, en aquest segon bloc de l'informe vostè trobarà la informació mediambiental referent a cadascuna de les divisions de la nostra corporació, així com també la informació econòmica i financera corresponent a l'exercici tancat a 31 de desembre de 2009. Aquestes xifres consolidades són avalades per l'auditoria de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors i, després de la seva opinió, els comptes anuals de l'exercici 2009 expressen la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de Grup SERHS i de les seves societats dependents així com dels resultats de les seves operacions.

Jordi Bagó i Mons

Vicepresident 1r i conseller delegat de Grup SERHS.

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

responsabilitat social corporativa

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



Equip directiu de SERHS.

Grup SERHS sempre ha tingut un interès especial en remarcar els trets que han caracteritzat la seva identitat i, amb ella, la seva vessant humana i implicació social forjada des de la seva fundació.



El 2009 ha estat el segon any de la posada en marxa del Pla Valors de Responsabilitat Social Corporativa. Aquest pla tracta de conciliar el creixement econòmic i la competitivitat amb el desenvolupament social i la millora del medi ambient.

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

PLA INTEGRAL DE DESENVOLUPAMENT DE RECURSOS HUMANS

DESCRIPCIÓ DE LLOCS DE TREBALL I ORGANIGRAMES

Un dels primers objectius i un dels més bàsics per poder treballar el Pla Integral de Desenvolupament de Recursos Humans ha estat elaborar un catàleg de llocs de treball gràcies a la col·laboració de tots els treballadors. Aquests van respondre un qüestionari de descripció de llocs de treball a través del Portal SERHS.

»» **Això ha permès identificar 375 llocs de treball diferents i 9 nivells de responsabilitat.** ««

Actualment cada treballador disposa de la seva pròpia descripció de lloc de treball, la qual es descriu al Portal SERHS, i, per tant, tots els treballadors poden consultar quines són les seves funcions i quin nivell de responsabilitat li correspon. La fitxa del lloc de treball inclou:

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

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

Aquesta descripció, al llarg d'aquest darrer any, ha permès elaborar el perfil formatiu de cada lloc de treball de forma que, amb la col·laboració de RRHH, es pot saber quina formació ha realitzat o ha de realitzar cada treballador o treballadora.

MILLORA CONTÍNUA DE PROCESSOS

Es du a terme una primera etapa de millora de processos consistent en identificar aquells procediments més adients a millorar per a cada divisió de negoci, així com validar el programa informàtic que s'utilitzarà per analitzar processos.



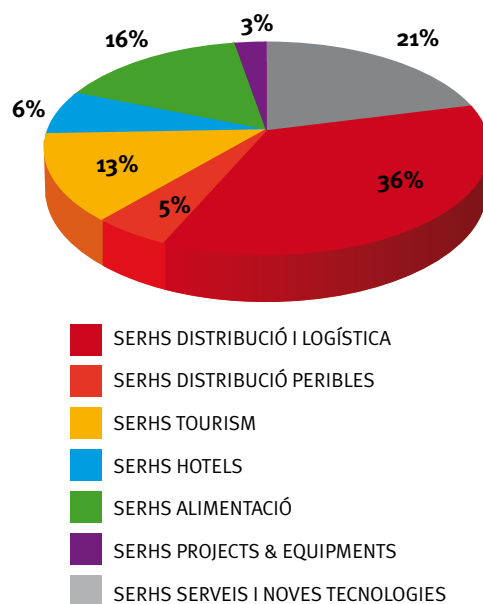
CONCILIACIÓ DE LA VIDA LABORAL I FAMILIAR A GRUP SERHS

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

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

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

» Durant el primer any de funcionament del catàleg, s'han rebut 295 sol·licituds de conciliació en la següent proporció «:





Premis Catalunya Empresa Flexible 2009

Cal mencionar en aquest apartat que, arrel de la nostra política en matèria de conciliació, s'ha aconseguit una Menció d'Honor en la categoria de gran empresa en la XIV edició dels Premis Catalunya Empresa Flexible 2009.

Més de 1.800 empreses van optar a aquest reconeixement a les polítiques de conciliació. Sara Berbel, directora general d'Igualtat d'Oportunitats en el Treball de la Generalitat de Catalunya, va presidir l'acte i Mar Matellanes, directora de Responsabilitat Social Corporativa, va recollir el premi presentat a la candidatura ateses les diverses mesures de conciliació amb la vida professional i personal aplicades al grup.

PLA D'IGUALTAT ENTRE HOMES I DONES

El Pla d'Igualtat és una eina estratègica que permet assolir la igualtat d'oportunitats entre dones i homes a l'empresa. Com defineix l'article 46 de la Llei que normativitza aquest tema, "un Pla d'Igualtat és un conjunt ordenat de mesures

adoptades després de la realització d'un diagnòstic de la situació laboral existent, que té per objectiu aconseguir la igualtat entre dones i homes i eliminar possibles discriminacions que es puguin detectar per raó de sexe".

El Pla preveu objectius i accions per desenvolupar en diversos àmbits com l'accés al treball, la classificació professional, la promoció, la formació, la retribució, la prevenció de l'abús sexual i l'assetjament per raó de sexe, i l'ordenació del temps de treball per afavorir la conciliació laboral, personal i familiar en termes d'igualtat entre dones i homes.

El Pla per a la Igualtat d'Oportunitats és una eina que permet desenvolupar estratègies mitjançant un conjunt d'objectius concretats a curt, mig i llarg termini i que paral·lelament aconsegueixi la igualtat. Per tant, és una guia per definir actuacions a desenvolupar a curt termini i alhora és una eina flexible que permet incorporar nous objectius i accions amb voluntat de millora.

Els beneficis d'un pla d'igualtat per a l'empresa són, més enllà de l'acompliment de la legislació vigent, la consolidació d'un instrument de treball en la gestió, ja que permet optimitzar els recursos humans de l'empresa, potenciant i fomentant la capacitat de les persones en condicions d'igualtat i sense discriminació de gènere.

Per tot això, s'ha elaborat el Pla d'Igualtat d'Oportunitats entre dones i homes, analitzant la situació actual de la nostra organització i desenvolupant propostes de millora com:

- Treballar amb un llenguatge no sexista en les comunicacions (internes i externes).
- Elaborar un protocol d'assetjament sexual i d'assetjament per raó de sexe.
- Incloure en el Pla d'Igualtat tots els col·lectius rellevants (dones, personal discapacitat, personal en risc d'exclusió social).
- Elaborar un espai per la igualtat on tot el personal tingui a la seva disposició el pla i les seves mesures.





MANUAL DE BENVINGUDA

Dins aquest àmbit, cal assenyalar la feina realitzada en relació al ►► **Manual de Benvinguda de SERHS que té com a finalitat efectuar una correcta i ràpida integració de les persones que per primera vegada formen part de la nostra corporació.** ◀◀ Aquest procediment, a través del Portal SERHS d'intranet, s'ordena en tres grans blocs d'actuació: recursos humans (administració de personal, prevenció de riscos laborals), responsabilitat social i informació corporativa aportada pel Departament de Màrqueting i Comunicació de Grup SERHS. Tots tres blocs conflueixen en un mateix punt, en bona part gràcies a l'ajut de les noves tecnologies, per tal que el treballador rebi de la mà del director de cada empresa de SERHS la màxima informació possible del seu lloc de treball concret, atenent al seu perfil i centre d'activitat.

ÀMBIT SOCIAL

Grup SERHS ha col·laborat amb la Fundació el Molí d'en Puigvert, una organització sense ànim de lucre que contribueix a la integració de persones amb problemes de salut mental, en el disseny i la planificació d'un espai de bar així com en la formació del seu personal. El centre cívic està situat al Masnou i hi treballa personal amb disminució psíquica.

Durant aquest exercici 2009 s'ha portat a terme la primera edició de la campanya solidària

►► **“Regala menjar o joguines i alimenta una il·lusió”, aconseguint un èxit de participació i una recollida de 1.000kg d'aliments que s'han donat íntegrament a la Fundació Arsis, i 376 joguines que s'han repartit entre els nens i nenes del Casal dels infants del Raval.** ◀◀

S'ha col·laborat amb l'Escola de Camp del Ramió (Fogars de la Selva) per oferir als treballadors/es i a l'accionariat del Grup l'opció de poder apuntar els seus fills/es a unes colònies d'estiu

d'una setmana (o més), durant el mes d'agost d'enguany, a un preu ajustat. La casa, una antiga rectoria del s. XIV, disposa de tres plantes i està envoltada de 3 hectàrees d'esplanades. L'eix d'animació de les colònies serà “L'estrafolària màquina del professor Àticus” i, a partir d'aquest centre d'interès, es pretén treballar i assolir tots els objectius marcats i alhora ampliar coneixements d'història a través del joc. Cal destacar en aquest punt l'acord de col·laboració signat a l'abril del 2010 amb la Cuina Justa, una empresa sense ànim de lucre que forma part de la Fundació Cassià Just, que treballa per inserir sòcio-laboralment persones amb especials fragilitats mentals i socials.



Entre les activitats de l'àmbit social de SERHS destaca la Campanya Solidària “regala menjar o joguines i alimenta una il·lusió”, així com les colònies per a nens de treballadors i accionistes de la corporació.



PROGRAMA ANUAL FAMÍLIES 2008

El dia 2 de setembre del 2009, 340 persones es van reunir en la celebració del Dia de la Família SERHS, acte on té lloc l'atorgament dels ajuts corresponents al "Programa Famílies 2009", adreçat a treballadors i treballadores del Grup. La cita es va celebrar al Castell Jalpí, seu social de la corporació.

A la festa van acudir els treballadors i les seves famílies per recollir el seu ajut i per gaudir d'una festa animada amb un aperitiu i diverses activitats infantils per a tots els nens. » **El Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS, va fer l'acte de lliurament dels ajuts, xifrats en aquesta edició en 45.000€**, amb un increment del 7% respecte l'any passat, basat en 42.000€. Concretament, 200 famílies han rebut alguna col·laboració dins aquest Programa Famílies 2009, 13 famílies més que l'any passat. Els ajuts que s'atorguen anualment s'adrecen a treballadors de la corporació que tinguin fills en llars d'infants, per a material

escolar i beques universitàries, a part del regal que s'entrega als treballadors en el moment en què han estat pares, sota la campanya "Benvingut Nadó". Enguany, s'han tingut en compte, a més de les famílies nombroses, les famílies monoparentals, cada vegada més en voga. Per primer any, es va dur a terme el I Concurs de Dibuix del Castell Jalpí, en què la guanyadora va ser la Míriam Caparrós, filla del treballador Xavier Caparrós de Creasa (SERHS Projects&Equipments).

Sol·licituds on line, tot un èxit

Atenent a una de les prestacions que ofereix el Portal SERHS d'internet, la novetat d'aquest any ha estat la petició de les sol·licituds de forma *on line*. Totes les propostes s'han dut a terme a través d'aquest Portal, on els treballadors han pogut complimentar la sol·licitud desitjada i adjuntar la documentació requerida.

El Dia de la Família SERHS és l'acte on té lloc l'entrega dels ajuts del Programa Famílies, una iniciativa promoguda dins l'àmbit de la política social del grup.





JORNADA DE DIRECTIUS 2009, FOCALITZADA EN LA INNOVACIÓ

Els 100 principals directius de Grup SERHS es van reunir el 15 de desembre del 2009 a la seu social que la corporació té al Castell Jalpí. La jornada va reunir els directius més destacats de totes les divisions operatives de SERHS, prop d'un centenar, encapçalats pel president de la corporació, el conseller delegat i els directors generals, que van adreçar diferents missatges estratègics i conjunturals de cada sector d'activitat. També durant el matí es van tractar temes interns i novetats del grup exposats pels directors corporatius de cada àmbit (recursos humans, responsabilitat social, finances, noves tecnologies i màrqueting-comunicació). Finalitzades les sessions del matí es va efectuar el dinar de Nadal, acuradament servit i elaborat, i a continuació es va desenvolupar una jornada focalitzada en el tema de la innovació. Així doncs, ►► **es va formalitzar la constitució d'una comissió liderada pels màxims**

nivells directius del grup i que treballarà per dur a terme un Pla d'Innovació a Grup SERHS, amb la voluntat de crear una cultura per la innovació i la creativitat que tot l'equip humà de Grup Serhs es faci seva. ◀◀

L'objectiu és no només la millora contínua, sinó aconseguir-la de forma estructurada amb una metodologia de treball que ordeni i promogui la innovació en les diferents activitats que es realitzen a SERHS. Es tracta de focalitzar els diferents punts d'atenció que generin valor i sistematitzar diferents tècniques i mètodes que ens ajudin a avançar, innovant en productes, serveis o procediments per tal d'aconseguir avantatges tangibles i valorats pels nostres clients o que millorin la nostra eficiència com a base fonamental per competir amb garanties d'èxit. L'empresa de consultoria Novagroup, especialitzada en el tema, va dur a terme una interessant sessió formativa.



El Castell Jalpí, seu de la corporació, va acollir la tradicional jornada de directius de totes les divisions operatives de SERHS.



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

NOU WEB SERHS

Grup SERHS, amb la seva ferma voluntat d'apostar per les noves tecnologies, disposa de la pàgina web www.serhs.com, actualitzada i amb un canvi d'imatge força notable durant el 2009. **» Aquesta ha estat dissenyada amb la intenció d'oferir un ampli contingut informatiu a nivell institucional i alhora dins de cada divisió operativa.** **» S'ha convertit en un punt central d'enllaç per a tots els webs existents de la nostra corporació.**

PORTAL SERHS

Es tracta d'un espai exclusiu per a treballadors i, per primer any, per als accionistes de la corporació, que pretén ser una valuosa eina de comunicació interna, amb continguts d'interès per a totes les persones adscrites a Grup SERHS. Any rere any s'han anat incorporant diverses novetats segons els usos i les necessitats que van sorgint en cada moment. Les principals novetats són, a més de la possibilitat de poder veure i imprimir la nòmina de cadascú en

qualsevol lloc i moment, les sol·licituds dels ajuts familiars, informació per als accionistes en referència a les convocatòries de les juntes, les iniciatives del Pla Valors que es van endegant i la mediateca, entre d'altres.

Per la seva banda, el departament de Recursos Humans ha establert el nou Pla de Formació Genèric per al 2010, a través de la Plataforma Avanzo, on només es pot accedir mitjançant el Portal SERHS, on tothom pot consultar i inscriure's.

REVISTA SERHS

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

1. Nova imatge de la pàgina web de SERHS.

2. La revista SERHS s'edita cada tres mesos i va dirigida a treballadors, accionistes, clients i col·laboradors del Grup.



1.



2.



RUTA DELS 35 ANYS

En referència al 35è aniversari de la SERHS, i degut a les complexitats operatives que implica atenent a les més de 3.000 persones implicades, s'ha plantejat que, en lloc de reunir tot el personal en la Nit de l'Equip Humà, -una celebració que es duia a terme cada 5 anys on es trobaven tots els treballadors de la nostra corporació-, s'ha cregut convenient planificar un programa de visites a totes les empreses de SERHS, entre març de 2010 i març de 2011, per part de Presidència i Direcció General. La intenció és estar a prop de l'equip humà per informar al mateix temps de l'evolució de les activitats i novetats del grup i alhora fer entrega de la litografia commemorativa d'aquest 35è aniversari.

A part de donar a conèixer el projecte de Comunicació Interna i de presentar en públic la persona responsable d'enllaçar la informació entre el grup i cada empresa (anomenada "comunicador corporatiu"), aquestes visites tenen un triple objectiu. Per una banda, es

tracta d'establir un contacte directe amb els directius i el personal de cada empresa, a fi d'incrementar el coneixement mutu, poder valorar la seva feina i potenciar així el sentiment de pertinença al Grup. En segon lloc, fer arribar a tothom les possibilitats i els avantatges que Grup SERHS ofereix a tots els que formen part de l'entitat, com el Programa Famílies, la campanya "Benvingut Nadó", la Revista i el seu contingut, promoure la participació en la campanya "I tu com ho faries" que en la darrera edició 2009 va comptar amb la selecció de 40 idees de les quals 6 han estat premiades i seran lliurades personalment pel president de SERHS en les visites a les empreses durant la Ruta dels 35 anys. I, en tercer lloc, visitar les instal·lacions i conèixer in situ la situació actual i els projectes de futur de cada empresa, així com les oportunitats, les amenaces, la marxa dels negocis i els objectius a curt i llarg termini.

DESCOMPTES INTERNS I EXTERNS AMB LA TARGETA SERHS

Tots els treballadors i accionistes de Grup SERHS poden aprofitar-se dels avantatges i descomptes interns que els ofereix el Grup en cadascuna de les seves divisions. S'hi poden trobar avantatges en productes d'alimentació i begudes, viatges, hotels, parament de la llar, assegurances i productes informàtics. A més a més, tots els treballadors i accionistes de Grup tenen també al seu abast ofertes i avantatges externs permanents i puntuals en diversos serveis com per exemple gimnasos, concessionaris, centres mèdics i de lleure. Durant el 2009, els treballadors i accionistes de la corporació han pogut gaudir de descomptes en més de 50 establiments de tot l'Estat espanyol. Per poder gaudir-ne els membres del grup han de presentar la targeta identificativa. L'objectiu d'aquestes targetes és facilitar la identificació de totes les persones que treballen en alguna de les empreses de la corporació o bé siguin accionistes, acreditant-se com a





membres del Grup en qualsevol ocasió que així ho requereixi. La intenció és poder beneficiar-se de les promocions o dels descomptes disponibles en tot moment, tant a nivell intern en les pròpies empreses com extern, fruit dels acords comercials que es realitzin amb societats externes.

PARTICIPACIÓ ACCIONARIAL

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

ACORDS SOLIDARIS

La Fundació Vicente Ferrer compta amb la col·laboració del Grup Serhs des de fa molts anys. ►► **L'any 2008 es va renovar un nou acord per 3 anys més (2008-2009-**

2010) amb una dotació total de 90.000 euros. ►► SERHS va començar a col·laborar en el finançament del manteniment de dos centres d'educació primària per a nenes amb discapacitat auditiva i visual de Kanekal, a Anantapur, la regió al sud de l'Índia on la Fundació treballa des de fa prop de 40 anys per transformar la realitat de les comunitats més vulnerables que hi viuen.

In memoriam

El passat mes de juny, Vicenç Ferrer, amic cooperant i extraordinària persona, va morir a l'Índia, un país on va engegar fa 50 anys la seva tasca voluntària primer a Bombai i després a Anantapur, on Grup SERHS porta col·laborant des de fa més de 10 anys.

Des d'aquest any 2010, Grup SERHS col·labora també amb la Cuina Justa, una empresa sense ànim de lucre que forma part de la Fundació Cassià Just, fundada el 1994, que treballa per inserir sòcio-laboralment persones amb especials fragilitats mentals i socials. L'acord

de col·laboració recull una sèrie d'intercanvi de serveis que ofereixen ambdues empreses.



La Ruta dels 35 anys (març 2010 a març 2011) té com a objectiu estar a prop de l'equip humà, per part de Presidència, per informar de l'evolució de les activitats i les novetats de la corporació i, alhora, fer entrega de la litografia commemorativa del 35è aniversari.



L'equip humà de grup SERHS està format per una plantilla mitjana de 2.697 persones. Tot i això, els mesos d'estiu, temps de màxima activitat per al nostre grup, l'equip humà supera amb escreix les 3.000 persones.

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

	2008	2009
SERHS Distribució	764	714
SERHS Distribució Peribles	133	122
SERHS Tourism	348	253
SERHS Hotels	628	551
SERHS Alimentació	857	875
SERHS Projects&Equipments	121	91
SERHS Serveis	84	91
Totals.	2.935	2.697

ADMINISTRACIÓ DE PERSONAL

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

El portal <https://portal.serhs.com/rrhh> és utilitzat com a mitjà de comunicació entre l'empresa i el departament de RRHH, personalitzat i interactiu. És una eina que suposa un gran estalvi de temps i costos, evita desplaçaments o trucades de telèfon i està operatiu 365 dies l'any i 24 hores al dia. Mitjançant la seva acreditació es pot fer servir des de qualsevol punt de connexió del món, garantint la requerida confidencialitat i màxima seguretat.

Com a dades significatives, es pot esmentar que el departament d'administració de personal ha gestionat durant l'any 2009 un total de 37.138 nòmines. Amb la col·laboració de la direcció corporativa de Responsabilitat Social Corporativa, el departament d'administració de personal de RRHH comença a treballar amb processos per millorar la seva eficiència operativa. Durant l'any 2009, els departaments de Desenvolupament de RRHH (engloben els departaments de formació i selecció) s'han afegit a la gestió operativa a través de l'entorn Navision.

FORMACIÓ

Durant l'any 2009, en el conjunt de totes les empreses de la corporació, s'ha realitzat un total de 380 grups formatius, arribant a 2.907 participants. La inversió en formació va superar els 318.600 euros.



La plataforma e-learning, sota el nom de "A2, aprendre per aplicar" encamina un projecte de teleformació a Grup SERHS. Esdevindrà un pas més en la integració de les noves tecnologies com a eina quotidiana en l'aprenentatge.





D'aquestes formacions, el 31,62% s'ha realitzat a través de les modalitats de Teleformació o Distància, mentre que el 68,38% s'ha realitzat presencial.

Cal destacar considerablement la implicació del departament de Formació com a impartidors de formació: en el 2009, el 48,42% del total de grups formatius va ser realitzat pel propi departament de Formació i de Prevenció de Riscos Laborals de Grup SERHS.

PLA DE FORMACIÓ

	2008	2009
Accions formatives	126	173
Grups formatius	220	380
Participants	1.613	2907
Hores de formació	27.073	33.870

TEMÀTIQUES DE FORMACIÓ 2009

	nombre total de Grup	% respecte total de Grup
Prevenció de riscos laborals	101	26,58%
Aplicacions, informàtica i noves tecnologies	55	14,47%
Idiomes	40	10,53%
Manipulació aliments	43	11,32%
Medi ambient	19	5,00%
Atenció al client	15	3,95%
Habilitats directives	12	3,16%
Específics cuina (buit, etiquetatge, innocuitat)	16	4,21%
Econòmica financera	14	3,68%
Altres	65	17,11%
Total	380	100,00%

A nivell de canvis organitzatius s'aconseguirà més eficiència, ja que l'organització i la coordinació dels cursos és més fàcil i més flexible, i permetrà dedicar més esforços a la qualitat. També més eficàcia, ja que es poden capacitar més alumnes en menys temps. A nivell de canvis estratègics, s'aconseguirà resoldre les necessitats de les empreses, atenent als seus suggeriments i a les seves propostes. La nova estratègia recau fonamentalment en incrementar el *know how* de Grup SERHS, mitjançant la incorporació de continguts propis.

Respecte a la formació que s'ofereix als clients externs, cal destacar l'esforç en conscienciar els clients de la importància de la formació als treballadors, a banda d'assessorar-los per tal de garantir el compliment

del que legalment s'obliga a les empreses en matèria de formació. El nombre de clients de què hem gestionat la formació ha incrementat de 14 a 40 respecte a l'any anterior.

PLATAFORMA E-LEARNING, "A2, APRENDRE PER APLICAR"

Amb l'objectiu d'incrementar aquesta activa col·laboració, a partir del primer trimestre del 2010, es consolida l'inici de la Plataforma e-learning, sota el nom de "A2, Aprendre per aplicar", i encamina el projecte de teleformació a Grup SERHS. Aquest canvi es manifesta tant a nivell metodològic i pedagògic com també organitzatiu i estratègic. La plataforma A2 serà un pas més en la integració de les noves tecnologies com a eina quotidiana en l'aprenentatge.

Aquesta plataforma s'ha contractat a l'empresa AVANZO, pioners en el mercat des de l'any 1998 i líders en el sector. Tenen més de 1.000 clients referents en els seus àmbits d'activitat i una implantació nacional i internacional. Són especialistes tant en "talent management", com en la transmissió del coneixement.

El Departament de Formació de la corporació organitza la plataforma, controla els continguts i actualitza els cursos. Aquest projecte a mida es caracteritza per tres grans àrees: per una banda, el procés de creació per part d'Avanzo de tots els continguts relacionats amb les habilitats sobre els que s'orientarà la formació. A continuació, la producció de cadascun dels elements que componen aquestes accions formatives *on line*; i per últim la implantació de tots els cursos en una innovadora plataforma de teleformació, desenvolupada també per Avanzo.

SELECCIÓ

Pel que fa a la selecció, el gener de 2010, amb l'objectiu de seguir millorant en l'eficiència del departament, s'estableix un acord de col·laboració amb Tea-Ediciones per obtenir una nova bateria de proves psicotècniques (de personalitat i competències), introduint així una millora molt significativa al departament, la realització i correcció de proves a través d'una plataforma *on line*.

La Borsa de Treball de Grup SERHS és un element clau per a aquest departament, ja que significa la via d'entrada de currículums més significativa amb una mitjana de 150 currículums mensuals. El primer semestre 2009 es va rebre una mitjana de 98 currículums mensuals mentre que el segon semestre la mitjana estava en 203 al mes. El departament de RRHH de la corporació ha tingut presència a les Fires de Treball (Workshops) més importants del sector: CETT, EUDHT, i TURISPRO.



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

El projecte de centralització de compres d'Equips de Protecció Individual és accessible a través del Portal SERHS, que va entrar en funcionament al maig de l'any passat. Actualment, millorant el servei d'aquest web a les empreses de la corporació, s'ha tancat un acord amb Ariza per incloure la compra de uniformitat i vestuari professional.

Pel que fa al Servei de Prevenció Mancomunat de Grup SERHS, cal destacar els importants avenços gràcies als esforços del departament. Durant l'any 2009 es van afegir un total de 13 empreses i, durant el primer semestre del 2010, el percentatge d'empreses incorporades al servei propi serà del 93%.

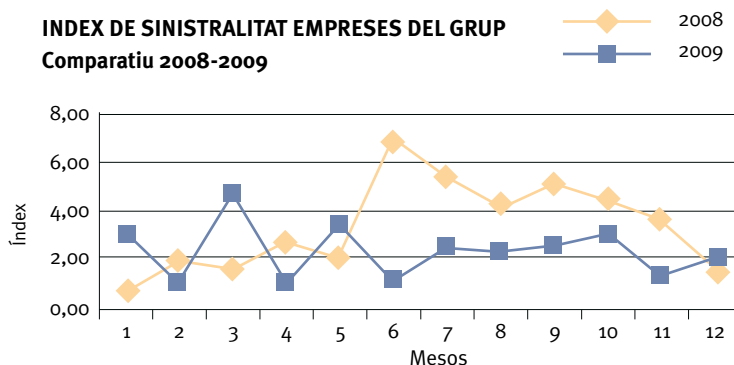
» A l'any 2009 el Servei de Prevenció Mancomunat de Grup SERHS va assumir part de la formació específica en PRL amb mitjans propis i va impartir un total de 48 cursos específics en prevenció de riscos. » També va començar a fer simulacres d'evacuació d'emergències en els hotels de la Costa de Barcelona- Maresme.

En concret, del departament de Prevenció de Riscos Laborals, cal assenyalar l'auditoria per l'obtenció del Certificat d'aprovació del Sistema de Gestió de la Prevenció de Riscos Laborals de les empreses de la divisió de Turisme i Viatges.

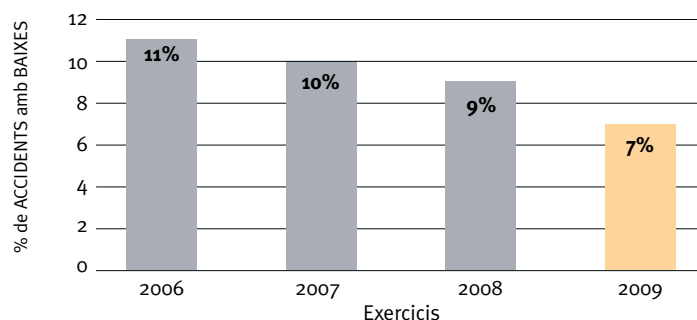
RELACIONS LABORALS

Amb l'objectiu de donar suport a les diferents divisions de SERHS en aquest àmbit de treball, aquest departament cerca la millor solució en cada cas per tal d'organitzar les diferents empreses o unitats de negoci.

INDEX DE SINISTRALITAT EMPRESSES DEL GRUP
Comparatiu 2008-2009



EVOLUCIÓ NOMBRE D'ACCIDENTS AMB BAIXA LABORAL



El coneixement i l'experiència en l'aplicació de les diferents normatives tant generals com específiques de cada activitat permeten tenir una visió àmplia de la relació contractual i interactuar de forma activa amb l'equip humà o els seus representants.

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





PLA DE GESTIÓ TRANSVERSAL

ASPECTES MEDIAMBIENTALS

El Grup SERHS en els darrers anys ha incorporat criteris de protecció del medi ambient dins la gestió general del seu negoci, dins una política general de responsabilitat social corporativa, i assumint la part de responsabilitat que li correspon en la conservació i millora del medi ambient.

Al respecte, s'ha elaborat un projecte que engloba totes les divisions i empreses del Grup, en què s'ha avaluat el grau de compliment legal en matèria de medi ambient. De les possibles desviacions ambientals detectades s'ha dissenyat un Pla d'Accions Correctives i Preventives, de les quals es va fer un seguiment trimestral, amb un objectiu clarament definit: **la protecció mediambiental**.

»» **Per tal d'afavorir un comportament ambiental exemplar en tot el nostre personal, s'ha elaborat un Manual de**

Bones Pràctiques Ambientals de totes les empreses del Grup. »»

Paral·lelament i amb l'objectiu de fomentar un ús responsable de la calefacció (durant l'hivern) i dels aparells d'aire condicionat (durant l'estiu), s'ha engegat la campanya "Dóna exemple, estalviem energia" per tal de conscienciar els treballadors amb una sèrie de recomanacions per generar benestar i estalvi energètic. S'està preparant una formació específica per a monitors de menjador "Jocs i recursos d'educació ambiental" en la que els monitors aprendran tot un conjunt de recursos, jocs i activitats per a treballar el medi ambient amb criteris de sostenibilitat, on l'estalvi, el reciclatge, el consum responsable i el respecte per la natura seran valors fonamentals.

SERHS DISTRIBUCIÓ

Les empreses de distribució al sector de l'hostaleria i col·lectivitats realitzen una funció per al conjunt de la societat molt positiva per a la conservació del medi ambient. El repartiment de begudes en envasos retornables

i reutilitzables (caixes o barrils), ajuden a reduir un volum molt important d'envasos, que d'altra manera haurien de ser recollits pels serveis de neteja dels municipis per ser enviats a les deixalleries o, en el millor dels casos, ser reciclats a través de la recollida selectiva. Durant aquests últims anys s'ha establert com a normativa interna de la divisió que tots els nous vehicles comercials adquirits compleixin la normativa comunitària d'aplicació de reducció de l'emissió de gasos i partícules contaminants que exigeix l'article 41.1 del RD 283/2001. Des de principis del 2007, els nous camions que incorporem a la divisió disposen d'un dipòsit auxiliar per un líquid anomenat AdBlue que elimina l'emissió de gasos contaminants a l'atmosfera. Es tracta d'una solució neta i no tòxica d'un compost químic anomenat urea. AdBlue es pot manipular amb seguretat. En els últims anys s'ha portat a terme també un procés de renovació de tots els carretons elevadors dels magatzems, substituint els de gas-oil per elèctrics, una energia més neta que evita l'emissió de gasos dins els magatzems.



Les empreses amb taller mecànic propi tenen un acord amb una gestora de residus, a través del qual ens recullen els olis dels vehicles que són rics en sulfurs, clors i metalls i que, per tant, suposen un important risc mediambiental. S'evita, per tant, abocar els olis usats als claveguerams, als corrents d'aigua o al sòl. Hem de tenir en compte que un sol litre d'oli usat pot contaminar 1.000.000 litres d'aigua, o que cinc litres d'oli usat contaminen l'aire que una persona respira durant tres anys.

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

SERHS PROJECTS&EQUIPMENTS

Des d'aquesta divisió, en el moment de realitzar qualsevol projecte a hotels, restaurants, cafeteries o col·lectivitats s'assessora els clients per tal que apliquin nous sistemes que permetin

una millora de la política de medi ambient. Els principals factors es centren en:

- Millora de la gestió de residus:
 - Separadors de greixos per a cuines
 - Dissenys funcionals que faciliten la classificació de residus
 - Gestió i evacuació durant l'obra
- Millora en l'optimització del consum energètic:
 - Recuperació d'aigües pluvials
 - Aixetes i cisternes economitzaadores d'aigua
 - Instal·lacions elèctriques de baix consum
 - Recuperació d'energia

SERHS ALIMENTACIÓ

CERTIFICACIONS

La divisió de SERHS Alimentació, que es va certificar fa anys en la normativa ISO 14001:2004 de gestió mediambiental, també va superant les auditories de seguiment que comporta aquesta regulació. Com a conseqüència del canvi de la Norma ISO 9001, la qual té una nova versió, el Sistema de Gestió de Qualitat està certificat en aquesta nova versió, Norma ISO 9001:2008. A

més se segueix conservant la certificació en la Norma ISO 22000:2005 del sistema de gestió d'innocuitat dels aliments.

CONTROL DE RESIDUS

Cadascuna de les empreses que componen la divisió de SERHS Alimentació porten la gestió dels seus propis residus, segons disposa la llei de gestió de residus.

Els objectius plantejats per a l'any 2009, en procés d'anàlisi en aquests moments, han estat:

- Reducció en un 10% de la DQO (matèria orgànica) i olis/greixos de l'aigua residual del compliment legal.
- Minimització al 50% del volum dels residus de cartró i banal.
- Millorar la qualitat de la segregació dels residus.

La Divisió de Gestió i Producció Alimentària disposa d'un preparat i professional departament de Qualitat que és qui marca les pautes que s'han de seguir, en una continuada innovació i recerca per estar al dia de les noves lleis i normatives en matèries mediambientals



que es van ampliant, renovant i/o modificant contínuament.

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

CONTROL DE COSTOS ENERGÈTICS I CONTAMINANTS

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

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

SALUBRITAT LABORAL

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

SERHS TOURISM I SERHS SERVEIS

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

Des d'aquestes divisions es promou:

- Reciclatge de paper, cartutxos i tòners d'impressores (a l'acord que Grup SERHS té amb Ricoh s'estableix el procediment de reciclatge)

- Es du a terme tot el reciclatge centralitzat de qualsevol equipament electrònic de totes les empreses de Grup SERHS, ja sigui en col·laboració amb ONG's o portant directament el material a les deixalleries.
- Tant les noves oficines de SERHS Noves Tecnologies com el CPD (Centre de Procés de Dades) disposen de sales equipades amb aire condicionat i calefacció programada per garantir la temperatura adient però també per assegurar un estalvi energètic quan és possible (s'optimitza el consum d'energia).
- El fet d'intervenir en projectes d'automatització/domòtica fa que la divisió de SERHS Noves Tecnologies ajudi a la resta d'empreses de Grup a millorar la seva eficiència energètica i, per tant, a optimitzar el seu consum d'energia.
- Implantació de la tecnologia per ajudar a complir l'objectiu de "Oficina sense papers":
 - Amb dispositius multifuncionals
 - Amb eines de col·laboració on line (Google Apps)
 - Amb la facturació digital



- **Facturació digital.** Es tracta d'un sistema d'emissió i recepció de factures sense necessitat d'haver-les d'imprimir en paper. Aquest nou procediment comporta un estalvi molt gran de paper, a més d'agilitar i simplificar enormement l'administració de les empreses tant en temps de gestió com en costos d'enviament, ja que aquesta feina es realitza per correu electrònic. També es potencia la comunicació via correu electrònic i l'enviament de multicorreu a treballadors i accionistes, en lloc de cartes, amb el corresponent ús de paper i consum energètic en el transport.
- **Digitalització de documents.** Procediment d'arxiu de documents que en lloc de ser físic, amb la corresponent necessitat d'espai, esdevé un arxiu "virtual". Així doncs, s'estructura un sistema d'ordenació dels diferents materials seguint els requisits pertinents de cada tipus de document (reproducció d'originals, consideracions legals, ...). En departaments com Recursos Humans de la Divisió de

SERHS Serveis s'ha assolit l'objectiu de tenir (i emmagatzemar) en format digital el 90% de tota la documentació nova.

- Els dispositius multifunció (equipament que uneix funcionalitats en una mateixa màquina com impressores i fax alhora), així com la missatgeria unificada via correu electrònic també són aspectes rellevants d'aquestes àrees en aquest àmbit.

SERHS HOTELS

Amb la ferma voluntat de seguir apostant per la millora del medi ambient, tasca en que els Vilars Rurals, com el seu nom indica, reafirmen la seva identitat, el 2009 els Vilars Rurals van entrar en el procés de l'obtenció del certificat Q de qualitat, certificació que atorga l'Estat espanyol a través del Insitituto para la Calidad Turística Espanyola. Aquesta distinció aporta una sèrie de beneficis i avantatges tant per al client com per a l'establiment turístic. Entre altres coses, garanteix una qualitat dels productes i serveis oferts pels establiments certificats; una major

confiança en la professionalitat del personal, aporta una major seguretat al client en l'elecció de l'establiment al tenir aquest certificat, etc. I per altra banda, a l'establiment li aporta una millora en la seva gestió empresarial, que es reflexa en l'excel·lència del producte i per tant esdevé una estratègia de diferenciació davant de la competència, amb una major satisfacció del client, una immersió en un procés de millora contínua de l'establiment i un reconeixement per part del sector turístic, operadors i clients. Pel que fa al consum de subministraments, s'ha fet un esforç per reduir la despesa energètica i s'ha aconseguit un 5% menys per estada tot i que el clima ha estat més rigorós que l'any anterior. Les emissions globals de CO₂ a l'atmosfera es van reduir en un 4%. També, es va fer una gran esforç en l'estalvi d'aigua com a prevenció davant la sequera, aconseguint estalvis de fins el 20%. Per últim s'han introduït millores en la recollida selectiva i la gestió de residus, sobretot d'olis.

comptes anuals consolidats

Aquesta informació econòmica i financera corresponent a l'exercici tancat a 31 de desembre de 2009, que tot seguit facilitem, ha estat preparada a partir dels registres comptables de Grup SERHS, SA i de les seves societats dependents amb l'objecte de mostrar la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats del Grup Consolidat.

Aquestes xifres consolidades són avalades per l'auditoria de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors i, tal i com es desprèn de la seva opinió que adjuntem més endavant, els comptes anuals de l'exercici 2009 expressen la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de Grup SERHS i les seves societats dependents i dels resultats de les seves operacions.

En aquest dossier podran trobar:

- **COMPTES ANUALS CONSOLIDATS DEL GRUP**
Estats financers (Balanç de situació i Compte de resultats).
Informe dels auditors.
- **INFORMACIÓ CONSOLIDADA**
Diverses anàlisis d'aspectes importants de la situació econòmica i financera.





A efectes d'elaboració dels Comptes Anuals de GRUP SERHS, SA i societats dependents (Grup Consolidat), hem de tenir present que el Grup està integrat per 60 societats actives que, agrupades per divisions operatives de negoci, té la següent composició:

■ SERHS DISTRIBUCIÓ	14 Empreses
■ SERHS TOURISM	2 Empreses
■ SERHS HOTELS	12 Empreses
■ SERHS ALIMENTACIÓ	9 Empreses
■ SERHS PROJECTS & EQUIPMENTS	2 Empreses
■ SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES	6 Empreses
■ SERHS IMMOBILIÀRIA	6 Empreses
■ SERHS PATRIMONIAL I CARTERA	9 Empreses

Durant l'exercici 2009 s'han realitzat diverses operacions de fusions i absorcions de societats del Grup, la qual cosa ha reduït el nombre de societats que formen el perímetre de consolidació respecte a l'exercici anterior. Aquestes operacions de combinacions de negoci s'han realitzat sota un criteri de simplificació de l'estructura societària del Grup i aprofitament de les sinèrgies generades des d'una perspectiva tant de gestió administrativa com comercial. Detallem a continuació per divisions operatives de negoci les operacions realitzades:

- SERHS Distribució.- Port Parés, S.L. s'ha fusionat amb Barcelonesa de Begudes, S.L.
- SERHS Tourism.- Viatges SERHS Hotels, S.A. (que ha canviat la seva denominació per SERHS Tourism, S.A) ha absorbit per fusió fins a vuit societats de la mateixa divisió (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 Projectes i Equipaments.- Equip Turis, S.A. ha absorbit en diferents operacions tres societats de la mateixa divisió (Creasa, S.L., Torraneulaser, S.L. i Equip Turis Canarias, S.L.)
- SERHS Immobiliària.- Promociones Inmobiliarias de Calella, S.L. ha absorbit la societat Fluviaser, S.L. (societat adscrita a la divisió Patrimonial i Cartera)
- SERHS Patrimonial i Cartera.- Grup SERHS, S.A. (empresa matriu del Grup) ha absorbit diverses societats patrimonials (Brasilcat, S.L., Brownboard, S.L, Economat SERHS, S.L., Ecológic SERHS Hotels, S.L. i Inversiones Hoteleras 2004, S.L.) i la societat adscrita a la divisió immobiliària (l'Hereu, S.L.)

Tanmateix, durant aquest exercici 2009, s'han incorporat dues noves societats adscrites a la divisió de SERHS Alimentació (SERHS Food Àrea i altres AIE i Serveis Educatius i Socials del Maresme, S.L. (empresa que gestiona el servei de monitoratge en l'àmbit educatiu i social) i s'ha dissolt la societat Gaseosas Caballé, S.L. (empresa tenedora d'accions) transmetent els seus actius als seus socis (Grup SERHS, S.A. i Dibama SA).

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

• Mètode INTEGRACIÓ GLOBAL

(Societats amb una participació superior al 50%).

Mètode de consolidació emprat en l'exercici 2009 per la totalitat de les societats que integren el Grup, mencionades anteriorment.

• Mètode INTEGRACIÓ PROPORCIONAL

(Societats amb una participació igual al 50%).

Mètode de consolidació emprat en l'exercici 2009 per la consolidació de Serag Invest, SARL (societat marroquina tenedora d'accions de diverses societats marroquines en què participa el Grup).

• Mètode POSADA EN EQUIVALENCIA

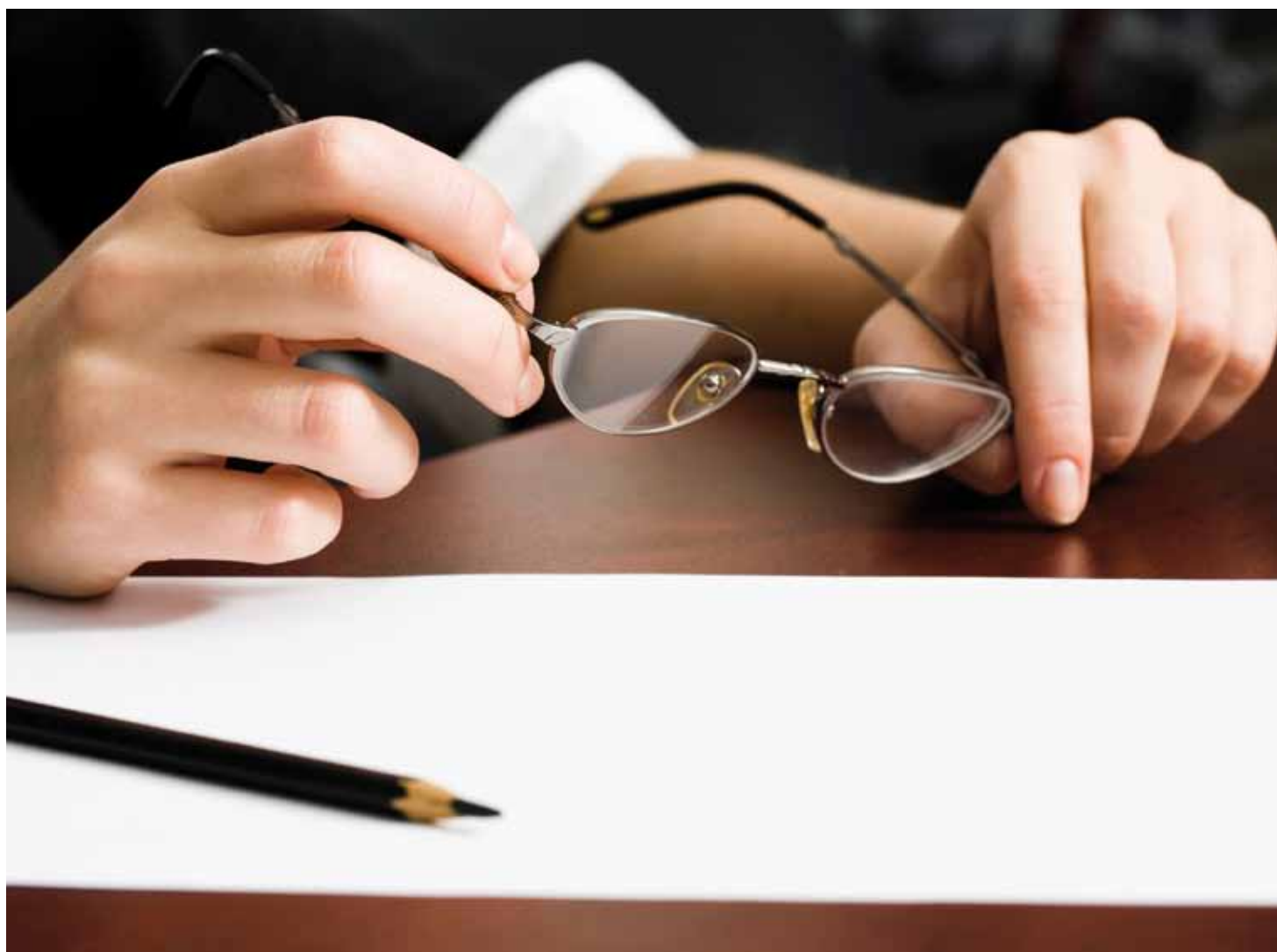
(Societats amb una participació entre 20%-50%)

Societats que s'han consolidat per aquest mètode en aquest exercici 2009: "Viatges Sol i Esquí, SA" (agència de viatges), "Fabrication du Jus au Maroc, SARL" (societat marroquina dedicada a la producció i distribució de suc), "Express Voyage, SARL" (societat marroquina d'agència de viatges) i "Baciverser, SL" (societat immobiliària).

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

- **Euros (EUR).**- Principal moneda de treball de les nostres societats
- **Dòlars (USD).**- Moneda en què es realitzen algunes operacions amb països de fora de l'UE.
- **Reals brasilers (BRL).**- Principal moneda de treball de les nostres societats a Brasil.
- **Dirhams (MAD).**- Principal moneda de treball de les nostres societats al Marroc.

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



INFORME D'AUDITORIA DE COMPTES ANUALS

Als Accionistes de
GRUP SERHS, S.A

Hem auditat els comptes anuals de la societat **GRUP SERHS, S.A. i societats dependents (Grup Consolidat)**, que comprenen el balanç de situació consolidat al 31 de desembre de 2009, el compte de pèrdues i guanys consolidat, l'estat de fluxos d'efectiu consolidat, l'estat de canvis del Patrimoni net consolidat i la memòria dels comptes anuals consolidats corresponents a l'exercici anual tancat en aquesta data, la formulació dels quals són responsabilitat dels administradors de la societat dominant. La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els esmentats comptes anuals consolidats en el seu conjunt, basada en el treball realitzat d'acord amb les normes d'auditoria generalment acceptades a Espanya, que requereixen l'examen, mitjançant la realització de proves selectives, de l'evidència justificativa dels comptes anuals consolidats i l'avaluació de la presentació, dels principis comptables aplicats i de les estimacions efectuades.

Els administradors de la societat presenten, a efectes comparatius, d'acord amb la normativa mercantil, a més dels imports de l'exercici 2009, els que corresponen a l'exercici anterior de cada partida del balanç consolidat, del compte de pèrdues i guanys consolidat, de l'estat de canvis en el patrimoni net consolidat, de l'estat de fluxos d'efectiu consolidats i de la memòria dels comptes anuals consolidats. La nostra opinió es refereix als comptes anuals de l'exercici 2009, exclusivament. Amb data 23 d'abril de 2009, vàrem emetre el nostre informe d'auditoria sobre els comptes anuals de l'exercici 2008, on expressàvem una opinió favorable.

La nostra opinió és que els comptes anuals adjunts de l'exercici 2009 expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni consolidat i de la situació financera consolidada de **GRUP SERHS S.A. i les seves societats dependents (Grup Consolidat)** a 31 de desembre de 2009 i dels resultats consolidats de les seves operacions, dels canvis en el patrimoni net consolidat i dels fluxos d'efectiu consolidats corresponents a l'exercici anual tancat a l'esmentada data i que contenen la informació necessària i suficient per interpretar-los i comprendre'ls adequadament, segons els principis i les normes comptables generalment acceptats en la normativa espanyola que resulten d'aplicació i que guarden uniformitat amb els aplicats en l'exercici anterior.

L'Informe de gestió consolidat adjunt de l'exercici 2009, conté les explicacions que els administradors de la societat consideren oportunes sobre la situació del Grup, l'evolució dels seus negocis i sobre altres aspectes i no forma part integrant dels comptes anuals consolidats. Hem verificat que la informació comptable que conté el mencionat informe de gestió concorda amb els comptes anuals consolidats de l'exercici 2009. La nostra feina com auditors es limita a verificar l'informe de gestió amb l'abast que aquest paràgraf indica i no inclou la revisió d'informació diferent de l'obtinguda a partir dels registres comptables de les societats del grup.

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

Jordi Casals i Company

COL·LEGI
DE CENSORS JURATS
DE COMPTES
DE CATALUNYA

Membre exercent:
FAURA-CASAS,
Auditors
Consultors, S.L.

Any 2010 Núm. 20/10/04982
IMPORT COL·LEGIAL: 88,00 EUR

Aquest informe està subjecte a
la taxa aplicable establerta a la
Llei 44/2002 de 22 de novembre.



balanç de situació

CONSOLIDAT A 31 DE DESEMBRE DE 2009

ACTIU	2008	2009
A) ACTIU NO CORRENT	179.610.757,99	199.001.066,24
I. Immobilitzat intangible	9.488.547,40	9.670.207,02
1. Desenvolupament	155.177,32	155.177,32
3. Patents, llicències, marques i similars	678.361,02	681.609,92
4. Fons de comerç	7.895.087,84	7.903.087,84
5. Aplicacions informàtiques	3.959.837,56	4.539.124,90
7. Altre immobilitzat intangible	7.330,61	66.111,33
8. Amortització acumulada	-3.207.246,95	-3.674.904,29
II. Immobilitzat material	152.258.051,76	160.251.375,22
1. Terrenys i construccions	125.358.032,72	132.090.812,18
2. Instal·lacions tècniques i altre immobilitzat material	77.661.244,84	84.670.289,24
3. Immobilitzat en curs i acomptes	884.676,62	3.084.181,13
4. Amortització acumulada	-51.645.902,42	-59.593.907,33
III. Inversions immobiliàries	0,00	3.965.878,49
IV. Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	174.482,47	73.857,96
1. Participacions en posada en equivalència	174.482,47	73.857,96
V. Inversions financeres a llarg termini	1.827.012,75	7.372.747,93
1. Instruments de patrimoni	141.462,01	5.511.398,66
2. Crèdits a tercers	134.882,01	104.680,36
5. Altres actius financers	1.550.668,73	1.756.668,91
VI. Actius per impost diferit	4.756.474,81	6.560.810,82
VII. Fons de Comerç de Consolidació	11.106.188,80	11.106.188,80
B) ACTIU CORRENT	119.270.896,79	90.165.104,80
I. Actius no corrents mantinguts per a la venda	494.761,23	1.591.365,36
II. Existències	24.385.830,36	21.485.039,58
1. Comercials	22.117.604,48	19.327.940,61
2. Matèries primeres i altres aprovisionaments	2.268.225,88	2.157.098,97
III. Deutors comercials i altres comptes a cobrar	82.575.626,31	58.276.767,93
1. Clients per vendes i prestacions de serveis	72.462.313,15	51.475.159,26
4. Personal	216.686,78	142.872,61
6. Altres crèdits amb les Administracions Públiques	7.694.852,65	6.188.104,78
7. Accionistes (socis) per desemborsaments exigits	2.201.773,73	470.631,28
IV. Inversions en empreses del grup i associades a curt termini	0,00	0,00
V. Inversions financeres a curt termini	9.275.387,48	6.540.122,66
1. Instruments de patrimoni	2.781.789,67	0,00
2. Crèdits a empreses	5.958.410,19	6.261.493,30
5. Altres actius financers	535.187,62	278.629,36
VI. Periodificacions a curt termini	1.441.244,04	1.266.971,54
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	1.098.047,37	1.004.837,73
TOTAL ACTIU (A+B)	298.881.654,78	289.166.171,04

Dades expressades en euros.

PASSIU	2008	2009
A) PATRIMONI NET	92.713.466,23	96.885.426,50
A-1) Fons propis	81.117.302,20	82.536.750,32
I. Capital	71.000.000,00	77.007.000,00
II. Prima d'emissió	3.546.738,11	805.000,00
III. Reserves i resultats exercicis anteriors	10.393.153,52	9.253.277,40
1. Reserves distribuïbles societat dominant	2.353.797,12	7.109.702,59
2. Reserves no distribuïbles societat dominant	6.921.229,05	3.066.728,70
3. Reserves generades a la consolidació	1.118.127,35	-923.153,89
IV. (Accions i participacions en patrimoni pròpies)	-4.222.282,39	-4.836.803,14
V. Altres aportacions de socis	0,00	0,00
VI. Resultats d'exercici atribuïble a la soc.dominant	4.049.707,66	3.521.220,14
1. Pèrdues i Guanys Consolidats	5.538.102,84	4.450.900,95
2. (Pèrdues i Guanys socis externs)	-1.488.395,18	-929.680,81
VII. (Dividend a compte)	-3.650.014,70	-3.212.944,08
VIII. Altres instruments de patrimoni net	0,00	0,00
A-2) Ajustaments per canvis de valor	-4.793.118,98	-1.398.950,26
A-3) Subvencions, donacions i llegats rebuts	0,00	0,00
A-4) Socis externs	16.389.283,01	15.747.626,44
B) PASSIU NO CORRENT	90.166.643,09	104.439.465,78
I. Provisions a llarg termini	30.203,44	74.470,86
II. Deutes a llarg termini	90.136.439,65	104.364.994,92
1. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
2. Deutes amb entitats de crèdit	87.973.171,22	101.540.632,68
5. Altres passius financers	2.163.268,43	2.824.362,24
III. Deutes amb empreses del grup i associats a llarg termini	0,00	0,00
IV. Passius per impost diferit	0,00	0,00
V. Periodificacions a llarg termini	0,00	0,00
C) PASSIU CORRENT	116.001.545,46	87.841.278,76
I. Passius vinculats amb actius no corrents mantinguts per a venda	0,00	0,00
II. Provisions a curt termini	0,00	0,00
III. Deutes a curt termini	39.844.414,94	39.645.847,34
2. Deutes amb entitat de crèdit	36.671.983,51	35.421.473,01
5. Altres passius financers	3.172.431,43	4.224.374,01
IV. Deutes amb empreses del grup i associades a curt termini	0,00	0,00
V. Creditors comercials i altres comptes a pagar	76.088.895,26	48.184.555,59
1. Proveïdors	63.764.960,58	30.948.801,02
3. Creditors diversos	708.699,41	7.712.862,27
4. Personal (remuneracions pendents de pagament)	2.452.816,42	2.052.127,84
6. Altres deutes amb les Administracions Públiques	7.823.353,51	6.471.414,47
7. Acomptes de clients	1.339.065,34	999.349,99
VI. Periodificacions a curt termini	68.235,26	10.875,83
VII. Deute amb característiques especials a curt termini	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)	298.881.654,78	289.166.171,04

Dades expressades en euros.

El volum d'inversió realitzat pel Grup SERHS durant l'exercici 2009 ha estat per un import global de més de 12 milions d'euros. Amb la inversió realitzada en el present exercici, la inversió global realitzada pel Grup SERHS en el quinquenni 2005-2009 ha estat de 141,4 milions d'euros (uns 23.527 milions de les antigues pessetes).

EXERCICI	INVERSIÓ (Milers €)
2005	37.776,00
2006	16.967,00
2007	48.291,00
2008	26.115,00
2009	12.292,00
TOTAL	141.441,00

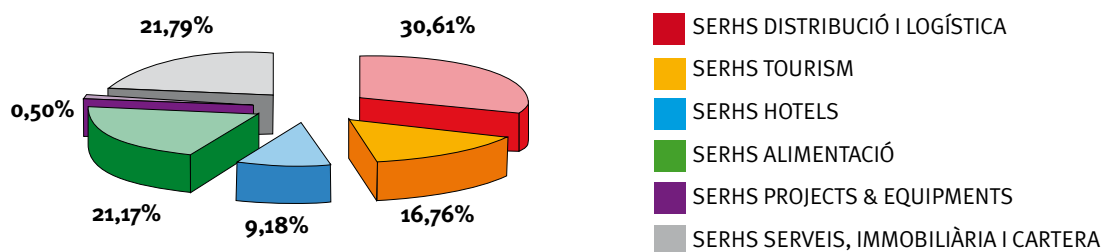
INVERSIÓ EXERCICI 2009 (milers €)		
Inversió Habitual	3.686,00	30,00%
Inversió Nova	8.606,00	70,00%
TOTAL	12.292,00	

Del total d'inversió realitzada durant l'exercici 2009, un 70,00% correspon a inversions noves i la resta, uns 3,70 milions d'euros, a inversions recurrents (renovació flota de vehicles, equips informàtics, millora de les instal·lacions hoteleres i magatzems, entre d'altres).

Analitzada l'activitat inversora de l'exercici 2009 per divisions operatives del Grup el seu repartiment es desglossa de la següent manera:

INVERSIÓ 2009 PER DIVISIONS (Milers €)

SERHS DISTRIBUCIÓ	3.762,00
SERHS TOURISM	2.060,00
SERHS HOTELS	1.128,00
SERHS ALIMENTACIÓ	2.602,00
SERHS PROJECTS & EQUIPMENTS	61,00
SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA	2.679,00
	12.292,00



En quant a la inversió nova realitzada durant aquest exercici, en total 8,60 milions d'euros, voldríem destacar els següents punts:

- Dins la Divisió de SERHS Distribució, destaquem l'ampliació de la zona de cobertura comercial de les nostres empreses de distribució no peribles, amb l'adquisició de la cartera de clients de la Distribuïdora Jordi Solé ubicada a Blanes.
- A la Divisió de SERHS Tourism durant el present exercici i continuant amb l'aposta que ha fet el Grup per les noves tecnologies s'ha realitzat una forta inversió en una nova solució de gestió comercial i administrativa SERHS.NET.
- Les inversions realitzades en la Divisió de SERHS Hotels inclouen obres de millora i conservació dels diferents hotels de platja del Grup (Hotel SERHS Sorradaurada, Hotel SERHS Maripins i Hotel SERHS Oasis Park) i darreres inversions de millora realitzades en els diferents Vilars Rurals de Cardona, Sant Hilari i Arnes que durant aquest exercici han estat a ple rendiment. Així com les inversions de millora dels serveis de l'explotació del complex hotelier de Vall de Núria (que el gestiona aquesta divisió, a través de la societat Pastuiraser, SL).
- Pel que fa a la Divisió de SERHS Alimentació, cal mencionar les inversions fetes en instal·lacions i maquinària al nou estadi de Cornellà-el Prat del RCD Espanyol, fruit de la concessió del servei de càtering i restauració feta a la societat SERHS Food Àrea, S.L. També, l'inici de les inversions en diferents establiments hospitalaris i socials de Blanes, Lloret i Calella del Consorci de Salut del Maresme i la Selva que finalitzaran l'any 2010.
- Incorporació a l'accionariat de Spanair, a través de la societat Volcat, S.L, inversió feta per Grup SERHS, SA.



situació financera

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

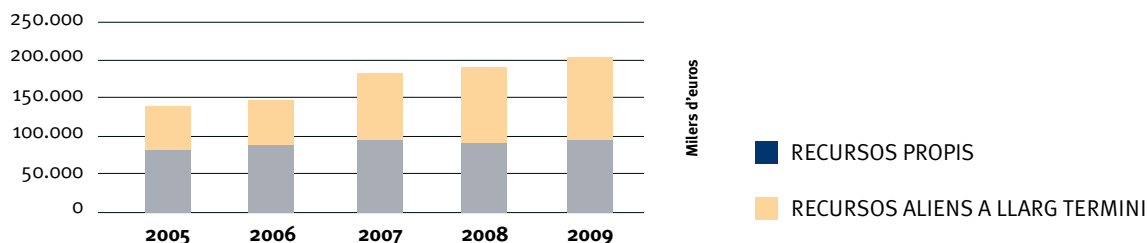
A continuació passem a analitzar la situació i l'evolució dels recursos financers del Grup. Com podem comprovar en el quadre adjunt, el creixement continuat dels recursos propis (que representa un 33,50% del total del passiu), fruit de la constant ampliació de la nostra base accionarial, han contribuït al reforçament d'una bona estructura financera per afrontar l'activitat inversora que durant els darrers anys ha realitzat el Grup.

Anys	2005	2006	2007	2008	2009
Fons Propis	62.467	70.416	80.572	81.117	82.537
Ajustaments per canvi de valor	2.078	1.196	2.242	-4.793	-1.399
Interessos Minoritaris	15.630	16.344	16.377	16.389	15.747
PATRIMONI NET	80.175	87.956	99.191	92.713	96.885
Entitats financeres	52.072	50.717	73.621	87.973	101.541
Altres crèdits	6.496	3.670	6.778	2.194	2.899
RECURSOS ALIENS A LLARG TERMINI	58.568	54.387	80.399	90.167	104.440
TOTAL RECURSOS PERMANENTS	138.743	142.343	179.590	182.880	201.325

Dades expressades en milers d'euros.

Al llarg d'aquests darrers anys, amb un fort ritme d'inversió, entenem que mantenim una estructura financera adequada mitjançant un correcte equilibri entre la utilització dels recursos a llarg termini provinents de les operacions del Grup i del seu accionariat i els provinents de les operacions d'endeutament amb tercers.

EVOLUCIÓ RECURSOS PERMANENTS 2005-2009

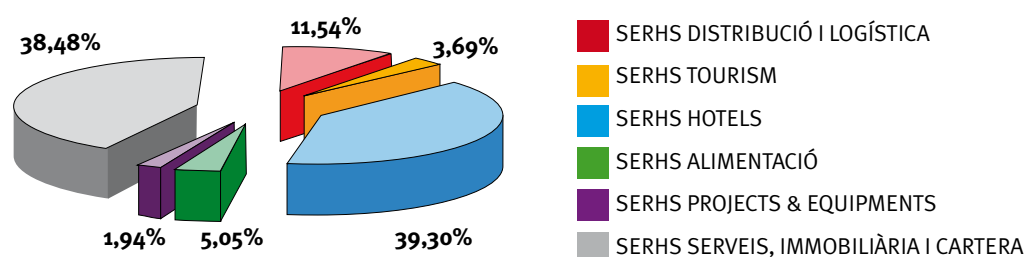


En el següent quadre desglossem els recursos permanents a tancament de l'exercici 2009 per divisions operatives, on es reflexa la correlació amb el volum d'actiu fix que tenen aquestes mateixes divisions.

RECURSOS PERMANENTS PER DIVISIONS (Milers €)

■ SERHS DISTRIBUCIÓ	23.236,00
■ SERHS TOURISM	7.429,00
■ SERHS HOTELS	79.123,00
■ SERHS ALIMENTACIÓ	10.169,00
■ SERHS PROJECTS & EQUIPMENTS	3.900,00
■ SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA	77.468,00
	201.325,00

DISTRIBUCIÓ RECURSOS PERMANENTS 2009



Analitzant la situació financera de l'exercici 2009, a continuació passem a detallar en el quadre adjunt la distribució del finançament de la inversió realitzada en aquest exercici, en què la utilització de recursos propis ha estat d'un 35% del total.

DISTRIBUCIÓ FINANÇAMENT INVERSIÓ 2009

Recursos propis	4.277
Recursos aliens	7.070
Variació Fons de Maniobra	945
Total orígens de fons	12.292
Inversió Immobilitzat	12.292
Variació Fons de Maniobra	0
Total Aplicacions de Fons	12.292

Dades expressades en milers d'euros.

anàlisi estratègia de creixement

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

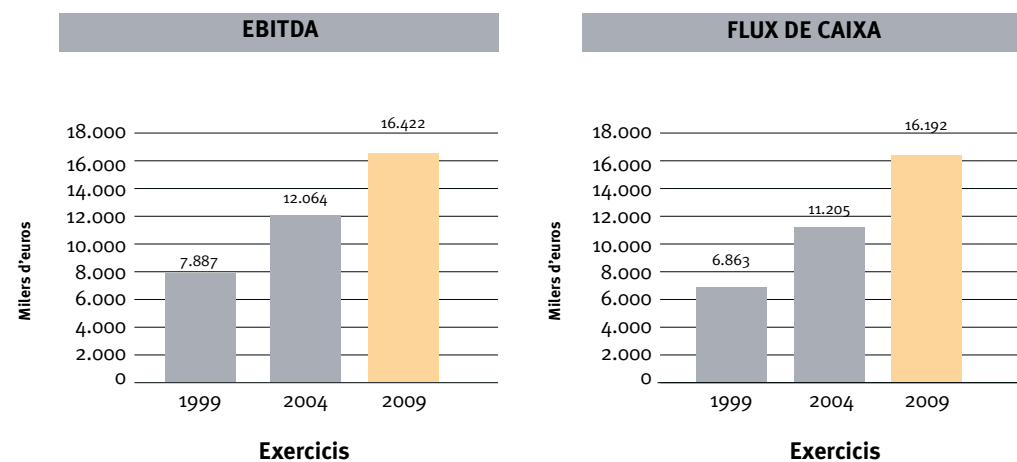
En el quadre adjunt es poden evidenciar els efectes de l'estratègia de creixement implementada en els últims anys sobre les variables més representatives del Grup.

ANYS	1999	2004	2009
Inversions	7.297	31.652	12.292
Fons Propis	17.225	55.673	82.537
Recursos Permanents	31.024	113.181	201.235
Volum de Negoci	187.065	352.512	411.297
Equip Humà	1.104	1.911	2.697
Aportació Renda Nacional	29.137	56.948	88.375
Nombre de Socis	368	985	1.506
EBITDA	7.887	12.064	16.422
Flux de Caixa	6.863	11.205	16.192
Benefici net	2.321	2.450	4.451
Valor teòric consolidat de l'acció (en €)	20,14	22,27	26,42

Xifres expressades en milers d'euros

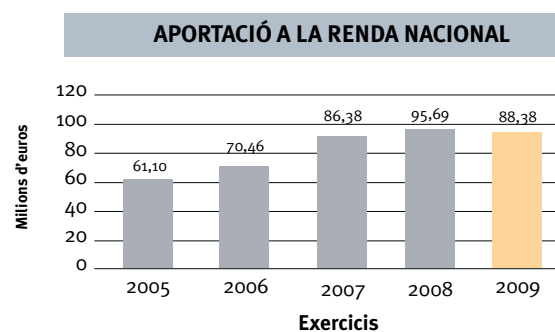
Destaquem en aquesta anàlisi la repercussió en les principals variables de la forta política d'inversions realitzada pel Grup SERHS en els darrers anys, que ha vingut acompanyada d'un gran creixement dels recursos permanents que des de 1999 s'han multiplicat per quasi set; si el concretem a nivell de recursos propis, aquest creixement ha estat d'uns 65,30 milions d'euros. El volum de negoci ha més que doblat la seva xifra de facturació respecte l'exercici 1999.

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



L'aportació a la renda nacional, entesa com un indicador de prosperitat no sols de les persones que formen part del Grup sinó del nostre país en general, ha estat sempre per al Grup un punt prioritari d'atenció. En el 2009 aquest indicador s'ha situat en un volum superior als 88 milions d'euros, la qual cosa suposa que al llarg dels darrers cinc anys hem aportat a la renda nacional més de 400 milions d'euros.

ANY	Milions d'euros
2005	61,10
2006	70,46
2007	86,38
2008	95,69
2009	88,38
TOTAL	402,01



Renda Nacional Any 2009	Milers d'euros	% sobre Total
Treballadors (Salaris)	63.359	71,69%
Administració (Seguretat Social + Impostos)	20.565	23,27%
Accionistes (Dividends + Reserves)	4.451	5,04%
TOTAL	88.375	100,00%

Cal insistir una vegada més en la importància que té l'equip humà que forma Grup SERHS, ja que, fruit de la seva participació activa i treball diari, podem continuar millorant els nostres productes i serveis i mantenir-nos en el lloc de liderat.

ANY	Plantilla Mitjana
2005	2.054
2006	2.394
2007	2.730
2008	2.935
2009	2.697

NOMBRE DE TREBALLADORS QUE SÓN SOCIS

ANY	Nre. Treballadors i familiars-socis	Nre. Socis
2005	497	1.138
2006	561	1.322
2007	601	1.466
2008	624	1.504
2009	637	1.506

Els treballadors i familiars que són socis de Grup SERHS en tancar aquest exercici 2009 representen el 42,30% del total.

compte de pèrdues i guanys

CONSOLIDAT A 31 DE DESEMBRE DE 2009

	Exercici 2009
OPERACIONS CONTINUADES	
Ingressos d'explotació	411.294.518,22
a) Import net de la xifra de negocis	392.592.967,89
a1) Vendes	346.357.030,08
a2) Prestació de serveis	46.235.937,81
b) Altres ingressos d'explotació	18.701.500,33
b1) Ingressos accessoris d'explotació	14.697.513,54
b2) Subvencions	6.977,77
b3) Treballs pel propi immobilitzat	3.997.059,02
Aprovisionaments	-281.714.676,56
a) Consum de mercaderies	-277.781.753,76
c) Treballs realitzats per altres empreses	-3.932.922,80
Despeses de personal	-80.082.378,29
a) Sous, salaris i assimilats	-63.359.304,81
b) Càrregues socials	-16.723.073,48
Altres despeses d'explotació	-33.075.770,48
a) Serveis exteriors	-29.576.235,43
b) Tributs	-2.203.574,12
c) Pèrdues, deterioració i variació de provisions per operacions comercials	-1.118.173,42
d) Altres despeses de gestió corrent	-177.787,51
Amortització de l'immobilitzat	-10.102.740,80
RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	6.318.952,09
Ingressos financers	4.866.540,07
Despeses financeres	-5.096.791,80
RESULTAT FINANCER	-230.251,73
Participació en beneficis (pèrdues) de societats de posada en equivalència	0,00
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	6.088.700,36
Impostos sobre beneficis	-1.637.799,41
RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES	4.450.900,95
OPERACIONS INTERROMPUDES	0,00
RESULTAT DE L'EXERCICI	4.450.900,95

Dades expressades en euros.

La xifra d'ingressos d'exploració consolidats per l'exercici tancat a 31 de desembre de 2009, desglossats per divisions, ha estat :

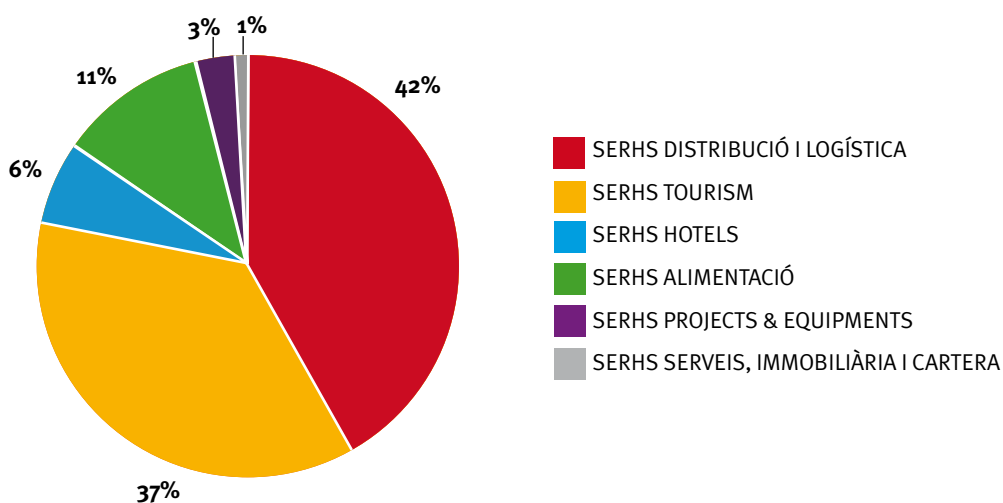
Exercici 2009

■ SERHS DISTRIBUCIÓ I LOGÍSTICA	172.687
■ SERHS TOURISM	150.116
■ SERHS HOTELS	25.109
■ SERHS ALIMENTACIÓ	46.897
■ SERHS PROJECTS & EQUIPMENTS	11.920
■ ALTRES (SERVEIS I PATRIMONIALS)	4.569
TOTAL	411.298

Dades en milers d'euros.

A continuació presentem el pes que representa cadascuna de les àrees dintre del conjunt global dels ingressos consolidats del Grup.

INGRESSOS D'EXPLORACIÓ PER DIVISIÓ



estudi de la rendibilitat consolidada

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

Malgrat les circumstàncies adverses dins l'àmbit econòmic tant a nivell nacional com internacional, Grup SERHS presenta el següent quadre en el que podem veure tant els Resultats com el Flux de Caixa i l'EBITDA de l'exercici 2009.

Anys	2009
EBITDA	16.422
Resultats extraordinaris	0
Resultat brut ordinari	16.422
Amortització	-10.103
Resultat d'explotació	6.319
Financers	-230
Total benefici abans d'impostos	6.089
Amortitzacions	10.103
Flux de Caixa	16.192

Xifres en milers d'euros

En acabar l'exercici el valor teòric comptable de l'acció s'haurà situat en 26,42 euros per acció, segons el següent detall:

Exercici	Patrimoni Net	Nombre d'accions	Valor teòric(€)
2009	96.885.426,50	3.667.000	26,42

Això representa que el valor teòric de l'acció en relació a l'exercici 2008 s'ha incrementat en un 1,17%.

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

VOLUM DE RETRIBUCIONS TOTALS ALS ACCIONISTES (dades en euros)

EXERCICI	2005	2006	2007	2008	2009
Dividends	1.902.142,40	2.156.620,80	2.535.770,15	2.796.563,75	2.216.023,55
Accions alliberades (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

EVOLUCIÓ RETRIBUCIONS ALS ACCIONISTES PER ACCIÓ (dades en euros)

EXERCICI	2005	2006	2007	2008	2009
Dividend per acció	0,80	0,80	0,85	0,85	0,65
Per accions alliberades (valor real)	0,75	0,80	1,09	1,16	0,77
Total retribució per acció	1,55	1,60	1,94	2,01	1,42

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

VALORACIÓ D'UNA ACCIÓ

EXERCICI	Valors en euros
2005	30,00
2006	32,00
2007	35,00
2008	37,00
2009	38,50

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

Valor en euros

Desemborsament d'una acció adquirida a l'ampliació de capital 31/12/2008 a 37,00€:

Pagament fet a 31/12/2008	22,00
Pagament fet a 28/07/2009	15,00
Rendiments obtinguts:	
Cobrament dividend (setembre/2009)	0,650
Acció alliberada (octubre/2009)	0,770
Increment valor acció (desembre/2009)	1,500
Total	2,920

RENDIMENT ECONÒMIC DURANT L'ANY 2009 DE LES ACCIONS ADQUIRIDES EN L'AMPLIACIÓ DE CAPITAL DEL 31/12/2008

10,28%

identitat

ànima

compromís



GRUP
SERHS

Edifici 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

