
es hora de **innovar**



SERHS
informe anual | annual report

2010



serhs
35
años
1975-2010



serhs 35 anys 1975-2010

serhs



Domicilio social:

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

Domicilio fiscal y administrativo:

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

Tel. 902 010 405 – (+34) 93 767 03 78 – Fax (+34) 93 767 05 40 – grupserhs@grupserhs.com



2010 **sumario** informe anual

Informe anual de actividades de Grup SERHS.

- Carta del Presidente.....	4
- Estructura y orígenes del grupo	6
- Empresas e implantación territorial	8
- Órganos y equipo de dirección	10
- Innovación	12
- Nuevos emprendimientos	17
- Actividades societarias.....	19
- Ámbito institucional.....	20
- SERHS y el tejido económico	25
- SERHS Distribución	26
- SERHS Tourism	32
- SERHS Hoteles	36
- SERHS Food	40
- SERHS Projects.....	44
- SERHS Servicios.....	48
- SERHS Inmobiliaria.....	52
- SERHS Patrimonial y cartera	53
- Sociedades vinculadas.....	54

Informe corporativo-financiero de Grup SERHS.

- Carta del Consejero Delegado.....	56
- Responsabilidad Social Corporativa	58
Política social.....	62
- Comunicación interna	63
- Recursos Humanos.....	65
- Informe Medioambiental.....	69
- Información económico-financiera.	
Cuentas anuales consolidadas	76
Explicación general	77
Balance de situación	78
Cuenta de resultados	80
Informe de auditoría	81
Actividad inversora	82
Situación financiera	84
Análisis estrategia de crecimiento.....	86
Evolución cifra de negocio.....	87
Aportación a la Renta Nacional.....	88
Estudio de la rentabilidad consolidada.....	89
Estudio de la rentabilidad Grup SERHS	90

Información sintetizada

- Idioma inglés	93
-----------------------	----



carta

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

En Grup SERHS, en nuestro 35º aniversario, apostamos decididamente por la innovación como pilar para avanzar hacia el futuro con una gestión más eficiente.



La Junta General de Accionistas de Grup SERHS, máximo órgano de gobierno de la corporación, se reúne cada tres meses en el Castell Jalpí, sede social del grupo. Fotografía febrero de 2011.



Estimados/as señores y señoras accionistas,

Durante este ejercicio 2010 hemos celebrado nuestro 35º aniversario, que finalizará en verano de 2011 con la celebración especial de la 35ª Noche de SERHS en el Castell Jalpí. Sin duda nuestro entorno económico y social del momento está marcado por esta situación de crisis que cuesta superar. Algunos países europeos, sobre todo Alemania y Francia -muy importantes a nivel turístico para nosotros-, están saliendo de esta etapa y a la vez empujan tímidamente al resto, aunque no van a la misma velocidad, como es el caso del Estado español. Estamos viviendo una crisis financiera no superada que se ha extendido a la economía productiva y de consumo y que de rebote tiene importantes connotaciones sociales.

Desde SERHS creemos que nos hemos adaptado a este marco actuando en base a los principios fundamentales que nos han hecho crecer y avanzar **durante esta significativa trayectoria de 35 años: la creación de confianza, el rigor en la gestión y la participación decidida de todos los miembros de nuestra corporación (accionistas, trabajadores y colaboradores).**

La confianza se ha puesto de manifiesto en el incremento de nuestra base accionarial que ya cuenta con 1.580 socios (74 más que el año pasado) y un capital social de más de 85 millones de euros, un 11% más que en el ejercicio anterior. Los socios habrán obtenido un rendimiento económico durante 2010 del 10%, como podrán comprobar en este informe anual que les presentamos. El programa dividendo elección y el plan de retribución flexible para los trabajadores del grupo han tenido un gran éxito de respuesta.

Apostamos decididamente por la innovación como pilar para avanzar hacia el futuro con una gestión más eficiente. Este es el mensaje de este ejercicio 2010 y que a la vez marca nuestras actuaciones. Hemos invertido 15 millones de euros en total (un 22% más que en 2009) entre otros temas, para mejorar y ampliar nuestras instalaciones de frío en Tarragona, se ha adquirido un espacio en Arenys de Munt para construir un moderno centro de alimentación integral, así como también se ha reforzado la tecnología de nuestra corporación para dar una respuesta más eficaz a nuestros clientes. Este espíritu tiene una clara visión de futuro hacia las actividades de negocio de SERHS.

Podemos decir sin ánimo de ser irrespetuosos que tenemos una gran credibilidad en los sectores donde actuamos. Confían en nosotros grandes empresas como PortAventura,

el FCBarcelona, el RDCEspanyol, donde damos servicio por destacar algunos, así como también las principales entidades de crédito del país que, a pesar de la gran convulsión en que se encuentran inmersos, nos abren sus puertas .

También contamos con proveedores que siempre hemos considerado como verdaderos colaboradores imprescindibles y con los que nos unen, en la mayoría de casos, estrechos vínculos de relación que superan la mera relación mercantil. Durante este 35º aniversario nos lo han demostrado de nuevo y desde aquí les envío mi agradecimiento. Tenemos una destacada participación y notoriedad en el tejido económico del país mediante nuestra implicación en entidades como FemCAT que nos ha conducido a tener presencia en el Consejo de Administración de Spanair. Todo ello reafirma la consideración de ser el primer grupo turístico de Cataluña y posicionarnos entre los líderes del sector a nivel del Estado español.

Los valores de nuestra marca SERHS se refuerzan año tras año y durante este ejercicio hemos hecho evolucionar nuestra imagen corporativa haciéndola nueva e implementando las ideas de proyección internacional, innovación e identidad.

Ahora bien, a modo de reflexión, **nuestra empresa no sería nada sin su alma**. Las personas que formamos parte de ella, la ilusión con que afrontamos cada día el trabajo cotidiano y los nuevos proyectos han forjado un espíritu único, con una personalidad emprendedora, fuerte y constante que nos ha hecho avanzar día a día desde nuestro origen. Mirar atrás a veces va bien para ver la evolución y recordar de dónde venimos (así sabremos qué somos y dónde podremos llegar). El ejercicio de 1976 se cerró con un volumen de negocio de 135.000 euros y un beneficio antes de impuestos de 3.000 euros. Teníamos un equipo humano de 3 personas, un vehículo y un espacio de almacén de 420m2. En 35 años la evolución se hace patente con las cifras de este ejercicio 2010.

El corazón que late incansable y la búsqueda constante de la superación de las dificultades lo han plasmado perfectamente los diferentes artistas que han elaborado los carteles conmemorativos del 25, 30 y 35º aniversario. Esta última obra de Erwin Bechtold pone de manifiesto la situación actual del entorno y nuestra fuerza. Durante las diversas celebraciones de estos 35 años hemos organizado una ruta de visitas a las 64 empresas de SERHS para estar cerca de las personas y a

la vez escuchar sus inquietudes. He querido conocer como presidente a todas las personas que trabajan para SERHS y en todas partes he encontrado una gran energía, conocimiento y ansia de avanzar y mejorar. Me siento especialmente orgulloso de representar a la entidad.

En este año 2010 han crecido las cifras de negocio y beneficio moderadamente pero podemos considerar que son muy positivas debido al período que vivimos. Tenemos grandes perspectivas de futuro puestas en la internacionalización de nuestros negocios, trabajando intensamente en países como Brasil, así como con los nuevos productos o canales de venta que presentamos. La venta de reservas on line crece de forma espectacular en la división de turismo -tenemos 22.300 hoteles en 65 países- y la apuesta de la web de SERHS Distribución ha superado las expectativas iniciales. Innovaciones como el sistema Eudec de gestión integral de cocinas, la distribución exclusiva del café en monodosis Kahova para el sector Horeca o la creación del SERHS Integral Service que plasma nuestra fuerza de acción global presentando a SERHS como un partner que ofrece un servicio total a nuestros clientes, refuerzan en gran medida nuestro posicionamiento en el mercado.

Encaramos la nueva temporada 2011 con optimismo y coraje. Durante los primeros meses hay indicios de tímida recuperación general a nivel nacional y sobre todo mejor a nivel europeo e internacional donde nuestra presencia comercial se acentúa día tras día.

No tengan ninguna duda de que esta temporada trabajaremos igual que lo hemos hecho durante estos 35 años para que sea lo más beneficiosa posible para todos, actuando con nuestra filosofía e identidad.

Muchas gracias.

Ramon Bagó Agulló
Presidente del Consejo de Administración de Grup SERHS



■ estructura y orígenes





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

Hace 35 años que SERHS (1975 - 2010) se fundó para afrontar una época de crisis del negocio turístico y en concreto las preocupaciones de los hoteleros de Calella (El Maresme), como sociedad cooperativa que recibía el nombre de “Servicios Mancomunados de Hostelería y Similares”, por contracción SERHS. A lo largo de esta temporada 2010-2011 SERHS ha llevado a cabo una serie de grandes celebraciones para conmemorar esta fecha tan emblemática con todos sus colaboradores: trabajadores, accionistas, clientes, proveedores y amigos de la corporación.

Estas conmemoraciones han servido para constatar que nuestro éxito e importante crecimiento han sido el resultado de la dedicación y el trabajo de mucha gente durante mucho tiempo, que siempre ha creído que el trabajo en equipo es imprescindible para avanzar.

Nuestra entidad, hoy convertida en una gran corporación, lidera el sector turístico catalán y se posiciona entre los líderes a nivel del Estado español. La actual SERHS está presente en tres continentes y está formada por **64 empresas** activas. Dispone de una plantilla media de **2.683 trabajadores** y una base accionarial de **1.580 socios**, de los que un **44%** son **trabajadores o familiares de trabajadores** de SERHS.

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

Nuestro crecimiento, basado en la diversificación, ha ido incorporando al grupo nuevos clientes y a la vez ha potenciado la expansión territorial, dentro y fuera de España.

Para afrontar los retos de futuro, Grup SERHS tiene claro que debe seguir apoyándose en su importante estructura humana, sin dejar de invertir en innovación y en la aplicación de nuevas tecnologías y seguir adelante con la filosofía basada en la diversificación tanto sectorial como territorial, siempre dentro de nuestro campo de actuación, y sobre todo en dar un servicio integral que englobe todas las divisiones de negocio. También somos muy cuidadosos en mantener un equilibrio entre los negocios arriesgados y los más conservadores.

MISIÓN Y VISIÓN

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

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

NUESTROS VALORES

Los valores que forman parte de nuestra filosofía e identidad:

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



empresas y implantación territorial



SERHS DISTRIBUCIÓN

Presidente de la División: ALBERT BAGÓ I MONS

Director de la División: IGOR ONANDIA ZARRABE

CEDISERHS, SL 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 Malloles, 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: XAVIER CASTILLA HERRERA

DIBAMA, SA Av. Costa brava, s/n - 08389 Palafròlles - 93.762.01.25 - 93.765.20.13 - dibamasa@grupserhs.com - Director: MANEL PUIG I PUIG

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

EUDIVASA, SL Pol. Ind. El Oliveral, C/ "A" - Parcel·la 6C i 6D - 46190 Ribarroja del Turia (Valencia) - 96.166.65.91 - 96.0.96.21.84 - eudivasa@grupserhs.com - Director: IVAN MORENO SAEZ

FACILCAR, SL Pol. Ind. Entrevies, Av. "A", Nau 6 - 43006 Tarragona - 97.755.65.29 - 97.754.37.41 - facilcar@grupserhs.com - Director: ALFREDO GUARDIOLA SEVERÍ

PONENTSER, SL Director: RAFAEL RÓDENAS ESPIN

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

Pol. Ind. De Lorca, Av. 2, Parcel·la D-15 - 30817 Lorca - 968.468.885 - 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

ALELLAC SL 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

COSTABONASER SL C/ Joaquim Sorolla, 23-25 - 17500 Ripoll - 972.70.09.82 - 972.70.34.85 - costabona@grupserhs.com - Director: JOAQUIM PUJAL I ALIAS

FRUITES PÀMIES SL 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

NAM NAM SL

Pol. Ind. Can Verdalet, c/c 25-33 - 08490 Tordera - 93.765.05.52 - 93.765.08.70 - namnam@grupserhs.com - Director: MARÇAL SOLER PARETA

Pol. Ind. Entrevies, Av. "A", Nau 1 - 43006 Tarragona - 977.55.65.65 - 977.55.65.45 - namnam2@grupserhs.com - Director: ALFREDO GUARDIOLA SEVERÍ

SERHS TOURISM

Presidente de la División: RAMON BAGÓ I AGULLÓ

Director de la División: DELFÍ TORNS I SOLÉ

SERHS TOURISM, SA

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

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

Ciudades europeas: Pau Claris, 132, 8a planta - 08009 Barcelona - 93.272.63.21 - 93.272.63.22 - bookings.cities@grupserhs.com - Directora: NÚRIA PONCE I VILA

BALEARS: Parc Bit Edifici U - local 11 Centro Empresarial Son Espanyol - 07120 Palma de Mallorca - 971.43.97.92 - 971.43.30.44 - direccion.mallorca@grupserhs.com - Director: SANTI VADILLO RIERA

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

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

VIAJES LIDER CANARIAS, SA

CANARIAS: Av. Ernesto Sarti, edif Royale - 38660 Adeje-Tenerife - 922.74.62.00 - 922.74.62.20 - direccion.canarias@grupserhs.com - Director: JUAN MANUEL ALONSO QUESADA

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

SERHS HOTELES

Presidente de la División: MIQUEL ESPOT I VIVES

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

HOTEL SERHS SKI PORT DEL COMTE (ECOBEGUDES VALLÉS, 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)

Passeig Marítim, 6-8 - 08380 Malgrat de Mar - 93.765.45.00 - 93.765.40.66 - hotel.sorradaurada@hotels-serhs.com - Directora: M. 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: JOSEP M. MARQUÈS I SAURI

SERHS VILLAS DA PIPA HOTEL (SERHS BRASIL E.T. LTDA)

Rua da Mata, 529 - Praia de Pipa, Tibau do Sul - 59178-000 Pipa - (0055)084.3246.2615 - (0055)084.3246.2615 - info@serhsvillasdapipahotel.com - Director: ADILSON SILVA

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 - Directora: ISABEL BRAGULAT TOMÀS

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

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

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

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



SERHS FOOD

Presidente de la División: JOSEP VILELLA I LLIRINÓS

Director de la División: 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 JALPI" Castell Jalpi s/n - 08359 Arenys de Munt - 902.99.64.55 - 93.793.90.32 - arcs@grupserhs.com - Directora: MARTA CUSSÓ SANCLIMENS

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

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 (cruilla Edison) - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - 93.762.31.42 - flecaerhs@grupserhs.com - Director: DÍDAC SÁNCHEZ ALBA

GAUDIUM SERHS, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com - Director: RAIMON BAGÓ I MONS

EUROPEA DE CUINATS, SL 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 SL 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

INCASUP 2002, 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

SERHS PROJECTS

Presidente de la División: ANTONI JANER I NICOLAU

Director de la División: MIQUEL MAS I CRUAÑAS

EQUIP TURIS, SA Central: Pol. Ind. Mas Roger, c/ Guttenberg nº 8 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.30 - 93.767.08.46 - equipturis@grupserhs.com - Director: MIQUEL MAS I CRUAÑAS

"CELAYA" Celaya. C/ Comte Urgell, 55 baixos - 08011 Barcelona - 93.451.93.00 - 93.454.66.66 - celaya@grupserhs.com

STUDIUMSER S.L. Director: MIQUEL MAS I CRUAÑAS

Central: C/ Camelia, 14. Pol. Ind. Ntra. Sra. de las Mercedes. - 28970 Humanes de Madrid (Madrid) - 902.99.99.10 - 91.606.46.55 - studiumser@grupserhs.com

Pol. Ind. Berroa, Edificio Estrella del Sur, nº 13 Oficina, planta 3ª, 3-15 - 31192 Tajonar (Navarra) - 902.99.99.10 - 948.34.66.14 - studiumser@grupserhs.com

C/ Resurrección María de Azkue, nº 10 48902 Barakaldo (Vizcaya) - 902.99.99.10 - 944.53.90.11 - studiumser@grupserhs.com

Zaragoza - 902.99.99.10 - 976.79.26.13 - studiumser@grupserhs.com

SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Presidente y Director de la División: JORDI BAGÓ I MONS

ASSEGORIS MEDITERRANEUM CA, SL C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 937032520 - 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: ANGEL GONZÁLEZ VALERA

SERHS INMOBILIARIA

Presidente de la División: OSCAR BAGÓ I MONS

BEGUDES, SA (BEGSA) c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 972.64.24.24 - grupserhs@grupserhs.com

FLECA ESPIGA D'OR, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.01.04.05 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

FRANCOLISER, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.01.04.05 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

KIMBURU, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.01.04.05 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

PROMOCIONES INMOBILIARIAS DE CALELLA SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.01.04.05 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

SEGRESER SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - grupserhs@grupserhs.com

SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA

c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.01.04.05 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

ARMEIG, SL - DIBACASH, SL - FABRICATION DU JUS AU MAROC SARL - ABANTSER, SL - ITINERESER, SL - CONEXUMSER, SL - GREGALSER, SL - GRUP SERHS, SA

INTERNATIONAL CATERING ZFT, SARL - MONTGRISER, SL - SERAG INVEST SARL - SETURBRASIL, ET LTDA. - JUS DU MAROC SARL

SOCIEDADES RELACIONADAS

SERHS S/COOP C LTDA Director: FERRAN RIERA I LACOMBA

c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.01.04.05 - 93.767.06.02 - serhscoop@grupserhs.com

MÚTUA DEL MARESME, EPS Director: FERRAN RIERA I LACOMBA

c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.01.04.05 - 93.767.06.02 - mutua.maresme@grupserhs.com

EMPRESAS VINCULADAS

EUHT SANT POL Ctra. Nacional II, s/n - 08395 Sant Pol de Mar - 93.760.02.12 - 93.760.09.85 - mail@euht-santpol.org - Director: LLUIS SERRA i GRAS

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



Comisión ejecutiva



Presidente y Consejero Delegado:

Ramon Bagó Agulló (6)

Vicepresidente y Consejero Delegado:

Jordi Bagó Mons (8)

Secretario:

Jordi Ten Figueras (3)

Vicesecretario:

Cristóbal Villegas García (10)

Vocales:

Raimon Bagó Mons (7)

Xavier Casals Casacuberta (12)

Joan Grima Cerezuela (2)

Josep Janer Visa (9)

Joaquim Ribas Escarpenter (5)

Pere Sala Mas (1)

Ramon Serra Agut (11)

Eusebi Vázquez Ruso (4)

Directores generales:

Raimon Bagó Mons

Antoni Borràs Dalmau

Josep Puig López

Letrado asesor:

Manuel Vila Castells

Equipo de dirección



Comité de Dirección:

Ramon Bagó Agulló (4), Presidente y Consejero Delegado; Jordi Bagó Mons (3), Vicepresidente y Consejero Delegado; Antoni Borràs Dalmau (2), Director General; Josep Puig López (6), Director General; Raimon Bagó Mons (5), Director General.

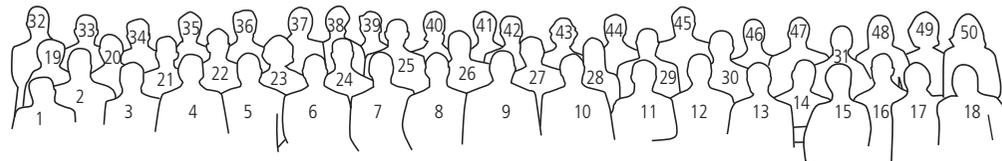
Directores de División:

Igor Onandía Zarrabe (9), Director SERHS Distribución; Delfi Torns Solé (11), Director SERHS Tourism; Raimon Bagó Mons (5), Director SERHS Food; Miquel Mas Cruañas (10), Director SERHS Projects; Josep Maria Bagudà Serenó (1), Director SERHS Hoteles.

Directores Corporativos:

Oriol Verdura Contreras (12), Director Corporativo de Nuevas Tecnologías; Eudald Puig Atanes (14), Director Corporativo de Marketing y Comunicación; Margarita Ferrer Santamaria (7), Directora Corporativa de Recursos Humanos; Jaume Torrent Busquet (8), Director Corporativo Financiero; Mar Matellanes de Azpiazu (13), Directora Corporativa de Responsabilidad Social (RSC).

■ órganos y equipo de dirección





Consejo de administración

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



Presidente y Consejero Delegado:
Ramon Bagó Agulló (9)

Vicepresidente primero y Consejero Delegado:
Jordi Bagó Mons (8)

Vicepresidente segundo:
Joaquim Ribas Escarpenter (10)

Vicepresidente tercero:
Josep Janer Visa (7)

Secretario:
Jordi Ten Figueras (26)

Vicesecretario primero:
Cristóbal Villegas García (5)

Vicesecretario segundo:
Josep Vilella Llrinós (27). Presidente de división.

Vicesecretario tercero:
Ramon Serra Agut (12)

Vocales:
Albert Bagó Mons (44). Presidente de división.
Montserrat Bagó Mons (28)
Olga Bagó Mons (23)
Óscar Bagó Mons (16). Presidente de división.
Raimon Bagó Mons (14)
Josep M^a Bayer Raig (22)
Aurora Cardona Consuegra (43)
Xavier Casals Casacuberta (33)
Jaume Casals Comas (13)
M. del Carme Correcher Martínez (4)
Miquel Espot Vives (20). Presidente de división.
Joaquim Flaquer Sanz (2)
Joan García Gascons (37)
Joan Grima Cerezuela (25)

Antoni Janer Nicolau (24). Presidente de división.
Laura Janer Nicolau (40)
Antonio Llamas Llamas (34)
Dolors Palahí Senlí (3)
Gemma Pera Benet (48)
Josep Ribas Correcher (35)
Joaquim Ribé Comes (21). Presidente de división.
Pere Lluís Sala Lanz (36)
Pere Sala Mas (6)
Lluís Serra Gras (31)
José-Julían Simó Argemí (39)
Josep Sitjàs Güell (42)
Miquel Tur Carrasco (45)
Antonio Valcárcel Sánchez (47)
Jordi Vázquez Bordils (29)
Eusebi Vázquez Camps (46)
Eusebi Vázquez Ruso (11)

Josep Villegas Janer (30)
Jaume Ponsa Sánchez (1)
Joan B. Renart Montalat (32)
M. Teresa Villegas Janer (50)
Elisabet Ribas Correcher (38)
Miquel Rifà Soler (18)
Marta Vázquez Camps (49)
Maria Pera Benet (19)
Adrià Bagó Flaquer (41)
Maria Lluïsa Nicolau Vila (15)
Frederic Garcia Gascons (17)

Directores generales:
Raimon Bagó Mons
Antoni Borràs Dalmau
Josep Puig López

Letrado asesor:
Manuel Vila Castells



■ innovación

PLAN DE INNOVACIÓN SERHS

Un equipo de trabajo encabezado por el director general, el Sr. Raimon Bagó, como máximo responsable, trata el desarrollo del “Plan de innovación de Grup SERHS” desde diciembre de 2009, en que se presentó este proyecto en la jornada de directivos correspondiente a ese año. Este plan nace con el objetivo de crear una buena cultura y socializar la innovación, así como garantizar una gestión eficaz, que nos debe permitir aplicar nuevas fórmulas, nuevos productos y nuevos procedimientos para hacer cada día a nuestras empresas más rentables y competitivas.

El 5 de octubre de 2010 en el Castell Jalpí, tuvo lugar la sesión inaugural de este plan que sirvió para presentarlo a miembros del Consejo de Administración y directivos de SERHS, para compartir sus ejes estratégicos, así como explicar su funcionamiento y la gestión de la innovación que se quiere implantar.

El Plan de innovación SERHS nace con el objetivo de crear una cultura y socialización de la innovación para hacer cada día a nuestras empresas más rentables y competitivas.





Evolución del logotipo de SERHS desde sus inicios en 1975 hasta la nueva imagen de hoy en día.

Raimon Bagó, director general y máximo responsable del Plan de Innovación, durante la presentación de este proyecto en octubre de 2010.



PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL DE GRUP SERHS

A lo largo de 2010 Grup SERHS ha puesto en marcha varios planes estratégicos a nivel corporativo: Plan de Innovación, Plan de Formación E-learning, Plan de Cuadros de Mando y Plan de Mejora de Procesos y en todos ellos se ha encontrado una variable común: la utilización y gestión de la documentación que se genera. Es por este motivo que dentro del Plan Valors de Responsabilidad Social, promovido por la Dirección Corporativa de RS, nace el Plan de Gestión Documental, con el objetivo de identificar, trabajar y optimizar los procesos de la gestión documental en todas aquellas funciones que inciden en las empresas del grupo. Es válido y aplicable para todos los departamentos y disciplinas como Administración y Finanzas, Recursos Humanos, Gestión Mercantil, Seguros, Comunicación Interna y Política Social, entre otros.

Los objetivos para implementar el Plan de Gestión Documental pasan por el almacenamiento centralizado en formato electrónico de documentos digitales mediante un banco único y central que garantice la seguridad; controlar el ciclo de vida y el flujo de documentos; buscar y recuperar los documentos digitales mediante tecnología web, proveer de acceso rápido y sencillo a múltiples usuarios mediante herramientas de búsqueda avanzadas, así como difundir el uso de la firma electrónica.

Para cumplir estos objetivos se han marcado una serie de pasos a seguir, que son en los que actualmente la corporación está trabajando, como analizar la situación actual de la gestión documental, la identificación de las oportunidades de mejora, el análisis económico de las mejoras y, finalmente, incrementar la infraestructura tecnológica.

NUEVA IMAGEN DE LA MARCA SERHS

La identidad de una marca es el conjunto de rasgos característicos, más o menos estables en el tiempo, que configuran su personalidad, valores, actitudes, símbolos u otros elementos de identificación. SERHS, desde sus mismos orígenes como cooperativa de servicios-mancomunados-para la hostelería y similares (de ahí el acrónimo SERHS), ya presentaba unos rasgos de identidad claramente definidos como es la idea de catalanidad y el rigor empresarial. Las circunstancias de mercado han ido evolucionando en el tiempo, así como los procesos y las actividades productivas. En 1985 se incorpora en el logotipo la palabra "Grup" (Grupo) para dar a entender el conjunto de actividades que se realizan bajo un mismo prisma y estructuradas en diferentes áreas de negocio. En 2001 se crea una estructura ordenada dentro del Plan de identidad corporativa de SERHS, en el que se establecen unos criterios fundamentales de aplicación y desarrollo de marcas dentro de nuestro grupo, potenciando SERHS como marca referente.

Ahora, pasados cerca de 10 años, la nueva imagen de SERHS representa: **la innovación plasmada en el círculo, símbolo de perfección y gran cambio dentro de nuestra línea de imagen historia; la proyección internacional con el mundo y la visión de tener un mercado local y a la vez global; la identidad catalana, forjada en nuestros orígenes y que lo manifiesta en las cuatro franjas de color que también dan a entender diferentes ámbitos de negocio y diversificación.**

Este nuevo logotipo fue presentado durante la inauguración de Exposerhs en el Camp Nou y desde entonces se ha ido desarrollando el resto de marcas que configuran nuestra corporación, atendiendo a cada particularidad y ámbito de actuación, pero bajo la misma estructuración matriz de referencia elaborada en el Plan de identidad corporativa de SERHS.

SERHS FIRMA UN ACUERDO CON LA EMPRESA FRANCESA MALONGO

Se trata de la distribución en exclusiva del innovador sistema de café en monodosis para profesionales de la hostelería, la restauración y las colectividades.

Grup SERHS firmó en el mes de septiembre un acuerdo estratégico de colaboración y distribución en exclusiva con la empresa especializada en café, Malongo, reconocida en Francia por su



■ innovación



SERHS Projects trabaja en los ámbitos de consultoría, proyectos, planificación, ejecución y start-up focalizado en áreas de Food & Beverage.



Jean- Pierre Blanc, director general de Malongo, con Ramon Bagó, presidente de SERHS, el día de la presentación del café monodosis Kahova.

dinamismo, calidad y capacidad de innovación. Este pacto se basa en la implantación del sistema monodosis en el sector Horeca por parte de la división de SERHS Distribución que así ve ampliado su abanico de oferta en este ámbito en el que se dispondrá de un gran surtido de variedades de café Premium adaptado a los gustos de los clientes del Estado español, una moderna e innovadora maquinaria (con capacidad para hacer desde 100 hasta 450 cafés/ hora), así como un servicio de asesoramiento comercial y técnico para los profesionales del sector. La marca de este nuevo café será Kahova, espresso by SERHS. Malongo, que nació en Niza en 1934, se posiciona como líder en el mercado de cafés envasados al vacío, así como del café biológico (con sello "AB"). Cuenta con más de 400 trabajadores y tiene una facturación superior a los 80 MEuros.

Kahova, innovación en café

SERHS Distribución lanzó al mercado a finales de 2009, principios de 2010, un nuevo concepto de café, KAHOVA. **Se trata de un café que se dispensa a partir de cápsulas -biodegradables- diseñadas especialmente para el sector profesional de la restauración al gusto de los clientes españoles.** Es un café de alta calidad con un blend pensado para satisfacer a los clientes más exigentes y sobre todo con un tratamiento del café que garantiza la máxima calidad al consumidor. El objetivo de este café es garantizar un estadio de pureza y calidad en cada taza de café.

Kahova garantiza la máxima calidad en el punto de servicio de una forma totalmente homogénea, regular, independientemente de la persona que lo elabore, dispensando un café que ha sido perfectamente conservado justo hasta el momento de su elaboración, proporcionando al consumidor el placer de su sabor en la máxima expresión. Kahova está disponible en todas las empresas distribuidoras de SERHS Distribución.

SERHS DISTRIBUCIÓN, NUEVA WEB.

Durante el mes de octubre de 2010 se puso en marcha la nueva web de la división de Distribución, www.serhsdistribucion.com. Se trata de una **web innovadora como nueva herramienta de trabajo que ofrece un servicio exclusivo para todos los clientes de la división.** Esta web se diferencia de las webs informativas convencionales, aportando a los clientes un espacio personal donde el cliente tiene la posibilidad de tramitar sus pedidos, disponer de las fichas técnicas de los productos, recibir ofertas totalmente personalizadas y adaptadas a sus necesidades, disponer de estadísticas de consumo y poder consultar el estado de sus pedidos y facturas on line, entre otras funciones. En definitiva, una web creada y pensada para mejorar y dar un alto nivel de servicio a los clientes.

La implantación de este nuevo canal de venta on line ha tenido una gran acogida por parte de los clientes de la división de SERHS Distribución. Desde el mes de abril de 2011 ya está implantado el sistema en todas las empresas distribuidoras de Cataluña. Pretende ser una herramienta de gran utilidad y servicio, de fácil utilización y focalizada en el cliente. Hasta el mes de mayo de 2011, más de 700 clientes semanales compran on line con un volumen de facturación superior a 2.000.000 de euros.

SISTEMA EUDEC, LA GESTIÓN MÁS ALLÁ DE LA LÍNEA FRÍA
SERHS Food presenta la gestión de las cocinas profesionales, basada en criterios de tecnología, eficacia y calidad.

El Sistema EUDEC para colectividades abre e implanta una nueva línea especializada y óptima para el servicio en centros sanitarios donde se requiere productos muy específicos, con altas exigencias nutricionales y dietéticas para cubrir un perfil muy concreto de usuarios como niños, ancianos y enfermos, entre otros, con patologías o necesidades muy controladas que obligan a la elaboración de dietas específicas para diabéticos, alérgicos, fácil masticación, sin sal, triturados, protección gástrica, etc.

Este sistema, implantado en SERHS Food desde hace unos años, con más de 100 referencias que componen una oferta variada, ha hecho algunos cambios en su esencia aportando una propuesta innovadora y eficaz enfocada a diferentes sectores y ámbitos de la restauración colectiva: residencias, hospitales, hoteles, empresas, escuelas, etc.

SERHS Food dispone de una experiencia en el campo de la hostelería y la restauración de más de 35 años, mejorando año tras año con la utilización de modernas técnicas culinarias, como el envasado al vacío, la ultracongelación y la pasteurización, entre otros. Actualmente se ha desarrollado una enorme cantidad de recetas que se caracterizan por su sabor tradicional y casero, con la utilización de ingredientes naturales, la rapidez y simplicidad por el servicio, así como su larga caducidad. Además se ofrece una máxima seguridad alimentaria, debido a una mínima manipulación.

Se trata de un sistema que resulta muy fácil de comprender y aplicar por el equipo de cocina (polivalente y flexible) encargado de llevar a cabo un plato cocinado concreto. Una etiqueta de comprensión universal facilita la gestión del producto en la cocina así como su regeneración, identificación y ubicación. Toda la gestión de compras está informatizada; de esta manera, metodología y planificación se imponen a la improvisación y el reaprovechamiento de productos por parte de otros métodos.

SERHS PROJECTS SE ESPECIALIZA EN PROYECTOS Y CONSULTORÍA PARA LAS ZONAS F & B.

Esta división ha presentado un nuevo concepto de soluciones globales especializadas para los sectores hotelero, sanitario, restauración y empresas focalizado en las áreas de Food and Beverage (F&B) de estos centros.

Trabaja en los ámbitos de la consultoría, los proyectos, la planificación, la ejecución y el start-up de cada actuación. Se ofrecen soluciones tecnológicas, funcionales, sostenibles y de diseño.

El hecho diferencial se centra en la capacidad de gestión e implantación, la experiencia, el seguimiento de las instalaciones de equipamiento, así como en la calidad e innovación de los proyectos realizados.

Web innovadora de SERHS Distribución como herramienta de trabajo que ofrece un servicio exclusivo para todos los clientes de la división.





La nueva área infantil Sésamo Aventura ha tenido una gran acogida entre los visitantes desde su apertura.

■ innovación

SERHS y PortAventura

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

Con este acuerdo se establece una colaboración de larga duración. SERHS dispone en Tarragona de una gran plataforma de distribución integral en un terreno cercano a PortAventura de cerca de 20.000 m², con un almacén de 10.000 m². La corporación invirtió 10 millones de euros en su compra y adecuación en diciembre de 2008. Durante el año 2011 se han efectuado importantes obras de mejora y adecuación de las instalaciones.

SERHS INTEGRAL SERVICE

Durante el ejercicio 2010 se trabajó bajo el concepto de SERHS con una visión de servicio integral, aplicada entre otros clientes a PortAventura. A finales de este ejercicio se decidió crear un nuevo departamento denominado SERHS INTEGRAL SERVICE. Este departamento tiene dependencia directa de la dirección de la división de SERHS Distribución.

Se trata de un proyecto de compromiso mutuo entre SERHS y el cliente, donde hay una integración total entre ambas partes en la compra, la gestión administrativa y la gestión logística. Tiene encomendada la función de gestionar clientes de gran volumen, desde un punto de vista transversal e integral, ofreciendo todos los productos que forman parte de nuestra corporación. En este punto se debería remarcar que SERHS Distribución dispone de un producto (conceptualizado como un servicio), que nadie ofrece en el mercado y que es capaz de presentar al cliente una amplia gama de referencias con 3 temperaturas diferentes, gestión de compras, facturación electrónica, albaranes electrónicos y logística de primer nivel, entre otros aspectos. Sumando el valor añadido del resto de productos y servicios de SERHS, este nuevo departamento dispone de un amplio abanico de opciones de negocio y una visión única del mercado. El objetivo de este departamento es conseguir clientes de hostelería organizada dentro del Estado español.

Un gran ejemplo es el servicio que se realiza en PortAventura en el que intervienen diferentes divisiones de SERHS (distribución, alimentación, equipamientos y servicios). Además, SERHS Tourism colabora con el complejo turístico comercialmente desde su inauguración, siendo una de las agencias de viajes que más turistas le gestiona anualmente.



■ nuevos emprendimientos

GESTIÓN DE EL MONTANYÀ RESORT & SPA-SERHS ****

La división de SERHS Hoteles, siguiendo el plan de expansión que proyecta su crecimiento en base a la internacionalización así como impulsando la gestión hotelera de establecimientos, incorpora a su portafolio la gestión y explotación del Hotel El Montanyà Resort & Spa- SERHS ****. **Se trata de un gran resort de primer nivel, emblemático y con una amplia notoriedad en el sector**, que cuenta con 2 edificios hoteleros de categoría 4 * con 240 habitaciones, piscina exterior, 3 pistas de tenis, pabellón deportivo, 2 campos de fútbol (uno de hierba artificial y otro de hierba natural), piscinas, gimnasio, un espectacular Spa, 2 restaurantes, auditorio y salas de convenciones, entre otras instalaciones. Con una excelente ubicación, está situado en Seva (Osona) en un espacio de más de 60.000 m2, a sólo 56 km. de Barcelona y a 15 km. de Vic.

Desde el pasado 1 de marzo de 2011, SERHS Hoteles gestiona este gran resort especializado en reuniones de empresas, celebraciones, stages deportivos -aspecto que se quiere potenciar en gran medida-, al tiempo que en estancias para clientes particulares en un entorno natural y de máxima calidad.

EXPANSIÓN EN BRASIL E INCORPORACIÓN DE DOS HOTELES DE LA COSTA DE BARCELONA-MARESME

Grup SERHS incorporó durante el mes de agosto de 2010 **su segundo establecimiento hotelero en Brasil, en este caso en régimen de alquiler, concretamente en la localidad de Pipa, en el Estado de Rio Grande do Norte**. Se trata del Hotel SERHS Villas da Pipa (www.serhsvillasdapipahotel.com), de 3 estrellas, un hotel exclusivo, de 22 villas todas ellas suites con piscina privada, sala de estar, cocina americana y barbacoa con cocinero particular. A 300 m. de la playa y a 200 m. de la principal 'Rua' de Pipa, la zona comercial del municipio. SERHS ya dispone, desde noviembre de 2005, con el SERHS Natal Grand Hotel, de un resort de 5 estrellas, el primer hotel de la corporación en el extranjero, reconocido como el mejor resort de playa de Brasil.

En paralelo, con el afán de ampliar la estrategia de negocio de la división de Hoteles tanto en tierras internacionales como nacionales, SERHS firmó un acuerdo con el Hotel SERHS Sant Jordi 3 * de Santa Susanna (El Maresme) para la gestión y explotación del establecimiento a partir de la temporada 2011. Se trata de un hotel situado a 100 m. de la playa, con 162 habitaciones, cercano a Barcelona y Girona, y es un lugar ideal para pasar las vacaciones en familia. SERHS no descarta la posibilidad de seguir ampliando la cartera de establecimientos en gestión hotelera en estas zonas.

Asimismo también se ha adquirido el SERHS Vila de Calella. Este establecimiento hotelero está situado en Calella (El Maresme), es de categoría tres estrellas, está situado a 100 metros de la playa y cuenta con 177 habitaciones. Dispone de salas para reuniones, así como salones para la celebración de banquetes. El inicio de la explotación fue el 1 de marzo de 2011.



La división de SERHS Hoteles ha incorporado a su portafolio de productos durante el último año la gestión y explotación de El Montanyà Resort & Spa SERHS **** (Seva-Osona), así como el Hotel SERHS Villas da Pipa *** (Brasil).



■ nuevos emprendimientos

SERHS ADQUIERE UNA NAVE DE 4.500 M2 EN ARENYS DE MUNT **Se prevé ubicar la sede central de SERHS Food.**

En el mes de mayo Grup SERHS ha comprado una nave en Arenys de Munt (El Maresme) de 4.500 m² construidos con la posibilidad de ampliar esta superficie hasta cerca de 6.000 m². La corporación prevé ubicar la nueva central de la división de SERHS Food, destinando gran parte de la superficie a trasladar las instalaciones de SERHS Food Service situadas a pocos metros de las nuevas naves, en la población de Arenys de Munt también, complementando las instalaciones que la división tiene en Vilassar de Mar. La nueva nave es una antigua fábrica donde se elaboraban productos textiles y destaca por su amplitud, buena ubicación y polivalencia de las instalaciones.

En la actual unidad de producción alimentaria de SERHS Food Service de Arenys de Munt trabajan cerca de 60 personas que dan servicio a 250 centros de diversos colectivos (escuelas, residencias, hospitales, cárceles, empresas, complejos deportivos, etc.). En estos últimos años ha sido notorio el crecimiento de su volumen de negocio lo que ha llevado al equipo directivo de esta división a buscar unas naves más grandes que permitan atender mejor las necesidades de producción alimentaria. En la finca se incluirán las cocinas centrales así como los departamentos de administración, comercial, producción y en un futuro la Fleca (Panadería) SERHS.

La división de SERHS Food **elabora un promedio de 30.000 menús diarios. Cuenta con un equipo humano formado por una plantilla media de 875 personas logrando su punto álgido con 1.800**, según necesidades del servicio.



La nueva nave de SERHS Food Service en Arenys de Munt tiene 4.500 m² construidos con la posibilidad de ampliar esta superficie hasta casi 6.000 m².



■ actividades societarias

AMPLIACIÓN DEL CAPITAL SOCIAL HASTA 85 MILLONES DE EUROS, UN 11% MÁS

El 7 de octubre de 2010 tuvo lugar la Junta General Extraordinaria de accionistas de Grup SERHS en el Castell Jalpí de Arenys de Munt, sede social de la corporación. Contó con la asistencia de 298 accionistas que representan el 54,91% del capital social de SERHS. El orden del día trató el tema de la aprobación del balance, cerrado a 30 de junio y sirvió como base para realizar los aumentos del capital social que se propusieron y aprobaron unánimemente por los accionistas. Así, **se acordó que el capital social pasara de los 77 millones de euros actuales a alcanzar la cifra de 85'25 millones de euros, un 11% de incremento.** También se acordó por la Junta General de Accionistas el reparto de 1 acción liberada por cada 50 acciones de propiedad, lo que representa 2.959.040 euros. SERHS cuenta con un total de 3.875.000 acciones.

REPARTO DE CERCA DE 2.5 M€, APLICANDO EL INNOVADOR PROGRAMA DIVIDENDO ELECCIÓN PARA LOS SOCIOS

En el Consejo de Administración de Grup SERHS, celebrado el 13 de septiembre de 2010 en el Castell Jalpí (El Maresme), se ejecutó el acuerdo que tomó la última Junta General de Accionistas efectuada en el mes de junio del año pasado, de estructurar el programa de retribución de sus socios bajo el nombre de **“dividendo elección”**. Así, los accionistas de la corporación a partir de este ejercicio tuvieron **la opción de escoger entre recibir su retribución de los dividendos de forma tradicional, en metálico, o bien canjear su valor por acciones.** 888 accionistas (el 59%) se decidieron por la opción de adquirir acciones, comprando 31.808 acciones por valor de 1.281.862 euros, con un valor de 40,30 euros cada una. Y los 624 socios restantes (el 41%) optaron por recibir en efectivo el importe de 1.101.679 euros, lo que significa 0,65 euros por acción. Muy pocas grandes empresas aplican esta modalidad de retribución de los dividendos entre sus accionistas dando a escoger la mejor alternativa para cada uno según su situación económica y fiscal.

Junta General de Accionistas,
7 de octubre de 2010.





■ ámbito institucional

Celebraciones

1975-2010, SERHS CELEBRA SU 35º ANIVERSARIO

A lo largo de 2010 se han llevado a cabo una serie de actos tanto internos como institucionales que han permitido celebrar estos 35 años de SERHS. Las celebraciones comenzaron en marzo de 2010 con la XXXIV edición de la Noche de SERHS; a continuación en el mes de junio se realizó un concierto de Gospel en el Castell Jalpí al que asistieron 1.500 personas de todos los ámbitos en relación con el grupo. Durante el mes de julio, tuvo lugar la celebración VIP en la platea del Camp Nou. En el mes de noviembre, el Sr. Ibarretxe fue el invitado especial como ponente en el Forum SERHS. Ya en 2011, los actos se han sucedido empezando por la feria Exposerhs 2011, donde se presentó la nueva imagen de SERHS, y se cerrará con el acto de la Noche de SERHS que por primera vez se prevé tenga lugar en el Castell Jalpí en el mes de junio de 2011. Cabe recordar que el vínculo que ha ido uniendo esta efeméride ha sido la Ruta de los 35 años, a través de la cual el presidente de Grup SERHS ha recorrido las 60 empresas de la corporación para entregar personalmente la litografía conmemorativa de este aniversario y celebrar de una forma más cercana los 35 años. Erwin Bechtold, el autor de la obra, es un alemán que reside en Ibiza, y siguiendo su ideología artística plasmó lo que representa para él la identidad y la fuerza de SERHS en el marco de la situación económica actual.

SERHS CELEBRA SU 35º ANIVERSARIO CON UNA GRAN ACTUACIÓN DE "THE GOSPEL X-PERIENCE"

El espectáculo de Gospel formado por 70 voces actuó en el Castell Jalpí de Arenys de Munt ante más de 1.500 colaboradores del grupo durante los 3 días de concierto.

Dentro de los actos programados con motivo del 35º aniversario de Grup SERHS (1975-2010), los pasados 29, 30 de junio y 1 de julio de 2010 se llevó a cabo en el patio de armas del majestuoso Castell Jalpí de Arenys de Munt el espectáculo THE GOSPEL X-perience, un repertorio coral y musical de gospel contemporáneo, soul, blues y jazz a cargo de la prestigiosa formación musical GOSPEL VIU. **Los artistas ofrecieron a los más de 1.500 asistentes durante los tres días de concierto una experiencia sensitiva al aire libre.**

Los asistentes, autoridades, clientes y colaboradores de SERHS del ámbito de la hostelería, la restauración y las colectividades, pudieron disfrutar de un coro formado por más de 70 voces, solistas y la Jazz Band (quinteto). THE GOSPEL X-perience se trata, además, de un magnífico espectáculo coral y musical, de un proyecto que Gospel Viu! plantea como experiencia full, profundizando en un mundo de sensaciones visuales, auditivas y sensitivas en general. Títulos actuales del gospel contemporáneo van de la mano de temas de soul, negro spirituals y versiones revisadas de los grandes espirituales de todos los tiempos, que pretenden que el público disfrute de más de una hora y media de gospel de primera calidad. En la media parte, los asistentes pudieron

degustar la nueva cerveza Weiss Damm (elaborada con trigo de alta calidad que amplía el portafolio de productos del Grupo DAMM), acompañada de un esmerado aperitivo ofrecido por Arcs Catering (Castell Jalpí).

CELEBRACIÓN VIP DE LOS 35 AÑOS DE SERHS EN LA PLATEA DEL FC BARCELONA

El pasado 29 de julio de 2010 se celebró en las instalaciones del Camp Nou, concretamente en la platea que se realizó especialmente en la zona de la tribuna durante el verano, una cena conmemorativa de los 35 años del nacimiento de SERHS. El centenar de asistentes al acto, todos ellos altos responsables de empresas de primer nivel con las que SERHS mantiene una estrecha relación, responsables de administraciones públicas, entidades bancarias y VIPs del sector económico, turístico e institucional, pudieron disfrutar de una cena elaborada y servida con gran detalle por ARCS Catering, empresa adscrita a Grup SERHS y que también da servicio a este complejo deportivo.

El acto fue presidido por el presidente del grupo, el Sr. Ramon Bagó, acompañado del Sr. Carles Vilarrubí, vicepresidente del área institucional del FC Barcelona, que también dirigió unas palabras de agradecimiento a todos los asistentes. Previamente a la cena los asistentes realizaron un tour por las instalaciones del Camp Nou visitando espacios emblemáticos como el museo, la tribuna, el palco presidencial, los vestuarios, la zona de prensa, el túnel de jugadores y el terreno de juego, pudiendo incluso pisar el césped.

El motivo de celebrarlo en un entorno tan especial como el FC Barcelona es la estrecha relación que el grupo mantiene con el club de fútbol. Desde el verano de 2006 bajo la marca SERHS Food Service la corporación da el servicio de restauración de los diferentes espacios ubicados en las instalaciones del Camp Nou. Se trata de un centro de servicio de gran magnitud y proyección, en el que están implicadas en su punto álgido más de 500 personas de la corporación.

EL EX LEHENDAKARI IBARRETXE, PONENTE EN EL FORUM SERHS

Juan José Ibarretxe, lehendakari oia del País Vasco (1999-2009), protagonizó el Forum SERHS celebrado el pasado 4 de noviembre de 2010 en el Castell Jalpí de Arenys de Munt, organizado de forma especial para celebrar el 35º aniversario de Grup SERHS. La ponencia titulada "Política y valores: relato de una experiencia" plasmó los pensamientos, la ideología política, social y cultural que han marcado al ex lehendakari durante los diez años (1999-2009) que estuvo al frente del Gobierno Vasco. El Dr. Salvador Cardús, decano de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UAB, buen amigo del Sr. Ibarretxe y a la vez ponente del Forum SERHS en la edición 2008, realizó la presentación del ex lehendakari.

Valores como el trabajo, la humildad, la honestidad, la identidad, el cumplimiento de la palabra dada y el diálogo, unidos a la cultura y la lengua de un país son el resultado "de un compromiso social, ético y democrático". "Esta crisis es, ante todo, un desastre ético", aseguraba Ibarretxe haciendo referencia a la situación económica actual "... se castiga la falta de palabra, el compromiso, no el error". Poniendo como referencia la experiencia del País Vasco durante su mandato, el ex lehendakari hizo un repaso de frases y pensamientos de los principales pensadores, filósofos, economistas, escritores y políticos entre otros, que cada uno en su disciplina y en su tiempo ya avanzaban la realidad de hoy en día, incluso se atrevían a postular sobre la existencia de comportamientos con los que se ha topado la sociedad.

El acto contó con la presencia de más de 200 personas entre accionistas (empresarios del sector turístico y actividades vinculadas), trabajadores de la corporación y personalidades que colaboran o tienen relación con SERHS, tanto de entidades como de empresas e instituciones públicas y privadas.

EXPOSERHS 2011 RECIBE LA VISITA DE 8.200 PERSONAS EN EL CAMP NOU

La feria-muestra interactiva de Grup SERHS recibió 8.200 visitantes, suponiendo un incremento del 43% respecto al año 2007 cuando la corporación celebró esta feria también en el Camp Nou. La feria se llevó a cabo durante los días 30 y 31 de marzo de este año. Más de 100 marcas expositoras de todos los ámbitos de actividad, el 93% de las cuales repetidoras de otras ediciones, presentaron con éxito sus productos a los profesionales de la hostelería, la restauración y las colectividades que asistieron.

El acto de inauguración realizado el pasado 30 de marzo fue presidido por el Hble. Sr. F. Xavier Mena, conseller de Empresa y Empleo de la Generalitat de Cataluña. El acto contó con la presencia del Sr. Carles Vilarrubí, vicepresidente del FC Barcelona, y el Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS. Fueron acompañados por el Ilmo. Sr. Xavier Amor, alcalde de Pineda de Mar, el Sr. Xavier Vilà, director comercial de Grupo Damm, así como por la dirección general de SERHS entre otras autoridades y altos responsables de empresas e instituciones. Coincidiendo con el acto de inauguración y aprovechando la presencia de las autoridades presentes, se llevó a cabo la presentación del nuevo logotipo de SERHS, que representa la nueva imagen de marca de la corporación enfatizando los valores de identidad, innovación e internacionalización como 1er grupo turístico de Cataluña.



1. Celebración VIP de los 35 años de SERHS en la platea del FCBarcelona realizado en verano de 2010.
2. Erwin Bechtold, artista y cartelista de la litografía conmemorativa del 35º aniversario de SERHS.
3. El ex lehendakari Juan José Ibarretxe, invitado especial como ponente en el Forum SERHS.
4. Inauguración oficial de la Exposerhs 2011 por parte del Hble. F. Xavier Mena, Carles Vilarrubí y Ramon Bagó.



■ ámbito institucional



Reconocimientos

PLACA DE HONOR DEL TURISMO DE CATALUÑA A LOS VILARS RURALS

El objetivo de este proyecto de Vilars Rurals ha sido la visión del reequilibrio territorial.

El ex presidente en funciones de la Generalitat de Cataluña, José Montilla, acompañado del ex conseller en funciones del Departamento de Innovación, Universidades y Empresa, Josep Huguet, presidió en el Palau de la Generalitat el acto de entrega de la 25ª edición de los Galardones del Turismo de Cataluña, que reconocen la trayectoria de 23 profesionales, empresas y entidades del sector que han contribuido al desarrollo del turismo en el país.

La empresa Vivahotel, S.D.H., SL, en calidad de gestora de los Vilars Rurals, recibió la Placa de Honor del Turismo de Cataluña con motivo del proyecto innovador impulsado por Grup SERHS que, este año, conmemora su 35 aniversario (1975 a 2010).

Según datos de la Generalitat, "Se trata de un proyecto innovador impulsado por el grupo en el ámbito del alojamiento en el mundo rural. Se trata de unos establecimientos concebidos para estar ubicados cerca de villas de remarcado interés natural, cultural, paisajístico o monumental dando respuesta a las nuevas necesidades de la demanda del turismo interior". En el año 2003 se creó el Vilar Rural de Cardona, en 2004 el Vilar Rural de Sant Hilari de Sacalm, y en 2008 el Vilar Rural de Arnes. La intención es desarrollar una red de Vilars Rurals hasta 10 establecimientos equidistantes dentro de las comarcas de Cataluña.

Al evento también asistieron el secretario general del departamento, Enric Aloy, el director general de Turismo, Joan Carles Vilalta, y el director de la Agencia Catalana de Turismo, Ignasi de Delàs. Por parte de SERHS, acompañando al Sr. Bagó, estuvieron presentes los máximos directivos de SERHS Hoteles encabezados por el Sr. Josep Maria Bagudà, director de la división.

RAMON BAGÓ RECIBE EL TÍTULO HONORÍFICO DE CIUDADANO DE PARNAMIRIM (BRASIL)

La cámara municipal de Parnamirim (Estado de Rio Grande do Norte, Brasil) acordó otorgar al Sr. Ramon Bagó Agulló, presidente de Grup SERHS, el título honorífico de "Ciudadano parnamirino" por sus servicios prestados, calificados de relevantes, a este municipio brasileño. El acto de entrega efectuado con gran solemnidad el 10 de noviembre de forma excepcional debido a la visita de una delegación de SERHS

a Brasil contó con la presencia de las máximas autoridades brasileñas del municipio encabezadas por el presidente de la Cámara Municipal de Parnamirim, el Sr. Rosano Taveira du Cunha, signatario del reconocimiento.

SERHS cuenta con una gran instalación en la población dentro de un terreno de 300.000 m2 ubicado en un importante eje viario de comunicaciones y que a la vez tiene una excelente situación estratégica por la zona. Parnamirim se encuentra a pocos kilómetros de Natal. En el mes de septiembre de 2007 el Sr. Bagó fue reconocido también honoríficamente como ciudadano del Estado de Rio Grande do Norte.

RAMON BAGÓ RECIBE EL PREMIO FAGEM A LA TRAYECTORIA EMPRESARIAL

Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS, recibió el premio a la Trayectoria Empresarial en la primera edición de los Premios FAGEM, un galardón que homenajea a un empresario que ha conseguido distinguir su empresa en la contribución al desarrollo socioeconómico del territorio, en el marco de la "Nit amb Visió" (Noche con Visión) celebrada en Mataró el pasado 18 de noviembre.

El alcalde de Mataró, Joan Antoni Baron, y la presidenta del Instituto Municipal de Promoción Económica de Mataró (IMPEM) y de la Fundación TecnoCampus Mataró-Maresme (TCM), Alicia Romero, presidieron el acto que tuvo lugar por primera vez en el auditorio del Centro de Congresos del Parque TecnoCampus Mataró-Maresme. La Nit amb Visió, organizada por el IMPEM, es un encuentro anual que reúne a personas vinculadas al mundo de la empresa y el emprendimiento y durante la cual se hace entrega de varios premios y reconocimientos relacionados con la empresa, el emprendimiento y la innovación tecnológica. Este año, la Nit amb Visió se enmarcaba en el Foro Innova 360º que organiza TecnoCampus.

LOS HOTELES DE PLAYA DE SERHS RECIBEN EL DISTINTIVO SICTED

La Costa de Barcelona-Maresme ha apostado por la calidad, tanto a nivel público como a nivel privado, lo que queda patente en el número de certificados SICTED (Sistema Integral de Calidad Turística Española en Destino) que mantiene el destino turístico de la comarca. José López, subdirector del Hotel SERHS Oasis Park, en representación de los hoteles de playa de Grup SERHS (en este caso, SERHS Oasis Park, SERHS Maripins y SERHS Sorradaurada) recogió el distintivo que hace honor a esta certificación. El acto se llevó a cabo en la casa Coll i Regàs de Mataró el pasado 20 de julio de este año. Presidieron el acto el presidente del Consorcio y alcalde de Calella, Josep M. Juhé, la presidenta del Instituto Municipal de Promoción Económica de Mataró, Alicia Romero y la representante de la Cámara de Comercio y Navegación, Victoria Silberstein.

El reconocimiento de calidad SICTED, que promueve la Diputación y la Cámara de Comercio y Navegación y que, en el ámbito territorial de la comarca, coordina y gestiona el Consorcio de Promoción Turística, ya lo lucen un total de 74 empresas del Maresme. Se trata de un distintivo de reconocimiento de la calidad turística que se empezó a implementar en la comarca en el año 2006.

1. Entrega de la Placa de Honor del Turismo de Cataluña a los Vilars Rurals por parte del ex presidente Montilla.
2. Ramon Bagó recibe el premio FAGEM a la trayectoria empresarial.
3. La Cámara Municipal de Parnamirim otorgó a Ramon Bagó el título honorífico de ciudadano de esta localidad.
4. Los hoteles de playa de SERHS reciben el distintivo de calidad SICTED.

Encuentros institucionales

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

SERHS, PRESENTE EN LA JORNADA JOAN SARDÀ DE UNNIM

En el marco de la Jornada Joan Sardà, organizada por Unnim Caixa Sabadell, con quien el grupo mantiene estrechas relaciones desde hace unos años, el Sr. Jaume Torrent, director corporativo financiero de Grup SERHS, en nombre de la corporación participó en una ponencia titulada 'Un servicio integral' para explicar el funcionamiento del grupo desde el punto de vista de clientes de la entidad financiera.

Bajo el título 'Clientes: presente y futuro', la Jornada Joan Sardà dirigió a los asistentes a revisar, tanto desde el punto de vista conceptual como, sobre todo, desde las evidencias prácticas, el reto que para las empresas conlleva fidelizar a sus clientes. Las relaciones entre las instituciones y sus clientes constituyen uno de los elementos clave del éxito. La presión de la competencia y de los propios consumidores hace que, entre otros factores, las empresas planteen estratégicamente su marketing de relaciones con una visión de largo plazo. Una buena gestión y administración de este tipo de relación tiene consecuencias provechosas para las empresas.

La jornada contó, además, con la participación del Sr. Carlos Izquierdo, director general de Laboratorios Kin, el Sr. Pere Pous, director general de Lavola Serveis per la Sostenibilitat (Servicios para la Sostenibilidad), y Juan José Peso, profesor del área de Estrategia de Marketing del Instituto de Empresa, cofundador y socio de Daemon Quest y reconocido consultor de empresas.

GRUP SERHS, UN REFERENTE EN EL FORUM PÚBLICO

El diario Público organizó el pasado 3 de noviembre en el edificio Imagina de Barcelona un debate y coloquio bajo el título 'Crisis económica, una crisis del progreso?'. La 4ª edición del Foro Público reunió a dos generaciones de empresarios, representados por un lado por el Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS, y por otra parte por el Sr. Ferran Soriano, presidente de Spanair. La catedrática emérita de Economía Aplicada de la Universidad de Barcelona, la Sra. Miren Etxezarreta, y el abogado laboralista y ex

secretario de CCOO, el Sr. Joan Coscubiela, actualmente profesor de ESADE, aportaron la visión académica más progresista. Todo ello presentado y moderado por el responsable del diario en Cataluña, el Sr. Josep Carles Rius.

El Sr. Bagó remarcó la necesidad de contar con una fuerte implicación de los trabajadores en la gestión de la empresa, como uno de los principales activos de nuestra corporación "sin esta implicación, las empresas no tendrán futuro" aseguró. Grup SERHS se basa en la transparencia de la información sobre el funcionamiento de todas y cada una de sus empresas, y el necesario crecimiento del aprovechamiento de las oportunidades para hacer frente a la crisis, que se prevé tendrá una duración más larga de lo que se podía prever hace un par de años. Sin embargo, para Soriano, la actual crisis no es diferente a las que han precedido en la historia, y adelantó que "la industria está saliendo de la crisis". Por su parte, ni Coscubiela ni Etxezarreta estuvieron de acuerdo, Coscubiela dijo que la crisis aún se alargará hasta como mínimo 2015.

Según los organizadores, la sesión despertó mucho interés entre los asistentes, hasta el punto que fueron numerosos los que elogiaron la riqueza de los argumentos de los ponentes y sugirieron la conveniencia de dar continuidad al debate.

EL ORACLE OPENWORLD 2010 DENOTA LA SOLIDEZ DEL SECTOR DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS

Grup SERHS, como partner tecnológico de la compañía, asistió al congreso celebrado en San Francisco (EEUU) de la mano de Jordi Bagó, consejero delegado de la corporación.

No hay palabras para describir el Oracle OpenWorld 2010, un evento único en el mundo celebrado del 20 al 23 de septiembre de 2010 en el Moscone Center de San Francisco (EEUU). Se reunieron cerca de 41.000 personas de 115 países, 2.500 ponentes participando en más de 2.400 sesiones y cerca de 450 talleres, 700 periodistas y bloggers acreditados, 66 notas de prensa en 3 días (una nota por hora), 13 días de montaje, 64.000 sillas, 140.000 cafés, 60.000 menús, y como estas, docenas de cifras que ilustran las dimensiones del evento de una empresa de tecnología que provee a otras empresas. Desde aplicaciones hasta sistemas de almacenamiento, pasando por servidores, procesadores, sistemas operativos y lenguajes de programación. Todos pensados y desarrollados para trabajar juntos e integrados: "Hardware & software engineered to work together".

A la cita no faltó SERHS, representado por el Consejero Delegado de la corporación, el Sr. Jordi Bagó. Oracle y Grup SERHS son desde hace unos años partners tecnológicos, y la relación consolidada con esta compañía líder en el sector ha permitido nuestra participación activa en este gran evento.



1. SERHS, presente en la Jornada Joan Sardà "Un servicio integral" de UNNIM.
2. Ramon Bagó, un referente en el Forum Público organizado por el diario del mismo nombre.
3. Headquarters de Oracle en la ciudad de Redwood en los EEUU.



■ ámbito institucional



VISITA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: VIC-EL MONTANYÀ.

Durante el mes de mayo de 2011 tuvo lugar una nueva salida del Consejo de Administración, como viene siendo tradicional los últimos años con el objetivo de conocer las nuevas actividades de negocio, así como aprovechar el día para realizar una jornada cultural. En esta ocasión se realizó el 24 de mayo efectuando una visita a Vic, en primer lugar al almacén que SERHS Distribución dispone en la zona para dar servicio a los clientes de Osona, el Ripollès y pueblos cercanos a estas comarcas. Seguidamente, la comitiva formada por 50 miembros visitó las instalaciones del Museo Episcopal de Vic que conserva un valioso fondo de pintura y escultura medieval, así como una magnífica representación de la evolución del arte litúrgico y de las artes decorativas en Cataluña. Inaugurado en 1891 por el obispo Morgades, fue construido de nuevo en 2002.

Finalizada la interesante visita guiada, los miembros del Consejo de Administración de SERHS se dirigieron hacia las espectaculares instalaciones del Montanyà Resort & Spa-SERHS situadas en la población vecina de Seva, en un espacio de más de 60.000 m2, a sólo 56 km. de Barcelona ya 15 km. de Vic.

Se trata de un gran resort de primer nivel, emblemático y con una amplia notoriedad en el sector, que cuenta con 2 edificios hoteleros de categoría 4 * con 240 habitaciones, piscina exterior, 3 pistas de tenis, pabellón deportivo, 2 campos de fútbol (1 de hierba artificial y otro de hierba natural), piscinas, gimnasio, un espectacular Spa, 2 restaurantes, auditorio y salas de convenciones, entre otras instalaciones. Desde el 1 de marzo de 2011, SERHS Hotels inició la gestión de este gran resort especializado en reuniones de empresas, celebraciones, stages deportivos-aspecto que se quiere potenciar en gran medida- y a la vez en estancias para clientes particulares en un entorno natural y de máxima calidad. En este espacio se realizó la reunión mensual del Consejo de Administración que al finalizar dio por finalizado el día.



JORDI BAGÓ PROMUEVE LA APLICACIÓN DE LAS TIC EN EL SECTOR TURÍSTICO EN ANDORRA

El Consejero Delegado y Vicepresidente de Grup SERHS, Sr. Jordi Bagó, explicó ante unos ochenta empresarios y emprendedores el cambio de modelo que ha experimentado la comercialización turística con la aplicación de las nuevas tecnologías. El 21 de octubre de 2010 se celebró el 29º Desayuno de Innovación, organizado por la Secretaría de Estado para la Reforma de la Administración y la Promoción de la Sociedad del Conocimiento del Gobierno de Andorra que reunió en el Centro de Congresos de Andorra la Vella a empresarios y emprendedores del país. La conferencia abordó cómo la tecnología ha hecho cambiar el modelo de comercialización turística.

Jordi Bagó basó su explicación en la transformación del cambio de modelo de negocio que la implementación de las TIC ha supuesto para Grup SERHS. Esta modernización ha permitido al grupo expandir su negocio internacionalmente, ampliar la cartera de clientes y de proveedores (30.000 hoteles), dar un servicio de calidad (3 millones de peticiones diarias), y ser más eficientes al reducir los costes (del 7% al 3%) con la e-facturación, que ha supuesto una eliminación del papel.



Jordi Bagó recomendó al sector hotelero andorrano que apueste por la transparencia y la honestidad, sobre todo en la fijación de tarifas (de las habitaciones, por ejemplo). Una excesiva reducción de los costes con el ánimo de ser competitivos sólo provoca, según el experto, “una canibalización” del sector que sólo beneficia al cliente final. Para evitar esta situación, el Consejero Delegado de SERHS recomendó que cada empresa defina un modelo de negocio.

SERHS PARTICIPA EN EL VII FORUM TURÍSTICO HOSTELTUR

El pasado 5 de mayo tuvo lugar en Madrid el VII Forum Turístico Hosteltur, bajo el título “en busca de la competitividad”. La especialización en la oferta, la colaboración entre público-privado, una fiscalidad menos agresiva, más flexibilidad laboral y menor dispersión burocrática entre las diferentes comunidades, fueron algunas de las recetas que pusieron sobre la mesa los participantes en el VII Foro Hosteltur. El plato fuerte de la jornada fue la mesa redonda que se realizó por la tarde, moderada por el director de Hosteltur, Manuel Molina, y en la que participaron Ramon Bagó, presidente de SERHS; Antonio Catalán, presidente de AC Hoteles; Fernando Conte, presidente de Orizonia, Gabriel Escarrer, vicepresidente y consejero delegado de Sol Meliá y Josep Piqué, presidente de Vueling.

En la mesa redonda se hizo un repaso de la crisis año tras año y se lanzó la primera pregunta sobre cuáles son los factores que marcan la competitividad, en un 2011 que está marcado positivamente por la coyuntura geopolítica. Bagó señaló que “la asignatura pendiente son las nuevas tecnologías, que han hecho que el rey sea el cliente”. También se refirió a la necesidad de personalizar más las campañas promocionales dado que las generalistas ya no sirven, y abogó a favor de la simplificación de la relación público-privada.

RAIMON BAGÓ, PONENTE EN IESE

En el marco del “XV Encuentro de Empresarios de Alimentación y Bebidas. En busca del valor añadido: cómo recuperar al consumidor, los márgenes y la competitividad”, Raimon Bagó, director general de SERHS, así como director de la división de SERHS Food, realizó una presentación del innovador sistema Eudec. Focalizado en la parte de la jornada que trataba sobre la reinención de la alimentación, de cómo la innovación y la invención de un producto pueden transformar al sector, los asistentes -que principalmente eran directivos de primer nivel de destacadas empresas de alimentación- pudieron comprobar esta nueva visión integral del sistema de restauración de una colectividad que convierte los puntos críticos de las cocinas tradicionales en puntos fuertes aplicando los parámetros establecidos. Este acto se llevó a cabo en Barcelona el 26 de mayo en IESE Business School (Universidad de Navarra), escuela de reconocido prestigio nacional e internacional que cuenta con más de 34.500 antiguos alumnos que han cursado algún posgrado y que trabajan en más de 100 países de todo el mundo.

1. Visita del Consejo de Administración de SERHS a Vic y al Montanyà Resort & Spa SERHS.
2. VII Forum Turístico de Hosteltur celebrado en Madrid con la presencia de Ramon Bagó.
3. El Consejero Delegado y Vicepresidente de SERHS, Jordi Bagó, promueve la aplicación de las TIC en el sector turístico en Andorra.

■ SERHS y el tejido económico

Con la vocación de estar presente e implicado en el tejido empresarial de nuestro país, SERHS colabora y forma parte de un buen número de organismos públicos y privados, entidades e instituciones. Son ejemplos: Fira de Barcelona, donde hasta 2010 Ramon Bagó ostentó la presidencia del **Salón Internacional del Turismo en Cataluña**, y desde el año pasado fue elegido Presidente Emérito de esta feria, **FemCAT** y la compañía aérea **Spanair** (representadas por el Consejero Delegado, el Sr. Jordi Bagó como vocal en el primer caso y como miembro del Consejo de Administración en la aerolínea), **Foment del Treball (Fomento del Trabajo)**, **MAPFRE**, **la Asociación de Empresas de Distribución y Logística de Bebidas y Alimentación de Cataluña (ADISCAT)** de la que somos socios fundadores, así como su homóloga en la Comunidad Valenciana (**ADISLEV**).

6ª CONVENCIÓN DE ADISCAT EN EL CASTELL JALPÍ

Bajo el lema "Ahora más que nunca", ADISCAT celebró el 11 de marzo de 2011 su convención anual con la asistencia de unas 150 personas de las 114 empresas que agrupa, entre ellas SERHS Distribución. La asamblea tuvo lugar en el Castell Jalpí de Arenys de Munt, sede social de Grup SERHS. En el nuevo escenario que se presenta en el canal Horeca, cada actor piensa y actúa en función de sus propios intereses, por eso este año se ha incidido en que ahora más que nunca es necesario ADISCAT.

Durante este acto se escogió nuevo presidente de la asociación al Sr. Jordi Pujol Medina (Grup Euroestrellas Serveis-Costa Brava), en sustitución de L. Sr. Josep Darnés (Grupo Darnés-Disbesa), que ya había cumplido un mandato de seis años.

Ponentes como el Sr. Joaquín Trigo, director ejecutivo y director del Depto. de Economía de Fomento del Trabajo Nacional, que trató el tema de las perspectivas económicas del sector para 2011 y 2011, el Sr. Sebastià Serrano, catedrático de Lingüística y Teoría de la Comunicación de la UB, que habló de la Comunicación y el Liderazgo como herramientas claves para las empresas, y el Sr. José Manuel Fernández Echevarría, director ejecutivo de ADISCAT, tuvieron un papel decisivo en este encuentro.

Tal y como sus iniciales indican, la Asociación de Empresas de Distribución y Logística de Bebidas y Alimentación de Cataluña, se dedica a trabajar de forma corporativa por los intereses comunes de las empresas del sector y para dar a conocer la importancia de su actividad y sus servicios, que son claves para los sectores de la hostelería, el ocio y el turismo. La división de SERHS Distribución es socia desde hace muchos años, junto con empresas como Grup Darnés, Grup Disbesa y Grup Costa Brava, entre otros.

La jornada finalizó con un almuerzo de hermandad, donde estuvieron presentes todos los asistentes a la conferencia junto con varias personalidades de la dirección de Grup SERHS entre los que se encontraba el Sr. Ramon Bagó, presidente de la corporación.





01 serhs distribución

DISTRIBUCIÓN PARA HOTELES, COLECTIVIDADES Y RESTAURACIÓN

La innovación aplicada a los canales de venta y a los productos, así como las sinergias operativas entre las diferentes actividades han marcado el ejercicio de esta gran división, una de las más relevantes de SERHS por el volumen de personas que trabajan en ella y por sus cifras de negocio. Está formada por dos grandes líneas de negocio, estructuradas en función de los productos que distribuye cada una.



EMPRESAS PARTICIPADAS

Distribución de bebidas, alimentación y productos de limpieza:

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

Distribución de fruta y verdura:

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

Distribución de congelados, refrigerados y alimentos frescos:

1. Nam Nam, S.L.



Equipo directivo de la División de SERHS Distribución.

DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS, ALIMENTACIÓN Y PRODUCTOS DE LIMPIEZA

SERHS DISTRIBUCIÓN dispone de una cartera de más de 30.000 clientes y en este último año ha apostado por la segmentación de clientes para adaptarse a sus necesidades: el 60% son bares y cafeterías, el 20% son restaurantes, y el otro 20% son hoteles, colectividades y diversos.

KAHOVA by Serhs es la nueva marca del innovador café monodosis destinado al canal Horeca que ha lanzado al mercado SERHS Distribución durante 2010.

La nueva web serhsdistribucion.com presentada durante 2010 ha disfrutado de unos excelentes resultados en el primer año de vida. Esta nueva herramienta innovadora de gestión al alcance de los clientes de la división ha permitido abrir un nuevo canal más amplio para ofrecer un mejor servicio y conocer mejor las necesidades de éstos.

INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

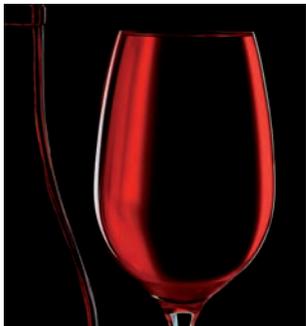
SERHS DISTRIBUCIÓN ha lanzado al mercado, durante 2010, el café monodosis destinado al canal Horeca. Se trata de un producto destinado al sector Horeca que facilita al cliente la preparación del café y garantiza la misma calidad en todos los cafés que se sirven. La marca propia KAHOVA by Serhs ofrece un café de gran calidad a los clientes, sostenible (la cápsula es biodegradable) y de fácil utilización.

El año 2010 ha sido también el del lanzamiento de la nueva web serhsdistribucion.com. Se trata de una herramienta única en el sector, que permite que el cliente pueda realizar sus pedidos desde su establecimiento a cualquier hora, disponiendo de toda la oferta del catálogo de SERHS Distribución, además de recibir ofertas exclusivas para cubrir sus necesidades. Además de los pedidos, la web también ofrece servicios complementarios a los clientes, en aspectos relacionados con las fichas de productos y la información administrativa, entre otros.

Este año se han empezado a segmentar las rutas de los comerciales en función de la tipología de clientes. Es un proceso muy importante, que implica un cambio cultural y que supone enfocar la estrategia comercial de la división pensando en las necesidades de cada tipo de cliente (bares, restaurantes, colectividades, hoteles, etc.).

Un hecho importante a destacar es que SERHS DISTRIBUCIÓN, conjuntamente con empresas de otras divisiones de Grup SERHS, es el proveedor exclusivo de alimentos para la restauración de PortAventura, ofreciendo un servicio integral al parque temático.

Y ligado a este planteamiento, es importante remarcar la innovación que se ha creado en la división, bajo el nombre de SERHS INTEGRAL SERVICE. Se trata de un departamento dedicado a grandes clientes ofreciendo un servicio integral, no sólo con el suministro de sus productos, sino también aprovechando la capacidad logística y tecnológica de que el grupo dispone.





01 ■ www.serhsdistribucion.com

Bajo una misma visión global de servicio encontramos por una parte a las empresas distribuidoras de bebidas, alimentación y productos de limpieza, y, por otra, a las relacionadas con los productos perecederos como la fruta y la verdura o los alimentos frescos, congelados y refrigerados para hoteles, colectividades y restauración.



MAGNITUDES SIGNIFICATIVAS:

- Equipo humano de 805 profesionales de media.
- El parque móvil de la división supera los 600 vehículos.
- 12 almacenes con una superficie total de 165.000 m².



granini

Gallina Blanca



SERHS Distribución ha llegado a un acuerdo con el Grupo García Carrión, especializado en vinos y zumos, ha renovado y ampliado el acuerdo con el grupo agroalimentario Gallina Blanca y ha firmado un acuerdo para la comercialización de los zumos Granini a través de las distribuidoras de la división.

La nueva web de SERHS Distribución ofrece un servicio exclusivo a todos los clientes de la división, llegando a los más de 700 clientes semanales que compran on line.



ACUERDOS ESTRATÉGICOS

Siguiendo la tónica de establecer líneas de negocio, la división de Distribución ha establecido dos nuevos acuerdos. Por un lado se ha renovado y ampliado el acuerdo con el grupo agroalimentario Gallina Blanca por cinco años más. La trayectoria del acuerdo vigente hasta 2010 ha reportado muy buenos resultados a ambas compañías, lo que ha facilitado renovarlo y ampliarlo con más variedad de productos y por tanto ampliar el horizonte de los objetivos. Este acuerdo supondrá también importantes beneficios para los clientes de la división bajo el punto de vista del surtido de productos y, especialmente, en los planes de formación del personal, ya que se contempla un ambicioso plan que supera las 20 acciones anuales.

Por otra parte, la división de SERHS Distribución ha llegado a un acuerdo estratégico con el Grupo García Carrión, especializado en vinos y zumos. Concretamente, la colaboración radica principalmente en la gama de vinos. García Carrión cuenta con bodegas en las principales denominaciones de origen de España, con un posicionamiento de liderazgo en muchas de sus marcas. SERHS Distribución comercializará a partir de este año 2011 la extensa gama de productos vinícolas. Asimismo, el acuerdo contempla que García Carrión será la envasadora de los vinos de marca blanca de SERHS Distribución en sus diferentes denominaciones de origen.

Siguiendo con las estrategias de negocio, **se ha firmado con la empresa francesa Compagnie Méditerranée des Cafés (Malongo) un acuerdo por el que elaborará durante los próximos años monodosis de café KAHOVA, un producto totalmente novedoso en el sector donde el café en cápsula gana cuota de mercado año tras año.** Por último, con ECKES Granini se ha firmado un compromiso para la comercialización de estos zumos a través de las distribuidoras de la división. Desde hace muchos años ambas empresas vienen trabajando conjuntamente, y este año ambas partes han considerado conveniente formalizar este acuerdo para los próximos años.

HECHOS DESTACADOS

Como en años anteriores, se sigue realizando un esfuerzo importante en la formación del personal. Como novedad importante, cabe destacar que en 2010 se ha empezado a realizar una parte importante de la formación a través de la modalidad e-learning, es decir cursos a través de una plataforma digital del grupo que facilita un amplio abanico de contenidos muy diversos y que cada trabajador puede realizar desde su centro de trabajo, sin necesidad de desplazamiento y con un seguimiento personalizado de su evolución.

SERHS Distribución es una parte muy significativa en la organización de ExpoSERHS. Tras la buena experiencia en celebraciones de la feria en ediciones anteriores como las realizadas en el Circuit de Catalunya, en 2011 se ha realizado en las instalaciones del Camp Nou con un éxito aún mayor.

Y en cuanto al organigrama, a principios de 2011, el Sr. Igor Onandia asumió la dirección de la división de SERHS Distribución con cambios importantes a nivel organizativo, reforzando el departamento de Logística con un nuevo responsable, creando un departamento de Operaciones RRHH y RSC, e incorporando una nueva Dirección de Compras y Dirección Comercial.



01 ■ www.serhsdistribucion.com

La experiencia en el sector y la relación calidad / precio de sus productos, así como un completo servicio de atención comercial, permiten ofrecer un servicio integral a la restauración profesional tanto en el ámbito de los congelados y refrigerados como en el de la fruta y verdura. El continuo crecimiento proporciona nuevas herramientas para seguir expandiéndose por todo el territorio donde dan servicio.



SERHS Distribución cuenta con una flota de 50 vehículos equipados con sistemas frigoríficos y/o isotérmicos para no romper la cadena de frío de los productos.



La empresa de frío y congelados de SERHS dispone de un amplio portafolio de producto como pescado, marisco, carnes, verduras, embutidos y lácticos.

DISTRIBUCIÓN DE CONGELADOS, REFRIGERADOS Y ALIMENTOS FRESCOS

Nam Nam, S.L. cuenta con dos centros operativos en Tordera (El Maresme) y en Tarragona. Este 2010-2011 se ha llevado a cabo una remodelación completa del almacén de Tarragona que ha consistido en incrementar sustancialmente la capacidad de frío de las antiguas instalaciones, modernizándolas para asegurar la mejor calidad de servicio al cliente.

La empresa de fresco y congelado de SERHS está formada por una plantilla media de 60 trabajadores, con unas instalaciones de más de 4.500 m² y un parque móvil de 40 vehículos, la mayoría de los cuales han sido renovados en los últimos años. Incorporan sistemas frigoríficos y equipamientos adecuados para trabajar siguiendo las directrices de seguridad alimentaria.

El portafolio de producto está formado por pescado y marisco fresco y congelado, carnes frescas y congeladas (aves, cerdo, ternera y cordero), verdura congelada, embutidos y lácteos. Cuenta con más de 1.500 clientes, principalmente hoteles y restaurantes, ubicados básicamente en la Costa Brava, en la Costa de Barcelona-Maresme, en la Costa Daurada y en las poblaciones del interior.

Hay que remarcar el crecimiento en volumen de facturación en las comarcas gerundenses, en el interior de Tarragona y, sobre todo, en PortAventura, con quien se firmó un gran acuerdo de colaboración como proveedor exclusivo de productos de alimentación para la restauración, de los cuales buena parte son artículos que suministra esta empresa.

DISTRIBUCIÓN DE FRUTA Y VERDURA

El acuerdo de servicio con PortAventura ha comportado que esta actividad de negocio haya aumentado considerablemente su demanda en Tarragona. Para reforzar su capacidad en la zona, también teniendo presentes los clientes habituales, se han puesto a su alcance dos vehículos frigoríficos de 12 toneladas y 3,5 toneladas. **Allelac, S.L.**, además de este importante acuerdo con el parque temático, ofrece sus servicios a más de 500 clientes, básicamente tiendas de comestibles, mercados y establecimientos hoteleros y de restauración. Su zona de implantación abarca las comarcas del Maresme, la Selva, el Gironès, el Baix Empordà, el Garraf, el Barcelonès, el Tarragonès, el Alt y el Baix Camp, el Baix Penedès, el Baix Llobregat y el Baix Ebre. Forman parte de



Las carnes frescas y congeladas de Nam Nam las componen un surtido de aves, cerdo, ternera y cordero.

su activo un equipo humano de 39 personas de media anual y un parque móvil de 28 vehículos en total, la mayoría de los cuales están equipados con sistemas frigoríficos y / o isotérmicos para no romper la cadena de frío de los productos.

Desde 2010, esta empresa dispone de un espacio logístico en Mercabarna, punto central de los mercados mayoristas de la ciudad de Barcelona, así como de numerosas firmas de elaboración, comercio, distribución, importación y exportación de productos frescos y congelados. **Allelac, S.L.** cuenta con dos grandes almacenes: uno en Blanes (La Selva), con unas instalaciones de cerca de 4.000 m², de los cuales 6.000 m³ son cámaras frigoríficas, y también dispone de una amplia zona de exposición, así como de otro almacén en Tarragona de 1.000 m², con 2.400 m³ de cámaras frigoríficas.

Costabonaser, SL, especializada en frutas y verduras de gran calidad, ha llegado a un acuerdo con los promotores del "Plan de consumo de fruta en las escuelas", la Unión Europea y la Generalitat de Cataluña, para repartir más de 100 toneladas de fruta durante el curso escolar hasta el mes de junio de este año entre 680 escuelas de Cataluña.

El equipo humano de esta empresa está formado por una plantilla media de 19 personas que cuentan con 13 vehículos comerciales y un almacén de distribución en Ripoll de 1.600 m². Dan servicio a cerca de 500 clientes de los sectores de la hostelería y la alimentación distribuidos de un extremo al otro del Ripollès y la Garrotxa, así como en el Pla de l'Estany.

Fruites Pàmies, S.L. Desde que esta empresa se incorporó a Grup SERHS en 2008, y a lo largo de este último año, ha realizado nuevos acuerdos con proveedores como Primaflor y Meló Bruño. De carácter familiar y con una trayectoria de más de 40 años en el sector, dispone de unas instalaciones en el Mercado Central de Reus, de 300 m², donde se incluyen dos cámaras frigoríficas, muy bien situadas. Trata con una amplia gama de productos y presentaciones tanto de tercera como de cuarta gama. Destaca por disponer de productos de primera mano y gran calidad, siendo receptores desde el origen, sin intermediarios. El producto estrella es el calçot. La mayoría de sus 300 clientes son mayoristas y profesionales de la hostelería y la restauración, así como del ámbito del comercio ubicado en las comarcas tarraconenses. Cuenta con un equipo humano de 9 trabajadores de media y una flota de 4 camiones. En 2010 se incorporó a la plantilla un comercial dedicado exclusivamente a los clientes del sector de la hostelería de la zona.



02 serhs tourism

AGENCIA DE VIAJES MAYORISTA Y MINORISTA
VENTA ON LINE | OFF LINE

SERHS Tourism trabaja para ser reconocido como un gran operador multiproducto y multicanal de servicios turísticos en el área mediterránea y europea con una dilatada experiencia de más de 30 años. Esta división está integrada por potentes equipos de marketing y “business development” que están constantemente innovando, lo que permite lanzar al mercado nuevos productos con gran valor añadido.



Han sido muy significativos durante este ejercicio los grandes acuerdos comerciales con TTOO internacionales, así como el importante salto adelante producido en el canal de venta on line que ha permitido multiplicar el número de peticiones y reservas.

EMPRESAS PARTICIPADAS

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



Equipo directivo de la División de SERHS Tourism.



Se ha rediseñado la parte pública de las webs de SERHS Tourism y Rhodasol.



PRODUCTOS Y SERVICIOS

SERHS Tourism es una agencia de viajes receptiva y proveedor B2B de servicios para agencias de viajes y operadores turísticos internacionales. Además es una agencia de viajes mayorista que ofrece su producto a las agencias de viajes españolas mediante la marca Rhodasol.

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

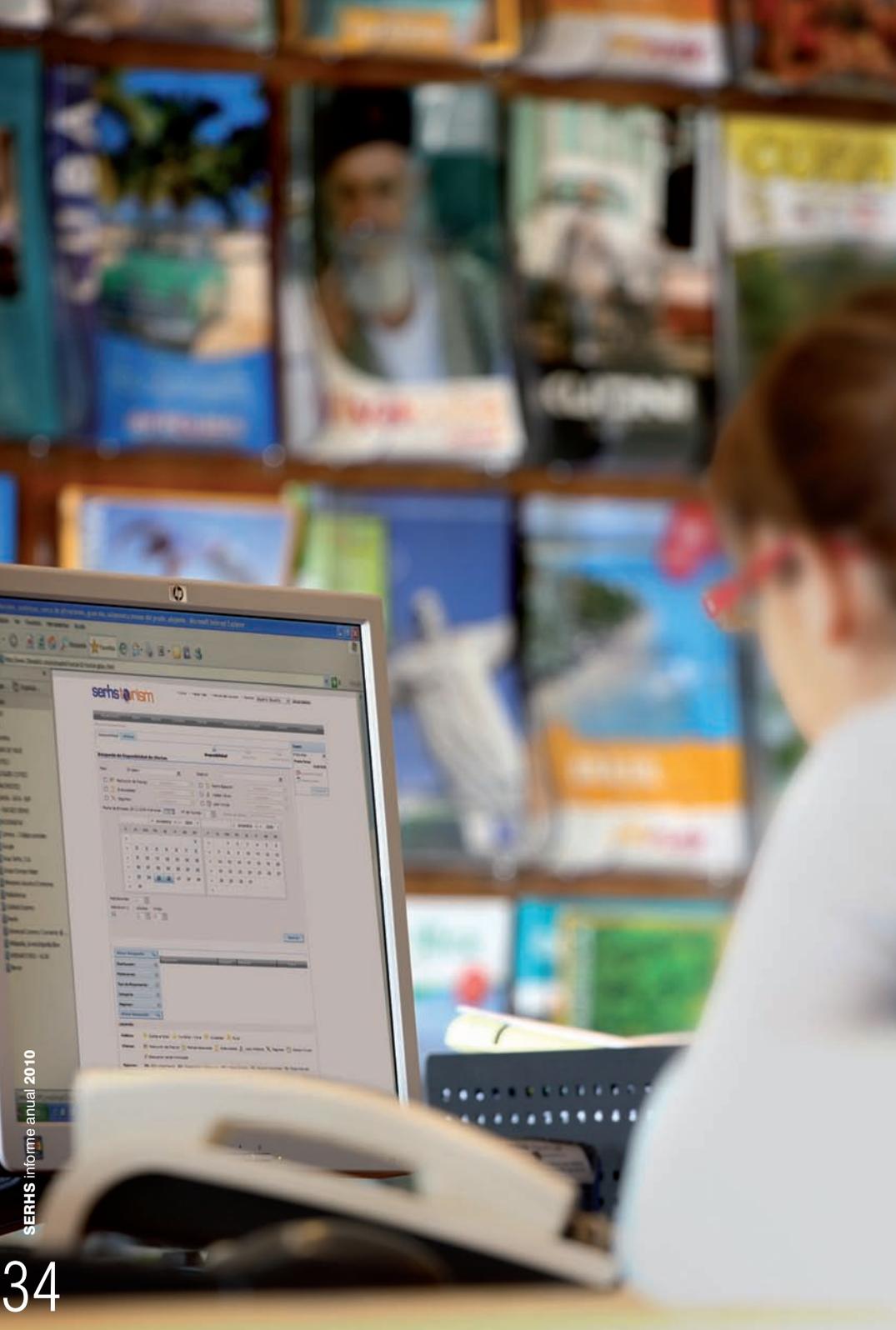
- **Alojamiento:** se pone a disposición de los clientes más de 22.300 establecimientos hoteleros distribuidos en 65 países y de todas las categorías: hoteles, apartamentos, casas rurales y balnearios, con precios muy competitivos y con la máxima disponibilidad hasta el último minuto. Dispone de hoteles vacacionales en la costa y en las islas, hoteles urbanos en las principales ciudades, y hoteles de nieve y montaña.
- **Grupos:** gestionan toda clase de grupos deportivos, de interés especial y empresas, entre otros.
- **Circuitos y excursiones.**
- **Traslados y alquiler de coches.**
- **Entradas.**
- **Extras:** asistencia en aeropuertos, atenciones especiales, guías, reservas de restaurante.

Con el fin de adecuar la tecnología a los clientes de la división, se ofrecen diferentes posibilidades para trabajar conjuntamente: on line, XML, off line.

- **On line:** dos grandes portales de reservas modernos, dinámicos y sencillos, dirigidos a profesionales B2B que no tengan su portal propio. El deseo de dar la máxima satisfacción a los clientes, condujo en 2010 a efectuar un “restyling” en las webs de Rhodasol y SERHS Tourism. Estas nuevas versiones han producido mejoras sustanciales en sus sistemas de reservas y gestión.
- **XML:** con la tecnología XML los clientes pueden acceder desde su sistema a todo el producto de SERHS Tourism.
- **Off line:** al trato personalizado por parte de los call centers de la división se añade el profundo conocimiento local de cada destino turístico.
- **Agencia emisora:** en la sede central de Pineda de Mar se ha potenciado el trato con el cliente final dando servicio a todos los trabajadores y accionistas del grupo para viajes tanto de empresa como de ocio, así como también a clientes externos .

Como novedades de innovación este año la división de SERHS Tourism ha implantado el sistema de OTRS en la oficina de European Cities que permite un mayor control de las peticiones entrantes para ser más eficientes en el tiempo de respuesta.

Se está en fase de estudio y análisis del nuevo módulo de ofertas, contratación vacacional y reservas de excursiones así como también se ha llevado a cabo la ampliación de producto en 5 países y captación de producto nuevo en el norte de África y Portugal. Más de 1.500 hoteles en ciudades contratados de forma directa.



Magnitudes significativas

- 22.300 hoteles situados en más de 65 países.
- 2 portales B2B: www.serhstourism.com y www.rhodosol.es
- 240 trabajadores.
- Más de 160 millones de peticiones on line con un portafolio de 4.500 clientes.
- Damos servicio a más de 1.500.000 turistas.



Encuentro anual de SERHS Tourism en la feria FITUR celebrada en Madrid.

La División de Turismo y Viajes de SERHS da servicio a más de 1.500.000 turistas.



SERHSNET

Esta nueva herramienta puesta en marcha durante 2010 a disposición de los hoteles de ciudad ha tenido una ampliación de funcionalidades, con las que, a través de una potente extranet, los proveedores pueden gestionar fácilmente sus tarifas, actualizar disponibilidades y ficha técnica, entre otros. En este sentido, se han establecido una serie de mejoras que se adaptan mejor a las necesidades de los usuarios: nuevo módulo de rappels, visualizador de las reservas, incremento del rendimiento de las fichas técnicas, integración con Channel Managers y mejora del módulo de facturación electrónica.

ACUERDOS COMERCIALES

SERHS Tourism ha obtenido un fuerte crecimiento en los tres mercados de origen: español, ruso y británico, fruto de la estrategia comercial aplicada en 2010 para su consolidación. En el mercado español, además de ser proveedores de la mayor parte de las OTA existentes, se han conseguido acuerdos estratégicos e integraciones con gran parte de las mayoristas.

En el mercado ruso se ha convertido en el receptivo de referencia para el mercado español, no sólo por el incremento del portafolio de clientes en este mercado sino por el aumento del volumen de los clientes existentes.

En el mercado británico se ha incrementado de manera muy importante el número de integraciones, tanto B2B como B2C, convirtiéndose así en un proveedor de referencia en este mercado.

PLAN ESTRATÉGICO

Dentro del Plan estratégico establecido para 5 años (2009-2013) modificando su estructura interna con nuevas incorporaciones, creando nuevos sectores de actividad y también desarrollando algunos departamentos existentes, se busca el crecimiento a través de la diferenciación, la diversificación y la internacionalización.

Misión

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

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

Valores

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



03 serhs hoteles

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

Esta División apuesta por la gestión y explotación de establecimientos hoteleros y proyecta su crecimiento en base a la internacionalización. La diversidad de oferta hotelera y de restauración que la integra ha mostrado unos elevados niveles de empleo, así como un alto grado de satisfacción de sus clientes.



EMPRESAS PARTICIPADAS

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



Equipo directivo de la División de SERHS Hoteles.

Este amplio portafolio permite ofrecer una variada tipología de establecimientos de ocio vacacional donde destacan los hoteles de playa, los resorts de Brasil, los Vilars Rurals y la explotación de los servicios de alojamiento y restauración de El Montanyà Resort & Spa SERHS **.**

Los Vilars Rurals han sido reconocidos por la Generalitat de Catalunya con la Placa de Honor del Turismo, con motivo del proyecto innovador impulsado por SERHS.



PRODUCTOS Y SERVICIOS OFERTADOS

Esta división la conforman los hoteles de playa ubicados en la Costa de Barcelona-Maresme, en Brasil el SERHS Natal Grand Hotel ***** y el SERHS Villas da Pipa ***; los Vilars Rurals (recientemente galardonados con la Placa de Honor del Turismo de Cataluña por la Generalitat y situados en Cardona, Sant Hilari y Arnes); y los hoteles de montaña: el SERHS Ski Port del Comte y El Montanyà Resort & Spa SERHS.

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

Todos los establecimientos han generado durante 2010 más de 500.000 estancias en Cataluña y cerca de 82.000 room nights en Brasil. En junio de 2011, esta división gestiona 12 hoteles. El objetivo de SERHS Hoteles es ir ampliando el portafolio para ofrecer una amplia oferta de ocio vacacional.

LOS VILARS RURALS

Se sigue potenciando la apuesta por dar a conocer las costumbres y las tradiciones catalanas con actividades diversas dentro de los programas de dinamización que ofrecen los Vilars Rurals realizando los meses temáticos según las diversas épocas del año y eventos de la zona (sal, miel, agua, medio ambiente, Sant Jordi, etc.), así como la especialización en reuniones familiares y de amigos, llegando a la consolidación de la marca Vilars Rurals en el mercado valenciano, en especial el Vilar Rural de Arnes.

Como aspectos comerciales a destacar, cabe remarcar que se ha trabajado en ofrecer a los clientes fines de semana temáticos vía webs especializadas en el target concreto de los Vilars: familias con niños, con el objetivo de ofrecer nuevas actividades en los Vilars para niños de 8 a 12 años, sobre todo relacionadas con el deporte. También se ha dado un fuerte impulso al intercambio de producto en webs especializadas en turismo rural y familiar y en diversos medios de comunicación, así como campañas publicitarias en TV3, "Educa'd a las Criaturas" (CatRadio), Rac 1, Rac 105, Radio Gandesa, Levante, El Periódico - Escapadas, Descubrir Catalunya y Cap Catalogne.

El Vilar Rural de Sant Hilari ha abierto un nuevo parque acrobático forestal "**Sant Hilari Aventura**" ubicado en las mismas instalaciones del Vilar donde los clientes pueden encontrar naturaleza y diversión juntas. El Parque del Montseny permite tener este tipo de actividades lúdicas dedicadas a niños a partir de 3 años y el Vilar ha aprovechado la ocasión para ofrecer a niños, jóvenes y adultos un lugar donde liberar el sentido aventurero que todos llevamos dentro, disfrutando de la naturaleza, haciendo deporte y compartiendo la actividad con toda la familia o amigos.

Cabe destacar con respecto a los reconocimientos que la Generalitat de Cataluña acordó otorgar la **Placa de Honor del Turismo de Cataluña** a la empresa Vivahotel, S.L., en calidad de gestora de los Vilars Rurals, con motivo del proyecto innovador impulsado por Grup SERHS, que este año conmemora su 35º aniversario. Se trata de un proyecto innovador en el ámbito del alojamiento en el mundo rural: unos establecimientos concebidos para estar ubicados cerca de villas de remarcado interés natural, cultural, paisajístico o monumental.

SERHS Hoteles ha incorporado en el último año 4 establecimientos hoteleros a su portafolio de productos: El Montanyà Resort & Spa SERHS, el hotel SERHS Villas da Pipa, el hotel SERHS Sant Jordi y el hotel SERHS Vila de Calella.



El Montanyà Resort & Spa SERHS**** es un gran resort de primer nivel, emblemático y con una amplia notoriedad en el sector. Está especializado en reuniones de empresas, celebraciones, stages deportivos y estancias para clientes particulares en un entorno natural y de máxima calidad.





El Vilar Rural de Sant Hilari ha abierto un nuevo parque acrobático forestal "Sant Hilari Aventura" ubicado en las mismas instalaciones del Vilar con actividades para niños a partir de 3 años.

INNOVACIÓN: POSICIONAMIENTO EN INTERNET Y LAS REDES SOCIALES

La división de hoteles está plenamente enfocada a la innovación sobre todo con respecto al posicionamiento y la venta on line de sus hoteles. Su presencia en internet y en especial en las redes sociales es cada vez más evidente. Ya es el segundo año que se trabaja para tener cada vez más presencia en Internet mediante el posicionamiento web a través de campañas SEO (Search Engine Optimization) y campañas SEM (Search Engine Marketing), donde se trabaja vía PPC (pay per click) y ha permitido más de 450.000 visitas a la web de Vilars Rurals. También se ha seguido trabajando en campañas SMO (Social Media Optimization), con inserciones en las redes sociales como Facebook, Twitter, Flickr y un blog. Y por último, en el denominado Business Local center, entendido como el posicionamiento de los hoteles de la división dentro de la red a través de Google Maps posicionando a los hoteles según la población y los lugares que nos interesan por su ubicación.

NUEVAS INCORPORACIONES

La división de SERHS Hoteles ha sido una de las más activas en cuanto a nuevas adquisiciones siguiendo el plan de expansión que anunció a principios de 2010. Durante este año incorporó su segundo establecimiento hotelero en Brasil, en este caso en régimen de alquiler, concretamente en la localidad de Pipa, Estado de Rio Grande do Norte. Se trata del Hotel SERHS Villas da Pipa 3 *.

En paralelo y con el afán de ampliar la estrategia de negocio tanto en tierras internacionales como nacionales, SERHS firmó un acuerdo con el Hotel SERHS Sant Jordi 3 * de Santa Susanna (El Maresme) para la gestión y explotación del establecimiento a partir de la temporada 2011. Por último, durante el mes de enero de 2011 incorporó a su portafolio la gestión y explotación del Hotel El Montanyà Resort & Spa ****. Se trata de un gran resort de primer nivel, emblemático y con una amplia notoriedad en el sector. El resort está especializado en reuniones de empresas, celebraciones, stages deportivos y a la vez en estancias para clientes particulares en un entorno natural y de máxima calidad.

SERHS VILA DE CALELLA

Este establecimiento hotelero de nueva incorporación a la división está situado en Calella (El Maresme), es de categoría tres estrellas, está situado a 100 metros de la playa y cuenta con 177 habitaciones. Dispone de salas para reuniones, así como salones para la celebración de banquetes. Se trata del quinto hotel de la división en la Costa de Barcelona-Maresme. La fecha de inicio de la explotación de este establecimiento fue el 1 de marzo de 2011.

HOTEL SERHS SKI PORT DEL COMTE

Este establecimiento de 36 habitaciones y categoría 2 estrellas está situado a pie de pistas de la estación de su mismo nombre. Es el segundo

año que se ha puesto en marcha el motor de reservas integrado para la conversión de la venta de los usuarios para hacer sus reservas en el hotel, permitiendo realizar una reserva en tiempo real. Con el objetivo de tener más presencia mediática, se ha llevado a cabo una campaña publicitaria en la revista Tot Oci de la comarca del Solsonès.

HOTELES DE PLAYA

José López, subdirector del Hotel SERHS Oasis Park, en representación de los hoteles de playa de Grup SERHS (en este caso, SERHS Oasis Park, SERHS Maripins y SERHS Sorraudaurada) recogió el distintivo SICTED que hace honor a la calidad turística, tanto a nivel privado como público, por la que ha apostado la Costa de Barcelona-Maresme. Se han incorporado al portafolio de establecimientos hoteleros de esta división el Hotel SERHS Sant Jordi, situado en el paseo marítimo de Santa Susanna y el hotel SERHS Vila de Calella, situado en la misma población del Maresme.

Y en cuanto a la comunicación on line de los hoteles de playa se ha iniciado el posicionamiento orgánico con campañas SEO, así como con campañas Pay per click, de los hoteles SERHS Sorraudaurada y SERHS Maripins. También cabe destacar la inserción en nuevos portales de venta directa como el Weekendesk.

SERHS NATAL GRAND HOTEL 5 *

Durante este último año 2010 los dos hoteles que la corporación tiene en Brasil (el de Natal con 396 habitaciones y el de Pipa, que cuenta con 22 villas) han recibido una media de 82.000 room nights. Son múltiples las reuniones y los eventos que se han realizado este último año en el SERHS Natal Grand Hotel, el establecimiento hotelero de 5 estrellas considerado como uno de los mejores hoteles de playa del país. Una de las visitas de más trascendencia fue la reunión entre el presidente de la CVC Valter Patriani con el consejo de dirección de la división de SERHS Hoteles, encabezado por el Sr. Josep M. Bagudà. El objetivo de este encuentro fue fortalecer los vínculos de colaboración y de sinergias que se llevan a cabo entre el resort de 5 * y esta gran operadora de viajes brasileña. CVC es la primera operadora de viajes de América Latina y quiere hacer crecer un 25% el número de turistas en Natal.

En el mes de octubre el hotel recibió el premio del Instituto Marca Brasil - Ministerio de Turismo, por su excelencia de servicio a la tercera edad dentro de la 2ª Edición del Concurso de Atención al Público.

El establecimiento hotelero de 5 estrellas SERHS Natal Grand Hotel ha sido la sede de numerosas reuniones políticas, de negocios, y de deporte, entre otros.





04 serhs food

SERVICIOS INTEGRALES DE RESTAURACIÓN PARA HOSTELERÍA Y COLECTIVIDADES

Es la división de SERHS que ofrece un servicio integral en el ámbito de la alimentación. Su estructura se basa en un conjunto de empresas de diversas actividades de gestión y producción alimentaria que se dirige básicamente a los sectores de la hostelería, la restauración y las colectividades. Destaca tanto por disponer de unos altos estándares de calidad tanto por lo que respecta a los procesos productivos como por la infraestructura y capacidad de gestión con que cuentan.



EMPRESAS PARTICIPADAS

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



Equipo directivo de la División de SERHS Food.

SERHS Food ha puesto en marcha en este año 2010 el sistema EUDEC Hospitalario basado en la cadena fría y productos de 5ª gama (productos EUDEC). Este sistema, pionero en España, es totalmente innovador y supone una auténtica revolución en la restauración hospitalaria. Gracias a este sistema, se consigue una trazabilidad total, garantizando la satisfacción del cliente. Este año, la división se ha consolidado en la gestión de cocinas de hoteles y restauración hotelera. Y en cuanto al acuerdo con PortAventura, esta división es también suministradora de productos de 5ª gama en el parque temático, así como también de productos de pastelería y bollería proporcionados por la empresa adscrita a esta división, Fleca SERHS.

GESTIÓN ALIMENTICIA

SERHS FOOD SERVICE

Bajo esta marca, la división cuenta con dos plantas de producción ubicadas una en Arenys de Munt y otra en Vilassar de Mar.

Esta empresa da servicio a más de 250 centros entre los que destacan tanto entidades públicas como privadas (empresas, universidades, centros hospitalarios, geriátricos, penitenciarios, complejos deportivos, de enseñanza y hoteles) todos ellos repartidos por toda la geografía catalana -principalmente- y en el Estado español.

Durante el ejercicio 2010, SERHS Food Area elaboró un promedio de 30.000 menús diarios y cuenta con una equipo humano formado por una plantilla media de 875 personas que llega en su punto álgido a los 1.800, según necesidades del servicio.

El servicio personalizado, desarrollado a medida para cada tipo de cliente, se acompaña por las máximas medidas de calidad de gestión, medioambiental y sanitaria. Este hecho ha posicionado a la división entre los líderes del sector. **La potenciación de una mejora continua en sus procesos productivos los ha llevado a obtener las certificaciones necesarias para ser un líder en la gestión basada en el control, la seguridad y la higiene alimentaria.** La empresa SERHS Food Area S.L. cuenta con los siguientes sellos de garantía:

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

Asimismo dispone de un laboratorio propio de salud ambiental y alimentaria, registrado y autorizado por el Departamento de Sanidad y Seguridad Social de la Generalitat de Cataluña.

SERHS FOOD SERVICE SPORT

SERHS Food Service es una de las marcas líderes del sector gracias a su experiencia durante 5 años en la gestión de restauración de grandes instalaciones deportivas como el FC Barcelona y el RCD Espanyol en las que desarrolla la gestión de servicio integral de restauración y catering.

SERHS Food Service-FCB. Se ha llegado a la quinta temporada de la concesión de la explotación y gestión de los servicios de restauración ubicados en las instalaciones del Fútbol Club Barcelona, concretamente en el Camp Nou. Esta marca, -SERHS Food Service FCB-, creada

SERHS Food Service gestiona todos los espacios tanto de restauración como los generalistas (bares, puntos de productos de impulso, etc.) y todas las zonas con restauración VIP del estadio Cornellà-EI Prat.

SERHS Food Area, S.L.





04 www.serhsfood.com

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



SERHS Food Service gestiona por quinto año consecutivo los servicios de restauración ubicados en las instalaciones del FCBarcelona.



especialmente para coordinar la actividad de este espacio tan singular, ha llevado a cabo desde su inicio en el año 2006 un proyecto muy ambicioso de evolución y estructuración de este servicio. Se ha aplicado una metodología de trabajo con rigor y profesionalidad en este complejo deportivo de máxima notoriedad de marca a nivel internacional y que recibe la visita de un gran número de aficionados durante todos los días del año, no sólo a las actividades deportivas, sino también turistas o simpatizantes que quieren conocer sus instalaciones, como el propio Museo del Barça (entre los más visitados de Cataluña, superando de largo el millón de personas).

SERHS Food Service-RCD Espanyol. SERHS Food Service gestiona todos los espacios de restauración tanto los generalistas (bares, puntos de productos de impulso, etc.) como las zonas con restauración VIP destinadas principalmente a empresas e invitados VIP del Club como es el Executive Club, el Corporate Club y el President Club. **En este mismo nivel está el Corporate SERHS, un espacio polivalente gestionado por SERHS Food que permite ofrecer un espacio para reuniones, comidas o celebraciones hasta 250 personas.** A principios de 2011 se ha creado una nueva tarjeta monedero recargable para los clientes con la que se puede comprar en diferentes puntos de venta del Estadio Cornellà-El Prat. Aparte de la comodidad a la hora de pagar, ya que desaparece la necesidad de llevar dinero en efectivo, su uso permite obtener una serie de ventajas al consumidor final como disfrutar de descuentos y promociones, entre otros. La división tiene en mente implantar esta tarjeta monedero, así como su sistema, para el personal de los diferentes centros que gestiona, como empresas o centros sanitarios (hospitales, cafeterías, vending, etc).

ARCS CATERING-SERHS

Durante este año 2010 Arcs Catering-SERHS ha continuado avanzando y fidelizando clientes importantes, así como realizando actos de gran relevancia a nivel político y privado y otros eventos sociales y familiares. Esta marca adscrita a la división de Food gestiona a nivel gastronómico todo tipo de eventos como celebraciones, banquetes, bodas, congresos y convenciones en Cataluña y en el resto del Estado. Desde

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

CASTELL JALPÍ

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

PRODUCCIÓN ALIMENTICIA

PRODUCTO EUDEC

Esta marca comercial está estructurada en tres líneas de actuación: EUDEC restauración, EUDEC colectividades y el Producto personalizado EUDEC (B2B). EUDEC restauración está pensada para facilitar y complementar el trabajo de los establecimientos que llamamos restauración comercial. EUDEC colectividades este año bajo el lema "Cocinamos e innovamos" ha abierto e implantado una nueva línea especializada y óptima para el servicio en centros sanitarios donde se requieren productos muy específicos, con altas exigencias nutricionales

y dietéticas para cubrir un perfil muy concreto de usuarios como niños, ancianos, enfermos, entre otros, con patologías o necesidades muy controladas que obligan a la elaboración de dietas específicas para diabéticos, alérgicos, fácil masticación, sin sal, triturados, protección gástrica, etc. Este sistema, implantado en SERHS Food desde hace unos años, con más de 100 referencias, ha hecho algunos cambios en su esencia aportando una propuesta innovadora y eficaz enfocada a diferentes sectores y ámbitos de la restauración colectiva: residencias, hospitales, hoteles, empresas, escuelas, etc. El Producto personalizado EUDEC (B2B) elabora en colaboración con los clientes una línea que pone en juego todos los recursos técnicos, la más avanzada tecnología para cocinar y un equipo profesional con experiencia para crear productos a medida de cada necesidad.

RENATO ROMAGNONI

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

FLECA SERHS

Durante este ejercicio Fleca SERHS, empresa que ofrece un servicio integral de productos derivados del trigo para la hostelería, la restauración y las colectividades, ha realizado un importante esfuerzo en la mejora de la imagen y en el material gráfico de la empresa. **Cabe destacar el incremento de nuevos clientes no estacionales, comportando que en fabricación y distribución se generara un movimiento de más de 11 millones de toneladas en producto en 2010.** Esta empresa ofrece un servicio integral de 363 días al año. Con más de 30 años de experiencia, es una panadería especializada en la elaboración de productos para los sectores de la hostelería, la restauración y las colectividades como son pan y bollería fresca y congelada, pizza y pastelería, entre otros.



05 serhs projects

PROYECTOS INNOVADORES PARA EL ÁMBITO DE FOOD & BEVERAGE

La División de SERHS Projects ofrece soluciones globales y personalizadas presentando un portafolio de producto que incluye consultoría, proyectos, planificación, ejecución, puesta en marcha e implementación de instalaciones de equipamientos para colectividades, restaurantes, cafeterías y hoteles, entre otras empresas. Esta división, con presencia en todo el Estado español, se ha convertido en la empresa líder en cuanto a su capacidad para presentar propuestas innovadoras en el ámbito de las zonas de Food & Beverage.



Cafetería y punto de venta de restauración en el Hospital Sant Jaume de Calella.

EMPRESAS PARTICIPADAS

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



Equipo directivo de la División de SERHS Projects.

SERHS Projects se ha caracterizado por ofrecer soluciones globales especializadas donde el cliente dispone de un equipo que **le asesorará** en la definición de la idea, el concepto de negocio, la imagen y la funcionalidad, y **parametrizará** la inversión, el nivel de calidad y el tiempo de ejecución, **planificará y ejecutará** la implantación, **formará** al equipo del cliente y **coordinará** el servicio postventa.

LÍNEAS DE NEGOCIO

SERHS Projects asume el **compromiso de controlar y maximizar la eficiencia de las zonas de Food & Beverage aplicando criterios de funcionalidad, sostenibilidad, tecnología, diseño y gestión en los equipamientos** instalados para diversos sectores:

- Hotelero: hoteles, hostales, pensiones, campings y otros alojamientos.
- Sanitario: hospitales y geriátricos.
- Restauración: bares, cafeterías, restaurantes, pizzerías.
- Educación: escuelas, guarderías, universidades.
- Otras empresas: administraciones públicas, empresas privadas, edificios comerciales y alimentación.

Esta división cuenta con un equipo de profesionales multidisciplinar integrado por consultores, arquitectos, ingenieros, interioristas, proyectistas de equipamiento, diseñadores y operarios especializados en las zonas de Food & Beverage de los sectores sanitario, hotelero, restauración y de empresas. Para ser un referente en la mejora de la eficiencia y la innovación en cada uno de los sectores, incorpora en todos sus proyectos todo el conocimiento operativo de Grup SERHS en el momento de asesorar, proyectar, planificar, ejecutar y formar para el posterior funcionamiento de cualquier instalación donde pequeños cambios y detalles pueden aportar mejoras en el funcionamiento diario del negocio.

Cuenta con una **amplia gama de soluciones y servicios basados en el uso efectivo de los equipamientos:**

- **Equipamientos para cocinas:** cámaras frigoríficas, salas frías, equipos de cocción, equipos de gran producción, hornos, zonas de lavado, equipos de frío, equipos a medida, maquinaria auxiliar.
- **Equipamientos de servicio:** buffets y self-service, show cooking y free flows, barras de bar, carros de servicio, carros de regeneración, cintas de emplatado y servicio, mobiliario.
- **Equipamientos estructurales:** sistemas de extracción e impulsión de cocinas, campanas extractoras y techos filtrantes, sistemas contra incendios, sistemas de ósmosis, sistemas de descalcificación y sistemas de gestión de residuos.

INNOVACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Entendiendo que la innovación es su recurso, encontramos mejoras en el equipamiento de las diversas zonas de Food & Beverage que aportan un ahorro de costes operativos perdurables en el tiempo. Este ahorro de costes aporta un beneficio económico que, en primer lugar, amortiza una posible racionalización o inversión de los equipamientos y, en segundo lugar, aporta una ventaja competitiva sostenible.

SERHS Projects ha llevado a cabo mejoras notables en el equipamiento de las diversas zonas de Food & Beverage de numerosos establecimientos.





05 www.serhsprojects.com

La división de Proyectos apuesta por la búsqueda de la eficiencia operativa basada en la mejora en la funcionalidad, la sostenibilidad, el diseño y la tecnología.



Magnitudes significativas

- Plantilla media de 50 trabajadores.
- Parque móvil de 33 vehículos comerciales.
- Dispone de unas instalaciones de 4.200 m² de los cuales 1.500 m² son de exposición.
- Más de 13M € de facturación en proyectos para las zonas de Food & Beverage.



Para el cliente de la hostelería es necesario contar con una empresa como SERHS Projects que le permita estar asesorado en las más innovadoras tecnologías aplicadas a la producción alimenticia.

Los más de 35 años de experiencia como proveedor integral, gestor y cliente del sector hotelero y las colectividades aporta a la división una visión global del negocio. El equipo de consultoría plantea a los clientes cómo hacer más productivos sus recursos para conseguir reducir sus costes operativos y ofrecer un mayor valor añadido. **El planteamiento se centra en 4 conceptos y un objetivo único de búsqueda de la eficiencia operativa:**

- Medidas de mejora en la funcionalidad de los equipamientos
- Medidas de mejora en la sostenibilidad de los equipamientos
- Medidas de mejora en el diseño de los equipamientos
- Medidas de mejora tecnológica de los equipamientos

El punto fuerte de esta división se basa en un equipo humano que dispone de una clara visión funcional y visión comercial de los negocios de hostelería y colectividades capaz de reorganizar y optimizar negocios de hostelería ya existentes, equipar nuevos negocios, así como mantener y dar servicio posventa al equipamiento instalado.

PROYECTOS EMBLEMÁTICOS

A lo largo de 2010 la división de Equipamientos ha llevado a cabo importantes proyectos de restauración y creación de nuevos equipamientos en todo el territorio español, de entre los que destacan el Edificio Montepíncipe y Alhambra, y la ampliación del Banco de Santander, en la ciudad financiera de Madrid, equipando la cocina y los buffets de los comedores. Durante el mes de julio se llevó a cabo un proyecto de gran envergadura con la construcción de una cocina central en una nave completamente nueva de 1.000 m2 en Cuarte de Huerva (Zaragoza). La gestión de esta cocina la llevaba una empresa dedicada al catering de colectividades y eventos que realiza más de 6.000 menús diarios, y a quien le fue otorgada la concesión de una partida importante de escuelas en la provincia de Zaragoza.

Por otra parte, en Tivoli Tienda Gourmet de Barcelona se llevó a cabo el proyecto integral de equipamiento y obra de esta tienda de productos delicatessen y a la vez cafetería de la zona alta de la ciudad condal. Durante 2010 también, y con la intención de ampliar su ámbito de actuación en toda España, le fue adjudicado, mediante concurso público de la Consejería de Industria, Energía y Medio Ambiente de la Junta de Extremadura, el equipamiento de las instalaciones de la Escuela de Hostelería de Mérida. El proyecto abarca el equipamiento de la cocina central, cocina a la carta, cocina de demostraciones, obrador, buffet, barra, zonas de limpieza, cámaras frías, etc.

Paralelamente, llegaron a un acuerdo para la realización del equipamiento de la cocina en línea fría y el suministro del mobiliario de las habitaciones

del Centro Integral de Salud Cotxeres de Barcelona, que ha finalizado a principios de 2011.

En Valencia se realizó el equipamiento integral de cocina y barras de bar para el nuevo Casino Montepicayo de la misma ciudad, de la empresa Cirsra. En el sector escolar, se han llevado a cabo más de 50 cocinas de escuelas equipadas en Cataluña y en la Comunidad de Madrid.

HECHOS DESTACADOS

Para adaptarse al entorno cada vez más competitivo la división de Proyectos ha decidido trabajar en cuatro ejes principales de enfoque:

La **innovación**: dado que para el cliente de la hostelería es necesario contar con una empresa colaboradora que le permita estar asesorado en las más innovadoras tecnologías aplicadas a la producción alimentaria y a la mejora en la gestión del punto de venta.

La **formación** como servicio: es necesario centrarse cada vez más en utilizar y mantener de manera adecuada los equipamientos de hostelería. Se trata de un factor competitivo para el cliente, es por este motivo que se ofrecen formaciones específicas y procesos start up en proyectos de reforma o nueva planta donde el cliente dispone de todo el apoyo necesario para hacer más eficientes sus recursos.

La **sostenibilidad**: la eficiencia energética, la gestión de residuos y la emisión de contaminantes han sido, entre otros, objeto de estudio durante todo 2010 y lo serán en 2011. Desde la división se analizan soluciones que permitan mejorar y hacer más factible un desarrollo sostenible de los clientes.

La **orientación al cliente** con el objetivo de minimizar sus gastos operativos y a la vez maximizar sus ingresos, efectuando lo que realmente necesita para su negocio.

No se trata sólo de encontrar y aplicar productos que mejoren un punto concreto sino de realizar un análisis conjunto que permita un desarrollo dentro de un sistema de gestión sostenible de la actividad del negocio, teniendo en cuenta parámetros como la financiación, la eficiencia o la funcionalidad.



SERHS Projects instala de manera exclusiva en toda España los carros de regeneración de la marca líder en Francia Electrocalorique, para la distribución de comidas en hospitales, residencias geriátricas y otras colectividades.



06 serhs servicios

SEGUROS | ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS | NUEVAS TECNOLOGÍAS
| APLICACIONES INFORMÁTICAS

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



EMPRESAS PARTICIPADAS

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



Equipo directivo de la División de SERHS Servicios.

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

SERHS SERVICIOS

MEDITERRANEUM XX, S.L.

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

Recursos humanos

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

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

Administración y finanzas

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

ASSEGORIS MEDITERRANEUM XX,

correduría de seguros, S.L.

A 31 de diciembre de 2010 Asseguris disponía de una cartera de 3.000 clientes, y 5.300 pólizas contratadas, un 20% más que el año anterior, con un mayor incremento sobre los particulares, que ha sido del 23%. La empresa de seguros del grupo dispone de 2 canales de venta, básicamente: venta directa en la oficina y los comerciales. En total el equipo humano de la correduría es de 9 personas. **El volumen de primas gestionadas ha sido de 4.600.000€, con un incremento de primas en particulares del 10% respecto a 2009.**

Las líneas de actuación con las que se trabaja son mejorar continuamente el portafolio de producto y seguir colaborando con compañías de reconocido prestigio y solvencia para así poder ofrecer un servicio y un buen asesoramiento lo más completo posible que satisfaga las expectativas los clientes.

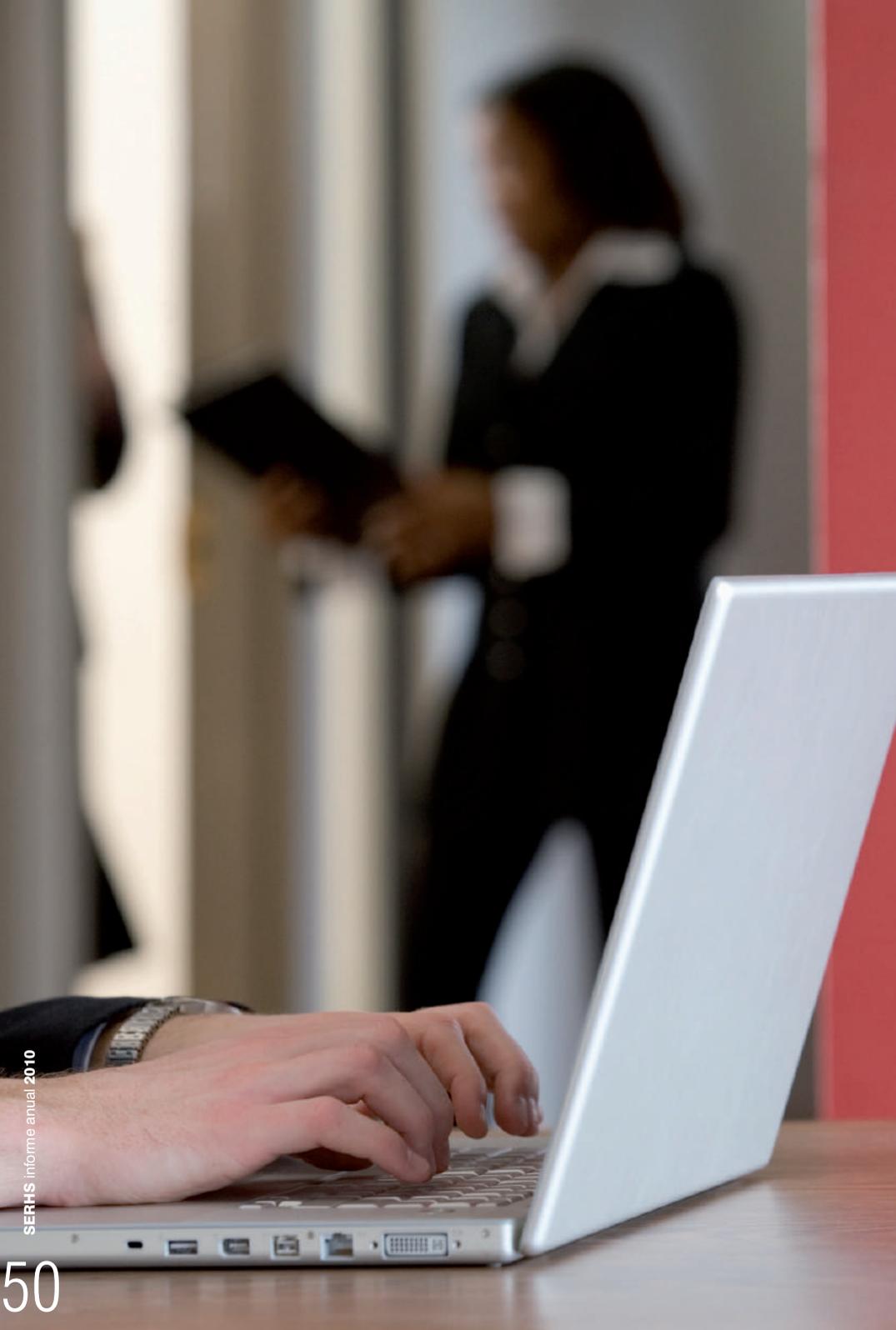
Constituida como correduría de seguros desde 2003, trata con compañías líderes en el mercado como son MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, ZURICH, VITALICIO, ARAG y este último año se han incorporado FIATC y Europea de Seguros. El objetivo para el 2011 se ha establecido con la continua fidelización del cliente, apostando por una formación continuada para todo el personal en materia específica de seguros, que dé más profesionalidad a la correduría.

Asseguris trata con compañías líderes en el mercado como MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, ZURICH, VITALICIO, ARAG, FIATC y Europea de Seguros.



06 www.serhsserveis.com

Asimismo en esta división están representadas las direcciones corporativas de SERHS que tienen una labor transversal hacia el resto de divisiones de negocio del grupo.





Migjornser ha formado un acuerdo para 3 años con Oracle, uno de sus partners tecnológicos, y ha llevado a cabo una ampliación del acuerdo de colaboración con Ricoh.



SERHS Nuevas Tecnologías es la División que se dedica a desarrollar y aplicar nuevas tecnologías dirigidas al sector del turismo o bien a nivel interno de SERHS.



SERHS NUEVAS TECNOLOGÍAS

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

MIGJORNSE, S.L.

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

Magnitudes significativas

- Equipo humano de 30 profesionales de plantilla media en 2010.
- El Servicio Técnico es responsable del mantenimiento de un parque informático de 1.000 PC's, 375 impresoras y 210 PDA's.
- Disponen de 105 servidores centrales ubicados en un CPD de última generación inaugurado en 2007.
- Se controlan más de 1.150 cuentas de e-mail y 190 dominios alojados.
- Gestionan diariamente más de 50.000 mails, 1.200 líneas de telefonía fija y 1.400 líneas de telefonía móvil.
- Controlan una red de datos de más de 60 nodos.
- Atienden más de 6.100 llamadas al año en el Service Desk.
- Han hecho más de 860 intervenciones técnicas de SAT durante 2010.

Nuevos acuerdos e inversiones

Migjornser ha firmado un acuerdo para 3 años con Oracle para utilizar sus licencias de software. SERHS y Oracle son, desde hace unos años, partners tecnológicos y se mantiene una relación consolidada con esta compañía líder en el sector. El acuerdo de colaboración recoge una serie de ventajas para la corporación poniendo de manifiesto que ésta puede utilizar todo el software que Oracle pone a disposición de sus clientes de forma amplia y libre. El acuerdo contempla la formación on line de los técnicos de Migjornser en la utilización de todos sus productos, un seguimiento de proyectos que se hagan, por ejemplo el Plan de Gestión Documental, y realizará una consultoría tecnológica estratégica para garantizar la buena implantación de sus productos en SERHS. Por software se entiende programas tales como bases de datos, la Oracle Service Bus, y el BPM para gestión de procedimientos.

En este sentido, Migjornser ha llevado a cabo, este año, una ampliación del acuerdo de colaboración con RICOH que hasta ahora tenía para la parte de impresoras, implantando nuevas herramientas y metodología para la Gestión Documental. Esta ampliación incluye la implantación en sí de la plataforma de Gestión Documental, la consultoría de procesos documentales, así como máquinas multifuncionales (escaneos y firma digital, entre otros).

Aspectos destacados

En la medida de destacar la importancia de las mejoras innovadoras y en la búsqueda de la satisfacción del cliente, hay que remarcar la reestructuración de Migjornser respecto al equipo directivo, con la incorporación de un nuevo director del departamento de sistemas, y sobre todo en cuanto a los servicios que da al resto de empresas del Grupo. Este año Migjornser se focaliza mucho más en aportar valor al negocio, gestionar y coordinar proyectos, así como dar apoyo a todos los usuarios en vez de tener como principal servicio el desarrollo de aplicaciones informáticas. Para ello se apoya mucho más en sus partners y proveedores que forman un ecosistema forjado desde los inicios de la empresa, hace más de once años.

VECTOR-K

Empresa adscrita a la división de Servicios y Nuevas Tecnologías, está dedicada a la creación, al mantenimiento, a la implantación y el soporte de productos informáticos para el sector turístico, tanto para empresas del Grupo como para empresas externas. Los productos básicos de Vector-K son el Guest, gestión hotelera integral; el Bistrot, gestión de bares, restaurantes, discotecas, etc.; y el WebGuestHotel, que permite la venta on line de reservas desde la propia web del hotel.

El motor de ventas on line WebGuestHotel, en su quinto año de funcionamiento, incrementó sus ventas un 18% (de los 4'9 M€ de reservas vendidas en 2009 a los cerca de 6 M€ en 2010). Tal y como estaba previsto se han consolidado las áreas de Sanxenxo, Valle de Benasque y se ha incorporado el Valle de Tena del Pirineo Aragonés.

Se siguen dedicando esfuerzos al producto de mayor crecimiento: la venta on line de reservas de hoteles. En 2010 se ha creado la nueva versión All-in-One, que ofrece en una sola pantalla de una manera más clara y comprensible todas las opciones disponibles, simplificando la búsqueda de aquello que interese al futuro comprador. La versión Guest 3.0 ha sido implementada en todos los clientes y también las primeras facturaciones electrónicas que esperamos se incrementarán notablemente en 2011 con la incorporación del segundo proveedor BSF. A principios de 2011 se ha previsto la versión del WebGuestHotel venta on line a través de móviles "smartphones" y también a través de la red social Facebook. La remodelación del Bistrot en la versión 3.0 incorpora una gestión muy amplia de las tarjetas de habitación para: cargos directos, prepagos, control de los All-inclusive y VIP's.



07 serhs inmobiliaria

Esta división de negocio tiene encomendada la función de buscar el máximo rendimiento a los activos de que dispone Grup SERHS. Estructurada dentro de la empresa Kimburu, SL focaliza sus acciones realizando alquileres de instalaciones, compraventas o promoviendo determinadas actuaciones tanto en terrenos urbanos como industriales.



EMPRESAS PARTICIPADAS

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

08 serhs patrimonial y cartera

Como corporación empresarial, Grup SERHS S.A. es titular de una importante cartera de valores y, al mismo tiempo, propietaria de una serie de inmuebles. Mediante su cartera de valores participa de forma dominante, directa o indirectamente, de todas las empresas del grupo.

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

SOCIEDADES RELACIONADAS

SERHS S / COOP. C. LTDA.

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

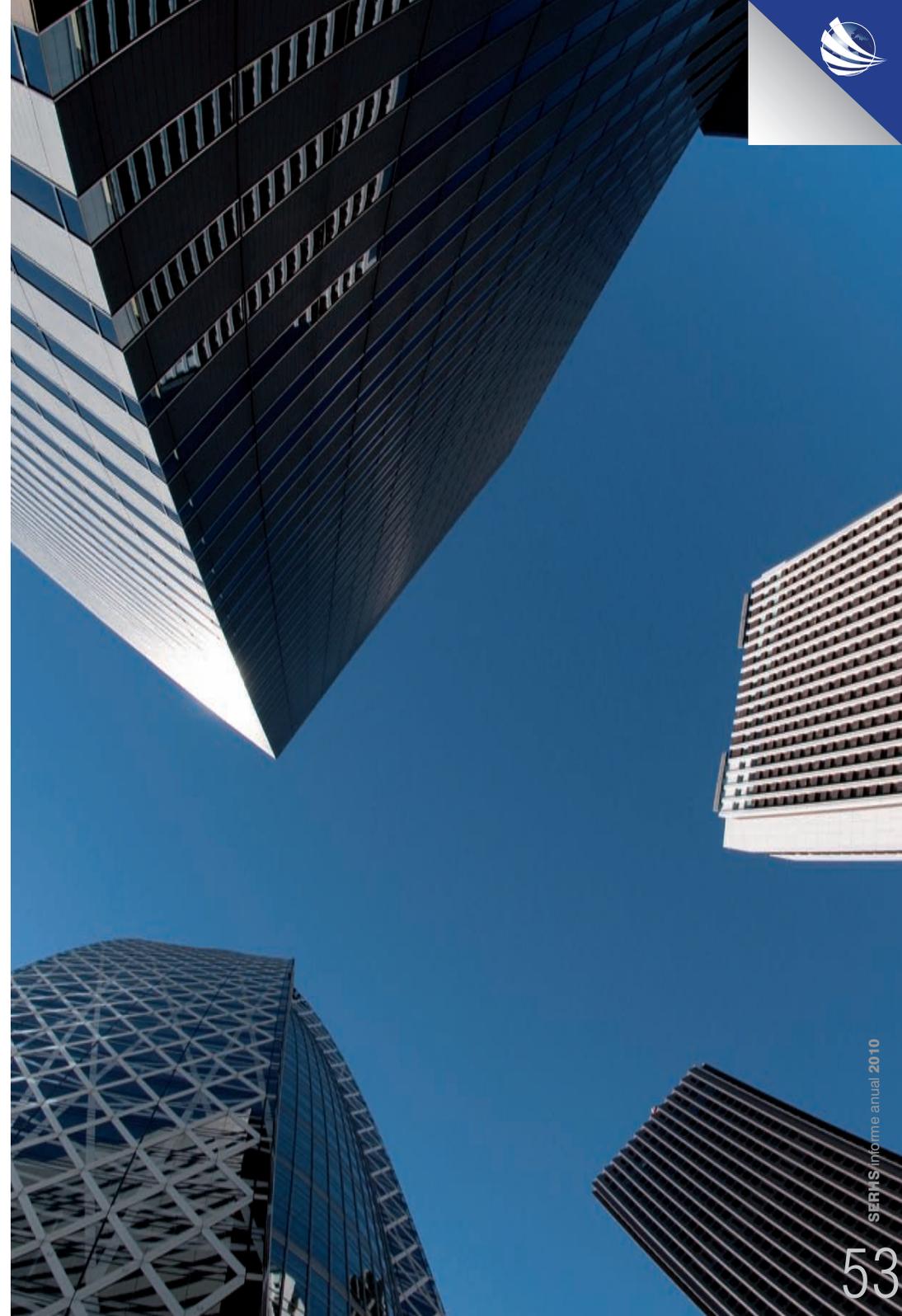
MÚTUA DEL MARESME

La Mútua del Maresme, adherida a la Federación de Mutualidades de Previsión Social de Cataluña, es una entidad de previsión social nacida en el seno del espíritu cooperativo hace 32 años que ha permitido el ejercicio de la previsión social mediante la ayuda y el socorro mutuo entre los asociados, sin ánimo de lucro.

Debido a cambios en la normativa legal vigente que afecta a su actividad, así como al hecho de contar con la correduría Asseguris Mediterraneum XX CA, SL que ofrece un amplio portafolio de servicios similares en muchos casos, se acordó a principios del año 2011 que esta entidad emblemática finalizara su actividad durante el ejercicio 2011.

EMPRESAS PARTICIPADAS

1. Armeig, S.L.
2. Dibacash, S.L.
3. Gregalsar, S.L.
4. Grup SERHS, S.A.
5. International Catering ZFT, SARL.
6. Montgriser, S.L.
7. Serag Invest, SARL.
8. Itinereser, S.L.
9. Seturbrasil, E.T. Ltda.
10. Fabrication du Jus au Maroc, SARL.
11. Jus du Maroc, SARL.
12. Conexumser, S.L.
13. Avantser, S.L.





09 sociedades vinculadas

ESCUELA UNIVERSITARIA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE SANT POL DE MAR

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

La EUHT de Sant Pol es y se convierte en receptora del bagaje empresarial del Grupo, lo que le permite disponer de un conocimiento actualizado y de primer orden de la dinámica del sector. Esto hace, a la vez, que el Grupo pueda beneficiarse del apoyo y el bagaje de conocimientos y experiencias técnicas que sólo le puede proporcionar un centro universitario acreditado y de referencia en el estado. La escuela ha recibido el reconocimiento institucional tanto a nivel estatal como autonómico a nivel sectorial, al ser distinguida con la “Placa de Oro al Mérito Turístico” y la “Placa de Honor del Turismo de Cataluña”, entre otros galardones.

PUBLINTUR, S. A.

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

Por esta razón mantiene una estrecha e intensa relación y vinculación con la empresa PUBLINTUR, SA, dedicada a la imagen y la comunicación, ya la producción gráfica y digital. Esta empresa ha convertido en un instrumento de ayuda al servicio de la promoción y difusión de los recursos turísticos de Cataluña, y de apoyo a la actividad turística de zonas y destinos donde ha sido redactora de diversos planes de excelencia y de dinamización turística. En el campo empresarial se ha distinguido por aportar soluciones adaptadas a sus necesidades en política de marketing y de imagen, a través de propuestas imaginativas gracias a la disponibilidad de un estudio de diseño gráfico que dispone de una tecnología puntera y de un taller de imprenta propio.

La comunicación y las relaciones externas, el asesoramiento y desarrollo de productos y servicios turísticos figuran también entre sus actividades. También ofrecen los servicios de imagen y sonido y la producción editorial. La celebración de la última EXPOSERHS sirvió para dar a conocer su nueva línea de trabajo dedicada al marketing on line. La finalidad es ofrecer y ayudar a implementar a sus clientes aquellas estrategias que pueden mejorar su presencia en internet de tal manera que se convierta en un recurso rentable para la empresa. La renovación y un mejor posicionamiento de la web, así como una mejora de su arquitectura es un primer paso a dar.

Todo ello, actividades que han generado fuertes sinergias empresariales e impulsado unas relaciones de calidad intensas y estrechas.



SERHS informe
■ corporativo
financiero



carta

JORDI BAGÓ MONS,
Vicepresidente 1º y Consejero Delegado de Grup SERHS





Apreciados/as señores y señoras accionistas,

A pocos días de finalizar la celebración de nuestro 35º aniversario, **podemos hacer un balance de todas las iniciativas y actividades que se han realizado en nuestro grupo con respecto a la Responsabilidad Social Corporativa, la Política Social y los Recursos Humanos de SERHS en 2010.**

En cuanto a la primera parte, cabe remarcar que es el tercer año de la puesta en marcha del Plan Valores, una iniciativa que trata de conciliar el crecimiento económico y la competitividad con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente.

Una de las vertientes del Plan Valores que se ha trabajado mucho para tener a punto es el denominado “Plan integral de desarrollo de Recursos Humanos”, que nos ha permitido que a día de hoy todos los trabajadores y las trabajadoras del grupo dispongan de la su propia descripción de puesto de trabajo y, por tanto, conozcan cuáles son las funciones y el nivel de responsabilidad que les corresponde.

En la misma línea, con el objetivo de establecer mejoras en los procesos de las empresas de nuestro grupo, se ha llevado a cabo la primera etapa consistente en identificar aquellos procedimientos más adecuados a mejorar por cada división de negocio, así como validar el programa informático que se utilizará para analizar estos procesos.

Como hemos ido viendo a lo largo de este informe, nuestro valor este año es la innovación y estamos trabajando para dirigir nuestro camino hacia esta premisa. Uno de los ejemplos que rema en esta dirección es el Plan de Digitalización Documental, para el que ya se han establecido las bases para desarrollar a lo largo de 2011, incluyendo cuatro procesos básicos estratégicos: expedientes de personal, documentación mercantil, firma electrónica y facturación a proveedores. Procesos que permitirán

convertir nuestras empresas en oficinas sin papeles y, por tanto, innovar en el terreno de la protección del medio ambiente y del entorno en general.

Siempre hemos dicho que el equipo humano es un pilar fundamental en la estructura de este grupo, y por eso hemos seguido trabajando en iniciativas que favorezcan la compaginación de la vida profesional y personal de nuestra plantilla, consiguiendo así mayor motivación y reconocimiento. De hecho, las medidas de conciliación nacen como respuesta a la necesidad de hacer más compatible el trabajo con la vida familiar y como respuesta al notable incremento de la incorporación de la mujer al mercado laboral. De este compromiso han de tomar parte la familia, la empresa y la sociedad. Durante 2010 hemos comprobado cómo han aumentado tanto el volumen de solicitudes como el porcentaje de plantilla conciliada. A modo de resumen podríamos decir que se han presentado **441 solicitudes, lo que representa el 49% respecto a 2009. Como dato general, el 13% de la plantilla de todo el grupo ha solicitado una medida de conciliación.**

Y para aquellos trabajadores que se incorporen a cualquiera de las empresas del grupo, este año se ha puesto en marcha la edición digital del Manual de Bienvenida, a través del Portal SERHS, el cual permite construir una política de participación y compromiso fundamentada en componentes sociales, culturales, económicos y de promoción.

No podemos olvidar uno de los programas estrella que causa un gran motivo de satisfacción a todas aquellas familias de nuestra corporación, me refiero al Programa Familias, que este año ha sido cifrado en 48.000€ con un incremento del 6'25% respecto al año pasado. La Fiesta de la Familia, celebrada en el mes de septiembre en el Castell Jalpí, en esta ocasión y siguiendo la

línea por la que apostamos fuertemente, estuvo dedicada a la sensibilización por el medio ambiente y la conservación de los valores del entorno empezando por los niños.

Pero **todo esto no sería posible si no se trabajara en la potenciación de la comunicación interna, dada la magnitud de la plantilla de todo el grupo, poniendo de manifiesto el establecimiento de una comunicación fluida y bidireccional abierta a todos los miembros que formamos parte de la corporación.** Fruto de este esfuerzo se ha obtenido un alto grado de participación en el Buzón de las Ideas, herramienta de comunicación interna que se utiliza para favorecer el tránsito de información, ideas y sugerencias de manera ascendente, desde el staff hasta Presidencia. En 2010 se recibieron 50 ideas, un 61% más que en el último año, lo que nos indica que la comunicación interna en SERHS es cada vez más eficaz.

Tal y como les comentaba al inicio, en el segundo bloque del informe que comienza a partir de ahora podrán encontrar la información medioambiental de cada una de las divisiones así como la información económica y financiera correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010. Estas cifras consolidadas han sido avaladas por la auditoría Faura - Casas Auditores y Consultores, que después de auditar los números dan fe de las cuentas anuales.

Jordi Bagó Mons
Vicepresidente 1º y Consejero Delegado de Grup SERHS



■ **responsabilidad** social corporativa



Plan Valors de Responsabilidad Social Corporativa de Grup SERHS (2008 – 2011)





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

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

PLAN INTEGRAL DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO Y ORGANIGRAMA

El objetivo y el primer paso para trabajar el PLAN INTEGRAL DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS fue elaborar un CATÁLOGO DE PUESTOS DE TRABAJO a partir de la colaboración de toda la plantilla. Ésta respondió un cuestionario de descripción de puestos de trabajo a través del Portal SERHS. Esto permitió identificar 375 puestos de trabajo diferentes y 9 niveles de responsabilidad.

Actualmente cada trabajador / a dispone de su propia descripción de puesto de trabajo, la cual tiene colgada en el Portal SERHS, y por lo tanto sabe cuáles son sus funciones y qué nivel de responsabilidad le corresponde. La ficha del puesto de trabajo incluye:

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

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

Este catálogo de puestos de trabajo nos ha servido para poder elaborar el perfil formativo de cada puesto de trabajo, de forma que con la colaboración de RRHH podamos saber qué formación ha hecho o hará cada trabajador o trabajadora.

MEJORA CONTINUA DE PROCESOS

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

A lo largo del 2010 se han definido las bases para desarrollar, a lo largo de 2011, el Plan de Digitalización Documental, el cual incluye como punto de partida 4 procesos básicos y estratégicos para todo el grupo:

- Expediente de personal.
- Documentación mercantil.
- Firma electrónica.
- Facturación a proveedores.

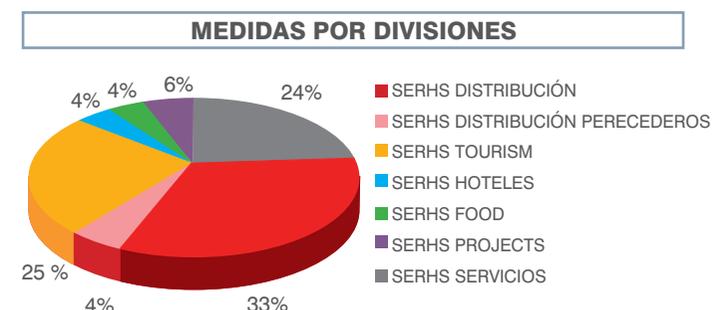
Además del Plan de Digitalización Documental, a nivel de procesos se está trabajando en acciones más concretas para la división de Turismo y para la correduría de Seguros.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR EN GRUP SERHS

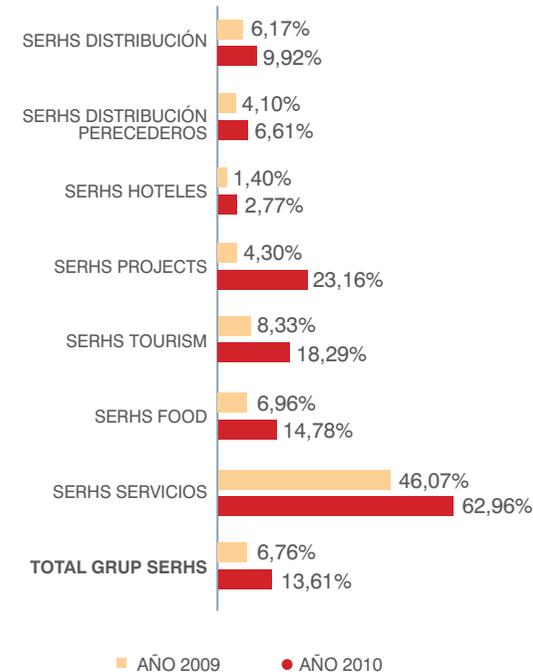
Preocupados por la mejora de la calidad de vida de la plantilla, Grup SERHS ha elaborado un catálogo de conciliación para cada división de negocio. El catálogo recoge una serie de medidas que derivan en un sistema de permisos por razones familiares, tanto de atención a la infancia como a personas de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

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

Las MEDIDAS DE CONCILIACIÓN implican un proceso de cambio transversal en la sociedad, contribuyen de forma indirecta a mejorar la calidad de vida de los trabajadores y a fomentar una transformación empresarial que modifique los patrones convencionales de trabajo. Durante 2010 han aumentado tanto el volumen de solicitudes como el porcentaje de plantilla conciliada. En las gráficas siguientes podemos ver un resumen de los datos más significativos.



PORCENTAJE DE PLANTILLA QUE HA SOLICITADO ALGUNA MEDIDA POR DIVISIÓN 2009-2010





■ responsabilidad social corporativa

En temas de conciliación laboral, cabe mencionar también que desde este **2010 se ha participado activamente en la Red Nust. Se trata de una iniciativa creada por la Concejalía de Usos del Tiempo del Ayuntamiento de Barcelona que consiste en establecer una red de intercambio de experiencias que permite compartir conocimientos y medidas de actuación en torno a los usos del tiempo.** Esto nos ha permitido aparecer como ejemplo de buenas prácticas en la web del NUST, adscrita a la del Ayuntamiento de Barcelona.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES

El Plan de Igualdad es una herramienta estratégica que permite alcanzar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en la empresa. Como define el artículo 46 de la Ley, un Plan de Igualdad es un conjunto ordenado de medidas adoptadas tras la realización de un diagnóstico de la situación laboral existente, que tiene por objetivo lograr la igualdad entre mujeres y hombres y eliminar posibles discriminaciones que se puedan detectar por razón de sexo.

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

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

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

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



MANUAL DE BIENVENIDA

Por lo que respecta al Manual, a lo largo de 2010 se ha trabajado en la edición digital de éste. Se trata de una herramienta que está en el Portal SERHS de intranet y que permite construir una política de participación y compromiso fundamentada en componentes sociales, culturales, económicos y de promoción. En el Manual de Bienvenida podemos encontrar:

- La carta de bienvenida del presidente de Grup SERHS.
- La carta del director o de la directora de división de negocio.
- La descripción de la empresa y del centro de trabajo de la persona recién incorporada.
- El organigrama de la empresa y la descripción del puesto de trabajo.
- La relación e información contractual.
- La documentación de prevención de riesgos laborales.
- El decálogo de buenas prácticas ambientales.
- Información sobre desarrollo de recursos humanos.
- Información sobre los beneficios sociales.

Paralelamente al desarrollo digital del Manual, también se ha estado trabajando en el protocolo para dar la bienvenida y se ha elaborado una píldora formativa que todas las nuevas incorporaciones deberán hacer.

ÁMBITO SOCIAL

Se ha llevado a cabo la **segunda edición de la campaña solidaria “Regala comida o juguetes y alimenta una ilusión”, consiguiendo recoger 1.000 kg. de alimentos y 415 juguetes.** Todo el material recogido se ha destinado a las entidades beneficiarias como la Fundación Arsis, donde se ha ofrecido parte de la comida, y a Cáritas, donde se han regalado todos los juguetes y una segunda partida de alimentos.

Cabe decir que con la Fundación Arsis, la colaboración no sólo es puntual sino que en función de sus necesidades SERHS colabora en proyectos más concretos.

SERHS ha asistido a diferentes actos donde se ha presentado el proyecto de Responsabilidad Social, como puede ser el CETT, jornadas sobre informes de sostenibilidad, o conferencias sobre la igualdad de oportunidades.



La Fiesta de la Familia 2010 acogió a más de 300 personas entre trabajadores y familiares de Grup SERHS. En este encuentro se hizo entrega de las ayudas familiares que otorga anualmente la corporación.



política social

PROGRAMA ANUAL FAMILIAS 2010

El pasado mes de septiembre más de 300 personas se reunieron en la celebración del Día de la Familia SERHS, acto donde tuvo lugar la entrega de ayudas correspondientes al "Programa Familias 2010", dirigido a trabajadores y trabajadoras de Grup SERHS. La cita se celebró en el Castell Jalpí, sede social de la corporación, en esta ocasión dedicada a la sensibilización del medio ambiente empezando por los más pequeños de la casa.

El Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS, hizo entrega de las diferentes prestaciones, **cifradas en esta edición en 48.000€, con un incremento del 6'25% respecto al año pasado, basado en 45.000€.** Este año, se incrementaron las dotaciones para los tres tipos de ayudas que se otorgan anualmente: guarderías, material escolar y becas universitarias, aparte del regalo que se entrega en cada caso a los trabajadores en el momento en que han sido padres, bajo la campaña Bienvenido Bebé.

Como clausura del acto se llevó a cabo una merienda en el patio de armas del castillo y los más pequeños pudieron disfrutar de una fiesta con regalos y animación infantil además de sorteos y regalos por gentileza de clientes de SERHS como Frit Ravich, Frida, Alemany y Nestlé, entre otros. Todas las solicitudes se llevaron a cabo a través del Portal SERHS vía on line, donde los trabajadores pudieron cumplimentar la solicitud deseada y adjuntar la documentación requerida.

La Fiesta del Medio Ambiente

El segundo objetivo de esta fiesta fue sensibilizar a los más pequeños de los aspectos ambientales y la conservación de los valores del entorno. Es por este motivo que, en forma de juegos, el Departamento de Responsabilidad Social Corporativa del grupo realizó una serie de actividades dirigidas a fomentar el respeto por el medio ambiente: talleres dedicados a la reutilización de materiales, el juego de las tortugas de plástico reciclado y un hinchable situado en el patio de armas del Castillo 'Para reciclar, saltando'. Cabe decir que contenidos como la reutilización de materiales, la recogida selectiva o el reciclaje son talleres que ya se están trabajando también en los Vilars Rurals.

JORNADA DE DIRECTIVOS 2010

El 10 de diciembre de 2010, en el Castell Jalpí de Arenys de Munt, tuvo lugar una nueva edición del Encuentro anual de Directivos de Grup SERHS. La jornada reunió a los 100 principales directivos de la corporación encabezados por el presidente, dirección general y directores de todas las divisiones de SERHS. Durante la mañana trataron temas a nivel de organización y estrategia, así como presentaciones institucionales y corporativas. Una vez efectuado el almuerzo de Navidad se llevó a cabo una actividad de dinamización, original y creativa, organizada por una empresa especializada y muy reconocida; por medio de la música y el ritmo, los participantes - que tocaron un tambor africano (djembé) - exhibieron una gran sintonía como equipo de trabajo.

■ comunicación interna

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

WEB SERHS

Con su firme voluntad de apostar por las nuevas tecnologías, dispone del site www.serhs.com, en continua actualización y dinamismo para adaptarse a las noticias del momento. Éste ha sido diseñado con la intención de ofrecer un amplio contenido informativo a nivel institucional y a la vez dentro de cada división operativa. Se ha convertido en un punto central de enlace para todas las webs existentes de nuestra corporación.

PORTAL SERHS

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

Año tras año se han ido incorporando diversas novedades según los usos y las necesidades que van surgiendo en cada momento. **Los Planes de Igualdad, de Compensación Flexible, de Innovación y de Formación, entre otros, son las novedades de este último año.** Además, el portal ofrece la posibilidad de ver e imprimir la nómina de cada uno en cualquier lugar y momento, las solicitudes de las ayudas familiares, información para los accionistas en referencia a las convocatorias de las juntas y la mediateca, entre otros.

BUZÓN DE LAS IDEAS

Grup SERHS pone al alcance de la plantilla el Concurso de las ideas: Y tú, ¿cómo lo harías?, abierto a todos los trabajadores de las empresas y accionistas, con la intención de que se realicen propuestas de mejora operativas para el Grupo y se puedan conocer de primera mano cuáles son las inquietudes, ideas y sugerencias y escuchar la voz de todos los que formamos parte.

Las ideas se pueden hacer llegar a través del Portal SERHS de intranet o del físico. Las ideas llegan directamente al presidente del grupo, y son debidamente contestadas por él mismo, dando así un efecto real y con conocimiento de causa sobre la situación que se propone. **En la segunda edición del concurso han resultado cinco las ideas premiadas, entre las cerca de 50 presentadas durante el año 2010.**



Jornada de directivos celebrada en el Castell Jalpí en diciembre de 2010, acompañada de una acción de dinamización.

Entrega de premios del concurso de "El Buzón de las Ideas" 2010.



■ comunicación interna

RUTA DE LOS 35 AÑOS

En los últimos meses se han llevado a cabo más visitas de presidencia en el marco de este 35º aniversario de SERHS, siguiendo la planificación del programa de visitas a todas las empresas entre marzo de 2010 y marzo de 2011, por parte de presidencia y dirección general. **La intención es estar cerca del equipo humano para informar al mismo tiempo de la evolución de las actividades y novedades del grupo y a la vez hacer entrega de la litografía conmemorativa de este 35º aniversario.** Además de dar a conocer el proyecto de Comunicación Interna y de presentar en público a la persona responsable de enlazar la información entre el grupo y cada empresa (denominada “comunicador corporativo”), estas visitas tienen un triple objetivo. Por un lado, se trata de establecer un contacto directo con los directivos y el personal de cada empresa, a fin de incrementar el conocimiento mutuo, poder valorar su trabajo y potenciar así el sentimiento de pertenencia al Grupo, y por otra parte, hacer llegar a todos las posibilidades y las ventajas que Grup SERHS ofrece a todos los que forman parte de la entidad, como el Programa Familias, la campaña “Bienvenido Bebé”, la revista y su contenido, y promover la participación en la campaña ‘Concurso de las Ideas: Y tú, ¿cómo lo harías?’.

REVISTA SERHS

Grup SERHS edita, con carácter trimestral, una revista informativa y divulgativa de las novedades de las empresas y de los aspectos de interés general para el conjunto de nuestro grupo. Tiene una tirada de más de 6.000 ejemplares, entre la edición en catalán y castellano. Trabajadores, accionistas, colaboradores, proveedores y clientes se convierten en lectores habituales de nuestra revista.

DESCUENTOS INTERNOS Y EXTERNOS CON LA TARJETA SERHS

Todos los trabajadores y accionistas de Grup SERHS pueden aprovecharse de las ventajas y descuentos internos que les ofrece la corporación en cada una de sus divisiones. Se pueden encontrar ventajas en productos de alimentación y bebidas, viajes, hoteles, menaje del hogar, seguros y

productos informáticos. Además, todos los trabajadores y accionistas del grupo tienen también a su alcance ofertas y ventajas externas permanentes y puntuales en diversos servicios como por ejemplo gimnasios, concesionarios y centros médicos y de ocio. **Durante 2010, los trabajadores y accionistas de la corporación han podido disfrutar de descuentos en más de 55 establecimientos de todo el Estado español.** Para poder disfrutar de ellos los miembros del grupo deben presentar la tarjeta identificativa. El objetivo de estas tarjetas es facilitar la identificación de todas las personas que trabajan en alguna de las empresas de la corporación o bien sean accionistas y la de acreditarse como miembros del grupo en cualquier ocasión que así lo requiera. Se busca el beneficio de las promociones o los descuentos disponibles en todo momento, tanto a nivel interno en las propias empresas, como externo, fruto de los acuerdos comerciales que se realicen con sociedades externas.

PARTICIPACIÓN ACCIONARIAL

Como parte significativa de la política social y del sentimiento de pertenencia a SERHS, los trabajadores del grupo que lo deseen pueden disfrutar de ventajas en la financiación de la compra de acciones de nuestra corporación, a través del Plan de Compensación Flexible. Esto les permite realizar el pago fraccionado, sin ningún tipo de interés ni comisiones mientras que, al mismo tiempo, pueden ir recibiendo los dividendos.

ACUERDOS SOLIDARIOS

La Fundación Vicente Ferrer cuenta con la colaboración de Grup SERHS desde hace muchos años. SERHS comenzó a colaborar en la financiación del mantenimiento de dos centros de educación primaria para niñas con discapacidad auditiva y visual de Kanekal, en Anantapur, la región al sur de la India donde la Fundación trabaja desde hace cerca de 40 años para transformar la realidad de las comunidades más vulnerables que viven.

Ruta de los 35 años a les 64 empresas del grupo para hacer entrega de la litografía conmemorativa de este aniversario por parte de presidencia y dirección general.



■ recursos humanos

El equipo humano de SERHS **está formado por una plantilla media de 2.683 personas** aunque, durante los meses de verano, temporada de máxima actividad para nuestro grupo, la plantilla media supera las 3.000 personas. En el cuadro que sigue se describe la media del equipo humano por divisiones. Se puede observar que las divisiones con mayor plantilla son las de SERHS Distribución, debido al gran número de personal destinado sobre todo a la atención comercial y al reparto de bebidas, y, a continuación, SERHS Food, a consecuencia del gran número de trabajadores en los más de 200 centros que gestiona la división.

	2009	2010
SERHS Distribución	836	805
SERHS Tourism	253	244
SERHS Hoteles	551	541
SERHS Food	875	937
SERHS Projects	91	66
SERHS Servicios	91	90
Totales	2.697	2.683

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Apuesta fuerte por los portales de internet y aplica la mejora continua de sus prestaciones, a fin de ofrecer tanto a las empresas de Grup SERHS como a los clientes externos un servicio cada vez más eficaz. El portal <https://portal.serhs.com/rrhh>, es utilizado como medio de comunicación entre la empresa y el departamento de RRHH, personalizado e interactivo. Es una herramienta que supone un gran ahorro de tiempo y costes, evita desplazamientos o llamadas de teléfono y está operativo 365 días al año y 24 horas al día. Mediante su acreditación se puede utilizar desde cualquier punto de conexión del mundo, garantizando la requerida confidencialidad y máxima seguridad.

Como datos significativos, se puede mencionar que **el departamento de administración de personal ha gestionado durante el año 2010 un total de 36.926 nóminas.**

Como proyecto innovador cabe destacar que este año 2010 se ha puesto en marcha el Plan de Compensación Flexible (PCF) con el objetivo de que los empleados del Grupo puedan elegir cómo quieren percibir su retribución anual bruta (con el límite del 30% del total), con el fin de adaptarla a sus necesidades personales y familiares. **El Plan de Compensación Flexible**

da la opción de diseñar la composición del paquete retributivo, de forma completamente voluntaria, destinando parte de la nómina a la contratación de ciertos productos con significativos beneficios fiscales y económicos, incrementando así la disponibilidad neta. Los productos que se han ofrecido son: acciones de Grup SERHS, seguro de salud, tarjeta restaurante, guardería y formación.

Dicho proyecto ha tenido muy buena acogida por los trabajadores y las trabajadoras de nuestra corporación. Esto ha quedado reflejado en los resultados de este último trimestre del año, momento en que se inició el PCF. Muchos trabajadores se adhirieron al Plan de acciones a través de esta opción así como posteriormente al resto de productos.

FORMACIÓN

Durante el año 2010 **se ha realizado un total de 250 grupos formativos para todo Grup SERHS, lo que supone que la formación ha llegado a 4.112 participantes, un 41% más de alumnos que en el año 2009, y se han realizado más de 37.847 h. en formación.** La inversión en formación ha superado los 294.495 euros. En cuanto a externos, se ha gestionado la formación de un total de 70 cursos, en los que han participado 464 alumnos, con un total de 8.591 h. formativas, lo que ha supuesto una facturación de 32.068€.

A nivel del grupo el 57% de la formación gestionada se ha realizado a través de la modalidad de Teleformación, el 41% a nivel presencial y el 2% a distancia.

Este año se ha iniciado un nuevo proyecto en cuanto a la formación, la Plataforma e-learning que, bajo el nombre de "A2 aprender para aplicar", ha encaminado el proyecto de teleformación en Grup SERHS. Este cambio se ha manifestado tanto a nivel metodológico y pedagógico como organizacional y estratégico. La plataforma A2 ha sido un paso más en la integración de las nuevas tecnologías como herramienta cotidiana en el aprendizaje.

Con esta nueva estrategia se ha querido incrementar el know how de Grup SERHS, mediante la incorporación de contenidos propios. Cabe destacar la colaboración de las diferentes direcciones corporativas en el momento de convertir este proyecto en una realidad. Paralelamente se ha elaborado un catálogo de 73 píldoras formativas, las cuales se han estructurado en un total de 17 cursos de contenido corporativo exclusivo del grupo. Estos cursos, de contenido propio, se han traducido en más de 50 acciones formativas en diferentes materias como Recursos Humanos, Responsabilidad Social, Marketing, Comunicación y Nuevas Tecnologías.

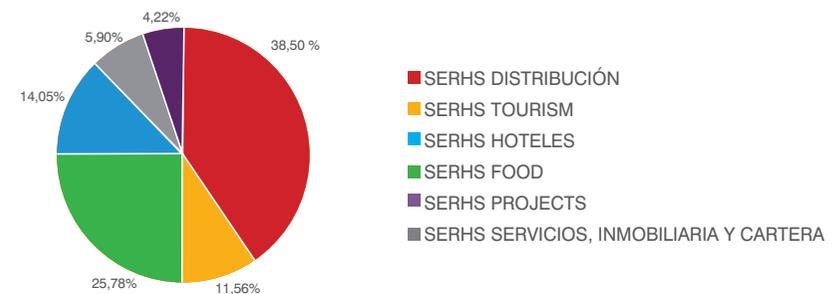


■ recursos humanos

En el siguiente gráfico se muestran algunos cursos y número de alumnos participantes.



Participantes e-learning por divisiones de negocio.



Con este proyecto, además, se han conseguido eliminar las rigideces a las que estaban sometidos con los cursos presenciales, dotando a los alumnos-trabajadores/as de la libertad necesaria para poder realizar los cursos desde donde quiera, cuando quiera y a su propio ritmo. Un paso más en la eficacia ha sido poder capacitar más alumnos en menos tiempo, crear grupos formativos con alumnos de diferentes empresas del grupo ubicadas en el Estado español y homogeneizar la formación impartida.

Respecto a la formación que ofrece a los clientes externos, cabe destacar el esfuerzo en motivar a nuestros clientes de la importancia de la formación a los trabajadores, además de asesorarles para garantizar el cumplimiento de lo que legalmente se obliga a las empresas en materia de formación. El número de acciones formativas externas, de clientes, que se han gestionado ha incrementado un 42% respecto al año anterior (de 40 a 69).

SELECCIÓN

Con el objetivo de dar apoyo a las empresas con sus necesidades de incorporación de personal, el departamento de selección ha dado respuesta a más de 90 solicitudes nutriéndose de la Bolsa de Trabajo propia, la cual recibe de media más de 100 CV's mensuales. Como cada año, el departamento ha tenido presencia en las ferias de trabajo o Workshops más importantes del sector: CETT, EUDHT y Turispro.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cuanto al Servicio Propio Mancomunado de Grup SERHS, cabe destacar los importantes avances gracias a los esfuerzos del departamento. **Durante el año 2010 se finalizó la adhesión al servicio de prevención mancomunado de todas las empresas de la división de SERHS Distribución y de SERHS Hoteles; el porcentaje de empresas incorporadas al servicio propio ha sido del 97%.**

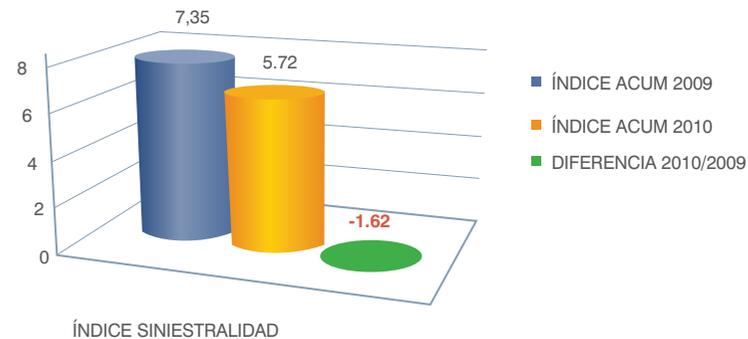
En concreto sobre el departamento de Prevención de Riesgos Laborales, cabe señalar la implantación del sistema de gestión PRL y preparación para la auditoría legal del mismo para la obtención del Certificado de aprobación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de las empresas de las divisiones de Distribución y Hoteles. A principios de 2011 ya se realizó a las empresas de la división de Distribución. La auditoría para la división de Hoteles está programada para finales de año.

El 98% de las formaciones en PRL llevadas a cabo en las empresas del grupo, han sido impartidas por el Servicio de Prevención Mancomunado, garantizando una formación más adaptada a las necesidades y sobre todo más específicas según los riesgos laborales de cada ámbito y empresa. También se han empezado a impartir las formaciones telemáticas del curso básico de 30H PRL y de los puestos de trabajo del personal administrativo y comercial a través de la plataforma e-learning.

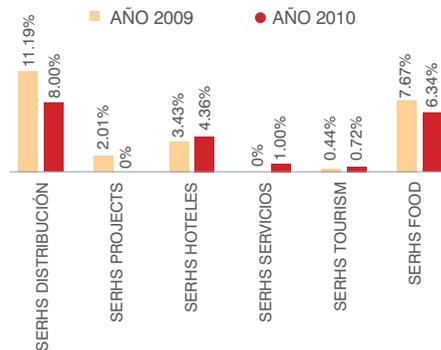
Con el objetivo de integrar la prevención en todos los niveles jerárquicos y con el fin de mejorar la cultura preventiva en las empresas, se llevaron a cabo a finales de 2010 cursos de formación básica de 30 h. en prevención de riesgos laborales al personal directivo de las empresas de Grup SERHS.

Respecto a la siniestralidad de las empresas de la corporación, hay que señalar un descenso global de un 1,79% respecto al año 2009. Sobre todo hay que señalar que las divisiones que presentaban una mayor siniestralidad, bajaron su tasa de accidentes notablemente.

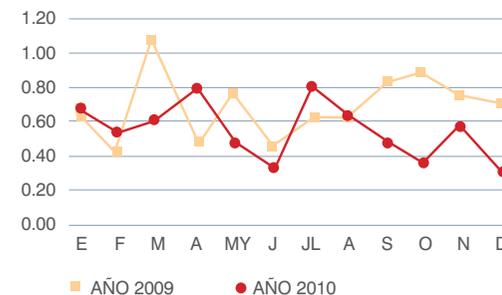
COMPARATIVA ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD GLOBAL EMPRESAS GRUP SERHS 2009 - 2010



EVOLUCIÓN ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD POR DIVISIONES GRUP SERHS 2009-2010



EVOLUCIÓN ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD EMPRESAS GRUP SERHS 2009 - 2010





■ recursos humanos

RELACIONES LABORALES

Con el objetivo de dar apoyo a las diferentes divisiones de SERHS en este ámbito de trabajo, este departamento busca la mejor solución en cada caso para organizar las diferentes empresas o unidades de negocio. El conocimiento y la experiencia en la aplicación de las diferentes normativas tanto generales como específicas de cada actividad permiten tener una visión amplia de la relación contractual e interactuar de forma activa con el equipo humano o sus representantes.



SERHS informe
■ medioambiental



■ informe medioambiental

PLAN DE GESTIÓN TRANSVERSAL

ASPECTOS MEDIOAMBIENTALES

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

Al respecto, NAM NAM SL, consciente de la importancia que la protección del medio ambiente tiene para la conservación y el desarrollo de la sociedad, ha optado por buscar nuevas formas de generar un valor añadido, como ha sido la implantación de un sistema de gestión ambiental, siguiendo la norma ISO 14001.

Tener un sistema de gestión ambiental certificado supone para NAM NAM una serie de beneficios de mercado, económicos, de mejora de la imagen de la empresa y también de su situación reglamentaria.

Para que estos beneficios lleguen es importante que el sistema de gestión esté correctamente planteado desde el inicio. Este ha sido el papel fundamental del Departamento de RSC, que ha actuado de consultora para identificar exhaustivamente todos los aspectos ambientales de NAM NAM y establecer criterios que permitan evaluar de manera objetiva, y que sean sensibles a las mejoras que se vayan produciendo a lo largo del tiempo.

Por otra parte y para favorecer un comportamiento ambiental ejemplar de todo nuestro personal, se ha elaborado un Manual de Buenas Prácticas Ambientales de todas las empresas del grupo al que se puede acceder a través del Manual de Bienvenida del Portal SERHS de la intranet. Paralelamente y con el objetivo de fomentar un uso responsable de la calefacción (durante el invierno) y de los aparatos de aire acondicionado (durante el verano), se ha repetido la campaña “Da ejemplo, ahorremos energía” para concienciar a la plantilla con una serie de recomendaciones para generar bienestar y ahorro energético.



SERHS DISTRIBUCIÓN

Las empresas de distribución dedicadas al sector de la hostelería y las colectividades realizan una función para el conjunto de la sociedad muy positiva para la conservación del medio ambiente. El reparto de bebidas en envases retornables y reutilizables (cajas o barriles) ayudan a reducir un volumen muy importante de envases, que de otra manera deberían ser recogidos por los servicios de limpieza de los municipios para ser enviados a los centros de recogida o, en el mejor de los casos, ser reciclados a través de la recogida selectiva.

Las empresas con taller mecánico propio tienen un acuerdo con una gestora de residuos, por el que recogen los aceites de los vehículos ricos en sulfuros, cloros y metales y que, por tanto, suponen un importante riesgo medioambiental. Se evita, por tanto, verter los aceites usados en el alcantarillado, corrientes de agua o en el suelo. Debemos tener en cuenta que un litro de aceite usado puede contaminar 1.000.000 de litros de agua, o que cinco litros de aceite usado contaminan el aire que una persona respira durante tres años.

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

Este año se ha llegado a un acuerdo con una empresa de reciclaje de aceites usados de cocina, a través del cual se ofrece a los clientes la posibilidad de poder reciclar el aceite de la cocina, con recogida de forma gratuita y homologada. Por cada 20 litros de aceite usado, SERHS Distribución regala al cliente un litro del mismo tipo de aceite. A día de hoy, toda la gestión y control se realiza a través de la página web.





■ informe medioambiental

SERHS PROJECTS

Los principales factores se han centrado en la mejora de la gestión de residuos: separadores, filtros e instrumentos de control para grasas y aceites de las cocinas, diseños funcionales que facilitan la clasificación de residuos, gestión y evacuación durante la obra; y en la mejora en la optimización del consumo energético: recuperación de aguas pluviales, grifos y cisternas economizadoras de agua, instalaciones eléctricas de bajo consumo y recuperación de energía. Como un paso más en el proceso de liberalización del mercado energético se ha tomado nota de los consumos de electricidad de todas las empresas de Grup SERHS y se ha realizado un posterior análisis para desarrollar un estudio de eficiencia energética en los centros de trabajo. El resultado de este estudio ha sido la centralización por parte de SERHS Projects de toda la facturación eléctrica del grupo.

Desde esta división en el momento de realizar cualquier proyecto en hoteles, restaurantes, cafeterías o colectividades se asesora a los clientes para que apliquen nuevos sistemas que permitan una mejora de la política de medio ambiente.





SERHS FOOD

Esta división cuenta con las máximas certificaciones en materia de calidad medioambiental y de seguridad alimentaria. Se certificó hace años en la normativa ISO 14001:2004 de gestión medioambiental y también va superando las auditorías de seguimiento que conlleva esta regulación. Como consecuencia del cambio de la Norma ISO 9001, la cual tiene una nueva versión, el Sistema de Gestión de Calidad está certificado en esta nueva versión, Norma ISO 9001:2008. Además se sigue conservando la certificación en la Norma ISO 22000:2005 del sistema de gestión de inocuidad de los alimentos.

Cada una de las empresas que componen la división de SERHS Food llevan la gestión de sus propios residuos, según dispone la ley de gestión de residuos. Cuenta con un preparado y profesional departamento de calidad que es quien marca las pautas a seguir, en una continuada innovación e investigación para estar al día de las nuevas leyes y normativas en materias medioambientales que se van ampliando, renovando y / o modificando continuamente.

Por ello, todas las empresas que forman la división trabajan para adaptar las industrias a las nuevas normativas medioambientales y sanitarias. Es primordial para la división, ya no sólo como concepto sino como procedimiento de trabajo, dado que se ofrece un alto nivel de profesionalidad y rigor como ventaja competitiva.

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

Salubridad laboral

Hay que hacer un inciso en este aspecto dado que SERHS Food forma a su equipo humano en salubridad e higiene alimentaria de manera muy estricta y de forma continuada, centro por centro. Todos los trabajadores disponen de sus correspondientes y obligatorios EPI (equipos de protección individual).





■ informe medioambiental

SERHS TOURISM Y SERHS SERVICIOS

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

Desde estas divisiones se promueve el reciclaje de papel, cartuchos y tóners de impresoras (en el acuerdo que Grup SERHS tiene con Ricoh se establece el procedimiento de reciclaje). Se lleva a cabo todo el reciclaje centralizado de cualquier equipamiento electrónico de todas las empresas de Grup SERHS, ya sea en colaboración con ONG's o llevando directamente el material a los centros de recogida. Tanto en las nuevas oficinas de SERHS Nuevas Tecnologías como en el CPD (Centro de Proceso de Datos) se dispone de salas equipadas con aire acondicionado y calefacción programada para garantizar la temperatura adecuada pero también para asegurar un ahorro energético cuando es posible (se optimiza el consumo de energía al máximo). El hecho de intervenir en proyectos de automatización / domótica hace que la división de SERHS Nuevas Tecnologías ayude al resto de empresas del grupo a mejorar su eficiencia energética y, por tanto, a optimizar su consumo de energía.

Por lo que respecta a la implantación de la tecnología para ayudar a cumplir el objetivo de "Oficina sin papeles" se utilizan dispositivos multifuncionales, herramientas de colaboración on line (Google Apps) y también se ha puesto en funcionamiento la facturación digital.

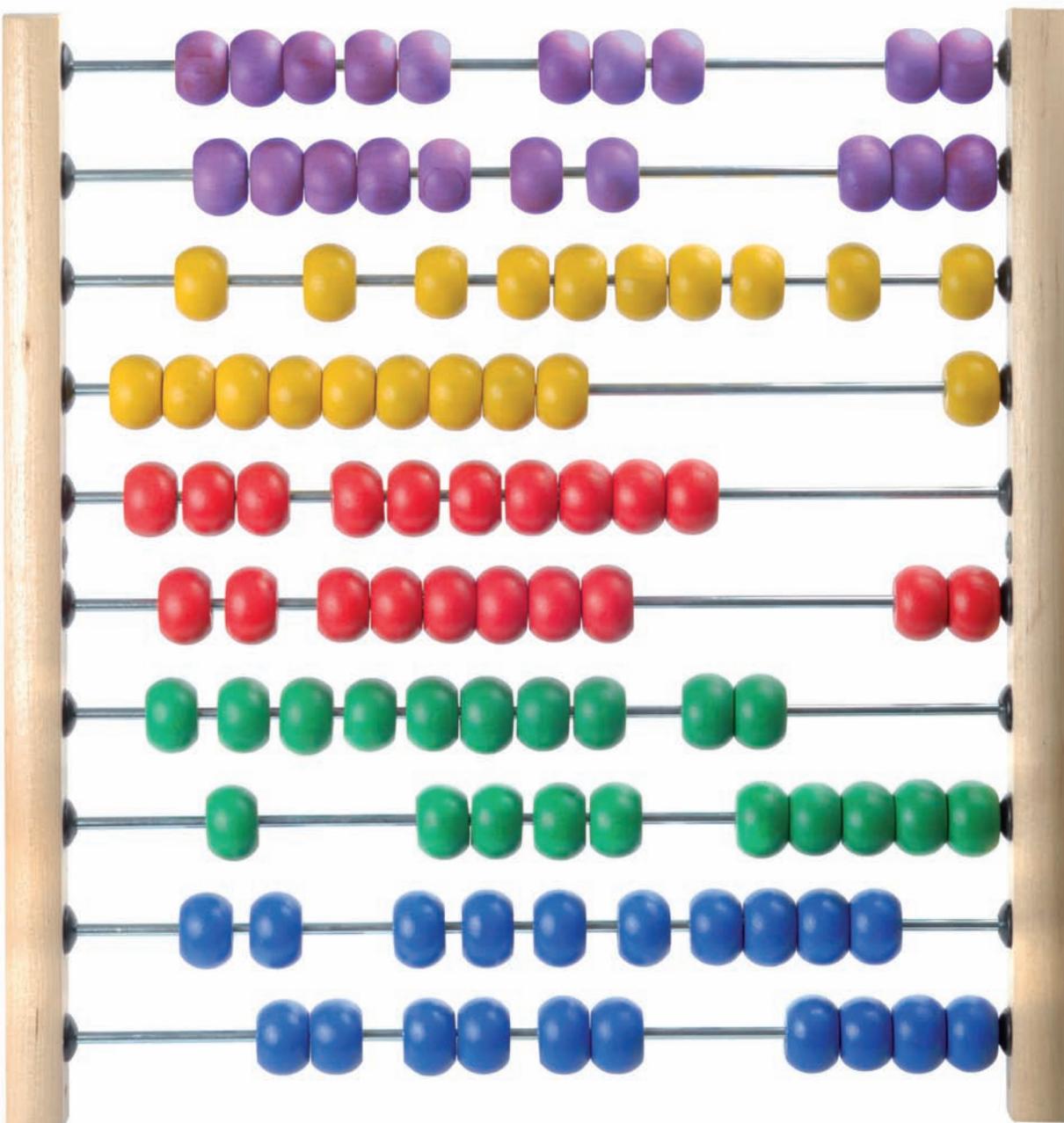


SERHS HOTELES

En esta división se inició el proyecto para la obtención de la ecoetiqueta de Garantía de Calidad Ambiental en el Vilar Rural de Arnes. Se ha realizado una formación específica para monitores de los Vilars Rurals “Juegos y recursos de educación ambiental” en la que los monitores han ampliado su abanico de recursos, juegos y actividades para trabajar el medio ambiente con criterios de sostenibilidad, donde el ahorro, el reciclaje, el consumo responsable y el respeto por la naturaleza serán valores fundamentales. El objetivo del presente proyecto ha sido sensibilizar a los más pequeños de los problemas ambientales y la conservación de los valores ambientales. Con la educación ambiental que se ofrece en los Vilars Rurals, se explica a los niños y niñas (de 2 a 12 años) la importancia del respeto por el medio ambiente. Algunos ejemplos de juegos que se han llevado a cabo son: material divulgativo de la Generalitat de Catalunya con carteles de la Campaña “Da una vida nueva a los envases”, juego de papel: “Conoce los residuos y cómo se aprovechan”, carteles de “Hacemos recogida selectiva, por el presente y el futuro del medio ambiente”, así como el juego del Pulpo del reciclaje. Los talleres del reciclaje también han asumido un papel importante en las actividades de los Vilars, así como el taller de papiroflexia, donde se deben tener presentes unos contenidos dedicados a la concienciación por el respeto al medio ambiente.

En cuanto a los hoteles de playa se cambió la caldera de agua caliente y calefacción del SERHS Sorra Daurada, por una de alto rendimiento de gas natural que proporciona un ahorro de aproximadamente un 5% y una notable reducción de las emisiones de CO2. En este mismo hotel se han renovado los cierres del comedor para permitir un mejor confort y menos pérdidas energéticas. Paralelamente, en el SERHS Oasis Park se ha puesto en marcha un sistema de relojes para controlar el funcionamiento del aire acondicionado que ha proporcionado un ahorro de un 18% del consumo de gas. Y por último, en el Vilar Rural de Sant Hilari se ha incluido un sistema de detección de temperaturas a las bombas de calor para que el stand by sea más prolongado en invierno y sólo se pongan en marcha si hay riesgo de congelación.





■ **cuentas anuales consolidadas**

Esta información económica y financiera correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 que a continuación facilitamos ha sido preparada a partir de los registros contables de Grup SERHS, SA y de sus sociedades dependientes con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo Consolidado.

Estas cifras consolidadas están avaladas por la auditoría de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors y, tal y como se desprende de su opinión que adjuntamos más adelante, las cuentas anuales del ejercicio 2010 expresan la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Grup SERHS y sus sociedades dependientes y de los resultados de sus operaciones.

- En este dossier encontrarán:
- **CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS DEL GRUPO**
 - o Estados Financieros (Balance de Situación y Cuenta de Resultados).
 - o Informe de los Auditores.
 - **INFORMACIÓN CONSOLIDADA**
 - o Diversos análisis de aspectos importantes de la situación económica y financiera.



■ explicación general

A efectos de elaboración de las Cuentas Anuales de GRUP SERHS, SA y sociedades dependientes (Grupo Consolidado), debemos tener presente que el Grupo está integrado por 64 sociedades activas que, agrupadas por áreas operativas de negocio, tiene la siguiente composición:

SERHS DISTRIBUCIÓN	14 Empresas
SERHS TOURISM	2 Empresas
SERHS HOTELES	12 Empresas
SERHS FOOD	9 Empresas
SERHS PROJECTS	2 Empresas
SERHS SERVICIOS	6 Empresas
SERHS INMOBILIARIA	6 Empresas
SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA	13 Empresas

Durante el ejercicio 2010 se ha realizado una operación de combinación de negocios entre sociedades que ya formaban parte del perímetro de consolidación: la fusión por absorción por parte de Grup Serhs, SA de SERHS Development, SL bajo un criterio de simplificación de la estructura societaria del Grupo.

Durante este ejercicio 2010 se han incorporado al consolidado del grupo por integración global las sociedades "Fabrication du Jus au Maroc, SARL" y "Jus du Maroc SARL" (sociedades marroquíes dedicadas a la producción y distribución de zumos). Así, se han constituido tres nuevas sociedades adscritas a la división de SERHS Patrimonial y Cartera (Abantser, SL, Itinereser, SL y Conexumser, SL) para ser utilizadas en un futuro.

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

• MÉTODO INTEGRACIÓN GLOBAL

(Sociedades con una participación superior al 50%).
Método de consolidación utilizado en el ejercicio 2010 por la totalidad de las sociedades que integran el grupo, mencionadas anteriormente.

• MÉTODO PUESTA EN EQUIVALENCIA

(Sociedades con una participación entre 20% -50%)
Sociedades que se han consolidado por este método en este ejercicio 2010: "Viatges Sol i Esquí, SA" (Agencia de viajes), y "Baciverser, SL" (Sociedad Inmobiliaria).

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

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

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

Este año 2010 ha sido el primer ejercicio en que Grup SERHS tributa en régimen de consolidación fiscal, entrando en el perímetro de consolidación un total de 36 de las sociedades dependientes.



Balance de situación

CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2010

ACTIVO	2009	2010
A) ACTIVO NO CORRIENTE	199.001.066,24	207.866.865,87
I. Inmovilizado intangible	9.670.207,02	15.061.211,77
1. Desarrollo	155.177,32	155.177,32
3. Patentes, licencias, marcas y similares	681.609,92	739.525,15
4. Fondo de comercio	7.903.087,84	10.130.178,16
5. Aplicaciones informáticas	4.539.124,90	8.218.799,24
7. Otro inmovilizado intangible	66.111,33	161.576,67
8. Amortización acumulada	-3.674.904,29	-4.344.044,77
II. Inmovilizado material	160.251.375,22	166.179.996,03
1. Terrenos y construcciones	132.090.812,18	139.638.690,64
2. Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	84.670.289,24	86.508.780,76
3. Inmovilizado en curso y anticipos	3.084.181,13	4.476.521,32
4. Amortización acumulada	-59.593.907,33	-64.443.996,69
III. Inversiones inmobiliarias	3.965.878,49	3.892.081,16
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	73.857,96	71.409,44
1. Participaciones en puesta en equivalencia	73.857,96	71.409,44
V. Inversiones financieras a largo plazo	7.372.747,93	4.960.700,29
1. Instrumentos de patrimonio	5.511.398,66	2.919.433,01
2. Créditos a terceros	104.680,36	165.679,93
5. Otros activos financieros	1.756.668,91	1.875.587,35
VI. Activos por impuesto diferido	6.560.810,82	6.595.278,38
VII. Fondo de Comercio de Consolidación	11.106.188,80	11.106.188,80
B) ACTIVO CORRIENTE	90.165.104,80	96.670.306,09
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	1.591.365,36	1.728.323,67
II. Existencias	21.485.039,58	22.355.050,07
1. Comerciales	19.327.940,61	20.119.643,48
2. Materias primas y otros aprovisionamientos	2.157.098,97	2.235.406,59
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	58.276.767,93	62.132.666,39
1. Clientes por ventas y prestaciones de servicios	51.475.159,26	56.777.071,59
4. Personal	142.872,61	122.273,67
6. Otros créditos con las Administraciones Públicas	6.188.104,78	3.936.123,73
7. Accionistas (socios) por desembolsos exigidos	470.631,28	1.297.197,40
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	6.540.122,66	8.528.320,12
1. Instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos a empresas	6.261.493,30	8.048.384,63
5. Otros activos financieros	278.629,36	479.935,49
VI. Periodificaciones a corto plazo	1.266.971,54	1.057.201,45
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	1.004.837,73	868.744,39
TOTAL ACTIVO (A+B)	289.166.171,04	304.537.171,96

Cifras expresadas en euros.



PASIVO	2009	2010
A) PATRIMONIO NETO	96.885.426,50	103.601.679,40
A-1) Fondos propios	82.536.750,32	87.993.674,90
I. Capital	77.007.000,00	85.250.000,00
II. Prima de emisión	805.000,00	2.644.888,00
III. Reservas y resultados ejercicios anteriores	9.253.277,40	941.398,81
1. Reservas distribuibles sociedad dominante	7.109.702,59	2.364.731,81
2. Reservas no distribuibles sociedad dominante	3.066.728,70	3.431.053,72
3. Reservas generadas en la consolidación	-923.153,89	-4.854.386,72
IV. (Acciones y participaciones en patrimonio propias)	-4.836.803,14	-2.408.651,61
V. Otras aportaciones de socios	0,00	0,00
VI. Resultados de ejercicio atribuible a la soc.dominante	3.521.220,14	3.632.107,61
1. Pérdidas y Ganancias Consolidadas	4.450.900,95	4.776.904,99
2. (Pérdidas y Ganancias socios externos)	-929.680,81	-1.144.797,38
VII. (Dividendo a cuenta)	-3.212.944,08	-2.066.067,91
VIII. Otros instrumentos de patrimonio neto	0,00	0,00
A-2) Ajustes por cambios de valor	-1.398.950,26	2.792.889,05
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,00	0,00
A-4) Socios externos	15.747.626,44	12.815.115,45
B) PASIVO NO CORRIENTE	104.439.465,78	110.131.006,60
I. Provisiones a largo plazo	74.470,86	2.049,85
II. Deudas a largo plazo	104.364.994,92	110.128.956,75
1. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
2. Deudas con entidades de crédito	101.540.632,68	106.679.788,19
5. Otros pasivos financieros	2.824.362,24	3.449.168,56
III. Deudas con empresas del grupo y asociados a largo plazo	0,00	0,00
IV. Pasivos por impuesto diferido	0,00	0,00
V. Periodificaciones a largo plazo	0,00	0,00
C) PASIVO CORRIENTE	87.841.278,76	90.804.485,96
I. Pasivos vinculados con activos no corrientes mantenidos para venta	0,00	0,00
II. Provisiones a corto plazo	0,00	0,00
III. Deudas a corto plazo	39.645.847,34	41.636.418,67
2. Deudas con entidades de crédito	35.421.473,01	37.309.526,88
5. Otros pasivos financieros	4.224.374,01	4.326.891,79
IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	48.184.555,59	49.057.446,00
1. Proveedores	30.948.801,02	33.310.760,90
3. Acreedores diversos	7.712.862,27	6.132.189,28
4. Personal (remuneraciones pendientes de pago)	2.052.127,84	2.397.862,99
6. Otras deudas con las Administraciones Públicas	6.471.414,47	5.963.118,37
7. Anticipos de clientes	999.349,99	1.253.514,46
VI. Periodificaciones a corto plazo	10.875,83	110.621,29
VII. Deuda con características especiales a corto plazo	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	289.166.171,04	304.537.171,96

Cifras expresadas en euros.

Balance de situación

CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2010



Análisis de pérdidas y ganancias

CONSOLIDADA A 31 DE DICIEMBRE DE 2010

2009	2010	
OPERACIONES CONTINUADAS		
Ingresos de explotación	411.294.518,22	436.117.491,71
a) Importe neto de la cifra de negocios	392.592.967,89	416.793.696,06
a1) Ventas	346.357.030,08	367.456.143,55
a2) Prestación de servicios	46.235.937,81	49.337.552,51
b) Otros ingresos de explotación	18.701.500,33	19.323.795,65
b1) Ingresos accesorios de explotación	14.697.513,54	14.876.432,89
b2) Subvenciones	6.977,77	5.718,45
b3) Trabajos por el propio inmovilizado	3.997.059,02	4.441.644,31
Aprovisionamientos	-281.714.676,56	-300.562.652,21
a) Consumo de mercancías	-277.781.753,76	-299.946.863,49
c) Trabajos realizados por otras empresas	-3.932.922,80	-615.788,72
Gastos de personal	-80.082.378,29	-79.504.537,50
a) Sueldos, salarios y asimilados	-63.359.304,81	-62.944.970,90
b) Cargas sociales	-16.723.073,48	-16.559.566,60
Otros gastos de explotación	-33.075.770,48	-37.271.923,36
a) Servicios exteriores	-29.576.235,43	-33.426.009,24
b) Tributos	-2.203.574,12	-2.916.159,75
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	-1.118.173,42	-919.721,98
d) Otros gastos de gestión corriente	-177.787,51	-10.032,39
Amortización del inmovilizado	-10.102.740,80	-10.551.075,79
Excesos de provisiones	0,00	35.165,00
Deterioro y resultado por alienaciones del inmovilizado	0,00	219.995,71
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	6.318.952,09	8.482.463,56
Ingresos financieros	4.866.540,07	4.219.015,87
Gastos financieros	-5.096.791,80	-6.221.225,66
RESULTADO FINANCIERO	-230.251,73	-2.002.209,79
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades de puesta en equivalencia	0,00	0,00
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	6.088.700,36	6.480.253,77
Impuestos sobre beneficios	-1.637.799,41	-1.703.348,78
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	4.450.900,95	4.776.904,99
OPERACIONES INTERRUMPIDAS	0,00	0,00
RESULTADO DEL EJERCICIO	4.450.900,95	4.776.904,99

Cifras expresadas en euros.

INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

A los Accionistas de
GRUP SERHS S.A.

informe de auditoría

A 31 DE DICIEMBRE DE 2010

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de **Grup Serhs S.A. y sociedades dependientes (Grupo Consolidado)**, que comprenden el balance consolidado a 31 de diciembre de 2010, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambio en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los administradores de la sociedad dominante son responsables de la formulación de las cuentas anuales consolidadas, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad, que se identifica en la nota 2.2 de la memoria adjunta y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

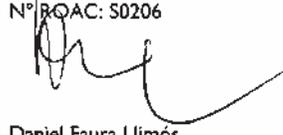
En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2010 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de **Grup Serhs S.A., y sociedades dependientes** a 31 de diciembre de 2010, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

El informe de gestión adjunto del ejercicio 2010 contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas sobre la situación de la Sociedad, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio 2010. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de **Grup Serhs S.A., y sociedades dependientes**.

Barcelona, 23 de abril de 2011

Faura-Casas, Auditors-Consultors, S.L.

Nº ROAC: S0206



Daniel Faura Llimós





Actividad inversora

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

A pesar de las adversas circunstancias de nuestro entorno, que hacen que seamos especialmente prudentes, no hemos dejado de hacer aquellas inversiones que consideramos irrenunciables para el crecimiento futuro de nuestros negocios. El volumen de inversión realizado por Grup SERHS durante el ejercicio 2010 ha sido por un importe global de más de 15 millones de euros. Con la inversión realizada en el presente ejercicio, la inversión global realizada por Grup SERHS en el quinquenio 2006-2010 ha sido de 118,7 millones de euros (unos 19.750 millones de las antiguas pesetas).

EJERCICIO	INVERSIÓN (Miles €)
2006	16.967,00
2007	48.291,00
2008	26.115,00
2009	12.292,00
2010	15.045,00
TOTAL	118.710,00

INVERSIÓN EJERCICIO 2010 (Miles €)		
Inversión Habitual	4.549,00	30,25%
Inversión Nueva	10.496,00	69,75%
TOTAL	15.045,00	

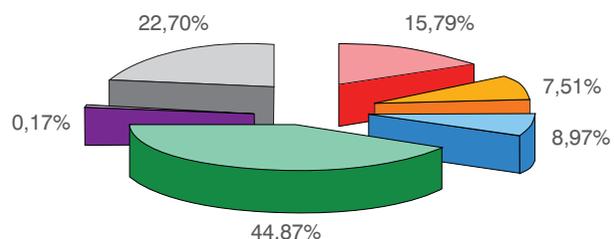
Del total de inversión realizada durante el ejercicio 2010, un 69,75% corresponde a inversiones nuevas y el resto, unos 4,50 millones de euros, a inversiones recurrentes (renovación flota de vehículos, equipos informáticos y mejora de las instalaciones hoteleras y almacenes, entre otros).

Analizada la actividad inversora del ejercicio 2010 por divisiones operativas del Grupo su reparto se desglosa de la siguiente manera:

INVERSIÓN 2010 POR DIVISIONES (Miles €)

SERHS DISTRIBUCIÓN	2.375,00
SERHS TOURISM	1.130,00
SERHS HOTELES	1.350,00
SERHS FOOD	6.750,00
SERHS PROJECTS	25,00
SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	3.415,00

TOTAL	15.045,00



- SERHS DISTRIBUCIÓN
- SERHS TOURISM
- SERHS HOTELES
- SERHS FOOD
- SERHS PROJECTS
- SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA

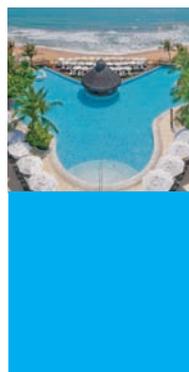


Actividad inversora

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

En cuanto a la inversión nueva realizada durante el ejercicio por el Grupo se ha destinado un importe de 10,5 millones de euros (69,75% del total), destacando las siguientes:

- Dentro de la división de SERHS Distribución, destacamos el inicio de las obras de mejora de las instalaciones en el almacén de Tarragona de las sociedades Nam-Nam y Facil Car, como consecuencia del acuerdo de suministro integral con PortAventura. Estas obras está previsto que finalicen durante el primer trimestre del año 2011.
- En la división de SERHS Tourism durante el presente ejercicio y continuando la apuesta que ha hecho el grupo por las nuevas tecnologías se ha finalizado la inversión y se ha puesto en marcha la solución de gestión comercial y administrativa SERHS.NET.
- Las inversiones realizadas en la división de SERHS Hoteles incluye obras de mejora y conservación de los diferentes hoteles de playa del grupo (Hotel SERHS Sorradaurada, Hotel SERHS Maripins, Hotel SERHS Oasis Park), así como en nuestro hotel en Natal (Brasil) SERHS Natal Grand Hotel.
- En cuanto a la división de SERHS Food, cabe mencionar las inversiones realizadas en diferentes establecimientos hospitalarios y sociales de Blanes, Lloret y Calella del Consorci de Salut del Maresme i La Selva. Durante el ejercicio 2010 se ha realizado la compra de una nave industrial en Arenys de Munt para convertirla en un Centro de Alimentación Integral para toda la división con las últimas tecnologías para la producción y almacenamiento.





Situación financiera

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

A continuación pasamos a analizar la situación y evolución de los recursos financieros del grupo. Como podemos comprobar en el cuadro adjunto, el crecimiento continuado de los recursos propios (que representa un 34,00% del total del pasivo) -fruto de la constante ampliación de nuestra base accionarial, lo que entendemos meritorio en momentos de crisis como el actual- han contribuido a reforzar una buena estructura financiera para afrontar la actividad inversora que durante los últimos años ha realizado el grupo.

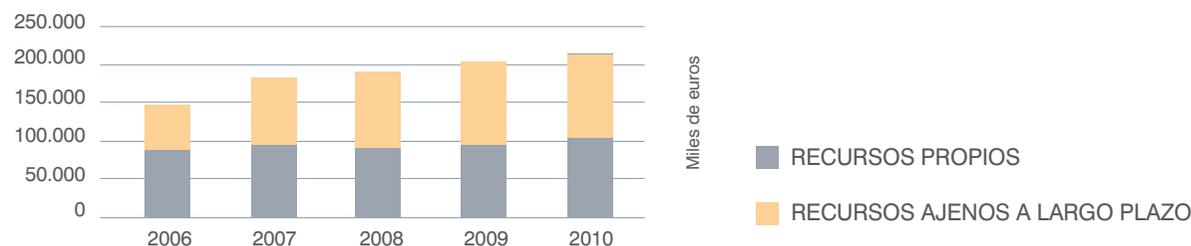
Años	2006	2007	2008	2009	2010
Fondos Propios	70.416	80.572	81.117	82.537	87.994
Ajustes por cambio de valor	1.196	2.242	-4.793	-1.399	2.793
Intereses Minoritarios	16.344	16.377	16.389	15.747	12.815
PATRIMONIO NETO	87.956	99.191	92.713	96.885	103.602
Entidades financieras	50.717	73.621	87.973	101.541	106.680
Otros créditos	3.670	6.778	2.194	2.899	3.451
RECURSOS AJENOS A LARGO PLAZO	54.387	80.399	90.167	104.440	110.131
TOTAL RECURSOS PERMANENTES	142.343	179.590	182.880	201.325	213.733

Datos expresados en miles de euros.

Destacamos en este ejercicio 2010 el efecto que ha tenido sobre el patrimonio neto (concretamente en el epígrafe de ajustes por cambio de valor), la conversión a euros de los estados financieros de las sociedades del grupo que trabajan en otra moneda (especialmente Brasil, en el caso del real brasileño). Este efecto ha supuesto un aumento del patrimonio neto por importe de 4,2 millones de euros respecto al año anterior.

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

EVOLUCIÓN RECURSOS PERMANENTES 2006-2010



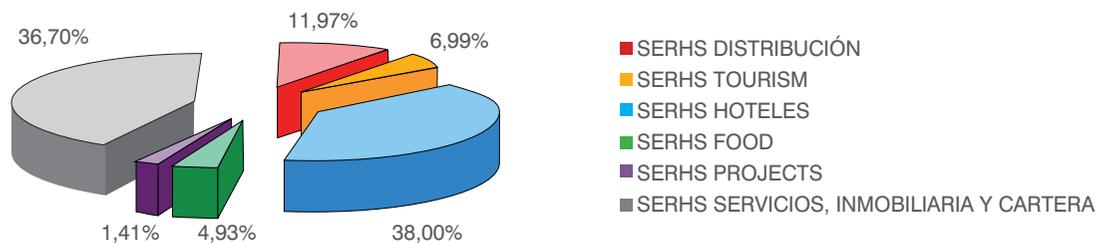


En el siguiente cuadro desglosamos los recursos permanentes al cierre del ejercicio 2010 por divisiones de negocio, donde se refleja la correlación con el volumen de activo fijo que tienen estas mismas divisiones.

RECURSOS PERMANENTES POR DIVISIONES (Miles €)

SERHS DISTRIBUCIÓN	25.585,00
SERHS TOURISM	14.931,00
SERHS HOTELES	81.220,00
SERHS FOOD	10.531,00
SERHS PROJECTS	3.016,00
SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	78.450,00
Total	213.733,00

DISTRIBUCIÓN RECURSOS PERMANENTES 2010



Analizando la situación financiera del ejercicio 2010, a continuación pasamos a detallar en el cuadro adjunto la distribución de los recursos generados, de los cuales un 43,29% son autofinanciación, y su aplicación.

DISTRIBUCIÓN RECURSOS EJERCICIO 2010	
Recursos Propios obtenidos y generados	13.076
Recursos ajenos	17.129
Total Orígenes de fondo	30.205
Inversión Inmovilizado	15.045
Mejora Fondo de Maniobra	3.542
Retorno de créditos	11.618
Total Aplicaciones de fondos	30.205

Datos expresados en miles de euros.

Situación financiera

INFORMACIÓN CONSOLIDADA



Análisis estrategia de crecimiento

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

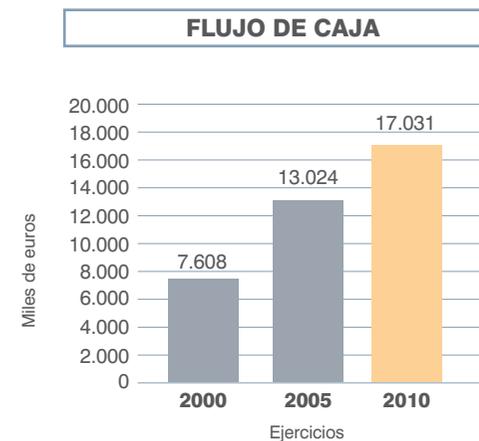
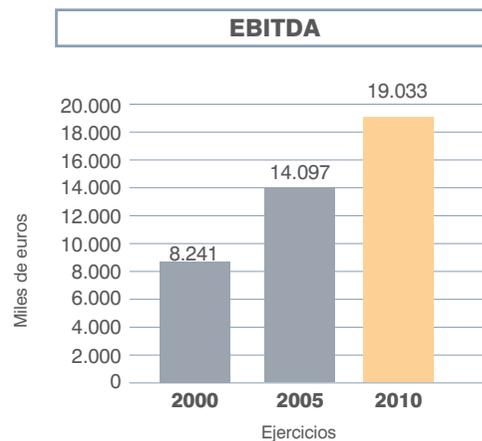
En el cuadro adjunto se pueden evidenciar los efectos de la estrategia de crecimiento implementada en los últimos años sobre las variables más representativas del grupo.

AÑOS	2000	2005	2010
Inversiones	8.655	37.776	15.045
Fondos Propios	24.851	62.467	87.994
Recursos Permanentes	39.026	138.473	213.733
Volumen de Negocio	237.726	354.063	436.117
Equipo Humano	1.310	2.054	2.683
Aportación Renta Nacional	33.092	61.090	88.901
Número de Socios	407	1.138	1.580
EBITDA	8.241	14.097	19.033
Flujo de Caja	7.608	13.024	17.031
Beneficio neto	2.451	3.087	4.777

Cifras expresadas en miles de euros.

Destacamos en este análisis una desaceleración en el ritmo de inversiones debida a las diferentes circunstancias que nos rodean, que nos llevan a ser más selectivos y esperar mejores momentos. A pesar de ello, podemos ver que siguen creciendo los recursos permanentes, que desde 2000 se han multiplicado por casi cinco y medio, que si lo concretamos a nivel de recursos propios este crecimiento ha sido de unos 63,14 millones de euros. Y también un incremento del volumen de negocio que se ha multiplicado por casi más de dos respecto al ejercicio 2000.

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





Ingresos de explotación

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

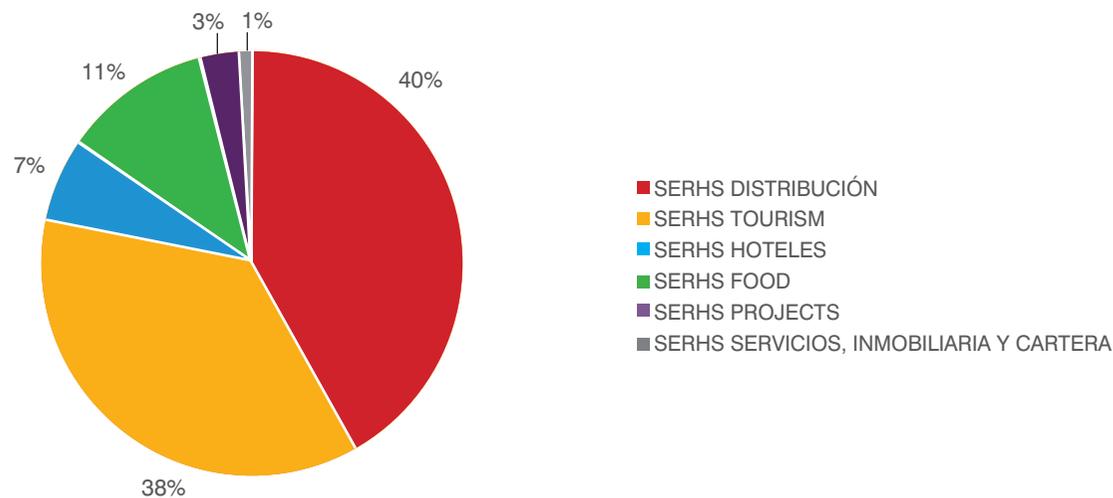
La cifra de ingresos de explotación consolidados en el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 ha supuesto un incremento del 6,04% respecto al ejercicio anterior, habiendo producido incrementos en todas las divisiones, entre las que destacamos la división de turismo y viajes con un 10,10%.

Desglosamos a continuación esta cifra de ingresos por las diferentes divisiones del grupo:

Ejercicio	2009	2010
SERHS Distribución	172.687	175.265
SERHS Tourism	150.116	165.280
SERHS Hoteles	25.109	28.634
SERHS Food	46.897	47.675
SERHS Projects	11.920	13.183
SERHS Servicios, Inmobiliaria y Cartera	4.566	6.080
TOTAL	411.295	436.117

Datos en miles de euros.

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





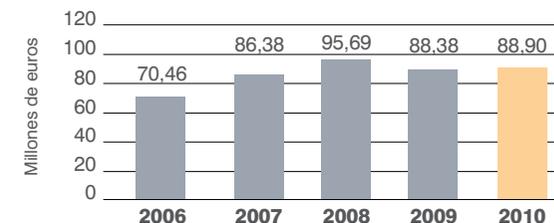
Aportación a la renta nacional

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

La aportación a la Renta Nacional, entendida como un indicador de prosperidad no sólo de las personas que forman parte del grupo sino de nuestro país en general, ha sido siempre para el grupo un punto prioritario de atención. En 2010 este indicador se ha situado en un volumen superior a los 88 millones de euros, lo que supone que en los últimos cinco años hemos aportado a la Renta Nacional casi 430 millones de euros.

AÑO	Millones de euros
2006	70,46
2007	86,38
2008	95,69
2009	88,38
2010	88,90
TOTAL	429,81

EVOLUCIÓN APORTACIÓN RENTA NACIONAL



Renta Nacional Año 2010	Miles de euros	% sobre Total
Trabajadores (Salarios)	62.945	78,80%
Administración (Seguridad Social + Impuestos)	21.179	23,83%
Accionistas (Dividendos + Reservas)	4.777	5,37%
TOTAL	88.901	100,00%

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

AÑO	Plantilla Media
2006	2394
2007	2730
2008	2935
2009	2697
2010	2683

NÚMERO de trabajadores que son socios

AÑO	Nº Trabajadores y familiares-socios	nº Socios
2006	561	1.322
2007	601	1.466
2008	624	1.504
2009	637	1.506
2010	692	1.580

Los trabajadores y familiares que son socios de Grup SERHS al cerrar este ejercicio 2010 representan el 43'80% del total.



Estudio de la rentabilidad consolidada

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

En el siguiente cuadro podemos ver la evolución tanto de los Resultados como del flujo de caja y EBITDA del ejercicio 2010 respecto al año anterior.

EJERCICIOS	2009	2010
EBITDA	16.422	19.033
Resultados extraordinarios	0	0
Resultado bruto ordinario	16.422	19.033
Amortización	-10.103	-10.551
Resultado de explotación	6.319	8.482
Financieros	-230	-2.002
Beneficio antes de impuestos (BAI)	6.089	6.480
Amortizaciones	10.103	10.551
Flujo de Caja	16.192	17.031

Cifras en miles de euros

Analizando los datos anteriores, los importes obtenidos en este ejercicio 2010 son bastante satisfactorios, teniendo en cuenta los efectos de la crisis financiera y económica en la que estamos inmersos desde el último trimestre de 2008.

El RESULTADO NETO del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 ha sido de 4.776.904,99 euros, que ha significado un incremento del 7,30% respecto al ejercicio anterior.

En cuanto a la evolución de EBITDA y FLUJO DE CAJA, respecto al ejercicio 2009, también han mejorado en un 15,90% y 5,18% respectivamente.



Estudio de la rentabilidad Grup SERHS, S.A.

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

VOLUMEN DE RETRIBUCIONES TOTALES A LOS ACCIONISTAS (DATOS EN EUROS)					
EJERCICIO	2006	2007	2008	2009	2010
Dividendos (efectivo)	2.156.620,80	2.535.770,15	2.796.563,75	2.216.023,55	1.101.679,15
Dividendo elección (acciones)	0,00	0,00	0,00	0,00	1.281.862,40
Acciones liberadas (valor nominal)	1.282.500,00	1.875.000,00	2.062.500,00	1.491.000,00	1.627.472,00
TOTAL	3.439.120,80	4.410.770,15	4.859.063,75	3.707.023,55	4.011.013,55

EVOLUCIÓN RETRIBUCIONES A LOS ACCIONISTAS POR ACCIÓN (DATOS EN EUROS)					
EJERCICIO	2006	2007	2008	2009	2010
Dividendo por acción	0,80	0,85	0,85	0,65	0,65
Por acciones liberadas (valor real)	0,80	1,09	1,16	0,77	0,80
TOTAL RETRIBUCIÓN POR ACCIÓN	1,60	1,94	2,01	1,42	1,45

A continuación indicamos la valoración de una acción de Grup SERHS, SA, según los acuerdos tomados en la Junta General de Accionistas para las sucesivas ampliaciones de capital.

VALORACIÓN DE UNA ACCIÓN	
EJERCICIO	VALORES EN EUROS
2006	32,00
2007	35,00
2008	37,00
2009	38,50
2010	40,00

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

Valor en euros	
Desembolso de una acción adquirida en la ampliación de capital 31/12/2009 a 38.50 €:	
Pago hecho a 31/12/2009	22,75
Pago hecho a 28/07/2010	15,75
Rendimientos obtenidos:	
Cobro dividendo (septiembre/2010)	0,650
Acción liberada (octubre/2010)	0,800
Incremento valor acción (diciembre/2010)	1,500
Total	2,950

**RENDIMIENTO ECONÓMICO
DURANTE EL AÑO 2010 DE LAS
ACCIONES EN LA AMPLIACIÓN DE
CAPITAL DEL 31/12/2009**

10,01%





Edita: Grup Serhs, S.A.

Diseño y realización: Publintur, S.A.

Fotos: Archivo Publintur, Archivo SERHS,
Jordi Pareto, Joan Ribot, Lluís Valcàrcel

D.L.: B-17.916-2011

Junio 2011
