
és hora d'**innovar**



SERHS
informe anual | annual report

2010



serhs
35
anys
1975-2010



serhs 35 anys 1975-2010

serhs



Domicili social:

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

Domicili fiscal i administratiu:

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

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



2010 **sumari** informe anual

Informe anual d'activitats de Grup SERHS.

- Carta del President	4
- Estructura i orígens del Grup	6
- Empreses i implantació territorial	8
- Òrgans i equip de direcció	10
- Innovació	12
- Nous empreniments	17
- Activitats societàries	19
- Àmbit institucional	20
- SERHS i el teixit econòmic	25
- SERHS Distribució	26
- SERHS Tourism	32
- SERHS Hotels	36
- SERHS Food	40
- SERHS Projects	44
- SERHS Serveis	48
- SERHS Immobiliària	52
- SERHS Patrimonial i cartera	53
- Societats vinculades	54

Informe corporatiu-financer de Grup SERHS.

- Carta del Conseller Delegat	56
- Responsabilitat Social Corporativa	58
Política social	62
- Comunicació interna	63
- Recursos Humans	65
- Informe Mediambiental	69
- Informació econòmico-financera.	
Comptes anuals consolidats	76
Explicació general	77
Balanç de situació	78
Anàlisi de pèrdues i guanys	80
Informe d'auditoria	81
Activitat inversora	82
Situació financera	84
Anàlisi estratègia de creixement	86
Ingressos d'explotació	87
Aportació a la Renda Nacional	88
Estudi de la rendibilitat consolidada	89
Estudi de la rendibilitat Grup SERHS	90

Informació sintetitzada

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



carta

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

A Grup SERHS, en el nostre 35è aniversari, apostem decididament per la innovació com a pilar per avançar cap al futur amb una gestió més eficient.



La Junta General d'Accionistes de Grup SERHS, màxim òrgan de govern de la corporació, es reuneix cada tres mesos al Castell Jalpí, seu social del Grup. Fotografia febrer 2011.



Benvolguts/des senyors i senyores accionistes,

Durant aquest exercici 2010 hem celebrat el nostre 35è aniversari que finalitzarà a l'estiu del 2011 amb la celebració especial de la 35ena Nit de la SERHS al Castell Jalpí. Sens dubte el nostre entorn econòmic i social del moment està marcat per aquesta situació de crisi que costa de superar. Alguns països europeus, sobretot Alemanya i França -molt importants a nivell turístic per a nosaltres-, estan sortint d'aquesta etapa i alhora empenyen tímidament a la resta, tot i que no van a la mateixa velocitat, com és el cas de l'Estat espanyol. Estem vivint una crisi financera no superada que s'ha estès a l'economia productiva i de consum i que de retruc té importants connotacions socials.

Des de SERHS creiem que ens hem adaptat a aquest marc actuant en base als principis fonamentals que ens han fet créixer i avançar **durant aquesta significativa trajectòria de 35 anys: la creació de confiança, el rigor en la gestió i la participació decidida de tots els membres de la nostra corporació (accionistes, treballadors i col·laboradors).**

La confiança s'ha posat de manifest en l'increment de la nostra base accionarial que ja compta amb 1.580 socis (74 més que l'any passat) i un capital social de més de 85 milions d'euros, un 11% més que l'exercici anterior. Els socis hauran obtingut un rendiment econòmic durant el 2010 del 10%, com podran comprovar en aquest informe anual que els presentem. El programa dividend elecció i el pla de retribució flexible per als treballadors del grup han tingut una gran èxit de resposta.

Apostem decididament per la innovació com a pilar per avançar cap al futur amb una gestió més eficient. Aquest és el missatge d'aquest exercici 2010 i que alhora marca les nostres actuacions. Hem invertit 15 milions d'euros en total (un 22% més que el 2009) entre d'altres temes, per millorar i ampliar les nostres instal·lacions de fred a Tarragona, s'ha adquirit un espai a Arenys de Munt per construir un modern centre d'alimentació integral, així com també s'ha reforçat la tecnologia de la nostra corporació per donar una resposta més eficaç als nostres clients. Aquest esperit té una clara visió de futur vers les activitats de negoci de SERHS.

Podem dir sense ànim de ser irrespectuosos que tenim una gran credibilitat en els sectors on actuem. Ens fan confiança grans

empreses com PortAventura, el FCBarcelona, el RDCEspanyol, on hi donem servei per destacar-ne alguns, així com també les principals entitats de crèdit del país que, tot i la gran convulsió en què es troben immersos, ens obren les seves portes.

També comptem amb proveïdors que sempre hem considerat com a veritables col·laboradors imprescindibles i amb els que ens uneixen, en la majoria de casos, estrets lligams de relació que superen la mera relació mercantil. Durant aquest 35è aniversari ens ho han mostrat de nou i des d'aquí els hi envio el meu agraïment. Tenim una destacada participació i notorietat en el teixit econòmic del país mitjançant la nostra implicació en entitats com FemCAT que ens ha conduït a tenir presència en el Consell d'Administració de Spanair. Tot plegat referma la consideració de ser el primer grup turístic de Catalunya i posicionar-nos entre els líders del sector a nivell de l'Estat espanyol.

Els valors de la nostra marca SERHS es reforcen any rere any i durant aquest exercici hem fet evolucionar la nostra imatge corporativa fent-la nova i implementant les idees de projecció internacional, innovació i identitat.

Ara bé, a tall de reflexió, **la nostra empresa no seria res sense la seva ànima.** Les persones que en formem part, la il·lusió amb què afrontem cada dia la feina quotidiana i els nous projectes han forjat un esperit únic, amb una personalitat emprenedora, forta i constant que ens ha fet avançar dia a dia des del nostre origen. Mirar enrere a vegades va bé per veure l'evolució i recordar d'on venim (així sabem què som i on podem arribar). L'exercici del 1976 es va tancar amb un volum de negoci de 135.000 euros i un benefici abans d'impostos de 3.000 euros. Teníem un equip humà de 3 persones, un vehicle i un espai de magatzem de 420m2. En 35 anys l'evolució es fa palesa amb les xifres d'aquest exercici 2010.

El cor que batega incansable i la cerca constant de la superació de les dificultats l'han plasmat perfectament els diferents artistes que han elaborat els cartells commemoratius del 25, 30 i 35è aniversari. Aquesta darrera obra d'Erwin Bechtold posa de manifest la situació actual de l'entorn i la nostra força. Durant les diverses celebracions d'aquests 35 anys hem organitzat una

ruta de visites a les 64 empreses de SERHS per estar propers a les persones i alhora escoltar les seves inquietuds. He volgut conèixer com a president totes les persones que treballen per SERHS i a tot arreu he trobat una gran energia, coneixement i ànsia d'avançar i millorar. Em sento especialment orgullós de representar l'entitat.

Aquest any 2010 han crescut les xifres de negoci i benefici moderadament però podem considerar que són molt positives degut al període que vivim. Tenim grans perspectives de futur posades en la internacionalització dels nostres negocis, treballant intensament en països com Brasil, així com amb els nous productes o canals de venda que presentem. La venda de reserves on line creix de forma espectacular en la divisió de turisme -tenim 22.300 hotels en 65 països- i l'aposta del web de SERHS Distribució ha superat les expectatives inicials. Innovacions com el sistema Eudec de gestió integral de cuines, la distribució exclusiva del cafè en monodosi Kahova pel sector Horeca o la creació del SERHS integral Service que plasma la nostra força d'acció global presentant SERHS com un partner que ofereix un servei total als nostres clients, reforcen en gran mesura el nostre posicionament en el mercat.

Encarem la nova temporada 2011 amb optimisme i coratge. Durant els primers mesos hi ha indicis de tímida recuperació general a nivell nacional i sobretot millor a nivell europeu i internacional on la nostra presència comercial s'accentua dia rere dia. No tingueu cap dubte que aquesta temporada treballarem igual com ho hem fet durant aquests 35 anys per que sigui el més beneficiosa possible per a tots, actuant amb la nostra filosofia i identitat.

Moltes gràcies.

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



■ estructura i orígens





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

Ara fa 35 anys que SERHS (1975-2010) es va fundar per afrontar una època de crisi del negoci turístic i en concret les preocupacions dels hotelers de Calella (El Maresme), com a societat cooperativa que rebia el nom de “Serveis Mancomunats d’Hostaleria i Similars”, per contracció SERHS. Al llarg d’aquesta temporada 2010-2011 SERHS ha dut a terme una sèrie de grans celebracions per commemorar aquesta data tan emblemàtica amb tots els seus col·laboradors: treballadors, accionistes, clients, proveïdors i amics de la corporació.

Aquestes commemoracions han servit per constatar que el nostre èxit i important creixement ha sigut el resultat de la dedicació i el treball de molta gent durant molt de temps, que sempre ha cregut que el treball en equip és imprescindible per avançar.

La nostra entitat, avui convertida en una gran corporació, lidera el sector turístic català i es posiciona entre els líders a nivell de l’Estat espanyol. L’actual SERHS és present en tres continents i està formada per **64 empreses** actives. Disposa d’una plantilla mitjana de **2.683 treballadors** i una base accionarial de **1.580 socis**, un **44%** dels quals són **treballadors o familiars de treballadors** de la SERHS.

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

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

Per tal d’afrontar els reptes de futur, **SERHS té clar que ha de seguir recolzant-se en la seva important estructura humana, sense deixar d’invertir en innovació i en l’aplicació de noves tecnologies i seguir endavant amb la filosofia basada en la diversificació tant sectorial com territorial**, sempre dins el nostre camp d’actuació, i sobretot en donar un servei integral que englobi totes les divisions de negoci. També som molt curosos en mantenir un equilibri entre els negocis arriscats i els més conservadors.

MISSIÓ I VISIÓ

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

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

ELS NOSTRES VALORS

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

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



empreses i implantació territorial



SERHS DISTRIBUCIÓ

President de la Divisió: ALBERT BAGÓ I MONS
Director de la Divisió: 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 Palafròls - 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 (València) - 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

President de la Divisió: RAMON BAGÓ I AGULLÓ

Director de la Divisió: 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

Ciutats europees: 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, edifici Coblanca, 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

CANÀRIES: 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 HOTELS

President de la Divisió: MIQUEL ESPOT I VIVES

Director de la Divisió: 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

President de la Divisió: JOSEP VILELLA I LLIRINÓS

Director de la Divisió: RAIMON BAGÓ I MONS

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

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

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

"ARCS CATERING-CASTELL JALPI" Castell Jalpí 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 (cruïlla Edison) - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - 93.762.31.42 - flecaseserhs@grupserhs.com - Director: DÍDAC SÁNCHEZ ALBA

GAUDIUM SERHS, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.10405 - 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

President de la Divisió: ANTONI JANER I NIÇOLAU

Director de la Divisió: 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 SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES

President i Director de la Divisió: JORDI BAGÓ I MONS

ASSEGURIS MEDITERRANEUM CA, SL C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 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 - migjornser@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 IMMOBILIÀRIA

President de la Divisió: ÒSCAR 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 I 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

SOCIETATS RELACIONADES

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

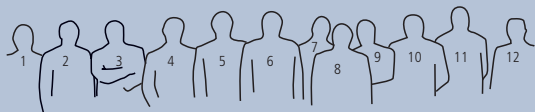
EMPRESSES VINCULADES

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



Comissió executiva



President i Conseller Delegat:

Ramon Bagó i Agulló (6)

Vicepresident i Conseller Delegat:

Jordi Bagó i Mons (8)

Secretari:

Jordi Ten i Figueras (3)

Vicesecretari:

Cristóbal Villegas i García (10)

Vocals:

Raimon Bagó i Mons (7)

Xavier Casals i Casacuberta (12)

Joan Grima i Cerezuela (2)

Josep Janer i Visa (9)

Joaquim Ribas i Escarpenter (5)

Pere Sala i Mas (1)

Ramon Serra i Agut (11)

Eusebi Vázquez i Ruso (4)

Directors generals:

Raimon Bagó i Mons

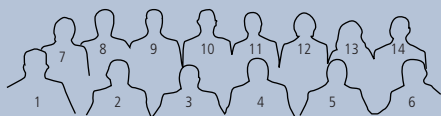
Antoni Borràs i Dalmau

Josep Puig i López

Lletrat assessor:

Manuel Vila i Castells

Equip de direcció



Comitè de Direcció:

Ramon Bagó i Agulló (5), President i Conseller Delegat; Jordi Bagó i Mons (4), Vicepresident i Conseller Delegat; Antoni Borràs i Dalmau (3), Director General; Josep Puig i López (6), Director General; Raimon Bagó i Mons (13), Director General.

Directors de Divisió:

Igor Onandía i Zarrabe (9), Director SERHS Distribució; Delfi Torns i Solé (12), Director SERHS Tourism; Raimon Bagó i Mons (13), Director SERHS Food; Miquel Mas i Cruañas (11), Director SERHS Projects; Josep Maria

Bagudà i Serenó (2), Director SERHS Hotels.

Directors Corporatius:

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

òrgans i equips de direcció





Consell d'administració

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



President i Conseller Delegat:
Ramon Bagó i Agulló (9)

Vicepresident primer i Conseller Delegat:
Jordi Bagó i Mons (8)

Vicepresident segon:
Joaquim Ribas i Escarpenter (10)

Vicepresident tercer:
Josep Janer i Visa (7)

Secretari:
Jordi Ten i Figueras (26)

Vicesecretari primer:
Cristóbal Villegas i García (5)

Vicesecretari segon:
Josep Vilella i Llrinós (27). President de divisió.

Vicesecretari tercer:
Ramon Serra i Agut (12)

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

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

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

Directors generals:
Raimon Bagó i Mons
Antoni Borràs i Dalmau
Josep Puig i López

Lletrat assessor:
Manuel Vila i Castells



■ innovació

PLA D'INNOVACIÓ SERHS

Un equip de treball encapçalat pel director general, el Sr. Raimon Bagó, com a màxim responsable, tracta el desenvolupament del "Pla d'innovació de Grup SERHS" des del desembre del 2009, en què es va presentar aquest projecte en la jornada de directius corresponent a aquell any. Aquest pla neix amb l'objectiu de crear una bona cultura i socialitzar la innovació, així com garantir-ne una gestió eficaç, que ens ha de permetre aplicar noves fórmules, nous productes i nous procediments per fer cada dia les nostres empreses més rendibles i competitives.

El 5 d'octubre del 2010 en el Castell Jalpí, va tenir lloc la sessió inaugural d'aquest pla que va servir per presentar-lo a membres del Consell d'Administració i directius de SERHS, per compartir els seus eixos estratègics, així com explicar el seu funcionament i la gestió de la innovació que es vol implantar.

El Pla d'innovació SERHS neix amb l'objectiu de crear una cultura i socialització de la innovació per fer cada dia les nostres empreses més rendibles i competitives.





Evolució del logotip de SERHS des dels seus inicis el 1975 fins a la nova imatge d'avui dia.

PLA DE GESTIÓ DOCUMENTAL DE GRUP SERHS

Al llarg del 2010 Grup SERHS ha engegat diversos plans estratègics a nivell corporatiu: Pla d'Innovació, Pla de Formació E-learning, Pla de Quadres de Comandament i Pla de Millora de Processos i en tots ells s'hi ha trobat una variable comuna: la utilització i gestió de la documentació que es genera. És per aquest motiu que dins del Pla Valors de Responsabilitat Social, promogut per la Direcció Corporativa de RS, neix el Pla de Gestió Documental, amb l'objectiu d'identificar, treballar i optimitzar els processos de la gestió documental en totes aquelles funcions que incideixen a les empreses del grup. És vàlid i aplicable per a tots els departaments i disciplines com Administració i Finances, Recursos Humans, Gestió Mercantil, Assegurances, Comunicació Interna i Política Social, entre d'altres.

Els objectius per implementar el Pla de Gestió Documental passen per l'emmagatzematge centralitzat en format electrònic de documents digitals mitjançant un banc únic i central que garanteixi la seguretat; controlar el cicle de vida i el flux de documents; cercar i recuperar els documents digitals mitjançant tecnologia web; proveir d'accés ràpid i senzill a múltiples usuaris mitjançant eines de cerca avançades; així com difondre l'ús de la signatura electrònica.

Per tal d'acomplir aquests objectius s'han marcat una sèrie de passos a seguir, que són en els quals actualment la corporació hi està treballant, com analitzar la situació actual de la gestió documental, la identificació de les oportunitats de millora, l'anàlisi econòmica de les millores i, finalment, incrementar la infraestructura tecnològica.

NOVA IMATGE DE LA MARCA SERHS

La identitat d'una marca és el conjunt de trets característics, més o menys estables en el temps, que configuren la seva personalitat, valors, actituds, símbols o altres elements d'identificació. SERHS des dels mateixos orígens com a cooperativa de serveis –mancomunats- per a l'hostaleria i similars (d'aquí l'acrònim SERHS) ja presentava uns trets d'identitat clarament definits com és la idea de catalanitat i el rigor empresarial. Les circumstàncies de mercat han anat evolucionant en el temps, així com els processos i les activitats productives. L'any 1985 s'incorpora en el logotip la paraula Grup per donar a entendre el conjunt d'activitats que es realitzen sota un mateix prisma i estructurades en diferents àrees de negoci. L'any 2001 es crea una estructura ordenada dins del Pla d'identitat corporativa de SERHS, en què s'estableixen uns criteris fonamentals d'aplicació i desenvolupament de marques dins el nostre grup, potenciant SERHS com a marca referent.

Ara, passats prop de 10 anys, la nova imatge de SERHS representa: **la innovació plasmada en el cercle, símbol de perfecció i gran canvi dins la nostra línia d'imatge història; la projecció internacional amb el món i la visió de tenir un mercat local i alhora global; la identitat catalana, forjada en els nostres orígens i que el manifesta en les quatre franges de color que també donen a entendre diferents àmbits de negoci i diversificació.**

Aquest nou logotip fou presentat durant la inauguració d'Exposerhs al Camp Nou i des d'aquell moment s'ha anat desenvolupant la resta de marques que configuren la nostra corporació, atenent a cada particularitat i àmbit d'actuació, però sota la mateixa estructuració matriu de referència elaborada en el Pla d'identitat corporativa de SERHS.

SERHS SIGNA UN ACORD AMB L'EMPRESA FRANCESA MALONGO

Es tracta de la distribució en exclusiva de l'innovador sistema de cafè en monodosi per a professionals de l'hoteleria, la restauració i les col·lectivitats.

Grup SERHS va signar en el mes de setembre un acord estratègic de col·laboració i distribució en exclusiva amb l'empresa especialitzada en cafè, Malongo, reconeguda a França pel seu

Raimon Bagó, director general i màxim responsable del Pla d'innovació, durant la presentació d'aquest projecte l'octubre del 2010.





■ innovació



SERHS Projects treballa en els àmbits de consultoria, projectes, planificació, execució i start-up focalzat en àrees de food&beverage.



Jean-Pierre Blanc, director general de Malongo, amb Ramon Bagó, president de SERHS, el dia de la presentació del cafè monodosi Kahova.

dinamisme, qualitat i capacitat d'innovació. Aquest pacte es basa en la implantació del sistema monodosi en el sector Horeca per part de la Divisió de SERHS Distribució que així veu ampliat el seu ventall d'oferta en aquest àmbit en el que es disposarà d'un gran assortiment de varietats de cafè Premium adaptat als gustos dels clients de l'Estat espanyol, una moderna i innovadora maquinària (amb capacitat per fer des de 100 fins a 450 cafès/hora), així com un servei d'assessorament comercial i tècnic per als professionals del sector.

La marca d'aquest nou cafè serà Kahova, espresso by SERHS. Malongo, que va néixer a Niça el 1934, es posiciona com a líder en el mercat de cafès envasats al buit, així com del cafè biològic (amb segell "AB"). Compta amb més de 400 treballadors i té una facturació superior als 80 MEuros.

Kahova, innovació en cafè

SERHS Distribució va llençar al mercat a finals del 2009, principis del 2010, un nou concepte de cafè, KAHOVA. **Es tracta d'un cafè que es dispensa a partir de càpsules -biodegradables- dissenyades especialment pel sector professional de la restauració al gust dels clients espanyols.** És un cafè d'alta qualitat amb un blend pensat per satisfer als clients més exigents i sobretot amb un tractament del cafè que garanteix la màxima qualitat al consumidor. L'objectiu d'aquest cafè és garantir un estadi de puresa i qualitat en cada tassa de cafè.

Kahova garanteix la màxima qualitat en el punt de servei d'una forma totalment homogènia, regular, independentment de la persona que l'elabori, dispensant un cafè que ha estat perfectament conservat just fins al moment de la seva elaboració, proporcionant al consumidor el plaer del seu sabor en la màxima expressió. Kahova està disponible a totes les empreses distribuïdores de SERHS Distribució.

SERHS DISTRIBUCIÓ, NOU WEB.

Durant el mes d'octubre de 2010 es va posar en marxa el nou web de la Divisió de Distribució, www.serhsdistribucio.com. Es tracta d'un **web innovador com a nova eina de treball que ofereix un servei exclusiu per a tots els clients de la divisió.** Aquest web es diferencia dels webs informatius convencionals, aportant als clients un espai personal on el client té la possibilitat de tramitar les seves comandes, disposar de les fitxes tècniques dels productes, rebre ofertes totalment personalitzades i adaptades a les seves necessitats, disposar d'estadístiques de consum i poder consultar l'estat de les seves comandes i factures on line, entre d'altres funcions. En definitiva, un web creat i pensat per millorar i donar un alt nivell de servei als clients.

La implantació d'aquest nou canal de venda on line ha tingut una gran acollida per part dels clients de la divisió de SERHS Distribució. Des del mes d'abril de 2011 ja està implantat el sistema en totes les empreses distribuïdores de Catalunya. Pretén ser una eina de gran utilitat i servei, de fàcil utilització i focalitzada en el client. Fins al mes de maig 2011, més de 700 clients setmanals compren on line amb un volum de facturació superior a 2.000.000 d'euros.

Web innovador de SERHS Distribució com a eina de treball que ofereix un servei exclusiu per a tots els clients de la divisió.



SISTEMA EUDEC, LA GESTIÓ MÉS ENLLÀ DE LA LÍNIA FREDA SERHS Food presenta la gestió de les cuines professionals, basada en criteris de tecnologia, eficàcia i qualitat.

El Sistema EUDEC per a col·lectivitats obre i implanta una nova línia especialitzada i òptima per al servei en centres sanitaris on es requereix productes molt específics, amb altes exigències nutricionals i dietètiques per cobrir un perfil molt concret d'usuaris com nens, ancians i malalts, entre d'altres, amb patologies o necessitats molt controlades que obliguen a l'elaboració de dietes específiques per a diabètics, al·lèrgics, fàcil masticació, sense sal, triturats, protecció gàstrica, etc.

Aquest sistema, implantat a SERHS Food des de fa uns anys, amb més de 100 referències que componen una oferta ben variada, ha fet alguns canvis en la seva essència aportant una proposta innovadora i eficaç enfocada a diferents sectors i àmbits de la restauració col·lectiva: residències, hospitals, hotels, empreses, escoles, etc.

SERHS Food disposa d'una experiència en el camp de l'hostaleria i la restauració de més de 35 anys, millorant any rere any amb la utilització de modernes tècniques culinàries, com l'envasat al buit, la ultracongelació i la pasteurització, entre d'altres. Actualment s'ha desenvolupat una enorme quantitat de receptes que es caracteritzen pel seu sabor tradicional i casolà, amb la utilització d'ingredients naturals, la rapidesa i simplicitat pel servei, així com la seva llarga caducitat. A més a més s'ofereix una màxima seguretat alimentària, degut a una mínima manipulació.

Es tracta d'un sistema que resulta molt fàcil de comprendre i aplicar per l'equip de cuina (polivalent i flexible) encarregat de dur a terme un plat cuinat concret. Una etiqueta de comprensió universal facilita la gestió del producte dins la cuina així com la seva regeneració, identificació i ubicació. Tota la gestió de compres és informatitzada; d'aquesta manera, metodologia i planificació s'imposen a la improvisació i al reaprofitament de productes per part d'altres mètodes.

SERHS PROJECTS S'ESPECIALITZA EN PROJECTES I CONSULTORIA PER LES ZONES F&B.

Aquesta divisió ha presentat un nou concepte de solucions globals especialitzades per als sectors hotelier, sanitari, restauració i empreses focalitzat en les àrees de Food and Beverage (F&B) d'aquests centres.

Treballa en els àmbits de la consultoria, els projectes, la planificació, l'execució i l'start-up de cada actuació. S'ofereixen solucions tecnològiques, funcionals, sostenibles i de disseny. El fet diferencial se centra en la capacitat de gestió i implantació, l'experiència, el seguiment de les instal·lacions d'equipament, així com en la qualitat i innovació dels projectes realitzats.



La nova àrea infantil Sésamo Aventura ha tingut una gran acollida entre els visitants des de la seva obertura.

■ innovació

SERHS i PortAventura

Grup SERHS va signar un acord el mes de març del 2010 de gran magnitud i significació amb PortAventura, convertint-se aquesta temporada 2010 en el seu proveïdor integral de productes d'alimentació per a la restauració.

L'acord preveu tant el subministrament dels productes, com la seva distribució en les diferents unitats de restauració del resort, incloent el mateix parc temàtic i els seus quatre hotels.

Amb aquest acord s'estableix una col·laboració de llarga durada. SERHS disposa a Tarragona d'una gran plataforma de distribució integral en un terreny proper a PortAventura de prop de 20.000m², amb un magatzem de 10.000m². La corporació va invertir 10 milions d'euros en la seva compra i adequació el desembre del 2008. Durant l'any 2011 s'hi han efectuat importants obres de millora i adequació de les instal·lacions.

SERHS INTEGRAL SERVICE

Durant l'exercici 2010 es va treballar sota el concepte de SERHS amb una visió de servei integral, aplicada entre altres clients a PortAventura. A finals d'aquest exercici es va decidir crear un nou departament anomenat SERHS INTEGRAL SERVICE. Aquest departament té dependència directament de la Direcció de la Divisió de SERHS Distribució.

Es tracta d'un projecte de compromís mutu entre SERHS i el client, on hi ha una integració total entre ambdues parts en la compra, la gestió administrativa i la gestió logística. Té la funció encomanada de gestionar clients de gran volum, des d'un punt de vista transversal i integral, oferint tots els productes que formen part de la nostra corporació. En aquest punt caldria remarcar que SERHS Distribució disposa d'un producte (conceptualitzat com un servei), que ningú ofereix en el mercat i que és capaç de presentar al client una àmplia gamma de referències amb 3 temperatures diferents, gestió de compres, facturació electrònica, albarans electrònics i logística de primer nivell, entre altres aspectes. Sumant el valor afegit de la resta de productes i serveis de SERHS, aquest nou departament disposa d'un ampli ventall d'opcions de negoci i una visió única del mercat. L'objectiu d'aquest departament és aconseguir clients d'hoteleria organitzada dins l'Estat espanyol.

Un gran exemple és el servei que es realitza a PortAventura en el que intervenen diferents divisions de SERHS (distribució, alimentació, equipaments i serveis). A més, SERHS Tourism col·labora amb el complex turístic comercialment des de la seva inauguració, essent una de les agències de viatges que més turistes li gestiona anualment.



■ nous empreniments

GESTIÓ D'EL MONTANYÀ RESORT&SPA-SERHS****

La Divisió de SERHS Hotels, seguint el pla d'expansió que projecta el seu creixement en base a la internacionalització així com impulsant la gestió hotelera d'establiments, incorpora al seu portafoli la gestió i explotació de l'Hotel El Montanyà Resort & Spa-SERHS****. **Es tracta d'un gran resort de primer nivell, emblemàtic i amb una àmplia notorietat en el sector**, que compta amb 2 edificis hotelers de categoria 4* amb 240 habitacions, piscina exterior, 3 pistes de tennis, pavelló esportiu, 2 camps de futbol (1 d'herba artificial i l'altre d'herba natural), piscines, gimnàs, un espectacular Spa, 2 restaurants, auditori i sales de convencions, entre d'altres instal·lacions. Amb una excel·lent ubicació, està situat a Seva (Osona) en un espai de més de 60.000m², a només 56km de Barcelona i a 15km de Vic.

Des del passat 1 de març del 2011, SERHS Hotels gestiona aquest gran resort especialitzat en reunions d'empreses, celebracions, stages esportius –aspecte que es vol potenciar en gran mesura-, alhora que en estades per a clients particulars en un entorn natural i de màxima qualitat.

EXPANSIÓ A BRASIL I INCORPORACIÓ DE DOS HOTELS DE LA COSTA DE BARCELONA-MARESME

Grup SERHS va incorporar durant el mes d'agost de 2010 **el seu segon establiment hotelier a Brasil, en aquest cas en règim de lloguer, concretament a la localitat de Pipa, a l'Estat de Rio Grande do Norte**. Es tracta de l'Hotel SERHS Villas da Pipa (www.serhsvillasdapipahotel.com), de 3 estrelles, un hotel exclusiu, de 22 viles totes elles suites amb piscina privada, sala d'estar, cuina americana i barbacoa amb cuiner particular, 300m de la platja i a 200m de la principal 'Rua' de Pipa, la zona comercial del municipi. SERHS ja disposa, des del novembre del 2005, amb el SERHS Natal Grand Hotel, d'un resort de 5 estrelles i el primer hotel de la corporació a l'estranger, reconegut com el millor resort de platja de Brasil.

En paral·lel, amb l'afany d'ampliar l'estratègia de negoci de la Divisió d'Hotels tant en terres internacionals com nacionals, SERHS va signar un acord amb l'Hotel SERHS Sant Jordi 3* de Santa Susanna (El Maresme) per a la gestió i explotació de l'establiment a partir de la temporada 2011. Es tracta d'un hotel situat a 100m de la platja, amb 162 habitacions, proper a Barcelona i Girona, i esdevé un indret ideal per passar les vacances en família. SERHS no descarta la possibilitat de seguir ampliant la cartera d'establiments en gestió hotelera en aquestes zones.

Alhora també s'ha adquirit el SERHS Vila de Calella. Aquest establiment hotelier està situat a Calella (El Maresme), és de categoria tres estrelles, està situat a 100 metres de la platja i compta amb 177 habitacions. Disposa de sales per a reunions, així com salons per a la celebració de banquets. L'inici de l'explotació va ser l'1 de març de 2011.



La Divisió de SERHS Hotels ha incorporat al seu portafoli de productes durant el darrer any la gestió i explotació del Montanyà Resort & Spa SERHS **** (Seva-Osona), així com l'Hotel SERHS Villas da Pipa *** (Brasil) .



■ nous empeniments

SERHS ADQUIREIX UNA NAU DE 4.500M2 A ARENYS DE MUNT S'hi preveu ubicar la seu central de SERHS Food.

En el mes de maig Grup SERHS ha comprat una nau a Arenys de Munt (El Maresme) de 4.500m² construïts amb la possibilitat d'ampliar aquesta superfície fins a prop de 6.000m². La corporació preveu ubicar-hi la nova central de la divisió de SERHS Food, destinant gran part de la superfície a traslladar les instal·lacions de SERHS Food Service situades a pocs metres de les noves naus, a la població d'Arenys de Munt també, complementant les instal·lacions que la divisió té a Vilassar de Mar. La nova nau és una antiga fàbrica on s'elaboraven productes tèxtils i destaca per la seva amplitud, bona ubicació i polivalència de les instal·lacions.

A l'actual unitat de producció alimentària de SERHS Food Service d'Arenys de Munt treballen prop de 60 persones que donen servei a 250 centres de diversos col·lectius (escoles, residències, hospitals, presons, empreses, complexes esportius, etc.). Aquests darrers anys ha estat notori el creixement del seu volum de negoci la qual cosa ha empès a l'equip directiu d'aquesta divisió a cercar unes naus més grans que permetin atendre millor les necessitats de producció alimentària. A la finca s'hi inclouran les cuines centrals així com els departaments d'administració, comercial, producció i en un futur la Fleca SERHS.

La divisió de SERHS Food **elabora un promig de 30.000 menús diaris. Compta amb un equip humà format per una plantilla mitjana de 875 persones assolint el seu punt àlgid amb 1.800**, segons necessitats del servei.



La nova nau de SERHS Food Service a Arenys de Munt té 4.500m² construïts amb la possibilitat d'ampliar aquesta superfície fins a prop de 6.000m².

■ activitats societàries

AMPLIACIÓ DEL CAPITAL SOCIAL FINS A 85 MILIONS D'EUROS, UN 11% MÉS

El 7 d'octubre de 2010 va tenir lloc la Junta General Extraordinària d'accionistes de Grup SERHS en el Castell Jalpí d'Arenys de Munt, seu social de la corporació. Va comptar amb l'assistència de 298 accionistes que representen el 54,91% del capital social de SERHS. L'ordre del dia va tractar el tema de l'aprovació del balanç, tancat a 30 de juny i va servir com a base per tal de realitzar els augments del capital social que es van proposar i aprovar unànimement pels accionistes. Així, **fou acordat que el capital social passés dels 77 milions d'euros actuals a assolir la xifra de 85'25 milions d'euros, un 11% d'increment.** També es va acordar per la Junta General d'Accionistes el repartiment d'1 acció alliberada per cada 50 accions de propietat, el que representa 2.959.040 euros. SERHS compta amb un total de 3.875.000 accions.

REPARTIMENT DE PROP DE 2.5M€, APLICANT L'INNOVADOR PROGRAMA DIVIDEND ELECCIÓ PER ALS SOCIS

En el Consell d'Administració de Grup SERHS, celebrat el 13 de setembre de 2010 al Castell Jalpí (El Maresme), es va executar l'acord que va prendre la darrera Junta General d'Accionistes efectuada el mes de juny de l'any passat, d'estructurar el programa de retribució dels seus socis sota el nom de **"dividend elecció"**. Així, els accionistes de la corporació a partir d'aquest exercici van tenir l'**opció d'escollir entre rebre la seva retribució dels dividendes de forma tradicional, en metàl·lic, o bé bescanviar el seu valor per accions.** 888 accionistes (el 59%) es van decidir per l'opció d'adquirir accions, comprant 31.808 accions per valor de 1.281.862 euros, amb un valor de 40,30 euros cada una. I els 624 socis restants (el 41%) van optar per rebre en efectiu l'import d'1.101.679 euros, que significa 0,65 euros per acció. Molt poques grans empreses apliquen aquesta modalitat de retribució dels dividendes entre els seus accionistes, donant a escollir la millor alternativa per a cada un segons la seva situació econòmica i fiscal.

Junta General d'Accionistes celebrada el 7 d'octubre de 2010 al Castell Jalpí





■ àmbit institucional

Celebracions

1975-2010, SERHS CELEBRA EL SEU 35È ANIVERSARI

Al llarg del 2010 s'han dut a terme tot un seguit d'actes tant interns com institucionals que han permès celebrar aquests 35 anys de la SERHS. Les celebracions van començar al març del 2010 amb la XXXIV edició de la Nit de la SERHS; a continuació al mes de juny es va realitzar un concert de Gospel al Castell Jalpí on van poder assistir 1.500 persones de tots els àmbits en relació amb el Grup. Durant el mes de juliol, va tenir lloc la celebració VIP a la platea del Camp Nou. Al mes de novembre, el Sr. Ibarretxe va ser el convidat especial com a ponent al Fòrum SERHS. Ja en el 2011, els actes s'han succeït començant per la fira Exposerhs 2011, on es va presentar la nova imatge de SERHS, i es clourà amb l'acte de la Nit de la SERHS que per primera vegada es preveu tingui lloc al Castell Jalpí en el mes de juny de 2011.

Cal recordar que el vincle que ha anat unint aquesta efemèride ha estat la Ruta dels 35 anys, a través de la qual el president de Grup SERHS ha recorregut les 60 empreses de la corporació per entregar personalment la litografia commemorativa d'aquest aniversari i celebrar més properament els 35 anys. Erwin Bechtold, l'autor de l'obra, és un alemany que resideix a Eivissa, i seguint la seva ideologia artística va plasmar el que representa per a ell la identitat i la força de SERHS en el marc de la situació econòmica actual.

SERHS CELEBRA EL SEU 35È ANIVERSARI AMB UNA GRAN ACTUACIÓ DE "THE GOSPEL X-PERIENCE"

L'espectacle de Gospel format per 70 veus va actuar al Castell Jalpí d'Arenys de Munt davant de més de 1.500 col·laboradors del grup durant els 3 dies de concert.

Dins dels actes programats pel 35è aniversari de Grup SERHS (1975-2010), els darrers 29, 30 de juny i 1 de juliol de 2010 es va dur a terme al pati d'armes del majestuós Castell Jalpí d'Arenys de Munt l'espectacle THE GOSPEL X-PERIENCE, un repertori coral i musical de gospel contemporani, soul, blues i jazz a càrrec de la prestigiosa formació musical GOSPEL VIU. **Els artistes van oferir als més de 1.500 assistents durant els tres dies de concert, una experiència sensitiva a l'aire lliure.**

Els assistents, autoritats, clients i col·laboradors de SERHS de l'àmbit de l'hoteleria, la restauració i les col·lectivitats van poder gaudir d'un cor format per més de 70 veus, solistes i la Jazz Band (quintet). THE GOSPEL X-PERIENCE es tracta, a més d'un magnífic espectacle coral i musical, d'un projecte que Gospel Viu! planteja com a experiència full, aprofundint en un món de sensacions visuals, auditives i sensitives en general. Títols actuals del gospel contemporani van de la mà de temes de soul, negro espirituals i versions revisades dels grans espirituals de tots els temps, que pretenen que el públic gaudeixi de més d'una hora i mitja de gospel de primera qualitat. A la mitja part, els assistents van poder degustar la nova cervesa Weiss Damm (elaborada

amb blat i d'alta qualitat que amplia el portafoli de productes del Grup DAMM), acompanyada d'un acurat aperitiu ofert per Arcs Catering (Castell Jalpí).

CELEBRACIÓ VIP DELS 35 ANYS DE SERHS A LA PLATEA DEL FCBARCELONA

El passat 29 de juliol de 2010 es va celebrar a les instal·lacions del Camp Nou, concretament a la platea que es va realitzar especialment a la zona de la tribuna durant l'estiu, un sopar commemoratiu dels 35 anys del naixement de la SERHS. El centenar d'assistents a l'acte, tots ells alts responsables d'empreses de primer nivell amb les qui SERHS manté una estreta relació, responsables d'administracions públiques, entitats bancàries i VIPS del sector econòmic, turístic i institucional, van poder gaudir d'un sopar elaborat i servit acuradament i amb gran detall per ARCS Catering, empresa adscrita a Grup SERHS i que també dona servei a aquest complex esportiu.

L'acte va ser presidit pel president del grup, el Sr. Ramon Bagó, acompanyat del Sr. Carles Vilarrubí, vicepresident de l'àrea institucional del FC Barcelona, el qual també va dirigir unes paraules d'agraïment a tots els assistents. Previ al sopar els assistents van realitzar un tour per les instal·lacions del Camp Nou visitant espais emblemàtics com el museu, la tribuna, la llotja presidencial, els vestidors, la zona de premsa, el túnel de jugadors, el terreny de joc i, fins i tot, van poder trepitjar la gespa. El motiu de celebrar-ho en un entorn tan especial com el FC Barcelona és l'estreta relació que el grup manté amb el club de futbol. Des de l'estiu del 2006 sota la marca SERHS Food Service la corporació dona el servei de restauració dels diferents espais ubicats a les instal·lacions del Camp Nou. Es tracta d'un centre de servei de gran magnitud i projecció, en el que hi ha implicades en el seu punt àlgid més de 500 persones de la corporació.

L'EXLEHENDAKARI IBARRETXE, PONENT AL FÒRUM SERHS

Juan José Ibarretxe, lehendakari oia del País Basc (1999-2009), va protagonitzar el Fòrum SERHS celebrat el passat 4 de novembre de 2010 al Castell Jalpí d'Arenys de Munt, organitzat de forma especial per celebrar el 35è aniversari de Grup SERHS. La ponència titulada "Política i valors: relat d'una experiència" va plasmar els pensaments, la ideologia política, social i cultural que han marcat l'exlehendakari durant els deu anys (1999-2009) que va estar al capdavant del Govern Basc. El Dr. Salvador Cardús, degà de la Facultat de Ciències Polítiques i Sociologia de la UAB, bon amic del Sr. Ibarretxe i a la vegada ponent del Fòrum SERHS en l'edició 2008, va realitzar la presentació de l'exlehendakari.

Valors com el treball, la humilitat, la honestetat, la identitat, el compliment de la paraula donada i el diàleg units a la cultura i la llengua d'un país són el resultat "d'un compromís social, ètic i democràtic". "Aquesta crisi és, davant de tot, un desastre ètic" assegurava Ibarretxe fent referència a la situació econòmica actual "...es castiga la falta de paraula, el compromís, no l'error". Posant com a referència l'experiència del País Basc durant el seu mandat, l'exlehendakari va fer un repàs de frases i pensaments dels principals pensadors, filòsofs, economistes, escriptors i polítics entre d'altres, que cadascun en la seva disciplina i el seu temps ja avançaven la realitat d'avui en dia, fins i tot s'atreuen a postular sobre l'existència de comportaments amb els que s'ha topat la societat.

L'acte va comptar amb la presència de més de 200 persones entre accionistes (empresaris del sector turístic i activitats vinculades), treballadors de la corporació i personalitats que col·laboren o tenen relació amb SERHS tant d'entitats com d'empreses i institucions públiques i privades.

EXPOSERHS 2011 REP LA VISITA DE 8.200 PERSONES AL CAMP NOU

La fira-mostra interactiva de Grup SERHS va rebre 8.200 visitants, suposant un increment del 43% respecte l'any 2007 quan la corporació va celebrar aquesta fira també al Camp Nou. La fira es va dur a terme durant els dies 30 i 31 de març d'enguany. Més de 100 marques expositores de tots els àmbits d'activitat, el 93% dels quals repetidores d'altres edicions, van presentar amb èxit els seus productes als professionals de l'hoteleria, la restauració i les col·lectivitats que van assistir.

L'acte d'inauguració realitzat el passat 30 de març, va ser presidit per l'Hble. Sr. F. Xavier Mena, conseller d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya. L'acte va comptar amb la presència del Sr. Carles Vilarrubí, vicepresident del FC Barcelona, i el Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS. Van ser acompanyats per l'Ill. Sr. Xavier Amor, alcalde de Pineda de Mar, el Sr. Xavier Vilà, director comercial de Grup Damm, així com per la direcció general de SERHS entre d'altres autoritats i alts responsables d'empreses i institucions. Coincidint amb l'acte d'inauguració i aprofitant la presència de les autoritats presents, es va dur a terme la presentació del nou logotip de SERHS, que representa la nova imatge de marca de la corporació emfatitzant els valors d'identitat, innovació i internacionalització com a 1r grup turístic de Catalunya.



1. Celebració VIP dels 35 anys de SERHS a la platea del FCBarcelona realitzat l'estiu del 2010.
2. Erwin Bechtold, artista i cartellista de la litografia commemorativa del 35è aniversari de SERHS.
3. L'exlehendakari Juan José Ibarretxe, convidat especial com a ponent al Forum SERHS.
4. Inauguració oficial de l'Exposerhs 2011 per part de l'Hble. F. Xavier Mena, Carles Vilarrubí i Ramon Bagó.

■ àmbit institucional



Reconeixements

PLACA D'HONOR DEL TURISME DE CATALUNYA ALS VILARS RURALS

L'objectiu d'aquest projecte de Vilars Rurals ha estat la visió del reequilibri territorial.

L'expressident en funcions de la Generalitat de Catalunya, José Montilla, acompanyat de l'exconseller en funcions del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, Josep Hugué, va presidir al Palau de la Generalitat l'acte de lliurament de la 25ena edició dels Guardons del Turisme de Catalunya, que reconeixen la trajectòria de 23 professionals, empreses i entitats del sector que han contribuït al desenvolupament del turisme al país.

L'empresa Vivahotel, S.D.H., S.L., en qualitat de gestora dels Vilars Rurals, va rebre la Placa d'Honor del Turisme de Catalunya amb motiu del projecte innovador impulsat pel Grup SERHS que, enguany, commemora el seu 35è aniversari (1975-2010). Segons dades de la Generalitat, "Es tracta d'un projecte innovador impulsat pel Grup SERHS en l'àmbit de l'allotjament en el món rural. Es tracta d'uns establiments concebuts per estar ubicats prop de viles de remarcad interès natural, cultural, paisatgístic o monumental donant resposta a les noves necessitats de la demanda del turisme interior". L'any 2003 es va crear el Vilar Rural de Cardona, el 2004 el Vilar Rural de Sant Hilari de Sacalm, i el 2008 el Vilar Rural d'Arnes. La intenció és desenvolupar una xarxa de Vilars Rurals fins a 10 establiments equidistants dins les comarques de Catalunya.

A l'esdeveniment també varen assistir el secretari general del Departament, Enric Aloy, el director general de Turisme, Joan Carles Vilalta, i el director de l'Agència Catalana de Turisme, Ignasi de Delàs. Per part de SERHS, acompanyant al Sr. Bagó, hi varen ser presents els màxims directius de SERHS Hotels encapçalats pel Sr. Josep Maria Bagudà, director de la divisió.

RAMON BAGÓ REP EL TÍTOL HONORÍFIC DE CIUTADÀ DE PARNAMIRIM (BRASIL)

La Cambra Municipal de Parnamirim (Estat de Rio Grande do Norte, Brasil) va acordar atorgar al Sr. Ramon Bagó i Agulló, president de Grup SERHS, el títol honorífic de "Ciudadà parnamirinenc" pels seus serveis prestats, qualificats de rellevants, a aquest municipi brasiler. L'acte de lliurament efectuat amb gran solemnitat el 10 de novembre de forma excepcional degut a la visita d'una delegació

de SERHS a Brasil va comptar amb la presència de les màximes autoritats brasileres del municipi encapçalades pel president de la Cambra Municipal de Parnamirim el Sr. Rosano Taveira du Cunha, signatari del reconeixement.

SERHS compta amb una gran instal·lació a la població dins un terreny de 300.000m2 ubicat en un important eix viari de comunicacions i que alhora té una excel·lent situació estratègica per la zona. Parnamirim es troba a pocs quilòmetres de Natal. En el mes de setembre del 2007 el Sr. Bagó va ser reconegut també honoríficament com a ciutadà de l'Estat de Rio Grande do Norte.

RAMON BAGÓ REP EL PREMI FAGEM A LA TRAJECTÒRIA EMPRESARIAL

Ramon Bagó, president de Grup SERHS, va rebre el premi a la Trajectòria Empresarial en la primera edició dels Premis FAGEM, un guardó que homenatja un empresari que ha aconseguit distingir la seva empresa en la contribució al desenvolupament socioeconòmic del territori, en el marc de la Nit amb Visió celebrada a Mataró el passat 18 de novembre.

L'alcalde de Mataró, Joan Antoni Baron, i la presidenta de l'Institut Municipal de Promoció Econòmica de Mataró (IMPEM) i de la Fundació TecnoCampus Mataró-Maresme (TCM), Alicia Romero, van presidir l'acte que va tenir lloc per primer cop a l'auditori del Centre de Congressos del parc TecnoCampus Mataró-Maresme. La Nit amb Visió, organitzada per l'IMPEM, és una trobada anual que reuneix persones vinculades al món de l'empresa i l'emprenedoria i durant la qual es fa entrega de diversos premis i reconeixements relacionats amb l'empresa, l'emprenedoria i la innovació tecnològica. Enguany, la Nit amb Visió s'emmarcava en el Fòrum Innova 360º que organitza TecnoCampus.

ELS HOTELS DE PLATJA DE SERHS REBEN EL SICTED

La Costa de Barcelona-Maresme ha apostat per la qualitat, tant a nivell públic com a nivell privat, i això queda palès en el nombre de certificats SICTED (Sistema Integral de Qualitat Turística Espanyola en Destinació) que manté la destinació turística de la comarca. José López, sotsdirector de l'Hotel Serhs Oasis Park, en representació dels altres hotels de platja de Grup SERHS (en aquest cas, SERHS Oasis Park, SERHS Maripins i SERHS Sorraudaurada) va recollir el distintiu que fa honor a aquesta certificació. L'acte es va dur a terme a la casa Coll i Regàs de Mataró el passat 20 de juliol de 2010. Van presidir l'acte el president del Consorci i alcalde de Calella, Josep M. Juhé, la presidenta de l'Institut Municipal de Promoció Econòmica de Mataró, Alicia Romero i la representant de la Cambra de Comerç i Navegació, Victòria Silberstein.

El reconeixement de qualitat SICTED, que promou la Diputació i la Cambra de Comerç i Navegació i que, a l'àmbit territorial de la comarca, coordina i gestiona el Consorci de Promoció Turística, ja el llueixen un total de 74 empreses del Maresme. Es tracta d'un distintiu de reconeixement de la qualitat turística que es va començar a implementar a la comarca l'any 2006.

1. Entrega de la Placa d'Honor del Turisme de Catalunya als Vilars Rurals per part de l'expressident José Montilla.
2. Ramon Bagó rep el premi FAGEM a la trajectòria empresarial.
3. La Cambra Municipal de Parnamirim va atorgar a Ramon Bagó el títol honorífic de ciutadà d'aquesta localitat.
4. Els hotels de platja de SERHS reben el distintiu de qualitat SICTED.

Trobades institucionals

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

SERHS, PRESENT A LA JORNADA JOAN SARDÀ D'UNNIM

En el marc de la Jornada Joan Sardà, organitzada per Unnim Caixa Sabadell, amb qui el grup manté estretes relacions des de fa uns anys, el Sr. Jaume Torrent, director corporatiu financer de Grup SERHS, en nom de la corporació va participar en una ponència anomenada 'Un servei integral' per explicar el funcionament del Grup des del punt de vista de clients de l'entitat financera.

Sota el títol 'Clients: present i futur', la Jornada Joan Sardà va adreçar als assistents a revisar, tant des del punt de vista conceptual com, sobretot, des de les evidències pràctiques, el repte que per a les empreses comporta fidelitzar els seus clients. Les relacions entre les institucions i els seus clients constitueixen un dels elements clau de l'èxit. La pressió de la competència i dels mateixos consumidors fa que, entre altres factors, les empreses plantegin estratègicament el seu màrqueting de relacions amb una visió de llarg termini. Una bona gestió i administració d'aquest tipus de relació té conseqüències profitoses per a les empreses. La jornada va comptar, a més a més, amb la participació del Sr. Carles Izquierdo, director general de Laboratoris Kin; el Sr. Pere Pous, director general de Lavola Serveis per la Sostenibilitat; i Juan José Peso, professor de l'àrea d'Estratègia de Màrqueting de l'Institut de Empresa, cofundador i soci de Daemon Quest i reconegut consultor d'empreses.

GRUP SERHS, UN REFERENT AL FÒRUM PÚBLIC

El diari Público va organitzar el passat 3 de novembre a l'edifici Imagina de Barcelona un debat i col·loqui sota el títol 'Crisi econòmica, una crisi del progrés?'. La 4^a edició del Fòrum Público va reunir dues generacions d'empresaris, representats per una banda pel Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS, i per altra banda pel Sr. Ferran Soriano, president d'Spanair. La catedràtica emèrita d'Economia Aplicada de la Universitat de Barcelona, la Sra. Miren Etxezarreta, i l'advocat laboralista i exsecretari de CCOO, el Sr. Joan Coscubiela, actualment professor d'ESADE, van aportar la visió acadèmica més progressista. Tot plegat presentat i moderat pel responsable del diari a Catalunya, el Sr. Josep Carles Rius.

El Sr. Bagó va remarcar la necessitat de comptar amb una forta implicació dels treballadors en la gestió de l'empresa, com un dels principals actius de la nostra corporació "sense aquesta implicació, les empreses no tindran futur" va assegurar. Grup SERHS es basa en la transparència de la informació sobre el funcionament de totes i cadascuna de les seves empreses, i el necessari creixement de l'aprofitament de les oportunitats per fer front a la crisi, la qual es preveu que tindrà una duració més llarga del que es podia preveure fa un parell d'anys. No obstant, per a Soriano, l'actual crisi no és diferent a les que han precedit a la història, i va avançar que "la indústria està sortint de la crisi". Per la seva banda, ni Coscubiela ni Etxezarreta van estar-hi d'acord, Coscubiela va dir que la crisi encara s'allargarà fins com a mínim el 2015.

Segons els organitzadors, la sessió va despertar molt d'interès entre els assistents, fins al punt que van ser nombrosos els que van elogiar la riquesa dels arguments dels ponents i van suggerir la conveniència de donar continuïtat al debat.

L'ORACLE OPENWORLD 2010 DENOTA LA SOLIDESA DEL SECTOR DE LES NOVES TECNOLOGIES

Grup SERHS, com a partner tecnològic de la companyia, va assistir al congrés celebrat a San Francisco (EUA) de la mà de Jordi Bagó, conseller delegat de la corporació.

No hi ha paraules per descriure l'Oracle OpenWorld 2010, un esdeveniment únic al món celebrat del 20 al 23 de setembre de 2010 al Moscone Center de San Francisco (EUA). S'hi van reunir prop de 41.000 persones de 115 països, 2.500 ponents participant a més de 2.400 sessions i prop de 450 tallers, 700 periodistes i bloggers acreditats, 66 notes de premsa en 3 dies (una nota per hora), 13 dies de muntatge, 64.000 cadires, 140.000 cafès, 60.000 menús, i com aquestes, dotzenes de xifres que il·lustren les dimensions de l'esdeveniment d'una empresa de tecnologia que proveeix a d'altres empreses. Des d'aplicacions fins a sistemes d'emmagatzematge, passant per servidors, processadors, sistemes operatius i llenguatges de programació. Tots pensats i desenvolupats per treballar junts i integrats: "Hardware & software engineered to work together".

A la cita no va faltar SERHS, representat pel Conseller Delegat de la corporació, el Sr. Jordi Bagó. Oracle i Grup SERHS són des de fa uns anys partners tecnològics, i la relació consolidada amb aquesta companyia líder al sector ha permès la nostra participació activa en aquest gran esdeveniment.



1. SERHS, present a la Jornada Joan Sardà "Un servei integral" d'UNNIM.
2. Ramon Bagó, un referent al Fòrum Público organitzat pel diari amb aquest nom.
3. Headquaters d'Oracle a la ciutat de Redwood als EUA.



■ àmbit institucional



SORTIDA DEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ: VIC - EL MONTANYÀ.

Durant el mes de maig del 2011 es va dur a terme una nova sortida del Consell d'Administració, com ve essent tradicional els darrers anys amb l'objectiu de conèixer les noves activitats de negoci, així com aprofitar el dia per realitzar una jornada cultural. En aquesta ocasió es va realitzar el 24 de maig efectuant una visita a Vic, en primer lloc al magatzem que SERHS Distribució disposa a la zona per donar servei als clients d'Osona, el Ripollès i pobles propers a aquestes comarques. Seguidament, la comitiva formada per 50 membres va visitar les instal·lacions del Museu Episcopal de Vic que conserva un valuós fons de pintura i escultura medieval, així com una magnífica representació de l'evolució de l'art litúrgic i de les arts decoratives a Catalunya. Inaugurat el 1891 pel bisbe Morgades, fou construït de nou l'any 2002. Finalitzada la interessant visita guiada, els membres del Consell d'Administració de SERHS es varen dirigir cap a les espectaculars instal·lacions del Montanyà Resort&Spa-SERHS situades a la població veïna de Seva, en un espai de més de 60.000m2, a només 56km de Barcelona i a 15km de Vic. Es tracta d'un gran resort de primer nivell, emblemàtic i amb una àmplia notorietat en el sector, que compta amb 2 edificis hotelers de categoria 4* amb 240 habitacions, piscina exterior, 3 pistes de tennis, pavelló esportiu, 2 camps de futbol (1 d'herba artificial i l'altre d'herba natural), piscines, gimnàs, un espectacular Spa, 2 restaurants, auditori i sales de convencions, entre d'altres instal·lacions. Des de l'1 de març del 2011, SERHS Hotels va iniciar la gestió d'aquest gran resort especialitzat en reunions d'empreses, celebracions, stages esportius -aspecte que es vol potenciar en gran mesura- i alhora estades per a clients particulars en un entorn natural i de màxima qualitat. En aquest espai es va realitzar la reunió mensual del Consell d'Administració que en finalitzar va donar per tancat el dia.



JORDI BAGÓ PROMOU L'APLICACIÓ DE LES TIC AL SECTOR TURÍSTIC A ANDORRA

El Conseller Delegat i Vicepresident del Grup SERHS, el Sr. Jordi Bagó, va explicar davant d'una vuitantena d'empresaris i emprenedors el canvi de model que ha experimentat la comercialització turística amb l'aplicació de les noves tecnologies. El 21 d'octubre de 2010 es va celebrar el 29è Esmorzar d'Innovació, organitzat per la Secretaria d'Estat per a la Reforma de l'Administració i la Promoció de la Societat del Coneixement del Govern d'Andorra que va aplegar al Centre de Congressos d'Andorra la Vella empresaris i emprenedors del país. La conferència va abordar com la tecnologia ha fet canviar el model de comercialització turística.

Jordi Bagó va basar la seva explicació en la transformació del canvi de model de negoci que la implementació de les TIC ha representat per al Grup SERHS. Aquesta modernització ha permès al grup expandir el seu negoci internacionalment, ampliar la cartera de clients i de proveïdors (30.000 hotels), donar un servei

de qualitat (3 milions de peticions diàries), i ser més eficients en reduir els costos (del 7% al 3%) amb l'e-facturació, que ha suposat una eliminació del paper. Jordi Bagó va recomanar al sector hotelier andorrà que aposti per la transparència i la honestedat, sobretot en la fixació de tarifes (de les habitacions, per exemple). Una excessiva reducció dels costos amb l'ànim de ser competitiu només provoca, segons l'expert, "una canibalització" del sector que només beneficia el client final. Per evitar aquesta situació, el Conseller Delegat de SERHS va recomanar que cada empresa defineixi un model de negoci.

SERHS PARTICIPA EN EL VII FÒRUM TURÍSTIC HOSTELTUR

El passat 5 de maig va tenir lloc a Madrid el VII Forum Turístic Hosteltur, sota el títol "a la recerca de la competitivitat". L'especialització en l'oferta, la col·laboració entre públic-privat, una fiscalitat menys agressiva, més flexibilitat laboral i menor dispersió burocràtica entre les diferents comunitats, van ser algunes de les receptes que van posar sobre la taula els participants en el VII Fòrum Hosteltur. El plat fort de la jornada va ser la taula rodona que es va realitzar a la tarda, moderada pel director d'Hosteltur, Manuel Molina, i en la que van participar Ramon Bagó, president de SERHS; Antonio Catalán, president de AC Hoteles; Fernando Conte, president de Orizonia; Gabriel Escarrer, vicepresident i conseller delegat de Sol Meliá i Josep Piqué, president de Vueling. A la taula rodona es va fer un repàs de la crisi any rere any i es va llençar la primera pregunta sobre quins són els factors que marquen la competitivitat, en un 2011 que està marcat positivament per la conjuntura geopolítica. Bagó va assenyalar que "l'assignatura pendent són les noves tecnologies, que han fet que el rei sigui el client". També es va referir a la necessitat de personalitzar més les campanyes promocionals atès que les generalistes ja no serveixen, i va advocar a favor de la simplificació de la relació públic-privada.

RAIMON BAGÓ, PONENT A IESE

En el marc del "XV Encuentro de Empresarios de Alimentación y Bebidas. En busca del valor añadido: cómo recuperar al consumidor, los márgenes y la competitividad", en Raimon Bagó, director general de SERHS, així com director de la divisió de SERHS Food, va realitzar una presentació de l'innovador sistema Eudec. Focalitzat en la part de la jornada que tractava sobre la reinvençió de l'alimentació, de com la innovació i la invenció d'un producte poden transformar el sector, els assistents -que principalment eren directius de primer nivell de destacades empreses d'alimentació- varen poder comprovar aquesta nova visió integral del sistema de restauració d'una col·lectivitat que converteix els punts crítics de les cuines tradicionals en punts forts aplicant els paràmetres establerts. Aquest acte es va dur a terme a Barcelona el 26 de maig a IESE Business School (Universitat de Navarra), escola de reconegut prestigi nacional i internacional que compta amb més de 34.500 antics alumnes que han cursat algun postgrau i que treballen en més de 100 països d'arreu del món.



1. Sortida del Consell d'Administració de SERHS a Vic i al Montanyà Resort & Spa SERHS.
2. VII Fòrum turístic d'Hosteltur celebrat a Madrid amb la presència de Ramon Bagó.
3. El Conseller Delegat i Vicepresident de SERHS, Jordi Bagó, promou l'aplicació de les TIC al sector turístic a Andorra.

■ SERHS i el teixit econòmic

Amb la vocació d'estar present i implicat en el teixit empresarial del nostre país, SERHS col·labora i forma part d'un bon nombre d'organismes públics i privats, entitats i institucions. En són exemples: Fira de Barcelona, on fins el 2010 Ramon Bagó va ostentar la presidència del **Saló Internacional del Turisme a Catalunya**, i des de l'any passat va ser-ne escollit President Emèrit d'aquesta fira, **FemCAT** i la companyia aèria **Spanair** (representades pel Conseller Delegat, Sr. Jordi Bagó com a vocal en el primer cas, i com a membre del Consell d'Administració a l'aerolínia), **Foment del Treball**, **MAPFRE**, **l'Associació d'Empreses de Distribució i Logística de Begudes i Alimentació de Catalunya (ADISCAT)** de la qual som socis fundadors, així com la seva homòloga al País Valencià (**ADISLEV**).

6ª CONVENCIO D'ADISCAT AL CASTELL JALPI

Sota el lema "Ara més que mai", ADISCAT va celebrar l'11 de març de 2011 la seva Convenció anual amb l'assistència d'unes 150 persones de les 114 empreses que agrupa, entre elles SERHS Distribució. L'assemblea va tenir lloc al Castell Jalpí d'Arenys de Munt, seu social de Grup SERHS. En el nou escenari que es presenta al canal Horeca, cada actor pensa i actua en funció dels seus propis interessos, per això aquest any s'ha incidit en que ara més que mai és necessari ADISCAT.

Durant aquest acte es va escollir nou president de l'associació al Sr. Jordi Pujol Medina (Grup Euroestrellas Serveis-Costa Brava), en substitució del Sr. Josep Darnés (Grup Darnés-Disbesa), que ja havia complert un mandat de sis anys.

Ponents com el Sr. Joaquin Trigo, director executiu i director del Dept. d'Economia de Foment del Treball Nacional, que va tractar el tema de les perspectives econòmiques del sector per al 2011 i 2012; el Sr. Sebastià Serrano, catedràtic de Lingüística i Teoria de la Comunicació de la UB, que va parlar de la Comunicació i el Lideratge com a eines claus per les empreses i el Sr. José Manuel Fernández Echevarría, director executiu d'ADISCAT, van tenir un paper decisiu en aquesta trobada.

Tal i com les seves inicials indiquen, l'Associació d'Empreses de Distribució i Logística de Begudes i Alimentació de Catalunya, es dedica a treballar de forma corporativa pels interessos comuns de les empreses del sector i per donar a conèixer la importància de la seva activitat i els seus serveis, que són claus per a sectors de l'hostaleria, l'oci i el turisme. La Divisió de SERHS Distribució n'és sòcia des de fa molts anys, juntament amb empreses com Grup Darnés, Grup Disbesa i Grup Costa Brava, entre d'altres.

La jornada va finalitzar amb un àpat de germanor, on van ser presents tots els assistents a la conferència juntament amb diverses personalitats de la direcció de Grup SERHS entre els quals es trobava el Sr. Ramon Bagó, president de la corporació.





01 serhs distribució

DISTRIBUCIÓ PER A HOTELS, COL·LECTIVITATS I RESTAURACIÓ

La innovació aplicada als canals de venda i als productes, així com les sinèrgies operatives entre les diferents activitats han marcat l'exercici d'aquesta gran divisió, una de les més rellevants de SERHS, pel volum de persones que hi treballen i per les seves xifres de negoci. Està formada per dues grans línies de negoci, estructurades en funció dels productes que distribueix cadascuna.



EMPRESSES PARTICIPADES

Distribució de Begudes, Alimentació i Productes de Neteja:

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

Distribució de fruita i verdura:

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

Distribució de congelats, refrigerats i aliments frescos:

1. Nam Nam, S.L.



Equip directiu de la Divisió de SERHS Distribució.

DISTRIBUCIÓ DE BEGUDES, ALIMENTACIÓ I PRODUCTES DE NETEJA

SERHS DISTRIBUCIÓ disposa d'una cartera de més de 30.000 clients, i en aquest darrer any ha apostat per la segmentació de clients per tal d'adaptar-se a les seves necessitats: el 60% són bars i cafeteries, el 20% són restaurants i l'altre 20% són hotels, col·lectivitats i d'altres.

KAHOVA by Serhs és la nova marca de l'innovador cafè monodosi destinat al canal Horeca que ha llençat al mercat SERHS Distribució durant el 2010.

El nou web serhsdistribucio.com presentat durant el 2010 ha gaudit d'uns excel·lents resultats en el primer any de vida. Aquesta nova eina innovadora de gestió a l'abast dels clients de la divisió ha permès obrir un nou canal més ampli per oferir un millor servei i conèixer millor les necessitats d'aquests.

INNOVACIÓ DE PRODUCTES I SERVEIS

SERHS DISTRIBUCIÓ ha llençat al mercat, durant el 2010, el cafè monodosi destinat al canal Horeca. Es tracta d'un producte destinat al sector Horeca que facilita al client la preparació del cafè i garanteix la mateixa qualitat en tots els cafès que se serveixen. La marca pròpia KAHOVA by Serhs ofereix un cafè de gran qualitat als clients, sostenible (la càpsula és biodegradable) i de fàcil utilització.

El 2010 ha estat també l'any del llançament del nou web serhsdistribucio.com. Es tracta d'una eina única en el sector, que permet que el client pugui realitzar les seves comandes des del seu establiment a qualsevol hora, disposant de tota l'oferta del catàleg de SERHS Distribució, a més de rebre ofertes exclusives per cobrir les seves necessitats. A més de les comandes, el web també ofereix serveis complementaris als clients, en aspectes relacionats amb les fitxes de productes i la informació administrativa, entre d'altres.

Enguany s'han començat a segmentar les rutes dels comercials en funció de la tipologia de clients. És un procés molt important, que implica un canvi cultural i que suposa enfocar l'estratègia comercial de la divisió pensant en les necessitats de cada tipus de client (bars, restaurants, col·lectivitats, hotels, etc.).

Un fet important a destacar és que SERHS DISTRIBUCIÓ, conjuntament amb empreses d'altres divisions de Grup SERHS, és el proveïdor exclusiu d'aliments per a la restauració de PortAventura, oferint un servei integral al parc temàtic.

l·ligat a aquest plantejament, és important remarcar la innovació que s'ha creat a la divisió, sota el nom SERHS INTEGRAL SERVICE. Es tracta d'un departament dedicat a grans clients oferint un servei integral, no només amb el subministrament dels seus productes, si no també aprofitant la capacitat logística i tecnològica que el Grup disposa.





01 ■ www.serhsdistribucio.com

Sota una mateixa visió global de servei hi trobem per una part les empreses distribuïdores de begudes, alimentació i productes de neteja, i per una altra les relacionades amb els productes peribles com la fruita i la verdura o els aliments frescos, congelats i refrigerats per a hotels, col·lectivitats i restauració.



MAGNITUDS SIGNIFICATIVES :

- Equip humà de 805 professionals de mitjana.
- El parc mòbil de la divisió supera els 600 vehicles.
- 12 magatzems amb una superfície total de 165.000m².



granini

Gallina Blanca



SERHS Distribució ha arribat a un acord amb el Grup García Carrión, especialitzat en vins i suc; ha renovat i ampliat l'acord amb el grup agroalimentari Gallina Blanca i ha signat un acord per a la comercialització dels suc Granini a través de les distribuïdores de la Divisió.

El nou web de SERHS Distribució ofereix un servei exclusiu a tots els clients de la Divisió arribant als més de 700 clients setmanals que compren on-line.



ACORDS ESTRATÈGICS

En la línia d'establir línies de negoci, la divisió de Distribució ha establert dos nous acords. Per una banda s'ha renovat i ampliat l'acord amb el grup agroalimentari Gallina Blanca per cinc anys més. La trajectòria de l'acord vigent fins el 2010 ha reportat molts bons resultats a ambdues companyies, la qual cosa ha facilitat renovar-lo i ampliar-lo amb més assortit de productes i per tant ampliar l'horitzó dels objectius. Aquest acord comportarà també importants beneficis per als clients de la divisió sota el punt de vista de l'assortit de productes i, especialment, en els plans de formació del personal ja que es contempla un ambiciós pla que supera les 20 accions anuals. Per altra banda, la divisió de SERHS Distribució ha arribat a un acord estratègic amb el Grup Garcia Carrión, especialitzat en vins i suc. Concretament, la col·laboració rau principalment en la gamma de vins. Garcia Carrión disposa de cellers en les principals denominacions d'origen de l'Estat espanyol, amb un posicionament de lideratge en moltes de les seves marques. SERHS Distribució comercialitzarà a partir d'aquest any 2011 l'extensa gamma de productes vinícoles. Així mateix, l'acord contempla que Garcia Carrión serà l'envasadora dels vins de marca blanca de SERHS Distribució en les seves diferents denominacions d'origen.

Seguint amb les estratègies de negoci, **s'ha firmat amb l'empresa francesa Compagnie Méditerranée des Cafés (Malongo) un acord pel qual elaborarà durant els propers anys monodosis de cafè KAHOVA, un producte totalment novedós en el sector on el cafè en càpsula guanya quota de mercat any rere any.** Per últim, amb ECKES Granini s'ha signat un compromís per la comercialització d'aquests suc a través de les distribuïdores de la divisió. Des de fa molts anys ambdues empreses venen treballant conjuntament, i aquest any les dues parts han considerat convenient formalitzar aquest acord pels propers anys.

FETS DESTACATS

Com en anys anteriors, es continua realitzant un esforç important en la formació del personal. Com a novetat important, cal destacar que al 2010 s'ha començat a realitzar una part important de la formació a través de la modalitat e-learning, és a dir cursos a través d'una plataforma digital del Grup que facilita un ampli ventall de continguts molt diversos i que cada treballador pot realitzar des del seu centre de treball, sense necessitat de desplaçament i amb un seguiment personalitzat de la seva evolució.

SERHS Distribució és una part molt significativa en l'organització de l'ExpoSERHS. Després de la bona experiència en celebracions de la fira en darreres edicions com les realitzades al Circuit de Catalunya, en el 2011, s'ha realitzat a les instal·lacions del Camp Nou amb un èxit encara major. I pel que fa a l'organigrama, a principis del 2011, el Sr. Igor Onandia va assumir la direcció de la divisió de SERHS Distribució amb canvis importants a nivell organitzatiu, reforçant el departament de Logística amb un nou responsable, creant un departament d'Operacions RRHH i RSC, i incorporant una nova Direcció de Compres i Direcció Comercial.



01 ■ www.serhsdistribucio.com

L'experiència en el sector i la relació qualitat/preu dels seus productes, així com un complet servei d'atenció comercial, permeten oferir un servei integral a la restauració professional tant en l'àmbit dels congelats i refrigerats com en el de la fruita i verdura. El continu creixement proporciona noves eines per seguir expandint-se per tot el territori on donen servei.



SERHS Distribució de fruita i verdura compta amb una flota de 50 vehicles equipats amb sistemes frigorífics i/o isotèrmics per tal de no trencar la cadena de fred dels productes.



L'empresa de fred i congelats de SERHS disposa d'un ampli portafoli de producte com peix, marisc, carns, verdures, embotits i làctics.

DISTRIBUCIÓ DE CONGELATS, REFRIGERATS I ALIMENTS FRESCOS

Nam Nam, S.L. compta amb dos centres operatius a Tordera (El Maresme) i a Tarragona. Aquest 2010-2011 s'ha dut a terme una remodelació completa del magatzem de Tarragona que ha consistit en incrementar substancialment la capacitat de fred de les antigues instal·lacions, modernitzant-les per tal d'assegurar la millor qualitat de servei al client.

L'empresa de fresc i congelat de SERHS està formada per una plantilla mitjana de 60 treballadors, amb unes instal·lacions de més de 4.500m² i un parc mòbil de 40 vehicles, la majoria dels quals han estat renovats en els darrers anys. Incorporen sistemes frigorífics i equipaments adients per treballar seguint les directrius de seguretat alimentària.

El portafoli de producte està format per peix i marisc fresc i congelat, carns fresques i congelades (aviram, porc, vedella i xai), verdura congelada, embotits i làctics. Compta amb més de 1.500 clients, principalment hotels i restaurants, ubicats bàsicament a la Costa Brava, a la Costa de Barcelona-Maresme, a la Costa Daurada i a les poblacions de l'interior. Cal remarcar que ha estat destacable el creixement en volum de facturació a les comarques gironines, a l'interior de Tarragona i, sobretot, a PortAventura, amb qui es va signar un gran acord de col·laboració com a proveïdor exclusiu de productes d'alimentació per a la restauració, dels quals bona part són articles que subministra aquesta empresa.

DISTRIBUCIÓ DE FRUITA I VERDURA

L'acord de servei amb PortAventura ha comportat que aquesta activitat de negoci hagi augmentat considerablement la seva demanda a Tarragona. Per reforçar la seva capacitat a la zona, també tenint presents els clients habituals, s'han posat al seu abast dos vehicles frigorífics de 12 tones i 3'5 tones. **Allelac S.L.**, a part d'aquest important acord amb el parc temàtic, ofereix els seus serveis a més de 500 clients, bàsicament botigues de queviures, mercats, i establiments hotelers i de restauració. La seva zona d'implantació abasta les comarques del Maresme, la Selva, el Gironès, el Baix Empordà, el Garraf, el Barcelonès, el Tarragonès, l'Alt i el Baix Camp, el Baix Penedès, el Baix Llobregat i el Baix Ebre. Formen



Les carns fresques i congelades de Nam Nam les componen una assortit d'aviram, porc, vedella i xai.

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

Des del 2010, aquesta empresa disposa d'un espai logístic a Mercabarna, punt central dels mercats majoristes de la ciutat de Barcelona, així com de nombroses firmes d'elaboració, comerç, distribució, importació i exportació de productes frescos i congelats. Allelac, S.L. compta amb dos grans magatzems: un a Blanes (La Selva), amb unes instal·lacions de prop de 4.000m², dels quals 6.000m³ són cambres frigorífiques, i també disposa d'una àmplia zona d'exposició, així com d'un altre magatzem a Tarragona de 1.000m², amb 2.400m³ de cambres frigorífiques.

Costabonaser, S.L., especialitzada en fruita i verdura de gran qualitat, ha arribat a un acord amb els promotors del "Pla de consum de fruita a les escoles", la Unió Europea i la Generalitat de Catalunya, per repartir més de 100 tones de fruita durant el curs escolar fins al mes de juny d'enguany entre unes 680 escoles de Catalunya.

L'equip humà d'aquesta empresa està format per una plantilla mitjana de 19 persones que compten amb 13 vehicles comercials i un magatzem de distribució a Ripoll de 1.600m². Donen servei a prop de 500 clients dels sectors de l'hoteleria i l'alimentació distribuïts d'un extrem a l'altre del Ripollès i a la Garrotxa, així com al Pla de l'Estany.

Fruites Pàmies, S.L. D'ençà que aquesta empresa es va incorporar a Grup SERHS al 2008, i al llarg d'aquest darrer any, ha fet nous acords amb proveïdors com Primaflor i Meló Bruño. De caràcter familiar i amb una trajectòria de més de 40 anys en el sector, disposa d'unes instal·lacions dins el Mercat Central de Reus, de 300m², on s'inclouen dues cambres frigorífiques, molt ben situades. Tracta amb una àmplia gamma de productes i presentacions tant de tercera com de quarta gamma. Destaca per disposar de productes de primera mà i gran qualitat, essent receptors des de l'origen, sense mitjancers. El producte estrella és el calçot. La majoria dels seus 300 clients són majoristes i professionals de l'hostaleria i la restauració, així com de l'àmbit del comerç ubicat a les comarques tarragonines. Compta amb un equip humà de 9 treballadors de mitjana i una flota de 4 camions. En el 2010 es va incorporar a la plantilla un comercial dedicat exclusivament als clients del sector de l'hoteleria de la zona.



02 serhs tourism

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

SERHS Tourism treballa per ser reconegut com un gran operador multiproducte i multicanal de serveis turístics en l'àrea mediterrània i europea amb una dilatada experiència de més de 30 anys. Aquesta divisió està integrada per potents equips de màrqueting i "business development" que estan constantment innovant, la qual cosa permet llançar al mercat nous productes amb gran valor afegit.



Han estat molt significatius durant aquest exercici els grans acords comercials amb TTOO internacionals, així com l'important salt endavant produït en el canal de venda on line que ha permès multiplicar el nombre de peticions i reserves.

EMPRESSES PARTICIPADES

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



Equip directiu de la Divisió de SERHS Tourism.

PRODUCTES I SERVEIS

SERHS Tourism és una agència de viatges receptiva i proveïdor B2B de serveis per agències de viatge i operadors turístics internacionals. A més és una agència de viatges majorista que ofereix el seu producte a les agències de viatge espanyoles mitjançant la marca Rhodasol.

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

- **Allotjament:** es posa a disposició dels clients més de 22.300 establiments hotelers distribuïts en 65 països i de totes les categories: hotels, apartaments, cases rurals i balnearis, amb preus molt competitius i amb la màxima disponibilitat fins a l'últim minut. Disposa d'hotels vacacionals a la costa i a les illes, hotels urbans en les principals ciutats, hotels de neu i muntanya.
- **Grups:** gestionen tota classe de grups esportius, d'interès especial i empreses, entre d'altres.
- **Circuits i excursions.**
- **Traslats i lloguer de cotxes.**
- **Entrades.**
- **Extres:** assistència a aeroports, atencions especials, guies, reserves de restaurant.

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

- **On line:** dos grans portals de reserves moderns, dinàmics i senzills, adreçats a professionals B2B que no tinguin el seu portal propi. El desig de donar la màxima satisfacció als clients, va reconduir el 2010 a efectuar un "restyling" als webs de Rhodasol i SERHS Tourism. Aquestes noves versions han produït millores substancials en els seus sistemes de reserves i gestió.
- **XML:** amb la tecnologia XML els clients poden accedir des del seu sistema a tot el producte de SERHS Tourism.
- **Off line:** al tracte personalitzat per part dels call centers de la divisió s'hi afegeix el profund coneixement local de cada destí turístic.
- **Agència emissora:** a la seu central de Pineda de Mar s'ha potenciat el tracte amb el client final donant servei a tots els treballadors i accionistes del Grup per a viatges tant d'empresa com d'oci, així com també a clients externs.

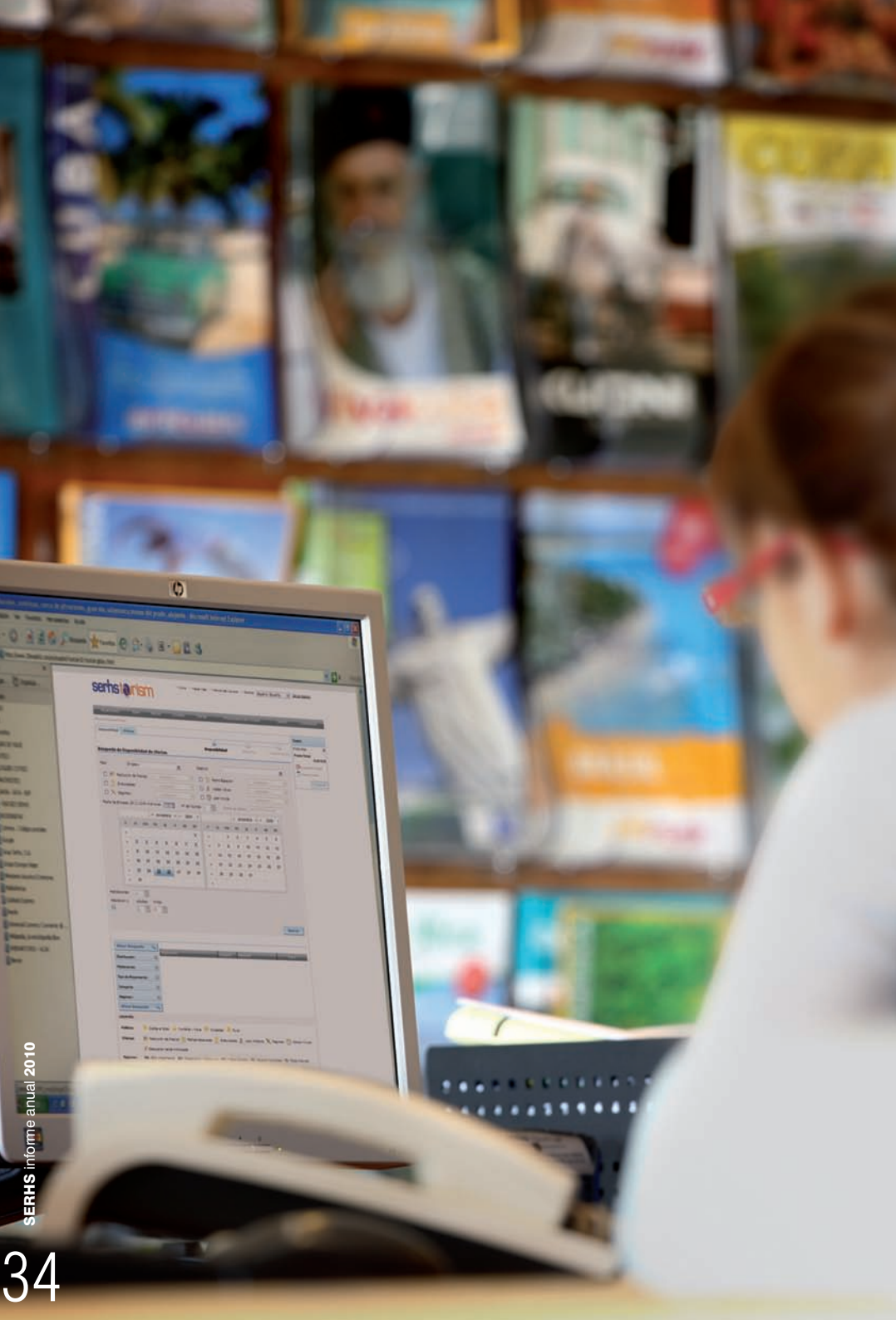
Com a novetats d'innovació aquest any la divisió de SERHS Tourism ha implantat el sistema de OTRS a l'oficina de European Cities que permet un major control de les peticions entrants per tal de ser més eficients en el temps de resposta.

S'està en fase d'estudi i anàlisi del nou mòdul d'ofertes, contractació vacacional i reserves d'excursions així com també s'ha dut a terme l'ampliació de producte a 5 països i captació de producte nou al Nord d'Àfrica i Portugal. Més de 1.500 hotels en ciutats contractats de forma directa.



Els webs de SERHS Tourism i Rhodasol han estat redissenyats pel que fa a la part pública.





Magnituds significatives

- 22.300 hotels situats en més de 65 països.
- 2 portals B2B: www.serhstourism.com i www.rhodasol.es
- 240 treballadors.
- Més de 160 milions de peticions on line amb un portafoli de 4.500 clients.
- Donem servei a més de 1.500.000 turistes.



Trobada anual de SERHS Tourism a la fira FITUR celebrada a Madrid.

SERHSNET

Aquesta nova eina posada en marxa durant el 2010 a disposició dels hotels de ciutat ha tingut una ampliació de funcionalitats, amb les quals, a través d'una potent extranet, els proveïdors poden gestionar fàcilment les seves tarifes, actualitzar disponibilitats i fitxa tècnica, entre d'altres. En aquest sentit, s'han establert una sèrie de millores que s'adapten millor a les necessitats dels usuaris: nou mòdul de rappels, visualitzador de les reserves, increment del rendiment de les fitxes tècniques, integració amb Channel Managers i millora del mòdul de facturació electrònica.

ACORDS COMERCIALS

SERHS Tourism ha obtingut un fort creixement en els tres mercats d'origen: espanyol, rus i britànic, fruit de l'estratègia comercial aplicada en el 2010 per la seva consolidació. En el mercat espanyol, a més de ser proveïdors de la major part de les OTA existents, s'han aconseguit acords estratègics i integracions amb gran part de les majoristes.

En el mercat rus s'ha convertit en el receptiu de referència per al mercat espanyol, no només per l'increment del portafoli de clients en aquest mercat sinó per l'augment del volum dels clients existents.

Al mercat britànic s'ha incrementat de manera molt important el nombre d'integracions, tant B2B com B2C, convertint-se així en un proveïdor de referència en aquest mercat.

PLA ESTRATÈGIC

Dins del Pla estratègic establert per a 5 anys (2009-2013) modificant la seva estructura interna amb noves incorporacions, creant nous sectors d'activitat i també desenvolupant alguns departaments existents, es busca el creixement a través de la diferenciació, la diversificació i la internacionalització.

Missió

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

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

Valors

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

La Divisió de Turisme i Viatges de SERHS dona servei a més de 1.500.000 turistes.





03 serhs hotels

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

Aquesta Divisió aposta per la gestió i explotació d'establiments hotelers i projecta el seu creixement en base a la internacionalització. La diversitat d'oferta hotelera i de restauració que la integra ha mostrat uns elevats nivells d'ocupació, així com un alt grau de satisfacció dels seus clients.



EMPRESSES PARTICIPADES

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 d'Arnes (Montnegreser, S.L.)
8. Vilar Rural de Cardona (Canigoser, 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



Equip directiu de la Divisió de SERHS Hotels.

Aquest ampli portafoli permet oferir una variada tipologia d'establiments de gaudi vacacional on destaquen els hotels de platja, els resorts de Brasil, els Vilars Rurals i l'exploració dels serveis d'allotjament i restauració de El Montanyà Resort&Spa SERHS **.**

Els Vilars Rurals han estat reconeguts per la Generalitat de Catalunya amb la Placa d'Honor del Turisme, amb motiu del projecte innovador impulsat per SERHS.



PRODUCTES I SERVEIS OFERTATS

Aquesta divisió la conformen els hotels de platja ubicats a la Costa de Barcelona-Maresme; a Brasil el SERHS Natal Grand Hotel***** i el SERHS Villas da Pipa***; els Vilars Rurals (recentment guardonats amb la Placa d'Honor del Turisme de Catalunya per la Generalitat i situats a Cardona, Sant Hilari i Arnes), i els hotels de muntanya: el SERHS Ski Port del Comte i El Montanyà Resort&Spa SERHS.

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

Tots els establiments han generat durant el 2010 més de 500.000 estades a Catalunya i prop de 82.000 room nights a Brasil. A juny del 2011, aquesta divisió gestiona 12 hotels. L'objectiu de SERHS Hotels és anar ampliant el portafoli per tal d'oferir una àmplia oferta de gaudi vacacional.

ELS VILARS RURALS

Se segueix potenciant l'aposta per donar a conèixer els costums i les tradicions catalanes amb activitats diverses dins els programes de dinamització que ofereixen els Vilars Rurals realitzant els mesos temàtics segons les diverses èpoques de l'any i esdeveniments de la zona (sal, mel, aigua, medi ambient, Sant Jordi, etc.), així com l'especialització en trobades familiars i d'amics, arribant a la consolidació de la marca Vilars Rurals en el mercat valencià, en especial el Vilar Rural d'Arnes.

Com a aspectes comercials a destacar, cal remarcar que s'ha treballat en oferir als clients caps de setmana temàtics via webs especialitzades en el target concret de Vilars: famílies amb nens amb l'objectiu d'oferir noves activitats als vilars per a nens de 8 a 12 anys, sobretot relacionades amb l'esport. També s'ha donat un fort impuls a l'intercanvi de producte a webs especialitzats en turisme rural i familiar i en diversos mitjans de comunicació així com campanyes publicitàries a TV3, Eduqueu les Criatures (CatRadio), Rac 1, Rac 105, Radio Gandesa, Levante, El Periódico - Escapadas, Descobrir Catalunya i Cap Catalogne.

El Vilar Rural de Sant Hilari ha obert un nou parc acrobàtic forestal "**Sant Hilari Aventura**" ubicat en les mateixes instal·lacions del Vilar on els clients poden trobar natura i diversió plegades. El Parc del Montseny permet tenir aquest tipus d'activitats lúdiques dedicades a nens a partir de 3 anys i el Vilar ha aprofitat l'ocasió per oferir a nens, joves i adults un lloc on alliberar el sentit aventurer que tots portem a dins, gaudint de la natura, fent esport i compartint l'activitat amb tota la família o amics.

Cal destacar que pel que fa als reconeixements la Generalitat de Catalunya va acordar atorgar la **Placa d'Honor del Turisme de Catalunya** a l'empresa Vivahotel, S.L., en qualitat de gestora dels Vilars Rurals, amb motiu del projecte innovador impulsat per Grup SERHS, que enguany commemora el seu 35è aniversari. Es tracta d'un projecte innovador en l'àmbit de l'allotjament en el món rural: uns establiments concebuts per estar ubicats a prop de viles de marcat interès natural, cultural, paisatgístic o monumental.

SERHS Hotels ha incorporat en el darrer any 4 establiments hotelers al seu portafoli de productes: El Montanyà Resort&Spa SERHS, l'hotel SERHS Villas da Pipa, l'hotel SERHS Sant Jordi i l'hotel SERHS Vila de Calella.



El Montanyà Resort & Spa SERHS**** és un gran resort de primer nivell, emblemàtic i amb una àmplia notorietat en el sector. Està especialitzat en reunions d'empreses, celebracions, stages esportius i estades per a clients particulars en un entorn natural i de màxima qualitat.





El Vilar Rural de Sant Hilari ha obert un nou parc acrobàtic forestal "Sant Hilari Aventura" ubicat a les mateixes instal·lacions del Vilar amb activitats per a nens a partir de 3 anys.

INNOVACIÓ: POSICIONAMENT A INTERNET I LES XARXES SOCIALS

La divisió d'hotels està plenament enfocada a la innovació sobretot pel que fa al posicionament i la venda on line dels seus hotels. La seva presència a internet i en especial a les xarxes socials és cada vegada més evident. Ja és el segon any que es treballa per tenir cada vegada més presència a Internet mitjançant el posicionament web a través de campanyes SEO (Search Engine Optimization) i campanyes SEM (Search Engine Marketing), on es treballa via PPC (pay per click) i ha permès més de 450.000 visites al web de Vilars Rurals. També s'ha seguit treballant en campanyes SMO (Social Media Optimization) amb insercions a les xarxes socials com Facebook, Twitter, Flickr i un blog. I per última, l'anomenat Business Local center, entès com el posicionament dels hotels de la divisió dins la xarxa a través de Google Maps posicionant els hotels segons la població i els llocs/indrets que ens interessen per la seva ubicació.

NOVES INCORPORACIONS

La divisió de SERHS Hotels ha estat una de les més actives pel que fa a noves adquisicions seguint el pla d'expansió que va anunciar a principis de 2010. Durant aquest any va incorporar el seu segon establiment hotelier a Brasil, en aquest cas en règim de lloguer, concretament a la localitat de Pipa, a l'Estat de Rio Grande do Norte. Es tracta de l'**Hotel SERHS Villas da Pipa 3***.

En paral·lel i amb l'afany d'ampliar l'estratègia de negoci tant en terres internacionals com nacionals, SERHS va signar un acord amb l'**Hotel SERHS Sant Jordi 3*** de Santa Susanna (El Maresme) per a la gestió i explotació de l'establiment a partir de la temporada 2011.

Per últim, durant el mes de gener del 2011 va incorporar al seu portafoli la gestió i explotació de l'**Hotel El Montanyà Resort & Spa SERHS******.

Es tracta d'un gran resort de primer nivell, emblemàtic i amb una àmplia notorietat en el sector. El resort està especialitzat en reunions d'empreses, celebracions, stages esportius i alhora en estades per a clients particulars en un entorn natural i de màxima qualitat.

SERHS VILA DE CALELLA

Aquest establiment hotelier de nova incorporació a la divisió està situat a Calella (El Maresme), és de categoria tres estrelles, està situat a 100 metres de la platja i compta amb 177 habitacions. Disposa de sales per a reunions, així com salons per a la celebració de banquets. Es tracta del cinquè hotel de la divisió a la Costa de Barcelona-Maresme. La data d'inici de l'explotació d'aquest establiment va ser l'1 de març de 2011.

HOTEL SERHS SKI PORT DEL COMTE

Aquest establiment de 36 habitacions i categoria 2 estrelles està situat a peu de pistes de l'estació del seu mateix nom. És el segon any que

s'ha posat en marxa el motor de reserves integrat per a la conversió de la venda dels usuaris per fer les seves reserves a l'hotel, permetent realitzar una reserva en temps real. Amb l'objectiu de tenir més presència mediàtica, s'ha dut a terme una campanya publicitària a la revista Tot Oci de la comarca del Solsonès.

HOTELS DE PLATJA

José López, sotsdirector de l'Hotel SERHS Oasis Park, en representació dels hotels de platja de Grup SERHS (en aquest cas, SERHS Oasis Park, SERHS Maripins i SERHS Sorradaurada) va recollir el distintiu SICTED que fa honor a la qualitat turística, tant a nivell privat com públic, per la qual ha apostat la Costa de Barcelona-Maresme. S'han incorporat al portafoli d'establiments hotelers d'aquesta divisió l'Hotel SERHS Sant Jordi, situat al passeig marítim de Santa Susanna, i l'hotel SERHS Vila de Calella, situat a la mateixa vila del Maresme.

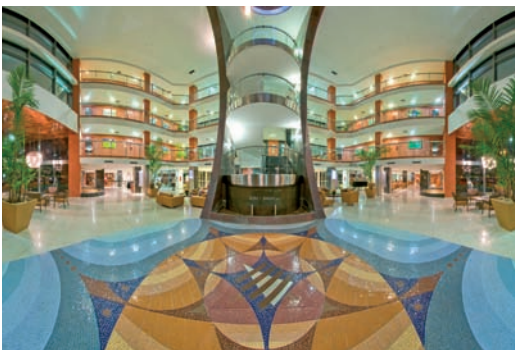
I pel que fa a la comunicació on line dels hotels de platja s'ha iniciat el posicionament orgànic amb campanyes SEO, així com amb campanyes Pay per click, els hotels SERHS Sorradaurada i SERHS Maripins. També cal destacar la inserció a nous portals de venda directa com el Weekendsk.

SERHS NATAL GRAND HOTEL 5*

Durant aquest darrer any 2010 els dos hotels que la corporació té al Brasil (el de Natal amb 396 habitacions i el de Pipa, que compta amb 22 "villas") han rebut una mitjana de 82.000 room nights. Són múltiples les trobades i els esdeveniments que s'han realitzat aquest darrer any al SERHS Natal Grand Hotel, l'establiment hotelier de 5 estrelles considerat com un dels millors hotels de platja del país. Una de les visites de més transcendència va ser la trobada entre el president de la CVC Valter Patriani amb el consell de direcció de la divisió de SERHS Hotels, encapçalat pel Sr. Josep M. Bagudà. L'objectiu d'aquesta trobada va ser enfortir els vincles de col·laboració i de sinèrgies que es duen a terme entre el resort de 5* i aquesta gran operadora de viatges brasilera. CVC és la primera operadora de viatges d'Amèrica Llatina i vol fer créixer un 25% el nombre de turistes a Natal.

Al mes d'octubre l'hotel va rebre el premi de l'Institut Marca Brasil – Ministeri de Turisme, per la seva excel·lència de servei a la tercera edat dins la 2ª Edició del Concurs d'Atenció al Públic.

L'establiment hotelier de 5 estrelles SERHS Natal Grand Hotel ha estat la seu de nombroses trobades polítiques, de negocis, i d'esport, entre d'altres.





04 serhs food

SERVEIS INTEGRALS DE RESTAURACIÓ PER A HOTELERIA I COL·LECTIVITATS

És la divisió de SERHS que ofereix un servei integral en l'àmbit de l'alimentació. La seva estructura es basa en un conjunt d'empreses de diverses activitats de gestió i producció alimentària que es dirigeix bàsicament als sectors de l'hoteleria, la restauració i les col·lectivitats. Destaca tant per disposar d'uns alts estàndards de qualitat tant pel que fa als processos productius com per la infraestructura i capacitat de gestió amb què compten.



EMPRESSES PARTICIPADES

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.



Equip directiu de la Divisió de SERHS Food.

SERHS Food ha posat en marxa aquest any 2010 el sistema EUDEC Hospitalari basat en la cadena freda i productes de 5^a gamma (productes EUDEC). Aquest sistema, pioner a Espanya, és totalment innovador i suposa una autèntica revolució en la restauració hospitalària. Gràcies a aquest sistema, s'aconsegueix una traçabilitat total, garantint la satisfacció del client. Enguany, la divisió s'ha consolidat en la gestió de cuines d'hotels i restauració hotelera. I pel que fa a l'acord amb PortAventura, aquesta divisió és també subministradora de productes de 5^a gamma al parc temàtic, així com també de productes de pastisseria i brioixeria proporcionats per l'empresa adscrita a aquesta divisió, Fleca SERHS.

GESTIÓ ALIMENTÀRIA

SERHS FOOD SERVICE

Sota aquesta marca, la divisió compta amb dues plantes de producció ubicades una a Arenys de Munt i una altra a Vilassar de Mar.

Aquesta empresa dóna servei a més de 250 centres entre els que destaquen tant entitats públiques com privades (empreses, universitats, centres hospitalaris, geriàtrics, penitenciaris, complexes esportius, d'ensenyament i hotels) tots ells repartits per tota la geografia catalana –principalment- i a l'Estat espanyol.

Durant l'exercici 2010, SERHS Food Area va elaborar un promig de 30.000 menús diaris i compta amb una equip humà format per una plantilla mitjana de 875 persones que arriba en el seu punt àlgid als 1.800, segons necessitats del servei.

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

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

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

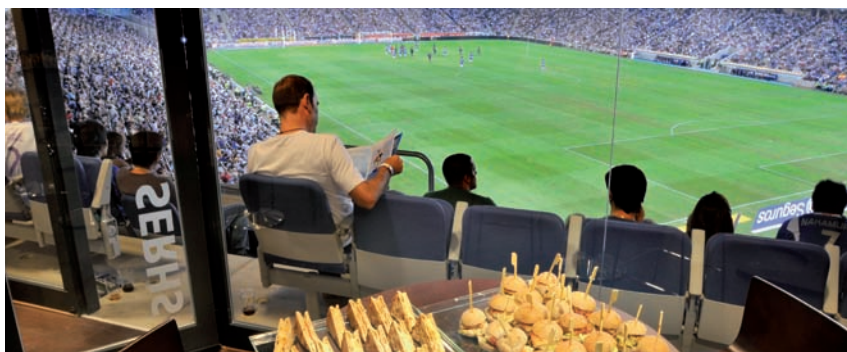
SERHS FOOD SERVICE SPORT

SERHS Food Service és una de les marques líders del sector gràcies a la seva experiència durant 5 anys en la gestió de restauració de grans instal·lacions esportives com el FC Barcelona i el RCD Espanyol en les qual desenvolupa la gestió de servei integral de restauració i càtering.

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

SERHS Food Service gestiona tots els espais tant de restauració com els generalistes (bars, punts de productes d'impuls, etc) i totes les zones amb restauració VIP de l'estadi Cornellà-EI Prat.

SERHS Food Area, S.L.





04 www.serhsfood.com

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



SERHS Food Service gestiona per cinquè any consecutiu els serveis de restauració ubicats a les instal·lacions del FCBarcelona.



l'any 2006 un projecte molt ambiciós d'evolució i estructuració d'aquest servei. S'ha aplicat una metodologia de treball amb rigor i professionalitat en aquest complex esportiu de màxima notorietat de marca a nivell internacional i que rep la visita d'un gran nombre d'aficionats durant tots els dies de l'any, no només a les activitats esportives, sinó també turistes o simpatitzants que volen conèixer les seves instal·lacions com el mateix Museu del Barça (entre els més visitats de Catalunya, superant de llarg el milió de persones).

SERHS Food Service-RCD Espanyol. SERHS Food Service gestiona tant els espais de restauració com els generalistes (bars, punts de productes d'impuls, etc.) i totes les zones amb restauració VIP destinades principalment a empreses i convidats VIP del Club com és l'Executive Club, el Corporate Club i el President Club. **En aquest mateix nivell hi ha el Corporate SERHS, un espai polivalent gestionat per SERHS Food que permet oferir un espai per a reunions, àpats o celebracions fins a 250 persones.** A principis del 2011 s'ha creat una nova targeta moneder recarregable per als clients amb la qual es pot comprar a diferents punts de venda de l'Estadi Cornellà-El Prat. A part de la comoditat a l'hora de pagar, ja que desapareix la necessitat de portar diners en efectiu, el seu ús permet obtenir una sèrie d'avantatges al consumidor final com gaudir de descomptes, regals i promocions, entre d'altres. La divisió té en ment implantar aquesta targeta moneder, així com el seu sistema, per al personal dels diferents centres que gestiona, com empreses o centres sanitaris (hospitals, cafeteries, vending, etc).

ARCS CATERING-SERHS

Durant aquest any 2010 Arcs Catering-SERHS ha continuat avançant i fidelitzant clients importants, així com realitzant actes emblemàtics de gran rellevància a nivell polític i privat i altres esdeveniments socials i familiars. Aquesta marca adscrita a la divisió de Food gestiona a nivell gastronòmic tota mena d'esdeveniments com celebracions, banquetes, casaments, congressos i convencions al nostre país i a la resta de l'Estat.

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

CASTELL JALPÍ

Ha estat seu de nombroses activitats institucionals de la comarca i alhora és la **seu social de Grup SERHS** on també celebra força reunions i actes que requereixen la solemnitat i majestuositat del seu entorn i de les seves instal·lacions. Ubicat al municipi d'Arenys de Munt, enfront d'un llac de 5.000m², compta amb 22.600m² de terreny i 2.500m² edificats envoltats de jardins. L'excepcionalitat d'aquest espai l'ha convertit en aquests darrers anys en un referent per a banquetes i celebracions al Maresme. Tot i així els clients majoritaris (casaments, empreses, reunions...) provenen de Barcelona, el Vallès, la Selva i el seu entorn. La relació qualitat-preu de les seves propostes, no renyides amb l'exclusivitat i el toc de distinció en el servei gastronòmic i la seva personalització global del servei, posicionen el Castell Jalpí en un nivell mig-alt, adaptable segons les necessitats de cada acte.

PRODUCCIÓ ALIMENTÀRIA

PRODUCTE EUDEC

Aquesta marca comercial està estructurada en tres línies d'actuació: EUDEC restauració, EUDEC col·lectivitats i el Producte personalitzat EUDEC (B2B). EUDEC restauració està pensada per facilitar i complementar la feina dels establiments que anomenem restauració comercial. EUDEC col·lectivitats aquest any sota el lema "Cuinem i innovem" ha obert i implantat una nova línia especialitzada i òptima pel servei en centres

sanitaris on es requereixen productes molt específics, amb altes exigències nutricionals i dietètiques per cobrir un perfil molt concret d'usuaris com nens, ancians, malalts, entre altres, amb patologies o necessitats molt controlades que obliguen a l'elaboració de dietes específiques per a diabètics, al·lèrgics, fàcil masticació, sense sal, triturats, protecció gàstrica, etc. Aquest Sistema, implantat a SERHS Food des de fa uns anys, amb més de 100 referències, ha fet alguns canvis en la seva essència aportant una proposta innovadora i eficaç enfocada a diferents sectors i àmbits de la restauració col·lectiva: residències, hospitals, hotels, empreses, escoles, etc.

El Producte personalitzat EUDEC (B2B) elabora en col·laboració amb els clients una línia que posa en joc tots els recursos tècnics, la més avançada tecnologia per cuinar i un equip professional amb experiència per crear productes a mida de cada necessitat.

RENATO ROMAGNONI

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

FLECA SERHS

Durant aquest exercici Fleca SERHS, empresa que ofereix un servei integral de productes derivats del blat per a l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats, ha realitzat un important esforç en la millora de la imatge i en el material gràfic de l'empresa. **Cal destacar l'increment de nous clients no estacionals, comportant que en fabricació i distribució es generés un moviment de més d'11 milions de tones en producte al 2010.** Aquesta empresa ofereix un servei integral de 363 dies a l'any. Amb més de 30 anys d'experiència, és una fleca especialitzada en l'elaboració de productes per als sectors de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats com són pa i brioixeria fresca i congelada, pizza i pastisseria, entre d'altres.



05 serhs projects

PROJECTES INNOVADORS ÀMBIT FOOD&BEVERAGE

La divisió de SERHS Projects ofereix solucions globals i personalitzades presentant un portafoli de producte que inclou consultoria, projectes, planificació, execució, posta en marxa i implementació d'instal.lacions d'equipaments per a col·lectivitats, restaurants, cafeteries i hotels, entre d'altres empreses. Aquesta divisió, amb presència a tot l'Estat espanyol, ha esdevingut l'empresa líder en quant a la seva capacitat per presentar propostes innovadores dins l'àmbit de les zones de Food & Beverage.



Cafeteria i punt de venda de restauració a l'Hospital Sant Jaume de Calella.

EMPRESSES PARTICIPADES

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



Equip directiu de la Divisió de SERHS Projects.

SERHS Projects s'ha caracteritzat per oferir solucions globals especialitzades on el client disposa d'un equip que **l'assessorarà** en la definició de la idea, el concepte de negoci, la imatge i la funcionalitat, i **parametritzarà** la inversió, el nivell de qualitat i el temps d'execució, **planificarà i executarà** la implantació, **formarà** l'equip del client i **coordinarà** el servei postvenda.

LÍNIES DE NEGOCI

SERHS Projects assumeix el **compromís de controlar i maximitzar l'eficiència de les zones de Food&Beverage aplicant criteris de funcionalitat, sostenibilitat, tecnologia, disseny i gestió en els equipaments** instal·lats per a diversos sectors:

- Hoteler: hotels, hostals, pensions, càmpings i altres allotjaments.
- Sanitari: hospitals i geriàtrics.
- Restauració: bars, cafeteries, restaurants, pizzeries.
- Educació: escoles, llars d'infants, universitats.
- Altres empreses: administracions públiques, empreses privades, edificis comercials i alimentació.

Aquesta divisió compta amb un equip de professionals multidisciplinar integrat per consultors, arquitectes, enginyers, interioristes, projectistes d'equipament, dissenyadors i operaris especialitzats en les zones de Food & Beverage dels sectors sanitari, hoteler, restauració i empreses. Per tal de ser un referent en la millora de l'eficiència i la innovació en cadascun dels sectors, incorpora en tots els seus projectes tot el coneixement operatiu de Grup SERHS a l'hora d'assessorar, projectar, planificar, executar i formar per al posterior funcionament de qualsevol instal·lació on petits canvis i detalls poden aportar millores en el funcionament diari del negoci.

Compta amb una **àmplia gamma de solucions i serveis basats en l'ús efectiu dels equipaments**:

- **Equipaments per a cuines:** cambres frigorífiques, sales fredes, equips de cocció, equips de gran producció, forns, zones de rentat, equips de fred, equips a mida, maquinària auxiliar.
- **Equipaments de servei:** buffets i self-service, show cooking i free flows, barres de bar, carros de servei, carros de regeneració, cintes d'emplatat i servei, mobiliari.
- **Equipaments estructurals:** sistemes d'extracció i impulsió de cuines, campanes extractores i sostres filtrants, sistemes contra incendis, sistemes d'osmosi, sistemes de descalcificació, sistemes de gestió de residus.

INNOVACIÓ DE PRODUCTES I SERVEIS

Entenent que la innovació és el seu recurs, trobem millores en l'equipament de les diverses zones de Food & Beverage que aporten un estalvi de costos operatius perdurables en el temps. Aquest estalvi de costos aporta un benefici econòmic que, en primer lloc, amortitza una possible racionalització o inversió dels equipaments i, en segon lloc, aporta un avantatge competitiu sostenible.

SERHS Projects ha dut a terme millores notables en l'equipament de les diverses zones de Food & Beverage de nombrosos establiments.





05 www.serhsprojects.com

La Divisió de Projectes aposta per la recerca de l'eficiència operativa basada en la millora de la funcionalitat, la sostenibilitat, el disseny i la tecnologia.



Magnituds significatives

- Plantilla mitjana de 50 treballadors.
- Parc mòbil de 33 vehicles comercials.
- Disposa d'unes instal·lacions de 4.200m² dels quals 1.500m² són d'exposició.
- Més de 13M€ de facturació en projectes per a les zones de Food&Beverage.



Per al client de l'hoteleria és necessari comptar amb una empresa com SERHS Projects que li permeti estar assessorat en les més innovadores tecnologies aplicades a la producció alimentària.

Els més de 35 anys d'experiència com a proveïdor integral, gestor i client del sector hotelier i les col·lectivitats aporta a la divisió una visió global del negoci. L'equip de consultoria planteja als clients com fer més productius els seus recursos per tal d'aconseguir reduir els seus costos operatius i oferir un major valor afegit. **El plantejament se centra en 4 conceptes i un objectiu únic de recerca de l'eficiència operativa:**

- Mesures de millora en la funcionalitat dels equipaments
- Mesures de millora en la sostenibilitat dels equipaments
- Mesures de millora en el disseny dels equipaments
- Mesures de millora tecnològica dels equipaments

El punt fort d'aquesta divisió es basa en un equip humà que disposa d'una clara visió funcional i visió comercial dels negocis d'hostaleria i col·lectivitats capaç de reorganitzar i optimitzar negocis d'hoteleria ja existents; equipar nous negocis; així com mantenir i donar servei postvenda a l'equipament instal·lat.

PROJECTES EMBLEMÀTICS

Al llarg del 2010 la divisió d'Equipaments ha dut a terme importants projectes de restauració i creació de nous equipaments en tot el territori espanyol, d'entre els que destaquen l'Edifici Montepincipe i Alhambra, i l'ampliació del Banc de Santander, a la ciutat financera de Madrid, equipant la cuina i els buffets dels menjadors. Durant el mes de juliol es va dur a terme un projecte de gran envergadura amb la construcció d'una cuina central en una nau completament nova de 1.000m² a Cuarte de Huerva (Saragossa). La gestió d'aquesta cuina la duia una empresa dedicada al càtering de col·lectivitats i esdeveniments que realitza més de 6.000 menús diaris, i a qui li va ser atorgada la concessió d'una partida important d'escoles a la província de Saragossa.

SERHS Projects instal·la de manera exclusiva a tota Espanya els carros de regeneració de la marca líder a França Electrocalorique, per a la distribució de menjars a hospitals, residències geriàtriques i altres col·lectivitats.



Per altra banda, a Tivoli Botiga Gourmet de Barcelona es va dur a terme el projecte integral d'equipament i obra d'aquesta botiga de productes delicatessen i a la vegada cafeteria de la zona alta de la ciutat comtal. Durant el 2010 també, i amb la intenció d'ampliar el seu àmbit d'actuació arreu d'Espanya, li va ser adjudicat, mitjançant concurs públic de la Conselleria d'Indústria, Energia i Medi Ambient de la Junta d'Extremadura, l'equipament de les instal·lacions de l'Escola d'Hostaleria de Mérida. El projecte abarca l'equipament de la cuina central, cuina a la carta, cuina de demostracions, obrador, bufet, barra, zones de neteja, cambres fredes, etc.

Paral·lelament, van arribar a un acord per a la realització de l'equipament de la cuina en línia freda i el subministrament del mobiliari de les habitacions del Centre Integral de Salut Cotxeres de Barcelona, que ha finalitzat a principis del 2011.

A València es va realitzar l'equipament integral de cuina i barres de bar per al nou Casino Montepicayo de la mateixa ciutat, de l'empresa Cirsa. En el sector escolar, s'han dut a terme més de 50 cuines d'escoles equipades a Catalunya i a la comunitat de Madrid.

FETS DESTACATS

Per tal d'adaptar-se a l'entorn cada vegada més competitiu la divisió de Projectes ha decidit treballar en quatre eixos principals d'enfocament:

La **innovació**: atès que per al client de l'hoteleria és necessari comptar amb una empresa col·laboradora que li permeti estar assessorat en les més innovadores tecnologies aplicades a la producció alimentària i a la millora en la gestió del punt de venda.

La **formació** com a servei: és necessari centrar-se cada vegada més en utilitzar i mantenir de manera adequada els equipaments d'hoteleria. Es tracta d'un factor competitiu per al client, és per aquest motiu que s'ofereixen formacions específiques i processos start up en projectes de reforma o nova planta on el client disposa de tot el suport necessari per fer més eficients els seus recursos.

La **sostenibilitat**: l'eficiència energètica, la gestió de residus i l'emissió de contaminants han estat, entre d'altres, objecte d'estudi durant tot el 2010 i ho seran en el 2011. Des de la divisió s'analitzen solucions que permetin millorar i fer més factible un desenvolupament sostenible dels clients.

L'orientació al client amb l'objectiu de minimitzar les seves despeses operatives i alhora maximitzar els seus ingressos, efectuant el que realment necessita pel seu negoci.

No es tracta només de trobar i aplicar productes que millorin un punt concret sinó de realitzar una anàlisi conjunta que permeti un desenvolupament dins un sistema de gestió sostenible de l'activitat del negoci, tenint en compte paràmetres com el finançament, l'eficiència o la funcionalitat.



06 serhs serveis

ASSEGURANCES | ADMINISTRACIÓ | FINANCES | NOVES TECNOLOGIES
I APLICACIONS INFORMÀTIQUES

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



EMPRESES PARTICIPADES

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



Equip directiu de la Divisió de SERHS Serveis.

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

SERHS SERVEIS

MEDITERRANEUM XX, S.L.

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

Recursos humans

Aquesta Direcció Corporativa de Grup SERHS engloba totes les especialitats necessàries per donar un servei complet de gestió dels recursos humans en totes les seves especialitats: Administració de Personal, Desenvolupament de RRHH, Relacions Laborals i Prevenció de Riscos Laborals. Presenta una ferma aposta pels portals d'internet com a plataformes de gestió i aplica la millora contínua de les seves prestacions, a fi d'oferir tant a les empreses de Grup SERHS com als clients externs un servei cada vegada més eficaç.

Administració i finances

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

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

A 31 de desembre de 2010 Asseguris disposava d'una cartera de 3.000 clients, i 5.300 pòlisses contractades, un 20% més que l'any anterior, amb un major increment sobre els particulars, que ha estat del 23%. L'empresa d'assegurances del grup disposa de 2 canals de venda, bàsicament: venda directa a l'oficina i els comercials. En total l'equip humà de la corredoria és de 9 persones.

El volum de primes gestionades ha estat de 4.600.000€, amb un increment de primes en particulars del 10% respecte el 2009.

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

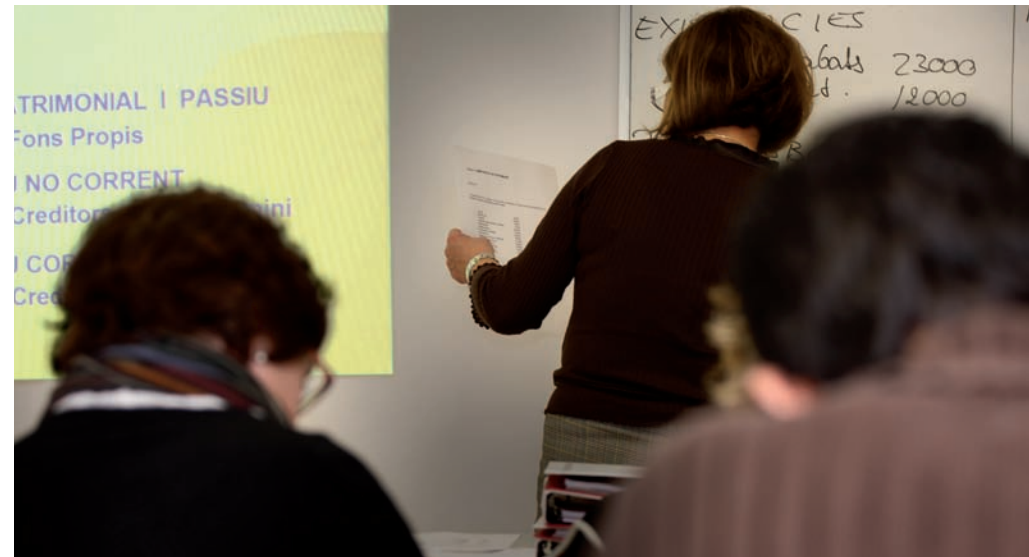
Constituida com a corredoria d'assegurances des del 2003, tracta amb companyies líders en el mercat com són MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, ZURICH, VITALICIO, ARAG i aquest darrer any s'ha incorporat FIATC i Europea de Seguros. L'objectiu per el 2011 s'ha establert amb la contínua fidelització del client, apostant per una formació continuada per a tot el personal en matèria específica d'assegurances, que doni més professionalitat a la corredoria.

Asseguris tracta amb companyies líders en el mercat com són MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, ZURICH, VITALICIO, ARAG, FIATC i Europea de Seguros.



06 ■ www.serhsserveis.com

Alhora en aquesta divisió hi ha representades les direccions corporatives de SERHS que tenen un tasca transversal envers la resta de divisions de negoci del grup.





Migjornser ha signat un acord per 3 anys amb Oracle, un dels seus partners tecnològics, i ha dut a terme una ampliació de l'acord de col·laboració amb Ricoh.



SERHS Noves Tecnologies és la Divisió que es dedica a desenvolupar i implementar noves tecnologies adreçades al sector del turisme o bé a nivell intern de SERHS.



SERHS NOVES TECNOLOGIES

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

MIGJORNSE, S.L.

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

Magnituds significatives

- Equip humà de 30 professionals de plantilla mitjana el 2010.
- El Servei Tècnic és responsable del manteniment d'un parc informàtic de 1.000 PC's, 375 impressores i 210 PDA's.
- Disposen de 105 servidors centrals ubicats a un CPD d'última generació inaugurat l'any 2007.
- Es controlen més de 1.150 comptes d'e-mail i 190 dominis allotjats.
- Gestionen diàriament més de 50.000 mails, 1.200 línies de telefonia fixa i 1.400 línies de telefonia mòbil.
- Controlen una xarxa de dades de més de 60 nodes.
- Atenen més de 6.100 trucades a l'any al Service Desk.
- Han fet més de 860 intervencions tècniques de SAT durant el 2010.

Nous acords i inversions

Migjornser ha signat un acord per 3 anys amb Oracle per utilitzar les seves llicències de software. SERHS i Oracle són, des de fa uns anys, partners tecnològics i es manté una relació consolidada amb aquesta companyia líder al sector. L'acord de col·laboració recull una sèrie d'avantatges per a la corporació posant de manifest que aquesta pot utilitzar tot el software que Oracle posa a disposició del seus clients de forma àmplia i lliure. L'acord contempla la formació on line dels tècnics de Migjornser en la utilització de tots els seus productes, un seguiment de projectes que es facin, per exemple el Pla de Gestió Documental, i realitzarà una consultoria tecnològica estratègica per garantir la bona implantació dels seus productes a SERHS. Per software s'entén programes tals com bases de dades, l'Oracle Service Bus, i el BPM per a gestió de procediments. En aquest sentit, Migjornser ha dut a terme, enguany, una ampliació de l'acord de col·laboració amb RICOH que fins ara tenia per a la part

d'impressores, implantant noves eines i metodologia per a la Gestió Documental. Aquesta ampliació inclou la implantació en si de la plataforma de Gestió Documental, la consultoria de processos documentals, així com màquines multifuncionals (escanejors i signatura digital, entre d'altres).

Aspectes destacats

En la mesura de destacar la importància de les millores innovadores i en la recerca de satisfacció del client, cal remarcar la reestructuració de Migjornser pel que fa a l'equip directiu, amb la incorporació d'un nou director del departament de sistemes, i sobretot pel que fa als serveis que dóna a la resta d'empreses del Grup. Enguany Migjornser es focalitza molt més en aportar valor al negoci, gestionar i coordinar projectes així com donar suport a tots els usuaris en comptes de tenir com a principal servei el desenvolupament d'aplicacions informàtiques. Per aconseguir-ho es recolza molt més en els seus partners i proveïdors que formen un ecosistema forjat des dels inicis de l'empresa, ara fa més d'onze anys.

VECTOR-K

Empresa adscrita a la divisió de Serveis i Noves Tecnologies, està dedicada a la creació, al manteniment, a la implantació i al suport de productes informàtics per al sector turístic, tant per a empreses del Grup com per a empreses externes. Els productes bàsics de Vector-K són el Guest, gestió hotelera integral; el Bistrot, gestió de bars, restaurants, discoteques, etc.; i el WebguestHotel, que permet la venda on line de reserves des del propi web de l'hotel.

El motor de vendes on line WebguestHotel, en el seu cinquè any de funcionament, va incrementar les seves vendes un 18 % (dels 4'9 M€ de reserves venudes el 2009 als prop de 6 M€ el 2010). Tal i com estava previst s'han consolidat les àrees de Sanxenxo, Vall de Benasque i s'ha incorporat la Vall del Tena del Pirineu Aragonès.

Se segueixen dedicant esforços al producte de més creixement: la venda on line de reserves d'hotels. En el 2010 s'ha creat la nova versió All-in-One, que ofereix en una sola pantalla i d'una manera més clara i entenedora totes les opcions disponibles, simplificant la recerca d'allò que interressi al futur comprador. La versió Guest 3.0 ha estat implementada en tots els clients i també les primeres facturacions electròniques que esperem s'incrementaran notablement el 2011 amb la incorporació del segon proveïdor BSF. A principis del 2011 s'ha previst la versió del WebGuestHotel venda on-line a través de mòbils "smartphones" i també a través de la xarxa social Facebook. La remodelació del Bistrot en la versió 3.0 incorpora una gestió molt àmplia de les targetes d'habitació per a: càrrecs directes, prepagaments, control dels All-inclusive i VIP's.



07 serhs immobiliària

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



EMPRESSES PARTICIPADES

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

08 serhs patrimonial i cartera

Com a corporació empresarial, Grup SERHS S.A. és titular d'una important cartera de valors i, alhora, propietària de tot un seguit d'immobles. Mitjançant la seva cartera de valors participa de manera dominant, directament o indirectament, de totes les empreses del Grup.

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

SOCIETATS RELACIONADES

SERHS S/COOP. C. LTDA.

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

MÚTUA DEL MARESME

La Mútua del Maresme, adherida a la Federació de Mutualitats de Previsió Social de Catalunya, és una entitat de previsió social nascuda en el si de l'esperit cooperatiu ara fa 32 anys que ha permès l'exercici de la previsió social mitjançant l'ajut i el socors mutu entre els associats, sense afany de lucre. Degut a canvis en la normativa legal vigent que afecta a la seva activitat, així com al fet de comptar amb la corredoria Asseguris Mediterraneum XX C.A., SL que ofereix un ampli portafoli de serveis similars en força casos, es va acordar a principis de l'any 2011 que aquesta entitat emblemàtica finalitzés la seva activitat durant l'exercici 2011.

EMPRESSES PARTICIPADES

1. Armeig, S.L.
2. Dibacash, S.L.
3. Gregalser, S.L.
4. Grup SERHS, S.A.
5. International Catering ZFT, SARL.
6. Montgriser, S.L.
7. Serag Invest, SARL.
8. 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 societats vinculades

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

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

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

PUBLINTUR, S. A.

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

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

La comunicació i les relacions externes, l'assessorament i el desplegament de productes i serveis turístics figuren també entre les seves activitats. També ofereixen els serveis d'imatge i so i la producció editorial. La celebració de la darrera EXPOSERHS va servir per donar a conèixer la seva nova línia de treball dedicada al màrqueting on line. La finalitat és oferir i ajudar a implementar als seus clients aquelles estratègies que poden millorar la seva presència a internet de tal manera que esdevingui un recurs rendible per a l'empresa. La renovació i un millor posicionament del web, així com una millora de la seva arquitectura és un primer pas a donar.

Tot plegat, activitats que han generat fortes sinèrgies empresarials i impulsat unes relacions de qualitat intenses i estretes.



SERHS informe
■ corporatiu
financer



carta

JORDI BAGÓ I MONS,
Vicepresident i Conseller delegat de SERHS





Benvolguts/des senyors i senyores accionistes,

A pocs dies de finalitzar la celebració del nostre 35è aniversari, **podem fer un balanç de totes les iniciatives i activitats que s'han realitzat en el nostre grup pel que fa a la Responsabilitat Social Corporativa, la Política Social i els Recursos Humans de SERHS el 2010.**

Pel que fa a la primera part, remarcar que és el tercer any de la posada en marxa del Pla Valors, una iniciativa que tracta de conciliar el creixement econòmic i la competitivitat amb el desenvolupament social i la millora del medi ambient.

Un dels vessants del Pla Valors que s'ha treballat força per tenir enllestit és l'anomenat "Pla integral de desenvolupament de Recursos Humans", que ens ha permès que a dia d'avui tots els treballadors i les treballadores del Grup disposin de la seva pròpia descripció de lloc de treball i, per tant, coneguïn quines són les funcions i el nivell de responsabilitat que els hi correspon.

En la mateixa línia, amb l'objectiu d'establir millores en els processos de les empreses del nostre grup s'ha dut a terme la primera etapa consistent en identificar aquells procediments més adients a millorar per cada divisió de negoci, així com validar el programa informàtic que s'utilitzarà per analitzar aquests processos.

Com hem anat veient al llarg d'aquest informe, el nostre valor enguany és la innovació i estem treballant per dirigir el nostre camí cap a aquesta premissa. Un dels exemples que rema en aquesta direcció és el Pla de Digitalització Documental, per al qual ja s'han establert les bases per desenvolupar al llarg del 2011, incloent quatre processos bàsics estratègics: expedients de personal, documentació mercantil, signatura electrònica i facturació a proveïdors. Processos que permetran convertir les

nostres empreses en oficines sense papers i, per tant, innovar en el terreny de la cura pel medi ambient i per l'entorn en general.

Sempre hem dit que l'equip humà és un pilar fonamental en l'estructura d'aquest grup, i per això hem seguit treballant en iniciatives que afavoreixin la compaginació de la vida professional i personal de la nostra plantilla, aconseguint així major motivació i reconeixement. De fet, les mesures de conciliació neixen com a resposta a la necessitat de fer més compatible el treball amb la vida familiar i com a resposta al notable increment de la incorporació de la dona al mercat laboral. D'aquest compromís han de prendre part la família, l'empresa i la societat. Durant el 2010 hem comprovat com han augmentat tant el volum de sol·licituds com el percentatge de plantilla conciliada. A mode de resum podríem dir que s'han presentat **441 sol·licituds, la qual cosa representa el 49% respecte el 2009. Com a dada general, el 13% de la plantilla de tot el grup ha demanat una mesura de conciliació.**

I per aquells treballadors que s'incorporen a qualsevol de les empreses del grup, aquest any s'ha posat en marxa l'edició digital del Manual de Benvinguda, a través del Portal SERHS el qual permet bastir una política de participació i compromís fonamentada en components socials, culturals, econòmics i de promoció.

No podem oblidar un dels programes estrella que causa un gran motiu de satisfacció a totes aquelles famílies de la nostra corporació, em refereixo al Programa Famílies, que enguany ha estat xifrat en 48.000, amb un increment del 6'25% respecte l'any passat. La Festa de la Família, celebrada al mes de setembre al Castell Jalpí, en aquesta ocasió i seguint la línia per la que apostem fortament, va estar dedicada a la sensibilització pel

medi ambient i la conservació dels valors de l'entorn començant pels nens.

Però **tot això no seria possible si no es treballés en la potenciació de la comunicació interna, atesa la magnitud de la plantilla de tot el Grup, posant de manifest l'establiment d'una comunicació fluida i bidireccional oberta a tots els membres que formem part de la corporació.** Fruit d'aquest esforç s'ha obtingut un alt grau de participació en la Bústia de les Idees, eina de comunicació interna que s'utilitza per afavorir el trànsit d'informació, idees i suggeriments de manera ascendent, des de l'staff fins a Presidència. En el 2010 es van rebre 50 idees, un 61% més que en el darrer any, la qual cosa ens indica que la comunicació interna a SERHS és cada vegada més eficaç.

Tal i com els comentava a l'inici, en el segon bloc que comença a partir d'ara de l'informe podran trobar la informació mediambiental de cadascuna de les divisions així com la informació econòmica i financera corresponent a l'exercici tancat a 31 de desembre de 2010. Aquestes xifres consolidades han estat avalades per l'auditoria Faura – Casas Auditors i Consultors, que després d'auditar els números donen fe dels comptes anuals.

Jordi Bagó i Mons
Vicepresident i Conseller Delegat de Grup SERHS



■ **responsabilitat** social corporativa



Pla Valors de Responsabilitat Social Corporativa de Grup SERHS
(2008-2011)



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

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

PLA INTEGRAL DE DESENVOLUPAMENT DE RECURSOS HUMANS

DESCRIPCIÓ DE LLOCS DE TREBALL I ORGANIGRAMES

L'objectiu i el primer pas per treballar el PLA INTEGRAL DE DESENVOLUPAMENT DE RECURSOS HUMANS va ser elaborar un CATÀLEG DE LLOCS DE TREBALL a partir de la col·laboració de tota la plantilla. Aquesta va respondre un qüestionari de descripció de llocs de treball a través del Portal SERHS. Això va permetre identificar 375 llocs de treball diferents i 9 nivells de responsabilitat.

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

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

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

Aquest catàleg de llocs de treball ens ha servit per poder elaborar el perfil formatiu de cada lloc de treball, de forma que amb la col·laboració de RRHH podem saber quina formació ha fet o ha de fer cada treballador o treballadora.

MILLORA CONTÍNUA DE PROCESSOS

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

Al llarg del 2010 s'han definit les bases per desenvolupar, al llarg del 2011, el Pla de Digitalització Documental, el qual inclou com a punt de partida 4 processos bàsics i estratègics per tot el Grup:

- Expedient de personal.
- Documentació mercantil.
- Signatura electrònica.
- Facturació a proveïdors.

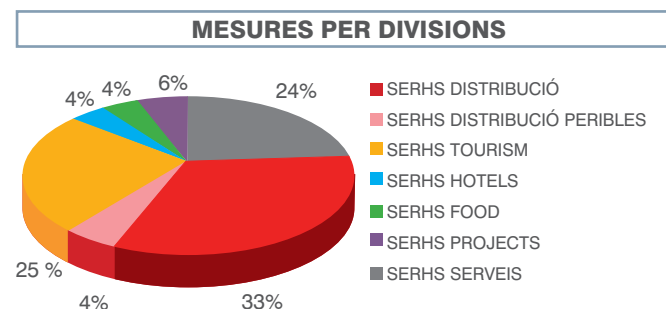
A banda del Pla de Digitalització Documental, a nivell de processos, s'està treballant en accions més concretes per a la divisió de Turisme i per a la corredoria d'Assegurances.

CONCILIACIÓ DE LA VIDA LABORAL I FAMILIAR A GRUP SERHS

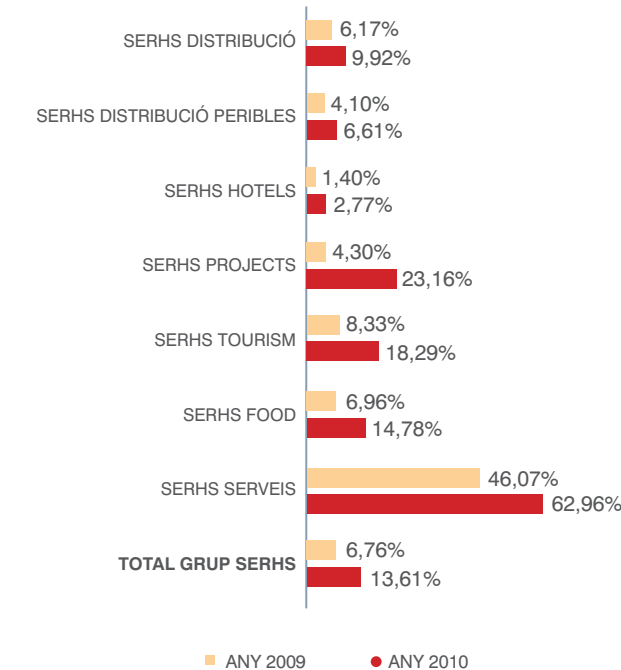
Preocupats per la millora de la qualitat de vida de la plantilla, Grup SERHS ha elaborat un catàleg de conciliació per a cada divisió de negoci. El catàleg recull una sèrie de mesures que deriven en un sistema de permisos per raons familiars, tant d'atenció a la infància com a persones d'edat avançada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

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

Les MESURES DE CONCILIACIÓ impliquen un procés de canvi transversal en la societat; contribueixen de forma indirecta a millorar la qualitat de vida dels treballadors i a fomentar una transformació empresarial que modifica els patrons convencionals de treball. Durant el 2010 han augmentat tant el volum de sol·licituds com el percentatge de plantilla conciliada. En les gràfiques següents podem veure un resum de les dades més significatives:



PERCENTATGE DE PLANTILLA QUE HA SOL·LICITAT ALGUNA MESURA PER DIVISIÓ 2009-2010





■ responsabilitat social corporativa

En temes de conciliació laboral, cal mencionar també que des d'aquest **2010 s'ha participat activament en la Xarxa Nust. Es tracta d'una iniciativa creada per la Regidoria d'Usos del Temps de l'Ajuntament de Barcelona que consisteix en establir una xarxa d'intercanvi d'experiències que permet compartir coneixements i mesures d'actuació entorn als usos del temps.** Això ens ha permès aparèixer com a exemple de bones pràctiques en el web del NUST, adscrit al de l'Ajuntament de Barcelona.

IGUALTAT D'OPORTUNITATS ENTRE DONES I HOMES

El Pla d'Igualtat és una eina estratègica que permet assolir la igualtat d'oportunitats entre dones i homes a l'empresa. Com defineix l'article 46 de la Llei, un Pla d'Igualtat és un conjunt ordenat de mesures adoptades després de la realització d'un diagnòstic de la situació laboral existent, que té per objectiu aconseguir la igualtat entre dones i homes i eliminar possibles discriminacions que es puguin detectar per raó de sexe.

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

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

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

Per tot això, estem elaborant el Pla d'Igualtat d'oportunitats entre dones i homes, analitzant la situació actual de la nostra organització i desenvolupant propostes de millora com:

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



MANUAL DE BENVINGUDA

Pel que fa referència al Manual, al llarg del 2010 s'ha treballat en l'edició digital d'aquest. Es tracta d'una eina que està al Portal SERHS d'intranet i que permet bastir una política de participació i compromís fonamentada en components socials, culturals, econòmics i de promoció. En el Manual de Benvinguda podem trobar:

- La carta de benvinguda del president de Grup SERHS.
- La carta del/la director/a de divisió de negoci.
- La descripció de l'empresa i del centre de treball de la persona recent incorporada.
- L'organigrama de l'empresa i la descripció del lloc de treball.
- La relació i informació contractual.
- La documentació de prevenció de riscos laborals.
- El decàleg de bones pràctiques ambientals.
- Informació sobre desenvolupament de recursos humans.
- Informació sobre els beneficis socials.

Paral·lelament al desenvolupament digital del manual, també s'ha estat treballant en el protocol per fer la benvinguda i s'ha elaborat una píndola formativa que totes les noves incorporacions hauran de fer.

ÀMBIT SOCIAL

S'ha portat a terme la **segona edició de la campanya solidària "Regala menjar o joguines i alimenta una il·lusió"**, **aconseguint recollir 1.000kg. d'aliments i 415 joguines**. Tot el material recollit s'ha destinat a les entitats beneficiàries com la Fundació Arsis, on s'ha ofert part del menjar, i a Càritas, on s'han regalat totes les joguines i una segona partida d'aliments.

Val a dir que amb la Fundació Arsis, la col·laboració no només és puntual sinó que en funció de les seves necessitats SERHS hi col·labora en projectes més concrets.

SERHS ha assistit a diferents actes on s'ha presentat el projecte de Responsabilitat Social, com pot ser el CETT, jornades sobre informes de sostenibilitat, o conferències arrel de la igualtat d'oportunitats.



La Festa de la Família 2010 va acollir més de 300 persones entre treballadors i familiars de Grup SERHS. En aquesta trobada es va fer entrega de les ajudes familiars que atorga anualment la corporació.



política social

PROGRAMA ANUAL FAMÍLIES 2010

El passat mes de setembre més de 300 persones es van acollir en la celebració del Dia de la Família SERHS, acte on va tenir lloc l'atorgament dels ajuts corresponents al "Programa Famílies 2010", adreçat a treballadors i treballadores de Grup SERHS. La cita es va celebrar al Castell Jalpí, seu social de la corporació, en aquesta ocasió molt dedicada a la sensibilització del medi ambient començant pels més petits de la casa. El Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS, va fer lliurament de les diferents prestacions, **xifrades en aquesta edició en 48.000€, amb un increment del 6'25% respecte l'any passat, basat en 45.000€.** Enguany, es van incrementar les dotacions per als tres tipus d'ajuts que s'atorguen anualment: llars d'infants, material escolar i beques universitàries, a part del regal que s'entrega en cada cas als treballadors en el moment en què han estat pares, sota la campanya Benvingut Nadó.

Com a cloenda de l'acte es va dur a terme un berenar al pati d'armes del castell i els més petits van poder gaudir d'una festa amb regals i animació infantil a part de sorteigs i regals per gentilesa de clients de SERHS com Frit Ravich, Frida, Alemany i Nestlé, entre d'altres. Totes les sol·licituds es van dur a terme a través del Portal SERHS via on line, on els treballadors van poder complimentar la sol·licitud desitjada i adjuntar la documentació requerida.

La Festa del Medi Ambient

L'objectiu segon d'aquesta festa va ser sensibilitzar als més petits dels aspectes ambientals i la conservació dels valors de l'entorn. És per aquest motiu que, en forma de jocs, el Departament de Responsabilitat Social Corporativa del grup va realitzar una sèrie d'activitats dirigides a fomentar el respecte pel medi ambient: tallers dedicats a la reutilització de materials, el joc de les tortugues de plàstic reciclat, un inflable situat al pati d'armes del Castell 'Per reciclar, saltant. Val a dir que continguts com la reutilització de materials, la recollida selectiva o el reciclatge són tallers que ja s'estan treballant també als Vilars Rurals.

JORNADA DE DIRECTIUS 2010

El 10 de desembre de 2010, en el Castell Jalpí d'Arenys de Munt, va tenir lloc una nova edició de la Trobada anual de Directius de Grup SERHS. **La jornada va aplegar els 100 principals directius de la corporació encapçalats pel president, direcció general i directors de totes les divisions de SERHS.** Durant el matí varen tractar temes a nivell d'organització i estratègia, així com presentacions institucionals i corporatives. Un cop efectuat el dinar de Nadal es va dur a terme una activitat de dinamització, original i creativa, organitzada per una empresa especialitzada i molt reconeguda; mitjançant la música i el ritme, els participants -que varen tocar un tambor africà (djembé)- van exhibir una gran sintonia com a equip de treball.

■ comunicació interna

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

WEB SERHS

Amb la seva ferma voluntat d'apostar per les noves tecnologies, disposa del site www.serhs.com, en contínua actualització i dinamisme per adaptar-se a les notícies del moment. Aquest ha estat dissenyat amb la intenció d'oferir un ampli contingut informatiu a nivell institucional i alhora dins de cada divisió operativa. S'ha convertit en un punt central d'enllaç per a tots els webs existents de la nostra corporació.

PORTAL SERHS

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

Any rere any s'han anat incorporant diverses novetats segons els usos i les necessitats que van sorgint en cada moment. **Els Plans d'Igualtat, de Compensació Flexible, d'Innovació i de Formació, entre d'altres, són les novetats d'aquest darrer any.** A més a més, el portal ofereix la possibilitat de veure i imprimir la nòmina de cadascú en qualsevol lloc i moment, les sol·licituds dels ajuts familiars, informació per als accionistes en referència a les convocatòries de les juntes i la mediateca, entre d'altres.

BÚSTIA DE LES IDEES

GRUP SERHS posa a l'abast de la plantilla el Concurs de les idees: I tu, ¿com ho faries?, obert a tots els treballadors de les empreses i accionistes, amb la intenció de que es realitzin propostes de millora operatives per al Grup i es puguin conèixer de primera mà quines són les inquietuds, les idees, els suggeriments i escoltar la veu de tots els que en formem part.

Les idees es poden fer arribar a través del Portal SERHS d'intranet o bé del físic. Les idees arriben directament al president del grup, i són degudament contestades per ell mateix, donant així un efecte real i amb coneixement de causa sobre la situació que es proposa. **En la segona edició del concurs han resultat cinc les idees premiades, entre les prop de 50 presentades durant l'any 2010.**



Jornada de directius celebrada al Castell Jalpí al desembre del 2010 acompanyada d'una activitat de dinamització.

Entrega de premis del concurs de la Bústia de les Idees 2010.



■ comunicació interna

RUTA DELS 35 ANYS

En els darrers mesos s'han dut a terme més visites de presidència en el marc d'aquest 35è aniversari de la SERHS, seguint la planificació del programa de visites a totes les empreses entre març de 2010 i març de 2011, per part de presidència i direcció general. **La intenció és estar a prop de l'equip humà per informar al mateix temps de l'evolució de les activitats i novetats del grup i alhora fer entrega de la litografia commemorativa d'aquest 35è aniversari.** A part de donar a conèixer el projecte de Comunicació Interna i de presentar en públic la persona responsable d'enllaçar la informació entre el grup i cada empresa (anomenada "comunicador corporatiu"), aquestes visites tenen un triple objectiu. Per una banda, es tracta d'establir un contacte directe amb els directius i el personal de cada empresa, a fi d'incrementar el coneixement mutu, poder valorar la seva feina i potenciar així el sentiment de pertinença al Grup; i per una altra banda, fer arribar a tothom les possibilitats i els avantatges que Grup SERHS ofereix a tots els que formen part de l'entitat, com el Programa Famílies, la campanya "Benvingut Nadó", la revista i el seu contingut, i promoure la participació en la campanya 'Concurs de les Idees: I tu, ¿com ho faries?'

REVISTA SERHS

Grup SERHS edita, amb caràcter trimestral, una revista informativa i divulgativa de les novetats de les empreses i dels aspectes d'interès general per al conjunt del nostre grup. Té un tiratge de més de 6.000 exemplars, entre l'edició en català i castellà. Treballadors, accionistes, col·laboradors, proveïdors i clients es converteixen en lectors habituals de la nostra revista.

DESCOMPTES INTERNS I EXTERNS AMB LA TARGETA SERHS

Tots els treballadors i accionistes de Grup SERHS poden aprofitar-se dels avantatges i descomptes interns que els ofereix la corporació en cadascuna de les seves divisions. S'hi poden trobar avantatges en productes d'alimentació i begudes, viatges, hotels, parament de la llar, assegurances

i productes informàtics. A més a més, tots els treballadors i accionistes de Grup tenen també al seu abast ofertes i avantatges externs permanents i puntuals en diversos serveis com per exemple gimnasos, concessionaris i centres mèdics i de lleure. **Durant el 2010, els treballadors i accionistes de la corporació han pogut gaudir de descomptes en més de 55 establiments de tot l'Estat espanyol.** Per poder gaudir-ne els membres del grup han de presentar la targeta identificativa. L'objectiu d'aquestes targetes és facilitar la identificació de totes les persones que treballen en alguna de les empreses de la corporació o bé siguin accionistes i la d'acreditar-se com a membres del Grup en qualsevol ocasió que així ho requereixi. Es busca el benefici de les promocions o dels descomptes disponibles en tot moment, tant a nivell intern en les pròpies empreses, com extern, fruit dels acords comercials que es realitzin amb societats externes.

PARTICIPACIÓ ACCIONARIAL

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

ACORDS SOLIDARIS

La Fundació Vicente Ferrer compta amb la col·laboració del Grup SERHS des de fa molts anys. SERHS va començar a col·laborar en el finançament del manteniment de dos centres d'educació primària per a nenes amb discapacitat auditiva i visual de Kanekal, a Anantapur, la regió al sud de l'Índia on la Fundació treballa des de fa prop de 40 anys per transformar la realitat de les comunitats més vulnerables que hi viuen.

Fundación Vicente Ferrer
Transforma la sociedad en humanidad

Ruta dels 35 anys a les 64 empreses del Grup per fer entrega de la litografia commemorativa d'aquest aniversari per part de presidència i direcció general.

SERHS informe anual 2010



■ recursos humans

L'equip humà de SERHS està format per una plantilla mitjana de 2.683 persones, tot i que, durant els mesos d'estiu, temporada de màxima activitat per al nostre grup, la plantilla mitjana supera les 3.000 persones. En el quadre que segueix es descriu la mitjana de l'equip humà per divisions. Es pot observar que les divisions amb major plantilla són les de SERHS Distribució, degut al gran nombre de personal destinat sobretot a l'atenció comercial i al repartiment de begudes, i a continuació, SERHS Food, a conseqüència del gran nombre de treballadors en els més de 200 centres que gestiona la divisió.

	2009	2010
SERHS Distribució	836	805
SERHS Tourism	253	244
SERHS Hotels	551	541
SERHS Food	875	937
SERHS Projects	91	66
SERHS Serveis	91	90
Totals	2.697	2.683

ADMINISTRACIÓ DE PERSONAL

Aposta fort pels portals d'internet i aplica la millora contínua de les seves prestacions, a fi d'oferir tant a les empreses de Grup SERHS com als clients externs un servei cada vegada més eficaç. El portal <https://portal.serhs.com/rrhh>, és utilitzat com a mitjà de comunicació entre l'empresa i el departament de RRHH, personalitzat i interactiu. És una eina que suposa un gran estalvi de temps i costos, evita desplaçaments o trucades de telèfon i està operatiu 365 dies l'any i 24 hores al dia. Mitjançant la seva acreditació es pot fer servir des de qualsevol punt de connexió del món, garantint la requerida confidencialitat i màxima seguretat.

Com a dades significatives, es pot fer esment que **el departament d'administració de personal ha gestionat durant l'any 2010 un total de 36.926 nòmines.**

Com a projecte innovador cal destacar que aquest any 2010 s'ha posat en marxa el Pla de Compensació Flexible (PCF) amb l'objectiu que els treballadors del Grup pugin escollir com volen percebre la seva retribució anual bruta (amb el límit del 30% del total), per tal d'adaptar-la a les seves

necessitats personals i familiars. **El Pla de Compensació Flexible dóna l'opció de dissenyar la composició del paquet retributiu, de forma completament voluntària, destinant part de la nòmina a la contractació de certs productes amb significatius beneficis fiscals i econòmics, incrementant així la disponibilitat neta.** Els productes que s'han ofert són: accions de Grup SERHS, assegurança de salut, targeta restaurant, escola bressol i formació.

L'esmentat projecte ha tingut molt bona rebuda pels treballadors/es de la nostra corporació. Això ha quedat reflectit en els resultats d'aquest últim trimestre de l'any, moment en què es va iniciar el PCF. Molts treballadors van adherir-se al Pla d'accions a través d'aquesta opció així com posteriorment a la resta de productes.

FORMACIÓ

Durant l'any 2010 **s'ha realitzat un total de 250 grups formatius per a tot Grup SERHS, la qual cosa suposa que la formació ha arribat a 4.112 participants, un 41% més d'alumnes que l'any 2009, i s'han realitzat més de 37.847h en formació.** La inversió en formació ha superat els 294.495 euros. Pel que fa a externs, s'ha gestionat la formació d'un total de 70 cursos, en els quals hi han participat 464 alumnes, amb un total de 8.591h formatives, la qual cosa ha suposat una facturació de 32.068€.

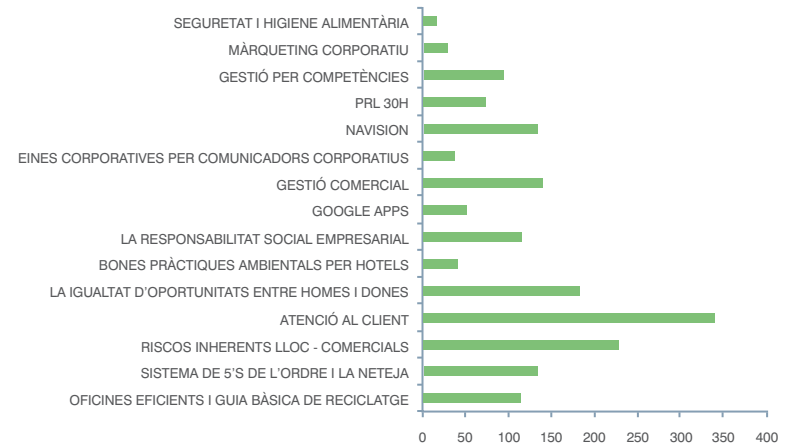
A nivell de Grup el 57% de la formació gestionada s'ha realitzat a través de la modalitat de Teleformació, el 41% a nivell presencial i el 2% a distància. Aquest any s'ha iniciat un nou projecte pel que fa a la formació, la Plataforma e-learning, que sota el nom de "A2 aprendre per aplicar", ha encaminat el projecte de teleformació a Grup SERHS. Aquest canvi s'ha manifestat tant a nivell metodològic i pedagògic com també organitzacional i estratègic. La plataforma A2 ha estat un pas més en la integració de les noves tecnologies com a eina quotidiana en l'aprenentatge.

Amb aquesta nova estratègia s'ha volgut incrementar el know how de Grup SERHS, mitjançant la incorporació de continguts propis. Cal destacar la col·laboració de les diferents direccions corporatives a l'hora de convertir aquest projecte en una realitat. Paral·lelament s'ha elaborat un catàleg de 73 píndoles formatives, les quals s'han estructurat en un total de 17 cursos de contingut corporatiu exclusiu de Grup. Aquests cursos, de contingut propi, s'han traduït en més de 50 accions formatives en diferents matèries com Recursos Humans, Responsabilitat Social, Màrqueting, Comunicació i Noves Tecnologies.

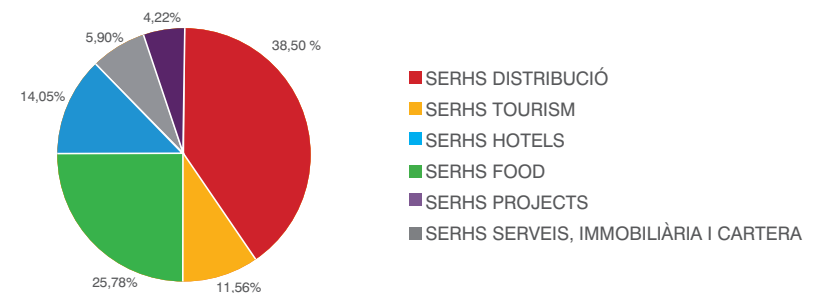


■ recursos humans

En el següent gràfic es mostren alguns cursos i nombre d'alumnes participants.



Participants e-learning per divisions de negoci.



Amb aquest projecte, a més, s'han aconseguit eliminar les rigideses a les quals estaven sotmesos amb els cursos presencials, dotant als alumnes-treballadors/es de la llibertat necessària per poder realitzar els cursos des d'on vulgui, quan vulgui i al seu propi ritme. Un pas més en l'eficàcia ha estat poder capacitar més alumnes en menys temps, crear grups formatius amb alumnes de diferents empreses del Grup ubicades arreu de l'Estat espanyol i homogeneïtzar la formació impartida.

Respecte a la formació que s'ofereix als clients externs, cal destacar l'esforç en motivar als nostres clients de la importància de la formació als treballadors, a banda d'assessorar-los per tal de garantir el compliment del que legalment s'obliga a les empreses en matèria de formació. El nombre d'accions formatives externes, de clients, que s'han gestionat ha incrementat un 42% respecte a l'any anterior (de 40 a 69).

SELECCIÓ

Amb l'objectiu de donar recolzament a les empreses amb les seves necessitats d'incorporació de personal, el departament de selecció ha donat resposta a més de 90 sol·licituds nodrint-se de la Borsa de Treball pròpia, la qual rep de mitjana més de 100 CV's mensuals.

Com cada any, el departament ha tingut presència a les fires de treball o Workshops més importants del sector: CETT, EUDHT i TURISPRO.

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Pel que fa al Servei Propi Mancomunitat de Grup SERHS, cal destacar els importants avenços gràcies als esforços del departament. **Durant l'any 2010 es va finalitzar l'adhesió al servei de prevenció mancomunitat de totes les empreses de la divisió de SERHS Distribució i de SERHS Hotels; el percentatge d'empreses incorporades al servei propi ha estat del 97%.**

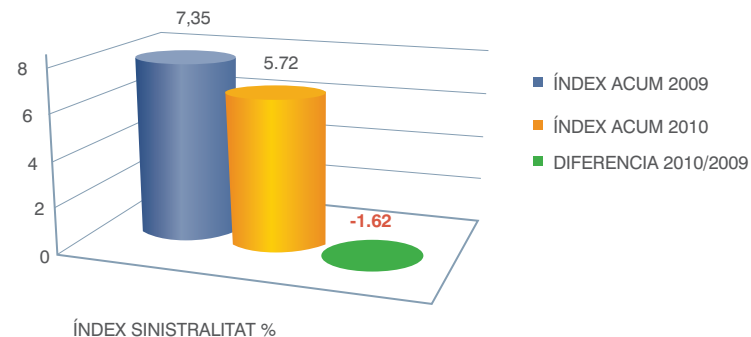
En concret sobre el departament de Prevenció de Riscos Laborals, cal assenyalar la implantació del sistema de gestió PRL i preparació per a l'auditoria legal del mateix per l'obtenció del Certificat d'aprovació del Sistema de Gestió de la Prevenció de Riscos Laborals de les empreses de les divisions de Distribució i Hotels. A principis del 2011 ja es va realitzar a les empreses de la Divisió de Distribució. L'auditoria per a la Divisió d'Hotels està programada per a finals d'any.

El 98% de les formacions en PRL dutes a terme a les empreses del Grup, han estat impartides pel Servei de Prevenció Mancomunitat, garantint una formació més adaptada a les necessitats i sobretot més específiques segons els riscos laborals de cada àmbit i empresa. També s'han començat a impartir les formacions telemàtiques del curs bàsic de 30H PRL i dels llocs de treball del personal administratiu i comercial a través de la plataforma e-learning.

Amb l'objectiu d'integrar la prevenció a tots els nivells jeràrquics i a fi i efecte de millorar la cultura preventiva a les empreses, es van dur a terme a finals del 2010, cursos de formació bàsica de 30h en prevenció de riscos laborals al personal directiu de les empreses de Grup SERHS.

Respecte a la sinistralitat de les empreses de la corporació, cal assenyalar una baixada global d'un 1,79% respecte l'any 2009. Sobretot cal assenyalar que les divisions que presentaven més sinistralitat van baixar la seva taxa d'accidents notablement.

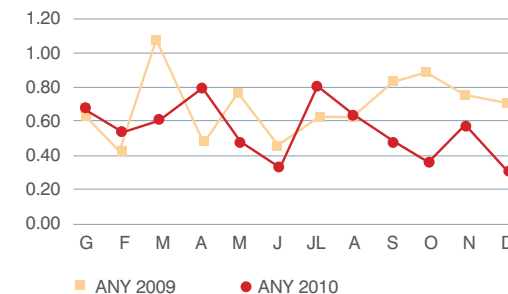
COMPARATIVA ÍNDEX DE SINISTRALITAT GLOBAL EMPRESSES GRUP SERHS 2009-2010



EVOLUCIÓ ÍNDEX DE SINISTRALITAT PER DIVISIONS GRUP SERHS 2009-2010



EVOLUCIÓ ÍNDEX DE SINISTRALITAT EMPRESSES GRUP SERHS 2009-2010





■ recursos humans

RELACIONS LABORALS

Amb l'objectiu de donar suport a les diferents divisions de SERHS en aquest àmbit de treball, aquest departament cerca la millor solució en cada cas per tal d'organitzar les diferents empreses o unitats de negoci. El coneixement i l'experiència en l'aplicació de les diferents normatives tant generals com específiques de cada activitat permeten tenir una visió àmplia de la relació contractual i interactuar de forma activa amb l'equip humà o els seus representants.



SERHS informe
■ mediambiental



■ informe mediambiental

PLA DE GESTIÓ TRANSVERSAL

ASPECTES MEDIAMBIENTALS

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

Al respecte, NAM NAM S.L., conscient de la importància que la protecció del medi ambient té per a la conservació i el desenvolupament de la societat, ha optat per buscar noves formes de generar un valor afegit, com ha estat la implantació d'un sistema de gestió ambiental, seguint la norma ISO 14001.

Tenir un sistema de gestió ambiental certificat suposa per a NAM NAM una sèrie de beneficis de mercat, econòmics, de millora de la imatge de l'empresa i també de la seva situació reglamentària.

Perquè aquests beneficis arribin és important que el sistema de gestió estigui correctament plantejat des de l'inici. Aquest ha estat el paper fonamental del Departament de RSC, que ha actuat de consultora per tal d'identificar exhaustivament tots els aspectes ambientals de NAM NAM i establir criteris que permetin avaluar-los de manera objectiva, i que siguin sensibles a les millores que es vagin produint al llarg del temps.

Per altra banda i per tal d'afavorir un comportament ambiental exemplar en tot el nostre personal, s'ha elaborat un Manual de Bones Pràctiques Ambientals de totes les empreses del Grup al qual es pot accedir a través del Manual de Benvinguda del Portal SERHS de la Intranet. Paral·lelament i amb l'objectiu de fomentar un ús responsable de la calefacció (durant l'hivern) i dels aparells d'aire condicionat (durant l'estiu), s'han repetit la campanya "Dóna exemple, estalviem energia" per tal de conscienciar la plantilla amb una sèrie de recomanacions per generar benestar i estalvi energètic.



SERHS DISTRIBUCIÓ

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

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

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

Aquest any s'ha arribat a un acord amb una empresa de reciclatge d'olis usats de cuina, a través del qual s'ofereix als clients la possibilitat de poder reciclar l'oli de la cuina, amb recollida de forma gratuïta i homologada. Per cada 20 litres d'oli usat, SERHS Distribució regala al client un litre del mateix tipus d'oli. A dia d'avui, tota la gestió i el control es realitza a través de la pàgina web.





■ informe mediambiental

SERHS PROJECTS

Els principals factors s'han centrat en la millora de la gestió de residus: separadors, filtres i instruments de control per a greixos i olis de les cuines, dissenys funcionals que faciliten la classificació de residus, gestió i evacuació durant l'obra; i en la millora en l'optimització del consum energètic: recuperació d'aigües pluvials, aixetes i cisternes economitzaadores d'aigua, instal·lacions elèctriques de baix consum i recuperació d'energia. Com un pas més en el procés de liberalització del mercat energètic s'ha fet una presa d'informació dels consums d'electricitat de totes les empreses del Grup SERHS i una posterior anàlisi per desenvolupar un estudi d'eficiència energètica en els centres de treball. El resultat d'aquest estudi ha estat la centralització per part de SERHS Projects de tota la facturació elèctrica del Grup.

Des d'aquesta divisió en el moment de realitzar qualsevol projecte a hotels, restaurants, cafeteries o col·lectivitats s'assessora als clients per tal que apliquin nous sistemes que permetin una millora de la política de medi ambient.





SERHS FOOD

Aquesta divisió compta amb les màximes certificacions en normativa de qualitat mediambiental i de seguretat alimentària. Es va certificar fa anys en la normativa ISO 14001:2004 de gestió mediambiental i també va superant les auditories de seguiment que comporta aquesta regulació. Com a conseqüència del canvi de la Norma ISO 9001, la qual té una nova versió, el Sistema de Gestió de Qualitat està certificat en aquesta nova versió, Norma ISO 9001:2008. A més se segueix conservant la certificació en la Norma ISO 22000:2005 del sistema de gestió d'innocuitat dels aliments.

Cadascuna de les empreses que componen la divisió de SERHS Food porten la gestió dels seus propis residus, segons disposa la llei de gestió de residus. Compta amb un preparat i professional departament de qualitat que és qui marca les pautes que s'han de seguir, en una continuada innovació i recerca per estar al dia de les noves lleis i normatives en matèries mediambientals que es van ampliant, renovant i/o modificant contínuament. Per això, totes les empreses que formen la divisió treballen per adaptar les indústries a les noves normatives mediambientals i sanitàries. És primordial per a la divisió, ja no tan sols com a concepte sinó com a procediment de treball, atès que s'ofereix un alt nivell de professionalitat i rigor com avantatge competitiu. Per altra banda, un tema molt important d'impacte significatiu per millorar, i en el qual aquesta divisió està efectuant un gran esforç econòmic i de gestió, és substituir recursos naturals (gas natural) com productes de consum energètic, en detriment d'altres productes més contaminants (gasoil). S'efectuen anualment estudis de consums energètics i es fa una valoració per poder millorar el planning de producció i, així, reduir costos.

Salubritat laboral

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





■ informe mediambiental

SERHS TOURISM I SERHS SERVEIS

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

Des d'aquestes divisions es promou el reciclatge de paper, cartutxos i tòners d'impressores (a l'acord que Grup SERHS té amb Ricoh s'estableix el procediment de reciclatge). Es du a terme tot el reciclatge centralitzat de qualsevol equipament electrònic de totes les empreses de Grup SERHS, ja sigui en col·laboració amb ONG's o portant directament el material a les deixalleries. Tant a les noves oficines de SERHS Noves Tecnologies com al CPD (Centre de Procés de Dades) es disposa de sales equipades amb aire condicionat i calefacció programada per garantir la temperatura adient però també per assegurar un estalvi energètic quan és possible (s'optimitza el consum d'energia al màxim). El fet d'intervenir en projectes d'automatització/ domòtica fa que la divisió de SERHS Noves Tecnologies ajudi a la resta d'empreses de Grup a millorar la seva eficiència energètica i, per tant, a optimitzar el seu consum d'energia.

Pel que fa referència a la implantació de la tecnologia per ajudar a complir l'objectiu de l'"Oficina sense papers" es fan servir des de dispositius multifuncionals, eines de col·laboració on line (Google Apps) i també la posada en funcionament de la facturació digital.

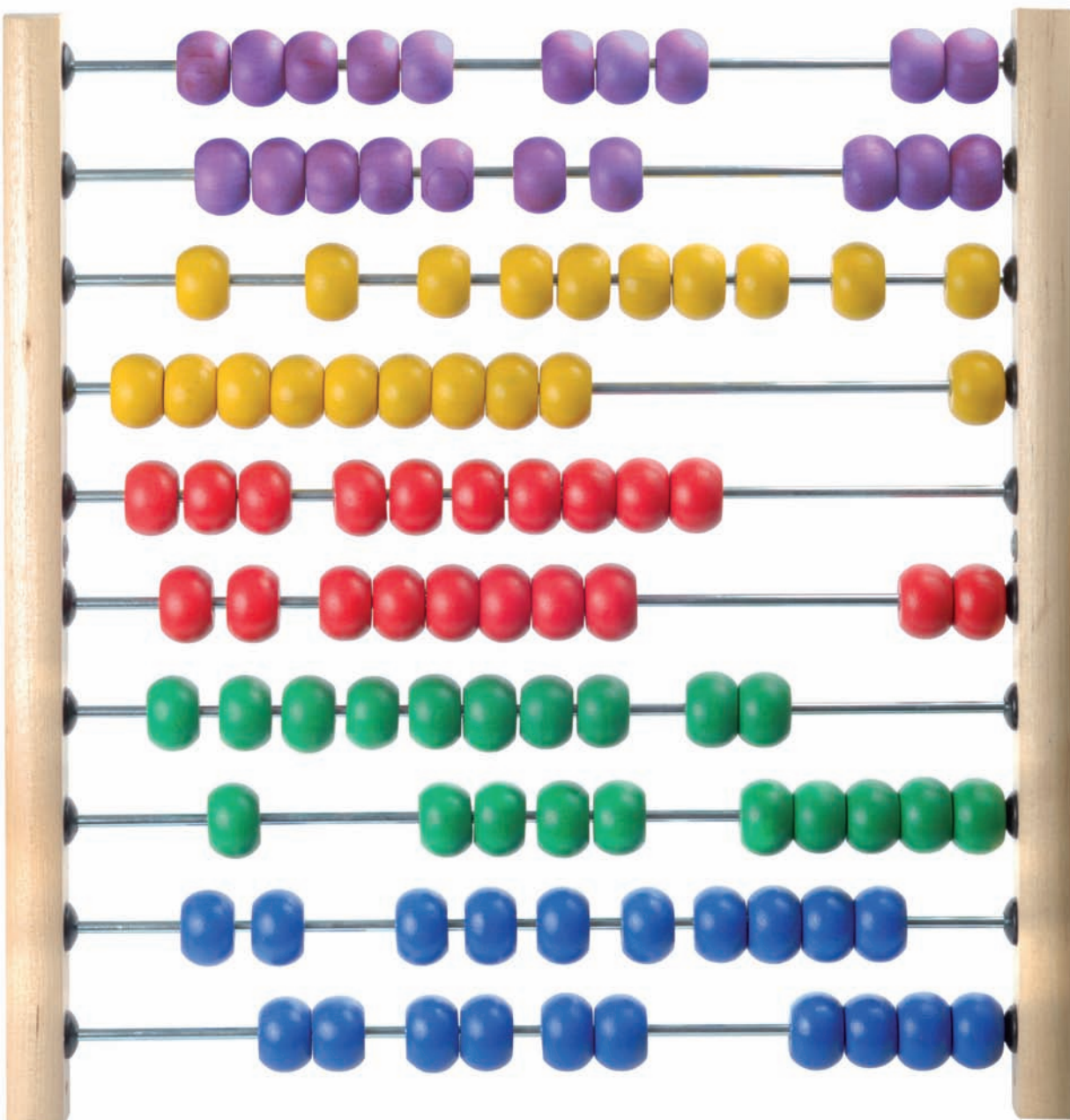


SERHS HOTELS

En aquesta divisió es va iniciar el projecte per a l'obtenció de l'ecoetiqueta de Garantia de Qualitat Ambiental al Vilar Rural d'Arnes. S'ha realitzat una formació específica per a monitors dels Vilars Rurals "Jocs i recursos d'educació ambiental" en la que els monitors han ampliat el seu ventall de recursos, jocs i activitats per treballar el medi ambient amb criteris de sostenibilitat, on l'estalvi, el reciclatge, el consum responsable i el respecte per la natura seran valors fonamentals. L'objectiu del present projecte ha estat sensibilitzar els més petits dels problemes ambientals i de la conservació dels valors ambientals. Amb l'educació ambiental que s'ofereix als Vilars Rurals, s'explica als nens i nenes (de 2 a 12 anys) la importància del respecte pel medi ambient. Alguns exemples de jocs que s'han dut a terme són: material divulgatiu de la Generalitat de Catalunya amb cartells de la Campanya "Dóna una vida nova als envasos", joc de paper: "Coneix els residus i com s'aprofiten", cartells de "Fem recollida selectiva, pel present i el futur del medi ambient", així com el joc del Pop del reciclatge. Els tallers del reciclatge també han pres un paper important en les activitats dels Vilars, així com el taller de papiroflèxia, on s'han de tenir presents uns continguts dedicats a la conscienciació pel respecte al medi ambient.

Pel que fa als hotels de platja es va canviar la caldera d'aigua calenta i calefacció del SERHS Sorra Daurada, per una d'alt rendiment de gas natural que proporciona un estalvi d'aproximadament un 5% i una notable reducció de les emissions de CO2. En aquest mateix hotel s'han renovat els tancaments del menjador per permetre un millor confort i menys pèrdues energètiques. Paral·lelament, al SERHS Oasis Park s'ha engegat un sistema de rellotges per controlar el funcionament de l'aire condicionat que ha proporcionat un estalvi d'un 18% del consum de gas. I per últim, al Vilar Rural de Sant Hilari s'ha inclòs un sistema de detecció de temperatures a les bombes de calor per tal que l'stand by sigui més prolongat a l'hivern i només s'engeguin si hi ha risc de congelació.





■ **comptes anuals consolidats**

Aquesta informació econòmica i financera corresponent a l'exercici tancat a 31 de desembre de 2010 que tot seguit facilitem ha estat preparada a partir dels registres comptables de Grup SERHS, SA i de les seves societats dependents amb l'objecte de mostrar la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats del Grup Consolidat.

Aquestes xifres consolidades són avalades per l'auditoria de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors i, tal i com es desprèn de la seva opinió que adjuntem més endavant, els comptes anuals de l'exercici 2010 expressen la imatge fidel del patrimoni consolidat i de la situació financera consolidada de Grup SERHS i les seves societats dependents i dels resultats de les seves operacions.

En aquest dossier podran trobar:

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



■ explicació general

A efectes d'elaboració dels Comptes Anuals de GRUP SERHS, SA i societats dependents (Grup Consolidat), hem de tenir present que el Grup està integrat per 64 societats actives que, agrupades per àrees operatives de negoci, té la següent composició:

SERHS DISTRIBUCIÓ	14 Empreses
SERHS TOURISM	2 Empreses
SERHS HOTELS	12 Empreses
SERHS FOOD	9 Empreses
SERHS PROJECTS	2 Empreses
SERHS SERVEIS	6 Empreses
SERHS IMMOBILIÀRIA	6 Empreses
SERHS PATRIMONIAL I CARTERA	13 Empreses

Durant l'exercici 2010 s'ha realitzat una operació de combinació de negocis entre societats que ja formaven part del perímetre de consolidació: la fusió per absorció per part de Grup Serhs, SA de SERHS Development, SL sota un criteri de simplificació de l'estructura societària del Grup.

Tanmateix, durant aquest exercici 2010 s'han incorporat al consolidat del Grup per integració global les societats "Fabrication du Jus au Maroc, SARL" i "Jus du Maroc SARL" (societats marroquines dedicades a la producció i distribució de sucs). Així, s'han constituït tres noves societats adscrites a la divisió de SERHS Patrimonial i Cartera (Abantser, SL, Itinereser, SL i Conexumser, SL) per ésser utilitzades en un futur.

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

- **MÈTODE INTEGRACIÓ GLOBAL**

(Societats amb una participació superior al 50%).

Mètode de consolidació emprat en l'exercici 2010 per la totalitat de les societats que integren el Grup, mencionades anteriorment.

- **MÈTODE POSADA EN EQUIVALENCIA**

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

Societats que s'han consolidat per aquest mètode en aquest exercici 2010: " Viatges Sol i Esquí, SA" (Agència de viatges), i "Baciverser, SL" (Societat Immobiliària).

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

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

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

Aquest any 2010 ha estat el primer exercici en què Grup SERHS tributa en règim de consolidació fiscal, entrant en el perímetre de consolidació un total de 36 de les societats dependents.



Balanç de situació

CONSOLIDAT A 31 DE DESEMBRE DE 2010

ACTIU	2009	2010
A) ACTIU NO CORRENT	199.001.066,24	207.866.865,87
I. Immobilitzat intangible	9.670.207,02	15.061.211,77
1. Desenvolupament	155.177,32	155.177,32
3. Patents, llicències, marques i similars	681.609,92	739.525,15
4. Fons de comerç	7.903.087,84	10.130.178,16
5. Aplicacions informàtiques	4.539.124,90	8.218.799,24
7. Altre immobilitzat intangible	66.111,33	161.576,67
8. Amortització acumulada	-3.674.904,29	-4.344.044,77
II. Immobilitzat material	160.251.375,22	166.179.996,03
1. Terrenys i construccions	132.090.812,18	139.638.690,64
2. Instal·lacions tècniques i altre immobilitzat material	84.670.289,24	86.508.780,76
3. Immobilitzat en curs i acomptes	3.084.181,13	4.476.521,32
4. Amortització acumulada	-59.593.907,33	-64.443.996,69
III. Inversions immobiliàries	3.965.878,49	3.892.081,16
IV. Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	73.857,96	71.409,44
1. Participacions en posada en equivalència	73.857,96	71.409,44
V. Inversions financeres a llarg termini	7.372.747,93	4.960.700,29
1. Instruments de patrimoni	5.511.398,66	2.919.433,01
2. Crèdits a tercers	104.680,36	165.679,93
5. Altres actius financers	1.756.668,91	1.875.587,35
VI. Actius per impost diferit	6.560.810,82	6.595.278,38
VII. Fons de Comerç de Consolidació	11.106.188,80	11.106.188,80
B) ACTIU CORRENT	90.165.104,80	96.670.306,09
I. Actius no corrents mantinguts per a la venda	1.591.365,36	1.728.323,67
II. Existències	21.485.039,58	22.355.050,07
1. Comercials	19.327.940,61	20.119.643,48
2. Matèries primeres i altres aprovisionaments	2.157.098,97	2.235.406,59
III. Deutors comercials i altres comptes a cobrar	58.276.767,93	62.132.666,39
1. Clients per vendes i prestacions de serveis	51.475.159,26	56.777.071,59
4. Personal	142.872,61	122.273,67
6. Altres crèdits amb les Administracions Públiques	6.188.104,78	3.936.123,73
7. Accionistes (socis) per desemborsaments exigits	470.631,28	1.297.197,40
IV. Inversions en empreses del grup i associades a curt termini	0,00	0,00
V. Inversions financeres a curt termini	6.540.122,66	8.528.320,12
1. Instruments de patrimoni	0,00	0,00
2. Crèdits a empreses	6.261.493,30	8.048.384,63
5. Altres actius financers	278.629,36	479.935,49
VI. Periodificacions a curt termini	1.266.971,54	1.057.201,45
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	1.004.837,73	868.744,39
TOTAL ACTIU (A+B)	289.166.171,04	304.537.171,96

Dades expressades en euros.



Balanc de situació

CONSOLIDAT A 31 DE DESEMBRE DE 2010

PASSIU	2009	2010
A) PATRIMONI NET	96.885.426,50	103.601.679,40
A-1) Fons propis	82.536.750,32	87.993.674,90
I. Capital	77.007.000,00	85.250.000,00
II. Prima d'emissió	805.000,00	2.644.888,00
III. Reserves i resultats exercici anteriors	9.253.277,40	941.398,81
1. Reserves distribuïbles societat dominant	7.109.702,59	2.364.731,81
2. Reserves no distribuïbles societat dominant	3.066.728,70	3.431.053,72
3. Reserves generades a la consolidació	-923.153,89	-4.854.386,72
IV. (Accions i participacions en patrimoni pròpies)	-4.836.803,14	-2.408.651,61
V. Altres aportacions de socis	0,00	0,00
VI. Resultats d'exercici atribuïble a la soc.dominant	3.521.220,14	3.632.107,61
1. Pèrdues i Guanys Consolidats	4.450.900,95	4.776.904,99
2. (Pèrdues i Guanys socis externs)	-929.680,81	-1.144.797,38
VII. (Dividend a compte)	-3.212.944,08	-2.066.067,91
VIII. Altres instruments de patrimoni net	0,00	0,00
A-2) Ajustaments per canvis de valor	-1.398.950,26	2.792.889,05
A-3) Subvencions, donacions i llegats rebuts	0,00	0,00
A-4) Socis externs	15.747.626,44	12.815.115,45
B) PASSIU NO CORRENT	104.439.465,78	110.131.006,60
I. Provisions a llarg termini	74.470,86	2.049,85
II. Deutes a llarg termini	104.364.994,92	110.128.956,75
1. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
2. Deutes amb entitats de crèdit	101.540.632,68	106.679.788,19
5. Altres passius financers	2.824.362,24	3.449.168,56
III. Deutes amb empreses del grup i associats a llarg termini	0,00	0,00
IV. Passius per impost diferit	0,00	0,00
V. Periodificacions a llarg termini	0,00	0,00
C) PASSIU CORRENT	87.841.278,76	90.804.485,96
I. Passius vinculats amb actius no corrents mantinguts per a venda	0,00	0,00
II. Provisions a curt termini	0,00	0,00
III. Deutes a curt termini	39.645.847,34	41.636.418,67
2. Deutes amb entitat de crèdit	35.421.473,01	37.309.526,88
5. Altres passius financers	4.224.374,01	4.326.891,79
IV. Deutes amb empreses del grup i associades a curt termini	0,00	0,00
V. Creditors comercials i altres comptes a pagar	48.184.555,59	49.057.446,00
1. Proveïdors	30.948.801,02	33.310.760,90
3. Creditors diversos	7.712.862,27	6.132.189,28
4. Personal (remuneracions pendents de pagament)	2.052.127,84	2.397.862,99
6. Altres deutes amb les Administracions Públiques	6.471.414,47	5.963.118,37
7. Acomptes de clients	999.349,99	1.253.514,46
VI. Periodificacions a curt termini	10.875,83	110.621,29
VII. Deute amb característiques especials a curt termini	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)	289.166.171,04	304.537.171,96

Dades expressades en euros.



Anàlisi de pèrdues i guanys

CONSOLIDAT A 31 DE DESEMBRE DE 2010

2009	2010	
OPERACIONS CONTINUADES		
Ingressos d'exploració	411.294.518,22	436.117.491,71
a) Import net de la xifra de negocis	392.592.967,89	416.793.696,06
a1) Vendes	346.357.030,08	367.456.143,55
a2) Prestació de serveis	46.235.937,81	49.337.552,51
b) Altres ingressos d'exploració	18.701.500,33	19.323.795,65
b1) Ingressos accessoris d'exploració	14.697.513,54	14.876.432,89
b2) Subvencions	6.977,77	5.718,45
b3) Treballs pel propi immobilitzat	3.997.059,02	4.441.644,31
Aprovisionaments	-281.714.676,56	-300.562.652,21
a) Consum de mercaderies	-277.781.753,76	-299.946.863,49
c) Treballs realitzats per altres empreses	-3.932.922,80	-615.788,72
Despeses de personal	-80.082.378,29	-79.504.537,50
a) Sous, salaris i assimilats	-63.359.304,81	-62.944.970,90
b) Càrregues socials	-16.723.073,48	-16.559.566,60
Altres despeses d'exploració	-33.075.770,48	-37.271.923,36
a) Serveis exteriors	-29.576.235,43	-33.426.009,24
b) Tributs	-2.203.574,12	-2.916.159,75
c) Pèrdues, deterioració i variació de provisions per operacions comercials	-1.118.173,42	-919.721,98
d) Altres despeses de gestió corrent	-177.787,51	-10.032,39
Amortització de l'immobilitzat	-10.102.740,80	-10.551.075,79
Excessos de provisions	0,00	35.165,00
Deteriorament i resultat per alienacions de l'immobilitzat	0,00	219.995,71
RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	6.318.952,09	8.482.463,56
Ingressos financers	4.866.540,07	4.219.015,87
Despeses financeres	-5.096.791,80	-6.221.225,66
RESULTAT FINANCER	-230.251,73	-2.002.209,79
Participació en beneficis (pèrdues) de societats de posada en equivalència	0,00	0,00
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	6.088.700,36	6.480.253,77
Impostos sobre beneficis	-1.637.799,41	-1.703.348,78
RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES	4.450.900,95	4.776.904,99
OPERACIONS INTERROMPUDES	0,00	0,00
RESULTAT DE L'EXERCICI	4.450.900,95	4.776.904,99

Dades expressades en euros.

INFORME D'AUDITORIA DE COMPTES ANUALS CONSOLIDATS

Als Accionistes de
GRUP SERHS S.A.

Hem auditat els comptes anuals consolidats de **Grup Serhs S.A. i societats dependents (Grup Consolidat)**, que comprenen el balanç consolidat a 31 de desembre de 2010, el compte de pèrdues i guanys consolidat, l'estat de canvis en el patrimoni net consolidat, l'estat de fluxos d'efectiu consolidat i la memòria consolidada corresponents a l'exercici anual finalitzat en aquesta data. Els administradors de la societat dominant són responsables de la formulació dels comptes anuals consolidats, d'acord amb el marc normatiu d'informació financera aplicable a l'entitat, que s'identifica en la nota 2.2 de la memòria adjunta i, en particular, amb els principis i criteris comptables que hi conté. La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els esmentats comptes anuals consolidats en el seu conjunt, basada en el treball realitzat d'acord amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya, que requereix l'examen, mitjançant la realització de proves selectives, de l'evidència justificativa dels comptes anuals consolidats i l'avaluació de si la seva presentació, els principis i criteris utilitzats i les estimacions realitzades, estan d'acord amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació.

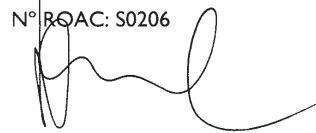
Segons la nostra opinió, els comptes anuals consolidats de l'exercici 2010 adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni consolidat i de la situació financera consolidada de **Grup Serhs S.A., i societats dependents** a 31 de desembre de 2010, així com dels resultats consolidats de les seves operacions i dels seus fluxos d'efectiu corresponents a l'exercici anual finalitzat en aquesta data, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació i, en particular, amb els principis i criteris comptables en ell continguts.

L'informe de gestió adjunt de l'exercici 2010 conté les explicacions que els administradors consideren oportunes sobre la situació de la Societat, l'evolució dels seus negocis i sobre altres assumptes i no forma part integrant dels comptes anuals consolidats. Hem verificat que la informació comptable que conté l'esmentat informe de gestió consolidat concorda amb la dels comptes anuals de l'exercici 2010. El nostre treball com a auditors es limita a la verificació de l'informe de gestió consolidat amb l'abast esmentat en aquest mateix paràgraf i no inclou la revisió d'informació diferent de l'obtinguda a partir dels registres comptables de la **Grup Serhs S.A., i societats dependents**.

Barcelona 23d'abril de 2011

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

Nº ROAC: S0206



Daniel Faura Llimós

An independent member of
BKR
INTERNATIONAL



informe d'auditoria

A 31 DE DESEMBRE DE 2010



Activitat inversora

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

Malgrat les adverses circumstàncies del nostre entorn, que fan que siguem especialment prudents, no hem deixat de fer aquelles inversions que considerem irrenunciables per al creixement futur dels nostres negocis. El volum d'inversió realitzat pel Grup SERHS durant l'exercici 2010 ha estat per un import global de més de 15 milions d'euros. Amb la inversió realitzada en el present exercici, la inversió global realitzada pel Grup SERHS en el quinquenni 2006-2010 ha estat de 118,7 milions d'euros (uns 19.750 milions de les antigues pessetes).

EXERCICI	INVERSIÓ (Milers €)
2006	16.967,00
2007	48.291,00
2008	26.115,00
2009	12.292,00
2010	15.045,00
TOTAL	118.710,00

INVERSIÓ EXERCICI 2010 (Milers €)		
Inversió Habitual	4.549,00	30,25%
Inversió Nova	10.496,00	69,75%
TOTAL	15.045,00	

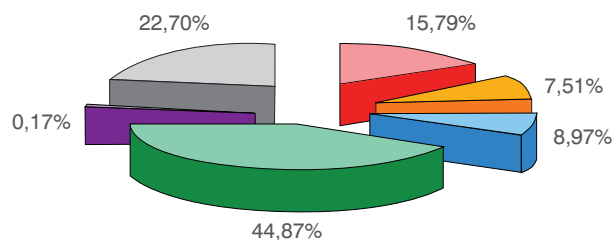
Del total d'inversió realitzada durant l'exercici 2010, un 69,75% correspon a inversions noves i la resta, uns 4,50 milions d'euros, a inversions recurrents (renovació flota de vehicles, equips informàtics i millora de les instal·lacions hoteleres i magatzems, entre d'altres).

Analitzada l'activitat inversora de l'exercici 2010 per divisions operatives del Grup el seu repartiment es desglossa de la següent manera:

INVERSIÓ 2010 PER DIVISIONS (Milers €)

SERHS DISTRIBUCIÓ	2.375,00
SERHS TOURISM	1.130,00
SERHS HOTELS	1.350,00
SERHS FOOD	6.750,00
SERHS PROJECTS	25,00
SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA	3.415,00

TOTAL	15.045,00



- SERHS DISTRIBUCIÓ
- SERHS TOURISM
- SERHS HOTELS
- SERHS FOOD
- SERHS PROJECTS
- SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA

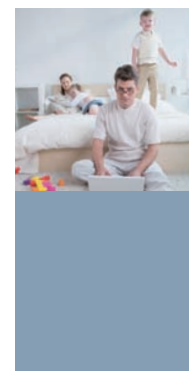
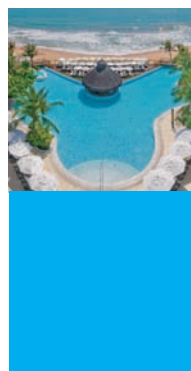


Activitat inversora

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

En quant a la inversió nova realitzada durant l'exercici pel Grup s'ha destinat un import de 10,5 milions d'euros (69,75% del total), destacant les següents:

- Dins la divisió de SERHS Distribució, destaquem l'inici de les obres de millora de les instal·lacions al magatzem de Tarragona de les societats Nam-Nam i Facil Car, com a conseqüència de l'acord de subministrament integral amb PortAventura així com l'expansió a la zona. Aquestes obres està previst que finalitzin durant el primer trimestre de l'any 2011.
- A la divisió de SERHS Tourism durant el present exercici i continuant amb l'aposta que ha fet el Grup per les noves tecnologies s'ha finalitzat la inversió i s'ha posat en marxa la solució de gestió comercial i administrativa SERHS.NET.
- Les inversions realitzades en la divisió de SERHS Hotels inclou obres de millora i conservació dels diferents hotels de platja del Grup (Hotel SERHS Sorradaurada, Hotel SERHS Maripins, Hotel SERHS Oasis Park), així com al nostre hotel a Natal (Brasil) el SERHS Natal Grand Hotel.
- Pel que fa a la divisió de SERHS Food, cal mencionar les inversions fetes en diferents establiments hospitalaris i socials de Blanes, Lloret i Calella del Consorci de Salut del Maresme i la Selva. Durant l'exercici 2010 s'ha realitzat la compra d'una nau industrial a Arenys de Munt per convertir-la en un Centre d'Alimentació Integral per tota la divisió amb les darreres tecnologies per la producció i emmagatzematge.





Situació financera

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

A continuació passem a analitzar la situació i l'evolució dels recursos financers del Grup. Com podem comprovar en el quadre adjunt, el creixement continuat dels recursos propis (que representa un 34,00% del total del passiu) -fruit de la constant ampliació de la nostra base accionarial, fet que entenem meritori en moments de crisi com l'actual- han contribuït al reforçament d'una bona estructura financera per afrontar l'activitat inversora que durant els darrers anys ha realitzat el Grup.

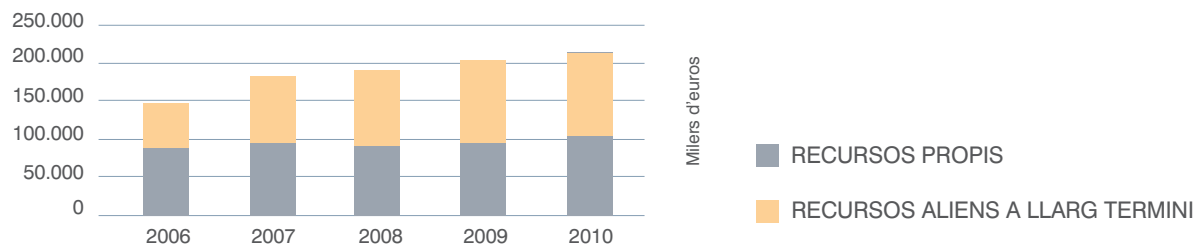
Anys	2006	2007	2008	2009	2010
Fons Propis	70.416	80.572	81.117	82.537	87.994
Ajustaments per canvi de valor	1.196	2.242	-4.793	-1.399	2.793
Interessos Minoritaris	16.344	16.377	16.389	15.747	12.815
PATRIMONI NET	87.956	99.191	92.713	96.885	103.602
Entitats financeres	50.717	73.621	87.973	101.541	106.680
Altres crèdits	3.670	6.778	2.194	2.899	3.451
RECURSOS ALIENS A LLARG TERMINI	54.387	80.399	90.167	104.440	110.131
TOTAL RECURSOS PERMANENTS	142.343	179.590	182.880	201.325	213.733

Dades expressades en milers d'euros.

Destaquem en aquest exercici 2010 l'efecte que ha tingut sobre el patrimoni net (concretament en l'epígraf d'ajustaments per canvi de valor), la conversió a euros dels estats financers de les societats del Grup que treballen en una altra moneda (especialment Brasil, en el cas del real brasiler). Aquest efecte ha suposat un augment del patrimoni net per import de 4,2 milions d'euros respecte a l'any anterior.

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

EVOLUCIÓ RECURSOS PERMANENTS 2006 - 2010



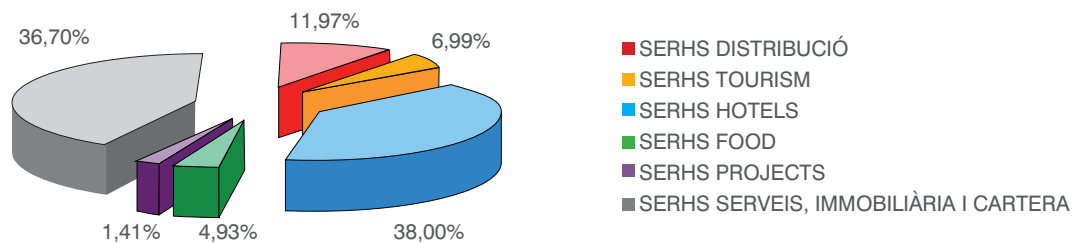


En el següent quadre desglossem els recursos permanents a tancament de l'exercici 2010 per divisions de negoci, on es reflexa la correlació amb el volum d'actiu fix que tenen aquestes mateixes divisions.

RECURSOS PERMANENTS PER DIVISIONS (Milers €)

SERHS DISTRIBUCIÓ	25.585,00
SERHS TOURISM	14.931,00
SERHS HOTELS	81.220,00
SERHS FOOD	10.531,00
SERHS PROJECTS	3.016,00
SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA	78.450,00
Total	213.733,00

DISTRIBUCIÓ RECURSOS PERMANENTS 2010



Analtzant la situació financera de l'exercici 2010, a continuació passem a detallar en el quadre adjunt la distribució dels recursos generats, dels quals un 43,29 % són autofinançament, i la seva aplicació.

DISTRIBUCIÓ RECURSOS EXERCICI 2010	
Recursos Propis obtinguts i generats	13.076
Recursos aliens	17.129
Total Orígens de fons	30.205
Inversió Immobilitzat	15.045
Millora Fons de Maniobra	3.542
Retorn de crèdits	11.618
Total Aplicacions de fons	30.205

Dades expressades en milers d'euros.

Situació financera

INFORMACIÓ CONSOLIDADA



Anàlisi estratègia de creixement

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

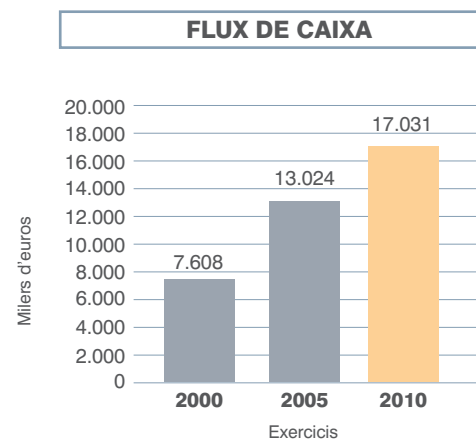
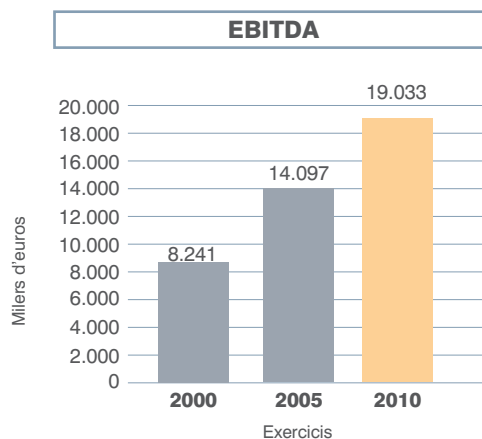
En el quadre adjunt es poden evidenciar els efectes de l'estratègia de creixement implementada en els últims anys sobre les variables més representatives del Grup.

ANYS	2000	2005	2010
Inversions	8.655	37.776	15.045
Fons Propis	24.851	62.467	87.994
Recursos Permanents	39.026	138.473	213.733
Volum de Negoci	237.726	354.063	436.117
Equip Humà	1.310	2.054	2.683
Aportació Renda Nacional	33.092	61.090	88.901
Nombre de Socis	407	1.138	1.580
EBITDA	8.241	14.097	19.033
Flux de Caixa	7.608	13.024	17.031
Benefici net	2.451	3.087	4.777

Xifres expressades en milers d'euros.

Destaquem en aquesta anàlisi una desceleració en el ritme d'inversions deguda a les diferents circumstàncies que ens envolten, que ens porten a ésser més selectius i esperar millors moments. Malgrat això, podem veure que segueixen creixent els recursos permanents, que des del 2000 s'han multiplicat per quasi cinc i mig, que si el concretem a nivell de recursos propis aquest creixement ha estat d'uns 63,14 milions d'euros. I també un increment del volum de negoci que s'ha multiplicat per més quasi dos respecte l'exercici 2000.

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





Ingressos d'exploració

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

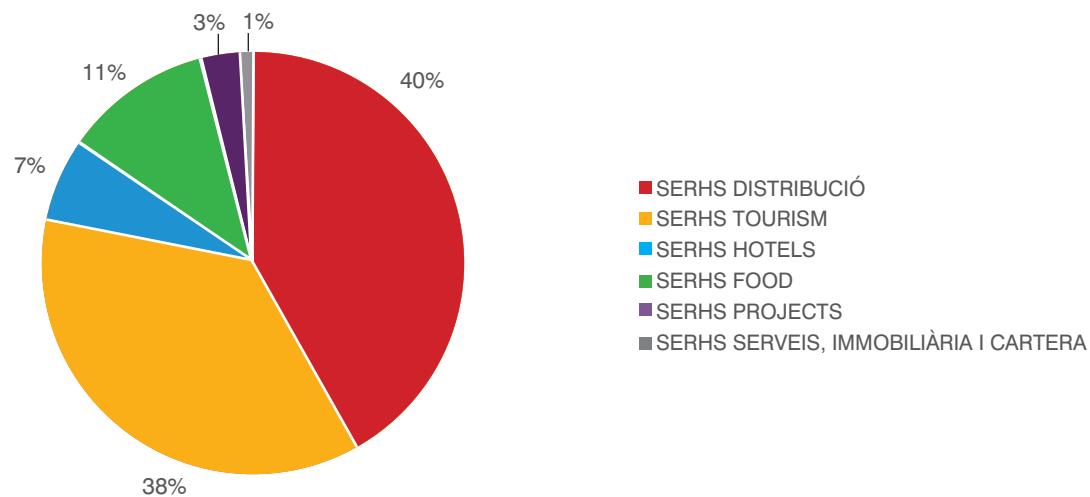
La xifra d'ingressos d'exploració consolidats per l'exercici tancat a 31 de desembre de 2010 ha suposat un increment del 6,04% respecte a l'exercici anterior, havent-ne produït increments en totes les divisions, entre les que destaquem la divisió de turisme i viatges amb un 10,10%.

Desglossem a continuació aquesta xifra d'ingressos per les diferents divisions del Grup:

Exercici	2009	2010
SERHS Distribució	172.687	175.265
SERHS Tourism	150.116	165.280
SERHS Hotels	25.109	28.634
SERHS Food	46.897	47.675
SERHS Projects	11.920	13.183
SERHS Serveis, Immobiliària i Cartera	4.566	6.080
TOTAL	411.295	436.117

Dades en milers d'euros.

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





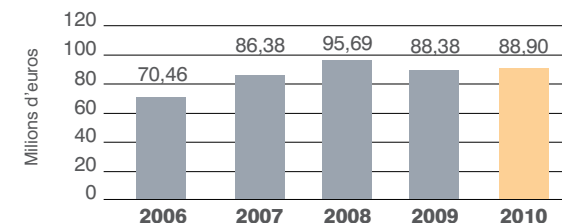
Aportació a la renda nacional

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

L'aportació a la renda nacional, entesa com un indicador de prosperitat no sols de les persones que formen part del Grup sinó del nostre país en general, ha estat sempre pel Grup un punt prioritari d'atenció. En el 2010 aquest indicador s'ha situat en un volum superior als 88 milions d'euros, la qual cosa suposa que al llarg dels darrers cinc anys hem aportat a la renda nacional quasi 430 milions d'euros.

ANY	Milions d'euros
2006	70,46
2007	86,38
2008	95,69
2009	88,38
2010	88,90
TOTAL	429,81

EVOLUCIÓ APORTACIÓ RENDA NACIONAL



Renda Nacional Any 2010	Milers d'euros	% sobre Total
Treballadors (Salaris)	62.945	78,80%
Administració (Seguretat Social + Impostos)	21.179	23,83%
Accionistes (Dividends + Reserves)	4.777	5,37%
TOTAL	88.901	100,00%

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

ANY	Plantilla Mitjana
2006	2394
2007	2730
2008	2935
2009	2697
2010	2683

NOMBRE de treballadors que són socis

ANY	Nre. Treballadors i familiars-socis	Nre. Socis
2006	561	1.322
2007	601	1.466
2008	624	1.504
2009	637	1.506
2010	692	1.580

Els treballadors i familiars que són socis de Grup SERHS en tancar aquest exercici 2010 representen el 43,80% del total.



Estudi de la rendibilitat consolidada

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

En el següent quadre podem veure l'evolució tant dels Resultats com del Flux de Caixa i EBITDA de l'exercici 2010 respecte a l'any anterior.

EXERCICIS	2009	2010
EBITDA	16.422	19.033
Resultats extraordinaris	0	0
Resultat brut ordinari	16.422	19.033
Amortització	-10.103	-10.551
Resultat d'exploració	6.319	8.482
Financers	-230	-2.002
Benefici abans d'impostos (BAI)	6.089	6.480
Amortitzacions	10.103	10.551
Flux de Caixa	16.192	17.031

Xifres en milers d'euros

Analitzant les dades anteriors, els imports assolits en aquest exercici 2010 són prou satisfactoris, tenint en compte els efectes de la crisi financera i econòmica en la que estem immersos des del darrer trimestre del 2008.

El RESULTAT NET de l'exercici tancat a 31 de desembre de 2010 ha estat de 4.776.904,99 euros, que ha significat un increment del 7,30% respecte a l'exercici anterior.

En quant a l'evolució d'EBITDA i FLUX DE CAIXA, respecte a l'exercici 2009, també han millorat en un 15,90% i 5,18% respectivament.



Estudi de la rendibilitat Grup SERHS, S.A.

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

VOLUM DE RETRIBUCIONS TOTALS ALS ACCIONISTES (DADES EN EUROS)					
EXERCICI	2006	2007	2008	2009	2010
Dividends (efectiu)	2.156.620,80	2.535.770,15	2.796.563,75	2.216.023,55	1.101.679,15
Dividend elecció (accions)	0,00	0,00	0,00	0,00	1.281.862,40
Accions alliberades (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

EVOLUCIÓ RETRIBUCIONS ALS ACCIONISTES PER ACCIÓ (DADES EN EUROS)					
EXERCICI	2006	2007	2008	2009	2010
Dividend per acció	0,80	0,85	0,85	0,65	0,65
Per accions alliberades (valor real)	0,80	1,09	1,16	0,77	0,80
TOTAL RETRIBUCIÓ PER ACCIÓ	1,60	1,94	2,01	1,42	1,45

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

VALORACIÓ D'UNA ACCIÓ	
EXERCICI	VALORS EN EUROS
2006	32,00
2007	35,00
2008	37,00
2009	38,50
2010	40,00

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

	Valor en euros
Desemborsament d'una acció adquirida a l'ampliació de capital 31/12/2009 a 38,50€:	
Pagament fet a 31/12/2009	22,75
Pagament fet a 28/07/2010	15,75
Rendiments obtinguts:	
Cobrament dividend (setembre/2010)	0,650
Acció alliberada (octubre/2010)	0,800
Increment valor acció (desembre/2010)	1,500
Total	2,950

**RENDIMENT ECONÒMIC
DURANT L'ANY 2010 DE LES ACCIONS
ADQUIRIDES EN L'AMPLIACIÓ DE
CAPITAL DEL 31/12/2009**

10,01%





Edita: Grup Serhs, S.A.

Disseny i realització: Publintur, S.A.

Fotos: Arxiu Publintur, Arxiu SERHS,
Foto Film Calella - Anantapur, l'Índia 2001,
Jordi Pareto, Joan Ribot, Lluís Valcàrcel

D.L.: B-26.380-2010

Juny 2011





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

Tels. 902 010 405 / +34 93 767 09 06 - Fax +34 93 767 12 68 / +34 93 767 06 02

grupserhs@serhs.com

www.serhs.com