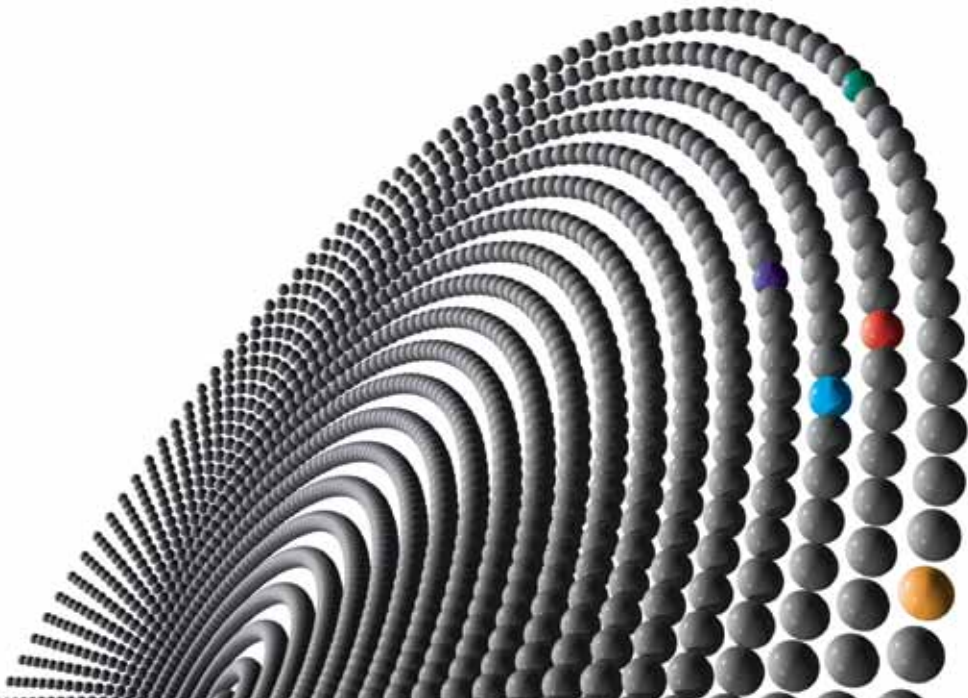


invirtiendo en futuro

2011

informe anual annual report



Edita: Grup Serhs, S.A.

Diseño y realización: Publintur, S.A.

Fotos: Arxivo Publintur, Arxivo SERHS,

Jordi Pareto, Quim Botey, Joan Ribot, Montse Cusell, Lluís Valcàrcel

D.L.: B-4337-2012

Junio 2012

invirtiéndose
en
futuro
2011



sumario

Ámbito institucional	3	Responsabilidad Social Corporativa	57
- Carta del Presidente	4	Política social	62
- Empresas e implantación territorial	6	- Comunicación interna	63
- Órganos y equipo de dirección	8	- Recursos Humanos	65
- Estructura y orígenes del Grupo	10	- Informe Medioambiental	68
- Actividades societarias	12	Información económica-financiera	73
- SERHS y el tejido económico	13	Explicación general	75
- Ámbito institucional	14	Balance de situación	76
Actividades de negocio	19	Análisis de pérdidas y ganancias	78
- Carta del Consejero Delegado	20	Informe de auditoría	79
- Invirtiendo en futuro	22	Actividad inversora	80
- Nuevos emprendimientos	24	Situación financiera	82
SERHS Divisiones	28	Análisis estrategia de crecimiento	84
- SERHS Distribución	30	Ingresos de explotación	85
- SERHS Tourism	34	Aportación a la Renta Nacional	86
- SERHS Hoteles	38	Estudio de la rentabilidad consolidada	87
- SERHS Food	42	Estudio de la rentabilidad Grup SERHS	88
- SERHS Projects	46	Información sintetizada	
- SERHS Servicios	50	- Idioma inglés	89
- SERHS Inmobiliaria	54		
- SERHS Patrimonial y cartera	55		
- Sociedades vinculadas	55		



Domicilio social:

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

Domicilio fiscal y administrativo:

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



informe anual

ámbito institucional

Estimados...

No dejamos de invertir en futuro, y eso quiere decir en el desarrollo de nuevas tecnologías y en la introducción de planes de innovación y de formación y, lo que es más importante, mejorando nuestra eficiencia.

Estimados/as señores y señoras accionistas,

El año pasado acababa mi carta haciendo una reflexión de cómo encarábamos la nueva temporada 2011. Decía que con optimismo y coraje, porque se preveía un año como mínimo preocupante, y un año más tarde veo que ha predominado más el coraje que el optimismo. Hemos trabajado duro para que este año fuera lo más beneficioso posible para todos. Y así ha sido. Quizás no tan bueno como nosotros esperábamos y deseábamos, pero hemos cerrado 2011 con un aumento de ventas y del resultado consolidado respecto al año anterior, lo que nos satisface y es una compensación al esfuerzo realizado por nuestra gente.

El turismo, como tantos otros sectores, pasa por un proceso de cambios profundos, tanto desde la perspectiva de la demanda como de la oferta. Cada vez hay más competencia entre los destinos y el perfil del turista está variando. Evoluciona la manera de contratar un viaje, la venta online y las compañías low cost han forzado a una variación de los sistemas de promoción, comercialización y administración de los negocios turísticos muy fuerte. El turismo se transforma, y la constante evolución condiciona la viabilidad de los sistemas turísticos, y nosotros hemos apostado por estar a la vanguardia de esta nueva situación, invirtiendo en nuevas tecnologías y reforzando y actualizando nuestros equipos.

La experiencia en estos más de 35 años en el sector de la hostelería, la restauración y las colectividades han demostrado que, a pesar de los obstáculos, las debilidades y las limitaciones que se nos presentan ante la actual situación económica, empresas como la nuestra no sólo nos mantenemos, sino que también crecemos e invertimos en un futuro mejor para nuestro país. Nos llena de satisfacción constatar, sin embargo, que estos 35 años responden a un trabajo bien hecho



sin apartarnos de nuestros planteamientos iniciales, trabajando en equipo, valorando las personas por encima de todo y actuando con criterios de calidad y eficacia, dejando siempre constancia de nuestra catalanidad. A raíz de esta efeméride, en el mes de julio de 2011 se celebró el fin de fiesta del 35º aniversario de SERHS, y el presidente de la Generalitat, el Sr. Artur Mas, fue el encargado de clausurar el acto conmemorativo en el marco de la XXXV Noche de SERHS, celebrada en el Castell Jalpí de Arenys de Munt.

Estos 35 años debo reconocer con satisfacción que los hemos pasado con un continuo crecimiento de nuestros negocios, que también han sufrido momentos complicados y difíciles, ya que la situación actual de crisis no es la primera con la que nos encontramos. Pero hoy nos encontramos mucho más fuertes que en nuestros inicios, y con toda seguridad sabremos no sólo aguantar el golpe, sino seguir creando nuevos emprendimientos como los que se detallan en este informe. No dejamos de invertir en futuro, y eso quiere decir en el desarrollo de nuevas tecnologías y en la introducción de planes de innovación y de formación y, lo que es más importante, mejorando nuestra eficiencia.

En este último año también hemos celebrado la llegada del turista 25 millones de SERHS Tourism, que llegó al Aeropuerto de El Prat el pasado mes de septiembre. Se trataba de una turista rusa procedente de un vuelo de Moscú operado por Pegas Touristik, partner de SERHS que actúa en el mercado ruso. Los 25 millones de turistas recibidos desde los inicios de Serhs Tourism han generado 125 millones de pernoctaciones y hasta 2011 esta división, que tuvo las primeras actuaciones el mercado ruso en 1992 y fue pionero en abrir este mercado, ha traído más de 1'4 millones de rusos que han realizado cerca de 15 millones de pernoctaciones.

Y con la vista puesta en los nuevos emprendimientos, en una corporación como la nuestra en la que procuramos por nuestro país, no podemos olvidarnos de la internacionalización. A nivel internacional, las cosas pintan mejor. En Marruecos, con un acuerdo importante con la firma García Carrión (Don Simon), ya tenemos en pleno funcionamiento nuestra fábrica de zumos en Tánger, y nuestro know how adquirido en Brasil, después de siete años de operaciones en este país, ha hecho que podamos extraer un balance muy positivo. Hemos obtenido un crecimiento de más del 30% con respecto a los ingresos de explotación de todos nuestros negocios en el país brasileño, un dato impensable hace unos cuantos años cuando dábamos los primeros pasos en este país emergente. La última incorporación que hemos hecho en Brasil al portafolio de establecimientos hoteleros, ha sido la gestión del Serhs Executive Guarulhos Hotel (Sao Paulo) durante el mes de enero de 2012. También es importante resaltar que ya hemos puesto en marcha la exportación de aceite de oliva, abriendo camino y la posibilidad de crear una nueva línea de negocio con este país.

Tenemos grandes perspectivas de futuro puestas en la internacionalización, pero todo ello sin dejar de potenciar nuestra presencia en Cataluña, porque como alguien dijo "tenemos el corazón en lo local, y la mente en lo global". Siempre hemos procurado actuar con un gran sentimiento de país, nos sentimos orgullosos de nuestros Vilars Rurals en Cardona, Sant Hilari y Arnes. Pienso que no sólo se trata de un nuevo concepto de alojamiento, sino que con estas inversiones en el interior de nuestro país hemos contribuido modestamente al reequilibrio económico y turístico de Cataluña.

Haciendo balance de este último año 2011 y principios de 2012, puedo decir que hemos sabido adaptarnos a este marco actuando en base a los principios fundamentales que nos han hecho crecer y avanzar

durante una significativa trayectoria de más de 35 años: la creación de confianza, el rigor en la gestión y la participación decidida de todos los miembros de nuestra corporación (accionistas, trabajadores y colaboradores). Esta confianza se ha visto reforzada un año más con el incremento de nuestra base accionarial, hecho muy importante teniendo en cuenta la situación general que vive el país; hoy ya somos 1.586 socios y un capital social de más de 93 millones de euros, un 9% más que en el ejercicio anterior. Además, Grup SERHS acordó repartir a los socios un valor de 2'5M€ entre dividendos y acciones liberadas, aplicando el innovador programa dividendo elección.

El año 2012 se presenta tan incierto y preocupante como el 2011, y por eso seremos muy restrictivos con las nuevas inversiones, actuando sólo en aquellas operaciones de corta maduración que nos den máximas garantías de rentabilidad. A pesar de ello, seguiremos trabajando con el espíritu que nos caracteriza, con la ilusión que ponemos día a día en nuestro trabajo cotidiano y con la personalidad emprendedora de las personas que formamos parte de la organización, para optimizar procedimientos, buscar nuevos nichos de negocio, innovando y siendo más eficientes para llegar allí donde nos proponemos. Tenemos toda la fuerza de un gran grupo.

Muchas gracias.

Ramon Bagó Agulló
Presidente del Consejo de Administración de Grup SERHS

Empresas

■■■■■ SERHS DISTRIBUCIÓ

Presidente de la Divisió: ALBERT BAGÓ I MONS

Director de la Divisió: IGOR ONANDIA ZARRABE

CEDISERHS, SL Director: XAVIER VILAR VILÀ

Ctra. Hortsavinyà, 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/Pruït, 1 - 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, s/n - 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. 1.047 - 12580 Benicarló - 96.446.73.30 - 96.446.73.31 - dimarser@grupserhs.com - Directora: ANGELES M. ORTÍ CAMAÑ

EUDIVASA, SL Pol. Ind. El Oliviveral, C/ "A" - Parcel·la 6C i 6D - 46190 Ribarroja del Turia (Valencia) - 96.166.65.91 - 96.096.21.84 - eudivasa@grupserhs.com

Director: IVAN MORENO SAEZ

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

PONENTSER, SL Director: RAFAEL 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

PORTPARÈS, SL c/ Sant Pere, s/n - 08291 Ripolllet - 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

ALLELAC SL Director: JOAQUIM PUJAL I ALIAS

Pol. Ind. Mas Florit, 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 Pol. Ind. Els Pintors, 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 - 43200 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 27-30 - 08490 Tordera - 93.765.05.52 - 93.765.08.70 - namnam@grupserhs.com - Director: MARÇAL SOLER PARETA

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

■■■■■ SERHS TOURISM

Presidente de la Divisió: RAMON BAGÓ I AGULLÓ

Director de la Divisió: DELFÍ TORNS I SOLÉ

SERHS TOURISM, SA

CATALUNYA: 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. Ventura Parc, C/ Terrer, 13 bloc C, local 1 - 43840 Salou - 977.38.85.52 - 977.35.24.22 - direccion.salou@grupserhs.com - Director: JUAN MANUEL ALONSO

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

BALEARIS: 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

Avda. Juan Carlos I, Edifici Transat, local núm 10 - 07800 Eivissa - 971.105.105 - 971.573.935 - direccion.mallorca@grupserhs.com - Director: SANTI VADILLO RIERA

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

Directora: EVA CLIMENT MARTINEZ

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

Director: PEDRO DÍAZ BURLÓ

Avda. Playa Serena, 198 - 04740 Roquetas de Mar - direccion.torremolinos@grupserhs.com - Director: PEDRO DÍAZ BURLÓ

VIAJES LIDER CANARIAS, SA

CANÀRIES: Avda. Ernesto Sarti, edif. Royale - 38660 Adeje-Tenerife - 922.74.62.00 - 922.74.62.20 - direccion.canarias@grupserhs.com - Directora: ANNA FERNANDEZ

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

Presidente de la Divisió: MIQUEL ESPOT I VIVES

Director de la Divisió: JOSEP M. BAGUDÀ I SERENÓ

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 Fontvella) - 17403 Sant Hilari Sacalm - 972.87.28.20 - 972.86.95.77 - infosanhillari@vilarsrurals.com - Directora: CRISTINA SERRANO TORO

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

HOTEL SERHS MARIPINS (DIBACASH, 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 SORRA DAURADA (DIBACASH, 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

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 SANT JORDI (DIBACASH, SL)

Avda. del Mar, 22 - 08398 Santa Susanna - 93.767.84.52 - 93.767.83.19 - hotel.santjordi@hotels-serhs.com - Director: M. CARMÉ PONSÀ I MONGE

HOTEL SERHS VILA DE CALELLA (MONTGRISER, SL)

C. Sant Josep, 66 - 08370 Calella - 93.769.02.08 - 93.766.19.56 - reserves.vila@hotels-serhs.com - Director: PERE ARENAS GISBERT

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

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

HOTEL EL MONTANYÀ RESORT & SPA SERHS

Av. Montseny, s/n - 08553 Seva - 93.884.06.06 - 93.702.75.69 - reserves@elmontanya.com - Director: CARLES BALSELLS I CARDONA

HOTEL PERALADA SERHS WINE SPA & GOLF

C/ Rocabertí, s/n - 17491 Peralada - 972.53.88.30 - 972.53.88.07 - hotel@golfperalada.com - Director: JOSEP LLUIS FONT I CASTRO

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

Av. Senador Dinarte Mariz, 6045 Via Costeira Parque Das Dunas - 59090-002 Natal (BRASIL) - (0055)084.4005.2000 - (0055)084.4005.2001

info@serhsnatalgrandhotel.com - Director: ERNEST GUITART PRAT

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

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

Director: MAURO PERGOLA

SERHS EXECUTIVE GUARULHOS HOTEL

Rua Doctor Ramos de Azevedo, 100 - 07012-020 Sao Paulo (BRASIL) - (0055)011.2197.7700 - info.guarulhos@serhs-hotels.com - Directora: RITA HARVEY

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

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

■■■■■ SERHS FOOD

Presidente 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

C. Lepant, 2-4 - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - 93.795.10.68 - serhsfoodservice@grupserhs.com

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

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

SACALIMSER, 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 - flecaserhs@grupserhs.com - Director: DÍDAC SÁNCHEZ ALBA

GAUDIUM SERHS, SL c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 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 C. Lepant, 2-4 - 08397 Pineda de Mar - 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

Empresas e implantación territorial

SERHS PROJECTS

Presidente de la Divisi3n: JOSEP VILELLA I LLIRIN3S
EQUIP TURIS, SA

C. Lepant, 2-4 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.30 - 93.767.08.46 - equiputuris@grupserhs.com - Director: SANTI CARLES I ROSSELL

STUDIUMSER S.L.

Avda. America, 32 2ª planta - FRAPEMA Centro de Negocios - 28922 Alcorc3n - studiumser@grupserhs.com - Director: SANTI CARLES I ROSSELL

SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES

Presidente y Director de la Divisi3n: JORDI BAG3 I MONS

ASSEGURIS MEDITERRANEUM CA, SL

C/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 937032520 - 93.767.05.40 - asseguris@grupserhs.com - Directora: AURORA CODINA I FUENTEFR3A

MEDITERRANEUM XX, SL

C/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.05.40 - mediterraneumxx@grupserhs.com - Director: JORDI BAG3 I MONS

MIGJORNSE, SL C/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.22.71 - migjornser@grupserhs.com - Director: ORIOL VERDURA I CONTRERAS

INVERSERHS, SL C/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com - Director: ANTONI BORR3S I DALMAU

VECTOR-K, SA C/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.247.07.68 - vectork@grupserhs.com - Director: ROGER AYMERICH I LEMOS

CONEXUMSER, SL C/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010410 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com - Director: JOSEP PUIG I L3PEZ

SERHS COSTA BRAVA CENTRE, SL

Ctra. de la Bisbal a Palam3s, km. 28,8 - 17111 Vulpellac - 972.64.24.24 - 972.64.24.61 - costabravacentre@grupserhs.com - Director: ANGEL GONZ3LEZ VALERA

SERHS IMMOBILI3RIA

Presidente de la Divisi3n: 3SCAR BAG3 I MONS

BEGUDES, SA (BEGSA) c/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 972.64.24.24 - 972.64.24.61 - grupserhs@grupserhs.com

FLECA ESPIGA D'OR, SL c/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.01.04.05 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

FRANCOLISER, SL c/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.01.04.05 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

KIMBURU, SL c/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.01.04.05 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

PROMOCIONES IMMOBILIARIAS DE CALELLA SL c/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.01.04.05 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

SEGRESE, SL c/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - grupserhs@grupserhs.com

SERHS PATRIMONIAL I CARTERA

c/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

ARMEIG, SL - GREGALSER, SL - GRUP SERHS, SA - INTERNATIONAL CATERING ZFT, SARL - ONYARSE, SL

SERAG INVEST SARL - SAKISTES, S.L. 902.01.04.05

FABRICATION DU JUS AU MAROC SARL - JUS DU MAROC SARL 902.01.04.07

ABANTSE, SL 902.01.04.08

ITINERESER, SL 902.01.04.09

SOCIETATS RELACIONADES

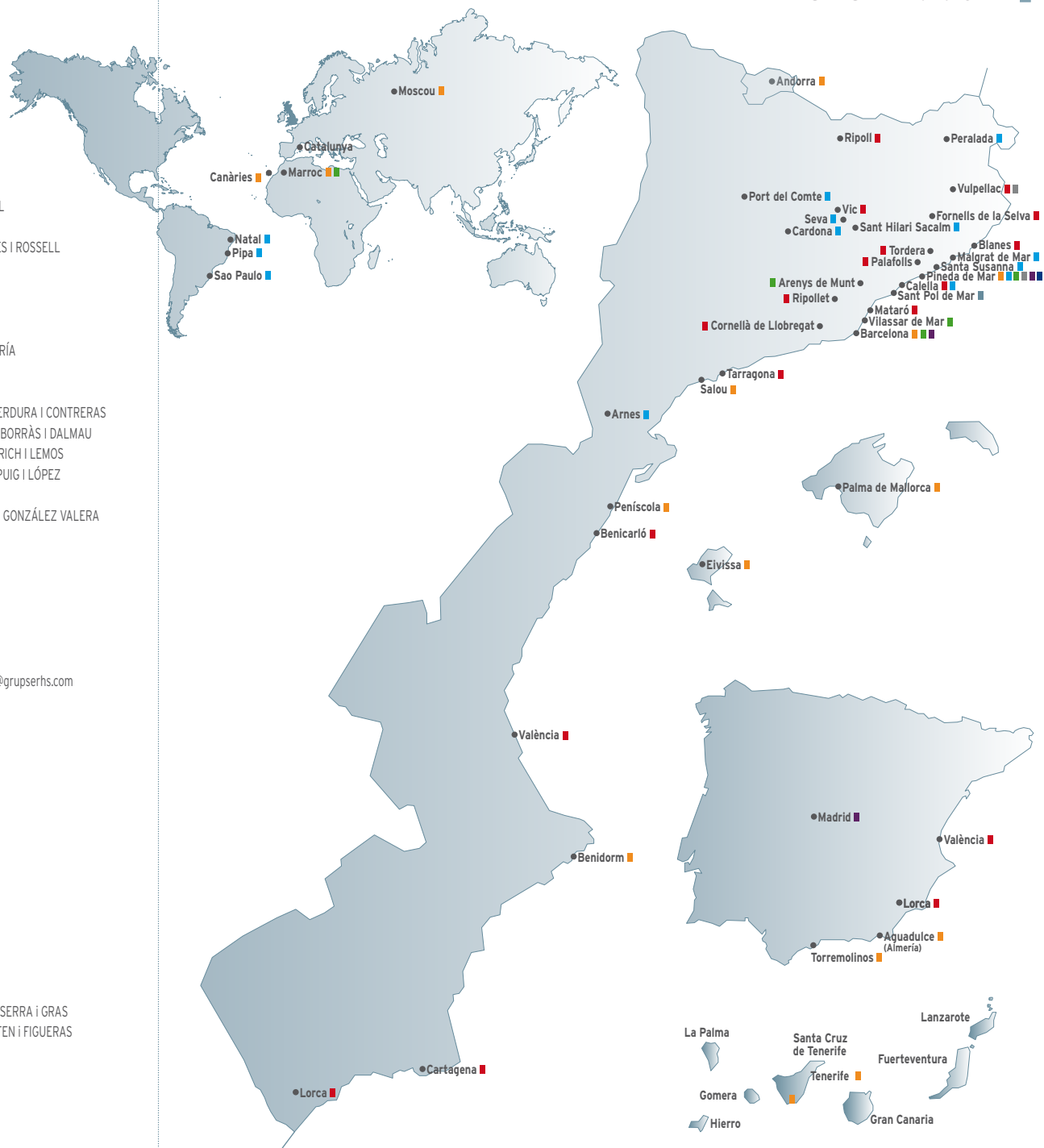
SERHS S/COOP C LTDA Director: FERRAN RIERA I LACOMBA

c/ Garb3, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.01.04.05 - serhscoop@grupserhs.com

EMPRESES VINCULADES

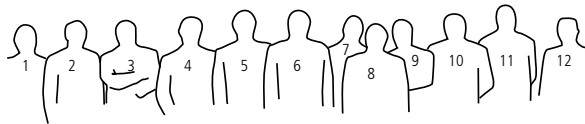
EUHT SANT POL Ctra. Nacional II, s/n - 08395 Sant Pol de Mar - 93.760.02.12 - 93.760.09.85 - mail@euht-santpol.org - Director: LLUIS SERRA I GRAS

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



Órganos y equipo de dirección

Comisión ejecutiva



Presidente y Consejero Delegado:

Ramon Bagó Agulló (6)

Vicepresidente y Consejero Delegado:

Jordi Bagó Mons (8)

Secretario:

Jordi Ten Figueras (3)

Vicesecretario:

Cristóbal Villegas García (10)

Vocales:

Raimon Bagó Mons (7)

Xavier Casals Casacuberta (12)

Joan Grima Cerezuela (2)

Josep Janer Visa (9)

Joaquim Ribas Escarpenter (5)

Pere Sala Mas (1)

Ramon Serra Agut (11)

Eusebi Vázquez Ruso (4)

Directores generales:

Raimon Bagó Mons

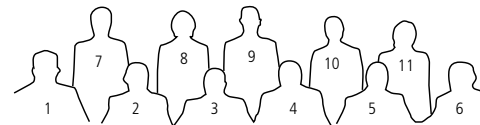
Antoni Borràs Dalmau

Josep Puig López

Letrado asesor:

Manuel Vila Castells

Equipo de dirección



Comité de Dirección:

Ramon Bagó Agulló (4),
Presidente y Consejero Delegado;

Jordi Bagó Mons (3),
Vicepresidente y Consejero Delegado;

Antoni Borràs Dalmau (2),
Director General;

Josep Puig López (6),
Director General;

Raimon Bagó Mons (5),
Director General.

Directores de División:

Igor Onandia Zarrabe (9), Director SERHS Distribución; Delfi Torns Solé (10), Director SERHS Tourism; Raimon Bagó Mons (5), Director SERHS Food; Josep Maria Bagudà Serenó (1), Director SERHS Hoteles.

Directores Corporativos:

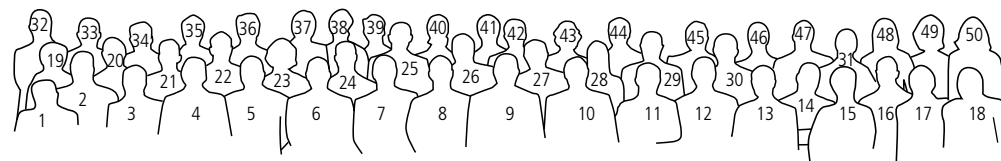
Oriol Verdura Contreras (8), Director Corporativo de Nuevas Tecnologías; Margarita Ferrer Santamaria (11), Directora Corporativa de Recursos Humanos; Jaume Torrent Busquet (7), Director Corporativo Financiero.

Consejo de Administración

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



Fotografía: Abril 2012.



Presidente y Consejero Delegado:
Ramon Bagó Agulló (9)

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

Vicepresidente segundo:
Joaquim Ribas Escarpenter (10)

Vicepresidente tercero:
Josep Janer Visa (7)

Secretario:
Jordi Ten Figueras (26)

Vicesecretario primero:
Cristóbal Villegas García (15)

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

Vicesecretario tercero:
Ramon Serra Agut (12)

Vocales:

Adrià Bagó Flaquer (41)
Albert Bagó Mons (44). Presidente de división.
Arnau Bagó Castro (45)
Montserrat Bagó Mons (28)
Olga Bagó Mons (23)
Òscar Bagó Mons (16). Presidente de división.
Raimon Bagó Mons (14)
Josep M^a Bayer Raig (22)
Aurora Cardona Consuegra (43)
Xavier Casals Casacuberta (33)
Jaume Casals Comas (13)
M. del Carme Correcher Martínez (4)
Miquel Espot Vives (20). Presidente de división.
Joaquim Flaquer Sanz (2)
Frederic García Gascons (17)
Joan García Gascons (37)
Joan Grima Cerezuela (25)

Antoni Janer Nicolau (24). Presidente de división.
Laura Janer Nicolau (40)
Antonio Llamas Llamas (34)
Maria Lluïsa Nicolau Vila (15)
Dolors Palahí Senlí (3)
Gemma Pera Benet (48)
Maria Pera Benet (19)
Jaume Ponsa Sánchez (1)
Joan B. Renart Montalat (32)
Elisabet Ribas Correcher (38)
Josep Ribas Correcher (35)
Joaquim Ribé Comes (21). Presidente de división.
Miquel Rifà Soler (18)
Pere Lluís Sala Lanz (36)
Pere Sala Mas (6)
Lluís Serra Gras (31)
José-Julián Simó Argemí (39)
Josep Sitjàs Güell (42)

Antonio Valcárcel Sánchez (47)
Jordi Vázquez Bordils (29)
Marta Vázquez Camps (49)
Eusebi Vázquez Camps (46)
Eusebi Vázquez Ruso (11)
Josep Villegas Janer (30)
M. Teresa Villegas Janer (50)

Directores generales:

Raimon Bagó Mons
Antoni Borràs Dalmau
Josep Puig López

Letrado asesor:

Manuel Vila Castells



PREMIO PRÍNCIPE FELIPE
A LA EXCELENCIA
EMPRESARIAL, 2005



PLACA DE HONOR DEL TURISMO DE
CATALUNYA, 2001



PLACA AL MÉRITO TURÍSTICO DEL
ESTADO ESPAÑOL -
CATEGORÍA DE ORO 2003



Estructura y Orígenes de SERHS

“Serveis Mancomunats d’Hostaleria i Similars”, sociedad cooperativa que lleva el nombre abreviado de SERHS, se fundó en el año 1975 para afrontar una época de crisis del negocio turístico y en concreto las preocupaciones de los hoteleros de Calella (El Maresme). 2011 ha sido el año de clausura de los actos de celebración del 35º aniversario de esta gran corporación. Estos actos conmemorativos han servido para constatar que nuestro éxito e importante crecimiento ha sido el resultado de la dedicación y el trabajo de mucha gente durante mucho tiempo, que siempre ha creído que el trabajo en equipo es imprescindible para avanzar.

Nuestra entidad, hoy convertida en una gran corporación, lidera el sector turístico catalán y se posiciona entre los líderes a nivel del Estado español. La actual SERHS está presente en tres continentes y está formada por 63 empresas activas. Dispone de una plantilla media de 2.570 trabajadores y una base accionarial de 1.586 socios, un 44% de los cuales son trabajadores o familiares de trabajadores de SERHS.

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

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

Para afrontar los retos de futuro, Grup SERHS tiene claro que debe seguir apoyándose en su importante estructura humana, con un objetivo claro: **“invertiendo en futuro”** que quiere decir invertir en innovación, formación y en la aplicación de nuevas tecnologías, sin dejar de lado la filosofía basada en la diversificación tanto sectorial

como territorial, siempre dentro de nuestro campo de actuación y, sobre todo, en dar un servicio integral que englobe todas las divisiones de negocio.

MISIÓN Y VISIÓN

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

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

NUESTROS VALORES

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



SERHS AMPLÍA EL CAPITAL SOCIAL HASTA 93,15 MILLONES DE EUROS, UN 9% MÁS

El 6 de octubre de 2011 tuvo lugar la Junta General Extraordinaria de accionistas de Grup SERHS en el Castell Jalpí de Arenys de Munt, sede social de la corporación. Contó con la asistencia y representación de 298 accionistas que representan el 52'8% del capital social de SERHS. El orden del día trató el tema de la aprobación del balance, cerrado a 30 de junio de este año, y que sirvió como base para realizar los aumentos del capital social basados principalmente en el incremento del valor nominal de la acción en 1€ (pasando de 22 a 23€), en el reparto de 1 acción liberada por cada 50 acciones de propiedad, y en la creación de acciones nuevas. Así, fue acordado unánimemente entre los accionistas que el capital social pasara de los 85,25 millones de euros actuales a alcanzar la cifra de 93,15 millones de euros, un 9% de incremento.

SERHS cuenta ya con un total de 4.050.000 acciones. El plazo para participar en esta ampliación de capital comenzó el 7 de octubre y quedó definitivamente cerrado el 29 de diciembre de 2011.

REPARTO DE DIVIDENDOS

Durante el mes de septiembre de 2011, el Consejo de Administración de Grup SERHS acordó repartir dividendos y acciones por valor de 2.518.717 euros, aplicando el innovador programa dividendo elección para sus 1.580 socios. Mayoritariamente, 1.020 accionistas (el 65%) se decidieron por la opción de adquirir acciones, comprando 34.013 acciones por valor de 1.421.743 euros, con un valor de 41,50 euros cada una. Los 560 socios restantes (el 35%) optaron por recibir en efectivo el importe de 1.096.974 euros, lo que significa 0,65 euros por acción.



1. Junta General de Accionistas de Grup Serhs.
2. Igor Onandia, director de Serhs Distribución, en una mesa redonda del congreso Horeca de AECOC.
3. Jordi Bagó, consejero delegado de SERHS, participó en la mesa redonda de las Jornadas de Economía de S'Agaró.
4. Jornada anual de ADISCAT en el Castell Jalpí de Arenys de Munt, con la asistencia de 119 empresas que lo integran, entre ellas Serhs Distribución.



SERHS y el tejido económico

SERHS DISTRIBUCIÓN, PRESENTE EN EL CONGRESO HORECA DE AECOC

El Palacio Municipal de Congresos de Madrid acogió los pasados 27 y 28 de septiembre de 2011 la novena edición del Congreso Horeca de AECOC, en el que colaboró Igor Onandia, director de SERHS Distribución, en una mesa redonda bajo el título: "Es necesario y posible un cambio de modelo en la distribución en nuestro país?" Son cada vez más las compañías que en España están adaptando sus estrategias para ampliar su zona geográfica de influencia, llegar a nuevos clientes u ofrecer una mayor gama de productos. ¿Qué dificultades están encarando? ¿Es este el primer paso para que España cuente con un operador integral? Y... ¿quién liderará este cambio? Estas y otras cuestiones son las que debatieron el Sr. Igor Onandia, director de SERHS Distribución, acompañado por el director general de MAKRO y el director general de GUZMAN GASTRONOMIA, los cuales aportaron sus experiencias para descubrir las estrategias más exitosas e innovadoras y las nuevas oportunidades que ofrecerá el nuevo escenario económico.

SERHS PARTICIPA EN LAS JORNADAS DE ECONOMÍA DE S'AGARÓ

Los pasados 21 y 22 de octubre de 2011 se celebró en S'Agaró la 16ª edición de los Encuentros de Economía, abordando la hoja de ruta que necesita la economía española. Jordi Bagó, consejero delegado de SERHS, participó en la mesa redonda sobre las 'Perspectivas y reformas empresariales', acompañado por Joan Tugores, catedrático de la UB, María Garaña, presidenta de Microsoft Ibérica; Sandro Rosell, presidente del FCBarcelona, y Josep Lluís Bonet, presidente del Consejo de Administración Fira de Barcelona.

Las jornadas se celebraron en el hotel S'Agaró, en la localidad de la Costa Brava que le da nombre, organizadas por la Fundación

Internacional Olof Palme, que preside Anna Balletbó, la Cámara de Comercio de Barcelona y La Vanguardia.

El análisis de la situación tuvo dos bloques de debate centrados, de una parte, en el papel y en la adaptación del sector financiero, y por otro, en las perspectivas y reformas empresariales. Jordi Bagó, por su parte, dijo que "el modelo turístico debe virar hacia la calidad por encima de la cantidad". Bagó expuso la necesidad de reinventar el modelo turístico. "Cataluña es un gran producto turístico y no podemos vivir sólo del turismo de sol y playa", manifestó, y destacó la importancia del turista ruso, cuyo gasto es superior a la media. Por último, el consejero de SERHS comentó que preveía que en 2012 visiten España 1'2 millones de turistas rusos, el doble que en 2010.

ADISCAT REÚNE LAS PRINCIPALES EMPRESAS DE LA DISTRIBUCIÓN HORECA

Con el eslogan "Seguimos aquí. Seguimos adelante" se celebró recientemente la convención ADISCAT (Asociación de Distribuidores de Cataluña) 2012 en el marco incomparable del Castell Jalpí en Arenys de Munt.

Al acto asistieron diferentes representantes de las 119 empresas que lo integran, entre ellas SERHS Distribución, que es miembro fundador. En el transcurso de ésta se presentó el resumen de actividades de ADISCAT y de Fedishoreca, y se dieron a conocer las principales magnitudes del sector de 2011. La facturación de las empresas del sector de Distribución en el canal Horeca se redujo un 3,8%, con especial incidencia en el segundo semestre. También se puso de manifiesto el cada vez más complicado escenario en la gestión de cobros y demora en los plazos.



- 1 y 2. Serhs Food, de la mano de Raimon Bagó, director general de SERHS, recogió el premio otorgado a la gestión de restauración a las colectividades.
3. Ramon Bagó, presidente de SERHS, recogió el premio Castillo de Roquetas, otorgado a Serhs Tourism, reconocido por su labor de promoción turística.

Reconocimientos

SERHS RECIBE EL PREMIO HOT RESTAURACIÓN COLECTIVA

Raimon Bagó recogió el premio otorgado a la gestión de restauración que lleva a cabo SERHS Food con las colectividades en ExpoFoodService 2011. Se trata de un evento dedicado al mundo de la hostelería y la restauración, celebrado el pasado 9 de junio de 2011, que finalizó su séptima edición con la entrega de los premios Hot. Grup SERHS recibió el premio "Hot Restauración Colectiva" por su labor de restauración colectiva. SERHS gestiona más de 250 centros entre hospitales, empresas, centros escolares, hoteles, centros penitenciarios y residencias de ancianos, entre otros, y dispone de una dilatada experiencia de más de 25 años en restauración para colectividades.

La Expo, que durante dos días reunió a los principales profesionales de la hostelería y la restauración, otorgó el premio "Hot Senior" al Grupo Arturo Cantoblanco. Por su parte, el "Hot Junior" fue a parar a manos de la Taberna Arzabal. El premio en la categoría de restauración de servicio rápido fue para Burger King España. El de "Restauración Casual" recayó en el Restaurante Udon, mientras que el de "Fine Dining" fue para el restaurante Aponiente. Esta edición de Expo Foodservice confirmó, además, este evento como uno de los principales del sector y contó con una importante presencia de profesionales del sector de la alimentación y la restauración.

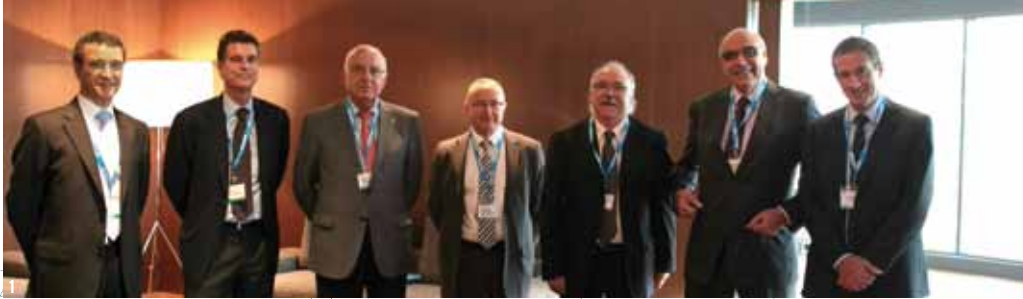
SERHS TOURISM, PREMIO "CASTILLO DE ROQUETAS"

El Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería) ha reconocido la labor de promoción turística que realiza SERHS Tourism en la zona con el galardón "Castillo de Roquetas". Éste fue entregado al Sr. Ramon Bagó durante la feria Fitur el 20 de enero de 2012 en Madrid. El motivo de la distinción ha sido la actuación que SERHS Tourism realiza promoviendo no sólo las reservas de alojamiento del mercado del Estado español, sino sobre todo, y como novedad en este destino, la apertura a nuevos mercados internacionales que no lo tenían programado, como los procedentes de Islandia, Eslovaquia, Chequia o Polonia, entre otros.

Durante la temporada pasada, de abril a octubre, había previstos 7 vuelos semanales de estos nuevos mercados, que supusieron unas 20.000 personas, y para este año el objetivo es incrementar esta acción superando los 10 vuelos semanales.

El acto, al que asistieron numerosas personalidades de Andalucía y Cataluña, fue presidido por el Alcalde de Roquetas, Ilmo. Sr. Gabriel Amat, también presidente de la Diputación de Almería. Se otorgaron dos galardones más: uno a la Asociación Hotelera de Roquetas de Mar y uno especial a Pasión Vega, artista que tiene mucha relación con el municipio.

El Sr. Bagó en su discurso manifestó su intención de crecimiento de la actividad en la zona con nuevos vuelos e incremento de los mercados clientes, así como también agradeció la labor de todo el equipo de SERHS Tourism en Andalucía encabezado por Pedro Díaz, director de la delegación.



1. Ramon Bagó, presidente de SERHS, participó en el 1er Simposio de internacionalización Camp de Tarragona-Lleida-Terres de l'Ebre.
- 2 y 3. El Sr. Suqué, presidente de Grup Peralada, acompañado por el presidente y consejero delegado de SERHS, Ramon Bagó y Jordi Bagó, respectivamente. A la derecha los miembros del CAD de SERHS durante su visita al Casino de Peralada.



Encuentros institucionales

RAMON BAGÓ PARTICIPA EN EL 1ER SIMPOSIO DE INTERNACIONALIZACIÓN CAMP DE TARRAGONA-LLEIDA-TERRAS DE L'EBRE

El viernes 7 de octubre de 2011 tuvo lugar en Firareus-Tecnoparc el 1er Simposio de Internacionalización Camp de Tarragona-Lleida-Terres de l'Ebre en el que destacadas personalidades se dieron cita para ofrecer al tejido empresarial del país las herramientas necesarias para impulsar negocios en el ámbito internacional.

El encuentro fue planteado desde la información, el asesoramiento y la experiencia de iniciativas empresariales exitosas, en el ámbito internacional, nacidas en nuestro país y que, con esfuerzo, imaginación y tenacidad, se han convertido hoy en realidades potentes y ejemplares. El Sr. Ramon Bagó, como presidente de SERHS, expuso la implantación del grupo en Brasil, desde los primeros pasos hasta ese momento, en que SERHS tenía un hotel en propiedad, el SERHS Natal Grand Hotel

*****, y otro en gestión, el SERHS Villas da Pipa ***, así como un gran centro logístico alquilado a una empresa de supermercados muy importante en Brasil, Nordeste. El acto inaugural contó con la presencia de Josep Andreu, presidente del Puerto de Tarragona; Carles Pellicer, alcalde de Reus, y Jaume Guardiola, consejero delegado de Banc Sabadell. También la jornada contó con la participación de destacadas personalidades como Salvador Alemany (presidente de Abertis), Enric Casi (director general de Mango), Francesc Xavier Grau (rector de la URV), Xavier Pont (consejero delegado de GLOBALleida) y la Vicepresidenta del Gobierno de la Generalitat de Catalunya, Joana Ortega. El Simposio fue dirigido conjuntamente por Josep Lluís Carod-Rovira y Robert Moragues, y organizado por la Universidad Rovira i Virgili (URV) y GLOBALleida.

VISITA DEL CAD: CASTILLO DE PERALADA Y HOTEL PERALADA WINE SPA & GOLF SERHS

Peralada recibió el pasado 22 de diciembre de 2011 la visita del Consejo de Administración de Grup SERHS, formado por cerca de 50 personas.

La salida tradicional de este colectivo tiene como objetivo conocer las nuevas actividades de negocio, así como aprovechar el día para realizar una jornada cultural. Es por este motivo que en primer lugar se visitó el Castillo de Peralada. Finalizada la interesante visita guiada, los miembros del CAD se dirigieron hacia las instalaciones del Hotel Peralada Wine Spa & Golf SERHS, el nuevo hotel en gestión que incorporó la división de hoteles a su portafolio de establecimientos hoteleros.

Se trata de un gran resort de primer nivel, emblemático y con una amplia notoriedad en la comarca. Ofrece 55 confortables habitaciones, así como una importante oferta de restauración en espacios diferenciados. El Wine Spa, primer centro de vinoterapia de España y segundo de Europa, fue inaugurado en el año 2001 y reconocido por la Generalitat de Catalunya como "Mejor Destino de Enoturismo 2008" premiando la innovación en la oferta turística por sus singulares tratamientos con vino. El resort también cuenta con un campo de Golf de magnífico recorrido y un Pitch & Putt de 9 hoyos. En este espacio se realizó la reunión mensual del Consejo de Administración y acto seguido se llevó a cabo el tradicional almuerzo de Navidad, que dio por cerrado el día, retornando a la sede central de SERHS en Pineda de Mar.



1. Equipo directivo de SERHS durante la Jornada anual de Directivos 2011.
2. Bizbarcelona, espacio donde altos directivos de grandes corporaciones se entrevistan con emprendedores, y donde Grup SERHS llevó a cabo una sesión de coaching a cargo de Jordi Bagó, CEO de SERHS.

JORNADA DE DIRECTIVOS 2011

El pasado 13 de diciembre de 2011 tuvo lugar en el Castell Jalpí de Arenys de Munt una nueva edición del Encuentro anual de Directivos de Grup SERHS. La jornada reunió a los 100 principales directivos de la corporación encabezados por el presidente, dirección general y directores de todas las divisiones de SERHS, que durante la mañana trataron temas a nivel de organización y estrategia, así como presentaciones institucionales y corporativas. Una vez efectuado el almuerzo de Navidad, se llevó a cabo una ponencia a cargo del fundador y presidente de Infonomia, la red de innovadores de referencia en lengua española. Alfons Cornella es consultor de grandes empresas del país y, a través de sus conferencias y sus seminarios sobre innovación, transmite personalmente sus ideas y experiencias sobre “cómo innovan los mejores” a unas 15.000 personas anualmente.

SERHS ASESORA A EMPRESARIOS EMPRENDEDORES EN EL BIZBARCELONA

Uno de los principales activos de las start-ups o empresas emergentes es el componente innovador de sus equipos humanos, proyectos y productos, mientras que a menudo les falta la visión estratégica propia de la experiencia en el mundo empresarial. Una de las mejores maneras de suplir este déficit es beneficiarse de los conocimientos de expertos en el mundo empresarial. Por eso Bizbarcelona organizó, los pasados 15 y 16 de junio de 2011, un espacio donde altos directivos de grandes corporaciones se entrevistaron con grupos de emprendedores para aconsejarles y ayudarles a definir las estrategias para hacer crecer sus empresas.

El Bizbarcelona promovió más de 1.800 entrevistas para impulsar nuevos proyectos empresariales; 13.300 visitantes que participaron en un total de 120 conferencias; 152 ponentes; 54 fondos de inversión privados y business angels, así como más de 30 actividades y mesas redondas sobre innovación, inversión y creación empresarial. En el espacio VIP Club se organizaron sesiones de coaching entre los máximos directivos de grandes corporaciones y grupos reducidos de emprendedores para aconsejarles y orientarles en la dirección de sus empresas. El Sr. Jordi Bagó, CEO de Grup SERHS, llevó a cabo una sesión de coaching a los empresarios. También participaron, entre otros, líderes de compañías como Applus +, Mediapro, Spanair, Microsoft Cataluña o Comsa-Emte.



1 y 2. Artur Mas, presidente de la Generalitat, invitado de honor al acto de la XXXV Noche de la SERHS. El acto contó con la asistencia de 625 personas reunidas en el final de fiesta del año conmemorativo de los 35 años de SERHS.

3, 4 y 5. ExpoSERHS 2012 acogió 8.440 visitantes y contó con la presencia del Conseller de Empresa y Empleo de la Generalitat de Catalunya, entre otras personalidades.



Celebraciones

NOCHE DE LA SERHS. ARTUR MAS PRESIDE EL ACTO DE CLAUSURA DEL 35º ANIVERSARIO DE SERHS

El fin de fiesta del año conmemorativo a los 35 años de SERHS fue clausurado el pasado 5 de julio de 2011 por el presidente de la Generalitat, el Muy Honorable Sr. Artur Mas, invitado de honor al acto de la XXXV Noche de la SERHS. En una inmejorable situación como es la del Castell Jalpí, se reunieron 625 invitados entre accionistas, colaboradores, personalidades y amigos de la corporación.

El acto contó, también, con la presencia de destacadas autoridades como el conseller de Empresa y Empleo de la Generalitat de Catalunya, el Hble. Sr. Francesc Xavier Mena, la directora general de Turismo, la Sra. Marian Muro, el delegado territorial de la Generalitat en Barcelona, el Sr. Salvador Jorba, el Sr. Xavier Pallarès, delegado territorial del Gobierno en Terres de l'Ebre y alcalde de Arnes, así como los alcaldes de Arenys de Munt, Pineda, Santa Susanna, Calella, Sant Pol, Arenys de Mar y Mataró, entre otras personalidades del ámbito económico e institucional.

El presidente de la Generalitat, Artur Mas, destacó la importancia de la internacionalización de las empresas y los beneficios que ello puede aportar a nivel de competitividad. "Empresas como Serhs demuestran que, muy a menudo, crecer fuera es la mejor garantía para crecer dentro del propio país y deseo que ejemplos como el de esta compañía cuajen en la sociedad porque demuestran que a pesar de los obstáculos, limitaciones y debilidades, hay muchas empresas de Cataluña que en momentos especialmente difíciles como los actuales no sólo se mantienen, sino que también crecen, invierten, crean riqueza y dan trabajo". Para finalizar, el presidente de SERHS, el Sr. Ramon Bagó, cerró su discurso diciendo "nos llena de satisfacción constatar que estos 35 años responden a un trabajo bien hecho sin apartarnos de nuestros planteamientos iniciales, trabajando en equipo, valorando las personas por encima de todo y actuando con

criterios de calidad y eficacia, dejando siempre constancia de nuestra catalanidad".

En este emotivo encuentro se entregaron los Premios SERHS. Los galardonados fueron la empresa Cobega, S.A., que fue distinguida con el premio especial a la "Trayectoria y Compromiso con SERHS", galardón recogido por la Sra. Sol Daurella, consejera delegada de Cobega, S.A. El premio al "Directivo del año" recayó en el Sr. Joan Ros, director de compras de SERHS Projects y la distinción al "Trabajador distinguido" fue para el Sr. Joan Marzá, jefe comercial de Dimarser, S.A (SERHS Distribución). Y por último, el "Reconocimiento Especial" recayó en el Sr. Antoni Palmada, con 24 años al frente de la División de SERHS Distribución, a todos ellos agradeciendo su trabajo y su contribución con su esfuerzo y ejemplo a mantener e impulsar de una manera relevante la actividad de Grup SERHS.

La nota de color la puso el humorista Pep Plaza, actual imitador de personajes como Pep Guardiola, Lluís Cunit o Joan Gaspart en el programa Crakòvia de TV3, que animó este acto tan especial y significativo para la corporación. La cena de gala estuvo elaborada con gran detalle y calidad así como servido cuidadosamente por ARCS Catering-Castell Jalpí. La Noche finalizó, como es tradicional, con la interpretación del himno de SERHS.

EXPOSERHS 2012 ACOGE 8.440 VISITANTES EN EL CAMP NOU

ExpoSERHS 2012, la feria-muestra interactiva de Grup SERHS recibió 8.440 visitantes, con un incremento del 3% respecto al año anterior cuando la corporación celebró esta feria también en el Camp Nou. La feria se llevó a cabo durante los días 14 y 15 de marzo de 2012. Más de 100 marcas expositoras de todos los ámbitos de actividad, el 93% de los cuales repetidores de otras ediciones, presentaron con éxito sus productos a los profesionales de la hostelería, la restauración y las colectividades que asistieron.



1 y 2. Llegada del turista 25 millones de SERHS Tourism al Aeropuerto de Barcelona. Acto de entrega del premio a la turista rusa procedente de un vuelo de Moscú operado para Pegas Touristik.

El Hble. Sr. Francesc Xavier Mena, conseller de Empresa y Empleo de la Generalitat de Catalunya, fue el encargado de presidir el acto de inauguración de Exposerhs 2012, acompañado por la Directora General de Turismo, la Sra. Marian Muro, el Sr. Carles Vilarrubí, vicepresidente del FC Barcelona, y el Sr. Ramon Bagó, presidente de Grup SERHS. El acto contó con la presencia del Sr. Enric Crous, director general de Grupo Damm, el Sr. Benet Maimí, diputado en el Parlamento de Cataluña, así como por la dirección general de SERHS, entre otras autoridades y altos responsables de empresas e instituciones.

En palabras del conseller “ya tuve la oportunidad el año pasado de poder ver el trabajo que hace Grup Serhs en y por nuestro país, y ya no me quedan más adjetivos para honrar este gran grupo turístico que sin duda un año más ha sido capaz de concentrar más de 100 expositores en una feria ya consolidada como Exposerhs”. Por su parte, el Sr. Bagó añadió que “quiero agradecer al FCBarcelona por permitir nuestra gran cita comercial anual, reuniendo a todos nuestros proveedores, en las instalaciones de un club con tanta proyección y éxito a sus espaldas, un éxito que sólo se consigue con esfuerzo y trabajando eficientemente cada día, eso es lo que pretendemos también en SERHS y en lo que nos esforzamos día a día para ofrecer a nuestros clientes”.

SERHS CELEBRA LA LLEGADA DEL TURISTA 25 MILLONES

El pasado mes de septiembre, tuvo lugar la celebración de la llegada del Turista 25.000.000 de SERHS Tourism en el Aeropuerto de Barcelona - El Prat. La Sra. Nadezda Savelyev, que llegó en el vuelo proveniente de Moscú con su marido a Barcelona a las 15.45h, operado por Pegas Touristik, partner de SERHS que actúa en el mercado ruso, fue la merecedora del premio de su reserva de 12 días en Cataluña en el Hotel Golden Bahía de Tossa & Spa

(Tossa de Mar). El acto contó con la presencia de la Sra. Marian Muro, directora general de Turismo de la Generalitat, la Sra. Anita Gackowska, responsable de Marketing Aeroportuario del Aeropuerto de Barcelona - El Prat, el Sr. Ramazan, presidente de Pegas y el Sr. Ramon Bagó, presidente de SERHS, entre otras personalidades.

En 1983 es cuando empezó la actividad de SERHS Tourism, y aquel mismo año se generó un movimiento de 28.000 turistas, llegando a su punto álgido en 2004, con más de 1,6 millones de turistas, y ha culminado este mes de septiembre 2011 con una cifra total de 25 millones generando un total de más de 125 millones de pernотaciones.

SERHS Tourism trabaja con más de 20 mercados internacionales, en base a las pernотaciones realizadas, el 37% provienen del Estado español, el 21% son británicos, el 14% son rusos, seguidos de franceses, alemanes y holandeses. Destaca el mercado ruso con 10,52 días de estancia media, seguidos de escandinavos con cerca de 10 días, italianos y belgas superando los 7.5 días, británicos con 6.26 días y franceses y españoles con cerca de 4 días.

La evolución del turismo procedente de Rusia ha sido constante en el tiempo. Desde las primeras actuaciones en las que SERHS fue pionero en abrir este mercado, en 1992 con la ayuda de la Generalitat de Cataluña, hasta el 2011, la División de SERHS Tourism ha traído más de 1.400.000 turistas rusos que han realizado cerca de 15 millones de pernотaciones.

The background is a solid light blue color. On the left side, there are several overlapping circles of varying sizes, drawn with thin, light blue lines. These circles are arranged in a way that they appear to be part of a larger, abstract design.

informe anual

actividades de negocio

Carta...

Estimados / as señores y señoras accionistas,

“Invirtiendo en futuro” es el lema que se respira no sólo en este informe, sino en la filosofía adoptada por nuestra corporación para seguir avanzando. En SERHS creemos en la innovación, en la formación y en la aplicación de las nuevas tecnologías como piezas clave para a la competitividad de nuestro negocio sin dejar de lado la diversificación tanto sectorial como territorial, siempre dentro de nuestro campo de actuación, y, sobre todo, en dar un servicio integral que englobe todas las divisiones de negocio. Y este es nuestro objetivo para este 2012. El Plan de Innovación, el Plan de Formación a Directivos y el Plan de Digitalización que hemos puesto en marcha hace ya unos años y en los que seguimos trabajando duro, van claramente enfocados a esta inversión de futuro, y tenemos el convencimiento de que nos ayudarán a forjar las bases de fortaleza de nuestra corporación.

El 1er Plan de Innovación SERHS, nacido en 2010 con el objetivo de fomentar la cultura de empresa y socializar la búsqueda de la innovación y garantizar una gestión eficaz, ha finalizado a principios de 2012 con los deberes hechos y cumplidos. Han participado cerca de 120 personas de las seis divisiones de negocio de la corporación. De los casi 20 proyectos analizados a fondo, analizando, priorizando, cooperando y trabajando de forma organizada, desde cada división, se han seleccionado dos de los cinco proyectos finalistas. El siguiente paso es llevarlos a cabo y conseguir los objetivos propuestos.

En cuanto a la inversión en nuevas tecnologías, no ha sido cuestión sólo de incorporarlas, sino que el éxito radica en prever y entender que las nuevas tecnologías no son sólo herramientas, sino un nuevo concepto que abre otras oportunidades, nos ayuda a crear nuevas estrategias y construir nuevas maneras de relacionarnos, de gestionar y hacer negocios. El Plan de Gestión Documental nos ha permitido precisamente eso, optimizar los procesos de la gestión



documental en todas aquellas funciones que inciden en las empresas del grupo. La tecnología nos ofrece, no sólo ser una oficina sin papeles sino almacenar documentos en formato electrónico, controlar el ciclo de vida y el flujo de documentos; buscar y recuperar documentos digitales, así como difundir el uso de la firma electrónica.

Otro tema a destacar es la formación, "SERHS gestiona a través del talento". El Plan de Desarrollo para Personal Directivo ha sido puesto en marcha este año 2011 para dotar al equipo directivo de SERHS de más conocimientos y proporcionar nuevas habilidades directivas que sirvan para gestionar más eficazmente el gran talento de que dispone nuestro equipo humano. La formación es clave en una corporación como la nuestra, para que nuestra gente se sienta cada vez más integrada formando parte de un proyecto, que lo defienden, que lo hacen suyo y que lo tiran adelante con ilusión y firmeza.

Todo ello, sin dejar de lado los nuevos emprendimientos que este año 2011 hemos puesto en marcha desde todas las divisiones de negocio del grupo, y que ya son una realidad. La inversión en una plataforma integral de distribución en Tarragona, el sorprendente crecimiento que ha tomado la web de SERHS Distribución, logrando este año 2011, el primero desde su arranque, la meta de compra de 1.500 clientes semanales, con una facturación de 12 millones de euros, con casi 45.000 pedidos realizados. La apertura de nuevos proyectos de negocio como el restaurante-cafetería Take Eat Easy, o el Parque de Aventura de Sant Hilari Aventura, así como el lanzamiento de la nueva marca de la agencia de viajes emisora de Grup Serhs, SERHS Travel Service. El Sistema Eudec, ganador del Plan de Innovación SERHS, sigue imponiéndose en las cocinas de colectividades con la nueva línea especializada y óptima para el servicio en centros sanitarios donde se requieren productos muy específicos, para cubrir un perfil muy concreto de usuarios con patologías o necesidades muy controladas que obligan a la elaboración de dietas específicas. La incorporación de nuevos hoteles al portafolio de establecimientos

hoteleros como el SERHS Peralada Wine Spa & Golf o bien el primer hotel urbano de la corporación en Brasil, el SERHS Executive Guarulhos en el Aeropuerto Internacional de Sao Paulo. Sin olvidar la relación con grandes empresas como el FC Barcelona o PortAventura, las cuales siguen confiando en nosotros. Un ejemplo es la renovación de la concesión de la explotación y gestión de los servicios de restauración ubicados en el Camp Nou, además de confiar desde inicios de 2012 en la gestión de la restauración del catering de las zonas VIP del estadio.

Acuerdos de colaboración con empresas como Comsa Emte, especializada en el sector de las infraestructuras, han propiciado que la división de Emte Service se convierta en Servicio Técnico Oficial de SERHS Projects en todo el territorio español. Asimismo, dentro del acuerdo estratégico con esta empresa, basado en el know how en el sector hotelero de SERHS y el know how técnico en infraestructuras y mantenimiento de Emte Service, hemos unido nuestra experiencia para ofrecer el mejor servicio especializado en Hostelery Facility Services, un conjunto de servicios integrados donde ofrecemos soluciones en: mantenimiento, gestión, consultoría, ingeniería y servicios energéticos para hoteles, grupos de restauración y colectividades.

En Serhs Tourism hemos llegado a acuerdos con importantes consultoras tecnológicas con el objetivo de asumir una transformación que permita un crecimiento del negocio escalable, que forman parte del entramado de colaboración que una empresa como SERHS necesita para crecer dadas sus dimensiones. El desarrollo de la tecnología basada en la mejora continua se alinea con el servicio de atención al cliente como fórmula para poder orientarnos al cliente ofreciendo productos diferenciados, rentables y competitivos adaptados a sus necesidades.

Los Vilars Rurals siguen apostando fuerte por el canal online desde hace unos cuantos años; el posicionamiento en la red, así como la venta online y las inserciones en las redes sociales, han generado

más de 430.000 visitas anuales a la web www.vilarsrurals.com. Y es que hoy en día, quien no está presente en internet y en las redes sociales no existe. La presencia en las redes sociales se ha hecho condición sinequanon para la corporación, con el objetivo de consolidar y hacer crecer nuestra marca SERHS dentro de este entorno social virtual y asociativo. Facebook, Twitter, LinkedIn y YouTube, entre otros, son las redes donde tanto Grup Serhs como las diferentes divisiones están presentes.

Por último, en el apartado de Responsabilidad Social Corporativa encontramos todas aquellas medidas que, a lo largo de 4 años de implantación del Plan Valors, han ido dirigidas a conciliar el crecimiento económico y la competitividad con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente. Políticas de conciliación de la vida laboral y familiar, igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, manual de bienvenida, ayudas familiares, acuerdos solidarios, entre otros, son algunas de las políticas propuestas por SERHS, que se han ido aplicando en nuestro personal y que se recogen en este informe. En un segundo bloque podrán encontrar la información medioambiental de cada una de las divisiones, así como la información económica y financiera correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2011. Estas cifras consolidadas han sido avaladas por la auditoría Faura-Casas Auditores y Consultores, que después de auditar los números dan fe de las cuentas anuales.

Jordi Bagó Mons
Vicepresidente y Consejero Delegado de Grup SERHS



Invirtiendo en futuro **INNOVACIÓN**

EL 1ER PLAN DE INNOVACIÓN DE SERHS FINALIZA CON EL OBJETIVO CUMPLIDO

El 1er Plan de Innovación de Grup SERHS ha llegado a su objetivo: analizar a fondo la actividad y la organización de la empresa, en definitiva, priorizar, cooperar y trabajar de forma organizada valorando riesgos y oportunidades, siendo más creativos y sabiendo gestionar y rentabilizar la innovación.

El Plan de Innovación nació en el año 2010 con el objetivo de fomentar la cultura de empresa y socializar la búsqueda de la innovación, así como garantizar una gestión eficiente, que debía permitir aplicar nuevas fórmulas, nuevos productos y servicios, así como procedimientos para hacer cada día las empresas de la corporación más rentables y competitivas.

En este primer plan, liderado por Raimon Bagó, director general de SERHS, han estado involucrados muchos equipos de trabajo de todas las divisiones de la corporación. Los ejes estratégicos del plan se han basado en cómo seducir y satisfacer más a los clientes, en qué podemos ser los primeros, especializarnos en nuestro "core business", es decir, en lo que ya hacemos bien, fomentar el trabajo en equipo, en definitiva, identificar nuestras fortalezas, ponerlas al día y utilizarlas como estrategia para maximizar la eficiencia de nuestro negocio.

El Plan de Innovación arranca cuando se decide el circuito para el primer círculo, y se definen los equipos: el responsable del proyecto, los comités internos, el comité ejecutivo de innovación y el comité estratégico de innovación. Una vez establecidos los equipos, se procedió a hacer un análisis y un diagnóstico asistido de innovación, llamado DAI, a través de una aplicación informática de guía. Se trata de una herramienta muy práctica para ayudar a ordenar y decidir. Con esta herramienta se identificaron las líneas de negocio, los mercados y pro-

ductos, se definió la matriz DAFO, la cadena de valor y el comparativo con el mercado y la competencia, factores competitivos a tener en cuenta hasta llegar a las áreas prioritarias de mejora. Hay que decir que entre todos los equipos de las diversas divisiones se han llegado a las 109 áreas prioritarias de mejora.

En una siguiente fase, después de haber presentado las diferentes APM al comité ejecutivo de innovación, se establecieron 20 proyectos iniciales a desarrollar. Cada uno de ellos, mediante diversos talleres de trabajo, fueron expuestos a valoración y de éstos fueron escogidos 5 proyectos candidatos a ser proyectos del Plan de Innovación 2011.

En una tercera fase se inician los talleres de creatividad. Estas sesiones de trabajo incitan la creatividad, un factor clave que tiene un gran potencial si se desarrolla en equipo y se concentra para resolver un reto creativo con el objetivo de aplicar sistemáticamente métodos y técnicas para aumentar en número, calidad y valor las soluciones aportadas por los equipos a los retos de la división. 120 participantes durante 2 sesiones aportaron un total de 375 ideas.

Los proyectos seleccionados para el Plan de Innovación SERHS 2011 fueron:

- SERHS Distribución: desarrollar el canal online
- SERHS Food: explotar el sistema EUDEC.
- SERHS Tourism: potenciar el B2B y el B2B2C.
- SERHS Hoteles: las actividades y el ocio como eje central de valor añadido y diferenciación.
- SERHS Projects: mejora de la eficiencia de las zonas de Food & Beverage.

Los dos ganadores fueron: en primer lugar, SERHS Food y, en segundo lugar, SERHS Distribución.

El Plan de Innovación ya es una realidad, y las propuestas de mejora están sobre la mesa, ahora sólo queda la puesta en marcha de éstas y la consecución de los objetivos propuestos.



FORMACIÓN

SERHS GESTIONA A TRAVÉS DEL TALENTO

El Plan de Desarrollo para Personal Directivo (PDD) ha sido diseñado para trabajar los aspectos que todas las personas que forman parte del equipo directivo de SERHS han de tener; para reafirmar ciertos conocimientos y para proporcionar nuevas habilidades directivas que sirvan para gestionar más eficazmente el talento que tiene nuestro equipo humano.

El Plan consta de 232 horas de formación específica de nivel directivo y 10 sesiones de coaching, que se desarrollan a lo largo de 12 meses. Combina tanto la modalidad presencial como la modalidad online para que los participantes disfruten de la máxima flexibilidad y comodidad en la realización del mismo.

En cuanto al contenido, incluye una parte importante de teórica que se desarrolla mediante la plataforma de formación de Avanza y una parte práctica, un coaching de 10 sesiones donde la persona trabaja de forma más directa y personalizada tanto las habilidades como las competencias necesarias para desarrollar su trabajo. Los contenidos del Plan incluyen temario propio de Grupo, aspectos financieros, habilidades directivas y mejora de procesos. El objetivo ha sido crear una formación amplia que toque aspectos clave de nuestra organización. Actualmente el equipo directivo que tiene que hacer la formación está formado por 60 personas, aunque también se pueden incluir personas que a pesar de no formar parte del equipo de dirección tengan una posición relevante dentro de la organización. Cada año está previsto iniciar tres ediciones (mayo, septiembre y noviembre) con un promedio de siete participantes de las diferentes divisiones, ya que el interés está puesto en la heterogeneidad del negocio para que se pueda hablar de un conocimiento global de Gru-

po. Durante 2011 se han iniciado dos ediciones y en mayo de 2012 se empieza la tercera; en total se prevé hacer ocho desde ahora hasta el año 2014. Aparte de la certificación propia que SERHS otorgará a los/las participantes, es importante tener en cuenta que parte de este programa formativo está acreditado y avalado por la Universidad San Pablo CEU, la cual también otorga su certificación universitaria reconocida a nivel estatal.

DIGITALIZACIÓN

PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

En 2011 nace el Plan de Gestión Documental con el objetivo de identificar, trabajar y optimizar los procesos de la gestión documental en todas aquellas funciones que inciden en las empresas del grupo. Mediante la digitalización, el plan permite el almacenamiento centralizado en formato electrónico de documentos mediante un banco único y central que garantice la seguridad, controlar el ciclo de vida y el flujo de los documentos; contabilizar directamente las facturas recibidas, buscar y recuperar los documentos digitales mediante tecnología web; proveer de acceso rápido y sencillo a múltiples usuarios mediante herramientas de búsqueda avanzadas, así como difundir el uso de la firma electrónica.

El proceso de digitalización comprende 4 procesos básicos y estratégicos: el expediente personal, la documentación mercantil, la firma electrónica y la facturación de proveedores. Y en cuanto a este último, este año se ha puesto en marcha el proceso de gestión documental en el tratamiento de facturas de proveedores, para las empresas de las divisiones de: Serhs Tourism, Serhs Servicios y Nuevas Tecnologías, Serhs Hoteles y Serhs Distribución (Dibamasa y Coratama). El resto de empresas de la corporación se incorporarán a lo largo de 2012. En este caso, el proceso de legalización de la factura se inicia

cuando ésta está validada y aprobada por la empresa, almacenando los documentos firmados en el entorno de custodia y permitiendo, a finales del proceso, la destrucción de los documentos en formato papel. El objetivo a largo plazo y en lo que se está trabajando es que el proveedor envíe directamente la factura digitalizada.

Como apoyo personal a la digitalización de datos se ha creado una nueva empresa, Conexuser, SL, que se encarga de recibir las facturas de los proveedores y realizar el trabajo previo de separación de sobres y otros documentos adjuntos a la factura. Una vez preparadas las facturas se procede a la captura de datos mediante el escaneo y posteriormente se realiza manualmente la validación de la lectura de la captura. El próximo paso previsto de gestión documental, para desarrollar a partir de junio de 2012, es la digitalización de los expedientes laborales de los departamentos de RRHH, tanto de Grup Serhs como de Serhs Food.

El proyecto incorporará también el uso de la firma electrónica, beneficiosa en la agilidad de aplicación, así como en el ahorro de almacenamiento de documentos originales, evitando los desplazamientos de las personas que deben firmar documentación. Relacionado con la mejora de procesos con el uso de nuevas tecnologías cabe destacar también que durante 2011 se ha realizado la implantación del soporte informático 'Gestor de Tareas' dentro del programa de trabajo QS, en el departamento de administración y en el de siniestros de Asseguris Mediterraneum, S.L.

El Plan de Gestión Documental es aplicable a todas las tareas, ampliable a departamentos, empresas y divisiones y los beneficios que esto supone son muchos y diversos, desde el aprovechamiento de los datos, hasta evitar errores de transcripción, la no repetición de tareas entre departamentos o empresas, y la compartimentación de documentos entre usuarios autorizados para llegar a un objetivo común: la oficina sin papeles.



Nuevos
emprendimientos



- 1 y 2. Inauguración de las obras de ampliación y modernización de las instalaciones de frío en SERHS Distribución Tarragona.
3. El FCB ha confiado a Arcs Catering las zonas VIP en el Camp Nou.
4. Reapertura del histórico Restaurante El Montanyà.



SERHS INVIERTE 3'4M€ EN SU PLATAFORMA INTEGRAL DE DISTRIBUCIÓN EN TARRAGONA

SERHS amplió sus instalaciones de frío para dar un mejor servicio a las comarcas tarraconenses, finalizando las obras de ampliación y la modernización de sus instalaciones de frío en SERHS Distribución Tarragona, con una inversión de 3'4M€.

Desde esta importante instalación se ofrece un servicio integral a clientes de la zona para la comercialización y la distribución de bebidas, productos de alimentación y limpieza, así como alimentos perecederos que requieren frío para su conservación como carne, pescado, lácteos, embutidos, fruta y verdura. Las obras de mejora se realizaron en la plataforma de distribución integral que SERHS dispone en Tarragona en un terreno de 20.000m² con un almacén de 10.000m². La inversión ha consistido principalmente en la ampliación del espacio de frío pasando de 3.900m³ a 12.500m³ y con respecto a los metros cuadrados de planta han pasado de los 800 a los 2.400m². La mejora sustancial que se ha llevado a cabo es la combinación de espacios con 3 temperaturas, ya que las cámaras de congelación se han adecuado a -18º / -20º, las cámaras de refrigeración a 1º / 3º y la zona de descarga a 10º / 12º para no romper la cadena del frío. También se han adaptado varias cámaras pequeñas destinadas al producto fresco, como por ejemplo embutidos. La reestructuración de las instalaciones ha culminado con la construcción de once muelles de descarga climatizados para garantizar la correcta manipulación de la mercancía.

SERHS invirtió 10 millones de euros en la compra y adecuación de la nave en diciembre de 2008, con anterioridad en régimen de alquiler.

SERHS ABRE DE NUEVO EL HISTÓRICO RESTAURANTE EL MONTANYÀ

Grup SERHS protagonizó la reapertura del histórico Restaurante El Montanyà, que llevaba cerrado desde enero de 2010, de cara a potenciar la oferta gastronómica, reuniones para empresas y asociaciones, celebraciones y eventos especiales que se ofrece en este macrocomplejo hotelero de Seva, del que asumió la gestión el pasado 1 de marzo de 2011. Inaugurado en 1973, este restaurante fue el embrión del actual complejo hotelero, hoy con 609 plazas de alojamiento.

La reinauguración del local tuvo lugar el 13 de noviembre y a pesar de la lluvia se reunieron más de 200 personas, todos ellos amigos del emblemático Montanyà. El vicepresidente y consejero delegado, Jordi Bagó, acompañado de Josep M. Bagudà y Ernest Guitart, miembros del equipo directivo de SERHS Hoteles, no faltaron a la cita en representación de la corporación.

El bufete asador cuenta con una variedad de 80 platos típicamente catalanes y embutidos de la comarca de Osona. El restaurante, además, ofrece actividades para los más pequeños que se llevan a cabo los domingos por la mañana.

Y como muestra de sede de eventos especiales, el restaurante ha sido ya el escenario de diversas celebraciones de empresas de la comarca, como es el caso de la celebración de la primera convención internacional de la empresa Proquimia con más de 250 asistentes, así como el 1er Congreso de Campings de Barcelona, reuniendo unas 70 personas.

SERHS PROJECTS FIRMA UN ACUERDO CON EMTE SERVICE

La división de SERHS Projects ha firmado un acuerdo de colaboración con la empresa Emte Service -que pertenece al grupo Comsa Emte-, considerado el segundo grupo español, no cotizado, en el sector de las infraestructuras, servicios, ingeniería y sistemas, que tiene presencia permanente en 15 países con una plantilla superior a las 9.500 personas. Así pues, desde el pasado 1 de enero de 2012 Emte Service se ha convertido en Servicio Técnico Oficial de SERHS Projects en todo el territorio español.

El acuerdo tiene dos finalidades, por un lado, garantizar una mayor y mejor cobertura geográfica, horaria y disciplinar, en los mantenimientos y reparaciones de maquinaria para restauración. Y por otro lado, ofrecer un mantenimiento integral de todas las infraestructuras a las diferentes empresas de Grup SERHS. Asimismo, dentro del acuerdo estratégico con esta empresa, basado en el know how en el sector hotelero de SERHS y el know how técnico en infraestructuras y mantenimiento de Emte Service, hemos unido nuestra experiencia para ofrecer el mejor servicio especializado en Hostelery Facility Services, un conjunto de servicios integrados donde ofrecemos soluciones en: mantenimiento, gestión, consultoría, ingeniería y servicios energéticos para hoteles, grupos de restauración y colectividades.

ARC'S CATERING SE HACE CARGO DE LA RESTAURACIÓN VIP DEL FC BARCELONA

El FC Barcelona ha reafirmado la confianza en el servicio de restauración de SERHS Food, renovando la concesión de la explotación y gestión de los servicios de restauración ubicados en el estadio del FCB. Además, el Club ha confiado a ARC'S Catering desde inicios de año la gestión de la restauración del catering de las zonas VIP del Camp Nou. Este servicio gestiona los cerca de 75 palcos, dando así



1 y 2. SERHS Food abre las puertas del primer restaurante-cafetería, el Take Eat Easy, en el World Trade Center de Barcelona.
3. Serhs Executive Guarulhos, primer hotel urbano de SERHS en Sao Paulo (Brasil).



servicio a más de 1.800 personalidades que se pueden llegar a reunir en las 5 salas VIP en un mismo partido.

Las salas donde ARC'S Catering ofrece su servicio desde el pasado 4 de enero de 2012, cuando se celebró el primer servicio oficial en estas dependencias, son la sala de Presidencia, el Palco de Honor, el Palco Lateral, la sala Roma y la sala Mediapro. Por otra parte, ARC'S Catering ofrece un servicio personalizado en los mismos palcos.

En el marco de esa colaboración, fueron encargadas a ARC'S Catering las comidas de Navidad tanto de los trabajadores del Club, con la presencia de cerca de 300 personas, como del tradicional encuentro y la comida con la prensa, que también reunió el mismo número de personas dos días más tarde. SERHS Food ofrece el servicio de restauración generalista en este estadio desde 2006.

La incorporación del servicio VIP hace que la división de SERHS Food tenga responsabilidad global de la restauración los días de partido bajo un proyecto muy ambicioso de evolución y estructuración de este servicio, que ha sido posible gracias a la confianza e implicación que el FCB ha demostrado siempre hacia este proyecto.

SERHS FOOD ABRE LAS PUERTAS DEL NUEVO RESTAURANTE "TAKE EAT EASY" EN EL WTC

SERHS Food ha abierto las puertas del primer restaurante situado en el World Trade Center de Barcelona (WTCB), el "Take eat Easy", un nuevo concepto de negocio dentro de su portafolio de producto, dedicado a restaurante-cafetería en centros de negocios o parques empresariales. Hace unos meses, la división firmó un acuerdo con el WTCB para llevar a cabo la explotación de un local de más de 700m² de sala para ubicar este establecimiento.

Las obras de remodelación y adecuación han sido realizadas por la división de SERHS Projects, con un diseño muy actual y moderno, con un estilo dinámico. Se trata de un restaurante-cafetería pensado

para el día a día, para los trabajadores del parque empresarial con servicio de cafetería y restaurante, así como los servicios especiales que se demanden como coffee breaks, comidas de trabajo, reuniones de empresa u otros. El espacio del restaurante consiste en dos zonas: una para la oferta de la comida, donde hay una zona 'free flow', que dispone de un servicio 'show cooking' y en el que el usuario puede elegir diferentes platos y seleccionar su menú.

La sala se ha previsto polivalente y modulable para acoger todo tipo de servicios personalizados. Asimismo dispone de dos reservados para comidas o reuniones de trabajo. En la zona destinada a la cafetería se prevé una oferta actual y atractiva, con zona interior y una terraza exterior.

La capacidad de servicio es para más de 250 comensales. El "Take eat Easy" quiere acercarse al cliente actual y a las nuevas tendencias tecnológicas con algunos elementos diferenciadores como podría ser la incorporación de tablets para uso público de los clientes, entre otros. Ligado a este tipo de cliente, lo que se pretende con este nuevo concepto de establecimiento es ofrecer un servicio de calidad en cocina de mercado, con una oferta muy variada, con la máxima rapidez, facilitando al cliente la elección de su comida para que se haga su menú según las preferencias gastronómicas, nutricionales y económicas en cada momento.

HOTEL SERHS EXECUTIVE GUARULHOS, PRIMER HOTEL URBANO DE SERHS EN SAO PAULO (BRASIL)

Siguiendo el plan de expansión en la gestión hotelera por parte de SERHS y con la vista puesta en la ampliación del negocio, el grupo ha abierto las puertas a la internacionalización incorporando, desde el pasado mes de enero de 2012, la gestión del SERHS Executive Guarulhos Hotel (Sao Paulo - Brasil). La estrategia de la corporación se extiende, aparte de los resorts de playa como el SERHS Natal Grand

Hotel (en propiedad) y el SERHS Villas de Pipa (en régimen de alquiler), hacia la gestión de hoteles de ciudad en el ámbito internacional, en ciudades importantes, como es el caso del centro neurálgico del estado de Sao Paulo. El SERHS Executive Guarulhos Hotel, de 129 habitaciones (mid-class), se encuentra situado cerca del aeropuerto de Guarulhos y del Centro de Convenciones de Anhembi. El hotel tiene una ubicación estratégica, a pocos kilómetros del Museo de Arte de Sao Paulo (MASP), del área comercial Twenty-Fifth Street March, del centro de la ciudad y de la playa de Guarujá.

En el área metropolitana de Sao Paulo, que cuenta con 20 millones de personas, hay dos aeropuertos principales: el Aeropuerto Internacional Congonhas de Sao Paulo, que se encuentra a 50 minutos, y el Aeropuerto Internacional Guarulhos de Sao Paulo, a sólo 10 minutos. El hotel pone a disposición de sus clientes, sobre todo ejecutivos, un servicio de transfer a los aeropuertos y, entre otros servicios, dispone de un conference center debido al gran número de clientes de negocios que se alojan.

SERHS GESTIONA EL HOTEL PERALADA-WINE SPA & GOLF

Desde octubre de 2011, la división de SERHS Hoteles, siguiendo su plan de expansión, lleva a cabo la explotación del Hotel Peralada Wine Spa & Golf *****, mediante un contrato de gestión de larga duración. Este nuevo acuerdo permite incorporar a la división de SERHS Hoteles un activo de referencia en el mundo hotelero, con un importante campo de golf al lado y ubicado en un destino privilegiado como Peralada (L'Empordà).

En el año 2011 el Hotel Peralada Wine Spa & Golf celebró su 10º aniversario. Fue inaugurado el 20 de octubre de 2001 por el Molt Hble. Sr. Jordi Pujol, en aquel momento Presidente de la Generalitat de Catalunya.

Ofrece 55 confortables habitaciones de primer nivel de calidad,



1



2



3

- 1 y 2. Hotel Peralada Wine Spa & Golf SERHS, bajo la gestión de SERHS desde octubre de 2011.
 3. Hotel El Montanyà SERHS 4 *, situado en Seva (Osona).
 4. Acto de inauguración del St. Hilari Aventura, el parque en los árboles del Montseny.



4

5



así como una importante oferta de restauración en espacios diferenciados. Dispone de diferentes salas de reuniones perfectamente equipadas y amplios salones con capacidad de hasta 300 personas. La oferta del resort se incrementa con un campo de fútbol de césped natural-utilizado en los stages para equipos de primera división como el RCD Espanyol, y el Wine Spa, primer centro de vinoterapia de España y segundo de Europa, que fue inaugurado en 2001 y reconocido por la Generalitat de Catalunya como "Mejor Destino de Enoturismo 2008" premiando la innovación en la oferta turística por sus singulares tratamientos con vino.

El resort también cuenta con un campo de golf de magnífico recorrido, con 18 hoyos y una distancia de 6.071 metros, así como también de un Pitch & Putt de 9 hoyos.

Esta operación ha sido efectuada contando con el asesoramiento del área de Corporate Finance de Deloitte, firma líder del mercado español en fusiones, adquisiciones y alianzas estratégicas.

Esta incorporación abre las puertas a la relación entre SERHS y el Grupo Peralada, como propietarios no sólo del hotel, sino también de tres Casinos en Cataluña (Peralada, Barcelona y Tarragona), así como de algunas bodegas de renombre, como Caves Castell de Peralada, Caves de l'Empordà (que elabora uno de los vinos blancos más vendidos del país, el Blanc Pescador) o Casa Gran del Siurana en el Priorat, y como organizadores desde hace 25 años del Festival Castell de Peralada, de gran notoriedad y prestigio.

INAUGURADO EN SANT HILARI AVENTURA, EL PARQUE EN LOS ÁRBOLES DEL MONTSENY

El pasado 23 de julio de 2011 tuvo lugar la inauguración del nuevo parque acrobático forestal "Sant Hilari Aventura", ubicado junto a las instalaciones del Vilar Rural de Sant Hilari, donde los clientes pueden encontrar naturaleza y diversión en un mismo espacio. El acto fue presidido por el Ilmo. Sr. Robert Fauria y Danés, alcalde de Sant Hilari Sacalm, y el Sr. Ramon Bagó, presidente de SERHS. Se reunieron cerca de un millar de personas que pudieron disfrutar de una jornada de puertas abiertas por los circuitos acrobáticos del parque. Se prevé que el parque, abierto al público, reciba una media de 30.000 visitantes al año.

Bajo la premisa de integración en el entorno natural donde se ubican, tanto el Vilar Rural como el nuevo parque presentan el mínimo impacto posible, aprovechando los recursos y espacios del territorio.

Esta nueva instalación ha sido posible gracias al acuerdo entre SERHS y Gin Aventura, empresa especializada en la gestión y construcción de este tipo de parques acrobáticos.

Las actividades lúdicas que se pueden encontrar están dedicadas y pensadas para todas las edades, desde jóvenes que busquen emociones fuertes, hasta familias con niños y seniors. Un compendio de actividades en los árboles que harán que todos puedan disfrutar de una experiencia inolvidable llena de sensaciones. Sant Hilari Aventura está abierto a todo el público en general y forma parte de las instalaciones del Vilar Rural con la intención de ofrecer un valor añadido diferenciador a su oferta ya de por sí innovadora.

Los colectivos como empresas o grupos también pueden encontrar su lugar con actividades destinadas a potenciar el trabajo en equipo mediante actividades de aventura, originales y en plena naturaleza con el objetivo de poder pasar una jornada diferente en un entorno único.

SERHS TRAVEL SERVICE, LA NUEVA AGENCIA DE VIAJES DE GRUPO SERHS

SERHS Tourism ha lanzado la marca de la agencia de viajes de Grup SERHS que gestiona los viajes y eventos a trabajadores, accionistas y empresas colaboradoras de la corporación, denominada SERHS Travel Service. El portafolio de productos de la nueva agencia de viajes incluye desde servicio de alojamiento, transporte aéreo y terrestre, alquiler de coches, cruceros, viajes de larga distancia hasta una serie de programas exclusivos que han desarrollado para sus clientes SERHS. La política comercial pasa por los viajes profesionales del personal del grupo donde el precio es neto con un cargo mínimo de gestión. Y los viajes de ocio del colectivo de empleados, socios y colaboradores, se presentan con precios con un descuento de entre el 5% y el 20%.

Esto es posible mediante acuerdos con hoteles y cadenas gracias los receptivos propios y, apostando por potenciar la relación con Renfe y compañías aéreas para poder garantizar el mejor precio. El objetivo es dar servicio a todos los segmentos de clientes potenciales, y el interno es uno. De la misma forma, el potencial que tiene Grup SERHS en términos de relación con otras empresas se presenta como una oportunidad de ofrecer servicio de viajes de ocio y viajes personales a trabajadores de estas empresas que colaboran con Grup SERHS. La estrategia de esta unidad es no interceder en el negocio de sus clientes, agencias de viajes que también trabajan directamente con empresas, centradas esencialmente en el ámbito del viaje de negocios, donde SERHS Travel Service a día de hoy no se plantea convertirse en un competidor.

La proximidad y el trato quieren ser uno de los grandes rasgos de identidad de este servicio renovado liderado por Núria Vila, directora de SERHS Travel Service, quien aporta un conocimiento profundo del sector y de nuestra compañía. www.serhstravelservice.com



actividades de negocio

serhs
divisiones



SERHS DISTRIBUCIÓN

DISTRIBUCIÓN DE BEBIDAS | ALIMENTACIÓN
| PRODUCTOS DE LIMPIEZA | FRESCOS Y
CONGELADOS | FRUTA Y VERDURA PARA
HOSTELERÍA, RESTAURACIÓN Y COLECTIVIDADES



SERHS TOURISM

AGENCIA DE VIAJES MAYORISTA Y MINORISTA |
VENTA ONLINE Y OFFLINE



SERHS HOTELES

VILARS RURALS | HOTELES VACACIONALES
| RESORTS DE NIEVE Y MONTAÑA | HOTELES
URBANOS Y RESORTS DE PLAYA EN BRASIL



SERHS PROJECTS

PROYECTOS INNOVADORES ÁMBITO
FOOD & BEVERAGE



SERHS FOOD

SERVICIOS INTEGRALES DE RESTAURACIÓN PARA
HOTELERÍA Y COLECTIVIDADES



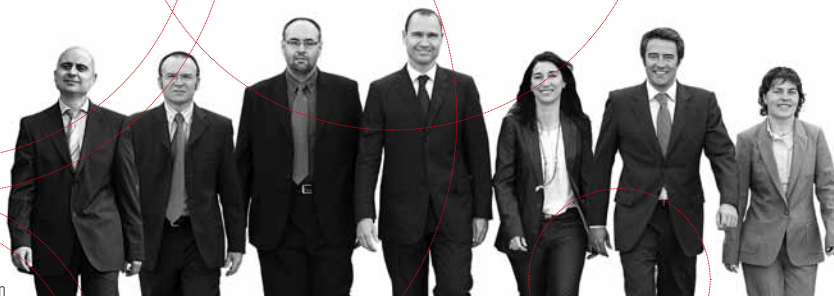
SERHS SERVICIOS

SEGUROS | ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS |
NUEVAS TECNOLOGÍAS
Y APLICACIONES INFORMÁTICAS

SERHS DISTRIBUCIÓN

La innovación aplicada a los canales de venta y los productos, así como las sinergias operativas entre las diferentes actividades, han marcado el ejercicio de esta gran división, una de las más relevantes de SERHS, por el volumen de personas que trabajan y por sus cifras de negocio.

Comité de dirección



LÍNEAS DE NEGOCIO:

SERHS Distribución es un referente de la distribución en el canal Horeca, gracias a la amplitud de su portafolio con productos de tres temperaturas, su amplia cobertura geográfica y la especialización y el conocimiento del cliente. Dispone de una cartera de más de 30.000 clientes, y en este último año ha continuado apostando por adaptarse a las necesidades de consumo y servicio al cliente.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS, NUEVAS INVERSIONES E INCORPORACIONES:

En el mes de junio de 2011, SERHS Distribución finalizó las obras de ampliación y modernización de sus instalaciones de frío en Tarragona con una inversión de 3'4M€. Las obras de mejora se han realizado en la plataforma de distribución integral que SERHS dispone en Tarragona en un terreno de 20.000 m² con un almacén de 10.000 m². Después de un año de paréntesis, Ponentser vuelve a abrir la plataforma de distribución de Lorca. El acuerdo comercial con Estrella de Levante (Del Grupo Damm), de la que Ponentser será el distribuidor en las comarcas del sur de Murcia, ha permitido a la División de Distribución tener una mejor presencia en la zona. La cobertura logística y comercial abarca las poblaciones de Lorca, Totana, Águilas, Alhama así como las cercanías. Las instalaciones son las mismas que el grupo ya disponía en la anterior etapa, una finca de 3.200 m² de superficie con una nave de 1.300 m² y 80 m² de oficinas (Pol. Ind. Lorca avenida 2 D15).

La ampliación de esta actividad permitirá mejorar sustancialmente el servicio en la comarca.

En cuanto a los acuerdos estratégicos, SERHS Distribución renovó el acuerdo con el grupo de productos de limpieza Reckitt Benckiser por cinco años más. La trayectoria del acuerdo vigente hasta 2011

ha reportado muy buenos resultados para ambas compañías, lo que ha facilitado su renovación, ampliando el horizonte temporal y los objetivos.

Este acuerdo conllevará también importantes beneficios para los clientes de la División bajo el punto de vista de la gama de productos y, especialmente, en los planes de formación.

Otro de los acuerdos de la división ha sido el gestionado con Conservas Dani, empresa especializada en la elaboración de conservas de pescado y especies. Durante los próximos cinco años, SERHS Distribución comercializará de forma preferente sus productos a través de la red de distribución. Este es un proveedor que hace muchos años que forma parte del catálogo, y con este acuerdo se ha logrado establecer un marco de mayor colaboración.

La División de Distribución ha cerrado también un acuerdo marco con Cobega, SA para los próximos años para la comercialización de sus productos. SERHS Distribución mantiene una estrecha relación con la empresa embotelladora de Coca-Cola y otras marcas reconocidas, desde hace muchos años, gracias a la distribución de sus productos por todo el país.



EMPRESAS PARTICIPADAS

Distribución de Bebidas, Alimentación y Productos de Limpieza:

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

Distribución de fruta y verdura:

11. Allelac, S.L.
12. Costabonaser, S.L.
13. Frutas Pàmies, S.L.

Distribución de congelados, refrigerados y alimentos frescos:

14. Nam Nam, S.L.



www.serhsdistribucion.com

El parque móvil de la división supera los 650 vehículos.



Equipo humano de 800 profesionales de media.



17 almacenes con una superficie total de 175.000 m².



PRODUCTOS Y SERVICIOS DESTACADOS

En el año 2011 se ha llevado a cabo la integración de las sociedades de distribución de perecederos y no perecederos. Este hecho nos ha permitido aprovechar muchas sinergias a nivel comercial, logístico, administrativo y de gestión. Si bien en 2012 se pretende potenciar esta integración, como ejemplo destacado tenemos el que se ha llevado a cabo en la zona de Tarragona, entre FACIL CAR, S.L. y NAM NAM, S.L.

Cabe destacar el importante y espectacular crecimiento de los pedidos vía web. Durante 2011, más de 1.000 clientes semanales han comprado a través de la web www.serhsdistribucion.com, habiendo realizado durante el ejercicio casi 45.000 pedidos y superando los 12 millones de euros de facturación. Se trata de una herramienta única en el sector, que permite que el cliente pueda realizar sus pedidos desde su establecimiento a cualquier hora, disponiendo de toda la oferta del catálogo, además de recibir ofertas exclusivas para cubrir sus necesidades. Además de los pedidos, la web también ofrece servicios complementarios a los clientes, en aspectos relacionados con la gestión de sus negocios. Durante el año, se han ido incorporando nuevas funcionalidades y campañas de promoción específicas. Durante este año, se ha impulsado también un Plan de Fidelización para los clientes, premiando su confianza en la red de distribución. A partir de su volumen de compras, podían conseguir puntos que eran canjeados por regalos de un amplio catálogo de productos. Más de 1.000 clientes han conseguido su obsequio.

Durante 2011 SERHS DISTRIBUCIÓN apostó por sacar al mercado el café monodosis destinado al canal Horeca, y en este primer ejercicio de comercialización ha alcanzado la cifra de 1.000.000 de monodosis

ventas. Se trata de un producto que facilita al cliente la preparación del café y garantiza la misma calidad elevada a todos los cafés que se sirven. La marca propia KAHOVA by Serhs ofrece un café de gran calidad a todos los clientes.

En cuanto a la distribución de fruta y verdura, durante el curso escolar 2010-2011, ha llevado a cabo el reparto de la fruta en las escuelas. Se han suministrado cuatro frutas por escuela y alumno durante ocho meses y con un total de 649 escuelas repartidas entre todo Girona y comarcas, todo Tarragona y comarcas, y Maresme hasta Badalona.

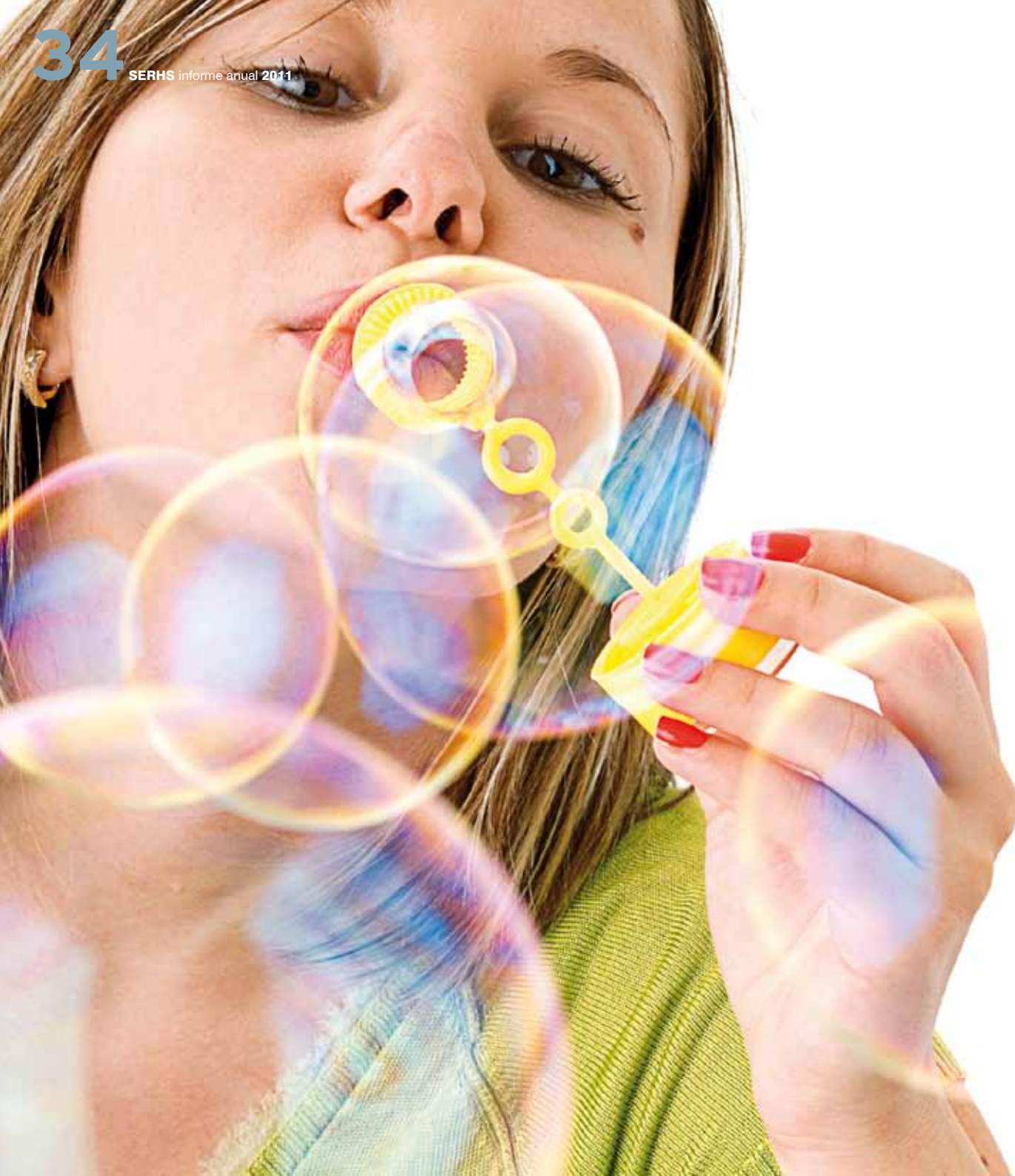
Un hecho importante a destacar es que SERHS DISTRIBUCIÓN, conjuntamente con empresas de otras divisiones de Grup SERHS, es el proveedor principal de alimentos para la restauración de PortAventura ofreciendo un servicio integral en el parque temático. Y ligado a este planteamiento, es importante remarcar la importancia de desarrollar nuevos modelos de negocio, potenciando la división, bajo el nombre SERHS INTEGRAL SERVICE. Se trata de una dirección dedicada a grandes clientes, ofreciendo un servicio integral adaptado a sus necesidades, no sólo con el suministro de sus productos sino también aprovechando la capacidad logística y, sobre todo, tecnológica de que el Grupo dispone.

Esto permite mejorar significativamente la eficiencia en la gestión. SERHS DISTRIBUCIÓN continúa apostando por las nuevas tecnologías, no sólo con la web serhsdistribucion.com, sino también llevando a cabo un importante esfuerzo de inversión incorporando y mejorando continuamente los sistemas de información para ser más eficientes y mejorar el nivel de servicio a los clientes.

HECHOS DESTACADOS

En cuanto al plan de fidelización, se ha llevado a cabo una encuesta de satisfacción de los clientes por parte de una empresa externa, que ha entrevistado a 750 clientes. Se valoran mucho los resultados obtenidos, lo que permite tomar medidas para mejorar el servicio. El pasado mes de abril las empresas de la División de SERHS Distribución obtuvieron el certificado de la primera auditoría legal del sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales. El resultado global de la auditoría resultó muy satisfactorio, con un 86,75% (promedio de todas las empresas) de cumplimiento de todos los requisitos requeridos según el método de la empresa auditoría G & C Auditores de Prevención.

Y por último destacar la apertura de la tienda de Navidad en Calella para acercar los productos de SERHS DISTRIBUCIÓN al cliente a pie de calle. La tienda tuvo una muy buena acogida por parte de la población de la comarca.



AGENCIA DE VIAJES MAYORISTA Y MINORISTA | VENTA ONLINE Y OFFLINE

SERHS TOURISM

SERHS Tourism es una agencia de viajes receptiva y proveedora B2B de servicios para agencias de viajes y operadores turísticos internacionales. Además, es una agencia de viajes mayorista que ofrece su producto a las agencias de viajes españolas mediante la marca Rhodasol. SERHS Travel Service es la agencia de viajes emisora que ofrece sus servicios a trabajadores, accionistas y empresas relacionadas con el Grupo. Presenta una amplia oferta de servicios que engloba todos los segmentos de mercado y una gran variedad de destinos en todo el mundo.

- + Alojamiento, se pone a disposición de los clientes más de 30.000 establecimientos de todas las categorías organizados según segmentos, urbano, vacacional y rural, distribuidos en más de 100 países.
- + Circuitos y excursiones
- + Grupos y traslados
- + Entradas y servicios extras

Comité de dirección



PRODUCTOS Y SERVICIOS

Con el fin de adecuar la tecnología a los clientes de la división, se ofrecen diferentes posibilidades para trabajar conjuntamente: online, XML y offline.

- **Online:** dos grandes portales de reservas modernos, dinámicos y sencillos, dirigidos a profesionales B2B que no tengan su portal propio. El deseo de dar la máxima satisfacción a los clientes recondujo en 2010 a efectuar un "restyling" en las webs de Rhodasol y SERHS Tourism.

Estas nuevas versiones han producido mejoras sustanciales en sus sistemas de reservas y gestión.

- **XML:** con la tecnología XML los clientes pueden acceder desde su sistema a todo el producto de SERHS Tourism.
- **Offline:** al trato personalizado por parte de los call centers de la división se añade el profundo conocimiento local de cada destino turístico.

- **SERHS Travel Service:** es la renovada agencia de viajes emisora de SERHS Tourism que da servicio a trabajadores, accionistas y empresas relacionadas con el grupo. Ofrece servicios de alojamiento, transporte aéreo y terrestre, alquiler de coches, cruceros, viajes de larga distancia y una serie de programas exclusivos dedicados a clientes SERHS. Todo esto se puede llevar a cabo mediante acuerdos con hoteles y cadenas gracias a los receptivos propios, apostando por potenciar nuestra relación con Renfe y compañías aéreas para poder garantizar el mejor precio. La proximidad y el trato quieren ser uno de los grandes rasgos de identidad de este servicio renovado.

ACUERDOS E INVERSIONES

A finales de 2011 se abordó un proyecto de mejora de los procesos de negocio, la organización, y la tecnología que lo soporta con la colaboración de varios expertos externos. El objetivo consiste en reforzar la arquitectura informática para afrontar con plenas garantías la escena online del mercado turístico en la que SERHS Tourism está plenamente inmersa.

Asimismo se hace una apuesta para aplicaciones web renovadas para mejorar la llegada al pequeño y mediano cliente, del mismo modo que se proyectan nuevos escenarios en el ámbito del comercio electrónico gracias a estos sistemas y un proyecto de máxima escalabilidad.

SerhsNet: SERHS Tourism sigue invirtiendo en esta herramienta puesta a disposición de los hoteles de todas las tipologías que permite gestionar fácilmente sus tarifas, actualizar disponibilidades y fichas técnicas, entre otros. Esta plataforma propia de gestión de producto permite unir todas las actividades de gestión en un solo aplicativo adaptado a la realidad del mercado y de nuestra estructura de compraventa.

PLAN ESTRATÉGICO

En el marco del nuevo plan estratégico 2011- 2014 la división hace una clara apuesta por 3 ejes que tienen como objetivo la llegada al público objetivo desde el servicio y la competitividad tecnológica con una propuesta más amplia:

- **Diversificación:** tanto en los mercados emisores donde se prevé crecer, como en el número de clientes, lo que permite reducir dependencias y estacionalidad.
- **Diferenciación:** en un entorno de concentración y alta competitividad, el producto y los procesos orientados a servicio y soportados por la tecnología adecuada son el objetivo para consolidar una posición cada vez más significativa.
- **Internacionalización:** tanto en el crecimiento del portafolio de productos que enriquezca la oferta en el arco mediterráneo y grandes destinos europeos, como en la captación de nuevo negocio en mercados emisores menos afectados por la situación económica.



EMPRESAS PARTICIPADAS

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

www.serhstourism.com

30.000 hoteles situados en más de 100 países.

2 portales B2B:
www.serhstourism.com y
www.rhodasol.es

Hasta 340 trabajadores.



Más de 1.600 millones de peticiones online con un portafolio de 4.500 clientes.

Dan servicio a más de 1.500.000 turistas



En 2011 se alcanzó el viajero 25 millones de la historia de la división.

1. El Presidente y el Consejero Delegado de SERHS acompañados por miembros de la división de SERHS Tourism en FITUR 2012 (Madrid).
2. Las webs de SERHS Tourism y Rhodasol han sido rediseñadas en cuanto a la parte pública.



De la misma forma cabe destacar una apuesta por la planificación comercial y de marketing muy cuidada, orientada a objetivos y aliada totalmente con un sistema de información comercial en fase de expansión que nos permita, cada vez más, profundizar en el conocimiento del comportamiento del cliente y poder satisfacer sus necesidades.

Durante este 2011 ya se ha trabajado en la entrada a los principales grupos de gestión minoristas a nivel nacional, consiguiendo un nuevo universo de clientes potenciales de más de 4.000 agencias; la apuesta por la renovación de la marca mayorista Rhodasol para la próxima temporada de verano en el ejercicio 2012, la caracterización de todas las cuentas de clientes nacionales e internacionales, con una diferenciación entre segmentos y canales de compra de los clientes, lo que permite concentrar los esfuerzos de cada miembro del equipo comercial en un conjunto de clientes y mercados determinados. Se han producido crecimientos significativos en algunos de los principales mercados emisores a nivel internacional:

- **Mercado ruso:** con un crecimiento espectacular de los grandes operadores que cooperan con SERHS Tourism, a la vez que entran con fuerza nuevos clientes de gran potencial.
- **Mercado inglés:** donde la cuota de mercado crece de forma constante en SERHS Tourism.
- **Mercado del este:** con nuevos clientes y operaciones de touroperación tradicional.

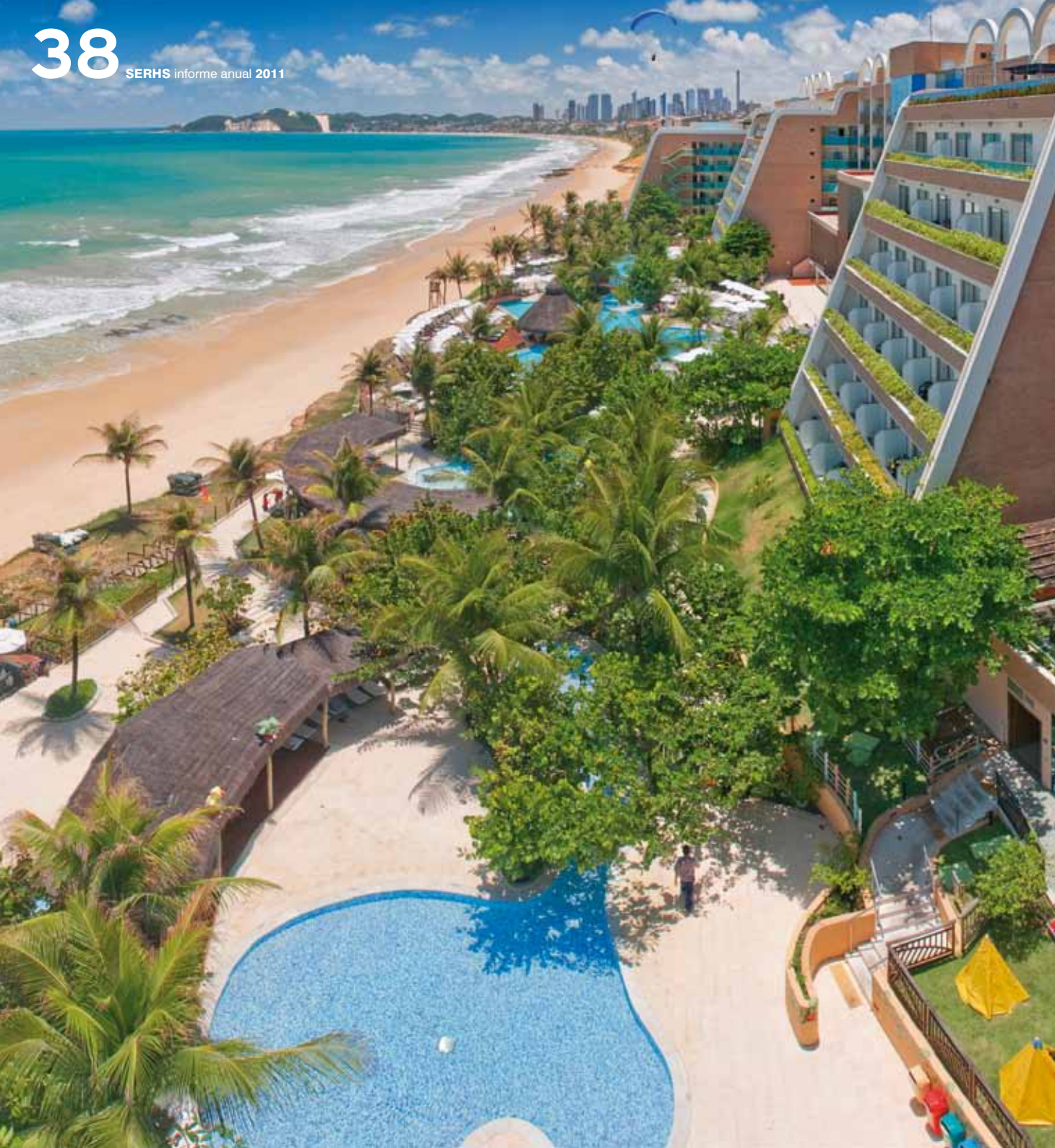
MISIÓN

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

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

VALORES

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

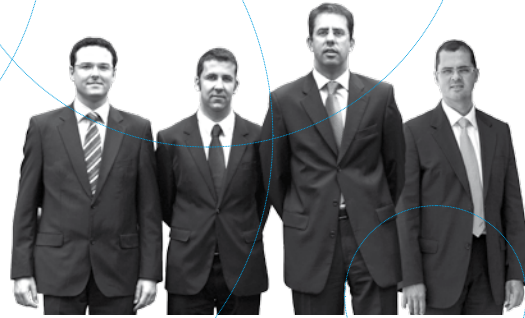


VILARS RURALS | HOTELES VACACIONALES | RESORTS DE NIEVE Y MONTAÑA | HOTELES URBANOS Y RESORTS DE PLAYA EN BRASIL

SERHS HOTELES

Esta división apuesta por la gestión y explotación de establecimientos hoteleros y proyecta su crecimiento en base a la internacionalización y reforzando su posición a nivel nacional. La diversidad de oferta hotelera y de restauración que la integra ha mostrado unos elevados niveles de empleo, así como un alto grado de satisfacción de sus clientes. Este amplio portafolio permite ofrecer una variada tipología de establecimientos para los segmentos vacacional y corporate, donde destacan los hoteles de playa, los resorts y el hotel urbano de Brasil, los Vilars Rurals y la explotación de los complejos hoteleros de El Montanyà Serhs y de El Hotel Peralada Wine Spa & Golf Serhs.

Comité de dirección



LÍNEAS DE NEGOCIO

Esta división de negocio se dedica al sector hotelero, basado en la gestión de establecimientos hoteleros propios, en régimen de alquiler o con contrato de management, y con una oferta de productos y servicios enfocados tanto al cliente vacacional como al cliente de empresas.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS, NUEVAS INVERSIONES O INCORPORACIONES

Actualmente la división hotelera sigue actuando en base al Plan de Expansión iniciado el pasado 2010 y, tal y como indica esta hoja de ruta, el objetivo se centra en seguir creciendo siempre bajo la fórmula del management o alquiler, tanto a nivel nacional como internacional siempre que los proyectos aseguren su viabilidad y rentabilidad a corto, medio y largo plazo, al tiempo que éstos les permitan mejorar su posicionamiento, y seguir ofreciendo valor añadido a los clientes. El plan de expansión pasa por nuestro país, Brasil y ciudades relevantes del mismo país, sin descartar otras buenas opciones de playa o montaña que puedan entrar a valorarse.

Nuevas incorporaciones

A partir de octubre de 2011, la División de SERHS Hoteles, siguiendo su plan de expansión, comenzó a explotar el Hotel Peralada Wine Spa & Golf 5 * un activo de referencia en el mundo hotelero, con un importante campo de golf al lado y ubicado en un destino privilegiado como Peralada (L'Empordà). Y en los primeros meses de 2012, la división incorporó su tercer hotel en Brasil, el Serhs Executive Guarulhos Hotel 3 * ubicado en Sao Paulo, a 10 minutos del aeropuerto más grande y con más tráfico de pasajeros de Brasil como es el Aeropuerto Internacional de Guarulhos. Se trata del primer hotel urbano de la división.

PRODUCTOS O SERVICIOS DESTACADOS

Esta división la conforman 14 hoteles, los hoteles de playa ubicados en la Costa de Barcelona-Maresme; 3 hoteles en Brasil (2 vacacionales y 1 urbano), los Vilars Rurals situados en Cardona, Sant Hilari y Arnes, el hotel a pie de pistas de esquí, el SERHS Ski Port del Comte, y bajo la tipología de Spa culminan el portafolio El Montanyà SERHS (Resort & Spa y Convention Center) y el Hotel Peralada Wine Spa & Golf SERHS. Los establecimientos de SERHS Hoteles ofrecen un alto nivel en la relación calidad-precio, poniendo un gran acento en el servicio y la atención al cliente.

Esta versatilidad permite atender una gran variedad de clientes: desde familias que buscan un trato cálido y cercano, hasta grandes grupos empresariales o asociativos que necesitan una organización de sus eventos bien planificada en un entorno privilegiado.

Todos los establecimientos han generado durante 2011 en su totalidad más de 660.000 estancias, de las cuales 480.000 estancias han sido en Cataluña y cerca de 181.000 en Brasil. En junio de 2012, esta división gestiona 14 hoteles. El objetivo de SERHS Hoteles es ir ampliando el portafolio para ofrecer una amplia oferta de carácter vacacional y urbano, con la incorporación de establecimientos que aporten un valor añadido al grupo.

SERHS Hoteles

En cuanto a la imagen de la división se ha producido un cambio de imagen de todos los hoteles vía el restyling de todos los logotipos, adecuándose a la estrategia que sigue toda la imagen de la corporación. A nivel más operativo y de organización se ha seguido trabajando en la definición de todos los procesos y metodologías de trabajo, con el objetivo principal de tener un modelo de negocio muy claro y definido, y que permita implementarlo de manera relativamente fácil en el proceso de incorporación de un nuevo establecimiento en la gestión.



EMPRESAS PARTICIPADAS

1. Vivahotel SDH SL: Servicios Centrales de Serhs Hotels
2. Hotel SERHS Maripins (Hotel Maripins, S.L.)
3. Hotel SERHS Oasis Park (Hotel Kent, S.L.)
4. Hotel SERHS Sorra Daurada (Sorra Daurada, S.L.)
5. Hotel SERHS Vila de Calella (Montgriser S.L.)
6. Hotel SERHS Sant Jordi (Dibacash S.L.)
7. Hotel SERHS Ski Port del Comte (Ecobegudes Vallès, SL)
8. SERHS Natal Grand Hotel (SERHS Brasil E.T. Ltda.)
9. SERHS Villas da Pipa (SERHS Brasil E.T. Ltda.)
10. SERHS Executive Guarulhos Hotel (Guarulhos Downtown Hotel Ltda.) incorporado en enero 2012
11. Vilar Rural de Cardona (Canigoser, S.L.)
12. Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm (Montsenyser, SL)
13. Vilar Rural d'Arnes (Montnegreser, S.L.)
14. El Montanyà Serhs (Resort & Spa y Convention Center) (Plexo Diseño Industrial S.L.)
15. Hotel Peralada Wine Spa & Golf Serhs (Golf Peralada SL)



www.serhshotels.com

2.220 habitaciones

Un portafolio de 14 establecimientos hoteleros



660 personas de plantilla media



55 salas de reuniones



En la estrategia on-line y como ejemplo de este enfoque de trabajo, que es y ha sido un elemento clave en la gestión de nuestra estrategia comercial, cabe destacar la puesta en marcha del nuevo WCM (Gestor de contenidos). En el transcurso de 2012, el objetivo es renovar todas las webs de todos los hoteles y que sigan un patrón estandarizado, teniendo en cuenta las especificidades de cada producto y una mejor usabilidad de cara a los usuarios y más aceleradores para la compra compulsiva.

Los Vilars Rurals

La división de Hoteles sigue apostando fuerte por el canal online desde hace unos años. Siguen realizando campañas SEO, SEM y la denominada Web 2.0 con inserciones en las redes sociales como Facebook, Twitter, FlickR, LinkedIn y un blog propio y participan en diferentes blogs /foros de familias, al igual que se realiza un control de las webs de reputación on-line para conocer qué dicen de nosotros en la red vía la monitorización de los comentarios.

En otros ámbitos comerciales, se sigue potenciando la apuesta para dar a conocer las costumbres y las tradiciones catalanas con la presentación de los últimos dos "gegantons" que faltaban en el Vilar Rural de Arnes. Además, se ha seguido trabajando ofreciendo fines de semana temáticos en webs especializadas en ocio familiar y / o colectivos específicos. También se creó un nuevo concepto de venta enfocado a los encuentros familiares y / o de amigos, donde se incentivan los encuentros de los mismos con ciertas condiciones ventajosas. También se han firmado acuerdos vía intercambios con diferentes webs especializadas y medios de comunicación.

El Vilar Rural de Sant Hilari inauguró el pasado mes de junio de 2011 el parque acrobático forestal "Sant Hilari Aventura" ubicado en las mismas instalaciones del Vilar, donde los clientes pueden encontrar naturaleza y aventura conjuntamente.

Hotel Serhs Ski Port del Comte

Es el único hotel situado a pie de pistas de la estación de esquí de Port del Comte. Durante 2011 se ha hecho especial énfasis en tareas



de posicionamiento web y en reformar la mayoría de instalaciones de restauración para dar mejor imagen y mejor servicio a los clientes, ofreciendo una gastronomía moderna y enfocada al cliente del establecimiento. Con el objetivo de tener más presencia mediática, se ha llevado a cabo una campaña publicitaria en la revista Tot Oci de la comarca del Solsonès y cuñas en Radio Flash Back durante la pasada temporada 2011-2012.

Hoteles de playa

La política en este segmento es la de seguir ofreciendo unos hoteles con una alta relación precio-calidad de servicio, asegurando que las estancias de clientes sean un éxito, y seguimos trabajando con unos altos niveles de ocupación. Durante 2011 se renovó la acreditación del distintivo SICTED.

Y en cuanto a la comunicación online de los hoteles de playa se han realizado nuevas tareas de posicionamiento orgánico con campañas SEO y BLC mediante nuevas keywords.

El Montanyà Serhs (Resort & Spa y Convention Center) 4 *

Desde el inicio de la actividad el pasado mes de marzo de 2011, y una vez realizadas las auditorías internas, se han hecho diferentes actuaciones en todos los ámbitos: Operaciones, Administración, Comercial y Marketing, a fin de optimizar recursos y trabajar como cadena según los estándares de los Sistemas de Gestión existentes en SERHS Hoteles.

Cabe destacar que se ha ampliado la oferta de restauración con productos innovadores y la reapertura del restaurante tradicional de El Montanyà, en el que ofrecemos una amplia oferta gastronómica basada en un bufete y una brasería con show cooking a la vista. A nivel comercial destaca el reposicionamiento realizado en el hotel, no sólo se trabaja de cara al público de las parejas sino que se amplía la oferta de cliente vacacional al público familiar. Las reuniones de empresa y los eventos corporativos siguen siendo el cliente número 1 del hotel, centrándose sobre todo en las fantásticas instalaciones del Convention Center del hotel con todas sus salas de

reuniones, equipos de trabajo, y un entorno privilegiado que fomenta el trabajo en equipo, la formación y las reuniones de alto rendimiento en un entorno ecológico.

A nivel online y off line se ha trabajado según los Sistemas de Gestión de la central de Serhs Hoteles.

Hotel Peralada Wine Spa & Golf Serhs 5 *

Incorporado a SERHS desde el pasado 1 de octubre de 2011, desde entonces se han hecho las auditorías pertinentes y en base a los resultados de éstas se han puesto en marcha los sistemas de gestión de la división internos con el fin de homogeneizar su funcionamiento. La estrategia en este hotel pasa por reforzar todos los importantes valores añadidos de que dispone, y que se basan sobre todo en unas instalaciones de primer nivel, un alto nivel de servicio al cliente, una gastronomía muy cuidada, una oferta de spa y relax de primer nivel, la proximidad a un campo de golf y un campo de fútbol, y el magnífico entorno de Peralada (Festival, Casino, Castillo, bodegas, viñas, núcleo urbano y jardines, etc.), sin olvidar su proximidad al Cap de Creus.

Cabe destacar a nivel comercial la puesta en marcha de una nueva estrategia online a todos los niveles y en el ámbito off line de nuevas contrataciones de AAVV, todo con el objetivo de aportar valor y presencia. También se ha hecho una nueva apuesta por el canal Empresa, donde se aprovecha el know-how para poder aportar nuevos grupos y clientes corporativos, así como sinergias en el turismo deportivo y en todo el entorno de Grup Peralada.

SERHS en Brasil: Serhs Natal Grand Hotel 5 *, Serhs Villas da Pipa 3 * y Serhs Executive Guarulhos Hotel 3 *

Durante el año 2011 se ha participado en las principales ferias y eventos nacionales e internacionales.

De manera anecdótica, es bastante usual que personalidades VIP de diferentes ámbitos se alojen en nuestros hoteles a lo largo del año, y coincidiendo con 2011 han pasado personajes de talla como cantantes (Metallica, Ana Carolina, Tuca Fernandes, la banda de "Los Paralamas

do Sucesso", Caetano Veloso, Maria Gadu, Rita Lee), actores y presentadores (Marcelo Serrado, Astrid Eilert), políticos (Nelson Jobim, Ministro de Defensa de Brasil), tour operadores (PATRIAN Vernon, presidente de la CVC, principal agencia de viajes de Brasil). En cuanto a la nueva incorporación del hotel urbano de Sao Paulo, se han empezado a implementar todos los sistemas de gestión en el Serhs Executive Guarulhos Hotel, a fin de poder estandarizar los procesos y adecuarlos al funcionamiento de SERHS Hoteles.

SERHS Hotels Consulting & Management

Ante la situación del mercado motivada por la crisis o por la aparición de nuevos competidores en los mercados hoteleros, en la que muchos hoteles (sobre todo hoteles independientes) sufren un descenso de rentabilidades, de precios e incluso de ocupaciones, SERHS Hoteles ha desarrollado una nueva línea de negocio que se basa en que SERHS Hoteles puede gestionar el hotel a cambio de una retribución. Para dar más forma y eficiencia a este modelo, se ha creado una unidad dentro de la División SERHS Hoteles especializada en consultoría y gestión: SERHS HOTELES Consulting & Management. Esta unidad, que ya ha dado sus frutos durante el año 2011, pretende consolidarse durante el año 2012 e incorporar nuevos establecimientos en la gestión de hoteles de la división.

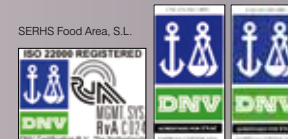
Para la propiedad de los hoteles, los servicios de esta unidad tienen unas ventajas claras: tienen el apoyo de un grupo profesional en la gestión; a parte de la gestión profesional pueden aprovecharse de las ventajas de pertenecer a SERHS a nivel de precios o condiciones beneficiosas, la propiedad se desvincula de los problemas y operativa del día a día, obtienen un plan de empresa y tienen claro que su negocio mejorará en la gestión, y obtienen información periódica de seguimiento de resultados. Y para Grup Serhs esta unidad tiene la ventaja de que permite incorporar nuevos establecimientos para la gestión, para llegar incluso a un modelo de propiedad en un futuro.



SERVICIOS INTEGRALES DE RESTAURACIÓN PARA HOTELERÍA
Y COLECTIVIDADES

SERHS FOOD

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



Comité de dirección



GESTIÓN ALIMENTICIA

SERHS FOOD

Esta división da servicio a más de 200 centros entre los que destacan tanto entidades públicas como privadas (empresas, universidades, centros hospitalarios, geriátricos, penitenciarios, complejos deportivos, de enseñanza y hoteles) todos ellos repartidos por toda la geografía catalana -principalmente- y del Estado español.

- **Serhs Food Colectividades.** Gestiona todo tipo de colectividades: hoteles, empresas, centros penitenciarios, etc.
- **Serhs Food Educa.** Gestiona centros educativos, universidades, educación infantil y primaria, instituciones de educación secundaria, guarderías, así como centros de educación especial.
- **Serhs Food Sanidad.** Se encarga de gestionar hospitales y geriátricos.

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

- Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2000
- Certificación del Sistema de Gestión de inocuidad de los Alimentos ISO 22000:2005
- Certificación del Sistema de Gestión Medio Ambiental ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:2007 - Certificación del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

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

Serhs Food Sport & Ocio. Gestiona centros deportivos como el FCB y el RCDE, así como eventos deportivos diversos. SERHS Food es una de las marcas del sector gracias a su experiencia durante 5 años en la gestión de restauración de grandes instalaciones deportivas como el FC Barcelona y RCD Espanyol, en las que desarrolla gestión de servicio integral de restauración y catering. Este año, el FC Barcelona ha reafirmado la confianza en el servicio de restauración de SERHS Food, renovando la concesión de la explotación y gestión de los servicios de restauración ubicados en el Camp Nou. Además, el Club ha confiado a ARC'S Catering desde inicios de año la gestión de la restauración del catering de las zonas VIP. Este servicio gestiona los cerca de 75 palcos, dando así servicio a más de 1.800 personalidades que se pueden llegar a reunir en las 5 salas VIP en un mismo partido. Durante el mes de agosto de 2011 SERHS Food ofreció un servicio de restauración para la Fiesta del Barça, donde por primera vez se ofreció un tratamiento VIP y exclusivo a los socios.

SERHS Food gestiona también tanto los espacios de restauración como los generalistas (bares, puntos de productos de impulso, etc.) y todas las zonas con restauración VIP destinadas principalmente a empresas e invitados VIP de RCD Español como es el Executive Club, el Corporate Club y la President Club. En este mismo nivel está el Corporate SERHS, un espacio polivalente, gestionado por SERHS Food, que permite ofrecer un espacio para reuniones, comidas o celebraciones de hasta 250 personas.



EMPRESAS PARTICIPADAS

1. Europea de Cuinats, S.L.
2. Fleca SERHS (Tamenfo, S.L.)
3. Gaudium SERHS, S.L.
4. Sacalmser, S.L.
5. Sànita SERHS Serveis, S.L.
6. SERHS Food Area, S.L.
7. SERHS Food Area y Altres, AIE.
8. SESMAR S.L.



www.serhsfood.com

Oficinas Centrales en Pineda de Mar de 600 m².

Dispone de una media anual de 820 trabajadores

Más de 200 centros gestionados.



Cocina Central de 1.000 m². en Vilassar, así como cocinas propias en los centros.



ARCS CATERING

Esta marca, adscrita a la división de SERHS Food, gestiona a nivel gastronómico todo tipo de eventos como celebraciones, banquetes, bodas, congresos y convenciones en nuestro país y resto del Estado. Desde hace algunos años, Arcs Catering está orientado a ofrecer propuestas diferenciales de gastronomía y organización de eventos. Ofrece un trato personal y exclusivo porque cada cliente es único y cada acto es especial. A disposición del cliente está la experiencia de un equipo de profesionales altamente cualificados que desarrollan su actividad con una premisa fundamental: satisfacer las expectativas más exigentes de sus clientes ofreciéndoles asesoramiento personalizado, productos de calidad y las más modernas instalaciones, unido a una presentación y un servicio esmerado.

CASTELL JALPÍ

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

TAKE EAT EASY

SERHS FOOD ha abierto una nueva línea de negocio, un restaurante-cafetería pensado para parques empresariales, el "Take eat

Easy" en el World Trade Center de Barcelona, inaugurado en enero de 2012. Se trata de un nuevo concepto de negocio dentro de su portafolio de producto.

Las obras de remodelación y adecuación han sido realizadas por la división de SERHS Projects, con un diseño muy actual y moderno, con un estilo dinámico. Se trata de un restaurante-cafetería pensado para el día a día, donde hay un servicio de cafetería y restaurante, así como los servicios especiales que se demanden como coffee breaks, comidas de trabajo, reuniones de empresa u otros. El espacio del restaurante consiste en dos zonas: una para la oferta de cafetería y otra para la oferta del almuerzo, donde hay una zona 'free flow', que dispone de un servicio 'show cooking' y en el que el usuario puede escoger diferentes platos y seleccionar su menú. Este nuevo concepto de establecimiento ofrece un servicio de calidad en cocina de mercado, con una oferta muy variada, con la máxima rapidez, facilitando al cliente la elección de su comida para que se haga su menú según las preferencias gastronómicas, nutricionales y económicas en cada momento. La capacidad de servicio es para más de 250 comensales.

PRODUCCIÓN ALIMENTICIA

PRODUCTO EUDEC "COCINAMOS E INNOVAMOS PENSANDO EN TI"

Esta marca comercial está estructurada en varias líneas de actuación, EUDEC restauración, pensada para facilitar y complementar el trabajo de los establecimientos que denominamos restauración comercial.

Cabe destacar el servicio en centros sanitarios donde se requieren productos muy específicos, con altas exigencias nutricionales y dietéticas para cubrir un perfil muy concreto de usuarios como niños, ancianos y enfermos, entre otros, con patologías o necesidades muy controladas que obligan a la elaboración de dietas específicas para

Más de 50 vehículos entre camiones, furgonetas y vehículos comerciales, así como el apoyo de la flota de SERHS Distribución.



diabéticos, alérgicos, fácil masticación, sin sal, triturados, protección gástrica, etc. El objetivo de la división es la difusión y dar a conocer el Sistema EUEDEC a todos aquellos colectivos de diversas empresas, instituciones, centros, etc. y, por este motivo, Raimon Bagó, director general de SERHS, llevó a cabo en el mes de septiembre de 2011 la ponencia sobre el innovador sistema Eudec by SERHS, en el 1er Encuentro sobre la "Gestión eficaz de las cocinas centrales", organizada por la empresa tecnológica Delsys, en la sede de la Fundación Alicia en el Mont Sant Benet (El Bages). Contó con la presencia de profesionales del sector alimentario, desde importantes caterings, fabricantes líderes de productos de 4ª y 5ª gama, hasta empresas de distribución. Este año hay que mencionar principalmente la implantación hospitalaria iniciada en el Hospital de Calella, y la consolidación con el Hospital de Blanes, el Asilo de Blanes y el Centro Sociosanitario de Lloret.

RENATO ROMAGNONI

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

FLECA SERHS

La novedad de este último ejercicio para Fleca SERHS, empresa que ofrece un servicio integral de productos derivados del trigo para la hostelería, la restauración y las colectividades, ha sido ofrecer una nueva variedad de producto, el pan ruso. La gran afluencia de turistas de la Europa del Este que están llegando a los hoteles y restaurantes de la costa ha hecho que Fleca SERHS, con el objetivo de adaptarse a las necesidades de estos nuevos clientes, lanzara una nueva línea de producto.

Se trata del pan ruso en diferentes formatos. Esta empresa ofrece

un servicio integral 365 días al año. También hay que destacar que se ha abierto una delegación en la zona de Tarragona, con la incorporación de un comercial, con el objetivo de abrir mercado en este territorio y de momento ha tenido una gran aceptación. Con más de 30 años de experiencia, es una panadería especializada en la elaboración de productos para los sectores de la hostelería, la restauración y las colectividades como son pan y bollería fresca y congelada, pizzas y pastelería, entre otros.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS, NUEVAS INVERSIONES O INCORPORACIONES.

Desde el pasado mes de noviembre de 2011, la sede central de la división de SERHS FOOD se trasladó de Arenys de Munt a Pineda de Mar. Así pues, la dirección de la división, los departamentos de recursos humanos, administración, comercial y operaciones, así como el laboratorio de Salud ambiental y calidad alimentaria se ubicaron en las nuevas oficinas de Pineda de Mar.

Por otro lado, SERHS Food ha firmado un acuerdo de colaboración con Davsa (Distribuidores Automáticos Vending, SA) para ofrecer a los clientes de colectividades (empresas, hospitales, escuelas, universidades, hoteles y recintos deportivos) un servicio de máquinas de "vending", con el objetivo de dar un servicio integral al cliente. Se trata de máquinas de autoservicio de diversas tipologías con refrescos, café, aguas, zumos, wellness y snacks. SERHS Food se encarga de la reposición, las reparaciones y el mantenimiento, dejando en depósito máquinas de última generación. La imagen de este nuevo segmento de negocio va muy ligada a la de la división, así como al tipo de producto que se vende. SERHS Food ha sabido encontrar una imagen moderna y a la vez corporativa.

En mayo de 2011 SERHS adquirió una nave de 4.500 m² en Arenys de Munt (El Maresme) donde prevé ubicar la nueva central de producción y logística de la división de SERHS Food, destinando gran parte de la superficie a trasladar las instalaciones de SERHS Food Service,

situadas a pocos metros de las nuevas naves, complementando las instalaciones que la división tiene en Vilassar de Mar. A lo largo de este año 2011 y principios del 2012 se ha realizado el anteproyecto y se ha iniciado el desarrollo del proyecto ejecutivo.

SERVICIOS DESTACADOS

Durante los días de acogida en las diócesis catalanas de los jóvenes cristianos, que tenían como objetivo estar en Madrid el 18 de agosto con motivo del gran encuentro mundial en la que estuvo presente el Papa Benedicto XVI, SERHS llevó a cabo la preparación de un importante número de servicios de catering encomendados por la organización entre los días 11 y 15 de agosto, así como su distribución logística. Más de 21.000 jóvenes originarios de Europa, Oceanía, Asia, América y África se dieron cita durante 5 días en las diferentes diócesis de Barcelona, Girona, Tarragona y Lleida. En total, SERHS Food elaboró y repartió con el apoyo de SERHS Distribución más de 300.000 comidas entre desayunos, almuerzos y cenas.

SERHS Food, conjuntamente con SERHS Projects, estuvieron presentes en octubre de 2011, en el XIII Congreso Nacional de Hostelería Hospitalaria celebrado en Burgos, con el objetivo de presentar su experiencia y el know how en el ámbito de la restauración hospitalaria.

Y el pasado mes de mayo de este año, la división de alimentación participó en el 1er Congreso MIHealth, el nuevo foro de innovación y gestión de la salud celebrada en el Palacio de Congresos de Barcelona. Raimon Bagó, director general de SERHS participó en una mesa redonda bajo el título "El reto de la colaboración público-privada". En el mismo congreso, SERHS Food dispuso de un stand en el área de exposición.



PROYECTOS INNOVADORES ÁMBITO FOOD & BEVERAGE

SERHS PROJECTS

SERHS Projects tiene el compromiso de controlar y maximizar la eficiencia de las zonas de Food & Beverage aplicando criterios de funcionalidad, sostenibilidad, tecnología, diseño y gestión en los equipamientos instalados para diversos sectores: el hotelero (hoteles, hostales, pensiones, campings y otros alojamientos), el sanitario (hospitales y geriátricos), el de restauración (bares, cafeterías, restaurantes, pizzerías), el de educación (escuelas, guarderías, universidades) y otras empresas (administraciones públicas, empresas privadas, edificios comerciales y alimentación).

Equipo directivo



LÍNEAS DE NEGOCIO

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

Por un lado, esta división se diferencia por la calidad y la innovación de sus proyectos, por la capacidad de gestión, implantación y seguimiento de las instalaciones de equipamientos, así como la implantación de maquinaria para la hostelería.

Por otra parte, la otra estrategia del negocio es el mantenimiento integral de la hostelería en general, ofreciendo un servicio singular y único de mantenimiento integral en todo tipo de hostelería, un servicio para el que existe una gran necesidad no satisfecha por ninguna empresa especializada.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS, NUEVAS INVERSIONES O INCORPORACIONES

SERHS Projects llegó durante el 2011 a un acuerdo con la empresa japonesa Hoshizaki, fabricante de E-Water, para la distribución de este aparato en toda España. Se trata de un nuevo concepto y producto en el mercado de la hostelería: consta de un aparato que dispone de agua electrolizada para eliminar virus, bacterias y hongos del ambiente y de la comida, con una gama de equipos que trans-

forman el agua del grifo en un producto de propiedades que limpian y desinfectan. Es un producto dirigido a todos los sectores de la hostelería: sanitario, hotelero, restauración, empresas y educación, ya que estos aparatos generan agua electrolizada a través de un proceso específico.

Desde el pasado 1 de enero de 2012, Emte Service se ha convertido en el Servicio Técnico Oficial de SERHS Projects, fruto del acuerdo de colaboración firmado con la empresa Emte Service -que pertenece al grupo Comsa Emte-, considerado el segundo grupo español, no cotizado, en el sector de las infraestructuras, los servicios, la ingeniería y los sistemas. El acuerdo pretende fortalecer el servicio de reparaciones de maquinaria para la hostelería y también ofrecer una nueva línea de mantenimientos integrales especializados en hostelería, potenciando el conocimiento del sector turístico de que dispone SERHS Projects, junto con el conocimiento técnico global para instalaciones de todo tipo de que dispone Emte Service. Por último, SERHS Projects ha firmado este año 2012 un acuerdo de distribución también con Hoshizaki, para la distribución de un aparato dedicado a la fabricación de todo tipo de cubitos de hielo para toda clase de establecimientos de restauración. El objetivo es cubrir todas las necesidades de sus clientes, y en este aspecto ha sabido tener en cuenta todos los detalles para satisfacer todas estas necesidades, detalles incluso como los cubitos de hielo. El hielo es el toque final de cualquier bebida fría y la calidad de éste puede dejar una buena o una mala impresión a lo largo del tiempo.



EMPRESAS PARTICIPADAS

1. Egipturis, S.A.
2. Studiumser, S.L.



www.serhsprojects.com

Especialistas en zonas de food & beverage.

Dispone de un parque móvil de 20 vehículos comerciales y furgonetas.



Sector hotelero, sanitario, de restauración, educación, administraciones públicas y empresas privadas.



Más de 35 años de experiencia como proveedor integral del sector hotelero.



1. Restaurante UDON.
2. Cafetería la Cabana (Grand Valira - Andorra)
3. Restaurante la Cabana (Grand Valira - Andorra)
4. Cafetería y freeflow Hotel SERHS Port del Comte



PRODUCTOS O SERVICIOS DESTACADOS

SERHS Projects ofrece soluciones globales personalizadas, de hecho, su know how está enfocado a ofrecer soluciones completas para que el cliente afronte de la mejor manera una reforma o un proyecto de nueva planta. Se analizan diversos ítems como el concepto de negocio, el equilibrio de criterios, inversiones sin desviaciones, planificación y control de calidad, todo en una interlocución única, con un solo responsable que gestiona un equipo de especialistas que ayudará al cliente en la implantación del proyecto. La experiencia operativa de más de 35 años de SERHS Projects en el sector de la restauración les hace partícipes de los objetivos del cliente. Las principales ventajas que ofrece esta división es, por una parte, la acumulación de la experiencia de un equipo de profesionales especialistas en el desarrollo de proyectos de restauración totalmente singulares, que aportan una visión externa del negocio basada en la operativa, el diseño y la innovación. Al tratarse de un equipo con una larga trayectoria a sus espaldas, se minimiza el tiempo de dedicación en el proyecto. SERHS Projects se encarga de todo lo relacionado con el cliente, como el análisis de inversión ajustándose a criterios operativos, pasando por la participación en la búsqueda de financiación, complementando la solución con todo lo que pueda necesitar el cliente (formación, merchandising, comunicación, implementación, etc), asumiendo y tomando el compromiso con la fecha de entrega, sin dejar de lado la propuesta contractual.

En lo que se refiere a los últimos proyectos llevados a cabo durante este año 2011-2012, los clientes que han confiado en los servicios y la experiencia de SERHS Food han sido algunos como: el restaurante

Take Eat Easy en el World Trade Center de Barcelona, el restaurante free flow y la cafetería La Cabana en Espiolets (Grand Valira - Andorra), los restaurantes Udon del CC Diagonal Mar, CC Glòries y CC Sabadell; la cafetería y el free flow del Hotel SERHS Ski Port del Comte, la cafetería del Hospital St. Jaume de Calella, el Hotel Doña Juana de Segovia, el Centre Tecnològic de la Carn en Riudellots de la Selva (Girona) y el bingo Pelayo de Barcelona, entre otros.



SERHS SERVICIOS

Las empresas adscritas a esta división tienen como finalidad ofrecer el máximo número de prestaciones y servicios tanto a nivel general a las empresas que forman parte de Grup SERHS, como a nivel externo, y dirigidas básicamente a clientes del sector turístico. Asimismo, en esta división están representadas las direcciones corporativas de SERHS que tienen una labor transversal hacia el resto de divisiones de negocio del grupo.



Comité de dirección

SERHS Servicios

MEDITERRANEUM XX, S.L..

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

Recursos humanos

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

Formado por un equipo pluridisciplinar de 15 personas especialistas en cada una de las ramas del ámbito, esta dirección presenta una firme apuesta por las nuevas tecnologías: portales de internet y plataformas de gestión, aplicando la mejora continua de sus prestaciones, a fin de ofrecer tanto a las empresas de Grup SERHS como a los clientes externos un servicio ágil.

Administración y finanzas

Ámbito adscrito a la dirección corporativa financiera de Grup SERHS que está formado por diferentes secciones especializadas como el centro de cálculo, el asesoramiento fiscal, la auditoría, la tesorería y la agregación y consolidación financiera. Su campo de actuación son todas las empresas de la corporación. También cuenta con la colaboración de distintos asesores externos.



ASSEURIS MEDITERRANEUM XX, CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L.

Constituida como correduría de seguros desde 2003, trata con compañías líderes en el mercado como son MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, ZURICH, VITALICIO, ARAG, FIATC y EUROPEA DE SEGUROS, y este último año se han incorporado MARKEL y Agrupació Mútua. Asseguris dispone de una cartera de 3.415 clientes y 5.856 pólizas contratadas durante 2011, un 25% más que en el año anterior, con un mayor incremento sobre los particulares, que ha sido del 29%.

La empresa de seguros del grupo dispone de 2 canales de venta, básicamente: venta directa en la oficina y los comerciales. En total, el equipo humano de la correduría es de 10 personas. El volumen de primas gestionadas ha sido de 5.000.000€, con un incremento de primas en particulares del 6% respecto a 2010.

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

El objetivo para 2012 se ha establecido con la continua fidelización del cliente, apostando por una formación continuada para todo el personal en materia específica de seguros, que dé más profesionalidad a la correduría.



EMPRESAS PARTICIPADAS

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



nuevas tecnologías

Equipo humano de 30 profesionales de media

Disponen de 105 servidores centrales

Gestionan más de 1.000 PCs, 375 impresoras y más de 250 dispositivos móviles



Se atienden más de 11.500 incidencias y consultas al año desde el Service Desk

Se controlan más de 1.250 cuentas de e-mail y 190 dominios alojados

Tráfico de más de 50.000 mails diariamente

Se gestionan 3.500 líneas de telefonía (fija y móvil)

Controlan una red de datos de más de 60 nodos

Cerca de 80 proyectos realizados durante 2011



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

SERHS Nuevas Tecnologías

MIGJORSER, SL

Esta empresa, adscrita a la división de SERHS Nuevas Tecnologías, se dedica, tal y como su nombre indica, al ámbito de las nuevas tecnologías dando servicio fundamental a todas las empresas de Grup SERHS.

Sus líneas de negocios se basan en abastecer de infraestructura tecnológica a toda la corporación y gestionar la plataforma tecnológica corporativa, así como las aplicaciones que de ella se derivan. Sus ámbitos de actuación son los sistemas, se hace el mantenimiento de hardware y software, así como también su elaboración. Otra de las actividades que llevan a cabo son proyectos tecnológicos, ya sea instalaciones, implantaciones de software o consultorías TI. Por otra parte, desde el departamento de telecomunicaciones se dedican tanto a la gestión como a la consultoría. Migjornser tiene la responsabilidad de hacer que internet sea uno de los principales canales de comunicación del grupo, con la elaboración de páginas web, gestión de e-mails y hosting, entre otras funcionalidades. Por último, una de sus funciones primordiales es el Service Desk, dedicado a la atención técnica a los usuarios, así como el servicio de Data Center (CPD).

ACUERDOS ESTRATÉGICOS, NUEVAS INVERSIONES O INCORPORACIONES

Sigue vigente el acuerdo firmado el año 2011 con Oracle para fortalecer su relación de partners o socios tecnológicos, que contempla el hecho de que a cambio de utilizar su software se facilite la formación y el seguimiento de los proyectos, así como la ayuda y la colaboración con una consultoría estratégica de tecnología. También sigue adelante el Proyecto de Gestión Documental con el partner tecnológico Ricoh. Desde SERHS Nuevas Tecnologías se sigue confiando y apostando por el Cloud Computing, mediante la firme apuesta por Google Apps.

HECHOS DESTACADOS

Cabe destacar, en el marco del Plan de Reestructuración de Migjornser, S.L. puesto en marcha en 2010, que en 2012 se ha evolucionado hacia una estructura organizativa más diversa. Esto implica la creación en cada división de negocio de la figura de Director de Organización y TI. Esta figura será quien tenga la responsabilidad de la gestión de todo lo referente a la tecnología inherente a su división y que no sea considerado corporativo. Con este planteamiento, a partir de ahora, Migjornser se focalizará aún más en aportar valor al negocio, gestionar y coordinar proyectos transversales y formar y dar apoyo a todos los usuarios, en vez de tener como principal servicio el desarrollo de aplicaciones informáticas. Para ello, se apoyará mucho más en sus partners y proveedores, que forman un ecosistema forjado desde los inicios de la empresa, hace más de doce años.

VECTOR-K, S.A.

Vector-K, empresa adscrita a la división de SERHS Servicios y Nuevas Tecnologías, está dedicada a la creación, al mantenimiento, a la implantación y al soporte de productos informáticos para el sector turístico, tanto para empresas del Grupo, como para empresas externas. Los productos básicos de Vector-k son el Guest, gestión hotelera integral, el Bistrot, gestión de bares, restaurantes, discotecas etc, y el WebGuestHotel, que permite la venta online de reservas desde la propia web del hotel. Nuestro motor de ventas online WebGuestHotel, en su sexto año de funcionamiento, a pesar de la caída de ventas en general, ha mantenido las ventas gracias a la incorporación de nuevos clientes y se ha mantenido en los 6 millones de euros en 2011. Seguimos dedicando esfuerzos en nuestro producto de mayor crecimiento, la venta online de reservas de hoteles. Durante 2011 se ha implementado la versión de la venta para móviles "smartphones" de cualquier fabricante con sistemas operativos (Apple, Android y Microsoft), también a través de Facebook. La versión Guest 3.0 ya contempla, además de Voxel, un segundo proveedor de gestión de facturas electrónicas, concretamente BSF, lo que ha llevado a un incremento en la utilización de este módulo. La remodelación del Bistrot en la versión 3.0 ha sido completada y sus innovaciones, especialmente en los temas de la gestión interna del cliente, han sido muy bien acogidas. La incorporación de la fotografía de los clientes permite el reconocimiento de los mismos y las opciones a que tienen derecho (all inclusive, prepago, servicios de comedor, etc.) en todas las zonas comunes del hotel a través de los TPV 's.





SERHS INMOBILIARIA

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

EMPRESAS PARTICIPADAS

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

SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA

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



EMPRESAS PARTICIPADAS

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

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

SOCIEDADES RELACIONADAS

SERHS S/COOP. C. Ltda.

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

SOCIEDADES VINCULADAS



ESCUELA UNIVERSITARIA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE SANT POL DE MAR

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

La EUHT de Sant Pol es y se convierte en receptora del bagaje empresarial del grupo, lo que le permite disponer de un conocimiento actualizado y de primer orden de la dinámica del sector. Esto hace, asimismo, que el grupo pueda beneficiarse del apoyo y el bagaje de conocimientos y experiencias técnicas que sólo le puede proporcionar un centro universitario acreditado y de referencia en el estado. La escuela ha recibido el reconocimiento institucional tanto a nivel estatal como autonómico o a nivel sectorial, al ser distinguida con la "Placa de Oro al Mérito Turístico" y la "Placa de Honor del Turismo de Cataluña", entre otros galardones. Pertenece a la exclusiva red "Leading Hotel Schools of the World", que cuenta con el apoyo de "Leading Hotels of the World", siendo el único miembro del sur de Europa de esta prestigiosa asociación de escuelas hoteleras.



PUBLINTUR, S.A.

Grup SERHS es y ha sido siempre consciente de la necesidad de dotarse de instrumentos de divulgación y de comunicación para dar a conocer con eficacia las múltiples y diversas actuaciones que realiza. Por esta razón, mantiene una estrecha e intensa relación y vinculación con la empresa PUBLINTUR, S.A, dedicada a la imagen y la comunicación, y a la producción gráfica y digital. Esta empresa se ha convertido en un instrumento de ayuda al servicio de la promoción y difusión de los recursos turísticos de Cataluña, y de apoyo a la actividad turística de zonas y destinos donde ha sido redactora de varios Planes de Excelencia y de Dinamización Turística. En el campo empresarial se ha distinguido por aportar soluciones adaptadas a sus necesidades en el diseño y la impresión gráfica, a través de propuestas imaginativas gracias a la disponibilidad de un estudio creativo que dispone de una tecnología líder y de un taller de imprenta propio. La comunicación y las relaciones externas, el asesoramiento y el desarrollo de productos y servicios turísticos, y la producción editorial, figuran también entre sus actividades. Actualmente han ampliado actuaciones en el campo del marketing online, para ofrecer y ayudar a implementar a sus clientes aquellas estrategias que pueden mejorar su presencia en internet, de tal manera que se convierta en un recurso rentable para la empresa. Todo ello, actividades que han generado fuertes sinergias empresariales e impulsado unas relaciones de calidad intensas y estrechas. PUBLINTUR, SA. en 2013 celebrará su 30º aniversario.

The background of the page features a series of overlapping, light-colored circles of varying sizes, creating a subtle geometric pattern. The circles are semi-transparent and overlap in a way that suggests movement and interconnectedness.

informe anual

responsabilidad social corporativa

En el año 2011 ha finalizado el período de implantación del Plan Valores de Responsabilidad Social Corporativa, puesto en marcha en 2008.

A lo largo de estos 4 años de implantación del proyecto, se han diseñado diversas políticas de Responsabilidad Social dirigidas a conciliar el crecimiento económico y la competitividad con el desarrollo social y la mejora del medio ambiente. El objetivo ha sido, es, y seguirá siendo, la convivencia del Grupo con el entorno social, ambiental y económico que día a día hace evolucionar nuestra manera de hacer sin perder nuestra forma de ser, ya que Grup SERHS siempre ha tenido un interés especial por remarcar los rasgos que han caracterizado nuestra identidad y, con ella, su vertiente humana e implicación social, forjadas desde su fundación.

Los proyectos iniciados a lo largo de estos 4 años y que se seguirán consolidando son los que se detallan a continuación.



DEFINICIÓN DEL CATÁLOGO DE PUESTOS DE TRABAJO Y ORGANIGRAMAS

Una de las primeras tareas a desarrollar para comenzar a definir una política de Responsabilidad Social ha sido definir todos los puestos de trabajo del grupo, dibujar los organigramas de cada una de las empresas y hacerlo público; saber “qué hago y dónde estoy dentro del Grupo”, sin duda facilita el trabajo y la adaptación al lugar, ya que gracias a este catálogo se ha diseñado el perfil formativo de cada puesto de trabajo, mediante el cual RRHH ha podido establecer la política de formación del Grupo, la política de selección global, y nos tiene que ayudar a diseñar una política de promoción tanto en vertical como en horizontal.

Se han identificado 359 puestos de trabajo con 6 niveles de responsabilidad, y actualmente todo el mundo dispone de su descripción de puesto de trabajo mediante el Portal SERHS de intranet, donde se puede encontrar desde la denominación del puesto de trabajo, nivel jerárquico, división y departamento hasta las condiciones de trabajo, las tareas, las responsabilidades, así como las relaciones funcionales.

Paralelamente a este catálogo, se han actualizado todos los organigramas de forma que por cada división hay un organigrama de cada empresa que forma parte de ella y uno del comité de dirección de la división, al que puede acceder cualquier persona de la organización independientemente de donde trabaje, ya que están publicados en el Portal SERHS. Esta tarea supone un mantenimiento continuo y permanente, ya que como grupo dinámico y evolutivo que somos, nuestras funciones cambian, y nuestro dibujo se reorganiza.

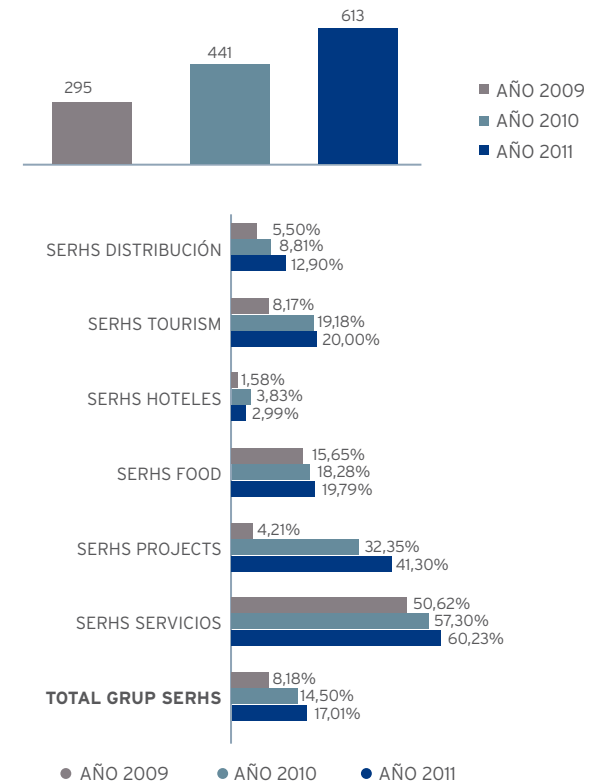
POLÍTICA DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

Junto con el catálogo de puestos de trabajo, otro de los primeros objetivos del Plan Valors fue crear una política de conciliación que permitiera a la plantilla combinar las obligaciones laborales con las personales y familiares, partiendo de la base de que es muy importante que la plantilla sea capaz de mantener un buen equilibrio trabajo-familia-persona para conseguir una buena calidad de vida, factor clave de fidelización hoy en día.

Nuestra política de conciliación parte de ofrecer adecuaciones horarias como pueden ser horario flexible, jornadas continuas, y / o semanas comprimidas, y permisos totalmente retribuidos, que permiten a la persona ausentarse de su puesto de trabajo sin tener que recuperar el tiempo. En este sentido se dispone de horas por motivos médicos de la propia persona o familiares, para hacer gestiones varias que fuera de horario no sería posible, para asistir a reuniones escolares, para cuidar de los familiares dependientes (padres o hijos) o para disponer de la tarde de fiesta el día del cumpleaños del hijo/a.

Durante estos últimos años el catálogo se ha ido instaurando de forma progresiva, el volumen inicial de solicitudes ha ido creciendo igual que el promedio de plantilla conciliada (personal que solicita alguna medida durante el año), y eso hace que hoy ya hablemos de una política de conciliación firme que a partir de ahora hay que seguir mejorando y adaptando a las necesidades y a los requerimientos de la plantilla.

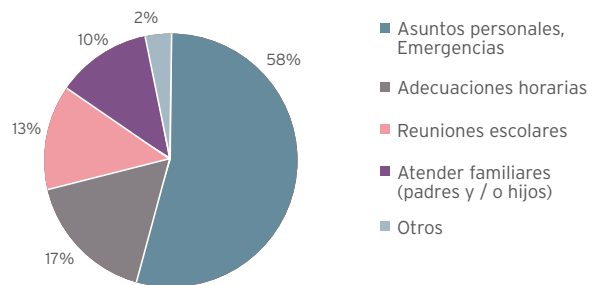
VOLUMEN ANUAL DE SOLICITUDES



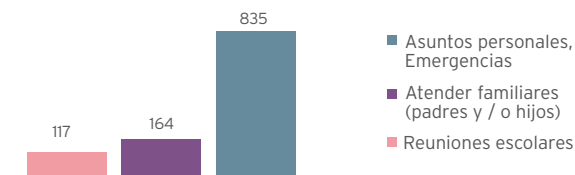


Durante 2011 las medidas más solicitadas han sido las que tienen que ver con horas por asuntos personales y / o emergencias. En total, las empresas del grupo han concedido 1.116 horas durante 2011 totalmente retribuidas. El segundo tipo de medidas más solicitadas han sido las adecuaciones horarias como horario flexible, la jornada continuada y la semana laboral comprimida.

MEDIDAS MÁS SOLICITADAS DE 2011



HORAS CONCEDIDAS DURANTE 2011



En cuanto a la conciliación, es importante mencionar que desde 2010 SERHS participa activamente en la RED NUST, iniciativa creada en 2006 por la Conselleria de Usos del Temps del Ayuntamiento de Barcelona y de la que forman parte grandes, medianas y pequeñas empresas de todo el territorio catalán, y donde se tratan temas en torno a los Usos del Tiempo.

Periódicamente se organizan jornadas de trabajo con grupos reducidos de la Xarxa (red,) lo que permite tanto participar como contribuir activamente en el proyecto de forma que, aparte de dar a conocer nuestra política de conciliación, se puedan valorar otras maneras de hacer y adaptarlas a nuestro entorno o necesidades. Pertenecer a la Xarxa, además, permite aparecer en su web y difundir nuestra política de conciliación mediante su apartado de "Buenas prácticas".



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE HOMBRES Y MUJERES

La igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres se ha convertido desde hace un tiempo en una premisa a nivel de Grupo. Se han llevado a cabo algunas acciones concretas que afectan a todas las empresas pero lo que se busca es poder tener, a medio plazo, un diagnóstico de situación de todas ellas para diseñar cada una un Plan de Igualdad de oportunidades concreto y adaptado a su situación.

Los ámbitos que se analizan para establecer un diagnóstico de situación en cada empresa son:

1. Gestión organizativa e igualitaria
2. Participación e implicación del personal
3. Lenguaje no sexista ni discriminatorio
4. Participación igualitaria en puestos de trabajo
5. Presencia de mujeres en cargos de responsabilidad
6. Conciliación de la vida laboral y familiar
7. Prevención de la salud y los riesgos laborales con perspectiva de género
8. Movilidad

Avanzando más en nuestra comunicación y dentro de las acciones diseñadas, durante 2011 se ha trabajado conjuntamente con Nuevas Tecnologías para crear un espacio en el Portal SERHS donde toda la plantilla pueda acceder para ver información genérica sobre la igualdad de oportunidades. Además, si la empresa cuenta con Plan de Igualdad y protocolos concretos, también es en este espacio donde se localizan.

A raíz de los Planes de igualdad puestos en marcha, se han llevado a cabo acciones como:

- Crear comisiones de trabajo de igualdad por empresa
- Crear un protocolo contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo
- Desarrollar un protocolo de lenguaje e imagen no sexistas
- Revisar la web y el portal SERHS (Intranet propia) para adaptarla a los criterios de lenguaje e imagen no sexista
- Elaborar una acción formativa e-learning sobre la igualdad de oportunidades
- Difundir el protocolo para la prevención de riesgos de las mujeres embarazadas.



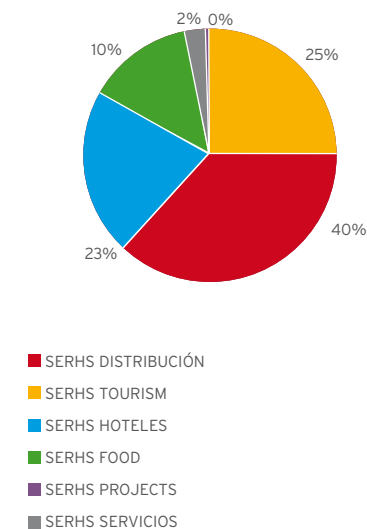
MANUAL DE BIENVENIDA

Otro de los proyectos por los que se ha apostado firmemente ha sido elaborar un protocolo de acogida para las nuevas incorporaciones a SERHS. La primera impresión es muy importante, y los primeros días de trabajo sólo pasan una vez. Es entonces cuando tenemos que facilitar a la persona toda aquella información que creemos que necesita para poder desarrollar su trabajo y sentirse parte de SERHS lo antes posible y, por lo tanto, fidelizarlos desde el primer momento. Apostando también, dentro de nuestra política de medio ambiente por la oficina sin papeles, se ha creado el Manual de Bienvenida online. Es decir, en el Portal SERHS, se ha destinado un apartado a recoger toda la información que debe contener nuestro Manual de Bienvenida. Se ha designado un responsable de cada empresa para velar por que los datos que aparezcan estén completamente actualizados. De esta forma se ha evolucionado del tradicional folleto en formato papel y a veces totalmente obsoleto, a una herramienta dinámica y actual en la que la información prácticamente está personalizada en función de la empresa a la que se incorpora la persona y el puesto de trabajo que ocupa.

El Manual incluye los siguientes puntos:

0. El Grup SERHS
1. Mi empresa
2. Mi centro de trabajo
3. Mi lugar de trabajo y el organigrama de la empresa
4. Relación contractual
5. Documentación de Prevención de Riesgos
6. Decálogo de buenas prácticas ambientales
7. Desarrollo de Recursos Humanos
8. Beneficios Sociales
9. Información contractual

Paralelamente a la acogida que hace la propia empresa, se ha diseñado una píldora de 2 horas de formación e-learning que tienen que hacer todas las personas que tienen un contrato superior a 3 meses. De esta forma se asegura que el personal conozca tanto el Portal SERHS (herramienta de comunicación interna) como el Manual de Bienvenida. Cada mes se programa una nueva edición en la que participan todas las nuevas incorporaciones del mes anterior. Desde mayo de 2011 hasta finales de año han pasado por la formación 184 personas.





AYUDAS FAMILIARES

Haciendo honor a uno de los valores fundamentales de Grup SERHS como es la vertiente humana, anualmente se pone en marcha el "Programa Familias", con el cual se pueden beneficiar todos los trabajadores/as de la corporación que sean hijos o hijos discontinuos. En esta nueva edición del programa, el presupuesto destinado ha sido de 49.500€, y se han acogido más de 280 familias.

Se trata de diversas ayudas económicas para colaborar en los gastos escolares o de nacimientos de bebés que puedan tener las familias de la SERHS. Para su concesión se formalizan unas bases en las que se contemplan, según el caso, aspectos académicos, económicos y situacionales familiares. Como criterio general priman las subvenciones a las familias con niveles de renta menores. Hay 4 tipos de ayudas: "Bienvenido bebé", guarderías, material escolar y becas universitarias / ciclos formativos de grado superior.

Bienvenido Bebé

El nacimiento de un hijo es, sin duda, uno de los momentos más importantes de nuestra vida. Por ello, Grup SERHS da la bienvenida a los recién nacidos, con un detalle especialmente indicado para celebrar este feliz acontecimiento. Además, todos aquellos trabajadores / as que lo deseen pueden disfrutar de la publicación de la fotografía de su bebé en la Revista y el Portal Interno de SERHS.

Guarderías

Se trata de una subvención dirigida a trabajadores / as que tengan a su cargo niños / as menores de 3 años matriculados en guarderías.

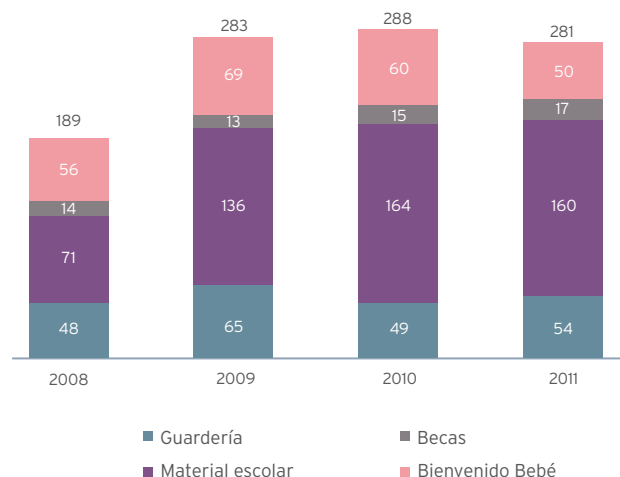
Material escolar

Programa anual de ayudas en material escolar para trabajadores/as que tengan familia numerosa, con tres o más hijos / as, (también se

contempla con dos hijos/as) y tengan hijos / as cursando enseñanza preescolar, primaria, secundaria, bachillerato o ciclos formativos de grado medio (niños / as entre 3 y 17 años).

Becas universitarias / ciclos formativos de grado superior

Esta propuesta tiene como finalidad otorgar becas a los hijos / as de trabajadores / as que estudien una carrera universitaria o ciclos formativos de grado superior. La beca representa un significativo apoyo económico para cubrir estos gastos. Hay un número determinado de becas cada año y, atendiendo a las bases, se pondera el nivel académico del alumno, así como la situación de renta familiar.



ÁMBITO SOCIAL - ACUERDOS SOLIDARIOS

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

Por otra parte, y respecto a otros acuerdos solidarios, durante 2011ha llevado a cabo la 3ª campaña de recogida de juguetes y comida durante los meses de noviembre y diciembre. Todo el producto recogido este año, 600 kg de comida y 519 juguetes, ha sido destinado a dos organizaciones: Fundación Arsis y Cáritas.

También se ha colaborado aportando producto en la organización de una cena benéfica a cargo de la fundación Arsis para recoger fondos para Manos Unidas, que tuvo lugar durante el mes de febrero de 2012 en Barcelona.

SERHS ha convertido en una "Empresa colaboradora de Inserción"(ECI) del departamento de Trabajo de la Generalitat mediante la participación en un programa promovido por el Ayuntamiento de Blanes de Formación Técnico-profesional de apoyo a la integración sociolaboral. Este proyecto ha consistido en monitorizar un grupo de 10 personas (incluidas dentro de un programa de reinserción de renta mínima - PIRMI) mediante un programa de formación diseñado a medida para poderse incorporar a trabajos en un almacén. El programa, con un total de 160 horas lectivas entre teoría y práctica, se desarrolló durante los meses de mayo y junio y, al finalizar, uno de nuestros almacenes incorporó a dos personas procedentes del programa.



1 i 2. Entrega de ayudas familiares a los trabajadores durante la Fiesta de la Familia 2011.

Política social



FIESTA DE LA FAMILIA 2011

El pasado mes de septiembre, más de 300 personas se reunieron en la celebración del "Día de la Familia SERHS", acto donde tiene lugar la entrega de las ayudas correspondientes al "Programa Familias 2011", dirigido a trabajadores y trabajadoras de Grup SERHS. La cita se celebró en el Castell Jalpí, sede social de la corporación, en esta ocasión muy dedicada a la sensibilización del medio ambiente y la alimentación saludable empezando por los más pequeños de la casa. A la fiesta acudieron los trabajadores y familias de trabajadores para recoger su ayuda y para disfrutar de una fiesta animada con un pica-pica y diversas actividades infantiles para todos los niños, centradas en esta ocasión en la alimentación saludable "Somos lo que comemos". El contenido de la fiesta giró en torno a este tema, el cual está teniendo mucha incidencia, sobre todo en los más pequeños. El Sr. Ramon Bagó, presidente de SERHS, hizo el acto de entrega de las diferentes prestaciones, cifradas en esta edición en 49.500€. Como clausura del acto se celebró un refrigerio en el patio de armas del castillo y los más pequeños pudieron disfrutar también de una fiesta con regalos y animación infantil, además de sorteos y regalos por gentileza de proveedores de Grup SERHS como Frit Ravich, Frida, Alemany, Granini, Bimbo, Nestlé, así como empresas del grupo, entre otros. La guinda del pastel la puso el tradicional Concurso de Dibujo del Castell Jalpí, en su tercera edición, esta vez inspirado en la comida saludable, bajo el título "somos lo que comemos", en el que la tortuga Tartarokhus (mascota de SERHS Food para las escuelas) animó la celebración.

EL MEDIO AMBIENTE ANIMA A LOS MÁS PEQUEÑOS

Tal y como se hizo el año pasado y, conscientes de la necesidad de informar y educar ambientalmente a los más pequeños, se ha puesto a su disposición un hinchable, para "reciclar saltando!" con el apoyo de la Agència de Residus de Catalunya. Como recursos lúdicos y al mismo tiempo educativos se llevaron a cabo talleres de manualidades para los más pequeños a base de materiales reutilizables o para reciclar, todas ellas, actividades dirigidas a fomentar el respeto por el medio ambiente incentivadas por el departamento de Responsabilidad Social Corporativa de SERHS.



1. Entrega de premios del "Concurso de las Ideas: Y tú, ¿cómo lo harías?" 2011.
2. Portal SERHS exclusivo para trabajadores y accionistas de la corporación.
3. Web corporativa www.serhs.com. Presencia de la marca SERHS en las redes sociales.



Comunicación interna

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

PRESENCIA EN LAS REDES SOCIALES

Con el objetivo de consolidar y hacer crecer nuestra marca SERHS dentro de este entorno social virtual y asociativo, se han ampliado las vías de comunicación optando por las redes sociales como canal para llegar a los interlocutores del grupo aportando un valor añadido. Facebook, Twitter, LinkedIn y You Tube son las redes escogidas hasta el momento, y desde donde periódicamente se publican contenidos relacionados con la corporación para nuestros públicos para provocar la interacción y conocer los intereses de éstos.

WEB SERHS

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

PORTAL SERHS

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

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

BUZÓN DE LAS IDEAS

GRUP SERHS pone al alcance de la plantilla el "Concurso de las ideas: Y tú, ¿cómo lo harías?", abierto a todos los trabajadores de las empresas y accionistas, con la intención de que se realicen propuestas de mejora operativas para el grupo y conocer de primera mano cuáles son las inquietudes, ideas y sugerencias, y escuchar la voz de todos los que formamos parte de la corporación. Las ideas se pueden hacer llegar a través del Portal SERHS de intranet o bien el físico. Las ideas llegan directamente al presidente del grupo, y son debidamente contestadas por él mismo, dando así un efecto real y con conocimiento de causa sobre la situación que se propone. En la tercera edición del Concurso han resultado cinco ideas premiadas de las cerca de 40 presentadas durante el año 2011.

REVISTA SERHS

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



Comunicación interna

DESCUENTOS INTERNOS Y EXTERNOS CON LA TARJETA SERHS

Todos los trabajadores y accionistas de Grup SERHS pueden aprovecharse de las ventajas y descuentos internos que les ofrece la corporación en cada una de sus divisiones. Se pueden encontrar ventajas en productos de alimentación y bebidas, viajes, hoteles, seguros y productos informáticos. Además, todos los trabajadores y accionistas del grupo tienen también a su alcance ofertas y ventajas externas permanentes y puntuales en diversos servicios, como por ejemplo gimnasios, concesionarios, centros médicos y de ocio. Durante 2011, los trabajadores y los accionistas de la corporación han podido disfrutar de descuentos en más de 55 establecimientos de todo el Estado español. Para poder disfrutar de ellos, los miembros del grupo deben presentar la tarjeta identificativa. El objetivo de estas tarjetas es facilitar la identificación de las personas y la de acreditarse como miembros del Grupo en cualquier ocasión que así lo requiera. Se busca el beneficio de las promociones o los descuentos disponibles en todo momento, tanto a nivel interno en las propias empresas, como externo, fruto de los acuerdos comerciales que se realicen con sociedades externas.

PARTICIPACIÓN ACCIONARIAL

Como parte significativa de la política social y del sentimiento de pertenencia a SERHS, los trabajadores del Grupo que lo deseen pueden disfrutar de ventajas en la financiación de la compra de acciones de nuestra corporación, a través del Plan de Compensación Flexible. Este plan permite diseñar la composición de su paquete retributivo, de forma completamente voluntaria, destinando una parte de su nómina a la contratación de ciertos productos con significativos beneficios fiscales y económicos como es el caso de la compra de acciones de Grup SERHS, incrementando así su disponibilidad neta. Esto les permite realizar el pago fraccionado, sin ningún tipo de interés ni comisiones mientras que, a la vez, pueden ir recibiendo los dividendos.



Recursos humanos

Esta Dirección Corporativa de Grup SERHS engloba todas las especialidades necesarias para dar un servicio completo de gestión de los recursos humanos en todas sus especialidades:

- Administración de Personal
- Selección, Formación y Desarrollo en Recursos Humanos
- Relaciones Laborales
- Prevención de Riesgos Laborales

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Su principal tarea es el asesoramiento y la gestión en trámites del ámbito laboral. Está formado por un equipo de profesionales especialista en la materia y apuesta firmemente por los portales de internet aplicando la mejora continua de sus prestaciones, a fin de ofrecer tanto a las empresas de Grup SERHS como a los clientes externos un servicio cada vez más eficaz.

El portal <http://portal.serhs.com/rrhh>, es utilizado como medio de comunicación (entre la empresa y el departamento de RRHH), personalizado e interactivo. Es una herramienta que supone un gran ahorro de tiempo y costes, evita desplazamientos o llamadas de teléfono y está operativo 365 días al año y 24 horas al día. Mediante su acreditación se puede utilizar desde cualquier punto de conexión del mundo, garantizando la requerida confidencialidad y máxima seguridad. Como datos significativos, se puede mencionar que el departamento de administración de personal ha gestionado durante el año 2011 un total de 37.720 nóminas.

Desde el año 2010 todas las empresas del grupo disfrutan del Plan de Compensación Flexible (PCF), con el objetivo de que nuestros trabajadores/as puedan elegir cómo quieren percibir su retribución anual bruta (con el límite del 30% del total), con el fin de adaptarla a sus necesidades personales y familiares. El Plan de Compensación Flexible da la opción de diseñar la composición del paquete retributivo,

de forma completamente voluntaria, destinando parte de la nómina a la contratación de ciertos productos con significativos beneficios fiscales y económicos, incrementando así la disponibilidad neta. Los productos que hemos ofrecido son: acciones de Grup SERHS, seguro de salud, tarjeta restaurante, guardería y formación. Dicho proyecto tiene muy buena acogida en nuestros trabajadores/as y eso ha quedado reflejado en los resultados de este 2011, con un total de 240 trabajadores / as adheridos al Plan. Destacan como productos estrella las acciones de Grup SERHS y el seguro de salud, como también otros como formación, guarderías y tarjeta restaurante.

FORMACIÓN

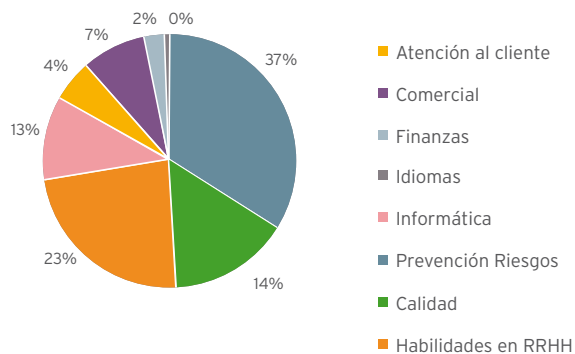
Durante el año 2011, en el conjunto de las empresas de la corporación, se han realizado un total de 360 grupos formativos, lo que supone una participación de 3.700 personas. Se han realizado más de 37.100 horas en formación y ha supuesto una inversión de 290.000€. En cuanto a clientes externos, se han gestionado más de 45 cursos, en los que han participado 340 alumnos, suponiendo un total de 4.726 horas formativas y una facturación de 40.650€.

A nivel de Grupo hay que remarcar que el 66% de la formación gestionada se ha realizado a través de la modalidad e-learning y el resto, un 34%, se ha realizado a nivel presencial. De nuevo estos datos reafirman las líneas estratégicas del Grupo en la aplicación de las nuevas tecnologías en el ámbito de trabajo haciendo que más de 2.500 de nuestros trabajadores / as hayan realizado cursos a través de nuestra plataforma.

Desde el año 2010, Grup SERHS cuenta con una plataforma e-learning propia que dispone de un catálogo de más de 500 cursos en diferentes ámbitos: habilidades comerciales, finanzas, ofimática, Internet y herramientas básicas, idiomas, habilidades directivas, calidad, entre otros, e, incluso, cursos de certificación universitaria.



Con el objetivo de incrementar el know how de Grup SERHS, se han incorporado -en plataforma- píldoras de formación de contenidos propios y específicos del grupo. Cabe destacar la colaboración de las diferentes direcciones corporativas a la hora de convertir este proyecto en una realidad. Conjuntamente se ha elaborado un catálogo de 150 píldoras formativas, las cuales se han estructurado en un total de 52 cursos de contenido corporativo como: Recursos Humanos, Responsabilidad Social, Marketing y Nuevas Tecnologías. La puntuación media de los cursos online ha sido de un 7,20 y las materias más solicitadas en formación han sido: informática, prevención de riesgos laborales, formación en habilidades en recursos humanos, calidad y marketing y comercial; véase detalle a continuación.



Con el proyecto e-learning A2 "Aprender para Aplicar", además, se han conseguido eliminar las rigideces a las que estábamos sometidos con los cursos presenciales, dotando a los alumnos-trabajadores / as de la libertad necesaria para poder realizar los cursos desde dónde quieran, cuándo quieran y a su propio ritmo. Otros datos que nos confirman la eficacia de este proyecto ha sido el hecho de poder capacitar más alumnos en menos tiempo, crear grupos formativos con alumnos de diferentes empresas del grupo ubicadas en todo el Estado y homogeneizar la formación impartida.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cuanto el Servicio de Prevención Mancomunado de Grup Serhs, hay que destacar los importantes avances durante el año 2011, donde se ha conseguido llegar a un 99% de adhesión de las empresas de Grupo.

Como hechos relevantes destaca la implantación del Sistema de Gestión en PRL y la realización de la auditoría legal a través de la cual se ha obtenido el Certificado de aprobación del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de la división de SERHS DISTRIBUCIÓN y SERHS HOTELES.

El resultado global de la auditoría ha sido muy satisfactorio: de un 86.75% en la División de SERHS DISTRIBUCIÓN y de un 87,73% en la división de SERHS HOTELES. Con estos datos se reafirma el hecho de dar cumplimiento a las exigencias de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales según la empresa auditoría G & C AUDITORES DE PREVENCIÓN.

Los resultados obtenidos indican que el sistema de gestión implantado por parte del Servicio de Prevención Mancomunado es el adecuado y se logró gracias a la excelente colaboración de las empresas implicadas.

Desde la constitución del SPM en el año 2007, se han pasado y aprobado con excelente puntuación las 4 auditorías legales.

En cuanto a la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, durante el año 2011 el Servicio de Prevención Mancomunado ha impartido el 98% de los cursos en este ámbito a las empresas del Grupo. El objetivo es garantizar una formación 100% adaptada a las necesidades de nuestras empresas y sobre todo la formación específica para los riesgos laborales de cada ámbito y empresa.

En cuanto a la siniestralidad, el primer semestre del año 2011 hubo un aumento del número de accidentes -respecto al año 2010- y por ello el Servicio de Prevención Mancomunado inició una campaña de sensibilización, dirigido a los trabajadores de las empresas con mayor siniestralidad, además de continuar con las medidas preventivas específicas derivadas de las evaluaciones de riesgos.

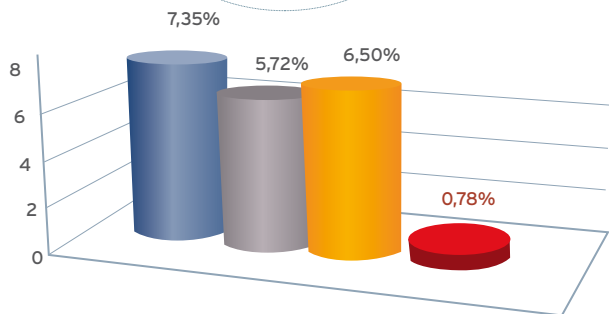
Las acciones fueron las siguientes:

- Informar a los trabajadores mediante carteles informativos sobre las consecuencias que conllevan a nivel personal y social los accidentes de trabajo.
- Informar mensualmente a las empresas sobre el índice de siniestralidad y el número de los accidentes con baja y / o sin.
- Las consecuencias más importantes y repetidas de los accidentes de nuestro ámbito son las lesiones musculoesqueléticas y, por este motivo, se incorporaron a las formaciones prácticas ejercicios de calentamiento y estiramiento de musculatura.



DATOS SINIESTRALIDAD

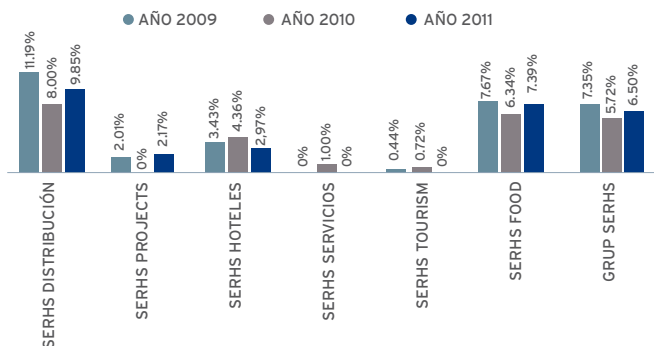
COMPARATIVA ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD GLOBAL EMPRESAS GRUP SERHS 2009-2011



- ÍNDICE ACUM 2009
- ÍNDICE ACUM 2010
- ÍNDICE ACUM 2011
- DIFERENCIA 2011/2010

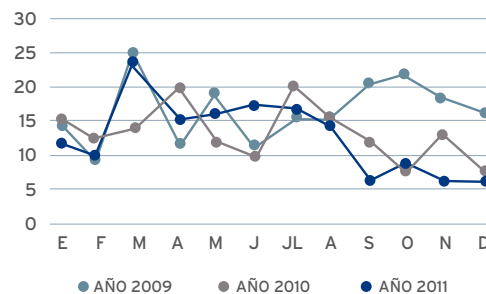
Núm. accidentes * 100/promedio trabajadores totales

EVOLUCIÓN ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD POR DIVISIONES GRUP SERHS 2009-2011



Núm. accidentes * 100/promedio trabajadores totales

EVOLUCIÓN ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD EMPRESAS GRUP SERHS 2009-2011



En cuanto al segundo semestre del año 2011, y como consecuencia de las acciones realizadas al respecto, se detectó un descenso importante de los accidentes con baja.



informe medioambiental





PLAN DE GESTIÓN TRANSVERSAL

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

De forma más precisa, hay que decir que en el mes de julio la empresa adscrita a la división de SERHS Distribución, Nam Nam, SL, que se dedica a la distribución de congelados, refrigerados y alimentos frescos, con emplazamientos en Tordera y Tarragona, consiguió la Certificación ISO 14001:2004. La empresa ha implantado, con el apoyo del departamento de Responsabilidad Social, que ha actuado de consultora y ha realizado la auditoría interna previamente, un sistema de Gestión Ambiental siguiendo las Normas Internacionales, ISO. El equipo auditor de TÜV Rheinland verificó, de acuerdo con el objeto de la auditoría, que el sistema de gestión de la empresa cumple los requisitos de la norma, se mantiene y está debidamente implementado.



Por otra parte, y para favorecer un comportamiento ambiental ejemplar en todo nuestro personal, y a la vanguardia de las empresas comprometidas con el medio ambiente, ha desarrollado el programa de "Conducción Eficiente para conductores de vehículos industriales y personal de apoyo" e-learning. El objetivo de estos cursos es aplicar

las nuevas tecnologías de conducción que permitan a los conductores ahorros de combustible del 15-20%, reduciendo las emisiones al medio ambiente, así como mejorando la seguridad.

Se continúa dando importancia al Manual de Buenas Prácticas Ambientales para todas las empresas del grupo, al que se puede acceder a través del Manual de Bienvenida del Portal SERHS de la Intranet. Paralelamente, y con el objetivo de fomentar un uso responsable de la calefacción durante el invierno y los aparatos de aire acondicionado durante el verano, se ha repetido la campaña "Da ejemplo, ahorremos energía" para concienciar a la plantilla con una serie de recomendaciones para generar bienestar y ahorro energético.

A pesar del acuerdo con la empresa EMTE Service, como servicio técnico oficial de SERHS, el departamento de Responsabilidad Social Corporativa seguirá supervisando todos los temas relacionados con el medio ambiente y procurando que las tareas de este servicio se lleven a cabo de la mejor manera posible, con el asesoramiento de la gestión de los residuos industriales y residuos de envases; las evaluaciones periódicas del cumplimiento legal ambiental de las empresas de Grup SERHS; la formación presencial para el transporte de mercancías peligrosas (Bombonas de CO₂, gasoil) para las empresas de la división de SERHS Distribución; los trámites y las subvenciones de medio ambiente y el asesoramiento ante inspecciones.

AUDITORÍAS INTERNAS

El equipo auditor de Responsabilidad Social verificó el pasado mes de noviembre, de acuerdo con el objeto de la auditoría interna, que el Sistema de Gestión de la Calidad de SERHS Projects cumple con los requisitos de la norma ISO 9001:2008.

SERHS DISTRIBUCIÓN

Las empresas de distribución dedicadas al sector de la hostelería y las colectividades realizan una función para el conjunto de la sociedad muy positiva para la conservación del medio ambiente. El reparto de bebidas en envases retornables y reutilizables (cajas o barriles) ayudan a reducir un volumen muy importante de envases, que de otra manera tendrían que ser recogidos por los servicios de limpieza de los municipios para ser enviados a los centros de recogida o, en el mejor de los casos, ser reciclados a través de la recogida selectiva. Desde 2010, tenemos un acuerdo con una empresa de reciclaje de aceites usados de cocina, a través del cual se ofrece a los clientes la posibilidad de poder reciclar el aceite de la cocina, con recogida de forma gratuita y homologada. Por cada 20 litros de aceite usado, SERHS Distribución regala al cliente un litro del mismo tipo de aceite. A día de hoy, toda la gestión y el control se realiza a través de la página web.

Las empresas con taller mecánico propio tienen un acuerdo con una gestora de residuos, por el que recogen los aceites de los vehículos ricos en sulfuros, cloros y metales y que, por tanto, suponen un importante riesgo medioambiental. Se evita, por tanto, verter los aceites usados en alcantarillados, en las corrientes de agua o en el suelo. En los últimos años se ha llevado a cabo también un proceso de renovación de todas las carretillas elevadoras de los almacenes, sustituyendo los de gasóleo por otros eléctricos, una energía más limpia que evita la emisión de gases dentro de los almacenes.

La sociedad NAM NAM, S.L. ha obtenido este año la ISO 14001, una certificación técnica que tiene por objetivo minimizar los efectos negativos causados en el medio ambiente por parte de las actividades, y conseguir una mejora medioambiental en su producción, reduciendo su gasto energético y material (contaminación, papel, plástico, etc). Este certificado acredita que Nam Nam ha obtenido garantías de que cumple con los requisitos que establece la Norma ISO 14001 y que ha

implantado un sistema de Gestión Ambiental que le ayuda a prevenir los impactos ambientales. Por su parte, CEDISERHS, S.L. también ha actualizado su certificación de calidad, renovando la ISO 9001.

SERHS HOTELES

Esta división está pendiente de recibir la certificación de la ecoetiqueta de Garantía de Calidad Ambiental en el Vilar de Arnes. En cuanto al Vilar Rural de Sant Hilari, se han realizado unas mejoras en la depuradora biológica a fin de mejorar la calidad de las aguas residuales. Por otra parte, en los hoteles de playa se ha realizado una prueba piloto con la utilización de lámparas de bajo consumo y tecnología led con el objetivo de conseguir un ahorro del consumo eléctrico en las zonas públicas. Se han rebajado un 20% los consumos del hotel SERHS Oasis Park, gracias al seguimiento y control de la producción de agua caliente / aire acondicionado.

Finalmente, en el hotel El Montanyà Serhs se ha realizado una regulación de los consumos existentes a fin de poder reducir el coste existente.

SERHS FOOD

La división de SERHS Food se encuentra certificada en la norma ISO 14001:2004 de gestión medioambiental desde el año 2004, y va superando las auditorías de seguimiento que conlleva esta regulación. De la misma forma también dispone de la certificación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 y la certificación del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos en la Norma ISO 22000:2005.

Dentro de este año, y como consecuencia de la mejora continua en sus sistemas de gestión de la calidad, ha obtenido la certificación de la Norma ISO 22000:2005 en dos centros que gestiona, en el siguiente ámbito de aplicación:

- Servicio de Restauración Colectiva en el Hospital Can Misses de Ibiza
- Servicio de Restauración, Producción y Preparación de platos preparados en la cocina del Centro Penitenciario de Jóvenes y Proyecto FOI (Formación-Empleo-Inserción) del servicio de alimentación desarrollado conjuntamente con el CIRE (Centro de Iniciativas para la Reinserción).

Conscientes de la problemática medioambiental, incorpora el factor de la producción como un punto fuerte de control para minimizar su impacto ambiental. Así pues, para mejorar su huella de carbono, en su cocina central en Vilassar de Mar se concentra toda su producción bajo el sistema Eudec.

Cada una de las empresas que componen la división de SERHS Food llevan la gestión de sus propios residuos, según dispone la ley de gestión de residuos.

La división dispone de un preparado y profesional departamento de Calidad que es quien marca las pautas a seguir, en una continuada innovación y búsqueda de conocimientos de las nuevas leyes y normativas en materia medioambiental que se van ampliando, renovando y/o modificando continuamente. Por ello, todas las empresas trabajan para adaptar las industrias a las nuevas normativas medioambientales y sanitarias. Es primordial para la división, ya no tan sólo como concepto sino como procedimiento de trabajo, dado que ofrece un alto nivel de profesionalidad y rigor como ventaja competitiva. Hay que hacer un inciso en este aspecto dado que SERHS Food forma a su equipo humano en salubridad e higiene alimentaria de manera muy estricta y de forma continuada, centro por centro. Todos los trabajadores disponen de sus correspondientes y obligatorios EPI (equipos de protección individual).



SERHS PROJECTS

Nuestro equipo de limpieza y desinfección promueve equipos de limpieza que mejoran la sostenibilidad ya sea reduciendo el consumo de agua o reduciendo el consumo de productos químicos para la desinfección y limpieza, así como el uso de ozono o la mejora del medio ambiente con el tratamiento de ozono. Este año los principales factores se han centrado en la mejora de la gestión de residuos: separadores, filtros e instrumentos de control para grasas y aceites de las cocinas, diseños funcionales que facilitan la clasificación de residuos, gestión y evacuación durante la obra, y en la mejora en la optimización del consumo energético: recuperación de aguas pluviales, grifos y cisternas economizadores de agua, instalaciones eléctricas de bajo consumo y recuperación de energía. Como un paso más en el proceso de liberalización del mercado energético se ha hecho una toma de información de los consumos de electricidad de todas las empresas de Grup SERHS y un posterior análisis para desarrollar un estudio de eficiencia energética en los centros de trabajo. El resultado de este estudio ha sido la centralización por parte de SERHS Projects de toda la facturación eléctrica del Grupo.

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

SERHS TOURISM Y SERVICIOS

La gran implantación de las nuevas tecnologías, así como innovadores sistemas de comunicación en tareas operativas, han comportado, por un lado, la reducción sobre todo del papel y, por otro, el envío de comunicados vía correo electrónico o la creación de portales web. También la puesta en marcha del Plan de Digitalización con el objetivo de optimizar los procesos de la gestión documental quiere llevar a ambas divisiones, así como al resto del grupo, a ser una oficina sin papeles. Todo ello ha llevado a una gran rapidez en las comunicaciones y a una mejora del gasto energético.

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

En cuanto a la implantación de la tecnología para ayudar a cumplir el objetivo de la "Oficina sin papeles" se utilizan dispositivos multifuncionales, herramientas de colaboración online (Google Apps) y también la puesta en funcionamiento de la facturación digital.

The background features a series of overlapping, light gray circles of varying sizes, creating a subtle pattern on the left side of the page.

informe anual

información económica financiera

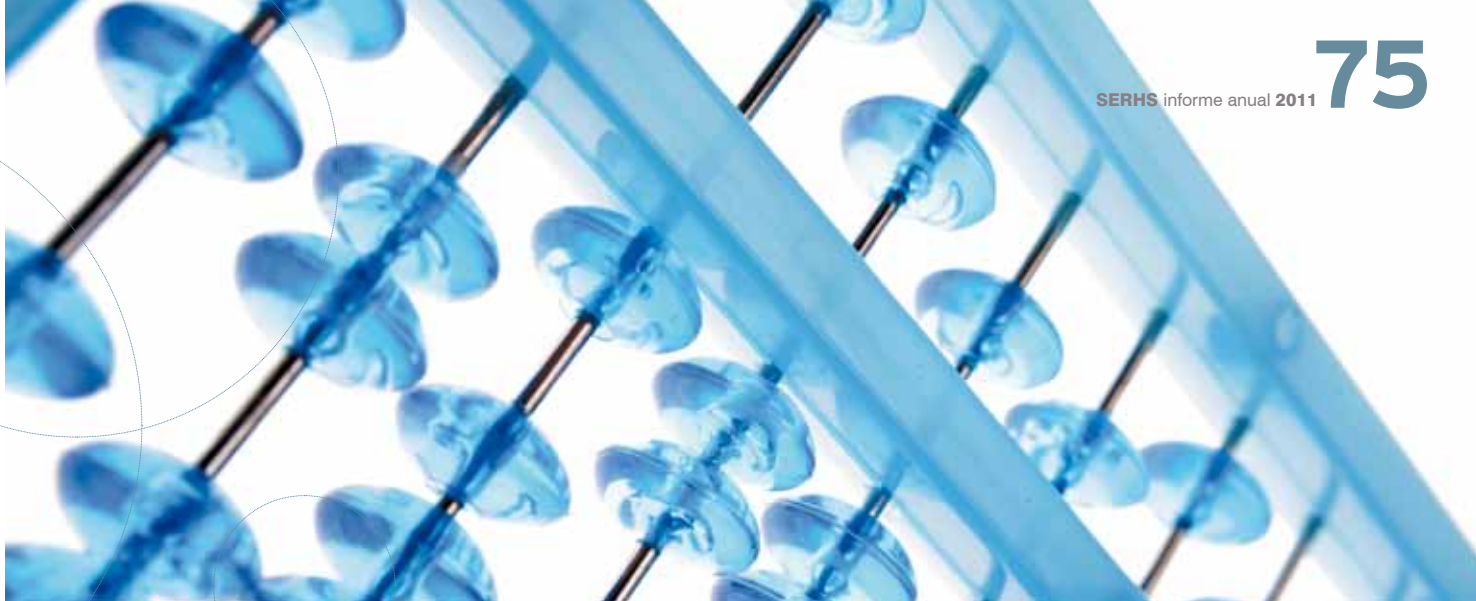
PRESENTACIÓN

Esta información económica y financiera correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2011 que facilitamos a continuación, ha sido preparada a partir de los registros contables de Grup SERHS, SA y de sus sociedades dependientes con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y los resultados del Grupo Consolidado.

Estas cifras consolidadas están avaladas por la auditoría de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors, y tal y como se desprende de su opinión que adjuntamos más adelante, las cuentas anuales del ejercicio 2011 expresan la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Grup SERHS y sus sociedades dependientes y de los resultados de sus operaciones.

En este dossier encontrarán:

- CUENTAS ANUALES DEL GRUPO
 - Estados Financieros (Balance de Situación y Cuenta de Resultados)
 - Informe de los Auditores
- INFORMACIÓN CONSOLIDADA
 - Varios análisis de aspectos importantes de la situación económica y financiera



EXPLICACIÓN GENERAL

A efectos de elaboración de las Cuentas Anuales de GRUP SERHS, SA y sociedades dependientes (Grupo Consolidado), debemos tener presente que el grupo está integrado por 63 sociedades activas que, agrupadas por divisiones operativas de negocio, tiene la siguiente composición:

■■■■■	SERHS DISTRIBUCIÓN	14 Empresas
■■■■■	SERHS TOURISM	2 Empresas
■■■■■	SERHS HOTELES	12 Empresas
■■■■■	SERHS FOOD	9 Empresas
■■■■■	SERHS PROJECTS	2 Empresas
■■■■■	SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS 7	Empresas
■■■■■	SERHS INMOBILIARIA	6 Empresas
■■■■■	SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA	11 Empresas

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

- **MÉTODO INTEGRACIÓN GLOBAL**

(Sociedades con una participación superior al 50%).
Método de consolidación utilizado en el ejercicio 2011 para la totalidad de las sociedades que integran el Grupo, mencionadas anteriormente.

- **MÉTODO PUESTA EN EQUIVALENCIA**

(Sociedades con una participación entre 20%-50%)
Sociedades que se han consolidado por este método en este ejercicio 2011: "Viatges Sol i Esquí, SA" (Agencia de viajes), y "Baciverser, SL" (Sociedad Inmobiliaria).

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

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

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

Desde el ejercicio 2010 Grup Serhs tributa en régimen de consolidación fiscal, entrando en el perímetro de consolidación en este ejercicio 2011 un total de 37 de las sociedades dependientes.

Balance de situación

CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2011

ACTIVO	2010	2011
A) ACTIVO NO CORRIENTE	207.866.865,87	207.946.521,63
I. Inmovilizado intangible	15.061.211,77	16.271.521,20
1. Desarrollo	155.177,32	480.177,32
3. Patentes, licencias, marcas y similares	739.525,15	741.636,11
4. Fondo de comercio	10.130.178,16	10.135.178,16
5. Aplicaciones informáticas	8.218.799,24	9.472.032,88
7. Otro inmovilizado intangible	161.576,67	559.351,02
8. Amortización acumulada	-4.344.044,77	-5.116.854,29
II. Inmovilizado material	166.179.996,03	161.489.419,61
1. Terrenos y construcciones	139.638.690,64	139.063.690,65
2. Instalaciones técnicas y otro inmovilizado material	86.508.780,76	89.824.692,44
3. Inmovilizado en curso y anticipos	4.476.521,32	3.418.192,37
4. Amortización acumulada	-64.443.996,69	-70.817.155,85
III. Inversiones inmobiliarias	3.892.081,16	4.832.426,01
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	71.409,44	571.269,19
V. Inversiones financieras a largo plazo	4.960.700,29	4.626.536,98
1. Instrumentos de patrimonio	2.919.433,01	2.663.187,70
2. Créditos a terceros	165.679,93	109.569,73
5. Otros activos financieros	1.875.587,35	1.853.779,55
VI. Activos por impuesto diferido	6.595.278,38	9.235.960,24
VII. Fondo de Comercio de Consolidación	11.106.188,80	10.919.388,40
B) ACTIVO CORRIENTE	96.670.306,09	94.307.248,57
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	1.728.323,67	5.224.350,00
II. Existencias	22.355.050,07	19.582.661,66
1. Comerciales	20.119.643,48	17.479.118,89
2. Materias primas y otros aprovisionamientos	2.235.406,59	2.103.542,77
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	62.132.666,39	62.356.667,07
1. Clientes por ventas y prestaciones de servicios	56.777.071,59	59.822.240,76
4. Personal	122.273,67	101.795,46
6. Otros créditos con las Administraciones Públicas	3.936.123,73	1.873.349,84
7. Accionistas (socios) por desembolsos exigidos	1.297.197,40	559.281,01
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	8.528.320,12	4.998.497,03
1. Instrumentos de patrimonio	0,00	0,00
2. Créditos a empresas	8.048.384,63	4.650.795,14
5. Otros activos financieros	479.935,49	347.701,89
VI. Periodificaciones a corto plazo	1.057.201,45	1.224.489,05
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	868.744,39	920.583,76
TOTAL ACTIVO (A + B)	304.537.171,96	302.253.770,20

Datos expresados en euros

PASIVO	2010	2011
A) PATRIMONIO NETO	103.601.679,40	101.988.504,35
I. Capital	85.250.000,00	93.150.000,00
II. Prima de emisión	2.644.888,00	2.008.677,50
III. Reservas y resultados ejercicios anteriores	941.398,81	-2.536.934,48
1. Reservas distribuibles sociedad dominante	2.364.731,81	396.754,18
2. Reservas no distribuibles sociedad dominante	3.431.053,72	3.842.760,71
3. Reservas generadas en la consolidación	-4.854.386,72	-6.776.449,37
IV. (Acciones y participaciones en patrimonio propias)	-2.408.651,61	-6.261.270,52
V. Otras aportaciones de socios	0,00	0,00
VI. Resultados de ejercicio atribuible a la soc.dominante	3.632.107,61	4.546.565,71
1. Pérdidas y Ganancias Consolidadas	4.776.904,99	5.016.553,62
2. (Pérdidas y Ganancias socios externos)	-1.144.797,38	-469.987,91
VII. (Dividendo a cuenta)	-2.066.067,91	-2.113.280,78
VIII. Otros instrumentos de patrimonio neto	0,00	0,00
A-1) Fondos propios	87.993.674,90	88.793.757,43
A-2) Ajustes por cambios de valor	2.792.889,05	-816.967,03
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,00	0,00
A-4) Socios externos	12.815.115,45	14.011.713,95
B) PASIVO NO CORRIENTE	110.131.006,60	109.563.547,54
I. Provisiones a largo plazo	2.049,85	0,00
II. Deudas a largo plazo	110.128.956,75	108.541.169,03
1. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
2. Deudas con entidades de crédito	106.679.788,19	105.084.976,31
5. Otros pasivos financieros	3.449.168,56	3.456.192,72
III. Deudas con empresas del grupo y asociados a largo plazo	0,00	0,00
IV. Pasivos por impuesto diferido	0,00	1.022.378,51
V. Periodificaciones a largo plazo	0,00	0,00
C) PASIVO CORRIENTE	90.804.485,96	90.701.718,31
I. Pasivos vinculados con activos no corrientes mantenidos para venta	0,00	0,00
II. Provisiones a corto plazo	0,00	0,00
III. Deudas a corto plazo	41.636.418,67	48.280.262,28
2. Deudas con entidades de crédito	37.309.526,88	46.673.737,75
5. Otros pasivos financieros	4.326.891,79	1.606.524,53
IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	49.057.446,00	42.356.972,99
1. Proveedores	33.310.760,90	28.597.589,21
3. Acreedores varios	6.132.189,28	6.759.604,84
4. Personal (remuneraciones pendientes de pago)	2.397.862,99	2.802.688,90
6. Otras deudas con las Administraciones Públicas	5.963.118,37	4.285.291,10
7. Anticipos de clientes	1.253.514,46	-88.201,06
VI. Periodificaciones a corto plazo	110.621,29	64.483,04
VII. Deuda con características especiales a corto plazo	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	304.537.171,96	302.253.770,20

Datos expresados en euros

Balance de situación

CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2011

Análisis de pérdidas y ganancias

CONSOLIDADO A 31 DE DICIEMBRE DE 2011

	2010	2011
OPERACIONES CONTINUADAS		
Ingresos de explotación	436.117.491,71	472.821.804,81
a) Importe neto de la cifra de negocios	416.793.696,06	451.487.660,14
a1) Ventas	367.456.143,55	404.111.873,17
a2) Prestación de servicios	49.337.552,51	47.375.786,97
b) Otros ingresos de explotación	19.323.795,65	21.334.144,67
b1) Ingresos accesorios de explotación	14.876.432,89	17.223.044,55
b2) Subvenciones	5.718,45	7.630,67
b3) Trabajos por el propio inmovilizado	4.441.644,31	4.103.469,45
Aprovisionamientos	-300.562.652,21	-336.627.825,91
a) Consumo de mercancías	-299.946.863,49	-335.728.512,17
c) Trabajos realizados por otras empresas	-615.788,72	-899.313,74
Gastos de personal	-79.504.537,50	-78.551.253,86
a) Sueldos, salarios y asimilados	-62.944.970,90	-62.406.840,40
b) Cargas sociales	-16.559.566,60	-16.144.413,46
Otros gastos de explotación	-37.271.923,36	-38.300.326,86
a) Servicios exteriores	-33.426.009,24	-33.828.484,91
b) Tributos	-2.916.159,75	-3.759.416,16
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	-919.721,98	-691.380,24
d) Otros gastos de gestión corriente	-10.032,39	-21.045,55
Amortización del inmovilizado	-10.551.075,79	-10.567.368,01
Excesos de provisiones	35.165,00	0,00
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	219.995,71	-22.839,25
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	8.482.463,56	8.752.190,92
Ingresos financieros	4.219.015,87	4.751.867,32
Gastos financieros	-6.221.225,66	-7.281.213,39
RESULTADO FINANCIERO	-2.002.209,79	-2.529.346,07
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades de puesta en equivalencia	0,00	0,00
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	6.480.253,77	6.222.844,85
Impuestos sobre beneficios	-1.703.348,78	-1.206.291,23
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	4.776.904,99	5.016.553,62
OPERACIONES INTERRUMPIDAS	0,00	0,00
RESULTADO DEL EJERCICIO	4.776.904,99	5.016.553,62

Informe de Auditoría

A 31 DE DICIEMBRE DE 2011

FAURA-CASAS, AUDITORS CONSULTORS, S.L. CIF: B-58671110 Societat inscrita al Registre Mercantil de Barcelona. Tom 21218 Fol 002 Full número B. 18277 inscripció 2ª



Daniel Faura Llimós

An independent member of
BKR
INTERNATIONAL

Member of EFQM - European Foundation for Quality Management

Pau Claris, 94. 08010 Barcelona. Tel. 902 28 28 30. Fax 93 302 65 96. www.faura-casas.com faura-casas@faura-casas.com
Barcelona Madrid Manresa



Actividad inversora

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

Las actuales circunstancias de nuestro entorno hacen que seamos prudentes a la hora de realizar nuestras inversiones, sin dejar de hacer aquellas inversiones que consideramos irrenunciables para el crecimiento futuro de nuestros negocios. El volumen de inversión realizado por Grup SERHS durante el ejercicio 2011 ha sido por un importe global de más de 16,7 millones de euros. Con la inversión realizada en el presente ejercicio, la inversión global realizada por Grup SERHS en el quinquenio 2007-2011 ha sido de 118,5 millones de euros (unos 19.715 millones de las antiguas pesetas).

EJERCICIO	INVERSIÓN (Miles €)
2007	48.291,00
2008	26.115,00
2009	12.292,00
2010	15.045,00
2011	16.775,00
TOTAL	118.518,00

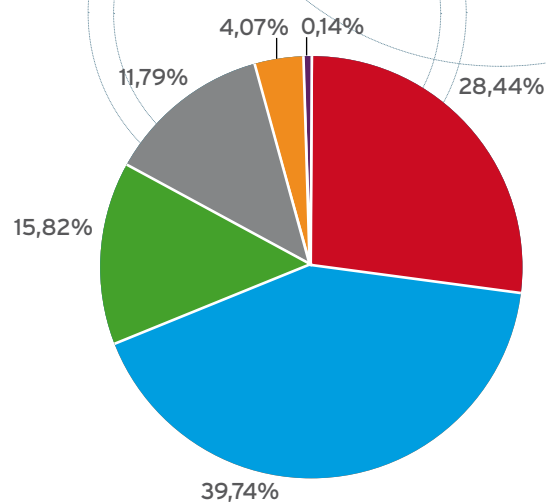
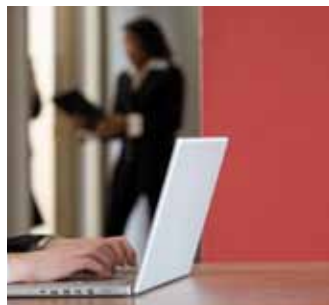
INVERSIÓN EJERCICIO 2011 (Miles €)

Inversión Habitual	4.850,00	28,91%
Inversión Nueva	11.925,00	71,09%
TOTAL	16.775,00	

Del total de inversión realizada durante el ejercicio 2011, un 71,09% corresponde a inversiones nuevas y el resto, unos 4,85 millones de euros, a inversiones recurrentes (renovación flota de vehículos, equipos informáticos, mejora de las instalaciones hoteleras y almacenes, entre otros).

Analizada la actividad inversora del ejercicio 2011 por divisiones operativas del Grupo, su reparto se desglosa de la siguiente manera:

INVERSIÓN 2011 POR DIVISIONES	(Miles €)
■■■■ SERHS DISTRIBUCIÓN	4.790,00
■■■■ SERHS TOURISM	681,00
■■■■ SERHS HOTELES	6.655,00
■■■■ SERHS FOOD	2.650,00
■■■■ SERHS PROJECTS	23,00
■■■■ SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	1.976,00
TOTAL	16.775,00



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

En cuanto a la inversión nueva realizada durante el ejercicio por el grupo, se ha destinado un importe de 11,9 millones de euros (70,09% del total); quisiéramos destacar las siguientes:

- Dentro de la División de SERHS Distribución, destacamos la finalización y puesta en funcionamiento de las nuevas instalaciones en el almacén de Tarragona realizadas por las sociedades Nam-Nam S.L. y Facil Car S.L.
- En la División de SERHS Tourism durante el presente ejercicio, y continuando con la apuesta que ha hecho el grupo por las nuevas tecnologías, se ha finalizado la inversión y puesta en marcha de la solución de gestión comercial y administrativa SERHS.NET
- De las inversiones realizadas en la División de SERHS Hoteles, destacamos la adquisición del establecimiento hotelero Hotel SERHS Vila de Calella. También las inversiones realizadas en la construcción del Parque de Aventura en el Vilar Rural de Sant Hilari y la remodelación de la cafetería en el Hotel Serhs Ski Port del Comte, que mejora los servicios que ofrecemos a nuestros clientes. Sin olvidar las inversiones en mejora y conservación de los diferentes hoteles de playa del grupo (Hotel SERHS Sorradaurada, Hotel SERHS Maripins, Hotel SERHS Oasis Park), así como en nuestro hotel en Natal (Brasil), el Serhs Natal Grand Hotel.
- En cuanto a la división de SERHS Food, cabe mencionar las inversiones realizadas en diferentes establecimientos hospitalarios y sociales de Blanes, Lloret y Calella del Consorci de Salut del Maresme y la Selva. Durante el ejercicio 2011 se han realizado inversiones en un restaurante-cafetería en el World Trade Center de Barcelona con un nuevo concepto de negocio, el "Take eat Easy", dentro del portafolio de producto de la división.

Actividad inversora

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

A continuación pasamos a analizar la situación y la evolución de los recursos financieros del grupo. Como podemos comprobar en el cuadro adjunto, el patrimonio neto, a pesar de la ligera disminución respecto al ejercicio anterior por los efectos de los ajustes de valor que comentamos más adelante, representa un 33,75% del total del pasivo.

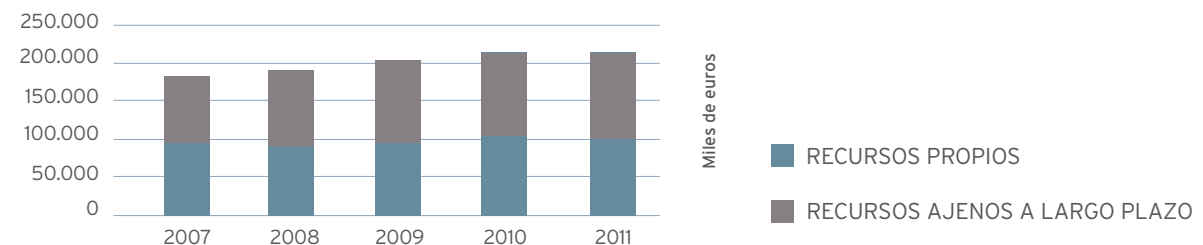
Años	2007	2008	2009	2010	2011
Fondos Propios	80.572	81.117	82.537	87.994	88.794
Ajustes por cambio de valor	2.242	-4.793	-1.399	2.793	-817
Intereses Minoritarios	16.377	16.389	15.747	12.815	14.012
PATRIMONIO NETO	99.191	92.713	96.885	103.602	101.989
Entidades financieras	73.621	87.973	101.541	106.680	105.085
Otros créditos	6.778	2.194	2.899	3.451	4.478
RECURSOS AJENOS A LARGO PLAZO	80.399	90.167	104.440	110.131	109.563
TOTAL RECURSOS PERMANENTES	179.590	182.880	201.325	213.733	211.552

Datos expresados en miles de euros.

Destacamos, en este ejercicio 2011, el efecto que ha tenido sobre el patrimonio neto (concretamente en el epígrafe de ajustes por cambio de valor), la conversión a euros de los estados financieros de las sociedades del grupo que trabajan en otra moneda (especialmente Brasil, en el caso del real brasileño). Este efecto ha supuesto una disminución del patrimonio neto por importe de 3,4 millones de euros respecto al año anterior.

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

EVOLUCIÓN RECURSOS PERMANENTES 2007 - 2011



Situación financiera

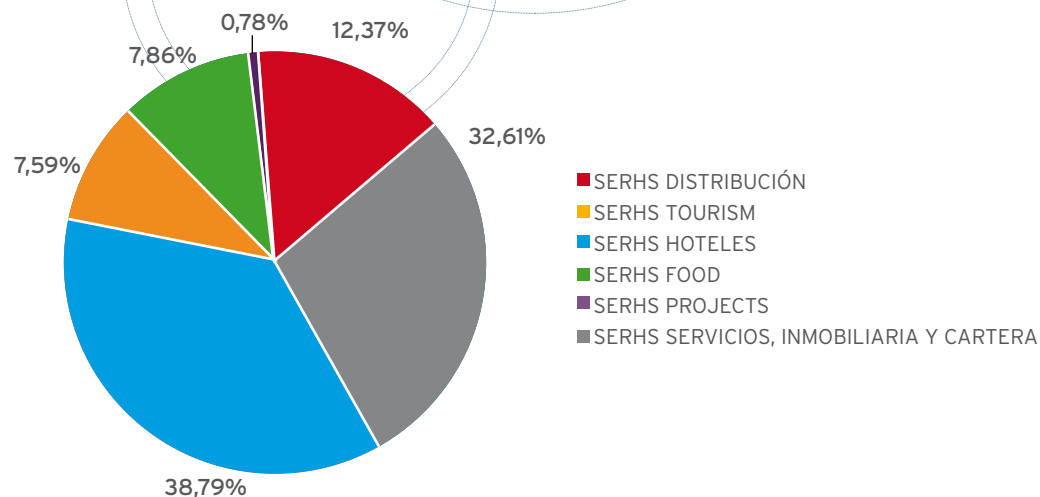
INFORMACIÓN CONSOLIDADA

En el siguiente cuadro desglosamos los recursos permanentes al cierre del ejercicio 2011 por divisiones operativas:

RECURSOS PERMANENTES POR DIVISIONES

	(Miles €)
■■■■ SERHS DISTRIBUCIÓN	26.160,00
■■■■ SERHS TOURISM	16.065,00
■■■■ SERHS HOTELES	82.064,00
■■■■ SERHS FOOD	16.636,00
■■■■ SERHS PROJECTS	1.640,00
■■■■ SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	68.987,00
	<hr/>
	211.552,00

DISTRIBUCIÓN RECURSOS PERMANENTES 2011



Esta distribución de los recursos permanentes refleja la correlación con el volumen de activos fijos que tienen estas divisiones. La concentración del grueso importante de los activos se tienen en dos divisiones; en Serhs Hoteles por los establecimientos hoteleros de los que el Grupo es propietario y en la división Serhs Cartera, donde está el resto de edificios del Grupo que son utilizados por varias sociedades para poder llevar a cabo su actividad.

Situación financiera

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

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

AÑOS	2001	2006	2011
Inversiones	13.773	16.967	16.775
Fondos Propios	35.207	70.416	88.794
Recursos Permanentes	49.573	142.343	211.552
Volumen de Negocio	353.881	405.983	472.822
Equipo Humano	1.622	2.394	2.570
Aportación Renta Nacional	42.554	70.465	88.595
Número de Socios	613	1.322	1.586
EBITDA	9.202	18.901	19.319
Flujo de Caja	8.992	16.683	16.790
Beneficio neto	2.915	4.035	5.017

Cifras expresadas en miles de euros

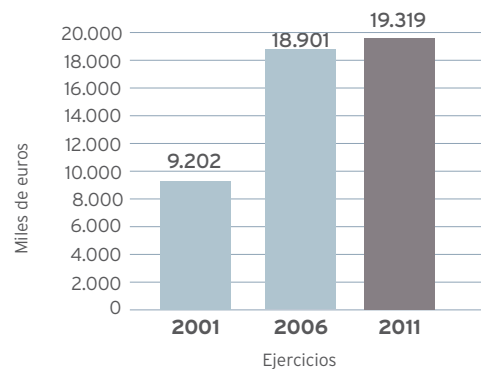
Destacamos en este análisis una desaceleración en el ritmo de inversiones de los últimos años, que nos ha situado en niveles del ejercicio 2006, debido a que las actuales circunstancias nos llevan a ser mucho más selectivos a la hora de hacer inversiones y esperar mejores momentos. A pesar de ello, podemos ver que siguen creciendo los recursos permanentes, que desde 2001 se han multiplicado por casi cuatro, y, que si lo concretamos a nivel de recursos propios, este crecimiento ha sido de unos 53,59 millones de euros.

También hay que hacer mención a la evolución de las cifras del EBITDA y el FLUJO DE CAJA ya que, a pesar de los efectos de la situación de crisis económica desde finales del ejercicio 2008, mantenemos los niveles del ejercicio 2006.

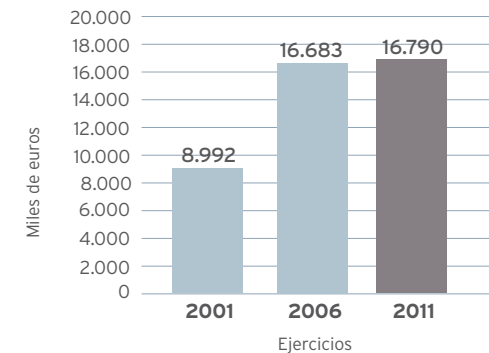
Análisis estrategia de crecimiento

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

EBITDA









FLUJO DE CAJA



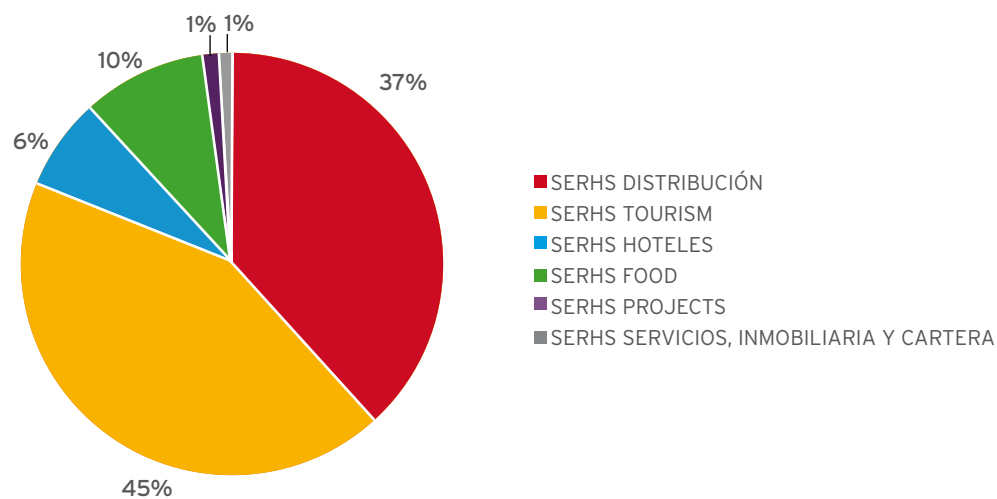
La cifra de ingresos de explotación consolidados por el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2011 ha supuesto un incremento del 8,42% respecto al del ejercicio anterior, donde destacamos el fuerte incremento de la división de Serhs Tourism, con un 28,10% y la disminución en la división de Serhs Projects, donde se han notado los efectos de la situación de crisis en la que estamos inmersos. El resto de divisiones han aguantado las repercusiones de la disminución en el consumo que estamos sufriendo, manteniendo los ingresos respecto al año anterior.

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

División	2010	2011
 Serhs Distribución	175.265	173.819
 Serhs Tourism	165.280	211.705
 Serhs Hoteles	28.634	28.852
 Serhs Food	47.675	45.650
 Serhs Projects	13.183	7.213
 Otros (Servicios y Patrimoniales)	6.080	5.583
TOTAL	436.117	472.822

Datos en miles de euros.

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

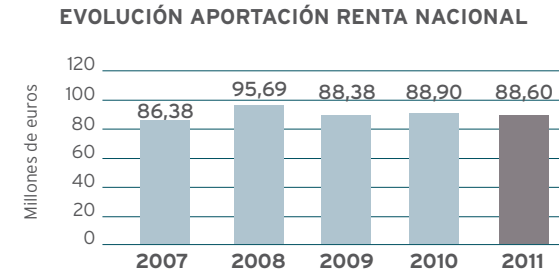


Ingresos de explotación

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

La aportación a la renta nacional, entendida como un indicador de prosperidad no sólo de las personas que forman parte del grupo si no de nuestro país en general, ha sido siempre para el grupo un punto prioritario de atención. En el 2011 este indicador se ha situado en un volumen superior a los 88 millones de euros, lo que supone que a lo largo de los últimos cinco años hemos aportado a la renta nacional casi 448 millones de euros.

AÑO	Millones de euros
2007	86,38
2008	95,69
2009	88,38
2010	88,90
2011	88,60
TOTAL	447,95



Aportación a la renta nacional

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

Renta Nacional Año 2011	Miles de euros	% sobre Total
Trabajadores (Salarios)	62.407	70,44%
Administración (Seguridad Social + Impuestos)	21.171	23,90%
Accionistas (Dividendos + Reservas)	5.017	5,66%
TOTAL	88.595	100,00%

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

AÑO	Plantilla Media
2007	2730
2008	2935
2009	2697
2010	2683
2011	2570

Porcentaje de trabajadores que son socios

AÑO	Nº Trabajadores y familiares-socios	Nº socios
2007	601	1466
2008	624	1504
2009	637	1506
2010	692	1580
2011	692	1586

Los trabajadores y familiares que son socios de Grup SERHS, al cerrar este ejercicio 2011, representan el 43,63% del total.

En el siguiente cuadro podemos ver la evolución tanto de los Resultados como del Flujo de Caja y EBITDA del ejercicio 2011 respecto al año anterior.

Ejercicios	2011	2010
EBITDA	19.319	19.033
Resultados extraordinarios	0	0
Resultado bruto ordinario	19.319	19.033
Amortización	-10.567	-10.551
Resultado de explotación	8.752	8.482
Financieros	-2.529	-2.002
Beneficio antes de impuestos (BAI)	6.223	6.480
Amortizaciones	10.567	10.551
Flujo de Caja	16.790	17.031

Cifras en miles de euros

Analizando los datos anteriores, los importes obtenidos en este ejercicio 2011 son bastante satisfactorios, teniendo en cuenta los efectos de la crisis financiera y económica en la que estamos inmersos desde el último trimestre de 2008.

El RESULTADO NETO del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2011 ha sido de 5.016.553,64 euros, lo que significa un incremento del 5,00% respecto al ejercicio anterior.

En cuanto a la evolución de EBITDA y RESULTADO DE EXPLOTACIÓN, respecto al ejercicio 2010, también han mejorado en un 1,50% y 3,18% respectivamente.

En cambio, la generación de FLUJO DE CAJA ha disminuido, debido a la repercusión que el encarecimiento del coste del dinero ha tenido en la cuenta de explotación del grupo.

Estudio de la rentabilidad consolidada

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

Estudio de la rentabilidad Grup SERHS, S.A.



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

VOLUMEN DE RETRIBUCIONES TOTALES A LOS ACCIONISTAS (datos en euros)					
EJERCICIO	2007	2008	2009	2010	2011
Dividendos (efectivo)	2.535.770,15	2.796.563,75	2.216.023,55	1.101.679,15	1.096.974,73
Dividendo elección (acciones)	0,00	0,00	0,00	1.281.862,40	1.421.745,40
Acciones liberadas (valor nominal)	1.875.000,00	2.062.500,00	1.491.000,00	1.627.472,00	1.798.140,00
Total	4.410.770,15	4.859.063,75	3.707.023,55	4.011.013,55	4.316.860,13

EVOLUCIÓN RETRIBUCIONES A LOS ACCIONISTAS POR ACCIÓN (datos en euros)					
EJERCICIO	2007	2008	2009	2010	2011
Dividendo por acción	0,85	0,85	0,65	0,65	0,65
Por acciones liberadas (valor real)	1,09	1,16	0,77	0,80	0,83
Total retribución por acción	1,94	2,01	1,42	1,45	1,48

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

VALORACIÓN DE UNA ACCIÓN	
EJERCICIO	Valores en euros
2007	35,00
2008	37,00
2009	38,50
2010	40,00
2011	41,50

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

	Valor en euros
Desembolso de una acción adquirida en la ampliación de capital 31/12/2010 a 40,00€:	
Pago efectuado a 31/12/2010	23,50
Pago efectuado a 28/07/2011	16,50
Rendimientos obtenidos:	
Cobro dividendo (septiembre/2011)	0,650
Acción liberada (octubre/2011)	0,830
Incremento valor acción (diciembre/2011)	1,500
Total	2,980

Edita: Grup Serhs, S.A.

Diseño y realización: Publintur, S.A.

Fotos: Archivo Publintur, Archivo SERHS,

Jordi Pareto, Quim Botey, Joan Ribot, Montse Cusell, Lluís Valcàrcel

D.L.: B-4337-2012

Junio 2012

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

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

grupserhs@serhs.com

www.serhs.com