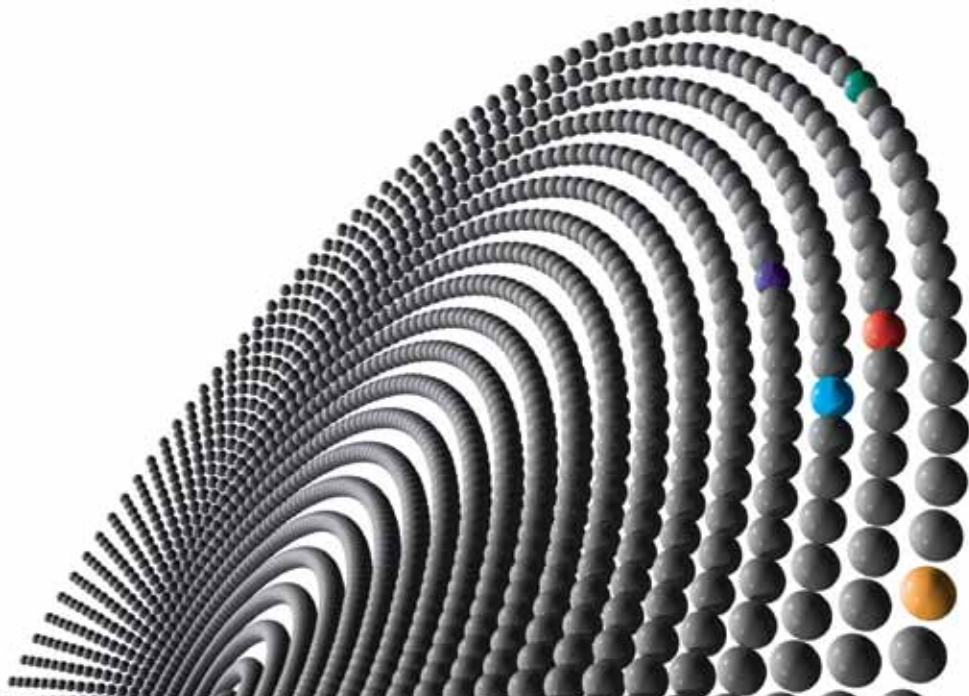


# invertint en futur 2011

**informe anual** annual report



invertint  
en  
futur  
2011



# sumari

<b>Àmbit institucional</b> .....	3	<b>Responsabilitat Social Corporativa</b> .....	57
- Carta del President .....	4	Política social .....	62
- Empreses i implantació territorial .....	6	- Comunicació interna .....	63
- Òrgans i equip de direcció .....	8	- Recursos Humans .....	65
- Estructura i orígens del Grup .....	10	- Informe Mediambiental .....	68
- Activitats societàries .....	12	<b>Informació econòmica-financera</b> .....	73
- SERHS i el teixit econòmic .....	13	Explicació general .....	75
- Àmbit institucional .....	14	Balanç de situació .....	76
<b>Activitats de negoci</b> .....	19	Anàlisi de pèrdues i guanys .....	78
- Carta del Conseller Delegat .....	20	Informe d'auditoria .....	79
- Invertint en futur.....	22	Activitat inversora .....	80
- Nous empeniments .....	24	Situació financera .....	82
<b>SERHS Divisions</b> .....	28	Anàlisi estratègia de creixement .....	84
- SERHS Distribució .....	30	Ingressos d'explotació .....	85
- SERHS Tourism .....	34	Aportació a la Renda Nacional .....	86
- SERHS Hotels .....	38	Estudi de la rendibilitat consolidada .....	87
- SERHS Food .....	42	Estudi de la rendibilitat Grup SERHS .....	88
- SERHS Projects .....	46	<b>Informació sintetitzada</b>	
- SERHS Serveis .....	50	- Idioma anglès .....	89
- SERHS Immobiliària .....	54		
- SERHS Patrimonial i cartera .....	55		
- Societats vinculades .....	55		



## Domicili social:

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

## Domicili fiscal i administratiu:

Carrer Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar (Barcelona) - Tel. 902 010 405 - (+34) 93 767 03 78 - Fax (+34) 93 767 05 40 - grupserhs@grupserhs.com



informe anual

# àmbit institucional

# Benvolguts...

No deixem d'invertir en futur, i això vol dir en el desenvolupament de noves tecnologies i en la introducció de plans d'innovació i de formació, i el que és més important, millorant la nostra eficiència.

**Benvolguts/des senyors i senyores accionistes,**

L'any passat, acabava la meva carta fent una reflexió de com encaràvem la nova temporada 2011. Deia que amb optimisme i coratge, perquè es preveia un any com a mínim preocupant, i un any més tard veig que ha predominat més el coratge que no pas l'optimisme. Hem treballat de valent per tal que aquest any fos el més beneficiós possible per a tots. I així ha estat. Potser no tan bo com nosaltres esperàvem i desitjàvem, però hem tancat el 2011 amb un augment de vendes i del resultat consolidat respecte l'any anterior, la qual cosa ens satisfà i és una compensació a l'esforç realitzat per la nostra gent.

El turisme, com tants altres sectors, passa per un procés de canvis profunds, tant des de la perspectiva de la demanda com de l'oferta. Cada vegada hi ha més competència entre les destinacions i el perfil del turista està variant. Evoluciona la manera de contractar un viatge, la venda online i les companyies low cost han forçat a una variació dels sistemes de promoció, comercialització i administració dels negocis turístics molt forta. El turisme es transforma, i la constant evolució condiona la viabilitat dels sistemes turístics, i nosaltres hem apostat per estar a l'avantguarda d'aquesta nova situació, invertint en noves tecnologies i reforçant i actualitzant els nostres equips.

L'experiència en aquests més de 35 anys en el sector de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats han demostrat que malgrat els entrebancs, debilitats i limitacions que se'ns presenten davant de l'actual situació econòmica, empreses com la nostra no només ens mantenim, sinó que també creixem i invertim en un futur millor per al nostre país. Ens omple de satisfacció constatar, però, que aquests 35 anys responen a una feina ben feta sense apartar-nos



dels nostres plantejaments inicials, treballant en equip, valorant les persones per sobre de tot i actuant amb criteris de qualitat i eficàcia, deixant sempre constància de la nostra catalanitat. I arrel d'aquesta efemèride, al mes de juliol de 2011 es va celebrar el final de festa del 35è aniversari de SERHS, i el president de la Generalitat, el Sr. Artur Mas, va ser l'encarregat de clausurar l'acte commemoratiu en el marc de la XXXV Nit de la SERHS, celebrada al Castell Jalpí d'Arenys de Munt.

Aquests 35 anys, que he de reconèixer amb satisfacció que els hem passat amb un continu creixement dels nostres negocis, també han tingut moments complicats i difícils, ja que la situació actual de crisi no és la primera amb la que ens trobem. Però avui nosaltres ens trobem molt més forts que en els nostres inicis, i amb tota seguretat sabrem no només aguantar el cop, sinó seguir creant nous empeniments com els que es detallen en aquest informe. No deixem d'invertir en futur, i això vol dir en el desenvolupament de noves tecnologies i en la introducció de plans d'innovació i de formació, i el que és més important, millorant la nostra eficiència.

En aquest darrer any també hem celebrat l'arribada del turista 25 milions de SERHS Tourism, que va arribar a l'Aeroport del Prat el passat mes de setembre. Es tractava d'una turista russa provinent d'un vol de Moscou operat per Pegas Touristik, partner de SERHS que actua en el mercat rus. Els 25 milions de turistes rebuts des dels inicis de Serhs Tourism han generat 125 milions de pernoctacions i fins el 2011 aquesta divisió, que va tenir les primeres actuacions al mercat rus al 1992 i va ser-ne el pioner en obrir aquest mercat, ha portat més de 1'4 milions de russos que han realitzat prop de 15 milions de pernoctacions.

I amb la vista posada en els nous empeniments, en una corporació com la nostra en la que procurem pel nostre país, no podem treure l'ull a la internacionalització. A nivell internacional, les coses pinten millor. Al Marroc, amb un acord important amb la firma García Carrión (Don Simon) ja tenim en ple funcionament la nostra fàbrica de suc a Tànger, i el nostre know how adquirit al Brasil, després de set anys d'operacions en aquest país, ha fet que puguem extreure'n un balanç molt positiu. Hem obtingut un creixement de més del 30% pel que fa als ingressos d'explotació de tots els nostres negocis al país brasiler, una dada impensable fa uns quants anys enrere quan donàvem les primeres passes en aquest país emergent. La darrera incorporació que hem fet al Brasil, al portafoli d'establiments hotelers, ha estat la gestió del Serhs Executive Guarulhos Hotel (Sao Paulo) durant el mes de gener de 2012. També és important ressaltar que ja hem posat en marxa l'exportació de oli d'oliva, obrint camí i la possibilitat de crear una nova línia de negoci amb aquest país.

Tenim grans perspectives de futur posades en la internacionalització, però tot això sense deixar de potenciar la nostra presència a Catalunya, perquè com algú va dir "tenim el cor en allò local, i la ment en allò global". Sempre hem procurat actuar amb un gran sentiment de país, ens sentim orgullosos dels nostres Vilars Rurals a Cardona, Sant Hilari i Arnes. Penso que no només es tracta d'un nou concepte d'allotjament, sinó que amb aquestes inversions a l'interior del nostre país, hem contribuït modestament, al reequilibri econòmic i turístic de Catalunya.

Fent balanç d'aquest darrer any 2011 i principis del 2012, puc dir que hem sabut adaptar-nos en aquest marc actuant en base als principis fonamentals que ens han fet créixer i avançar durant una significativa trajectòria de més de 35 anys: la creació de confiança,

el rigor en la gestió i la participació decidida de tots els membres de la nostra corporació (accionistes, treballadors i col·laboradors). Aquesta confiança s'ha vist reforçada un any més amb l'increment de la nostra base accionarial, fet molt important tenint en compte la situació general que viu el país; avui ja som 1.586 socis i un capital social de més de 93 milions d'euros, un 9% més que l'exercici anterior. A més, Grup SERHS va acordar repartir als socis un valor de 2'5M€ entre dividendes i accions alliberades, aplicant l'innovador programa dividend elecció.

El 2012 es presenta tan incert i preocupant com el 2011, i per això serem molt restrictius amb les noves inversions, actuant només en aquelles operacions de curta maduració que ens donin màximes garanties de rendibilitat. Malgrat això, seguirem treballant amb l'esperit que ens caracteritza, amb la il·lusió que posem dia rere dia en la nostra feina quotidiana i amb la personalitat emprenedora de les persones que en formem part, per optimitzar procediments, buscar nous nínxols de negoci, innovant i sent més eficients per arribar allà on ens proposem. Tenim tota la força d'un gran grup.

Moltes gràcies.

Ramon Bayo i Aguiló

President del Consell d'Administració de Grup SERHS

# Empreses

## ■■■■■ SERHS DISTRIBUCIÓ

**President 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 Oliveral, 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 - 97.755.65.29 - 97.754.37.41 - facilcar@grupserhs.com - Director: ALFREDO GUARDIOLA SEVERÍ

**PONENTSER, SL** Director: RAFAEL RÓDENAS ESPIN

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

Pol. Ind. de Lorca, Av. 2, Parcel·la D-15 - 30817 Lorca - 968.468.885 - ponentser@grupserhs.com

**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 - 97.755.65.19 - 97.755.67.00 - 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 - 97.755.65.65 - 97.755.65.45 - namnam2@grupserhs.com - Director: ALFREDO GUARDIOLA SEVERÍ

## ■■■■■ SERHS TOURISM

**President de la Divisió: RAMON BAGÓ I AGULLÓ**

**Director de la Divisió: DELFÍ TORNS I SOLÉ**

**SERHS TOURISM, SA**

**CATALUNYA:** 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

**BALEARARS:** 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

**President 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 MONTD'ALY 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

**President de la Divisió: JOSEP VILELLA I LLIRINÓS**

**Director de la Divisió: RAIMON BAGÓ I MONS**

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

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



# Empreses i implantació territorial

## ■■■■■ SERHS PROJECTS

**President de la Divisió: JOSEP VILELLA I LLIRINÓS**  
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 Alcorcón - studiumser@grupserhs.com - Director: SANTI CARLES I ROSSELL

## ■■■■■ SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES

**President i Director de la Divisió: JORDI BAGÓ I MONS**

ASSEGURIS MEDITERRANEUM CA, SL

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

MEDITERRANEUM XX, SL

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

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

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

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

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

SERHS COSTA BRAVA CENTRE, SL

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

## ■■■■■ SERHS IMMOBILIÀRIA

**President de la Divisió: ÒSCAR BAGÓ I MONS**

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

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

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

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

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

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

## ■■■■■ SERHS PATRIMONIAL I CARTERA

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

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

ABANTSER, SL 902.01.04.08

ITINERESER, SL 902.01.04.09

## ■■■■■ SOCIETATS RELACIONADES

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

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

## ■■■■■ 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: LLUIJ SERRA I GRAS

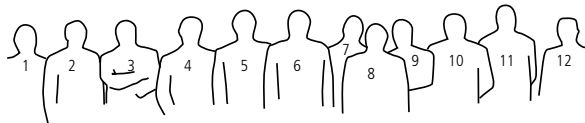
PUBLINTUR, SA Rierany dels Frares, 5 - 08397 Pineda de Mar - 93.766.14.51 - 93.769.56.38 - publintur@publintures.es - Director: JORDI TEN I FIGUERAS





## Òrgans i equips de direcció

### Comissió executiva



**President i Conseller Delegat:**

Ramon Bagó i Agulló (6)

**Vicepresident i Conseller Delegat:**

Jordi Bagó i Mons (8)

**Secretari:**

Jordi Ten i Figueras (3)

**Vicesecretari:**

Cristóbal Villegas i García (10)

**Vocals:**

Raimon Bagó i Mons (7)

Xavier Casals i Casacuberta (12)

Joan Grima i Cerezuela (2)

Josep Janer i Visa (9)

Joaquim Ribas i Escarpenter (5)

Pere Sala i Mas (1)

Ramon Serra i Agut (11)

Eusebi Vázquez i Ruso (4)

**Directors generals:**

Raimon Bagó i Mons

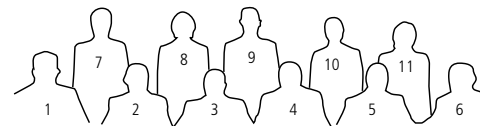
Antoni Borràs i Dalmau

Josep Puig i López

**Lletrat assessor:**

Manuel Vila i Castells

### Equip de direcció



**Comitè de direcció:**

Ramon Bagó i Agulló (4),  
**President i Conseller Delegat;**

Jordi Bagó i Mons (3),  
**Vicepresident i Conseller Delegat;**

Antoni Borràs i Dalmau (2),  
**Director General;**

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

Raimon Bagó i Mons (5),  
**Director General.**

**Directors de Divisió:**

Igor Onandía i Zarrabe (9), Director SERHS Distribució; Delfí Torns i Solé (10), Director SERHS Tourism; Raimon Bagó i Mons (5), Director SERHS Food; Josep Maria Bagudà i Serenó (1), Director SERHS Hotels.

**Directors Corporatius:**

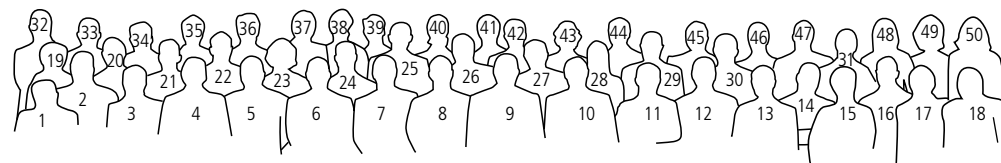
Oriol Verdura i Contreras (8), Director Corporatiu de Noves Tecnologies; Margarita Ferrer i Santamaria (11), Directora Corporativa de Recursos Humans; Jaume Torrent i Busquet (7), Director Corporatiu Financer.

# Consell d'Administració

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



Fotografia: abril 2012.



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

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

**Vicepresident segon:**  
Joaquim Ribas i Escarpenter (10)

**Vicepresident tercer:**  
Josep Janer i Visa (7)

**Secretari:**  
Jordi Ten i Figueras (26)

**Vicesecretari primer:**  
Cristóbal Villegas i García (5)

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

**Vicesecretari tercer:**  
Ramon Serra i Agut (12)

## Vocals:

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

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

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

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

**Lletrat assessor:**  
Manuel Vila i Castells



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



PLACA D'HONOR DEL TURISME DE  
CATALUNYA, 2001



PLACA AL MÈRIT TURÍSTIC DE L'ESTAT  
ESPANYOL - CATEGORIA D'OR 2003



## Estructura i Orígens de SERHS



“Serveis Mancomunats d’Hostaleria i Similars”, societat cooperativa que porta el nom abreujat de SERHS, es va fundar l’any 1975 per afrontar una època de crisi del negoci turístic i en concret les preocupacions dels hotelers de Calella (El Maresme). El 2011 ha estat l’any de clausura dels actes de celebració del 35è aniversari d’aquesta gran corporació. Aquests actes commemoratius han servit per constatar que el nostre èxit i important creixement ha sigut el resultat de la dedicació i el treball de molta gent durant molt de temps, que sempre ha cregut que el treball en equip és imprescindible per avançar.

La nostra entitat, avui convertida en una gran corporació, lidera el sector turístic català i es posiciona entre els líders a nivell de l’Estat espanyol. L’actual SERHS és present en tres continents i està formada per 63 empreses actives. Disposa d’una plantilla mitjana de 2.570 treballadors i una base accionarial de 1.586 socis, un 44% dels quals són treballadors o familiars de treballadors de la SERHS.

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

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

Per tal d’afrontar els reptes de futur, Grup SERHS té clar que ha de seguir recolzant-se en la seva important estructura humana, amb un objectiu clar: **“invertint en futur”**, que vol dir invertir en innovació, formació i en l’aplicació de noves tecnologies sense deixar de banda

la filosofia basada en la diversificació tant sectorial com territorial, sempre dins el nostre camp d’actuació i, sobretot, en donar un servei integral que englobi totes les divisions de negoci.

### MISSIÓ I VISIÓ

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

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

### ELS NOSTRES VALORS

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



#### **SERHS AMPLIA EL CAPITAL SOCIAL FINS A 93,15 MILIONS D'EUROS, UN 9% MÉS**

El 6 d'octubre de 2011 va tenir lloc la Junta General Extraordinària d'accionistes de Grup SERHS en el Castell Jalpí d'Arenys de Munt, seu social de la corporació. Va comptar amb l'assistència i representació de 298 accionistes que representen el 52'8% del capital social de SERHS. L'ordre del dia va tractar el tema de l'aprovació del balanç, tancat a 30 de juny d'enguany, i que va servir com a base per tal de realitzar els augments del capital social basats principalment en l'increment del valor nominal de l'acció en 1€ (passant de 22 a 23€); en el repartiment d'1 acció alliberada per cada 50 accions de propietat; i en la creació d'accions noves. Així, fou acordat unànimement entre els accionistes que el capital social passés dels 85,25 milions d'euros actuals a assolir la xifra de 93,15 milions d'euros, un 9% d'increment.

SERHS compta ja amb un total de 4.050.000 accions. El termini per participar en aquesta ampliació de capital va començar el 7 d'octubre i va quedar definitivament tancat el 29 de desembre de 2011.

#### **REPARTIMENT DE DIVIDENDS**

Durant el mes de setembre de 2011, el Consell d'Administració de Grup SERHS va acordar repartir dividendes i accions per valor de 2.518.717 euros, aplicant l'innovador programa dividend elecció per als seus 1.580 socis. Majoritàriament, 1.020 accionistes (el 65%) es van decidir per l'opció d'adquirir accions, comprant 34.013 accions per valor de 1.421.743 euros, amb un valor de 41,50 euros cada una. Els 560 socis restants (el 35%) van optar per rebre en efectiu l'import d'1.096.974 euros, la qual cosa significa 0,65 euros per acció.



1. Junta General d'Accionistes de Grup Serhs.
2. Igor Onandia, director de Serhs Distribució, en una taula rodona del congrés Horeca d'AECOC.
3. Jordi Bagó, conseller delegat de SERHS, va participar en la taula rodona de les Jornades d'Economia de S'Agaró.
4. Jornada anual d'ADISCAT al Castell Jalpí d'Arenys de Munt, amb l'assistència de 119 empreses que l'integren, entre elles Serhs Distribució.



## SERHS i el teixit econòmic

### SERHS DISTRIBUCIÓ, PRESENT AL CONGRÉS HORECA D'AECOC

El Palau Municipal de Congressos de Madrid va acollir els passats 27 i 28 de setembre de 2011 la novena edició del Congrés Horeca de AECOC, en el que va col·laborar Igor Onandia, director de SERHS Distribució, en una taula rodona sota el títol: "És necessari i possible un canvi de model en la distribució en el nostre país?" Són cada vegada més les companyies que a Espanya estan adaptant les seves estratègies per ampliar la seva zona geogràfica d'influència, arribar a nous clients o oferir una major gamma de productes. Quines dificultats estan encarant? És aquest el primer pas perquè Espanya compti amb un operador integral? I ... qui liderarà aquest canvi? Aquestes i altres qüestions són les que van debatre el Sr. Igor Onandia, director de SERHS Distribució, acompanyat pel director general de MAKRO i el director general de GUZMAN GASTRONOMIA, els quals van aportar les seves experiències per descobrir les estratègies més exitoses i innovadores i les noves oportunitats que oferirà el nou escenari econòmic.

### SERHS PARTICIPA A LES JORNADES D'ECONOMIA DE S'AGARÓ

Els passats 21 i 22 d'octubre de 2011 es va celebrar a S'Agaró la 16<sup>a</sup> edició de les Trobades d'Economia, abordant el full de ruta que necessita l'economia espanyola. Jordi Bagó, conseller delegat de SERHS, va participar en la taula rodona sobre les 'Perspectives i reformes empresarials', acompanyat per Joan Igorets, catedràtic de la UB; Maria Garaña, presidenta de Microsoft Ibèrica; Sandro Rosell, president del FCBarcelona, i Josep Lluís Bonet, president del Consell d'Administració Fira de Barcelona.

Les jornades es van celebrar a l'hotel S'Agaró, a la localitat de la Costa Brava que li dona nom, organitzades per la Fundació Interna-

cional Olof Palme, que presideix Anna Balletbó, la Cambra de Comerç de Barcelona i La Vanguardia.

L'anàlisi de la situació va tenir dos blocs de debat centrats, d'una banda, en el paper i en l'adaptació del sector financer, i de l'altra, en les perspectives i reformes empresarials. Jordi Bagó, per la seva part, va dir que "el model turístic ha de virar cap a la qualitat per sobre la quantitat". Bagó va exposar la necessitat de reinventar el model turístic. "Catalunya és un gran producte turístic i no podem viure només del turisme de sol i platja" va manifestar, i va destacar la importància del turista rus, la despesa del qual és superior a la mitjana. Per acabar, el conseller de SERHS va comentar que preveia que en el 2012 visitin Espanya 1'2 milions de turistes russos, el doble que en el 2010.

### ADISCAT REUNEIX LES PRINCIPALS EMPRESSES DE LA DISTRIBUCIÓ HORECA

Amb l'eslògan "Seguim aquí. Seguim endavant" es va celebrar recentment la convenció Adiscat (Associació de Distribuïdors de Catalunya) 2012 en el marc incomparable del Castell Jalpí a Arenys de Munt. A l'acte van assistir diferents representants de les 119 empreses que l'integren, entre elles SERHS Distribució, que n'és membre fundador. En el transcurs d'aquesta es va presentar el resum d'activitats d'Adiscat i de Fedishoreca, i es van donar a conèixer les principals magnituds del sector del 2011. La facturació de les empreses del sector de Distribució al canal Horeca es va reduir un 3'8%, amb especial incidència en el segon semestre. També es va posar de manifest el cada vegada més complicat escenari en la gestió de cobraments i demora en els terminis.





- 1 i 2. Serhs Food, de la mà de Raimon Bagó, director general de SERHS, va recollir el premi atorgat a la gestió de restauració a les col·lectivitats.
3. Ramon Bagó, president de SERHS, va recollir el premi Castillo de Roquetas, atorgat a Serhs Tourism, reconegut per la seva tasca de promoció turística.

## Reconeixements

### SERHS REP EL PREMI HOT RESTAURACIÓN COLECTIVA

Raimon Bagó va recollir el premi atorgat a la gestió de restauració que du a terme SERHS Food amb les col·lectivitats a ExpoFoodService 2011. Es tracta d'un esdeveniment dedicat al món de l'hoteleria i la restauració, celebrat el passat 9 de juny de 2011, que va finalitzar la seva setena edició amb l'entrega dels premis Hot. Grup SERHS va rebre el premi "Hot Restauración Colectiva" per la seva tasca de restauració col·lectiva. SERHS gestiona més de 250 centres entre hospitals, empreses, centres escolars, hotels, centres penitenciaris i residències de gent gran, entre d'altres, i disposa d'una dilatada experiència de més de 25 anys en restauració per a col·lectivitats.

L'Expo, que durant dos dies va reunir els principals professionals de l'hoteleria i la restauració, va atorgar el premi "Hot Senior" al Grup Arturo Cantoblanco. Per la seva banda, el "Hot Junior" va anar a parar a mans de la Taberna Arzabal.

El premi en la categoria de restauració de servei ràpid va ser per a Burger King España. El de "Restauración Casual" va recaure sobre el Restaurant Udon, mentre que el de "Fine Dining" va ser per al restaurant Aponiente. Aquesta edició d'Expo FoodService, va confirmar, a més a més, aquest esdeveniment com un dels principals del sector i va comptar amb una important presència de professionals del sector de l'alimentació i la restauració.

### SERHS TOURISM, PREMI "CASTILLO DE ROQUETAS"

L'Ajuntament de Roquetas de Mar (Almeria) ha reconegut la tasca de promoció turística que realitza SERHS Tourism a la zona amb el guardó "Castillo de Roquetas". Aquest va ser lliurat al Sr. Ramon Bagó durant la fira Fitur el 20 de gener de 2012 a Madrid.

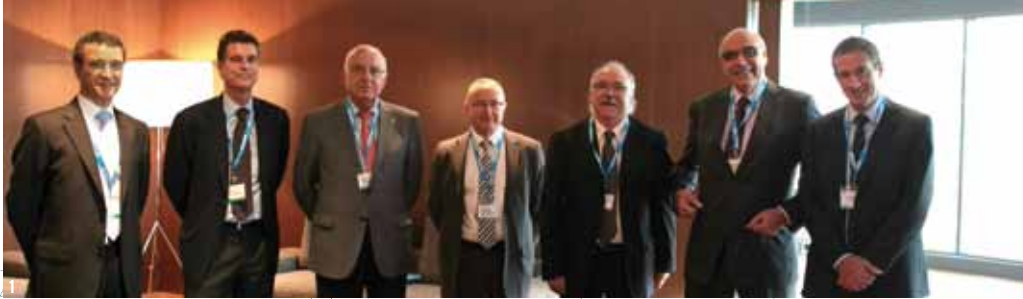
El motiu de la distinció ha estat l'actuació que SERHS Tourism realitza promovent no només les reserves d'allotjament del mercat de l'Estat espanyol, sinó sobretot, i com a novetat en aquest destí, l'obertura a nous mercats internacionals que no ho tenien programat, com els procedents d'Islàndia, Eslovàquia, Txèquia o Polònia, entre d'altres.

Durant la temporada passada d'abril a octubre hi havia previstos 7 vols setmanals d'aquests nous mercats, que varen suposar unes 20.000 persones, i per aquest any l'objectiu és incrementar aquesta acció superant els 10 vols setmanals.

L'acte, al que varen assistir nombroses personalitats d'Andalusia i Catalunya, va ser presidit per l'Alcalde de Roquetas, l'Im. Sr. Gabriel Amat, també president de la Diputació d'Almeria. Es varen atorgar dos guardons més: un a la Asociación Hotelera de Roquetas de Mar i un d'especial a Pasió Vega, artista que té molta relació amb el municipi.

El Sr. Bagó en el seu discurs va manifestar la seva intenció de creixement de l'activitat a la zona amb nous vols i increment dels mercats clients, així com també va agrair la tasca de tot l'equip de SERHS Tourism a Andalusia encapçalat per Pedro Díaz, director de la delegació.





1. Ramon Bagó, president de SERHS, va participar al 1r Simposi d'internacionalització Camp de Tarragona-Lleida-Terres de l'Ebre.
- 2 i 3. El Sr. Suqué, president de Grup Peralada, acompanyat pel president i conseller delegat de SERHS, Ramon Bagó i Jordi Bagó, respectivament. A la dreta els membres del CAD de SERHS durant la visita al Casino de Peralada.



## Trobades institucionals

### RAMON BAGÓ PARTICIPA EN EL 1R SIMPOSI D'INTERNACIONALITZACIÓ CAMP DE TARRAGONA-LLEIDA-TERRES DE L'EBRE

El divendres 7 d'octubre de 2011 va tenir lloc a Firareus- Tecnoparc el 1r Simposi d'Internacionalització Camp de Tarragona-Lleida-Terres de l'Ebre en què destacades personalitats es donaren cita per oferir, al teixit empresarial del país, les eines necessàries per impulsar negocis en l'àmbit internacional.

La trobada va ser plantejada des de la informació, l'assessorament i l'experiència d'iniciatives empresarials exitoses, en l'àmbit internacional, nascudes al nostre país i que, amb esforç, imaginació i tenacitat, s'han convertit avui en realitats potents i exemplars. El Sr. Ramon Bagó, com a president de SERHS, va exposar la implantació del grup al Brasil, des dels primers passos fins a aquell moment, en què SERHS tenia un hotel en propietat el SERHS Natal Grand Hotel \*\*\*\*\* i un altre en gestió el SERHS Villas da Pipa \*\*\*, així com un gran centre logístic llogat a una empresa de supermercats molt important a Brasil, Nordeste. L'acte inaugural va comptar amb la presència de Josep Andreu, president del Port de Tarragona; Carles Pellicer, alcalde de Reus; i Jaume Guardiola, conseller delegat de Banc Sabadell. També la jornada va comptar amb la participació de destacades personalitats com Salvador Alemany (president d'Abertis), Enric Casi (director general de Mango), Francesc Xavier Grau (rector de la URV), Xavier Pont (conseller delegat de GlobalLeida) i la vicepresidenta del Govern de la Generalitat de Catalunya, Joana Ortega. El Simposi va ser dirigit conjuntament per Josep Lluís Carod-Rovira i Robert Moragues, i organitzat per la Universitat Rovira i Virgili (URV) i GlobalLeida.

### SORTIDA DEL CAD: CASTELL DE PERALADA I HOTEL PERALADA WINE SPA & GOLF SERHS

Peralada va rebre el passat 22 de desembre de 2011 la visita del Consell d'Administració de Grup SERHS, format per prop de 50 persones. La sortida tradicional d'aquest col·lectiu té com a objectiu conèixer les noves activitats de negoci, així com aprofitar el dia per realitzar una jornada cultural. És per aquest motiu que en primer lloc es va visitar el Castell de Peralada. Finalitzada la interessant visita guiada, els membres del CAD es varen dirigir cap a les instal·lacions de l'Hotel Peralada Wine Spa&Golf SERHS, el nou hotel en gestió que va incorporar la divisió d'hotels al seu portafoli d'establiments hotelers.

Es tracta d'un gran resort de primer nivell, emblemàtic i amb una àmplia notorietat a la comarca. Ofereix 55 confortables habitacions, així com una important oferta de restauració en espais diferenciats. El Wine Spa, primer centre de vinoteràpia d'Espanya i segon d'Europa, va ser inaugurat l'any 2001 i reconegut per la Generalitat de Catalunya com a "Millor Destí d'Enoturisme 2008" premiant la innovació en l'oferta turística pels seus singulars tractaments amb vi. El resort també compta amb un camp de Golf de magnífic recorregut i un Pitch&Putt de 9 forats. En aquest espai es va realitzar la reunió mensual del Consell d'Administració i acte seguit es va dur a terme el tradicional dinar de Nadal que va donar per tancat el dia, retornant a la seu central de SERHS a Pineda de Mar.



1. Equip directiu de SERHS durant la Jornada anual de Directius 2011.
2. Bizbarcelona, espai on alts directius de grans corporacions s'entrevisten amb emprenedors, i on Grup SERHS va dur a terme una sessió de coaching a càrrec de Jordi Bagó, CEO de SERHS.

#### JORNADA DE DIRECTIUS 2011

El passat 13 de desembre de 2011 va tenir lloc al Castell Jalpí d'Arenys de Munt una nova edició de la Trobada anual de Directius de Grup SERHS. La jornada va aplegar els 100 principals directius de la corporació encapçalats pel president, direcció general i directores de totes les divisions de SERHS, que durant el matí varen tractar temes a nivell d'organització i estratègia, així com presentacions institucionals i corporatives. Un cop efectuat el dinar de Nadal, es va dur a terme una ponència a càrrec del fundador i president d'Infonomia, la xarxa d'innovadors de referència en llengua espanyola. Alfons Cornella és consultor de grans empreses del país i, a través de les seves conferències i els seus seminaris sobre innovació, transmet personalment les seves idees i experiències sobre "com innoven els millors" a unes 15.000 persones anualment.

#### SERHS ASSESSORA EMPRESARIS EMPRENEDORS AL BIZBARCELONA

Un dels principals actius de les start-ups o empreses emergents és el component innovador dels seus equips humans, projectes i productes, mentre que sovint els hi falta la visió estratègica pròpia de l'experiència en el món empresarial. Una de les millors maneres de suplir aquest dèficit és beneficiar-se dels coneixements d'experts en el món empresarial. Per això Bizbarcelona va organitzar, els passats 15 i 16 de juny de 2011, un espai on alts directius de grans corporacions es van entrevistar amb grups d'emprenedors per aconsellar-los i ajudar-los a definir les estratègies per fer créixer les seves empreses.

El Bizbarcelona va promoure més de 1.800 entrevistes per impulsar nous projectes empresarials; 13.300 visitants que van participar en un total de 120 conferències; 152 ponents; 54 fons d'inversió privats i business angels així com més de 30 activitats i taules rodones sobre innovació, inversió i creació empresarial.

A l'espai VIP Club es van organitzar sessions de coaching entre els màxims directius de grans corporacions i grups reduïts d'emprenedors per aconsellar-los i orientar-los en la direcció de les seves empreses. El Sr. Jordi Bagó, CEO de Grup SERHS, va dur a terme una sessió de coaching als empresaris. També hi van participar, entre d'altres, líders de companyies com Applus+, Mediapro, Spanair, Microsoft Catalunya o Comsa-Emte.



1 i 2. Artur Mas, president de la Generalitat, convidat d'honor a l'acte de la XXXV Nit de la SERHS. L'acte va comptar amb l'assistència de 625 persones aplegades en el final de festa de l'any commemoratiu dels 35 anys de SERHS.

3, 4 i 5. ExpoSERHS 2012 va acollir 8.440 visitants i va comptar amb la presència del Conseller d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya, entre d'altres personalitats.



## Celebracions

### NIT DE LA SERHS. ARTUR MAS PRESIDEIX L'ACTE DE CLOENDA DEL 35È ANIVERSARI DE SERHS

El final de festa de l'any commemoratiu als 35 anys de SERHS va ser clausurat el passat 5 de juliol de 2011, pel president de la Generalitat, el Molt Hble Sr. Artur Mas, convidat d'honor a l'acte de la XXXV Nit de la SERHS. En una immillorable situació com és la del Castell Jalpí, s'hi van aplegar 625 convidats entre accionistes, col·laboradors, personalitats i amics de la corporació.

L'acte va comptar, també, amb la presència de destacades autoritats com el conseller d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya, l'Hble. Sr. Francesc Xavier Mena; la directora general de Turisme, la Sra. Marian Muro; el delegat territorial de la Generalitat a Barcelona, el Sr. Salvador Jorba; el Sr. Xavier Pallarès, delegat territorial del Govern a les Terres de l'Ebre i alcalde d'Arnes, així com els alcaldes/esses d'Arenys de Munt, Pineda, Santa Susanna, Calella, Sant Pol, Arenys de Mar i Mataró entre d'altres personalitats de l'àmbit econòmic i institucional.

El president de la Generalitat, Artur Mas, va destacar la importància de la internacionalització de les empreses i els beneficis que això pot aportar a nivell de competitivitat. "Empreses com Serhs demostren que, molt sovint, créixer a fora és la millor garantia per créixer dins del propi país i desitjo que exemples com el d'aquesta companyia quallin en la societat perquè demostren que malgrat els entrebancs, les limitacions i les debilitats, hi ha moltes empreses de Catalunya que en moments especialment difícils com els actuals no només es mantenen, sinó que també creixen, inverteixen, creen riquesa i donen feina". Per finalitzar el president de SERHS, el Sr. Ramon Bagó, va cloure el seu discurs dient "ens omple de satisfacció constatar que aquests 35 anys responen a una feina ben feta sense apartar-nos

dels nostres plantejaments inicials, treballant en equip, valorant les persones per sobre de tot i actuant amb criteris de qualitat i eficàcia, deixant sempre constància de la nostra catalanitat".

En aquesta emotiva trobada es van entregar els Premis SERHS. Els guardonats van ser l'empresa Cobega, S.A. que va ser distingida amb el premi especial a la "Trajectòria i Compromís amb SERHS", guardó recollit per la Sra. Sol Daurella, consellera delegada de Cobega, S.A. El premi al "Directiu de l'any" va recaure en el Sr. Joan Ros, director de compres de SERHS Projects i la distinció al "Triballador distingit" va ser per al Sr. Joan Marzà, cap comercial de Dimarser, S.A (SERHS Distribució). I per últim, el "Reconeixement Especial" va recaure sobre el Sr. Antoni Palmada, amb 24 anys al capdavant de la Divisió de SERHS Distribució; a tots ells agraint el seu treball i la seva contribució amb el seu esforç i exemple a mantenir i impulsar d'una manera rellevant l'activitat de Grup SERHS.

La nota de color la va posar l'humorista Pep Plaza, actual imitador de personatges com Pep Guardiola, Lluís Cunit o Joan Gaspart al programa Crakòvia de TV3, que va animar aquest acte tan especial i significatiu per a la corporació. El sopar de gala va estar elaborat amb gran detall i qualitat així com servit acuradament per ARCS Catering-Castell Jalpí. La Nit va finalitzar, com és tradicional, amb la interpretació de l'himne de la SERHS.

### EXPOSERHS 2012 ACULL 8.440 VISITANTS AL CAMP NOU

ExpoSERHS 2012, la fira-mostra interactiva de Grup SERHS va rebre 8.440 visitants, amb un increment del 3% respecte l'any anterior quan la corporació va celebrar aquesta fira també al Camp Nou. La fira es va dur a terme durant els dies 14 i 15 de març de 2012. Més de 100 marques exposidores de tots els àmbits d'activitat, el 93%





1 i 2. Arribada del turista 25 milions de SERHS Tourism a l'Aeroport de Barcelona. Acte de lliurament del premi a la turista russa procedent d'un vol de Moscou operat per Pegas Touristik.

dels quals repetidors d'altres edicions, van presentar amb èxit els seus productes als professionals de l'hoteleria, la restauració i les col·lectivitats que hi van assistir.

L'Hble. Sr. Francesc Xavier Mena, conseller d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya, va ser l'encarregat de presidir l'acte d'inauguració de l'Exposerhs 2012, acompanyat per la Directora General de Turisme, la Sra. Marian Muro, el Sr. Carles Vilarrubí, vicepresident del FC Barcelona, i el Sr. Ramon Bagó, president de Grup SERHS. L'acte va comptar amb la presència del Sr. Enric Crous, director general de Grup Damm, el Sr. Benet Maimí, diputat al Parlament de Catalunya així com per la direcció general de SERHS entre d'altres autoritats i alts responsables d'empreses i institucions.

En paraules del conseller "ja vaig tenir l'oportunitat l'any passat de poder veure la feina que fa Grup Serhs en i pel nostre país, i ja no em queden més adjectius per honorar aquest gran grup turístic que sens dubte un any més ha estat capaç de concentrar més de 100 expositors en una fira ja consolidada com Exposerhs". Per la seva banda, el Sr. Bagó va afegir que "vull agrair al FCBarcelona per permetre la nostra gran cita comercial anual, reunint tots els nostres proveïdors, a les instal·lacions d'un club amb tanta projecció i èxit a les seves esques, un èxit que només s'aconsegueix amb esforç i treballant eficientment cada dia, això és el que pretenem també a SERHS i en el que ens esforcem dia a dia per oferir als nostres clients".

#### SERHS CELEBRA L'ARRIBADA DEL TURISTA 25 MILIONS

El passat mes de setembre, va tenir lloc la celebració de l'arribada del Turista 25.000.000 de SERHS Tourism a l'Aeroport de Barcelona - El Prat. La Sra. Nadezda Savelyeva, que va arribar en el vol provinent

de Moscou amb el seu marit a Barcelona a les 15.45h, operat per Pegas Touristik, partner de SERHS que actua en el mercat rus, va ser la mereixedora del premi de la seva reserva de 12 dies a Catalunya a l'Hotel Golden Bahia de Tossa & Spa (Tossa de Mar). L'acte va comptar amb la presència de la Sra. Marian Muro, directora general de Turisme de la Generalitat, la Sra. Anita Gackowska, responsable de Màrqueting Aeroportuari de l'Aeroport de Barcelona - El Prat, el Sr. Ramazan, president de Pegas i el Sr. Ramon Bagó, president de SERHS, entre d'altres personalitats.

L'any 1983 és quan va començar l'activitat de SERHS Tourism, i aquell mateix any es va generar un moviment de 28.000 turistes, arribant al seu punt àlgid en el 2004 amb més de 1'6 milions de turistes, i ha culminat aquest mes de setembre 2011 amb una xifra total de 25 milions, generant un total de més de 125.000.000 de pernoctacions.

SERHS Tourism treballa amb més de 20 mercats internacionals, en base a les pernoctacions realitzades, el 37% provenen de l'Estat espanyol, el 21% són britànics, el 14% són russos, seguits de francesos, alemanys i holandesos. Destaca el mercat rus amb 10.52 dies d'estada mitjana, seguits d'escandinaus amb prop de 10 dies, italians i belgues superant els 7.5 dies, britànics amb 6.26 dies i francesos i espanyols amb prop de 4 dies.

L'evolució del turisme procedent de Rússia ha estat constant en el temps. Des de les primeres actuacions en les que SERHS va ser pioner en obrir aquest mercat, el 1992 amb l'ajuda de la Generalitat de Catalunya, fins el 2011, la Divisió de SERHS Tourism ha portat més d'1.400.000 turistes russos que han realitzat prop de 15.000.000 de pernoctacions.



informe anual

# activitats de negoci

# Carta...

## **Benvolguts/des senyors i senyores accionistes,**

“Invertint en futur” és el lema que es respira no tan sols en aquest informe, sinó en la filosofia adoptada per la nostra corporació per seguir avançant. A SERHS creiem en la innovació, en la formació i en l'aplicació de les noves tecnologies com a peces clau per a la competitivitat del nostre negoci sense deixar de banda la diversificació tant sectorial com territorial, sempre dins el nostre camp d'actuació, i sobretot en donar un servei integral que englobi totes les divisions de negoci. I aquest és el nostre objectiu per aquest 2012. El Pla d'Innovació, el Pla de Formació a Directius i el Pla de Digitalització que hem engegat ja fa uns anys i en els que seguim treballant de valent, van clarament enfocats a aquesta inversió de futur, i tenim el convenciment de que ens ajudaran a forjar les bases de fortalesa de la nostra corporació.

El 1r Pla d'Innovació SERHS nascut al 2010 amb l'objectiu de fomentar la cultura d'empresa i socialitzar la recerca de la innovació i garantir-ne una gestió eficaç, ha finalitzat a principis de 2012 amb els deures fets i acomplerts. Hi han participat prop de 120 persones de les sis divisions de negoci de la corporació. Dels gairebé 20 projectes analitzats a fons, analitzant, prioritzant, cooperant i treballant de forma organitzada, des de cada divisió, se n'han seleccionat dos dels cinc projectes finalistes. El següent pas és dur-los a terme i aconseguir els objectius proposats.

Pel que fa a la inversió en noves tecnologies, no ha estat qüestió només d'incorporar-les, sinó que l'èxit rau en preveure i entendre que les noves tecnologies no són tan sols eines, sinó un nou concepte que obre altres oportunitats, ens ajuda a crear noves estratègies i a construir noves maneres de relacionar-nos, de gestionar i fer negocis. El Pla de Gestió Documental ens ha permès precisament això, optimitzar els processos de la gestió documental en totes aquelles funcions que incideixen en les empreses del grup.



La tecnologia ens ofereix, no només ser una oficina sense papers sinó emmagatzemar documents en format electrònic, controlar el cicle de vida i el flux de documents; cercar i recuperar documents digitals, així com difondre l'ús de la signatura electrònica.

Un altre tema a destacar és la formació, "SERHS gestiona a través del talent". El Pla de Desenvolupament per a Personal Directiu ha estat posat en marxa aquest any 2011 per dotar l'equip directiu de SERHS de més coneixements i proporcionar noves habilitats directives que serveixin per gestionar més eficaçment el gran talent de què disposa el nostre equip humà. La formació és clau en una corporació com la nostra, a fi que la nostra gent se senti cada vegada més integrada formant part d'un projecte, que el defensen, que el fan seu i que el tiren endavant amb il·lusió i fermesa.

Tot plegat, sense deixar de banda els nous empreniments que aquest any 2011 hem engegat des de totes les divisions de negoci del grup i que ja són una realitat. La inversió en una plataforma integral de distribució a Tarragona, el sorprenent creixement que ha agafat el web de SERHS Distribució, assolint aquest any 2011 el primer de la seva arrencada, la fita de compra de 1.500 clients setmanals, amb una facturació de 12 milions d'euros amb gairebé 45.000 comandes realitzades. L'obertura de portes de nous projectes de negoci com el restaurant-cafeteria Take Eat Easy, o el Parc d'Aventura de Sant Hilari Aventura, així com el llançament de la nova marca de l'agència de viatges emissora de Grup Serhs, SERHS Travel Service. El Sistema Eudec, guanyador del Pla d'Innovació SERHS, segueix imposant-se en les cuines de col·lectivitats amb la nova línia especialitzada i òptima per al servei en centres sanitaris on es requereixen productes molt específics, per cobrir un perfil molt concret d'usuaris amb patologies o necessitats molt controlades que obliguen a l'elaboració de dietes específiques.

La incorporació de nous hotels al portafoli d'establiments hotelers com el SERHS Peralada Wine Spa & Golf o bé el primer hotel urbà de la corporació al Brasil, el SERHS Executive Guarulhos a l'Aeroport Internacional de Sao Paulo. Sense oblidar la relació amb grans empreses com el FC Barcelona o PortAventura, les quals segueixen confiant en nosaltres. N'és un exemple la renovació de la concessió de l'explotació i gestió dels serveis restauració ubicats al Camp Nou, a més de confiar des d'inicis del 2012 la gestió de la restauració del catering de les zones VIP de l'estadi.

Acords de col·laboració amb empreses com Comsa Emte, especialitzada en el sector de les infraestructures, ha fet que la seva divisió d'Emte Service es converteixi en Servei Tècnic Oficial de SERHS Projects a tot el territori espanyol. Alhora, dins l'acord estratègic amb aquesta empresa, recolzat pel know how en el sector hotelier de SERHS i el know how tècnic en infraestructures i manteniment d'Emte Service, hem unit la nostra experiència per oferir el millor servei especialitzat en Hostelery Facility Services, un conjunt de serveis integrats on oferim solucions en: manteniment, gestió, consultoria, enginyeria i serveis energètics per a hotels, grups de restauració i col·lectivitats.

A Serhs Tourism hem fet acords amb importants consultores tecnològiques amb l'objectiu d'assumir una transformació que permeti un creixement del negoci escalable que forma part de l'entramat de col·laboració que una empresa com SERHS necessita per créixer ateses les seves dimensions. El desenvolupament de la tecnologia basada en la millora continuada s'alinea amb el servei d'atenció al client com a fórmula per poder orientar-nos al client oferint productes diferenciats, rendibles i competitiu adaptats a les seves necessitats.

Els Vilars Rurals segueixen apostant fort pel canal online des de fa uns quants anys; el posicionament a la xarxa, així com la venda

online i les insercions a les xarxes socials, han generat més de 430.000 visites anuals al web [www.vilarsrurals.com](http://www.vilarsrurals.com). I és que avui en dia, qui no està present a internet i a les xarxes socials no existeix. La presència a les xarxes socials s'ha fet condició sinequanon per a la corporació, amb l'objectiu de consolidar i fer créixer la nostra marca SERHS dins aquest entorn social virtual i associatiu. Facebook, Twitter, LinkedIn i YouTube, entre d'altres, són les xarxes on tant Grup Serhs com les diferents divisions són presents.

Per últim, en l'apartat de Responsabilitat Social Corporativa trobem totes aquelles mesures que, al llarg de 4 anys d'implantació del Pla Valors, han anat dirigides a conciliar el creixement econòmic i la competitivitat amb el desenvolupament social i la millora del medi ambient. Polítiques de conciliació de la vida laboral i familiar, igualtat d'oportunitats entre homes i dones, manual de benvinguda, ajuts familiars, acords solidaris, entre d'altres, són algunes de les polítiques proposades per SERHS, que s'han anat aplicant en el nostre personal i que es recullen en aquest informe. En un segon bloc podran trobar la informació mediambiental de cadascuna de les divisions, així com la informació econòmica i financera corresponent a l'exercici tancat a 31 de desembre de 2011. Aquestes xifres consolidades han estat avalades per l'auditoria Faura-Casas Auditors i Consultors, que després d'auditar els números donen fe dels comptes anuals.

Jordi Bagó i Mons  
Vicepresident i Conseller Delegat de Grup SERHS



## Invertint en futur **INNOVACIÓ**

### **EL 1r PLA D'INNOVACIÓ DE SERHS FINALITZA AMB L'OBJECTIU ACOMPLERT**

El 1r Pla d'Innovació de Grup SERHS ha arribat al seu objectiu: analitzar a fons l'activitat i l'organització de l'empresa, en definitiva prioritzar, cooperar i treballar de forma organitzada valorant riscos i oportunitats sent més creatius i sabent gestionar i rendibilitzar la innovació.

El Pla d'Innovació va néixer l'any 2010 amb l'objectiu de fomentar la cultura d'empresa i socialitzar la recerca de la innovació, així com garantir-ne una gestió eficient, que havia de permetre aplicar noves fórmules, nous productes i serveis, així com procediments per fer cada dia les empreses de la Corporació més rendibles i competitives. En aquest primer pla, liderat per Raimon Bagó, director general de SERHS, hi han estat involucrats molts equips de treball de totes les divisions de la corporació. Els eixos estratègics del pla s'han basat en com seduir i satisfer més els clients, en què podem ser els primers, especialitzar-nos en el nostre "core business", és a dir, en el que ja fem bé, fomentar el treball en equip, en definitiva, identificar les nostres fortaleeses, posar-les al dia i utilitzar-les com a estratègia per maximitzar l'eficiència del nostre negoci.

El Pla d'Innovació arrenca quan es decideix el circuit per al primer cercle, i es defineixen els equips: el responsable del projecte, els comitès interns, el comitè executiu d'innovació i el comitè estratègic d'innovació. Un cop establerts els equips, es va procedir a fer una anàlisi i un diagnòstic assistit d'innovació, anomenat DAL, a través d'una aplicació informàtica de guia. Es tracta d'una eina molt pràctica per ajudar a ordenar i decidir. Amb aquesta eina es van identificar les línies de negoci, els mercats i productes, es va definir

la matriu DAFO, la cadena de valor i el comparatiu amb el mercat i la competència, factors competius a tenir en compte fins arribar a les àrees prioritàries de millora. Cal dir que entre tots els equips de les diverses divisions s'han arribat a les 109 àrees prioritàries de millora. En una següent fase, després d'haver presentat les diferents APM al comitè executiu d'innovació, es van establir 20 projectes inicials a desenvolupar. Cadascun d'ells, mitjançant diversos tallers de treball van ser exposats a valoració i d'aquests van ser escollits 5 projectes candidats a ser projectes del Pla d'Innovació 2011.

En una tercera fase s'inicien els tallers de creativitat. Aquestes sessions de treball inciten la creativitat, un factor clau que té un gran potencial si es desenvolupa en equip i es concentra per resoldre un repte creatiu amb l'objectiu d'aplicar sistemàticament mètodes i tècniques per augmentar en nombre, qualitat i valor les solucions aportades pels equips als reptes de la divisió. 120 participants durant 2 sessions van aportar un total de 375 idees.

Els projectes seleccionats per al Pla d'Innovació SERHS 2011 van ser:

- SERHS Distribució: desenvolupar el canal online
- SERHS Food: explotar el sistema EUDEC.
- SERHS Tourism: potenciar el B2B i el B2B2C.
- SERHS Hotels: les activitats i el lleure com a eix central de valor afegit i diferenciació.
- SERHS Projects: millora de l'eficiència de les zones de Food&Beverage.

Els dos guanyadors varen ser: en primer lloc, SERHS Food i en segon lloc, SERHS Distribució.

El Pla d'Innovació ja és una realitat, i les propostes de millora estan sobre la taula, ara només queda la posada en marxa d'aquestes i la consecució dels objectius proposats.



## FORMACIÓ

### SERHS GESTIONA A TRAVÉS DEL TALENT

El Pla de Desenvolupament per Personal Directiu (PDD) ha estat dissenyat per treballar els aspectes que totes les persones que formen part de l'equip directiu de SERHS han de tenir; per reafirmar certs coneixements i per proporcionar noves habilitats directives que serveixin per gestionar més eficaçment el talent que té el nostre equip humà.

El Pla consta de 232 hores de formació específica de nivell directiu i 10 sessions de coaching, que es desenvolupen al llarg de 12 mesos. Combina tant la modalitat presencial com la modalitat online per tal que els participants gaudeixin de la màxima flexibilitat i comoditat en la realització del mateix.

Pel que fa al contingut, inclou una part important de teoria que es desenvolupa mitjançant la plataforma de formació i una part pràctica, un coaching de 10 sessions on la persona treballa de forma més directa i personalitzada tant les habilitats com les competències necessàries per desenvolupar la seva feina. Els continguts del Pla inclouen temari propi de Grup, aspectes financers, habilitats directives i millora de processos. L'objectiu ha estat crear una formació àmplia que toqui aspectes clau de la nostra organització. Actualment l'equip directiu que ha de fer la formació està format per 60 persones, tot i que també s'hi poden incloure persones que tot i no formar part de l'equip de direcció tinguin una posició rellevant dins de l'organització. Cada any està previst iniciar tres edicions (maig, setembre i novembre) amb un promig de set participants de les diferents divisions, ja que l'interès està posat en la heterogeneïtat del negoci per a que es pugui parlar d'un coneixement global de Grup. Durant el 2011 s'han iniciat dues edicions i al mes de maig del

2012 es comença la tercera; en total es preveu fer-ne vuit d'ara fins al 2014.

A banda de la certificació pròpia que SERHS atorgarà als/les participants, és important tenir en compte que part d'aquest programa formatiu està acreditat i avalat per la Universitat San Pablo CEU, la qual també atorga la seva certificació universitària reconeguda a nivell estatal.

## DIGITALITZACIÓ

### PLA DE GESTIÓ DOCUMENTAL

El 2011 neix el Pla de Gestió Documental amb l'objectiu d'identificar, treballar i optimitzar els processos de la gestió documental en totes aquelles funcions que incideixen en les empreses del grup. Mitjançant la digitalització, el pla permet l'emmagatzematge centralitzat en format electrònic de documents mitjançant un banc únic i central que garanteixi la seguretat; controlar el cicle de vida i el flux dels documents; comptabilitzar directament les factures rebudes, cercar i recuperar els documents digitals mitjançant tecnologia web; proveir d'accés ràpid i senzill múltiples usuaris mitjançant eines de cerca avançades; així com difondre l'ús de la signatura electrònica. El procés de digitalització comprèn 4 processos bàsics i estratègics: l'expedient personal, la documentació mercantil, la signatura electrònica i la facturació de proveïdors. I pel que fa a aquest últim, aquest any s'ha posat en marxa el procés de gestió documental en el tractament de factures de proveïdors, per a les empreses de les divisions de: Serhs Tourism, Serhs Serveis i Noves Tecnologies, Serhs Hotels i Serhs Distribució (Dibamasa i Coratama). La resta d'empreses de la Corporació s'incorporaran al llarg del 2012. En aquest cas, el procés de legalització de la factura s'inicia quan aquesta està validada i aprovada per l'empresa, emmagatzemant

els documents signats a l'entorn de custòdia i permetent, a la fi del procés, la destrucció dels documents en format paper. L'objectiu a llarg termini i en el que s'està treballant és que el proveïdor envii directament la factura digitalitzada.

Com a suport personal a la digitalització de dades s'ha creat una nova empresa Conexumser, S.L, que s'encarrega de rebre les factures dels proveïdors i realitzar el treball previ de separació de sobres i altres documents adjunts a la factura. Un cop preparades les factures es procedeix a la captura de dades mitjançant l'escaneig i posteriorment es realitza manualment la validació de la lectura de la captura. El proper pas previst de gestió documental, per desenvolupar a partir del juny de 2012, és la digitalització dels expedients laborals dels departaments de RRHH tant de Grup Serhs com de Serhs Food.

El projecte incorporarà també l'ús de la signatura electrònica beneficiosa en l'agilitat d'aplicació així com en l'estalvi d'emmagatzematge de documents originals, evitant els desplaçaments de les persones que han de signar documentació. Relacionat amb la millora de processos amb l'ús de noves tecnologies cal destacar també que durant el 2011 s'ha realitzat la implantació del suport informàtic 'Gestor de Tasques' dins el programa de treball QS, al departament d'administració i al de sinistres d'Asseguris Mediterraneum, S.L.

El Pla de Gestió Documental és aplicable a totes les tasques, ampliable a departaments, empreses i divisions i els beneficis que això suposa són molts i diversos, des de l'aprofitament de les dades, fins a evitar errors de transcripció, la no repetició de tasques entre departaments o empreses, i la compartimentació de documents entre usuaris autoritzats per arribar a un objectiu comú: l'oficina sense papers.



Nous  
empreniments





- 1 i 2. Inauguració de les obres d'ampliació i modernització de les instal·lacions de fred a SERHS Distribució Tarragona.
3. El FCB ha confiat a Arcs Catering les zones VIP al Camp Nou.
4. Reobertura de l'històric Restaurant El Montanyà.



#### SERHS INVERTEIX 3'4M€ EN LA SEVA PLATAFORMA INTEGRAL DE DISTRIBUCIÓ A TARRAGONA

SERHS va ampliar les seves instal·lacions de fred per donar un millor servei a les comarques tarragonines, finalitzant les obres d'ampliació i la modernització de les seves instal·lacions de fred a SERHS Distribució Tarragona amb una inversió de 3'4M€.

Des d'aquesta important instal·lació s'ofereix un servei integral als clients de la zona per a la comercialització i la distribució de begudes, productes d'alimentació i neteja, així com aliments peribles que requereixen fred per a la seva conservació com carn, peix, làctics, embotits, fruita i verdura. Les obres de millora es van realitzar a la plataforma de distribució integral que SERHS disposa a Tarragona en un terreny de 20.000m<sup>2</sup> amb un magatzem de 10.000m<sup>2</sup>. La inversió ha consistit principalment en l'ampliació de l'espai de fred passant de 3.900m<sup>3</sup> a 12.500m<sup>3</sup> i pel que fa als metres quadrats de planta han passat dels 800 als 2.400m<sup>2</sup>. La millora substancial que s'ha dut a terme és la combinació d'espais amb 3 temperatures, ja que les cambres de congelació s'han adequat a -18º/-20º, les cambres de refrigeració a 1º/3º i la zona de descàrrega a 10º/12º per tal de no trencar la cadena del fred. També s'han adaptat diverses cambres petites destinades al producte fresc, com per exemple embotits. La reestructuració de les instal·lacions ha culminat amb la construcció d'onze molls de descàrrega climatitzats per garantir la correcta manipulació de la mercaderia.

SERHS va invertir 10 milions d'euros en la compra i adequació de la nau al desembre del 2008, en anterioritat en règim de lloguer.

#### SERHS OBRE DE NOU L'HISTÒRIC RESTAURANT EL MONTANYÀ

Grup SERHS va protagonitzar la reobertura de l'històric Restaurant El Montanyà, que portava tancat des de gener de 2010, de cara a potenciar l'oferta gastronòmica, reunions per a empreses i associacions, celebracions i esdeveniments especials que s'ofereix en aquest macrocomplex hotel·ler de Seva, del qual va assumir la gestió el passat 1 de març de 2011. Inaugurat el 1973, aquest restaurant va ser l'embrió de l'actual complex hotel·ler, avui amb 609 places d'allotjament.

La reinauguració del local va tenir lloc el 13 de novembre i malgrat la pluja s'hi van aplegar més de 200 persones, tots ells amics de l'emblemàtic Montanyà. El vicepresident i conseller delegat, Jordi Bagó, acompanyat de Josep M. Bagudà i Ernest Guitart, membres de l'equip directiu de SERHS Hotels, no van faltar a la cita en representació de la corporació.

El bufet braseria compta amb una varietat de 80 plats típicament catalans i embotits de la comarca d'Osona. El restaurant, a més a més, ofereix activitats per als més petits que es duen a terme els diumenges al matí.

I com a mostra de seu d'esdeveniments especials, el restaurant ha estat ja l'escenari de diverses celebracions d'empreses de la comarca, com és el cas de la celebració de la primera convenció internacional de l'empresa Proquimia amb més de 250 assistents, així com el 1r Congrés de Càmpings de Barcelona, reunint unes 70 persones.

#### SERHS PROJECTS SIGNA UN ACORD AMB EMTE SERVICE

La divisió de SERHS Projects ha signat un acord de col·laboració amb l'empresa Emte Service -que pertany al grup Comsa Emte-, considerat el segon grup espanyol, no cotitzat, en el sector de les infraestructures, els serveis, l'enginyeria i els sistemes, que té presència permanent a 15 països amb una plantilla superior a les 9.500 persones. Així doncs, des del passat 1 de gener de 2012 Emte Service s'ha convertit en Servei Tècnic Oficial de SERHS Projects a tot el territori espanyol.

L'acord té dues finalitats, per una banda, garantir una major i millor cobertura geogràfica, horària i disciplinar, en els manteniments i reparacions de maquinària per a restauració. I per l'altra, oferir un manteniment integral de totes les infraestructures a les diferents empreses de Grup SERHS. Alhora, dins l'acord estratègic amb aquesta empresa, basat en el know how en el sector hotel·ler de SERHS i el know how tècnic en infraestructures i manteniment d'Emte Service, hem unit la nostra experiència per oferir el millor servei especialitzat en Hostelery Facility Services, un conjunt de serveis integrats on oferim solucions en: manteniment, gestió, consultoria, enginyeria i serveis energètics per a hotels, grups de restauració i col·lectivitats.

#### ARC'S CATERING ES FA CÀRREC DE LA RESTAURACIÓ VIP DEL FC BARCELONA

El FC Barcelona ha refermat la confiança en el servei de restauració de SERHS Food, renovant la concessió de l'explotació i gestió dels serveis de restauració ubicats a l'estadi del FCB. A més a més, el Club ha confiat a ARC'S Catering des d'inicis d'any la gestió de la restauració del catering de les zones VIP del Camp Nou. Aquest servei gestiona les prop de 75 llotges, donant així servei a més de



- 1 i 2. SERHS Food obre les portes del primer restaurant-cafeteria, el Take Eat Easy, al World Trade Center de Barcelona.
3. Serhs Executive Guarulhos, primer hotel urbà de SERHS a Sao Paulo (Brasil).



1.800 personalitats que es poden arribar a reunir a les 5 sales VIP en un mateix partit.

Les sales on ARC'S Càtering ofereix el seu servei des del passat 4 de gener de 2012, quan es va celebrar el primer servei oficial en aquestes dependències, són la sala de Presidència, la Llotja d'Honor, la Llotja Lateral, la sala Roma i la sala Mediapro. Per altra banda, ARC'S Càtering ofereix un servei personalitzat a les mateixes llotges. En el marc d'aquesta col.laboració, van ser encomanats a ARC'S Càtering els dinars de Nadal tant dels treballadors del Club amb la presència de prop de 300 persones, com de la tradicional trobada i el dinar amb la premsa, que també va reunir el mateix nombre de persones dos dies més tard. SERHS Food ofereix el servei de restauració generalista en aquest estadi des del 2006.

La incorporació del servei VIP fa que la divisió de SERHS Food tingui responsabilitat global de la restauració els dies de partit sota un projecte molt ambiciós d'evolució i estructuració d'aquest servei, que ha estat possible gràcies a la confiança i implicació que el FCB ha demostrat sempre vers aquest projecte.

### SERHS FOOD OBRE LES PORTES DEL NOU RESTAURANT "TAKE EAT EASY" AL WTC

SERHS Food ha obert les portes del primer restaurant situat al World Trade Center de Barcelona (WTCB), el "Take eat Easy", un nou concepte de negoci dins el seu portafoli de producte, dedicat a restaurant-cafeteria en centres de negocis o parcs empresarials. Fa uns mesos, la divisió va signar un acord amb el WTCB per dur a terme l'explotació d'un local de més de 700m<sup>2</sup> de sala per ubicar-hi aquest establiment.

Les obres de remodelació i adequació han estat realitzades per la divisió de SERHS Projects, amb un disseny molt actual i modern,

amb un estil dinàmic. Es tracta d'un restaurant-cafeteria pensat per al dia a dia, per als treballadors del parc empresarial on hi haurà un servei de cafeteria i restaurant, així com els serveis especials que es demandin com coffee breaks, àpats de treball, reunions d'empresa o d'altres. L'espai del restaurant consisteix en dues zones: una per a l'oferta del dinar, on hi ha una zona 'free flow', que disposa d'un servei 'show cooking' i en el que l'usuari pot escollir diferents plats i seleccionar el seu menú.

La sala s'ha previst polivalent i modulable per acollir tot tipus de serveis personalitzats. Així mateix disposa de dos reservats per a àpats o reunions de treball. En la zona destinada a la cafeteria es preveu una oferta actual i atractiva, amb zona interior i una terrassa exterior.

La capacitat de servei és per a més de 250 comensals. El "Take eat Easy" vol apropar-se al client actual i a les noves tendències tecnològiques amb alguns elements diferenciadors com podria ser la incorporació de tablets per a ús públic dels clients, entre d'altres. Lligat a aquest tipus de client, el que es pretén amb aquest nou concepte d'establiment és oferir un servei de qualitat en cuina de mercat, amb una oferta molt variada, amb la màxima rapidesa, facilitant al client l'elecció del seu àpat perquè es faci el seu menú segons les preferències gastronòmiques, nutricionals i econòmiques en cada moment.

### HOTEL SERHS EXECUTIVE GUARULHOS, PRIMER HOTEL URBÀ DE SERHS A SAO PAULO (BRASIL)

Seguint el pla d'expansió en la gestió hotelera per part de SERHS i amb la vista posada en l'ampliació del negoci, el grup ha obert les portes a la internacionalització incorporant, des del passat mes de gener de 2012, la gestió del SERHS Executive Guarulhos Hotel (Sao

Paulo - Brasil). L'estratègia de la corporació s'estén, a part dels resorts de platja com el SERHS Natal Grand Hotel (en propietat) i el SERHS Villas de Pipa (en règim de lloguer), cap a la gestió d'hotels de ciutat en l'àmbit internacional, en ciutats importants, com és el cas del centre neuràlgic de l'estat de Sao Paulo. El SERHS Executive Guarulhos Hotel, de 129 habitacions (mid-class), es troba situat a prop de l'aeroport de Guarulhos i del Centre de Convencions d'Anhembi. L'hotel té una ubicació estratègica, a pocs quilòmetres del Museu d'Art de Sao Paulo (MASP), de l'àrea comercial Twenty-Fifth Street March, del centre de la ciutat i de la platja de Guarujá. A l'àrea metropolitana de Sao Paulo, que compta amb 20 milions de persones, hi ha dos aeroports principals: l'Aeroport Internacional Congonhas de Sao Paulo, que es troba a 50 minuts, i l'Aeroport Internacional Guarulhos de Sao Paulo, a només 10 minuts. L'hotel posa a disposició dels seus clients, sobretot executius, un servei de transfer als aeroports i, entre d'altres serveis, disposa d'un conference center degut al gran nombre de clients de negocis que s'hi allotgen.

### SERHS GESTIONA L'HOTEL PERALADA-WINE SPA & GOLF

Des d'octubre de 2011, la divisió de SERHS Hotels, seguint el seu pla d'expansió, porta a terme l'explotació de l'Hotel Peralada Wine Spa & Golf \*\*\*\*\* , mitjançant un contracte de gestió de llarga durada. Aquest nou acord permet incorporar a la divisió de SERHS Hotels un actiu de referència en el món hotelier, amb un important camp de golf al costat i ubicat en un destí privilegiat com Peralada (L'Empordà). L'any 2011 l'Hotel Peralada Wine Spa & Golf va celebrar el seu 10è aniversari. Fou inaugurat el 20 d'octubre del 2001 pel Molt Hble. Sr. Jordi Pujol, en aquell moment President de la Generalitat de Catalunya.





1



2



3

- 1 i 2. Hotel Peralada Wine Spa & Golf SERHS, sota la gestió de SERHS des de l'octubre de 2011.
3. Hotel El Montanyà SERHS 4\*, situat a Seva (Osona).
4. Acte d'inauguració del St. Hilari Aventura, el parc als arbres del Montseny.



4

5



Ofereix 55 confortables habitacions de primer nivell de qualitat, així com una important oferta de restauració en espais diferenciats. Disposa de diferents sales de reunions perfectament equipades i amplis salons amb capacitat de fins a 300 persones. L'oferta del resort s'incrementa amb un camp de futbol de gespa natural -utilitzat en els seus stages per equips de primera divisió com el RCD Espanyol-, i el Wine Spa, primer centre de vinoteràpia d'Espanya i segon d'Europa, que va ser inaugurat l'any 2001 i reconegut per la Generalitat de Catalunya com a "Millor Destí d'Enoturisme 2008" premiant la innovació en l'oferta turística pels seus singulars tractaments amb vi.

El resort també compta amb un camp de golf de magnífic recorregut, amb 18 forats i una distància de 6.071 metres, així com també d'un Pitch&Putt de 9 forats.

Aquesta operació ha estat efectuada comptant amb l'assessorament de l'àrea de Corporate Finance de Deloitte, firma líder del mercat espanyol en fusions, adquisicions i aliances estratègiques.

Aquesta incorporació obre les portes a la relació entre SERHS i el Grup Peralada, com a propietaris no només de l'hotel, sinó també de tres Casinos a Catalunya (Peralada, Barcelona i Tarragona), així com d'alguns cellers de renom, com ara Caves Castell de Peralada, Caves de l'Empordà (que elabora un dels vins blancs més venuts del país, el Blanc Pescador) o Casa Gran del Siurana al Priorat, i com a organitzadors des de fa 25 anys del Festival Castell de Peralada, de gran notorietat i prestigi.

#### INAUGURAT EL SANT HILARI AVENTURA, EL PARC ALS ARBRES DEL MONTSENY

El passat 23 de juliol de 2011 va tenir lloc la inauguració del nou parc acrobàtic forestal "Sant Hilari Aventura" ubicat al costat de les instal·lacions del Vilar Rural de Sant Hilari on els clients poden trobar natura i diversió en un mateix espai. L'acte va ser presidit per l'Ill. Im. Sr. Robert Fauria i Danés, alcalde de Sant Hilari Sacalm, i el Sr. Ramon Bagó, president de SERHS. S'hi van aplegar prop d'un miler de persones que van poder gaudir d'una jornada de portes obertes pels circuits acrobàtics del parc. Es preveu que el parc, obert al públic, rebri una mitjana de 30.000 visitants a l'any.

Sota la premissa d'integració en l'entorn natural on s'ubiquen, tant el Vilar Rural com el nou parc presenten el mínim impacte possible aprofitant els recursos i espais del territori.

Aquesta nova instal·lació ha estat possible gràcies a l'acord entre SERHS i Gin Aventura, empresa especialitzada en la gestió i construcció d'aquest tipus de parcs acrobàtics.

Les activitats lúdiques que s'hi poden trobar estan dedicades i pensades per a totes les edats, des de joves que busquin emocions fortes, fins a famílies amb nens i senyors. Un compendi d'activitats en els arbres que faran que tothom pugui gaudir d'una experiència inoblidable plena de sensacions. Sant Hilari Aventura està obert a tot el públic en general i forma part de les instal·lacions del Vilar Rural amb la intenció d'oferir un valor afegit diferenciador a la seva oferta ja de per si innovadora.

Els col·lectius com empreses o grups també hi poden trobar el seu lloc amb activitats destinades a potenciar el treball en equip mitjançant activitats d'aventura, originals i en plena natura amb l'objectiu de poder passar una jornada diferent en un entorn únic.

#### SERHS TRAVEL SERVICE, LA NOVA AGÈNCIA DE VIATGES DE GRUP SERHS

SERHS Tourism ha llençat la marca de l'agència de viatges de Grup SERHS que gestiona els viatges i esdeveniments a treballadors, accionistes i empreses col·laboradores de la corporació, anomenada SERHS Travel Service. El portafoli de productes de la nova agència de viatges va des de servei d'allotjament, transport aeri i terrestre, lloguer de cotxes, creuers, viatges de llarga distància fins a una sèrie de programes exclusius que han desenvolupat per als seus clients SERHS. La política comercial passa pels viatges professionals del personal del grup on el preu és net amb un càrrec mínim de gestió. I pels viatges d'oci del col·lectiu d'empleats, socis i col·laboradors, es presenten preus amb un descompte d'entre el 5% i el 20%.

Això és possible mitjançant acords amb hotels i cadenes gràcies als receptius propis i, apostant per potenciar la relació amb Renfe i companyies aèries per poder garantir el millor preu.

L'objectiu és donar servei a tots els segments de clients potencials, i l'intern n'és un. De la mateixa forma, el potencial que té Grup SERHS en termes de relació amb altres empreses es presenta com una oportunitat d'oferir servei de viatges d'oci i viatges personals als treballadors d'aquestes empreses que col·laboren amb Grup SERHS. L'estratègia d'aquesta unitat és no intercedir en el negoci dels seus clients, agències de viatges que també treballen directament amb empreses, centrades essencialment en l'àmbit del viatge de negoci, on SERHS Travel Service a dia d'avui no es planteja esdevenir un competidor.

La proximitat i el tracte volen ser un dels grans trets d'identitat d'aquest servei renovat liderat per Núria Vila, directora de SERHS Travel Service, qui aporta un coneixement profund del sector i de la nostra companyia. [www.serhstravelservice.com](http://www.serhstravelservice.com)

activitats de negoci

# serhs divisions





## SERHS DISTRIBUCIÓ

DISTRIBUCIÓ DE BEGUDES | ALIMENTACIÓ |  
PRODUCTES DE NETEJA | FRESCOS I CONGELATS |  
FRUITA I VERDURA PER A HOTELERIA,  
RESTAURACIÓ I COL·LECTIVITATS



## SERHS TOURISM

AGÈNCIA DE VIATGES MAJORISTA I MINORISTA |  
VENDA ONLINE I OFFLINE



## SERHS HOTELS

VILARS RURALS | HOTELS VACACIONALS |  
RESORTS DE NEU I MUNTANYA | HOTELS URBANS I  
RESORTS DE PLATJA AL BRASIL



## SERHS PROJECTS

PROJECTES INNOVADORS PER A  
ÀMBITS DE FOOD & BEVERAGE



## SERHS FOOD

SERVEIS INTEGRALS DE RESTAURACIÓ PER A  
HOTELERIA I COL·LECTIVITATS



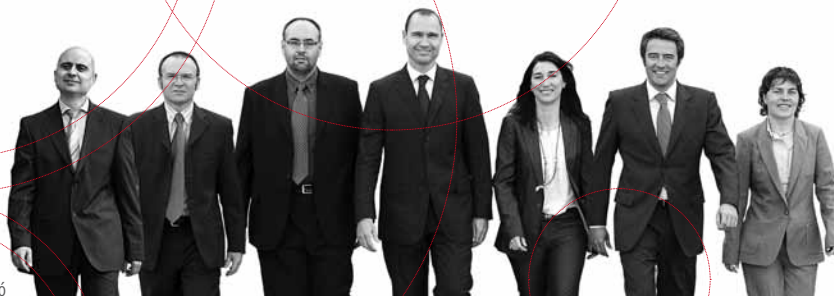
## SERHS SERVEIS

ASSEGURANCES | ADMINISTRACIÓ I FINANCES |  
NOVES TECNOLOGIES I  
APLICACIONS INFORMÀTIQUES

## SERHS DISTRIBUCIÓ

La innovació aplicada als canals de venda i als productes, així com les sinèrgies operatives entre les diferents activitats, han marcat l'exercici d'aquesta gran divisió, una de les més rellevants de SERHS, pel volum de persones que hi treballen i per les seves xifres de negoci.

Comitè de direcció



#### LÍNIES DE NEGOCI:

SERHS DISTRIBUCIÓ és un referent de la distribució en el canal Horeca, gràcies a l'amplitud del seu portafoli amb productes de tres temperatures, la seva àmplia cobertura geogràfica i l'especialització i el coneixement del client. Disposa d'una cartera de més de 30.000 clients, i en aquest darrer any ha continuat apostant per tal d'adaptar-se a les necessitats de consum i servei al client.

#### ACORDS ESTRATÈGICS, NOVES INVERSIONS I INCORPORACIONS:

Al mes de juny de 2011, SERHS DISTRIBUCIÓ va finalitzar les obres d'ampliació i la modernització de les seves instal·lacions de fred a Tarragona amb una inversió de 3'4M€. Les obres de millora s'han realitzat a la plataforma de distribució integral que SERHS disposa a Tarragona en un terreny de 20.000m<sup>2</sup> amb un magatzem de 10.000m<sup>2</sup>.

Després d'un any de parèntesi, Ponentser torna a obrir la plataforma de distribució de Llorca. L'acord comercial amb Estrella de Levante (del Grup Damm), de la qual Ponentser serà el distribuïdor a les comarques del sud de Múrcia, ha permès a la Divisió de Distribució tenir una millor presència a la zona. La cobertura logística i comercial abasta les poblacions de Llorca, Totana, Àguilas, Alhama així com les rodalies. Les instal·lacions són les mateixes que el grup ja disposava en l'anterior etapa, una finca de 3.200m<sup>2</sup> de superfície amb una nau de 1.300m<sup>2</sup> i 80m<sup>2</sup> d'oficines (Pol. Ind. Lorca avinguda 2 D15). L'ampliació d'aquesta activitat permetrà millorar substancialment el servei a la comarca.

Pel que fa als acords estratègics, SERHS DISTRIBUCIÓ va renovar l'acord amb el grup de productes de neteja Reckitt Benckiser per cinc anys més. La trajectòria de l'acord vigent fins al 2011 ha reportat

molt bons resultats per a ambdues companyies, la qual cosa ha facilitat la seva renovació, ampliant l'horitzó temporal i els objectius. Aquest acord comportarà també importants beneficis per als clients de la Divisió sota el punt de vista de la gamma de productes i, especialment, en els plans de formació.

Un altre dels acords de la divisió ha estat el gestionat amb Conservas Dani, empresa especialitzada en l'elaboració de conserves de peix i espècies. Durant els propers cinc anys, SERHS DISTRIBUCIÓ comercialitzarà de forma preferent els seus productes a través de la xarxa de distribució. Aquest és un proveïdor que fa molts anys que forma part del catàleg, i amb aquest acord s'ha aconseguit establir un marc de major col·laboració.

La Divisió de Distribució ha tancat també un acord marc amb Cobega, SA per als propers anys, per a la comercialització dels seus productes. SERHS Distribució manté una estreta relació amb l'empresa embotelladora de Coca-Cola i altres marques reconegudes, des de fa molts anys, gràcies a la distribució dels seus productes arreu del país.



#### EMPRESSES PARTICIPADES

Distribució de Begudes, Alimentació i Productes de Neteja:

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

Distribució de fruita i verdura:

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

Distribució de congelats, refrigerats i aliments frescos:

14. Nam Nam, S.L.





[www.serhsdistribucio.com](http://www.serhsdistribucio.com)

El parc mòbil de la divisió supera els 650 vehicles.



Equip humà de 800 professionals de mitjana.



17 magatzems amb una superfície total de 175.000m<sup>2</sup>.



COBEGA



### PRODUCTES I SERVEIS DESTACATS

L'any 2011 s'ha dut a terme la integració de les societats de distribució de peribles i no peribles. Aquest fet ens ha permès aprofitar moltes sinèrgies a nivell comercial, logístic, administratiu i de gestió. Si bé en el 2012 es pretén potenciar aquesta integració, com a exemple destacat tenim el que s'ha portat a terme a la zona de Tarragona, entre FACIL CAR, S.L. i NAM NAM, S.L..

Cal destacar l'important i espectacular creixement de les comandes via web. Durant el 2011, més de 1000 clients setmanals han comprat a través del web [www.serhsdistribucio.com](http://www.serhsdistribucio.com), havent realitzat durant l'exercici gairebé 45.000 comandes i superant els 12 milions d'euros de facturació. Es tracta d'una eina única en el sector, que permet que el client pugui realitzar les seves comandes des del seu establiment a qualsevol hora, disposant de tota l'oferta del catàleg, a més de rebre ofertes exclusives per cobrir les seves necessitats. A més de les comandes, el web també ofereix serveis complementaris als clients, en aspectes relacionats amb la gestió dels seus negocis. Durant l'any, s'hi han anat incorporant noves funcionalitats i campanyes de promoció específiques.

Durant aquest any, s'ha impulsat també un Pla de Fidelització per als clients, premiant la seva confiança a la xarxa de distribució. A partir del seu volum de compres, podien aconseguir punts que eren bescanviats per regals d'un ampli catàleg de productes. Més de 1.000 clients han aconseguit el seu obsequi.

Durant el 2011 SERHS DISTRIBUCIÓ va apostar per treure al mercat el cafè monodosi destinat al canal Horeca, i en aquest primer

exercici de comercialització s'ha aconseguit la xifra de 1.000.000 de monodosis venudes. Es tracta d'un producte que facilita al client la preparació del cafè i garanteix la mateixa qualitat elevada a tots els cafès que es serveixen. La marca pròpia KAHOVA by Serhs ofereix un cafè de gran qualitat a tots els clients.

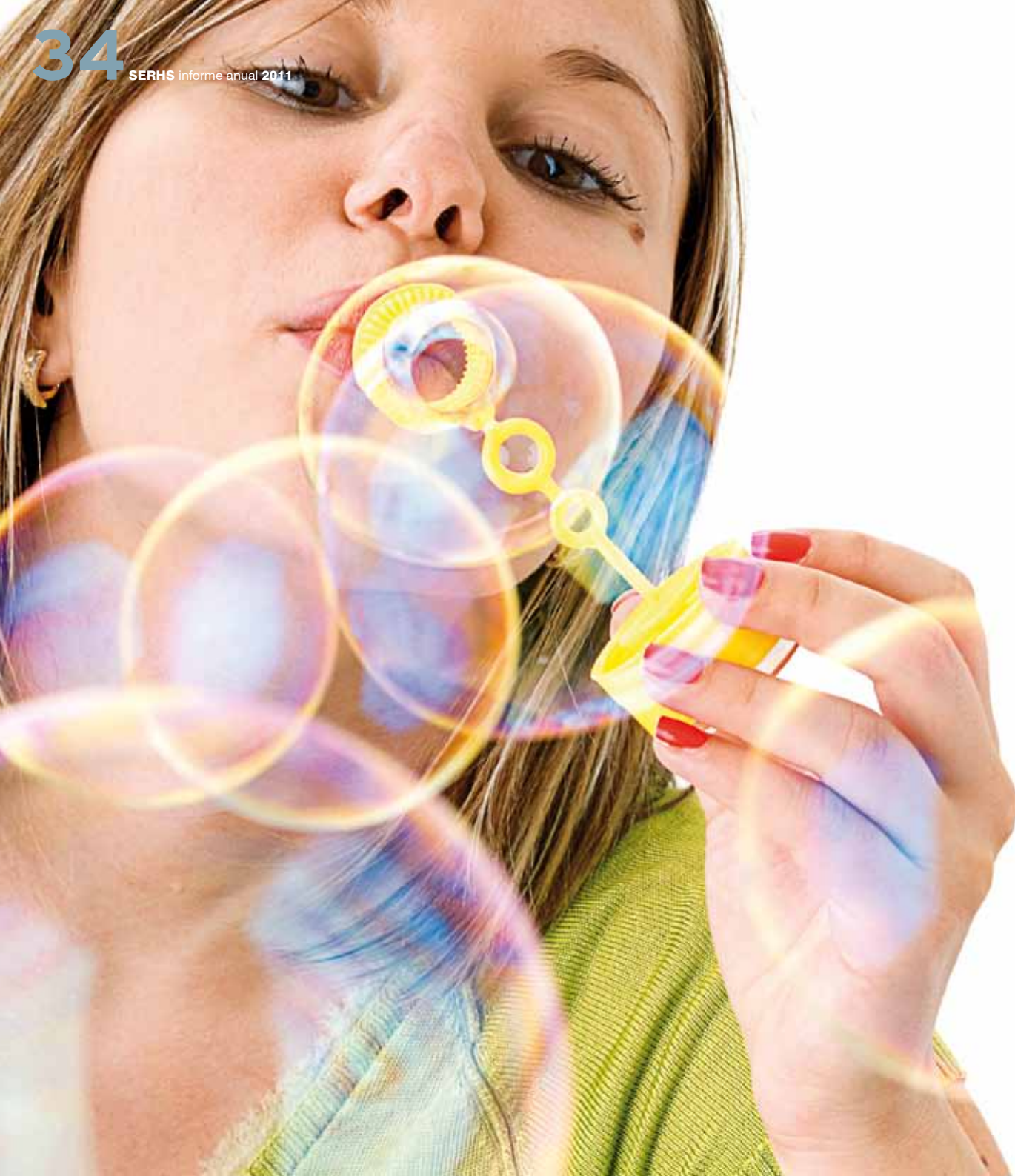
Pel que fa a la distribució de fruita i verdura, durant el curs escolar 2010-2011, ha dut a terme el repartiment de la fruita a les escoles. S'han subministrat quatre fruites per escola i alumne durant vuit mesos i amb un total de 649 escoles repartides entre tot Girona i comarques, tot Tarragona i comarques, i Maresme fins a Badalona. Un fet important a destacar és que SERHS DISTRIBUCIÓ, conjuntament amb empreses d'altres divisions de Grup SERHS, és el proveïdor principal d'aliments per a la restauració de PortAventura oferint un servei integral al parc temàtic. I lligat a aquest plantejament, és important remarcar la importància de desenvolupar nous models de negoci, potenciant la divisió, sota el nom SERHS INTEGRAL SERVICE. Es tracta d'una direcció dedicada a grans clients oferint un servei integral adaptat a les seves necessitats, no només amb el subministrament dels seus productes sinó també aprofitant la capacitat logística i, sobretot, tecnològica de què el Grup disposa. Això permet millorar significativament l'eficiència en la gestió. SERHS DISTRIBUCIÓ continua apostant per les noves tecnologies, no només amb el web [serhsdistribucio.com](http://serhsdistribucio.com), sinó també duent a terme un important esforç d'inversió incorporant i millorant contínuament els sistemes d'informació per ser més eficients i millorar el nivell de servei als clients.

### FETS DESTACATS

Pel que fa al pla de fidelització, s'ha portat a terme una enquesta de satisfacció dels clients per part d'una empresa externa, que ha entrevistat 750 clients. Es valoren molt els resultats obtinguts, cosa que permet prendre mesures per millorar el servei.

El passat mes d'abril les empreses de la Divisió de SERHS Distribució van obtenir el certificat de la primera auditoria legal del sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals. El resultat global de l'auditoria va resultar molt satisfactori, amb un 86,75% (promig de totes les empreses) de compliment de tots els requisits requerits segons el mètode de l'empresa auditoria G&C Auditors de Prevenció. I per últim destacar l'obertura de la botiga de Nadal a Calella per apropar els productes de SERHS DISTRIBUCIÓ al client a peu de carrer. La botiga va tenir una molt bona acollida per part de la població de la comarca.





AGÈNCIA DE VIATGES MAJORISTA I MINORISTA | VENDA ON-LINE I OFF-LINE

## SERHS TOURISM

SERHS Tourism és una agència de viatges receptiva i proveïdora B2B de serveis per a agències de viatges i operadors turístics internacionals. A més, és una agència de viatges majorista que ofereix el seu producte a les agències de viatges espanyoles mitjançant la marca Rhodasol. SERHS Travel Service és l'agència de viatges emissora que ofereix els seus serveis a treballadors, accionistes i empreses relacionades amb el Grup.

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

- + Allotjament, es posa a disposició dels clients més de 30.000 establiments de totes les categories organitzats segons segments, urbà, vacacional i rural, distribuïts en més de 100 països.
- + Circuits i excursions
- + Grups i trasllats
- + Entrades i serveis extres

Comitè de direcció



### PRODUCTES I SERVEIS

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

- **On-line:** dos grans portals de reserves moderns, dinàmics i senzills, adreçats a professionals B2B que no tinguin el seu portal propi. El desig de donar la màxima satisfacció als clients va reconduir al 2010 a efectuar un "restyling" als webs de Rhodasol i SERHS Tourism. Aquestes noves versions han produït millores substancials en els seus sistemes de reserves i gestió.
- **XML:** amb la tecnologia XML els clients poden accedir des del seu sistema a tot el producte de SERHS Tourism.
- **Off-line:** al tracte personalitzat per part dels call centers de la divisió s'hi afegeix el profund coneixement local de cada destí turístic.
- **SERHS Travel Service:** és la renovada agència de viatges emissora de SERHS Tourism que dona servei a treballadors, accionistes i empreses relacionades amb el grup. Ofereix serveis d'allotjament, transport aeri i terrestre, lloguer de cotxes, creuers, viatges de llarga distància i una sèrie de programes exclusius dedicats a clients SERHS. Tot això es pot dur a terme mitjançant acords amb hotels i cadenes gràcies als receptius propis, apostant per potenciar la nostra relació amb Renfe i companyies aèries per poder garantir el millor preu. La proximitat i el tracte volen ser un dels grans trets d'identitat d'aquest servei renovat.

### ACORDS I INVERSIONS

A finals de 2011 es va abordar un projecte de millora dels processos de negoci, l'organització i la tecnologia que ho suporta amb la col·laboració de diversos experts externs. L'objectiu consisteix en reforçar l'arquitectura informàtica per tal d'afrontar amb plenes

garanties l'escena on-line del mercat turístic en la qual SERHS Tourism està plenament immersa.

Ahora es fa una aposta per aplicacions web renovades per millorar l'arribada al petit i mitjà client, de la mateixa manera que es projecten nous escenaris en l'àmbit del comerç electrònic gràcies a aquests sistemes i un projecte de màxima escalabilitat.

**SerhsNet:** SERHS Tourism segueix invertint en aquesta eina posada a disposició dels hotels de totes les tipologies que permet gestionar fàcilment les seves tarifes, actualitzar disponibilitats i fitxes tècniques, entre d'altres. Aquesta plataforma pròpia de gestió de producte permet unir totes les activitats de gestió en un sol aplicatiu adaptat a la realitat del mercat i de la nostra estructura de compravenda.

### PLA ESTRATÈGIC

En el marc del nou pla estratègic 2011 - 2014 la divisió fa una clara aposta per 3 eixos que tenen com a objectiu l'arribada al públic objectiu des del servei i la competitivitat tecnològica amb una proposta més amplia:

- **Diversificació:** tant en els mercats emissors on es preveu créixer, com en el nombre de clients, fet que permeti reduir dependències i estacionalitat.
- **Diferenciació:** en un entorn de concentració i alta competitivitat, el producte i els processos orientats a servei i suportats per la tecnologia adient són l'objectiu per a consolidar una posició cada cop més significativa.
- **Internacionalització:** tant en el creixement del portafoli de productes que enriqueixi l'oferta en l'arc mediterrani i grans destins europeus, com en la captació de nou negoci a mercats emissors menys afectats per la situació econòmica.



### EMPRESSES PARTICIPADES

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





[www.serhstourism.com](http://www.serhstourism.com)

30.000 hotels  
situats en més de  
100 països.

2 portals B2B:  
[www.serhstourism.com](http://www.serhstourism.com) i  
[www.rhodasol.es](http://www.rhodasol.es)

Fins a 340 treballadors.



Més de  
1.600 milions de  
peticions on-line  
amb un portafoli  
de 4.500 clients.



Donen servei a més  
de 1.500.000 turistes

Al 2011 es  
va assolir el  
viatger 25  
milions de la  
història de la  
divisió.

1. El President i el Conseller Delegat de SERHS acompanyats per membres de la divisió de SERHS Tourism a FITUR 2012 (Madrid).
2. Els webs de SERHS Tourism i Rhodasol han estat redissenyats pel que fa a la part pública.



De la mateixa forma cal destacar una aposta per la planificació comercial i de màrqueting molt acurada, orientada a objectius i alineada totalment amb un sistema d'informació comercial en fase d'expansió que ens permeti, cada cop més, aprofundir en el coneixement del comportament del client i poder satisfer les seves necessitats.

Durant aquest 2011 ja s'ha treballat en l'entrada als principals grups de gestió minoristes a nivell nacional, aconseguint un nou univers de clients potencials de més de 4.000 agències; l'aposta per la renovació de la marca majorista Rhodasol per a la propera temporada d'estiu a l'exercici 2012; la caracterització de totes els comptes de clients nacionals i internacionals, amb una diferenciació entre segments i canals de compra dels clients, la qual cosa permet concentrar els esforços de cada membre de l'equip comercial en un conjunt de clients i mercats determinats.

S'han produït creixements significatius en alguns dels principals mercats emissors a nivell internacional:

- **Mercat rus:** amb un creixement espectacular dels gran operadors que cooperen amb SERHS Tourism, alhora que entren amb força nous clients de gran potencial.
- **Mercat anglès:** on la quota de mercat creix de forma constant a SERHS Tourism.
- **Mercat de l'est:** amb nous clients i operacions de touoperació tradicional.

#### MISSIÓ

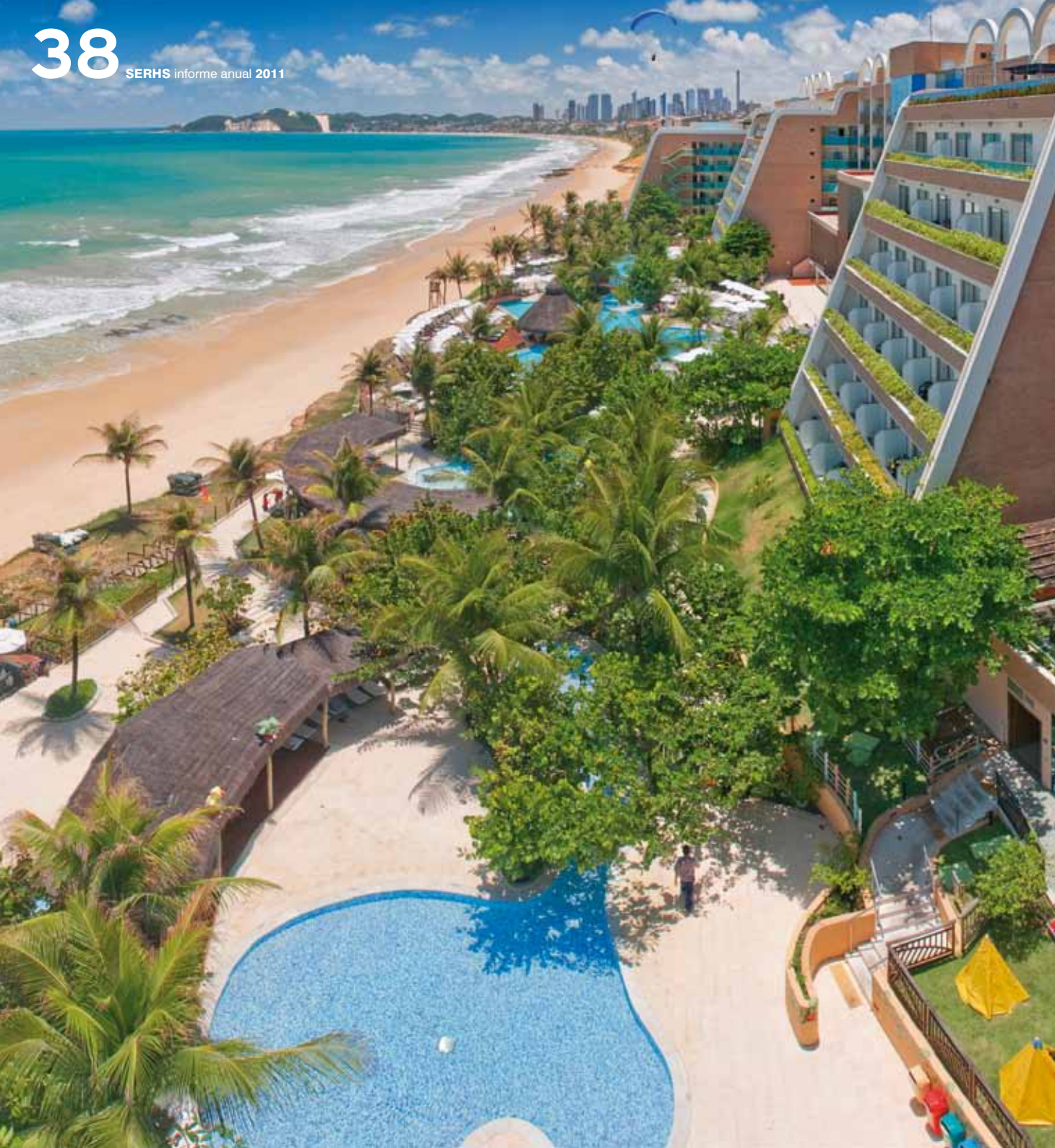
A SERHS Tourism es treballa per ser reconeguts com l'operador multiproducte i multicanal de serveis turístics en la divisió mediterrània i europea. Per això innovem en la cadena de valor:

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

#### VALORS

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



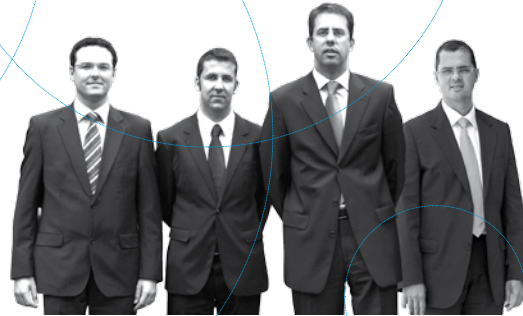


VILARS RURALS | HOTELS VACACIONALS | RESORTS DE NEU I MUNTANYA |  
HOTELS URBANS I RESORTS DE PLATJA AL BRASIL

## SERHS HOTELS

Aquesta divisió aposta per la gestió i explotació d'establiments hotelers i projecta el seu creixement en base a la internacionalització i reforçant la seva posició a nivell nacional. La diversitat d'oferta hotelera i de restauració que la integra han mostrat uns elevats nivells d'ocupació, així com un alt grau de satisfacció dels seus clients. Aquest ampli portafoli permet oferir una variada tipologia d'establiments per als segments vacacional i corporate, on destaquen els hotels de platja, els resorts i l'hotel urbà de Brasil, els Vilars Rurals i l'explotació dels complexos hotelers de El Montanyà Serhs i de l'Hotel Peralada Wine Spa & Golf Serhs.





Comitè de direcció



### LÍNIES DE NEGOCI

Aquesta divisió de negoci es dedica al sector hotelier, basat en la gestió d'establiments hotelers propis, en règim de lloguer o amb contracte de management, i amb una oferta de productes i serveis enfocats tant al client vacacional com al client d'empreses.

### ACORDS ESTRATÈGICS, NOVES INVERSIONS O INCORPORACIONS

Actualment la divisió hotelera segueix actuant en base al Pla d'Expansió iniciat el passat 2010, i tal i com indica aquest full de ruta, l'objectiu es centra en seguir creixent sempre sota la fórmula del management o lloguer, tant a nivell nacional com internacional sempre que els projectes assegurin la seva viabilitat i rendibilitat a curt, mitjà i llarg termini, alhora que aquests els permetin millorar el seu posicionament, i seguir oferint valor afegit als clients. El pla d'expansió passa pel nostre país, Brasil i ciutats rellevants del mateix país, sense descartar altres bones opcions de platja o muntanya que puguin entrar a valorar-se.

### Noves incorporacions

A partir d'octubre de 2011, la Divisió de SERHS Hotels, seguint el seu pla d'expansió, va començar a explotar l'Hotel Peralada Wine Spa & Golf 5\* un actiu de referència en el món hotelier, amb un important camp de golf al costat i ubicat en un destí privilegiat com Peralada (L'Empordà). I en els primers mesos del 2012, la divisió va incorporar el seu tercer hotel a Brasil, el Serhs Executive Guarulhos Hotel 3\* ubicat a Sao Paulo, a 10 minuts de l'aeroport més gran i amb més tràfic de passatgers de Brasil com és l'Aeroport Internacional de Guarulhos. Es tracta del primer hotel urbà de la divisió.

### PRODUCTES O SERVEIS DESTACATS

Aquesta divisió la conformen 14 hotels, els hotels de platja ubicats a

la Costa de Barcelona-Maresme; 3 hotels al Brasil (2 vacacionals i 1 urbà), els Vilars Rurals situats a Cardona, Sant Hilari i Arnes, hotel a peu de pistes d'esquí, el SERHS Ski Port del Comte, i sota la tipologia de Spa culminen el portafoli El Montanyà SERHS (Resort & Spa i Convention Center) i l'Hotel Peralada Wine Spa & Golf SERHS.

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

Tots els establiments han generat durant el 2011 en la seva totalitat més de 660.000 estades, de les quals 480.000 estades han estat a Catalunya i prop de 181.000 a Brasil. A juny del 2012, aquesta divisió gestiona 14 hotels. L'objectiu de SERHS Hotels és anar ampliant el portafoli per tal d'oferir una àmplia oferta de caire vacacional i urbà, amb la incorporació d'establiments que aportin un valor afegit al grup.

### SERHS Hotels

Pel que fa a la imatge de la divisió s'ha produït un canvi d'imatge de tots els hotels via el restyling de tots els logotips, adequant-se a l'estratègia que segueix tota la imatge de la corporació.

A nivell més operatiu i d'organització s'ha seguit treballant en la definició de tots els processos i metodologies de treball, amb l'objectiu principal de tenir un model de negoci molt clar i definit, i que permeti implementar-lo de manera relativament fàcil en el procés d'incorporació d'un nou establiment a la gestió.

En l'estratègia on-line i com a exemple d'aquest enfocament de treball, que és i ha estat un element clau en la gestió de la nostra estratègia comercial, cal destacar la posada en marxa del nou WCM (gestor de continguts). En el transcurs de 2012, l'objectiu és



### EMPRESSES PARTICIPADES

1. Vivahotel SDH S.L.: Serveis Centrals 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, S.L.)
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.) incorporat al gener 2012
11. Vilar Rural de Cardona (Canigoser, S.L.)
12. Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm (Montsenyser, S.L.)
13. Vilar Rural d'Arnes (Montnegreser, S.L.)
14. El Montanyà Serhs (Resort & Spa i Convention Center) (Plexo Diseño Industrial S.L.)
15. Hotel Peralada Wine Spa & Golf Serhs (Golf Peralada S.L.)





[www.serhshotels.com](http://www.serhshotels.com)

2.220 habitacions

Un portafoli de 14 establiments hotelers



660 persones de plantilla mitjana



55 sales de reunions



renovar tots els webs de tots els hotels i que segueixin un patró estandarditzat, tenint en compte les especificitats de cada producte i una millor usabilitat de cara als usuaris i més acceleradors per la compra compulsiva.

#### **Els Vilars Rurals**

La divisió d'Hotels segueix apostant fort pel canal on-line des de fa uns anys. Segueixen realitzant campanyes SEO, SEM i l'anomenada Web 2.0 amb insercions a les xarxes socials com Facebook, Twitter, Flickr, LinkedIn, un blog propi i participen en diferents bloggs/forums de famílies, de la mateixa manera que es realitza un control dels webs de reputació on-line per conèixer què diuen de nosaltres a la xarxa via la monitorització dels comentaris.

En altres àmbits comercials, es segueix potenciant l'aposta per donar a conèixer els costums i les tradicions catalanes amb la presentació dels darrers dos gegantons que faltaven al Vilar Rural d'Arnes. A banda, s'ha seguit treballant oferint caps de setmana temàtics en webs especialitzats en oci familiar i/o col·lectius específics. També es va crear un nou concepte de venda enfocat a les trobades familiars i/o d'amics, on s'incentiven les trobades dels mateixos amb certes condicions avantatjoses. També s'han signat acords via intercanvis amb diferents webs especialitzats i mitjans de comunicació.

El Vilar Rural de Sant Hilari va inaugurar el passat mes de juny de 2011 el parc acrobàtic forestal "Sant Hilari Aventura" ubicat en les mateixes instal·lacions del Vilar on els clients poden trobar natura i aventura conjuntament.

#### **Hotel Serhs Ski Port del Comte**

És l'únic hotel situat a peu de pistes de l'estació d'esquí de Port del Comte. Durant el 2011 s'ha fet especial èmfasi en tasques de posicionament web i en reformar la majoria d'instal·lacions de restauració per tal de donar millor imatge i millor servei als



clients, oferint una gastronomia moderna i enfocada al client de l'establiment. Amb l'objectiu de tenir més presència mediàtica, s'ha dut a terme una campanya publicitària a la revista Tot Oci de la comarca del Solsonès i falques a Radio Flaix Back durant la passada temporada 2011-2012.

#### **Hotels de platja**

La política en aquest segment és la de seguir oferint uns hotels amb una alta relació preu qualitat de servei, assegurant que les estades de clients siguin un èxit i seguim treballant amb uns alts nivells d'ocupació. Durant el 2011 es va renovar l'acreditació del distintiu SICTED.

I pel que fa a la comunicació on-line dels hotels de platja s'han realitzat noves tasques de posicionament orgànic amb campanyes SEO i BLC mitjançant noves keywords.

#### **El Montanyà Serhs (Resort & Spa i Convention Center) 4\***

Des de l'inici de l'activitat el passat mes de març de 2011, i un cop realitzades les auditories internes, s'han fet diferents actuacions en tots els àmbits: Operacions, Administració, Comercial i Màrqueting, a fi d'optimitzar recursos i treballar com a cadena segons els estàndards dels Sistemes de Gestió existents a SERHS Hotels. Cal destacar que s'ha ampliat l'oferta de restauració amb productes innovadors i la reobertura del restaurant tradicional de El Montanyà, en el qual oferim una àmplia oferta gastronòmica basada en un bufet i una braseria amb show cooking a la vista.

A nivell comercial destaca el reposicionament realitzat a l'hotel, no només es treballa de cara al públic de les parelles sinó que s'amplia la oferta de client vacacional al públic familiar. Les reunions d'empresa i els events corporatius segueixen sent el client número 1 de l'hotel, centrant-se sobretot en les fantàstiques instal·lacions del Convention Center de l'hotel amb totes les seves sales de reunions, equipaments de treball, i un entorn privilegiat que fomenta el treball

en equip, la formació i les reunions d'alt rendiment en un entorn ecològic.

A nivell on-line i off-line s'ha treballat segons els Sistemes de Gestió de la central de Serhs Hotels.

#### **Hotel Peralada Wine Spa & Golf Serhs 5\***

Incorporat a SERHS des del passat 1 d'octubre de 2011, des de llavors s'han fet les auditories pertinents i, en base als resultats d'aquestes, s'han posat en marxa els sistemes de gestió de la divisió interns a fi d'homogeneïtzar el seu funcionament.

L'estratègia en aquest hotel passa per reforçar tots els importants valors afegits de què disposa, i que es basen sobretot en unes instal·lacions de primer nivell, un alt nivell de servei al client, una gastronomia molt cuidada, una oferta de spa i relax de primer nivell, la proximitat a un camp de golf i un camp de futbol, i el magnífic entorn de Peralada (Festival, Casino, Castell, cellers, vinyes, nucli urbà i jardins, etc.), sense oblidar la seva proximitat al Cap de Creus. Cal destacar a nivell comercial la posada en marxa d'una nova estratègia on-line a tots nivells i en l'àmbit off-line de noves contractacions d'AAVV, tot amb l'objectiu d'aportar valor i presència. També s'ha fet una nova aposta pel canal Empresa, on s'aprofita el know-how per poder aportar nous grups i clients corporatius, així com sinèrgies en el turisme esportiu i en tot l'entorn de Grup Peralada.

#### **SERHS a Brasil: Serhs Natal Grand Hotel 5\*, Serhs Villas da Pipa 3\* i Serhs Executive Guarulhos Hotel 3\***

Durant l'any 2011 s'ha participat en les principals fires i esdeveniments nacionals i internacionals.

De manera anecdòtica, és força usual que personalitats VIP de diferents àmbits s'allotgin en els nostres hotels al llarg de l'any, i coincidint amb el 2011 han passat personatges de talla com cantants (Metallica, Ana Carolina, Tuca Fernandes, la banda de "Los

Paralamas do Sucesso", Caetano Veloso, Maria Gadu, Rita Lee), actors i presentadors (Marcelo Serrado, Astrid Eilert), polítics (Nelson Jobim, Ministre de Defensa de Brasil), tour operadors (Patriani Vernon, president de la CVC, principal agència de viatges de Brasil). Pel que fa a la nova incorporació de l'hotel urbà de Sao Paulo, s'han començat a implementar tots els sistemes de gestió al Serhs Executive Guarulhos Hotel a fi de poder estandaritzar els processos i adequar-los al funcionament de SERHS Hotels.

#### **SERHS Hotels Consulting & Management**

Davant la situació del mercat motivada per la crisi o per l'aparició de nous competidors en els mercats hotelers, en la que molts hotels (sobretot hotels independents) pateixen una baixada de rendibilitats, de preus i fins i tot d'ocupacions, SERHS Hotels ha desenvolupat una nova línia de negoci que es basa en què SERHS Hotels pot gestionar l'hotel a canvi d'una retribució. Per donar més forma i eficiència a aquest model, s'ha creat una unitat dintre la Divisió SERHS Hotels especialitzada en consultoria i gestió: SERHS HOTELS Consulting & Management.

Aquesta unitat, que ja ha donat els seus fruits durant l'any 2011, pretén consolidar-se durant l'any 2012 i incorporar nous establiments en la gestió d'hotels de la Divisió.

Per a la propietat dels hotels, els serveis d'aquesta unitat tenen uns avantatges clars: tenen el suport d'un grup professional en la gestió; a part de la gestió professional poden aprofitar-se dels avantatges de pertànyer a SERHS a nivell de preus o condicions beneficioses, la propietat es desvincula dels problemes i operativa del dia a dia, obtenen un pla d'empresa i tenen clar que el seu negoci millorarà en la gestió, i obtenen informació periòdica de seguiment de resultats. I per a Grup Serhs aquesta unitat té l'avantatge que permet incorporar nous establiments per la gestió, per arribar fins i tot a un model de propietat en un futur.





SERVEIS INTEGRALS DE RESTAURACIÓ  
PER A HOTELERIA I COL·LECTIVITATS

## SERHS FOOD

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

SERHS Food Area, S.L.



Comitè de direcció



## GESTIÓ ALIMENTÀRIA

### SERHS FOOD

Aquesta divisió dona servei a més de 200 centres entre els que destaquen tant entitats públiques com privades (empreses, universitats, centres hospitalaris, geriàtrics, penitenciaris, complexos esportius, d'ensenyament i hotels) tots ells repartits per tota la geografia catalana -principalment- i de l'Estat espanyol.

- **Serhs Food Col·lectivitats.** Gestiona tot tipus de col·lectivitats: hotels, empreses, centres penitenciaris, etc.
- **Serhs Food Educa.** Gestiona centres educatius, universitats, educació infantil i primària, institucions d'educació secundària, escoles bressol, així com centres d'educació especial.
- **Serhs Food Sanitat.** S'encarrega de gestionar hospitals i geriàtrics.

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

- Certificació del Sistema de Gestió de la Qualitat ISO 9001:2000
- Certificació del Sistema de Gestió d'innocuitat dels Aliments ISO 22000:2005
- Certificació del Sistema de Gestió Medi Ambiental ISO 14001:2004
- OHSAS 18001:2007 - Certificació del sistema de gestió de Seguretat i Salut en el treball

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

**Serhs Food Sport & Oci.** Gestiona centres esportius com el FCB i el RCDE, així com esdeveniments esportius diversos. SERHS Food és una de les marques del sector gràcies a la seva experiència durant 5 anys en la gestió de restauració de grans instal·lacions esportives com el FC Barcelona i RCD Espanyol en les qual desenvolupa la gestió de servei integral de restauració i càtering. Aquest any, el FC Barcelona ha refermat la confiança en el servei de restauració de SERHS Food, renovant la concessió de l'explotació i gestió dels serveis de restauració ubicats al Camp Nou. A més a més, el Club ha confiat a ARC'S Càtering des d'inicis d'any la gestió de la restauració del catering de les zones VIP. Aquest servei gestiona les prop de 75 llotges, donant així servei a més de 1.800 personalitats que es poden arribar a reunir a les 5 sales VIP en un mateix partit. Durant el mes d'agost de 2011 SERHS Food va oferir un servei de restauració per a la Festa del Barça, on per primera vegada es va oferir un tractament VIP i exclusiu als socis.

SERHS Food gestiona també tots els espais de restauració com els generalistes (bars, punts de productes d'impuls, etc.) i totes les zones amb restauració VIP destinades principalment a empreses i convidats VIP de RCD Espanyol com és el Executive Club, el Corporate Club i la President Club. En aquest mateix nivell hi ha el Corporate SERHS, un espai polivalent, gestionat per SERHS Food, que permet oferir un espai per a reunions, àpats o celebracions fins a 250 persones.



### EMPRESSES PARTICIPADES

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 i Altres, AIE.
8. SESMAR S.L.





[www.serhsfood.com](http://www.serhsfood.com)

Oficines Centrals  
a Pineda de Mar  
de 600m<sup>2</sup>.

Disposa d'una mitjana  
anual de 820 treballadors

Més de 200  
centres  
gestionats.



Cuina Central de 1.000m<sup>2</sup>.  
a Vilassar, així com cuines  
pròpies als centres.



Més de 50 vehicles entre camions,  
furgonetes i vehicles comercials,  
així com el suport de la flota de  
SERHS Distribució.

#### ARCS CATERING

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

#### CASTELL JALPÍ

Ha estat seu de nombroses activitats institucionals de la comarca i alhora és la seu social de Grup SERHS, on també celebra força reunions i actes que requereixen la solemnitat i majestuositat del seu entorn i de les seves instal·lacions. Ubicat al municipi d'Arenys de Munt, davant d'un llac de 5.000m<sup>2</sup>, compta amb 22.600m<sup>2</sup> de terreny i 2.500m<sup>2</sup> edificats envoltats de jardins. L'excepcionalitat d'aquest espai l'ha convertit en aquests darrers anys en un referent per a banquets i celebracions al Maresme. Tot i així els clients majoritaris (casaments, empreses, reunions...) provenen de Barcelona, el Vallès, la Selva i el seu entorn. La relació qualitat -preu de les seves propostes, no renyides amb l'exclusivitat i el toc de distinció en el servei gastronòmic i la seva personalització global del servei, posicionen el Castell Jalpí en un nivell mig-alt, adaptable segons les necessitats de cada acte.

#### TAKE EAT EASY

SERHS FOOD ha obert una nova línia de negoci, un restaurant-

cafeteria pensat per a parcs empresarials, el "Take eat Easy" al World Trade Center de Barcelona, inaugurat al gener de 2012. Es tracta d'un nou concepte de negoci dins el seu portafoli de producte. Les obres de remodelació i adequació han estat realitzades per la divisió de SERHS Projects, amb un disseny molt actual i modern, amb un estil dinàmic. Es tracta d'un restaurant-cafeteria pensat per al dia a dia, on hi ha un servei de cafeteria i restaurant, així com els serveis especials que es demandin com coffee breaks, àpats de treball, reunions d'empresa o d'altres. L'espai del restaurant consisteix en dues zones: una per a l'oferta de cafeteria i l'altra per a l'oferta del dinar, on hi ha una zona 'free flow', que disposa d'un servei 'show cooking' i en el que l'usuari pot escollir diferents plats i seleccionar el seu menú. Aquest nou concepte d'establiment ofereix un servei de qualitat en cuina de mercat, amb una oferta molt variada, amb la màxima rapidesa, facilitant al client l'elecció del seu àpat perquè es faci el seu menú segons les preferències gastronòmiques, nutricionals i econòmiques en cada moment. La capacitat de servei és per a més de 250 comensals.

#### PRODUCCIÓ ALIMENTÀRIA

##### PRODUCTE EUDEC "CUINEM I INNOVEM PENSANT EN TU"

Aquesta marca comercial està estructurada en diverses línies d'actuació: EUDEC restauració, pensada per facilitar i complementar la feina dels establiments que anomenem restauració comercial. Cal destacar el servei en centres sanitaris on es requereixen productes molt específics, amb altes exigències nutricionals i dietètiques per cobrir un perfil molt concret d'usuaris com nens, ancians i malalts, entre d'altres, amb patologies o necessitats molt controlades que obliguen a l'elaboració de dietes específiques per a diabètics, al·lèrgics, fàcil masticació, sense sal, triturats, protecció gàstrica, etc.



L'objectiu de la divisió és la difusió i donar a conèixer el Sistema EUDEC a tots aquells col·lectius de diverses empreses, institucions, centres, etc. i, per aquest motiu, Raimon Bagó, director general de SERHS, va dur a terme, el mes de setembre de 2011, la ponència sobre l'innovador sistema Eudec by SERHS, en la 1a trobada sobre la "Gestió eficaç de les cuines centrals", organitzada per l'empresa tecnològica Delsys, a la seu de la Fundació Àlicia al Mont Sant Benet (El Bages). Va comptar amb la presència de professionals del sector alimentari, des d'importants caterings, fabricants líders de productes de 4ª i 5ª gamma, fins a empreses de distribució.

Enguany cal mencionar principalment la implantació hospitalària iniciada a l'Hospital de Calella, i la consolidació amb l'Hospital de Blanes, l'Asil de Blanes i el Centre Sociosanitari de Lloret.

#### RENATO ROMAGNONI

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

#### FLECA SERHS

La novetat d'aquest darrer exercici per a Fleca SERHS, empresa que ofereix un servei integral de productes derivats del blat per a l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats, ha estat oferir una nova varietat de producte, el pa rus. La gran afluència de turistes de l'Europa de l'Est que estan arribant als hotels i restaurants de la costa ha fet que Fleca SERHS, amb l'objectiu d'adaptar-se a les necessitats d'aquests nous clients, llencés una nova línia de producte. Es tracta del pa rus en diferents formats. Aquesta empresa ofereix un servei integral de 365 dies a l'any. També cal destacar que s'ha obert una delegació a la zona de Tarragona, amb la incorporació

d'un comercial, amb l'objectiu d'obrir mercat en aquest territori i de moment ha tingut molta acceptació. Amb més de 30 anys d'experiència, és una fleca especialitzada en l'elaboració de productes per als sectors de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats com són pa i brioixeria fresca i congelada, pizza i pastisseria, entre d'altres.

#### ACORDS ESTRATÈGICS, NOVES INVERSIONS O INCORPORACIONS.

Des del passat mes de novembre de 2011, la seu central de la divisió de SERHS FOOD es va traslladar d'Arenys de Munt a Pineda de Mar. Així doncs, la direcció de la divisió, els departaments de recursos humans, administració, comercial i operacions, així com el laboratori de Salut ambiental i qualitat alimentària es van ubicar a les noves oficines de Pineda de Mar.

Per altra banda, SERHS Food ha signat un acord de col·laboració amb DAVSA (Distribuidores Automáticos Vending, S.A.) per oferir als clients de col·lectivitats (empreses, hospitals, escoles, universitats, hotels i recintes esportius) un servei de màquines de "vending", amb l'objectiu de donar un servei integral al client. Es tracta de màquines d'autoservei de diverses tipologies amb refrescos, cafè, aigües, sucs, wellness i snacks. SERHS Food s'encarrega de la reposició, les reparacions i el manteniment, deixant en dipòsit màquines d'última generació. La imatge d'aquest nou segment de negoci va molt lligada a la de la divisió, així com al tipus de producte que es ven. SERHS Food ha sabut trobar una imatge moderna i a la vegada corporativa. El mes de maig de 2011 SERHS va adquirir una nau de 4.500m<sup>2</sup> a Arenys de Munt (El Maresme) on preveu ubicar la nova central de producció i logística de la divisió de SERHS Food, destinant gran part de la superfície a traslladar les instal·lacions de SERHS Food Service, situades a pocs metres de les noves naus, complementant les instal·lacions que la divisió té a Vilassar de Mar. Al llarg d'aquest

any 2011 i principis del 2012 s'ha realitzat l'avantprojecte i s'ha iniciat el desenvolupament del projecte executiu.

#### SERVEIS DESTACATS

Durant els dies d'acollida a les diòcesis catalanes dels joves cristians que tenien com a objectiu ser a Madrid el 18 d'agost amb motiu de la gran trobada mundial en la que va ser present el Papa Benet XVI, SERHS va dur a terme la preparació d'un important nombre de serveis de caterings encomanats per l'organització entre els dies 11 i 15 d'agost, així com la seva distribució logística. Més de 21.000 joves originaris d'Europa, Oceania, Àsia, Amèrica i Àfrica es varen donar cita durant 5 dies a les diferents diòcesis de Barcelona, Girona, Tarragona i Lleida. En total, SERHS Food va elaborar i repartir amb el suport de SERHS Distribució més de 300.000 àpats entre esmorzars, dinars i sopars.

SERHS Food, conjuntament amb SERHS Projects, van ser presents a l'octubre de 2011, en el XIII Congrés Nacional d'Hoteleria Hospitalària celebrat a Burgos, amb l'objectiu de presentar la seva experiència i el know how en l'àmbit de la restauració hospitalària.

El passat mes de maig d'enguany, la divisió d'alimentació va participar en el 1er Congrés MIHealth, el nou fòrum d'innovació i gestió de la salut celebrada al Palau de Congressos de Barcelona. Raimon Bagó, director general de SERHS va participar en una taula rodona sota el títol "El repte de la col·laboració público-privada". En el mateix congrés, SERHS Food va disposar d'un stand a l'àrea d'exposició.





PROJECTES INNOVADORS ÀMBIT FOOD&BEVERAGE

## SERHS PROJECTS

SERHS Projects té el compromís de controlar i maximitzar l'eficiència de les zones de Food&Beverage aplicant criteris de funcionalitat, sostenibilitat, tecnologia, disseny i gestió en els equipaments instal·lats per a diversos sectors: l'hoteler (hotels, hostals, pensions, càmpings i altres allotjaments), el sanitari (hospitals i geriàtrics), el de restauració (bars, cafeteries, restaurants, pizzeries), el d'educació (escoles, llars d'infants, universitats) i altres empreses (administracions públiques, empreses privades, edificis comercials i alimentació).

Equip directiu



### LÍNIES DE NEGOCI

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

Per una banda, aquesta divisió es diferencia per la qualitat i la innovació dels seus projectes, per la capacitat de gestió, implantació i seguiment de les instal·lacions d'equipaments, així com la implantació de maquinària per a l'hostaleria.

Per altra banda, l'altra estratègia del negoci és el manteniment integral de l'hostaleria en general, oferint un servei singular i únic de manteniment integral en tot tipus d'hostaleria, un servei per al que existeix una gran necessitat no satisfeta per cap empresa especialitzada.

### ACORDS ESTRATÈGICS, NOVES INVERSIONS O INCORPORACIONS

SERHS Projects va arribar durant el 2011 a un acord amb l'empresa japonesa Hoshizaki, fabricant de E-Water, per a la distribució d'aquest aparell arreu d'Espanya. Es tracta d'un nou concepte i producte en el mercat de l'hostaleria: consta d'un aparell que disposa d'aigua electrolitzada per eliminar virus, bacteries i fongs de l'ambient i del menjar, amb una gamma d'equips que transformen l'aigua de

l'aixeta en un producte de propietats que netegen i desinfecten. És un producte dirigit a tots els sectors de l'hostaleria: sanitari, hotel·ler, restauració, empreses i educació, ja que aquests aparells generen aigua electrolitzada a través d'un procés específic.

Des del passat 1 de gener de 2012, Emte Service s'ha convertit en el Servei Tècnic Oficial de SERHS Projects, fruit de l'acord de col·laboració signat amb l'empresa Emte Service -que pertany al grup Comsa Emte-, considerat el segon grup espanyol, no cotitzat, en el sector de les infraestructures, els serveis, l'enginyeria i els sistemes. L'acord pretén enfortir el servei de reparacions de maquinària per a l'hostaleria i també oferir una nova línia de manteniments integrals especialitzats en hostaleria, potenciant el coneixement del sector turístic de què disposa SERHS Projects, juntament amb el coneixement tècnic global per a instal·lacions de tota mena de què disposa Emte Service.

Per últim, SERHS Projects ha signat aquest any 2012 un acord de distribució també amb Hoshizaki, per a la distribució d'un aparell dedicat a la fabricació de tot tipus de glaçons de gel per a tota classe d'establiments de restauració. L'objectiu és cobrir totes les necessitats dels seus clients, i en aquest aspecte ha sabut tenir en compte tots els detalls per satisfer totes aquestes necessitats, detalls, fins i tot, com els glaçons de gel. El gel és el toc final de qualsevol beguda freda i la qualitat d'aquest pot deixar una bona o una mala impressió al llarg del temps.



#### EMPRESSES PARTICIPADES

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





[www.serhsprojects.com](http://www.serhsprojects.com)

Especialistes en zones de food&beverage

Disposa d'un parc mòbil de 20 vehicles comercials i furgonetes.



Sector hotelier, sanitari, de restauració, educació, administracions públiques i empreses privades

Més de 35 anys d'experiència com a proveïdor integral del sector hotelier.



1. Restaurant UDON.
2. Cafeteria la Cabana (Grand Valira - Andorra)
3. Restaurant la Cabana (Grand Valira - Andorra)
4. Cafeteria i freeflow Hotel SERHS Port del Comte



#### PRODUCTES O SERVEIS DESTACATS

SERHS Projects ofereix solucions globals personalitzades; de fet, el seu know how està enfocat a oferir solucions completes per tal que el client afronti de la millor manera una reforma o un projecte de nova planta. S'analitzen diversos ítems com el concepte de negoci, l'equilibri de criteris, inversions sense desviacions, planificació i control de qualitat, tot en una interlocució única, amb un sol responsable que gestiona un equip d'especialistes que ajudarà el client en la implantació del projecte. L'experiència operativa de més de 35 anys de SERHS Projects en el sector de la restauració els fa participants dels objectius del client.

Els principals avantatges que ofereix aquesta divisió és, per una banda, l'acumulació de l'experiència d'un equip de professionals especialistes en el desenvolupament de projectes de restauració totalment singulars, que aporten una visió externa del negoci basada en l'operativa, el disseny i la innovació. Al tractar-se d'un equip amb una llarga trajectòria a les seves espatlles, es minimitza el temps de dedicació en el projecte. SERHS Projects s'encarrega de tot allò relacionat amb el client, com l'anàlisi d'inversió ajustant-se a criteris operatius, passant per la participació en la recerca de finançament, complementant la solució amb tot allò que pugui necessitar el client (formació, merchandising, comunicació, implementació, etc), assumint i agafant el compromís amb la data d'entrega, sense deixar de banda la proposta contractual.

Pel que fa als darrers projectes duts a terme durant aquest any 2011-2012, els clients que han confiat en els serveis i l'experiència de SERHS Food han estat alguns com: el restaurant Take Eat Easy al World Trade Center de Barcelona, el restaurant free flow i la cafeteria

La Cabana a Espiolets (Grand Valira - Andorra), els restaurants Udon del CC Diagonal Mar, CC Glòries i CC Sabadell; la cafeteria i el free flow de l'Hotel SERHS Port del Comte, la cafeteria de l'Hospital St. Jaume de Calella, l'Hotel Doña Juana de Segovia, el Centre Tecnològic de la Carn a Riudellots de la Selva (Girona) i el bingo Pelayo de Barcelona, entre d'altres.



## SERHS SERVEIS

Les empreses adscrites a aquesta divisió tenen com a finalitat oferir el màxim nombre de prestacions i serveis tant a nivell general a les empreses que formen part de Grup SERHS, com a nivell extern, i dirigides bàsicament a clients del sector turístic. Alhora, en aquesta divisió hi ha representades les direccions corporatives de SERHS que tenen una tasca transversal envers la resta de divisions de negoci del grup.





Comitè de direcció

## SERHS Serveis

### MEDITERRANEUM XX, S.L..

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

### Recursos humans

Aquesta Direcció Corporativa de Grup SERHS engloba totes les especialitats necessàries per donar un servei complet de gestió dels recursos humans en totes les seves especialitats: Administració de Personal, Selecció, Formació i Desenvolupament de RRHH, Relacions Laborals i Prevenció de Riscos Laborals.

Format per un equip pluridisciplinar de 15 persones especialistes en cada una de les branques de l'àmbit, aquesta Direcció presenta una ferma aposta per les noves tecnologies: portals d'internet i plataformes de gestió, aplicant la millora contínua de les seves prestacions, a fi d'oferir tant a les empreses de Grup SERHS com als clients externs un servei àgil.

### Administració i finances

Àmbit adscrit a la direcció corporativa financera del Grup SERHS que està format per diferents seccions especialitzades com el centre de càlcul, l'assessorament fiscal, l'auditoria, la tresoreria i l'agregació i consolidació financera. El seu camp d'actuació són totes les empreses de la corporació. També compta amb la col·laboració de diferents assessors externs.



### ASSEGURIS MEDITERRANEUM XX, CORREDORIA D'ASSEGUANCES, S.L.

Constituïda com a corredoria d'asseguances des del 2003, tracta amb companyies líders en el mercat com són MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, ZURICH, VITALICIO, ARAG, FIATC i EUROPEA DE SEGUROS i aquest darrer any s'hi han incorporat MARKEL i Agrupació Mútua. Asseguris disposa d'una cartera de 3.415 clients i 5.856 pòlisses contractades durant el 2011, un 25% més que l'any anterior, amb un major increment sobre els particulars, que ha estat del 29%. L'empresa d'asseguances del grup disposa de 2 canals de venda, bàsicament: venda directa a l'oficina i els comercials. En total, l'equip humà de la corredoria és de 10 persones. El volum de primes gestionades ha estat de 5.000.000€, amb un increment de primes en particulars del 6% respecte al 2010.

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

L'objectiu per al 2012 s'ha establert amb la contínua fidelització del client, apostant per una formació continuada per a tot el personal en matèria específica d'asseguances, que doni més professionalitat a la corredoria.



#### EMPRESES PARTICIPADES

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



## noves tecnologies

Disposen de 105 servidors centrals

Gestionen més de 1.000 PC's, 375 impressores i més de 250 dispositius mòbils

Equip humà de 30 professionals de mitjana



S'atenen més de 11.500 incidències i consultes a l'any des del Service Desk

Es controlen més de 1.250 comptes d'e-mail i 190 dominis allotjats

Tràfic de més de 50.000 mails diàriament

Es gestionen 3.500 línies de telefonia (fixa i mòbil)

Controlen una xarxa de dades de més de 60 nodes

Prop de 80 projectes realitzats durant el 2011



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

## SERHS Noves Tecnologies

### MIGJORNSE, SL

Aquesta empresa adscrita a la divisió de SERHS Noves Tecnologies es dedica, tal i com el seu nom indica, a l'àmbit de les noves tecnologies donant servei fonamental a totes les empreses de Grup SERHS. Les seves línies de negocis es basen en abastir d'infraestructura tecnològica tota la corporació i gestionar la plataforma tecnològica corporativa, així com les aplicacions que se'n deriven. Els seus àmbits d'actuació són els sistemes, es fa el manteniment de hardware i software, així com també la seva elaboració. Una altra de les activitats que duen a terme són projectes tecnològics, ja sigui instal·lacions, implantacions de software o consultories TI. Per altra banda, des del departament de telecomunicacions es dediquen tant a la gestió com a la consultoria. Migjornser té la responsabilitat de fer que internet sigui un dels principals canals de comunicació del grup, amb l'elaboració de pàgines web, gestió d'e-mails i hosting, entre d'altres funcionalitats. Per últim, una de les seves funcions primordials és el Service Desk, dedicat a l'atenció tècnica als usuaris, així com el servei de Data Center (CPD).

### ACORDS ESTRATÈGICS, NOVES INVERSIONS O INCORPORACIONS

Segueix vigent l'acord signat l'any 2011 amb Oracle per enfortir la seva relació de partners o socis tecnològics, que contempla el fet que a canvi d'utilitzar el seu software es faciliti la formació i el seguiment dels projectes, així com l'ajuda i la col·laboració amb una consultoria estratègica de tecnologia. També segueix endavant el Projecte de Gestió Documental amb el partner tecnològic Ricoh. Des de SERHS Noves Tecnologies es continua confiant i apostant pel Cloud Computing, mitjançant la ferma aposta per Google Apps.

### FETS DESTACATS

Cal destacar, en el marc del Pla de Reestructuració de Migjornser, S.L. engegat el 2010, que en el 2012 s'ha evolucionat cap a una estructura organitzativa més diversa. Això implica la creació a cada divisió de negoci de la figura de Director d'Organització i TI. Aquesta figura serà qui tingui la responsabilitat de la gestió de tot allò referent a la tecnologia inherent a la seva divisió i que no sigui considerat corporatiu. Amb aquest plantejament, a partir d'ara, Migjornser es focalitzarà encara molt més en aportar valor al negoci, gestionar i coordinar projectes transversals i formar i donar suport a tots els usuaris, en comptes de tenir com a principal servei el desenvolupament d'aplicacions informàtiques. Per aconseguir-ho, es recolzarà molt més en els seus partners i proveïdors, que formen un ecosistema forjat des dels inicis de l'empresa, ara fa més de dotze anys.

### VECTOR-K, S.A.

Vector-K, empresa adscrita a la divisió de SERHS Serveis i Noves Tecnologies, està dedicada a la creació, al manteniment, a la implantació i al suport de productes informàtics per al sector turístic, tant per a empreses del Grup, com per a empreses externes. Els productes bàsics de Vector-k són el Guest, gestió hotelera integral, el Bistrot, gestió de bars, restaurants, discoteques etc, i el WebguestHotel, que permet la venda on-line de reserves des del propi web de l'hotel. El nostre motor de vendes on-line WebguestHotel, en el seu sisè any de funcionament, tot i la caiguda de vendes en general, ha mantingut les vendes gràcies a la incorporació de nous clients i s'ha mantingut en els 6 milions d'euros el 2011.

Seguim dedicant esforços en el nostre producte de més creixement, la venda on-line de reserves d'hotels. Durant el 2011 s'ha implementat la versió de la venda per a mòbils "smartphones" de qualsevol fabricant amb sistemes operatius (Apple, Android i Microsoft), també a través de Facebook.

La versió Guest 3.0 ja contempla, a més de Voxel, un segon proveïdor de gestió de factures electròniques, concretament BSF, i això ha portat a un increment en la utilització d'aquest mòdul. La remodelació del Bistrot en la versió 3.0 ha estat completada i les seves innovacions, especialment en els temes de la gestió interna del client, han estat molt ben acollides. La incorporació de la fotografia dels clients permet el reconeixement dels mateixos i les opcions a què tenen dret (all inclusive, prepagament, serveis de menjador, etc.) en totes les zones comunes de l'hotel a través dels TPV's.







## SERHS IMMOBILIÀRIA

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

### EMPRESSES PARTICIPADES

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

# SERHS PATRIMONIAL I CARTERA

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



## EMPRESES PARTICIPADES

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.

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

## SOCIETATS RELACIONADES

### SERHS S/COOP. C. Ltda.

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

## SOCIETATS VINCULADES



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

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

L'EUHT de Sant Pol és i esdevé receptora del bagatge empresarial del grup, la qual cosa li permet disposar d'un coneixement actualitzat i de primer ordre de la dinàmica del sector. Això fa, alhora, que el Grup pugui beneficiar-se del suport i el bagatge de coneixements i experiències tècniques que només li pot proporcionar un centre universitari acreditat i referència a l'estat. L'escola ha rebut el reconeixement institucional tant a nivell estatal com autonòmic o a nivell sectorial, a l'ésser distingida amb la "Placa d'Or al Mèrit Turístic" i la "Placa d'Honor del Turisme de Catalunya", entre d'altres guardons. Pertany a l'exclusiva xarxa "Leading Hotel Schools of the World", que compta amb el suport de "Leading Hotels of the World", essent l'únic membre del sud d'Europa d'aquesta prestigiosa associació d'escoles hoteleres.




### PUBLINTUR, S.A.

El Grup SERHS és i ha estat sempre conscient de la necessitat de dotar-se d'instruments de divulgació i de comunicació per donar a conèixer amb eficàcia les múltiples i diverses actuacions que realitza. Per aquesta raó manté una estreta i intensa relació i vinculació amb l'empresa PUBLINTUR, S.A., dedicada a la imatge i la comunicació, i a la producció gràfica i digital. Aquesta empresa ha esdevingut un instrument d'ajut al servei de la promoció i difusió dels recursos turístics de Catalunya, i de suport a l'activitat turística de zones i destinacions on ha estat redactora de diversos Plans d'Excel·lència i de Dinamització Turística. En el camp empresarial s'ha distingit per aportar solucions adaptades a les seves necessitats en el disseny i la impressió gràfica, a través de propostes imaginatives gràcies a la disponibilitat d'un estudi creatiu que disposa d'una tecnologia capdavantera i d'un taller d'impremta propi.

La comunicació i les relacions externes, l'assessorament i el desplegament de productes i serveis turístics i la producció editorial figuren també entre les seves activitats. Actualment han ampliat actuacions en el camp del màrqueting on-line, per tal d'oferir i ajudar a implementar als seus clients aquelles estratègies que poden millorar la seva presència a internet, de tal manera que esdevingui un recurs rendible per a l'empresa. Tot plegat, activitats que han generat fortes sinèrgies empresarials i impulsat unes relacions de qualitat intenses i estretes. PUBLINTUR, SA. el 2013 celebrarà el seu 30è aniversari.





informe anual

# responsabilitat social corporativa

L'any 2011 ha finalitzat el període d'implantació del Pla Valors de Responsabilitat Social Corporativa, engegat el 2008.

Al llarg d'aquests 4 anys d'implantació del projecte, s'han dissenyat diverses polítiques de Responsabilitat Social dirigides a conciliar el creixement econòmic i la competitivitat amb el desenvolupament social i la millora del medi ambient. L'objectiu ha estat, és, i continuarà sent, la convivència del Grup amb l'entorn social, ambiental i econòmic que dia a dia fa evolucionar la nostra manera de fer sense perdre la nostra manera de ser, ja que Grup SERHS sempre ha tingut un interès especial en remarcar els trets que han caracteritzat la nostra identitat i, amb ella, la seva vessant humana i implicació social, forjades des de la seva fundació.

Els projectes iniciats al llarg d'aquests 4 anys i que se seguiran consolidant són els que es detallen a continuació.



## DEFINICIÓ DEL CATÀLEG DE LLOCS DE TREBALL I ORGANIGRAMES

Una de les primeres tasques a desenvolupar per tal de començar a definir una política de Responsabilitat Social ha estat definir tots els llocs de treball de grup, dibuixar els organigrames de cada una de les empreses i fer-ho públic; saber "què faig i on sóc dins el Grup", sens dubte facilita la feina i l'adaptació al lloc, ja que gràcies a aquest catàleg s'ha dissenyat el perfil formatiu de cada lloc de treball mitjançant el qual RRHH ha pogut establir la política de formació del Grup, la política de selecció global, i ens ha d'ajudar a dissenyar una política de promoció tant en vertical com en horitzontal.

S'han identificat 359 llocs de treball amb 6 nivells de responsabilitat, i actualment tothom disposa de la seva descripció de lloc de treball mitjançant el Portal SERHS d'intranet, on es pot trobar des de la denominació del lloc de treball, nivell jeràrquic, divisió i departament, fins a les condicions de treball, les tasques, les responsabilitats, així com les relacions funcionals.

Paral·lelament a aquest catàleg s'han actualitzat tots els organigrames de forma que per cada divisió hi ha un organigrama de cada empresa que en forma part i un del comitè de direcció de la divisió, al qual pot accedir qualsevol persona de l'organització independentment d'on treballi, ja que estan publicats al Portal SERHS. Aquesta tasca suposa un manteniment continu i permanent, ja que com a grup dinàmic i evolutiu que som, les nostres funcions canvien, i el nostre dibuix es reorganitza.

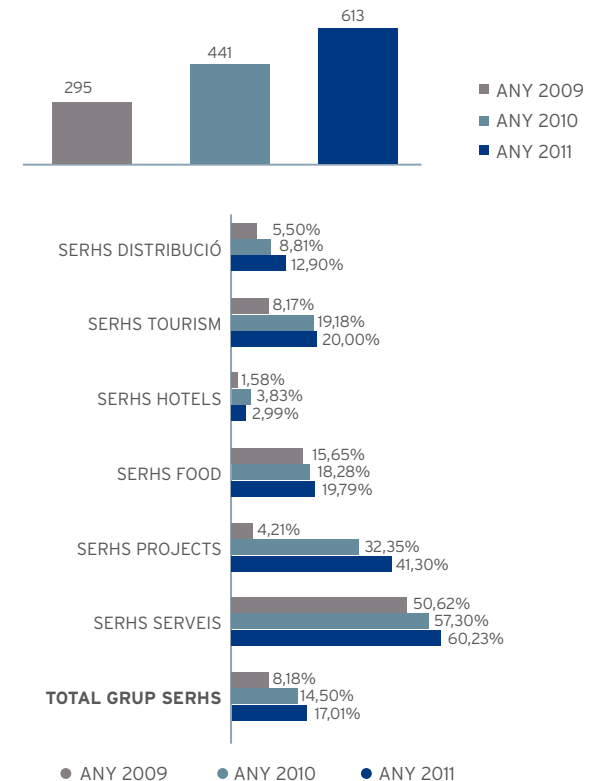
## POLÍTICA DE CONCILIACIÓ DE LA VIDA LABORAL I FAMILIAR

Junt amb el catàleg de llocs de treball, un altre dels primers objectius del Pla Valors va ser crear una política de conciliació que permetés a la plantilla combinar les obligacions laborals amb les personals i familiars, partint de la base de que és molt important que la plantilla sigui capaç de mantenir un bon equilibri feina-família-persona per aconseguir una bona qualitat de vida, factor clau de fidelització avui en dia.

La nostra política de conciliació parteix d'oferir adequacions horàries com poden ser horari flexible, jornades contínues, i/o setmanes comprimides, i permisos totalment retribuïts, que permeten a la persona absentar-se del seu lloc de treball sense haver de recuperar el temps. En aquest sentit es disposa d'hores per motius mèdics de la pròpia persona o familiars, per fer gestions varies que fora d'horari no seria possible, per assistir a reunions escolars, per tenir cura dels familiars dependents (pares o fills) o per disposar de la tarda de festa el dia de l'aniversari del fill/a.

Durant aquests últims anys el catàleg s'ha anat instaurant de forma progressiva; el volum inicial de sol·licituds ha anat creixent igual que el promig de plantilla conciliada (personal que sol·licita alguna mesura durant l'any), i això fa que avui ja parlem d'una política de conciliació ferma que a partir d'ara cal seguir millorant i adaptant a les necessitats i als requeriments de la plantilla.

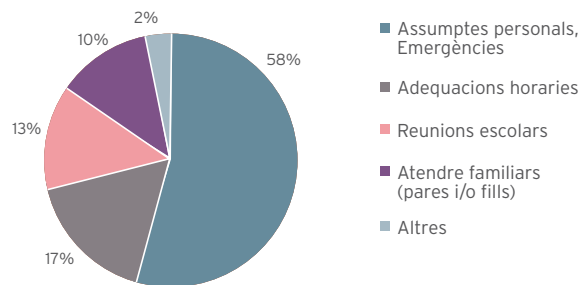
## VOLUM ANUAL DE SOL·LICITUDS



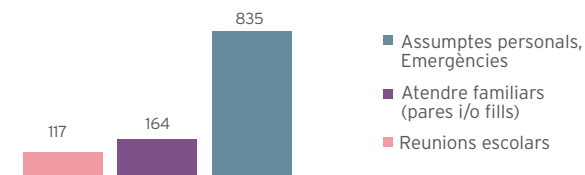


Durant el 2011 les mesures més sol·licitades han estat les que tenen a veure amb hores per assumptes personals i/o emergències. En total, les empreses del grup han concedit 1.116 hores durant el 2011 totalment retribuïdes. El segon tipus de mesures més sol·licitades han estat les adequacions horàries com horari flexible, la jornada continuada i la setmana laboral comprimida.

#### MESURES MÉS SOL·LICITADES DEL 2011



#### HORES CONCEDIDES DURANT 2011



Pel que fa a la conciliació, és important mencionar que des del 2010 SERHS participa activament en la XARXA NUST, iniciativa creada el 2006 per la Regidoria d'Usos del Temps de l'Ajuntament de Barcelona i de la que formen part grans, mitjanes i petites empreses de tot el territori català, i on es tracten temes entorn als Usos del Temps.

Periòdicament s'organitzen jornades de treball amb grups reduïts de la xarxa, la qual cosa permet tant participar com contribuir activament en el projecte de forma que, a banda de donar a conèixer la nostra política de conciliació, es puguin valorar altres maneres de fer i adaptar-les al nostre entorn o a les nostres necessitats. Pertànyer a la Xarxa, a més, permet aparèixer al seu web i difondre la nostra política de conciliació mitjançant el seu apartat de "Bones pràctiques".



#### IGUALTAT D'OPORTUNITATS ENTRE HOMES I DONES

La igualtat d'oportunitats entre dones i homes s'ha convertit des de fa un temps en una premissa a nivell de Grup. S'han dut a terme algunes accions concretes que afecten totes les empreses però el que es busca és poder tenir, a mig termini, un diagnòstic de situació de totes elles per tal de dissenyar a cada una un Pla d'Igualtat d'oportunitats concret i adaptat a la seva situació.

Els àmbits que s'analitzen per tal d'establir un diagnòstic de situació a cada empresa són:

1. Gestió organitzativa i igualtat
2. Participació i implicació del personal
3. Llenguatge no sexista ni discriminatori
4. Participació igualitària en llocs de treball
5. Presència de dones en càrrecs de responsabilitat
6. Conciliació de la vida laboral i familiar
7. Prevenció de la salut i dels riscos laborals amb perspectiva de gènere
8. Mobilitat

Avançant més en la nostra comunicació i dins les accions dissenyades, durant el 2011 s'ha treballat conjuntament amb Noves Tecnologies per tal de crear un espai al Portal SERHS, on tota la plantilla pugui accedir per veure informació genèrica sobre la igualtat d'oportunitats. A més, si l'empresa disposa de Pla d'Igualtat i protocols concrets, també és en aquest espai on es localitzen.

Arrel dels Plans d'igualtat engegats, s'han dut a terme accions com:

- Crear comissions de treball d'igualtat per empresa
- Crear un protocol contra l'assetjament sexual i l'assetjament per raó de sexe
- Desenvolupar un protocol de llenguatge i imatge no sexista
- Revisar el web i el portal SERHS (Intranet pròpia) per adaptar-la als criteris de llenguatge i imatge no sexistes
- Elaborar una acció formativa e-learning sobre la igualtat d'oportunitats
- Difondre el protocol per a la prevenció de riscos de les dones embarassades.



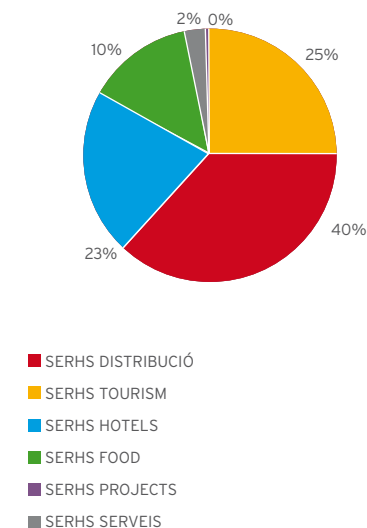


## MANUAL DE BENVINGUDA

Un altre dels projectes pels que s'ha apostat fermament ha estat elaborar un protocol d'acollida per a les noves incorporacions a SERHS. La primera impressió és molt important, i els primers dies de treball només passen una vegada. És llavors quan hem de facilitar a la persona tota aquella informació que creiem que necessita per poder desenvolupar la seva feina i sentir-se part de SERHS el més aviat possible i, per tant, fidelitzar-la des del primer moment. Apoyant també, dins la nostra política de medi ambient per la oficina sense papers, s'ha creat el Manual de Benvinguda on-line. És a dir, dins el Portal SERHS, s'ha destinat un apartat a recollir tota la informació que ha de contenir el nostre Manual de Benvinguda. S'ha designat un responsable de cada empresa per vetllar per a que les dades que hi apareguin estiguin completament actualitzades. D'aquesta forma s'ha evolucionat del tradicional fullet en format paper i a vegades totalment obsolet, a una eina dinàmica i actual en la que la informació pràcticament està personalitzada en funció de l'empresa a la que s'incorpora la persona i el lloc de treball que ocupa. El Manual inclou els següents punts:

0. El Grup SERHS
1. La meva empresa
2. El meu centre de treball
3. El meu lloc de treball i l'organigrama de l'empresa
4. Relació contractual
5. Documentació de Prevenció de Riscos
6. Decàleg de bones pràctiques ambientals
7. Desenvolupament de Recursos Humans
8. Beneficis Socials
9. Informació contractual

Paral·lelament a l'acollida que fa la pròpia empresa, s'ha dissenyat una píndola de 2 hores de formació e-learning que han de fer totes les persones que tenen un contracte superior a 3 mesos. D'aquesta forma s'assegura que el personal conegui tant el Portal SERHS (eina de comunicació interna) com el Manual de Benvinguda. Cada mes es programa una nova edició en la que participen totes les noves incorporacions del mes anterior. Des de maig de 2011 fins a finals d'any han passat per la formació 184 persones.





### AJUTS FAMILIARS

Fent honor a un dels valors fonamentals de Grup SERHS com és la vessant humana, anualment es posa en marxa el "Programa Famílies", amb el qual se'n poden beneficiar tots els treballadors/es de la corporació que siguin fixos o fixos discontinus. En aquesta nova edició del programa, el pressupost destinat ha estat de 49.500€, i s'hi han acollit més de 280 famílies.

Es tracta de diverses ajudes econòmiques per col·laborar en les despeses escolars o de naixements de nadons que puguin tenir les famílies de la SERHS. Per a la seva concessió es formalitzen unes bases en les quals es contemplen, segons el cas, aspectes acadèmics, econòmics i situacions familiars. Com a criteri general primen les subvencions a les famílies amb nivells de renda menors. Hi ha 4 tipus d'ajudes: "Benvingut nadó", llars d'infants, material escolar i beques universitàries/cicles formatius de grau superior.

#### Benvingut Nadó

El naixement d'un fill és, sens dubte, un dels moments més importants de la nostra vida. Per això, Grup SERHS dona la benvinguda als nadons acabats de néixer, amb un detall especialment indicat per celebrar aquest feliç esdeveniment. A més a més, tots aquells treballadors/es que ho desitgin poden gaudir de la publicació de la fotografia del seu nadó a la Revista i al Portal Intern de SERHS.

#### Llars d'infants

Es tracta d'una subvenció dirigida a treballadors/es que tinguin al seu càrrec nens/es menors de 3 anys matriculats en llars d'infants.

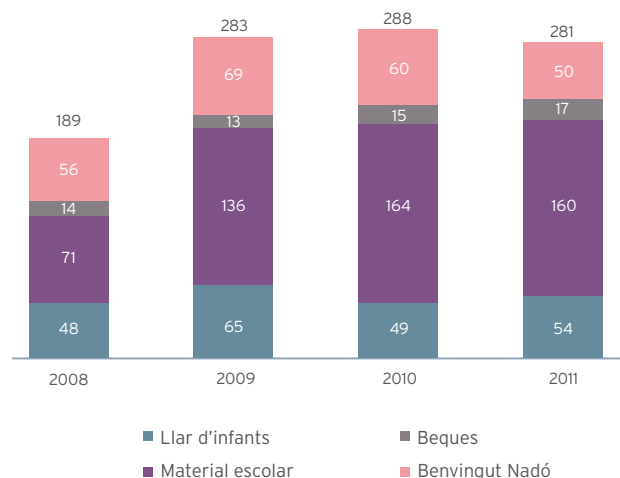
#### Material escolar

Programa anual d'ajudes en material escolar per a treballadors/es que tinguin família nombrosa, amb tres o més fills/es, (també es

contempla amb dos fills/es) i tinguin fills/es cursant ensenyament preescolar, primària, secundària, batxillerat o cicles formatius de grau mig (nens/es entre 3 i 17 anys).

#### Beques universitàries/cicles formatius de grau superior

Aquesta proposta té com a finalitat atorgar beques als fills/es de treballadors/es que estudiïn una carrera universitària o cicles formatius de grau superior. La beca representa un significatiu suport econòmic per cobrir aquestes despeses. Hi ha un nombre determinat de beques cada any i, atenent les bases, es pondera el nivell acadèmic de l'alumne, així com la situació de renda familiar.



### ÀMBIT SOCIAL - ACORDS SOLIDARIS

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

D'altra banda, i pel que fa a d'altres acords solidaris, durant el 2011 s'ha dut a terme la 3a campanya de recollida de joguines i menjar durant els mesos de novembre i desembre. Tot el producte recollit enguany, 600 kg de menjar i 519 joguines, ha estat destinat a dues organitzacions: Fundació Arsis i Càritas.

També s'ha col·laborat aportant producte en l'organització d'un sopar benèfic a càrrec de la fundació Arsis per recollir fons per a Mans Unides, el qual va tenir lloc durant el mes de febrer de 2012 a Barcelona.

SERHS s'ha convertit en una "Empresa col·laboradora d'Inserció" (ECI) del departament de Treball de la Generalitat mitjançant la participació en un programa promogut per l'Ajuntament de Blanes de Formació Tècnica-professional de suport a la integració sociolaboral. Aquest projecte ha consistit en monitoritzar un grup de 10 persones (incloses dins un programa de reinserció de renda mínima - PIRMI) mitjançant un programa de formació dissenyat a mida per poder-se incorporar a treballs en un magatzem. El programa, amb un total de 160 hores lectives entre teoria i pràctica, es va desenvolupar durant els mesos de maig i juny i, al finalitzar, un dels nostres magatzems va incorporar dues persones procedents del programa.



1 i 2. Entrega d'ajuts familiars als treballadors durant la Festa de la Família 2011.

## Política social



### FESTA DE LA FAMÍLIA 2011

El passat mes de setembre, més de 300 persones es van reunir en la celebració del "Dia de la Família SERHS", acte on té lloc l'atorgament dels ajuts corresponents al "Programa Famílies 2011", adreçat a treballadors i treballadores de Grup SERHS. La cita es va celebrar al Castell Jalpí, seu social de la corporació, en aquesta ocasió molt dedicada a la sensibilització del medi ambient i l'alimentació saludable començant pels més petits de la casa.

A la festa van acudir els treballadors i famílies de treballadors per recollir el seu ajut i per gaudir d'una festa animada amb un pica-pica i diverses activitats infantils per a tots els nens, centrades en aquesta ocasió en l'alimentació saludable "Som el que mengem". El contingut de la festa va girar entorn a aquest tema, el qual està tenint molta incidència, sobretot en els més petits. El Sr. Ramon Bagó, president de SERHS, va fer l'acte de lliurament de les diferents prestacions, xifrades en aquesta edició en 49.500€.

Com a cloenda de l'acte, es va celebrar un refrigeri al pati d'armes del castell i els més petits van poder gaudir també d'una festa amb regals i animació infantil a part de sorteigs i regals per gentilesa de proveïdors de Grup SERHS com Frit Ravich, Frida, Alemany, Granini, Bimbo, Nestlé, així com empreses del grup, entre d'altres. La cirereta del pastís la va posar el tradicional Concurs de Dibuix del Castell Jalpí, en la seva tercera edició, aquesta vegada inspirat en el menjar saludable, sota el títol "som el que mengem", en el que la tortuga Tartarokhus (mascota de SERHS Food per a les escoles) va animar la celebració.

### EL MEDI AMBIENT ANIMA ELS MÉS PETITS

Tal i com es va fer l'any passat i, conscients de la necessitat d'informar i educar ambientalment els més petits, s'ha posat a la seva disposició un inflable, per "reciclar saltant!" amb el suport de l'Agència de Residus de Catalunya. Com a recursos lúdics i alhora educatius es van dur a terme tallers de manualitats per als més petits a base de materials reutilitzables o per reciclar, totes elles activitats dirigides a fomentar el respecte pel medi ambient incentivades pel departament de Responsabilitat Social Corporativa de SERHS.





1. Entrega de premis del "Concurs de les Idees: I tu, com ho faries?" 2011.
2. Portal SERHS exclusiu per a treballadors i accionistes de la corporació.
3. Web corporatiu www.serhs.com. Presència de la marca SERHS a les xarxes socials.



## Comunicació interna

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

### PRESÈNCIA A LES XARXES SOCIALS

Amb l'objectiu de consolidar i fer créixer la nostra marca SERHS dins aquest entorn social virtual i associatiu, s'han ampliat les vies de comunicació optant per les xarxes socials com a canal per arribar als interlocutors del grup aportant un valor afegit. Facebook, Twitter, LinkedIn i You Tube són les xarxes escollides fins al moment, i des d'on periòdicament es publiquen continguts relacionats amb la corporació per als nostres públics per provocar la interacció i conèixer els interessos d'aquests.

### WEB SERHS

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

### PORTAL SERHS

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

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

### BÚSTIA DE LES IDEES

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

Les idees es poden fer arribar a través del Portal SERHS d'intranet o bé el físic. Les idees arriben directament al president del grup, i són degudament contestades per ell mateix, donant així un efecte real i amb coneixement de causa sobre la situació que es proposa. En la tercera edició del Concurs han resultat cinc idees premiades de les prop de 40 presentades durant l'any 2011.

### REVISTA SERHS

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



## Comunicació interna

### **DESCOMPTES INTERNS I EXTERNS AMB LA TARGETA SERHS**

Tots els treballadors i accionistes de Grup SERHS poden aprofitar-se dels avantatges i descomptes interns que els ofereix la corporació en cadascuna de les seves divisions. S'hi poden trobar avantatges en productes d'alimentació i begudes, viatges, hotels, assegurances i productes informàtics. A més a més, tots els treballadors i accionistes de Grup tenen també al seu abast ofertes i avantatges externs permanents i puntuals en diversos serveis, com per exemple gimnasos, concessionaris, centres mèdics i de lleure. Durant el 2011, els treballadors i els accionistes de la corporació han pogut gaudir de descomptes en més de 55 establiments de tot l'Estat espanyol. Per poder gaudir-ne, els membres del grup han de presentar la targeta identificativa. L'objectiu d'aquestes targetes és facilitar la identificació de les persones i la d'acreditar-se com a membres del grup en qualsevol ocasió que així ho requereixi. Es busca el benefici de les promocions o dels descomptes disponibles en tot moment, tant a nivell intern en les pròpies empreses, com extern, fruit dels acords comercials que es realitzin amb societats externes.

### **PARTICIPACIÓ ACCIONARIAL**

Com a part significativa de la política social i del sentiment de pertinença a la SERHS, els treballadors del Grup que ho desitgin poden gaudir d'avantatges en el finançament de la compra d'accions de la nostra corporació, a través del Pla de Compensació Flexible. Aquest pla permet dissenyar la composició del seu paquet retributiu, de forma completament voluntària, destinant una part de la seva nòmina a la contractació de certs productes amb significatius beneficis fiscals i econòmics, com és el cas de la compra d'accions Grup SERHS, incrementant així la seva disponibilitat neta. Això els permet realitzar el pagament fraccionat, sense cap tipus d'interès ni comissions mentre, a la vegada, poden anar rebent els dividendes.



## Recursos humans

Aquesta Direcció Corporativa de Grup SERHS engloba totes les especialitats necessàries per donar un servei complet de gestió dels recursos humans en totes les seves especialitats:

- Administració de Personal
- Selecció, Formació i Desenvolupament en Recursos Humans
- Relacions Laborals
- Prevenció de Riscos Laborals

### ADMINISTRACIÓ DE PERSONAL

La seva principal tasca és l'assessorament i la gestió en tràmits de l'àmbit laboral. Està format per un equip de professionals especialista en la matèria i aposta fermament pels portals d'internet tot aplicant la millora contínua de les seves prestacions, a fi d'oferir tant a les empreses de Grup SERHS com als clients externs un servei cada vegada més eficaç.

El portal <https://portal.serhs.com/rrhh>, és utilitzat com a mitjà de comunicació (entre l'empresa i el departament de RRHH), personalitzat i interactiu. És una eina que suposa un gran estalvi de temps i costos, evita desplaçaments o trucades de telèfon i està operatiu 365 dies l'any i 24 hores al dia. Mitjançant la seva acreditació es pot fer servir des de qualsevol punt de connexió del món, garantint la requerida confidencialitat i màxima seguretat. Com a dades significatives, es pot fer esment que el departament d'administració de personal ha gestionat durant l'any 2011 un total de 37.720 nòmines.

Des de l'any 2010 tots les empreses del grup gaudeixen del Pla de Compensació Flexible (PCF), amb l'objectiu que els nostres treballadors/es puguin escollir com volen percebre la seva retribució anual bruta (amb el límit del 30% del total), per tal d'adaptar-la a les seves necessitats personals i familiars. El Pla de Compensació

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

L'esmentat projecte té molt bona acollida en els nostres treballadors/es i això ha quedat reflectit en els resultats d'aquest 2011 amb un total de 240 treballadors/es adherits al Pla. Destaquen com a productes estrella les accions de Grup SERHS i l'assegurança de salut, com també d'altres com formació, escoles bressol i targeta restaurant.

### FORMACIÓ

Durant l'any 2011, en el conjunt de les empreses de la corporació, s'han realitzat un total de 360 grups formatius, la qual cosa suposa una participació de 3.700 persones. S'han realitzat més de 37.100 hores en formació i ha suposat una inversió de 290.000€.

Pel que fa a clients externs, s'han gestionat més de 45 cursos, en els quals han participat 340 alumnes, suposant un total de 4.726 hores formatives i una facturació de 40.650€.

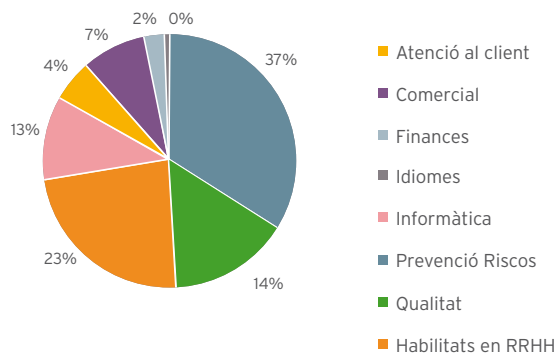
A nivell de Grup cal remarcar que el 66% de la formació gestionada s'ha realitzat a través de la modalitat e-learning i la resta, un 34%, s'ha realitzat a nivell presencial. De nou aquestes dades reafirmen les línies estratègiques del Grup en l'aplicació de les noves tecnologies en l'àmbit de treball, fent que més de 2.500 dels nostres treballadors/es hagin realitzat cursos a través de la nostra plataforma.

Des de l'any 2010, Grup SERHS compta amb una plataforma e-learning pròpia que disposa d'un catàleg de més de 500 cursos en diferents àmbits: habilitats comercials, finances, ofimàtica, Internet i eines bàsiques, idiomes, habilitats directives, qualitat, entre d'altres, i, fins i tot, cursos de certificació universitària.





Amb l'objectiu d'incrementar el know how de Grup SERHS, s'han incorporat -en plataforma- píndoles de formació de continguts propis i específics de Grup. Cal destacar la col·laboració de les diferents direccions corporatives a l'hora de convertir aquest projecte en una realitat. Conjuntament s'ha elaborat un catàleg de 150 píndoles formatives, les quals s'han estructurat en un total de 52 cursos de contingut corporatiu com: Recursos Humans, Responsabilitat Social, Màrqueting i Noves tecnologies. La puntuació mitja dels cursos on-line ha estat d'un 7,20 i les matèries més sol·licitades en formació han estat: informàtica, prevenció de riscos laborals, formació en habilitats en recursos humans, qualitat i màrqueting i comercial; vegi's detall a continuació.



Amb el projecte e-learning A2 "Aprender per Aplicar", a més, s'han aconseguit eliminar les rigideses a les quals estàvem sotmesos amb els cursos presencials, dotant els alumnes-treballadors/es de la llibertat necessària per poder realitzar els cursos des d'on vulguin, quan vulguin i al seu propi ritme. Altres dades que ens confirmen l'eficàcia d'aquest projecte ha estat el fet de poder capacitar més alumnes en menys temps, crear grups formatius amb alumnes de diferents empreses del grup ubicades arreu de l'Estat i homogeneïtzar la formació impartida.

**PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS**

Pel que fa el Servei de Prevenció Mancomunat de Grup Serhs, cal destacar els importants avanços durant l'any 2011, on s'ha aconseguit arribar a un 99% d'adhesió de les empreses de Grup.

Com a fets rellevants destaca la implantació del Sistema de Gestió en PRL i la realització de l'auditoria legal a través de la qual s'ha obtingut el Certificat d'aprovació del Sistema de Gestió de la Prevenció de Riscos Laborals de la divisió de SERHS DISTRIBUCIÓ i SERHS HOTELS.

El resultat global de l'auditoria ha estat molt satisfactori: d'un 86,75% a la Divisió de SERHS DISTRIBUCIÓ i d'un 87,73% a la divisió de SERHS HOTELS. Amb aquestes dades es reafirma el fet de donar compliment a les exigències de la normativa de Prevenció de Riscos Laborals segons l'empresa auditoria G&C AUDITORES DE PREVENCIÓ.

Els resultats obtinguts indiquen que el sistema de gestió implantat per part del Servei de Prevenció Mancomunat és l'adequat i es va aconseguir gràcies a l'excel·lent col·laboració de les empreses implicades.

Des de la constitució del SPM a l'any 2007, s'han passat i aprovat amb excel·lent puntuació les 4 auditories legals.

Pel que fa a la formació en matèria de Prevenció de Riscos Laborals, durant l'any 2011 el Servei de Prevenció Mancomunat ha impartit el 98% dels cursos en aquest àmbit a les empreses del Grup. L'objectiu és garantir una formació 100% adaptada a les necessitats de les nostres empreses i sobretot la formació específica per als riscos laborals de cada àmbit i empresa.

Pel que fa la sinistralitat, el primer semestre de l'any 2011 va haver-hi un augment del nombre d'accidents- respecte l'any 2010- i per això el Servei de Prevenció Mancomunat va iniciar una campanya de sensibilització, dirigit als treballadors de les empreses amb més sinistralitat, a més de continuar amb les mesures preventives específiques derivades de les avaluacions de riscos.

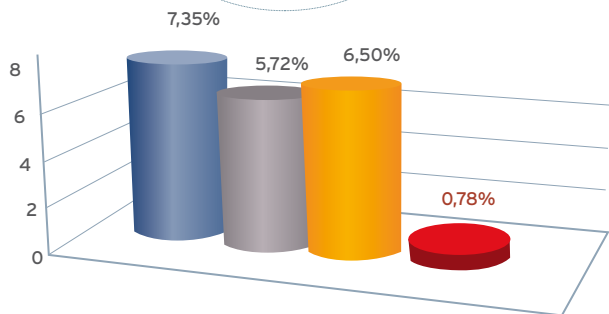
Les accions van ser les següents:

- Informar els treballadors mitjançant cartells informatius sobre les conseqüències que comporten a nivell personal i social els accidents de treball.
- Informar mensualment les empreses sobre l'índex de sinistralitat i el nombre dels accidents amb baixa i/o sense.
- Les conseqüències més importants i repetides dels accidents del nostre àmbit són les lesions musculoesquelètiques i, per aquest motiu, es van incorporar a les formacions pràctiques exercicis d'escalfament i estirament de musculatura.



**DADES SINISTRALITAT**

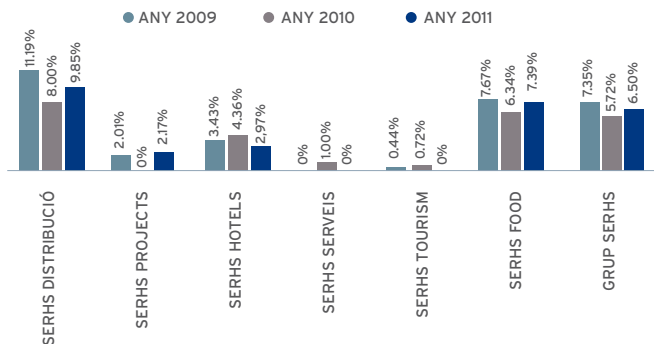
**COMPARATIVA ÍNDEX DE SINISTRALITAT GLOBAL EMPRESES GRUP SERHS 2009-2011**



- ÍNDEX ACUM 2009
- ÍNDEX ACUM 2010
- ÍNDEX ACUM 2011
- DIFERENCIA 2011/2010

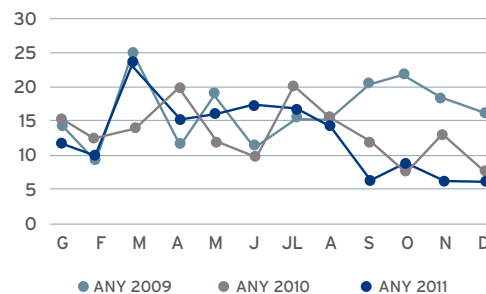
Núm. accidents \*100/promig treballadors totals

**EVOLUCIÓ ÍNDEX DE SINISTRALITAT PER DIVISIONS GRUP SERHS 2009-2011**



Núm. accidents \*100/promig treballadors totals

**EVOLUCIÓ ÍNDEX DE SINISTRALITAT EMPRESES GRUP SERHS 2009-2011**



Pel que fa el segon semestre de l'any 2011, i com a conseqüència de les accions realitzades al respecte, es va detectar una davallada important dels accidents amb baixa.



# informe mediambiental









#### PLA DE GESTIÓ TRANSVERSAL

En els darrers anys Grup SERHS ha incorporat criteris de protecció del medi ambient dins la gestió general del seu negoci, dins una política general de responsabilitat social corporativa, i assumint la part de responsabilitat que li correspon en la conservació i millora del medi ambient. En aquest sentit s'avança a poc a poc, però de manera convençuda, en aquest llarg camí cap a l'excel·lència ambiental. De forma més precisa, cal dir que al mes de juliol l'empresa adscrita a la divisió de SERHS Distribució, Nam Nam S.L., que es dedica a la distribució de congelats, refrigerats i aliments frescos amb emplaçaments a Tordera i Tarragona, va aconseguir la Certificació ISO 14001:2004. L'empresa ha implantat, amb el suport del departament de Responsabilitat Social, que ha actuat de consultora i ha realitzat l'auditoria interna prèviament, un sistema de Gestió Ambiental seguint les Normes Internacionals, ISO. L'equip auditor de TÜV Rheinland va verificar, d'acord amb l'objecte de l'auditoria, que el sistema de gestió de l'empresa compleix els requisits de la norma, es manté i està degudament implementat.



Per altra banda, i per tal d'afavorir un comportament ambiental exemplar en tot el nostre personal, i a la vanguardia de les empreses compromeses amb el medi ambient, s'ha desenvolupat el programa de "Conducció Eficient per a conductors de vehicles industrials i

personal de suport" e-learning. L'objectiu d'aquests cursos és aplicar les noves tecnologies de conducció que permetin als conductors estalvis de combustible del 15-20%, reduint les emissions al medi ambient, així com millorant la seguretat.

Es continua donant importància al Manual de Bones Pràctiques Ambientals per a totes les empreses del Grup al qual es pot accedir a través del Manual de Benvinguda del Portal SERHS de la Intranet. Paral·lelament, i amb l'objectiu de fomentar un ús responsable de la calefacció durant l'hivern i dels aparells d'aire condicionat durant l'estiu, s'ha repetit la campanya "Dóna exemple, estalviem energia" per tal de conscienciar la plantilla amb una sèrie de recomanacions per generar benestar i estalvi energètic.

Tot i l'acord amb l'empresa EMTE Service, com a servei tècnic oficial de SERHS, el departament de Responsabilitat Social Corporativa seguirà tenint cura de tots els temes relacionats amb el medi ambient i procurant que les tasques d'aquest servei es duguin a terme de la millor manera possible, amb l'assessorament de la gestió dels residus industrials i residus d'envasos, les avaluacions periòdiques del compliment legal ambiental de les empreses de GRUP SERHS, la formació presencial per al transport de mercaderies perilloses (bombones de CO<sub>2</sub>, gasoil) per a les empreses de la divisió de SERHS Distribució, els tràmits i les subvencions de medi ambient i l'assessorament davant d'inspeccions.

#### AUDITORIES INTERNES

L'equip auditor de Responsabilitat Social va verificar el passat mes de novembre, d'acord amb l'objecte de l'auditoria interna, que el Sistema de Gestió de la Qualitat de SERHS Projects compleix amb els requisits de la norma ISO 9001:2008.

### SERHS DISTRIBUCIÓ

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

Des de 2010, tenim un acord amb una empresa de reciclatge d'olis usats de cuina, a través del qual s'ofereix als clients la possibilitat de poder reciclar l'oli de la cuina, amb recollida de forma gratuïta i homologada. Per cada 20 litres d'oli usat, SERHS Distribució regala al client un litre del mateix tipus d'oli. A dia d'avui, tota la gestió i el control es realitza a través de la pàgina web.

Les empreses amb taller mecànic propi tenen un acord amb una gestora de residus, pel qual recullen els olis dels vehicles rics en sulfurs, clors i metalls i que, per tant, suposen un important risc mediambiental. S'evita, per tant, abocar els olis usats als claveguerams, als corrents d'aigua o al sòl.

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

La societat NAM NAM, S.L. ha obtingut aquest any l'ISO 14001, una certificació tècnica que té per objectiu minimitzar els efectes negatius causats en el medi ambient per part de les activitats, i aconseguir una millora mediambiental en la seva producció, reduint la seva despesa energètica i material (contaminació, paper, plàstic, etc.). Aquest certificat acredita que Nam Nam ha obtingut garanties

de que compleix amb els requisits que estableix la Norma ISO 14001 i que ha implantat un sistema de Gestió Ambiental que l'ajuda a prevenir els impactes ambientals. Per la seva banda, CEDISERHS, S.L. també ha actualitzat la seva certificació de qualitat, renovant la ISO 9001.

### SERHS HOTELS

Aquesta divisió està pendent de rebre la certificació de l'ecoetiqueta de Garantia de Qualitat Ambiental al Vilar d'Arnes. Pel que fa al Vilar Rural de Sant Hilari, s'han realitzat unes millores a la depuradora biològica a fi de millorar la qualitat de les aigües residuals. Per altra banda, als hotels de platja s'ha realitzat una prova pilot amb la utilització de llums de baix consum i tecnologia led amb l'objectiu d'aconseguir un estalvi del consum elèctric a les zones comunes. S'han rebaixat un 20% els consums de l'hotel SERHS Oasis Park, gràcies al seguiment i control de la producció d'aigua calenta/aire condicionat.

Finalment, a l'hotel El Montanyà Serhs s'ha realitzat una regulació dels consums existents a fi de poder reduir el cost existent.

### SERHS FOOD

La divisió de SERHS Food es troba certificada en la normativa ISO 14001:2004 de gestió mediambiental des de l'any 2004, i va superant les auditories de seguiment que comporta aquesta regulació. De la mateixa forma també disposa de la certificació del Sistema de Gestió de Qualitat basat en la Norma ISO 9001:2008 i la certificació del Sistema de Gestió de la Innocuïtat dels Aliments en la Norma ISO 22000:2005.

Dins d'aquest any, i com a conseqüència de la millora continua en els seus sistemes de gestió de la qualitat, ha obtingut la certificació de la

Norma ISO 22000:2005 en dos centres que gestiona, en el següent àmbit d'aplicació:

- Servei de Restauració Col·lectiva a l'Hospital Can Misses d'Eivissa
- Servei de Restauració, Producció i Preparació de plats preparats a la cuina del Centre Penitenciari de Joves i Projecte FOI (Formació-Ocupació-Inserció) del servei d'alimentació desenvolupat conjuntament amb el CIRE (Centre d'Iniciatives per la Reinserció).

Conscients de la problemàtica mediambiental, incorpora el factor de la producció com un punt fort de control per minimitzar el seu impacte ambiental. Així doncs, per tal de millorar la seva empremta de carboni, en la seva cuina central a Vilassar de Mar es concentra tota la seva producció sota el sistema Eudec.

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

La divisió disposa d'un preparat i professional departament de Qualitat que és qui marca les pautes que s'han de seguir, en una continuada innovació i recerca de coneixença de les noves lleis i normatives en matèries mediambientals que es van ampliant, renovant i/o modificant contínuament. Per això, totes les empreses treballen per adaptar les indústries a les noves normatives mediambientals i sanitàries. És primordial per a la divisió, ja no tan sols com a concepte sinó com a procediment de treball, atès que s'ofereix un alt nivell de professionalitat i rigor com a avantatge competitiu.

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





#### SERHS PROJECTS

El nostre equip de neteja i desinfecció promou equips de neteja que milloren la sostenibilitat ja sigui reduint el consum d'aigua o reduint el consum de productes químics per a la desinfecció i neteja, així com el rox o la millora del medi ambient amb el tractament d'ozó. Aquest any els principals factors s'han centrat en la millora de la gestió de residus: separadors, filtres i instruments de control per a greixos i olis de les cuines, dissenys funcionals que faciliten la classificació de residus, gestió i evacuació durant l'obra; i en la millora en l'optimització del consum energètic: recuperació d'aigües pluvials, aixetes i cisternes economitzadores d'aigua, instal·lacions elèctriques de baix consum i recuperació d'energia. Com un pas més en el procés de liberalització del mercat energètic, s'ha fet una presa d'informació dels consums d'electricitat de totes les empreses del Grup SERHS i una posterior anàlisi per desenvolupar un estudi d'eficiència energètica en els centres de treball. El resultat d'aquest estudi ha estat la centralització per part de SERHS Projects de tota la facturació elèctrica del Grup.

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

#### SERHS TOURISM I SERVEIS

La gran implantació de les noves tecnologies, així com innovadors sistemes de comunicació en tasques operatives ha comportat, per una banda, la reducció sobretot del paper i, per l'altra, l'enviament de comunicats via correu electrònic o la creació de portals web. També la posada en marxa del Pla de Digitalització amb l'objectiu d'optimitzar els processos de la gestió documental vol portar a ambdues divisions, així com a la resta del grup, a ser una oficina sense papers. Tot plegat ha dut a una gran rapidesa en les comunicacions i a una millora de la despesa energètica. Des d'aquestes divisions es promou el reciclatge de paper, cartutxos i tòners d'impressores (a l'acord que Grup SERHS té amb Ricoh s'estableix el procediment de reciclatge). Es du a terme tot el reciclatge centralitzat de qualsevol equipament electrònic de totes les empreses de Grup SERHS, ja sigui en col·laboració amb ONG's o portant directament el material a les deixalleries. Tant a les noves oficines de SERHS Noves Tecnologies com al CPD (Centre de Procés de Dades) es disposa de sales equipades amb aire condicionat i calefacció programada per garantir la temperatura adient però també per assegurar un estalvi energètic quan és possible (s'optimitza el consum d'energia al màxim). El fet d'intervenir en projectes d'automatització/ domòtica fa que la divisió de SERHS Noves Tecnologies ajudi la resta d'empreses de Grup a millorar la seva eficiència energètica i, per tant, a optimitzar el seu consum d'energia.

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

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

informe anual

# informació econòmica financera

## PRESENTACIÓ

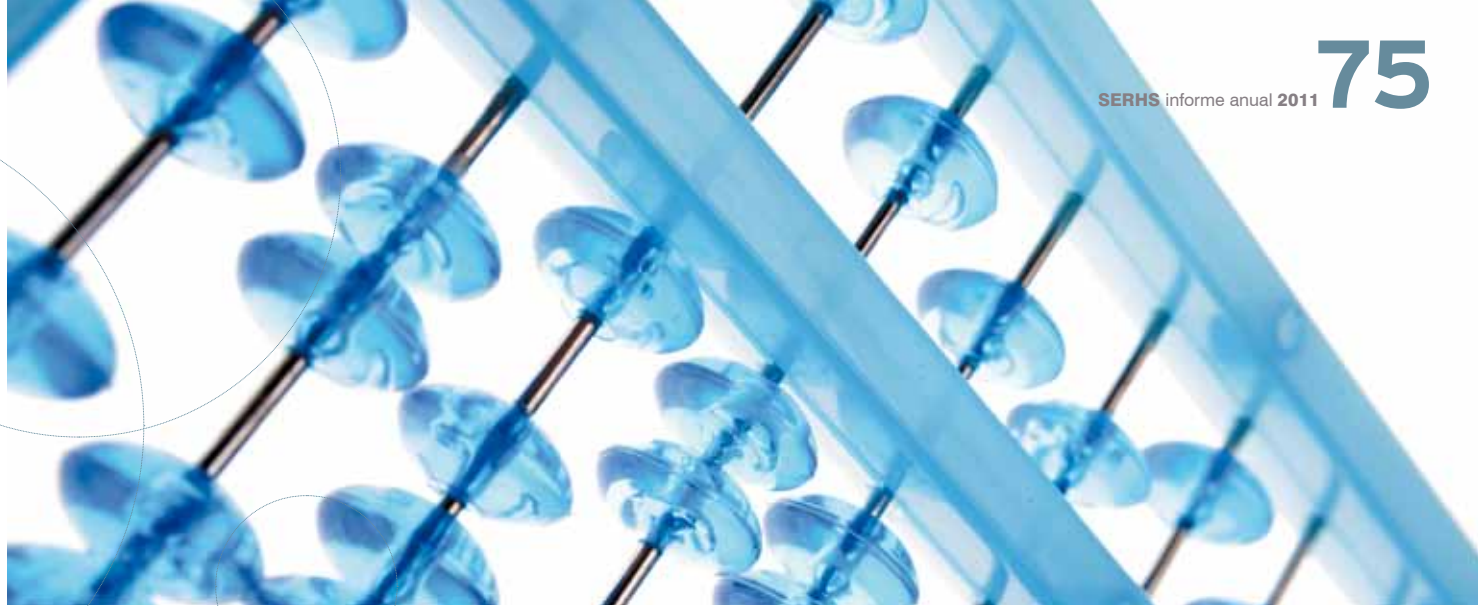
Aquesta informació econòmica i financera corresponent a l'exercici tancat a 31 de desembre de 2011 que tot seguit facilitem, ha estat preparada a partir dels registres comptables de Grup SERHS, SA i de les seves societats dependents amb l'objecte de mostrar la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats del Grup Consolidat.

Aquestes xifres consolidades són avalades per l'auditoria de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors, i tal com es desprèn de la seva opinió que adjuntem més endavant, els comptes anuals de l'exercici 2011 expressen la imatge fidel del patrimoni consolidat i de la situació financera consolidada de Grup SERHS i les seves societats dependents i dels resultats de les seves operacions.

En aquest dossier podran trobar:

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





## EXPLICACIÓ GENERAL

A efectes d'elaboració dels Comptes Anuals de GRUP-SERHS, SA i societats dependents (Grup Consolidat), hem de tenir present que el Grup està integrat per 63 societats actives que, agrupades per divisions operatives de negoci, té la següent composició:

■■■■■	SERHS DISTRIBUCIÓ	14 Empreses
■■■■■	SERHS TOURISM	2 Empreses
■■■■■	SERHS HOTELS	12 Empreses
■■■■■	SERHS FOOD	9 Empreses
■■■■■	SERHS PROJECTS	2 Empreses
■■■■■	SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES	7 Empreses
■■■■■	SERHS IMMOBILIÀRIA	6 Empreses
■■■■■	SERHS PATRIMONIAL I CARTERA	11 Empreses

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

- **MÈTODE INTEGRACIÓ GLOBAL**

(Societats amb una participació superior al 50%).

Mètode de consolidació emprat en l'exercici 2011 per la totalitat de les societats que integren el Grup, mencionades anteriorment.

- **MÈTODE POSADA EN EQUIVALÈNCIA**

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

Societats que s'han consolidat per aquest mètode en aquest exercici 2011: " Viatges Sol i Esquí, SA" (Agència de viatges), i "Baciverser, SL" (Societat Immobiliària).

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

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

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

Des de l'exercici 2010, Grup Serhs tributa en règim de consolidació fiscal, entrant en el perímetre de consolidació en aquest exercici 2011 un total de 37 de les societats dependents.

# Balanç de situació

CONSOLIDAT A 31 DE DESEMBRE DE 2011

ACTIU	2010	2011
<b>A) ACTIU NO CORRENT</b>	<b>207.866.865,87</b>	<b>207.946.521,63</b>
<b>I. Immobilitzat intangible</b>	<b>15.061.211,77</b>	<b>16.271.521,20</b>
1. Desenvolupament	155.177,32	480.177,32
3. Patents, llicències, marques i similars	739.525,15	741.636,11
4. Fons de comerç	10.130.178,16	10.135.178,16
5. Aplicacions informàtiques	8.218.799,24	9.472.032,88
7. Altre immobilitzat intangible	161.576,67	559.351,02
8. Amortització acumulada	-4.344.044,77	-5.116.854,29
<b>II. Immobilitzat material</b>	<b>166.179.996,03</b>	<b>161.489.419,61</b>
1. Terrenys i construccions	139.638.690,64	139.063.690,65
2. Instal·lacions tècniques i altre immobilitzat material	86.508.780,76	89.824.692,44
3. Immobilitzat en curs i acomptes	4.476.521,32	3.418.192,37
4. Amortització acumulada	-64.443.996,69	-70.817.155,85
<b>III. Inversions immobiliàries</b>	<b>3.892.081,16</b>	<b>4.832.426,01</b>
<b>IV. Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini</b>	<b>71.409,44</b>	<b>571.269,19</b>
<b>V. Inversions financeres a llarg termini</b>	<b>4.960.700,29</b>	<b>4.626.536,98</b>
1. Instruments de patrimoni	2.919.433,01	2.663.187,70
2. Crèdits a tercers	165.679,93	109.569,73
5. Altres actius financers	1.875.587,35	1.853.779,55
<b>VI. Actius per impost diferit</b>	<b>6.595.278,38</b>	<b>9.235.960,24</b>
<b>VII. Fons de Comerç de Consolidació</b>	<b>11.106.188,80</b>	<b>10.919.388,40</b>
<b>B) ACTIU CORRENT</b>	<b>96.670.306,09</b>	<b>94.307.248,57</b>
<b>I. Actius no corrents mantinguts per a la venda</b>	<b>1.728.323,67</b>	<b>5.224.350,00</b>
<b>II. Existències</b>	<b>22.355.050,07</b>	<b>19.582.661,66</b>
1. Comercials	20.119.643,48	17.479.118,89
2. Matèries primeres i altres aprovisionaments	2.235.406,59	2.103.542,77
<b>III. Deutors comercials i altres comptes a cobrar</b>	<b>62.132.666,39</b>	<b>62.356.667,07</b>
1. Clients per vendes i prestacions de serveis	56.777.071,59	59.822.240,76
4. Personal	122.273,67	101.795,46
6. Altres crèdits amb les Administracions Públiques	3.936.123,73	1.873.349,84
7. Accionistes (socis) per desemborsos exigits	1.297.197,40	559.281,01
<b>IV. Inversions en empreses del grup i associades a curt termini</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>V. Inversions financeres a curt termini</b>	<b>8.528.320,12</b>	<b>4.998.497,03</b>
1. Instruments de patrimoni	0,00	0,00
2. Crèdits a empreses	8.048.384,63	4.650.795,14
5. Altres actius financers	479.935,49	347.701,89
<b>VI. Periodificacions a curt termini</b>	<b>1.057.201,45</b>	<b>1.224.489,05</b>
<b>VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents</b>	<b>868.744,39</b>	<b>920.583,76</b>
<b>TOTAL ACTIU (A+B)</b>	<b>304.537.171,96</b>	<b>302.253.770,20</b>

Dades expressades en euros.

PASSIU	2010	2011
<b>A) PATRIMONI NET</b>	<b>103.601.679,40</b>	<b>101.988.504,35</b>
I. Capital	85.250.000,00	93.150.000,00
II. Prima d'emissió	2.644.888,00	2.008.677,50
III. Reserves i resultats exercici anteriors	941.398,81	-2.536.934,48
1. Reserves distribuïbles societat dominant	2.364.731,81	396.754,18
2. Reserves no distribuïbles societat dominant	3.431.053,72	3.842.760,71
3. Reserves generades a la consolidació	-4.854.386,72	-6.776.449,37
IV. (Accions i participacions en patrimoni pròpies)	-2.408.651,61	-6.261.270,52
V. Altres aportacions de socis	0,00	0,00
VI. Resultats d'exercici atribuïble a la soc.dominant	3.632.107,61	4.546.565,71
1. Pèrdues i Guanys Consolidats	4.776.904,99	5.016.553,62
2. (Pèrdues i Guanys socis externs)	-1.144.797,38	-469.987,91
VII. (Dividend a compte)	-2.066.067,91	-2.113.280,78
VIII. Altres instruments de patrimoni net	0,00	0,00
<b>A-1) Fons propis</b>	<b>87.993.674,90</b>	<b>88.793.757,43</b>
<b>A-2) Ajustaments per canvis de valor</b>	<b>2.792.889,05</b>	<b>-816.967,03</b>
<b>A-3) Subvencions, donacions i llegats rebuts</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A-4) Socis externs</b>	<b>12.815.115,45</b>	<b>14.011.713,95</b>
<b>B) PASSIU NO CORRENT</b>	<b>110.131.006,60</b>	<b>109.563.547,54</b>
<b>I. Provisions a llarg termini</b>	<b>2.049,85</b>	<b>0,00</b>
<b>II. Deutes a llarg termini</b>	<b>110.128.956,75</b>	<b>108.541.169,03</b>
1. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
2. Deutes amb entitats de crèdit	106.679.788,19	105.084.976,31
5. Altres passius financers	3.449.168,56	3.456.192,72
<b>III. Deutes amb empreses del grup i associats a llarg termini</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>IV. Passius per impost diferit</b>	<b>0,00</b>	<b>1.022.378,51</b>
<b>V. Periodificacions a llarg termini</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>C) PASSIU CORRENT</b>	<b>90.804.485,96</b>	<b>90.701.718,31</b>
<b>I. Passius vinculats amb actius no corrents mantinguts per a venda</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>II. Provisions a curt termini</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>III. Deutes a curt termini</b>	<b>41.636.418,67</b>	<b>48.280.262,28</b>
2. Deutes amb entitats de crèdit	37.309.526,88	46.673.737,75
5. Altres passius financers	4.326.891,79	1.606.524,53
<b>IV. Deutes amb empreses del grup i associades a curt termini</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>V. Creditors comercials i altres comptes a pagar</b>	<b>49.057.446,00</b>	<b>42.356.972,99</b>
1. Proveïdors	33.310.760,90	28.597.589,21
3. Creditors diversos	6.132.189,28	6.759.604,84
4. Personal (remuneracions pendents de pagament)	2.397.862,99	2.802.688,90
6. Altres deutes amb les Administracions Públiques	5.963.118,37	4.285.291,10
7. Acomptes de clients	1.253.514,46	-88.201,06
<b>VI. Periodificacions a curt termini</b>	<b>110.621,29</b>	<b>64.483,04</b>
<b>VII. Deute amb característiques especials a curt termini</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)</b>	<b>304.537.171,96</b>	<b>302.253.770,20</b>

Dades expressades en euros.

## Balanç de situació

CONSOLIDAT A 31 DE DESEMBRE DE 2011



# Anàlisi de pèrdues i guanys

CONSOLIDAT A 31 DE DESEMBRE DE 2011

	2010	2011
<b>OPERACIONS CONTINUADES</b>		
<b>Ingressos d'explotació</b>	<b>436.117.491,71</b>	<b>472.821.804,81</b>
a) Import net de la xifra de negoci	416.793.696,06	451.487.660,14
a1) Vendes	367.456.143,55	404.111.873,17
a2) Prestació de serveis	49.337.552,51	47.375.786,97
b) Altres ingressos d'explotació	19.323.795,65	21.334.144,67
b1) Ingressos accessoris d'explotació	14.876.432,89	17.223.044,55
b2) Subvencions	5.718,45	7.630,67
b3) Treballs pel propi immobilitzat	4.441.644,31	4.103.469,45
<b>Aprovisionaments</b>	<b>-300.562.652,21</b>	<b>-336.627.825,91</b>
a) Consum de mercaderies	-299.946.863,49	-335.728.512,17
c) Treballs realitzats per altres empreses	-615.788,72	-899.313,74
<b>Despeses de personal</b>	<b>-79.504.537,50</b>	<b>-78.551.253,86</b>
a) Sous, salaris i assimilats	-62.944.970,90	-62.406.840,40
b) Càrregues socials	<b>-16.559.566,60</b>	<b>-16.144.413,46</b>
<b>Altres despeses d'explotació</b>	<b>-37.271.923,36</b>	<b>-38.300.326,86</b>
a) Serveis exteriors	-33.426.009,24	-33.828.484,91
b) Tributs	-2.916.159,75	-3.759.416,16
c) Pèrdues, deterioració i variació de provisions per operacions comercials	-919.721,98	-691.380,24
d) Altres despeses de gestió corrent	-10.032,39	-21.045,55
<b>Amortització de l'immobilitzat</b>	<b>-10.551.075,79</b>	<b>-10.567.368,01</b>
<b>Excessos de provisions</b>	<b>35.165,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Deteriorament i resultat per alienacions de l'immobilitzat</b>	<b>219.995,71</b>	<b>-22.839,25</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOTACIÓ</b>	<b>8.482.463,56</b>	<b>8.752.190,92</b>
<b>Ingressos financers</b>	<b>4.219.015,87</b>	<b>4.751.867,32</b>
<b>Despeses financeres</b>	<b>-6.221.225,66</b>	<b>-7.281.213,39</b>
<b>RESULTAT FINANCER</b>	<b>-2.002.209,79</b>	<b>-2.529.346,07</b>
<b>Participació en beneficis (pèrdues) de societats de posada en equivalència</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>RESULTAT ABANS D'MPOSTOS</b>	<b>6.480.253,77</b>	<b>6.222.844,85</b>
<b>Impostos sobre beneficis</b>	<b>-1.703.348,78</b>	<b>-1.206.291,23</b>
<b>RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES</b>	<b>4.776.904,99</b>	<b>5.016.553,62</b>
<b>OPERACIONS INTERROMPUDES</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>4.776.904,99</b>	<b>5.016.553,62</b>

## INFORME D'AUDITORIA DE COMPTES ANUALS CONSOLIDATS

Als Accionistes de  
**GRUP SERHS S.A.**

Hem auditat els comptes anuals consolidats de **Grup Serhs S.A. i societats dependents (Grup Consolidat)**, que comprenen el balanç consolidat a 31 de desembre de 2011, el compte de pèrdues i guanys consolidat, l'estat de canvis en el patrimoni net consolidat, l'estat de fluxos d'efectiu consolidat i la memòria consolidada corresponents a l'exercici anual finalitzat en aquesta data. Els administradors de la societat dominant són responsables de la formulació dels comptes anuals consolidats, d'acord amb el marc normatiu d'informació financera aplicable a l'entitat, que s'identifica en la nota 2.2 de la memòria adjunta i, en particular, amb els principis i criteris comptables que hi conté. La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els esmentats comptes anuals consolidats en el seu conjunt, basada en el treball realitzat d'acord amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya, que requereix l'examen, mitjançant la realització de proves selectives, de l'evidència justificativa dels comptes anuals consolidats i l'avaluació de si la seva presentació, els principis i criteris utilitzats i les estimacions realitzades, estan d'acord amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació.

Segons la nostra opinió, els comptes anuals consolidats de l'exercici 2011 adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni consolidat i de la situació financera consolidada de **Grup Serhs S.A., i societats dependents** a 31 de desembre de 2011, així com dels resultats consolidats de les seves operacions i dels seus fluxos d'efectiu corresponents a l'exercici anual finalitzat en aquesta data, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació i, en particular, amb els principis i criteris comptables en ell continguts.

L'informe de gestió adjunt de l'exercici 2011 conté les explicacions que els administradors consideren oportunes sobre la situació del grup consolidat, l'evolució dels seus negocis i sobre altres assumptes i no forma part integrant dels comptes anuals consolidats. Hem verificat que la informació comptable que conté l'esmentat informe de gestió consolidat concorda amb la dels comptes anuals de l'exercici 2011. El nostre treball com a auditors es limita a la verificació de l'informe de gestió consolidat amb l'abast esmentat en aquest mateix paràgraf i no inclou la revisió d'informació diferent de l'obtinguda a partir dels registres comptables de **Grup Serhs S.A., i societats dependents**.

Barcelona, 23 d'abril de 2012

Faura-Casas, Auditors-Consultors, S.L.  
Nº ROAC: S0206



Daniel Faura Llimós

An independent member of  
**BKR**  
INTERNATIONAL

Member of EFQM - European Foundation for Quality Management



# Informe d'Auditoria

A 31 DE DESEMBRE DE 2011

## Activitat inversora

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

Les actuals circumstàncies del nostre entorn fa que siguem prudents a l'hora de realitzar les nostres inversions, sense deixar de fer aquelles inversions que considerem irrenunciables per al creixement futur dels nostres negocis. El volum d'inversió realitzat pel Grup SERHS durant l'exercici 2011 ha estat per un import global de més de 16,7 milions d'euros. Amb la inversió realitzada en el present exercici, la inversió global realitzada pel Grup SERHS en el quinquenni 2007-2011 ha estat de 118,5 milions d'euros (uns 19.715 milions de les antigues pessetes).

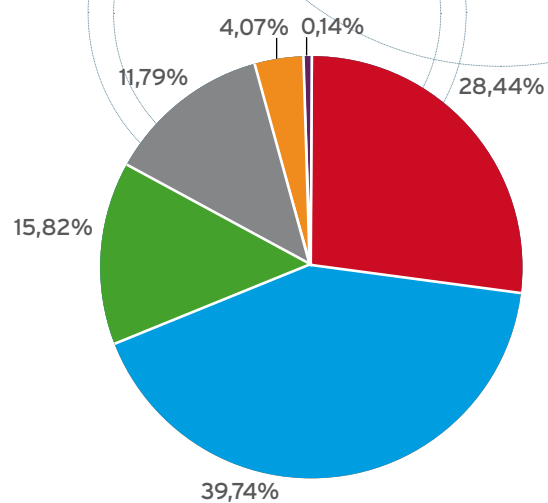
EXERCICI	INVERSIÓ (Milers €)	
2007	48.291,00	
2008	26.115,00	
2009	12.292,00	
2010	15.045,00	
2011	16.775,00	
<b>TOTAL</b>	<b>118.518,00</b>	
<b>INVERSIÓ EXERCICI 2011 (Milers €)</b>		
Inversió Habitual	4.850,00	28,91%
Inversió Nova	11.925,00	71,09%
<b>TOTAL</b>	<b>16.775,00</b>	

Del total d'inversió realitzada durant l'exercici 2011, un 71,09% correspon a inversions noves i la resta, uns 4,85 milions d'euros, a inversions recurrents (renovació flota de vehicles, equips informàtics, millora de les instal·lacions hoteleres i magatzems, entre d'altres).

Analitzada l'activitat inversora de l'exercici 2011 per divisions operatives del Grup, el seu repartiment es desglossa de la següent manera:

INVERSIÓ 2011 PER DIVISIONS	(Milers €)
 SERHS DISTRIBUCIÓ	4.790,00
 SERHS TOURISM	681,00
 SERHS HOTELS	6.655,00
 SERHS FOOD	2.650,00
 SERHS PROJECTS	23,00
 SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA	1.976,00
<b>TOTAL</b>	<b>16.775,00</b>





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

En quant a la inversió nova realitzada durant l'exercici pel Grup, s'ha destinat un import de 11,9 milions d'euros (70,09% del total); voldríem destacar les següents:

- Dins la Divisió de SERHS Distribució, destaquem la finalització i posada en funcionament de les noves instal·lacions al magatzem de Tarragona fetes per les societats Nam-Nam S.L. i Facil CarS.L.
- A la Divisió de SERHS Tourism durant el present exercici, i continuant amb l'aposta que ha fet el Grup per les noves tecnologies, s'ha finalitzat la inversió i posada en marxa de la solució de gestió comercial i administrativa SERHS.NET
- De les inversions realitzades en la Divisió de SERHS Hotels, destaquem l'adquisició de l'establiment hotelier Hotel SERHS Vila de Calella. També les inversions fetes en la construcció del Parc d'Aventura al Vilar Rural de Sant Hilari i la remodelació de la cafeteria a l'Hotel Serhs Ski Port del Comte, que millora els serveis que oferim als nostres clients. Sense oblidar les inversions en millora i conservació dels diferents hotels de platja del Grup (Hotel SERHS Sorradaurada, Hotel SERHS Maripins, Hotel SERHS Oasis Park), així com al nostre hotel a Natal (Brasil), el Serhs Natal Grand Hotel.
- Pel que fa a la Divisió de SERHS Food, cal mencionar les inversions fetes en diferents establiments hospitalaris i socials de Blanes, Lloret i Calella del Consorci de Salut del Maresme i la Selva. Durant l'exercici 2011 s'han realitzat inversions en un restaurant-cafeteria al World Trade Center de Barcelona amb un nou concepte de negoci, el "Take eat Easy", dintre del portafoli de producte de la divisió.

## Activitat inversora

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

A continuació passem a analitzar la situació i l'evolució dels recursos financers del Grup. Com podem comprovar en el quadre adjunt, el patrimoni net, malgrat la lleugera disminució respecte a l'exercici anterior pels efectes dels ajustos de valor que comentem més endavant, representa un 33,75% del total del passiu.

Anys	2007	2008	2009	2010	2011
Fons Propis	80.572	81.117	82.537	87.994	88.794
Ajustaments per canvi de valor	2.242	-4.793	-1.399	2.793	-817
Interessos Minoritaris	16.377	16.389	15.747	12.815	14.012
<b>PATRIMONI NET</b>	<b>99.191</b>	<b>92.713</b>	<b>96.885</b>	<b>103.602</b>	<b>101.989</b>
Entitats financeres	73.621	87.973	101.541	106.680	105.085
Altres crèdits	6.778	2.194	2.899	3.451	4.478
<b>RECURSOS ALIENS A LLARG TERMINI</b>	<b>80.399</b>	<b>90.167</b>	<b>104.440</b>	<b>110.131</b>	<b>109.563</b>
<b>TOTAL RECURSOS PERMANENTS</b>	<b>179.590</b>	<b>182.880</b>	<b>201.325</b>	<b>213.733</b>	<b>211.552</b>

Dades expressades en milers d'euros.

Destaquem, en aquest exercici 2011, l'efecte que ha tingut sobre el patrimoni net (concretament en l'epígraf d'ajustaments per canvi de valor), la conversió a euros dels estats financers de les societats del Grup que treballen en una altra moneda (especialment Brasil, en el cas del real brasiler). Aquest efecte ha suposat una disminució del patrimoni net per import de 3,4 milions d'euros respecte a l'any anterior.

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

#### EVOLUCIÓ RECURSOS PERMANENTS 2007 - 2011



## Situació financera

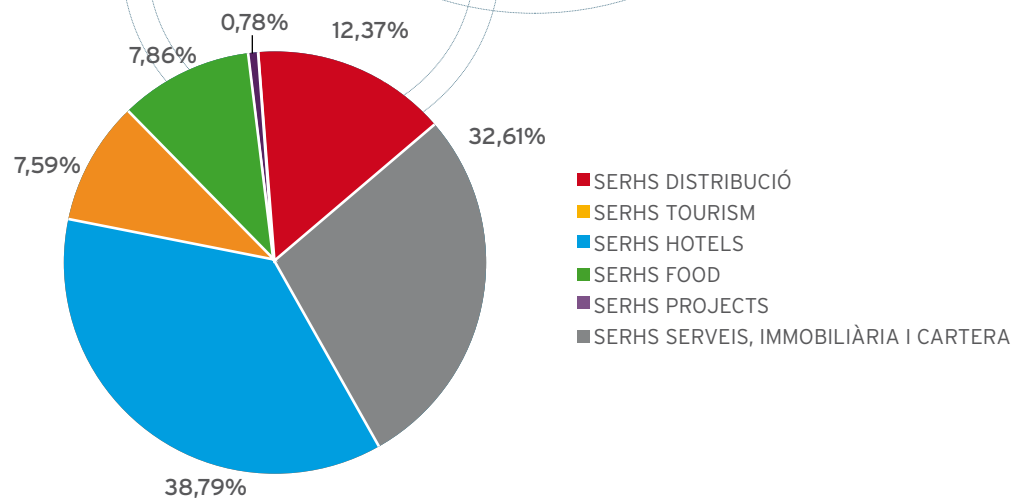
INFORMACIÓ CONSOLIDADA

En el següent quadre desglosem els recursos permanents a tancament de l'exercici 2011 per divisions operatives:

#### RECURSOS PERMANENTS PER DIVISIONS

■■■■■ SERHS DISTRIBUCIÓ	(Milers €)	26.160,00
■■■■■ SERHS TOURISM		16.065,00
■■■■■ SERHS HOTELS		82.064,00
■■■■■ SERHS FOOD		16.636,00
■■■■■ SERHS PROJECTS		1.640,00
■■■■■ SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA		68.987,00
		<hr/>
		211.552,00

#### DISTRIBUCIÓ RECURSOS PERMANENTS 2011



Aquesta distribució dels recursos permanents reflexa la correlació amb el volum d'actius fixos que tenen aquestes divisions. La concentració del gruix important dels actius es tenen en dues divisions; a Serhs Hotels pels establiments hotelers dels que el Grup és propietari i a la divisió Serhs Cartera on hi ha la resta d'edificis del Grup que són utilitzats per diverses societats per poder dur a terme la seva activitat.

## Situació financera

INFORMACIÓ CONSOLIDADA



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

ANYS	2001	2006	2011
Inversions	13.773	16.967	16.775
Fons Propis	35.207	70.416	88.794
Recursos Permanents	49.573	142.343	211.552
Volum de Negoci	353.881	405.983	472.822
Equip Humà	1.622	2.394	2.570
Aportació Renda Nacional	42.554	70.465	88.595
Nombre de Socis	613	1.322	1.586
EBITDA	9.202	18.901	19.319
Flux de Caixa	8.992	16.683	16.790
Benefici net	2.915	4.035	5.017

Xifres expressades en milers d'euros

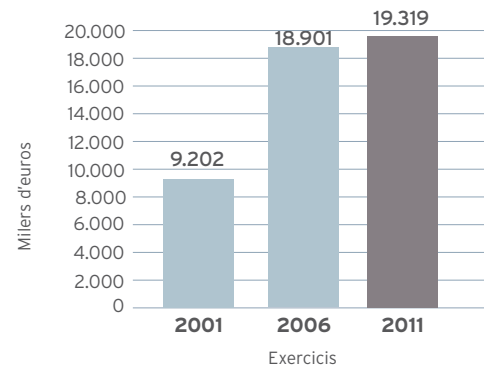
Destaquem en aquesta anàlisi una desceleració en el ritme d'inversions dels darrers anys, que ens ha situat a nivells de l'exercici 2006, degut a que les actuals circumstàncies ens porten a ésser molt més selectius a l'hora de fer inversions i esperar millors moments. Malgrat això, podem veure que segueixen creixent els recursos permanents, que des de 2001 s'han multiplicat per quasi quatre, i que si el concretem a nivell de recursos propis, aquest creixement ha estat d'uns 53,59 milions d'euros.

També cal fer menció a l'evolució de les xifres de l'EBITDA i el FLUX DE CAIXA, ja que, malgrat els efectes de la situació de crisi econòmica des de finals de l'exercici 2008, mantenim els nivells de l'exercici 2006.

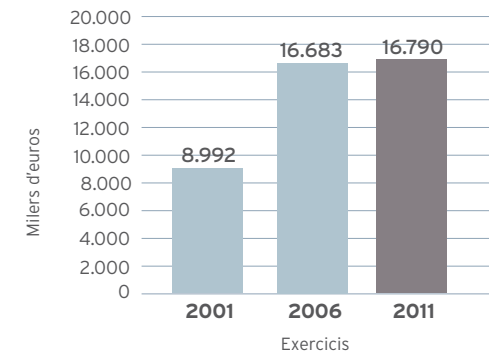
## Anàlisi estratègia de creixement

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

**EBITDA**









**FLUX DE CAIXA**



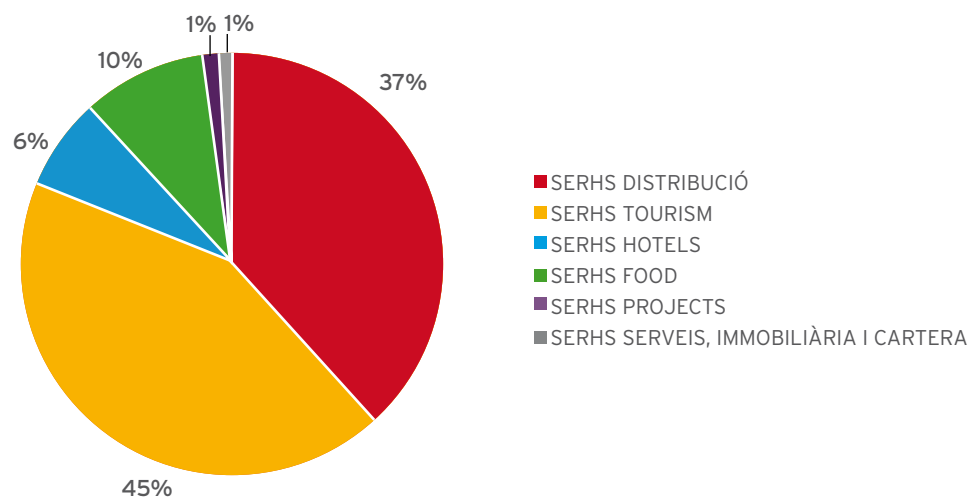
La xifra d'ingressos d'explotació consolidats per l'exercici tancat a 31 de desembre de 2011 ha suposat un increment del 8,42% respecte a l'exercici anterior, on destaquem el fort increment de la divisió de Serhs Tourism, amb un 28,10% i la disminució en la divisió de Serhs Projects on s'han notat els efectes de la situació de crisi en la que estem immersos. La resta de divisions han aguantat les repercussions de la disminució en el consum que estem patint, mantenint els ingressos respecte l'any anterior.

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

Divisió	2010	2011
 Serhs Distribució	175.265	173.819
 Serhs Tourism	165.280	211.705
 Serhs Hotels	28.634	28.852
 Serhs Food	47.675	45.650
 Serhs Projects	13.183	7.213
 Altres (Serveis i Patrimonials)	6.080	5.583
<b>TOTAL</b>	<b>436.117</b>	<b>472.822</b>

Dades en milers d'euros.

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



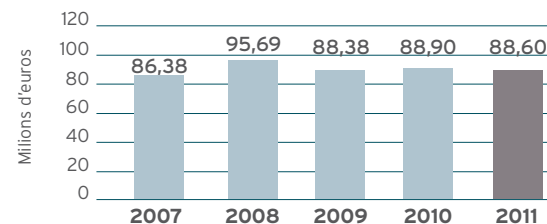
## Ingressos d'explotació

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

L'aportació a la renda nacional, entesa com un indicador de prosperitat no sols de les persones que formen part del Grup sinó del nostre país en general, ha estat sempre per al Grup un punt prioritari d'atenció. En el 2011 aquest indicador s'ha situat en un volum superior als 88 milions d'euros, la qual cosa suposa que al llarg dels darrers cinc anys hem aportat a la renda nacional quasi 448 milions d'euros.

ANY	Milions d'euros
2007	86,38
2008	95,69
2009	88,38
2010	88,90
2011	88,60
<b>TOTAL</b>	<b>447,95</b>

**EVOLUCIÓ APORTACIÓ RENDA NACIONAL**



## Aportació a la renda nacional

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

Renda Nacional Any 2011	Milers d'euros	% sobre Total
Treballadors (Salaris)	62.407	70,44%
Administració (Seguretat Social + Impostos)	21.171	23,90%
Accionistes (Dividends + Reserves)	5.017	5,66%
<b>TOTAL</b>	<b>88.595</b>	<b>100,00%</b>

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

ANY	Plantilla Mitjana
2007	2730
2008	2935
2009	2697
2010	2683
2011	2570

**Percentatge de treballadors que són socis**

ANY	Nre. Treballadors i familiars-socis	Nre. Socis
2007	601	1466
2008	624	1504
2009	637	1506
2010	692	1580
2011	692	1586

Els treballadors i familiars que són socis de Grup SERHS, en tancar aquest exercici 2011, representen el 43,63% del total.



En el següent quadre podem veure l'evolució tant dels Resultats com del Flux de Caixa i EBITDA de l'exercici 2011 respecte a l'any anterior.

<b>Exercicis</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
EBITDA	19.319	19.033
Resultats extraordinaris	0	0
Resultat brut ordinari	19.319	19.033
Amortització	-10.567	-10.551
Resultat d'exploració	8.752	8.482
Financers	-2.529	-2.002
Benefici abans d'impostos (BAI)	6.223	6.480
Amortitzacions	10.567	10.551
Flux de Caixa	16.790	17.031

Xifres en milers d'euros

Analizant les dades anteriors, els imports assolits en aquest exercici 2011 són prou satisfactoris, tenint en compte els efectes de la crisi financera i econòmica en la que estem immersos des del darrer trimestre del 2008.

El RESULTAT NET de l'exercici tancat a 31 de desembre de 2011 ha estat de 5.016.553,64 euros, la qual cosa significa un increment del 5,00% respecte a l'exercici anterior.

En quant a l'evolució d'EBITDA i RESULTAT D'EXPLORACIÓ, respecte a l'exercici 2010, també han millorat en un 1,50% i 3,18% respectivament. En canvi, la generació de FLUX DE CAIXA ha minvat, degut a la repercussió que l'encariment del cost del diner ha tingut en el compte d'exploració del Grup.

## Estudi de la rendibilitat consolidada

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

## Estudi de la rendibilitat Grup SERHS, S.A.



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

### VOLUM DE RETRIBUCIONS TOTALS ALS ACCIONISTES (dades en euros)

EXERCICI	2007	2008	2009	2010	2011
Dividends (efectiu)	2.535.770,15	2.796.563,75	2.216.023,55	1.101.679,15	1.096.974,73
Dividend elecció (accions)	0,00	0,00	0,00	1.281.862,40	1.421.745,40
Accions alliberades (valor nominal)	1.875.000,00	2.062.500,00	1.491.000,00	1.627.472,00	1.798.140,00
<b>Total</b>	<b>4.410.770,15</b>	<b>4.859.063,75</b>	<b>3.707.023,55</b>	<b>4.011.013,55</b>	<b>4.316.860,13</b>

### EVOLUCIÓ RETRIBUCIONS ALS ACCIONISTES PER ACCIÓ (dades en euros)

EXERCICI	2007	2008	2009	2010	2011
Dividend per acció	0,85	0,85	0,65	0,65	0,65
Per accions alliberades (valor real)	1,09	1,16	0,77	0,80	0,83
<b>Total retribució per acció</b>	<b>1,94</b>	<b>2,01</b>	<b>1,42</b>	<b>1,45</b>	<b>1,48</b>

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

### VALORACIÓ D'UNA ACCIÓ

EXERCICI	Valors en euros
2007	35,00
2008	37,00
2009	38,50
2010	40,00
2011	41,50

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

	Valor en euros
Desemborsament d'una acció adquirida a l'ampliació de capital 31/12/2010 a 40,00 €:	
<b>Pagament fet a 31/12/2010</b>	<b>23,50</b>
<b>Pagament fet a 28/07/2011</b>	<b>16,50</b>
Rendiments obtinguts:	
Cobrament dividend (setembre/2011)	0,650
Acció alliberada (octubre/2011)	0,830
Increment valor acció (desembre/2011)	1,500
<b>Total</b>	<b>2,980</b>

**Edita:** Grup Serhs, S.A.

**Disseny i realització:** Publintur, S.A.

**Fotos:** Arxiu Publintur, Arxiu SERHS,

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

**D.L.:** B-4336-2012

Juny 2012



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

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

[grupserhs@serhs.com](mailto:grupserhs@serhs.com)

**[www.serhs.com](http://www.serhs.com)**

