



ADN **SERHS**

2012 informe anual
annual report



Apreciados



Ramon Bagó Agulló
Presidente del Consejo de Administración de Grup SERHS

Apreciados/as señores y señoras accionistas,

Llevamos ya casi 5 años con esta situación de crisis que nos está afectando a todos, si bien no a todos de la misma forma, pero la situación general del país sigue no siendo buena: el consumo no remonta, el paro no deja de incrementarse, la tesorería de las empresas y particulares cada día está peor, y los bancos, dado que deben ir solventando sus propios problemas, no juegan un papel bastante eficiente que ayude a las empresas y familias. Ahora bien, lo más preocupante es que las perspectivas de futuro a nivel general no están nada claras. Pero si nos fijamos en la situación interna de nuestro Grupo, veremos que nuestra situación es diferente, nosotros vamos recogiendo los esfuerzos de estos últimos 4 años, de poner en marcha nuevas iniciativas, de buscar más eficiencia, de adelgazamiento de estructuras, de eliminación de operaciones improductivas, de agrupamiento de operaciones de venta, de potenciación de las ventas online, de poner en marcha planes de innovación y aprovechamiento de las nuevas tecnologías, entre otros aspectos. Fruto de todo ello podremos superar las dificultades con toda seguridad y el ejercicio 2013 significará un avance en nuestro volumen de negocio y una mejora en nuestros resultados.

Aunque los resultados de 2012 no han sido los que esperábamos porque nos ha cogido al final de nuestro proceso de reestructuración, y pese a que la situación de la economía del país no ha sido buena, nuestra compañía ha cubierto la ampliación de capital que propuso en octubre de 2012. Ha podido repartir a todos los accionistas dividendos y acciones por valor de cerca de 2'7M€ aplicando el innovador programa Dividendo Elección. Para ser más concretos, mayoritariamente el 74'26% de los accionistas se ha decidido por la opción de adquirir acciones, mientras que el 25'74% restante ha optado por recibir el importe correspondiente en efectivo. SERHS ha cerrado el 2012 con una facturación de 465m€ y con unos beneficios operativos (EBITDA, earnings before interest, taxes, depreciation and amortization) que han ascendido a 18M€. A día de hoy, nuestra corporación está formada por una plantilla media de 2.500 trabajadores y una base accionarial de 1.533 socios, el 43,77% de los cuales son trabajadores/as o familiares.

Nuestra compañía no pasa desapercibida en el sector económico de nuestro país, y con ello me refiero claramente a la aportación a la renta nacional, entendida como un indicador de prosperidad no sólo de las personas que formamos parte del Grupo sino del país en general. Nuestra aportación a la renta nacional se ha situado durante el ejercicio de 2012 en 82,92 millones de euros. A lo largo de los últimos cinco años esta cifra ha sido de 444,53 M€.

Pero para ir adelante, en Grup SERHS, como primera empresa turística de Catalunya, somos muy conscientes de que una empresa como la nuestra necesita invertir. Las actuales circunstancias del entorno han hecho que seamos prudentes a la hora de realizar inversiones durante los últimos años. Sin embargo no hemos dejado de hacer aquellas que considerábamos irrenunciables para el crecimiento futuro de nuestro negocio. El volumen de inversión realizado por el Grupo en los últimos 5 años ha sido de 78M€, y durante el

último ejercicio 2012 ha ascendido a 7'8 millones de euros, el 47,38% del los cuales hemos destinado a inversiones nuevas. Uno de los ámbitos en el que no hemos dejado de invertir anualmente ha sido en el desarrollo y la mejora de las nuevas tecnologías, ya que creemos que es la única forma de reducir costes y tener información más rápida y fiable de nuestros clientes y de nuestro entorno.

En este último año ha sido difícil mantener el volumen de las ventas, en primer lugar por la situación del mercado y también

porque desde SERHS ponemos una gran atención en la rentabilidad y el cobro, lo que seguiremos haciendo durante 2013 con la máxima atención. De cara a 2013 uno de los factores que podemos mirar con optimismo es la buena evolución de las ventas que está experimentando la división de SERHS Tourism. Nuestro liderazgo en los mercados de los países del Este, en especial del mercado ruso, el incremento de la venta online y, en nuestro caso, del propio mercado del Estado español hace que seamos optimistas sobre el resultado de la temporada turística. También debemos destacar la buena evolución de nuestras actividades en Brasil, país en el que estamos trabajando para poner en marcha nuevas oportunidades de negocio.

Para terminar me gustaría reiterar el trabajo realizado para adecuar las estructuras de nuestro Grupo a los momentos actuales, potenciando una organización donde cada división ha definido

claramente cuáles son sus objetivos y dotándose de los recursos humanos con capacidad suficiente para poder alcanzarlos, lo que hará que además de superar las turbulencias de los momentos actuales estemos muy preparados para hacer un gran paso adelante en el futuro.

No quiero terminar sin agradecer a nuestros empleados el esfuerzo continuado, su entrega y su alto grado de pertenencia, así como a nuestros socios la confianza y el apoyo que siempre nos demuestran.

Muchas gracias.

Si nos fijamos en la situación interna de nuestro Grupo, veremos que nuestra situación es diferente, nosotros vamos recogiendo los esfuerzos de estos últimos 4 años. Uno de los ámbitos en el que no hemos dejado de invertir anualmente ha sido en el desarrollo y la mejora de las nuevas tecnologías

Empresas e Implantación territorial



SERHS DISTRIBUCIÓN

Presidente de la División: **ALBERT BAGÓ MONS**
Director de la División: **IGOR ONANDIA ZARRABE**

CEDISERHS, SL

- Ctra. Hortsavinyà, km. 2 - 08370 Calella - 93.766.30.03 - 93.766.16.12 - cediserhs@grupserhs.com
- Pol. Ind. Can Verdalet, c/c 27-30 - 08490 Tordera - 93.765.05.52 - 93.765.08.70 - namnam@grupserhs.com
- Pol. Ind. Entrevies, Av. "A", Nau 6 - 43006 Tarragona - 977.55.65.29 - cediserhs@grupserhs.com
- Pol. Ind. Entrevies, Av. "A", Nau 1 - 43006 Tarragona - 977.55.65.65 - 977.55.65.45 - namnam2@grupserhs.com

COBRAMA, SL

- Pol. Ind. Les Malloles, c/Pruit, 1 - 08500 Vic - 93.889.27.19 - 93.889.13.47 - cobrama@grupserhs.com

CORATAMA, SL

- Pol. Ind. Mata-Rocafonda, c/Foneria, s/n - 08304 Mataró - 93.755.25.40 - 93.790.64.91 - coratama@grupserhs.com

DIBAMA, SA

- Av. Costa brava, s/n - 08389 Palafròls - 93.762.01.25 - 93.765.20.13 - dibamasa@grupserhs.com

DIMARSER, SL

- Ctra. N-340, km. 1.047 - 12580 Benicarló - 96.446.73.30 - 96.446.73.31 - dimarser@grupserhs.com

EUDIVASA, SL

- Pol. Ind. El Oliveral, C/ "A" - Parcela 6C y 6D - 46190 Ribarroja del Turia (Valencia) - 961.66.65.91 - 960.96.21.84 - eudivasa@grupserhs.com

FACILCAR, SL

- Pol. Ind. Entrevies, Av. A, Nave 6 - 43006 Tarragona - 977.55.65.29 - 977.54.37.41 - facilcar@grupserhs.com

PONENTSER, SL

- 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, Parcela D-15 - 30817 Lorca - 968.468.885 - ponentser@grupserhs.com

PORTPARÉS, SL

- C/ Sant Pere, s/n - 08291 Ripoll - 93.594.69.90 - 93.594.69.91 - portpares@grupserhs.com

TRAMUNTANASER, SL

- Pol. Ind. Pi Mas Lladó, c/Migdia, s/n - 17458 Fornells de la Selva - 972.47.62.80 - 972.47.65.20 - tramuntanaser@grupserhs.com

- Ctra. de la Bisbal a Palamós, km. 28,2 - 17111 Vulpellac - 972.64.24.24 - 972.64.24.61 - tramuntanaser@grupserhs.com

SERHS FRUITS DISTRIBUCIÓN GLOBAL SL

- Pol. Ind. Mata Florit, C/ Montblanc, 38 - 17300 Blanes - 972.35.80.90 - 972.35.50.16 - sfruits.blanes@grupserhs.com
- Pol. Ind. Els Pintors, C/ Joaquim Sorolla, 23-25 - 17500 Ripoll - 972.70.09.82 - 972.70.34.85 - sfruits.ripoll@grupserhs.com
- Mercat del Camp - Parada 12-13 - Autovia Reus-Tarragona - 43200 Reus - 977.54.81.60 - 977.54.59.89 - sfruits.reus@grupserhs.com

SERHS TOURISM

Presidente de la División: **RAMON BAGÓ AGULLÓ**
Director de la División: **DELFI TORNÉS SOLÉ**

SERHS TOURISM, SA

CATALUÑA:

- Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.00 - 93.762.93.06 - direccion.pineda@grupserhs.com
- Edif. Ventura Parc, C/ Terrer, 13 bloque C, local 1 - 43840 Salou - 977.38.85.52 - direccion.salou@grupserhs.com
- Pau Claris, 132, 8ª planta - 08009 Barcelona - 93.272.63.21 - 93.272.63.22 - bookings.cities@grupserhs.com

BALEARES:

- Parque Bit Edificio U - local 11 Centro Empresarial Son Espanyol - 07120 Palma de Mallorca - 971.43.97.92 - 971.43.30.44 - direccion.mallorca@grupserhs.com

VALENCIA:

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

ANDALUCÍA:

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

VIAJES LIDER CANARIAS, SA

CANARIAS:

- Avda. Antonio Domínguez, s/n. Edificio Zentral Center, 1ª planta, puertas, 3, 4 y 5 - 38660 Playa de las Américas-Tenerife - 922.74.62.00 - direccion.canarias@grupserhs.com

SERHS HOTELS

Presidente de la División: **MIQUEL ESPOT VIVES**
Director de la División: **JOSEP MARIA BAGUDÀ 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

VILAR RURAL DE SANT HILARI (MONTSENYSER, SL)

- c/ Camí del Reixach, s/n (Variante Fontvella) - 17403 Sant Hilari Sacalm - 972.87.28.20 - 972.86.95.77 - infosanthilari@vilarsrurals.com

VILAR RURAL DE ARNES (MONTNEGRESER, SL)

- Camí del port, s/n - 43597 Arnes (Tarragona) - 977.43.57.37 - 977.43.50.76 - infoarnes@vilarsrurals.com

HOTEL SERHS SORRA DAURADA (SORRA DAURADA, SL)

- Passeig Marítim, 6-8 - 08380 Malgrat de Mar - 93.765.45.00 - 93.765.40.66 - hotel.sorraaurada@hotels-serhs.com

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

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

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

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

HOTEL SERHS EL MONTANYÀ RESORT & SPA (ONYARSER, SL)

- Av. Montseny, s/n - 08553 Seva - 93.884.06.06 - 93.702.75.69 - reserves@elmontanya.com

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

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 - info@serhsvillasdapipahotel.com

SERHS RIVOLI RAMBLA HOTEL (PASTURASER, SL)

- Les Rambles, 128 - 08002 Barcelona - 93.481.76.76 - rivolihotels@rivolihotels.com

VIVAHOTEL, SDH, SL

- c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.703.25.33 - info@hotels-serhs.com

SERHS FOOD

Presidente de la División: **JOSEP VILELLA LLIRINÓS**

Director de la División: **RAIMON BAGÓ MONS**

SERHS FOOD SERVICE (SERHS FOOD AREA, SL)

- 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

SACALMSER, SL

- c/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - 93.795.10.68 - serhsfoodservice@grupserhs.com

GAUDIUM SERHS, SL

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

EUROPEA DE CUINATS, SL

- Servicio Restauración instalaciones FC Barcelona - Aristides Mallol s/n - 08028 Barcelona - 902.99.64.55 - 93.409.51.27 - serhsfoodservice.fcb@grupserhs.com

SERVEIS EDUCATIUS I SOCIALS DEL MARESME SL

- Plaça Miquel Biada, 1 - 08301 Mataró - 902.99.64.55 - 93.795.10.68 - serhsfoodservice@grupserhs.com

"ARCS CATERING-CASTELL JALPI"

- Castell Jalpi s/n - 08359 Arenys de Munt - 902.99.64.55 - 93.793.90.32 - arcs@grupserhs.com

FLECA SERHS (TAMENFO, SL)

- Pol. Ind. Mas Roger, c/Franklin (cruce Edison) - 08397 Pineda de Mar - 902.99.64.55 - 93.762.31.42 - flecaerhs@grupserhs.com

SERHS PROJECTS

Presidente de la División: **JOSEP VILELLA LLIRINÓS**

Director de la División: **RAIMON BAGÓ MONS**

EQUIP TURIS, SA

- C. Lepant, 2-4 - 08397 Pineda de Mar - 93.762.93.30 - 93.767.08.46 - equipturis@grupserhs.com

STUDIUMSER S.L.

- Avda. America, 32 2ª planta - FRAPEMA Centro de Negocios - 28922 Alcorcón - studiumser@grupserhs.com

SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Presidente y Director de la División: **JORDI BAGÓ MONS**

ASSEGURIS MEDITERRANEUM CA, SL

- C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 937032520 - asseguris@grupserhs.com

MEDITERRANEUM XX, SL

- C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.05.40 - mediterraneumxx@grupserhs.com

MIGJORNSE, SL

- C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.22.71 - migjornse@grupserhs.com

INVERSERHS, SL

- C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

VECTOR-K, SA

- C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010405 - 93.247.07.68 - vectork@grupserhs.com

CONEXUMSER, SL

- C/ Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar - 902010410 - 93.767.06.02 - grupserhs@grupserhs.com

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

SERHS INMOBILIARIA

Presidente de la División: **ÒSCAR BAGÓ MONS**

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

BEGUDES, SA (BEGSA) - FLECA ESPIGA D'OR, SL - FRANCOLISER, SL - KIMBURU, SL - PROMOCIONES INMOBILIARIAS DE CALELLA SL - SEGRESE, SL

SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA

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

ARMEIG, SL - GRUP SERHS, SA - INTERNATIONAL CATERING ZFT, SARL - NAM NAM, 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

SOCIEDADES RELACIONADAS

SERHS S/COOP C. LTDA

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

EMPRESAS VINCULADAS

EUHT SANT POL

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

PUBLINTUR, SA

- Rierany dels Frares, 5 - 08397 Pineda de Mar - 93.766.14.51 - 93.769.56.38 - publintur@publintur.cat

Estructura y Orígenes de SERHS



“Servicios Mancomunados de Hostelería y Similares”, sociedad cooperativa que lleva el nombre abreviado de SERHS, se fundó en 1975 para afrontar una época de crisis del negocio turístico de los hoteleros de Calella (El Maresme).

Nuestra entidad, hoy convertida en una gran corporación, lidera el sector turístico catalán y se posiciona entre los líderes a nivel del Estado español. La actual SERHS está presente en tres continentes y está formada por 59 empresas activas. Dispone de una plantilla media de 2.500 trabajadores y una base accionarial de 1.533 socios, un 43,77% de los cuales son trabajadores o familiares de trabajadores de SERHS.

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

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

Para afrontar los retos de futuro, Grup SERHS tiene claro que debe seguir apoyándose en su importante estructura humana, sin dejar de lado la filosofía basada en la diversificación tanto sectorial como territorial, siempre dentro de nuestro campo de actuación y, sobre todo, en dar un servicio integral que englobe todas las divisiones de negocio.

MISIÓN Y VISIÓN

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

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

NUESTROS VALORES

- La diversificación y especialización en diversos campos relacionados: turismo y viajes, hoteles, gestión y producción alimentaria, distribución, proyectos y equipamientos, y servicios. Empresas que se complementan entre sí y que conforman una verdadera gestión integral de servicios.
- Nuestro origen como cooperativa, hace 37 años, hoy es una gran corporación catalana con una clara proyección internacional.
- La cara humana, tanto interna con nuestros trabajadores y accionistas, como externa con nuestros clientes, proveedores y colaboradores, demostrando una mejora continua, confianza, innovación, responsabilidad y respeto a las personas. Nuestra actividad se apoya mucho en las personas, ya que ellas constituyen nuestro principal activo.



PLACA DE HONOR DEL TURISMO DE CATALUÑA, 2001



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



PREMIO PRÍNCIPE FELIPE A LA EXCELENCIA EMPRESARIAL, 2005



SERHS y el tejido económico





1 y 2. Junta General de Accionistas de Grup SERHS.

SERHS AMPLÍA EL CAPITAL SOCIAL HASTA 96'025 MILLONES DE EUROS

En la Junta General Extraordinaria de accionistas de Grup SERHS, celebrada el 4 de octubre de 2012, se acordó por unanimidad que el capital social pasara de los 93,15 millones de euros actuales a alcanzar la cifra de 96.025 millones de euros, un 3,09% de incremento. La Junta tuvo lugar en el Castell Jalpí de Arenys de Munt, sede social de la corporación, donde se reunieron 351 accionistas que representan el 61,09% del capital social de SERHS. Además de hacer un repaso de las principales actividades de negocio del grupo, se trató el tema de la aprobación del balance, cerrado a 30 de junio de este año, que sirve como base para realizar los aumentos del capital social para proceder al reparto de 1 acción liberada por cada 60 acciones de propiedad. Además, se aprobó la emisión de nuevas acciones para ponerlas a la venta entre los mismos accionistas o potenciales socios.

SERHS contará con un total de 41.750.000 acciones.

REPARTO DE DIVIDENDOS

Durante el mes de septiembre de 2012, el Consejo de Administración de Grup SERHS acordó repartir dividendos y acciones por valor de 2.632.501 euros, aplicando el innovador programa dividendo elección. Mayoritariamente el 74,26%, se decidió por la opción de adquirir acciones, comprando 288.141 acciones por valor de 1.233.243 euros, con un valor de 4,28 euros cada una. El 25,74% restantes optó por recibir en efectivo el importe de 1.399.257 euros, lo que significa 0,065 euros por acción.

Distinguidos



Jordi Bagó Mons
Vicepresidente y Consejero Delegado de Grup SERHS

Distinguidos/as señores y señoras accionistas,

Seguimos invirtiendo en futuro, seguimos apostando por las nuevas tecnologías y por la innovación. El 1r Plan de Innovación de Grup SERHS, puesto en marcha en 2010, ha llegado a día de hoy a su objetivo: analizar a fondo la actividad y organización de la empresa, en definitiva, a priorizar, cooperar y trabajar de forma organizada valorando riesgos y oportunidades, siendo más creativos y sabiendo gestionar y rentabilizar la innovación. Se ha apostado por un comité de innovación transversal donde todas las divisiones de Grup SERHS están representadas al menos por una persona. Los dos proyectos ganadores “Explotación del Sistema Eudec de SERHS Food” y “Desarrollo del canal online” de Serhs Distribución se encuentran ya en la recta final de su desarrollo, y se prevé su implantación a lo largo del mes de junio de 2013.

Y seguimos apostando también por la gestión a través del talento, gracias a la formación a nuestros directivos con más contenido de temas propios del Grupo y corporativos, financieros, de habilidades directivas y de mejora de procesos. Ya son 5 las ediciones realizadas del Plan de Formación a directivos, y aún están previstas nueve más. En total casi un centenar de directivos se formarán a lo largo de los 4 años que durará el proyecto.

La firme apuesta por las nuevas tecnologías pasa por materializar el Plan de Gestión Documental, donde en este último año se ha terminado de implantar el proceso de digitalización de todas las facturas recibidas en todas las empresas de SERHS, de la misma forma que desde mediados de 2012 el proceso de emisión de facturas también es electrónico, fomentando así el objetivo de llegar a la oficina sin papeles. En el mismo camino están también el proceso de digitalización de los expedientes laborales y expedientes mercantiles que incluirán la firma electrónica.

En Grup SERHS no sólo vamos superando las dificultades, que hoy en día para las empresas ya es mucho, sino que hemos seguido emprendiendo nuevos proyectos, nuevas inversiones, nuevos acuerdos, valorando nuevas oportunidades que nos permitan a corto, medio o largo plazo, seguir desarrollando una estrategia de negocio de acuerdo con nuestra forma y nuestro entender de hacer empresa. Algunas de estas metas se numeran en el informe de actividades de negocio que a continuación podrán leer, pero me gustaría destacar las más significativas a modo de resumen porque la magnitud de algunas de ellas demuestran la solidez y la posición de nuestro grupo en el mercado frente a la situación económica general que, desgraciadamente, estamos viviendo.

El turismo de España no está pasando por el mejor momento de su historia y por este motivo desde SERHS Tourism se ha potenciado el aumento de las ventas, en especial en los principales mercados emisores como el ruso, el británico, países de la Europa del Este y países nórdicos. Esta división es un claro ejemplo del desarrollo de la tecnología basada en la mejora continua y por este motivo ha incrementado las inversiones en el ámbito tecnológico para fortalecer nuestra plataforma tecnológica y los servicios ofrecidos al cliente.

La parte de la división hotelera del grupo ha incorporado este pasado año el primer hotel urbano en la ciudad de Barcelona, el hotel SERHS Rivoli Rambla, un establecimiento de 4 estrellas en pleno centro de la ciudad que ha conducido la división con un primer y gran paso hacia la consecución de una de las principales líneas maestras marcadas en su plan de expansión. El segundo paso ha sido convertirlo, este 2013, en el primer hotel Chinese Friendly de Barcelona, con una nueva oportunidad de abrirse al mercado chino. No podemos olvidar productos propios de SERHS como los Vilars que pretenden consolidar su propuesta de actividades científicas entre los más pequeños con la iniciativa “Vive la Ciencia en los Vilars”. Con este propósito se persigue el objetivo de

convertirse en Destino de Turismo Familiar Científico. Apoyados por el departamento de Física Aplicada de la UPC (Universidad Politécnica de Cataluña), que avala el contenido educativo, se ofrecen talleres y actividades relacionadas con la ciencia dirigidas a los niños, buscando siempre el valor añadido para nuestros clientes.

En cuanto a la distribución, cabe destacar la integración del frío, fresco y congelado a las seis plataformas de distribución que hasta ahora distribuían sólo productos no perecederos, ubicadas en Cataluña incorporando a su portafolio los productos refrigerados y congelados que hasta el momento se servían sólo desde Tordera y Tarragona. Se pone a disposición de clientes -profesionales de la restauración y hostelería- un amplio abanico de más de 6.000 artículos a su alcance, contactando con un único interlocutor integral.

**En Grup SERHS
continuamos
emprendiendo
nuevos proyectos,
inversiones,
acuerdos, valorando
nuevas oportunidades
que nos permitan
seguir desarrollando
una estrategia de
negocio de acuerdo
con nuestra manera y
nuestro entender
de hacer empresa.**

Nos posicionamos fuertemente con estrategias de negocio dirigidas a la venta online con páginas web adaptadas a cada tipo de negocio como la del producto Eudec, con una amplia gama de productos y referencias básicamente para los sectores hotelero, restauración, sanidad y educación; la de SERHS Equipments con una web de venta de maquinaria, mobiliario y menaje del hogar para la hostelería y las colectividades; la de SERHS Distribución que incluye también, desde este año, los productos refrigerados y congelados; la web de Human SERHS Consulting, especialista en el Servicio Integral de Recursos Humanos; o bien la de Migjornser, nuevo canal que pretende mostrar el amplio portafolio de servicios y productos que pueden ofrecer así como también la venta de algunos productos de forma online.

La relación con grandes empresas como el FC Barcelona, el RCD Español o PortAventura, continúa vigente y la prueba es que siguen confiando en nosotros. Este año, además de éstas, se han añadido empresas de la talla del Zoo de Barcelona, el Consorci Hospitalari de Vic, y un centro de mayores de la Corporación Parc Taulí de Sabadell, ampliando así el portafolio de sectores tanto a nivel sanitario como a nivel de ocio.

Por último, encontramos el apartado de Responsabilidad Social Corporativa. Este 2012 ha sido el año de consolidación de los proyectos y las políticas enmarcadas dentro del Plan Valors puestos en marcha durante 2008. El Catálogo de puestos de trabajo y organigramas, la política de conciliación de la vida laboral y familiar, la bienvenida a los nuevos trabajadores, la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, las ayudas a las familias, así como los acuerdos solidarios y de ámbito social, son algunos de los proyectos destacados de este año. En un segundo bloque podrán encontrar la información económica y financiera correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012. Estas cifras consolidadas han sido avaladas por la auditoría Faura-Casas Auditors i Consultors, que después de auditar los números dan fe de las cuentas anuales.

Seguimos invirtiendo en FUTURO





INNOVACIÓN

En materia de innovación, el año 2012 ha servido para trabajar, potenciar y acabar de perfilar los dos proyectos ganadores del Plan de innovación SERHS 2011, los cuales quedarán totalmente implantados a mediados del año 2013:

- SERHS Food: Explotación del Sistema Eudec.
- SERHS Distribución: Desarrollo del canal online.

Después de una etapa donde se establecieron y trabajaron las grandes líneas de oportunidad de mejora de la corporación de una forma más reflexiva y analítica, ahora se abre un nuevo periodo con una participación más abierta y colaborativa, extensiva a todas las personas del Grupo. El objetivo es una innovación con una presencia mucho más transversal en todo el Grupo.

Con este propósito, se ha constituido un nuevo comité de innovación para poder alcanzar esta transversalidad y agilidad.

Bajo el nombre “El Camino de las Ideas” cabe destacar el principal proyecto de esta nueva etapa, un programa de gestión de ideas que tiene como finalidad que todos los trabajadores del Grupo puedan aportar sus propuestas y colaborar con las de sus compañeros.

Adicionalmente, y aprovechando el nuevo Portal SERHS, se crea un espacio permanente dedicado a la innovación que recogerá toda la información (interna y externa) relacionada con este campo.

FORMACIÓN

SERHS GESTIONA A TRAVÉS DEL TALENTO

A finales de 2011 se puso en marcha el **Plan de desarrollo de personal directivo: SERHS gestiona a través del talento**. El objetivo de este plan es el de trabajar los aspectos que todo el personal directivo de SERHS ha de tener, y por ello incluye desde temas propios del Grupo y más corporativos, a contenidos financieros, de habilidades directivas y de mejora de procesos, y todo acompañado por un coach que ayuda a desarrollar competencias.

Ya son cinco las ediciones realizadas del Plan y hay previstas nueve más. En total casi un centenar de directivos se formarán a lo largo de los 4 años que durará.

	VALORES DE EMPRESA	FINANZAS PARA NO FINANCIEROS	DESARROLLO DE HABILIDADES PARA LA DIRECCIÓN DE EQUIPOS	MEJORA DE PROCESOS	COACHING	TRABAJO FINAL
EDICIÓN 1	FINALIZADO					
EDICIÓN 2	FINALIZADO					
EDICIÓN 3	FINALIZADO EN JUNIO 2013					
EDICIÓN 4	FINALIZA EN OCTUBRE 2013					
EDICIÓN 5	FINALIZA EN DICIEMBRE 2013					
EDICIÓN 6	INICIO JUNIO 2013					
EDICIÓN 7	INICIO OCTUBRE 2013					
EDICIÓN 8	INICIO DICIEMBRE 2013					
EDICIÓN 9	INICIO MAYO 2014					

DIGITALIZACIÓN

PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

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

El proceso de digitalización comprende 4 procesos básicos y estratégicos: el expediente personal, la documentación mercantil, la firma electrónica y la facturación a proveedores y acreedores.

Y en cuanto a este último, en 2011 se comenzó a implantar el sistema en algunas de las empresas SERHS y durante este 2012 se han incorporado el resto.

En la misma línea, cabe destacar que el proceso de emisión de facturas desde mediados de 2012 también es electrónico, fomentando así el objetivo de llegar a la oficina sin papeles. A lo largo de 2013 también se ha iniciado el proyecto de digitalización de los expedientes laborales y de expedientes mercantiles que incluirán un paso importante: la firma electrónica. Esto descargará las oficinas de papel y agilizará el proceso de firma.

DATOS DE FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

DIVISIÓN	2011		2012		2013 (ENERO-MAYO)	
	ORIGEN PAPEL	ORIGEN ELECTRÓNICO (VOXEL)	ORIGEN PAPEL	ORIGEN ELECTRÓNICO (VOXEL, BSF, SERES)	ORIGEN PAPEL	ORIGEN ELECTRÓNICO (VOXEL, BSF, SERES)
SERHS TOURISM (inicio agosto 2011)	79.754	105.325	103.787	279.974	16.497	65.465
SERHS SERVICIOS (inicio marzo 2012)			5.225	663	2.365	986
SERHS HOTELS (inicio junio 2012)			1.662	295	1.401	660
SERHS DISTRIBUCIÓN (inicio septiembre 2012)			4.074	6.247	11.488	20.815
SERHS FOOD (inicio enero 2013)					932	140

Expedientes de documentación de RRHH: Implantación prevista en julio de 2013.
Expedientes de documentación mercantil: Implantación prevista el 3r trimestre de 2013.

Distribución de
bebidas | alimentación
| productos de limpieza
| frescos y congelados
| fruta y verdura para
hostelería, restauración
y colectividades



A su servicio



EMPRESAS PARTICIPADAS

Distribución de Bebidas,
Alimentación, Productos de
Limpieza, Productos congelados,
refrigerados y alimentos frescos:

1. Cediserhs, S.L
2. Cobrama, S.L.
3. Coratama, S.L.
4. Dibama, S.A.
5. Facilcar, S.L.
6. Port Parés S.L.
7. Tramuntanaser, S.L.

Distribución de Bebidas,
Alimentación, Productos de
Limpieza:

8. Dimarser, S.L.
9. Eudivasa, S.L
10. Ponentser, S.L.

Distribución de Fruta y Verdura:

11. SERHS FRUITS
Distribució Global, S.L.

SERHS Distribución

SERHS DISTRIBUCIÓN es un referente de la distribución en el canal Horeca, gracias a la amplitud de su portafolio con productos de tres temperaturas, su amplia cobertura geográfica y la especialización y conocimiento del cliente.

SERHS DISTRIBUCIÓN dispone de una cartera de cerca de 30.000 clientes, y en este último año ha continuado apostando para adaptarse a las necesidades de consumo y servicio al cliente.



www.serhsdistribucion.com

ACTUALMENTE REPRESENTA EL 13% DEL TOTAL DE LOS PEDIDOS, Y EL 20% DE LA FACTURACIÓN



DISPONE DE UNA CARTERA DE CLIENTES DE CERCA DE 30.000



CUENTA CON UN EQUIPO HUMANO DE 800 PERSONAS



18 ALMACENES CON UNA SUPERFICIE DE 175.000 M²



PONE A LA DISPOSICIÓN DE LOS CLIENTES UN TOTAL DE 775 VEHÍCULOS

Integración del producto frío en las 6 distribuidoras de Catalunya llegando a disponer de un abanico de más de 6.000 artículos.

Las empresas que se dedicaban hasta ahora a la distribución de fruta y verdura se han fusionado en una única sociedad, SERHS Fruits Distribució Global, S.L.

www.serhsdistribucion.com





ACUERDOS ESTRATÉGICOS

Se ha llegado a un importante acuerdo de distribución por el que las distribuidoras de la división (Dibamasa, Tramuntana, Cobrama) pasan a comercializar los productos Coca-Cola.

En cuanto a la distribución de café, este año 2013 SERHS Distribución ha llevado a cabo un acuerdo con CAFENTO. Nace la marca propia de café Adaggio con toda su gama.

Gran acuerdo con Nestlé para desarrollar el proyecto del café Milano, una propuesta innovadora de bebidas de café que aporta diferenciación a nuestro cliente y también para dispensing, soluciones para satisfacer todos los puntos de café de un hotel o colectividades.

Este año se ha firmado un acuerdo con Aceiunas Cazorla por toda su categoría de aceitunas y encurtidos, empresa referente en el sector y con capacidad de fabricación de todo tipo de formatos y calidades de aceitunas.

Con J. García Carrion, proveedor estratégico de vinos y cavas, se ha firmado otro acuerdo con los jugos de primer precio, mejorando la calidad y el surtido de productos que la división tenía.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DESTACADOS

Como novedades de producto destaca el lanzamiento de la nueva imagen del packaging de la leche Irelat y del packaging de los productos de limpieza Econet, además de lanzar al mercado la nueva marca propia de café Adaggio.

En la línea de ofrecer al cliente un mejor servicio, se ha dotado al equipo comercial de terminales tablet para mejorar en su gestión, aportando una importante innovación a la hora de mostrar los productos que ofrecen.

NUEVAS INCORPORACIONES Y FUSIONES

Las seis plataformas de distribución ubicadas en Cataluña incorporan a su portafolio los productos refrigerados y congelados que hasta el momento se servían sólo desde Tordera y Tarragona. Ahora desde Vic, Girona, Mataró, Palafróls, Barcelona y Tarragona, los clientes-profesionales de la restauración y la hostelería-dispondrán de un amplio abanico de más de 6.000 artículos a su alcance entre frescos y congelados como pescado, carne, embutidos, lácteos, bebidas, café y productos de limpieza, entre otros, contactando con un único interlocutor integral.

SERHS FRUITS, proveedor integral de fruta y verdura, líder del sector, desde el pasado 1 de enero de 2013 se ha fusionado en una única sociedad con el objetivo de crear una empresa más grande y sólida, líder en el sector y al mismo tiempo depositaria de todo el know how acumulado durante una larga trayectoria.

La apertura del abanico de productos, sobre todo las últimas novedades de 4ª gama, máquinas de zumo de naranja, así como productos de marcas líderes en cada categoría son, junto con la segmentación para cada tipología de cliente, la hoja de ruta iniciada por la empresa. La búsqueda de nuevos clientes en la ciudad de Barcelona y nuevos segmentos como cadenas de supermercados han supuesto en este periodo desestacionalizar la actividad. La campaña de distribución de fruta en las escuelas de la mano de Afrucat se ha llevado a cabo de nuevo este curso escolar 2012-2013 (en noviembre pasado y se ha iniciado en abril hasta junio de 2013). Desde enero, SERHS Fruits también estrena nueva imagen de marca.

Agencia de viajes
mayorista y minorista |
Venta on-line y off-line

Destino: el Mediterráneo



EMPRESAS PARTICIPADAS

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

SERHS Tourism

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



www.rhodasol.es
www.serhstourism.com
www.serhstravelservice.com



500.000 VISITAS REGISTRADAS EN EL SISTEMA DE RESERVAS B2B - BOOKING ON LINE



31.800 HOTELES EN 131 PAISES



1.800 MILLONES DE PETICIONES ONLINE
MÁS DEL 70% DE RESERVAS CONFIRMADAS ONLINE



DA SERVICIO A MÁS DE 1,6 MILLONES DE TURISTAS AL AÑO

URBAN AND INTERNATIONAL DESTINATIONS | COSTA BRAVA Y MARESME | COSTA DEL SOL, DE LA LUZ, ALMERÍA Y PORTUGAL | COSTA BLANCA, BENIDORM Y GANDÍA | ANDORRA | ISLAS CANARIAS | ISLAS BALEARES

SERHS Tourism ha aumentado las ventas internacionales del 58% al 61%, reduciendo así el impacto de la recesión del mercado doméstico.

La división se ha orientado al crecimiento como consecuencia del modelo de volumen en ventas, y a la productividad mediante la homogeneización de los procesos.

Consolidación del modelo organizativo funcional y centralizado que se creó hace unos años, como SERHS Tourism SA, reforzando la transversalidad dentro de las unidades de negocio de la división.

www.serhstourism.com





NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En lo que hace referencia al canal receptivo de la división, se fortalece la especialización y la diferenciación en el ámbito español con la firma de cientos de acuerdos con hoteles para disfrutar de exclusividad en los principales mercados emisores: ruso, británico, Europa del Este, Países Nórdicos y mercado español.

Se refuerza la presencia internacional con la incorporación de nuevos proveedores a destinos europeos y mediterráneos como Portugal, Malta, Italia, Francia y el norte de España.

Se han reforzado los servicios comerciales online con mejoras en el portal de reservas B2B así como en los protocolos tecnológicos que facilitan contenidos a los clientes.

En cuanto al canal emisor que da servicio a trabajadores, accionistas y empresas relacionadas con el grupo, se ha iniciado el camino hacia la diversificación de servicios con la apertura del nuevo proyecto de empresas SERHS Travel Service.



ACUERDOS E INVERSIONES

En cuanto a las inversiones, SERHS Tourism ha apostado una vez más por un incremento de las inversiones en el ámbito tecnológico para fortalecer la arquitectura y los servicios ofrecidos a los clientes.

Un reciente acuerdo entre SERHS Tourism y la Junta de Andalucía, llevado a cabo en Fitur 2013, promovió el hecho de llevar a más de 63.000 turistas de once países europeos a la comunidad andaluza durante la temporada de verano 2013.

Y siguiendo con los acuerdos, se ha llevado a cabo otro convenio con la Agència Catalana de Turisme para promocionar conjuntamente el turismo familiar en Cataluña, así como multitud de acuerdos específicos con otras entidades públicas catalanas para la promoción de los destinos catalanes.

Paralelamente, SERHS Tourism, a través de su marca comercial Rhodasol, ha llevado a cabo varios acuerdos con los principales grupos de gestión de agencias fruto de la nueva línea de actuación de la dirección comercial de Rhodasol. También se ha creado una nueva imagen corporativa, así como una nueva web, en el marco de su 30 aniversario, apostando por modernizar la marca.



PLAN ESTRATÉGICO

Dentro del nuevo plan estratégico en curso que finaliza en 2014, SERHS Tourism apuesta por 3 grandes ejes a reforzar en el tramo final de este plan:

- » Diversificación: Mediante una estrategia multi-cliente para los principales mercados emisores de la cartera de SERHS Tourism apostando por nuevos mercados a desarrollar activamente.
- » Internacionalización: intensificar la incorporación de productos en el arco mediterráneo y las capitales europeas buscando el efecto de desestacionalización de los ingresos.
- » Diferenciación: Abordando una profunda optimización de la cartera de productos buscando darle una mayor eficiencia, rentabilidad y control para disponer de un hecho diferencial en un entorno altamente competitivo.

Vilars Rurals | Hoteles
vacacionales | Resorts
de nieve y montaña
| Hoteles urbanos |
Resorts de playa en
Brasil

Momentos llenos de vida

EMPRESAS PARTICIPADAS

1. Vivahotel SDH S.L.
Serveis Centrals de Serhs Hotels
2. Hotel SERHS Oasis Park
(Hotel Kent, S.L.)
3. Hotel SERHS Sorra Daurada
(Sorra Daurada, S.L.)
4. Hotel SERHS Vila de Calella
(Montgriser, S.L.)
5. Hotel SERHS Sant Jordi
(Dibacash, S.L.)
6. Hotel SERHS Ski Port del Comte
(Ecobegudes Vallès, S.L.)
7. SERHS Natal Grand Hotel
(SERHS Brasil, E.T. Ltda.)
8. SERHS Villas da Pipa
(SERHS Brasil, E.T. Ltda.)
9. Vilar Rural de Cardona
(Canigoser, S.L.)
10. Vilar Rural de Sant Hilari Sacalm
(Montsenyser, S.L.)
11. Vilar Rural d'Arnes
(Montnegreser, S.L.)
12. Hotel SERHS El Montanyà
(Onyaser, S.L.)
13. Hotel SERHS Rivoli Rambla
(Pastuiraser S.L.)



SERHS Hoteles

SERHS Hoteles es un empresa de servicios dentro del sector de la hostelería, basada en la gestión de establecimientos hoteleros propios, en régimen de alquiler o con contrato de management, y con una diversidad de productos y servicios enfocados tanto al cliente vacacional como al cliente de empresas. Esta división proyecta su crecimiento en base a la internacionalización y reforzando su posición a nivel nacional.



www.serhshotels.com



12 ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS ENTRE PROPIEDAD Y MANAGEMENT



660 PERSONAS DE MEDIA EN EL EQUIPO HUMANO



2.000 HABITACIONES ENTRE NACIONALES E INTERNACIONALES



56 SALAS DE REUNIONES PARA EMPRESAS

Incorporación del 1er hotel en la ciudad de Barcelona, el Hotel SERHS Rivoli Rambla****.

SERHS Hoteles ha ampliado su acuerdo de colaboración con el Hotel El Montanyà, con un contrato de alquiler.



www.serhshotels.com





NUEVAS INCORPORACIONES

La división de SERHS Hoteles sigue apostando por la expansión tanto a nivel nacional como internacional. La hoja de ruta del Plan de Expansión pasa por seguir adquiriendo hoteles vía la fórmula del alquiler o management, en especial a destinos urbanos, Brasil, destinos internacionales de primer orden o de otras opciones tanto de playa, como de montaña o urbanos, siempre que estos nos permitan seguir dando valor de servicio a nuestros clientes, aseguren una viabilidad económica y aumenten nuestro potencial.

Siguiendo este Plan Estratégico y de Expansión, la división de SERHS Hoteles durante el año 2012 incorporó su primer hotel urbano en Barcelona. El hotel SERHS Rivoli Rambla es, desde el pasado 1 de agosto, la nueva adquisición de la división, mediante contrato de alquiler, y se convierte en el primer hotel en la ciudad de Barcelona. El establecimiento hotelero de 4 estrellas se encuentra ubicado en plena Rambla, en el corazón de Barcelona. Este es un establecimiento emblemático de la ciudad y mediante el cual SERHS Hoteles sigue cumpliendo la hoja de ruta, marcada dentro de su Plan de Expansión.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS

El pasado mes de octubre de 2012, la división hotelera de SERHS firmó un acuerdo con Review Pro, empresa líder suministradora de software para la monitorización de la reputación on-line. Con este acuerdo, SERHS Hoteles da un paso adelante hacia el control absoluto de todo lo que se dice en la red de manera integral.

Con el objetivo de adaptarse mejor a las exigencias del cliente y del turismo que se aloja en los hoteles de la división, el hotel SERHS Rivoli Rambla se ha convertido en el primer Hotel Chinese Friendly de la ciudad de Barcelona. Este acuerdo se firmó el pasado mes de marzo durante la I Conferencia Mundial de ChineseFriendlyCities celebrada en Sevilla. Esta organización facilita a todos sus asociados sistemas para posicionarse e incrementar el número de visitantes chinos a sus negocios mediante modelos de comunicación y de marketing, herramientas de formación para sus equipos para poder atender con éxito al colectivo chino, en definitiva, los recursos precisos para poder sacar el mayor provecho de esta nueva oportunidad de abrirse al mercado chino.

El nuevo contrato de alquiler con el Hotel El Montanyà para los próximos años reafirma y consolida la hoja de ruta marcada en el plan de expansión. Así pues, la división de SERHS Hoteles seguirá operando este resort de primer nivel, emblemático y con una amplia notoriedad en el sector.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DESTACADOS

“Se buscan científicos” es la nueva apuesta con la que los Vilars pretenden consolidar su propuesta de actividades científicas entre los más pequeños en el marco de la iniciativa “Vive la Ciencia en los Vilars”. El objetivo es potenciar las vocaciones científicas entre los más pequeños, complementando los conceptos técnicos aprendidos en la escuela con experimentos científicos. Con más de 30 experimentos y talleres dirigidos a padres e hijos, avalados, diseñados y apoyados por la UPC (Universidad Politécnica de Cataluña). Además de la vertiente lúdica y didáctica, los Vilars Rurales quieren transmitir valores como el respeto, la solidaridad, la educación, el trabajo en equipo, la autoestima y el compartir. La mayor parte de los talleres se realizan a través de materiales reciclados como botellas de plástico, latas de refresco, vasos, cartón y papel, etc. con el objetivo de que los niños puedan reproducir los experimentos desde su casa de una forma sencilla. Destacan como temáticas principales la meteorología, la astronomía, la física, la química, la sostenibilidad y la geología.

El nuevo acuerdo con la UPC sigue ofreciendo y potenciando la vertiente lúdico-educativa que se quiere transmitir desde la marca Vilars, dando así un valor añadido a los establecimientos hoteleros rurales de SERHS.

SERHS Hoteles refuerza su especialización en la organización y planificación de todo tipo de eventos: reuniones de empresa, congresos y convenciones, colectivos, incentivos y stages deportivos para convertirlos en una experiencia única y hecha a medida. SERHS Hoteles Corporate & Events pone a disposición de sus clientes el amplio abanico de posibilidades para realizar cada uno de los eventos en un entorno rural, natural, urbano o internacional con un servicio totalmente personalizado y poniendo a disposición el equipo humano y sus instalaciones, salas de reuniones, espacios y tecnología necesarios para hacer que cada evento sea un éxito.

Servicios integrales
de restauración
para hostelería y
colectividades
| Caterings para
eventos y macro eventos



Restauración integral



EMPRESAS PARTICIPADAS

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



SERHS Food

SERHS Food ofrece un servicio integral en el ámbito de la alimentación basado en la actividad de producción y venta de productos alimenticios de quinta gama y panadería, así como de la actividad de gestión de restauración, tanto para colectividades e instituciones como servicios de catering para eventos y macro eventos.

Ha sido pionera desde hace muchos años en la elaboración de productos de quinta gama donde cuenta con más de 700 referencias que suministra tanto a los centros propios como a terceros vía la venta online. Asimismo dispone del sistema EUDEC, un sistema de gestión para la restauración colectiva único e innovador extremadamente eficiente y de calidad.



www.serhsfood.com
www.serhsfoodeduca.com
www.eudecfood.com
www.arcscatering.com



GESTIONA 250 CENTROS DE MEDIA



MÁS DE 600 REFERENCIAS CON PRODUCTO EUDEC



EL EQUIPO HUMANO ESTÁ FORMADO POR UNA MEDIA ANUAL DE 825 PERSONAS LLEGANDO A LAS 1.500 EN SU PUNTO ÁLGIDO



HOSTELERÍA, SANIDAD, RESTAURACIÓN, EDUCACIÓN, CENTROS PENITENCIARIOS, EMPRESAS, ESTADIOS DEPORTIVOS Y ACTIVIDADES DE OCIO



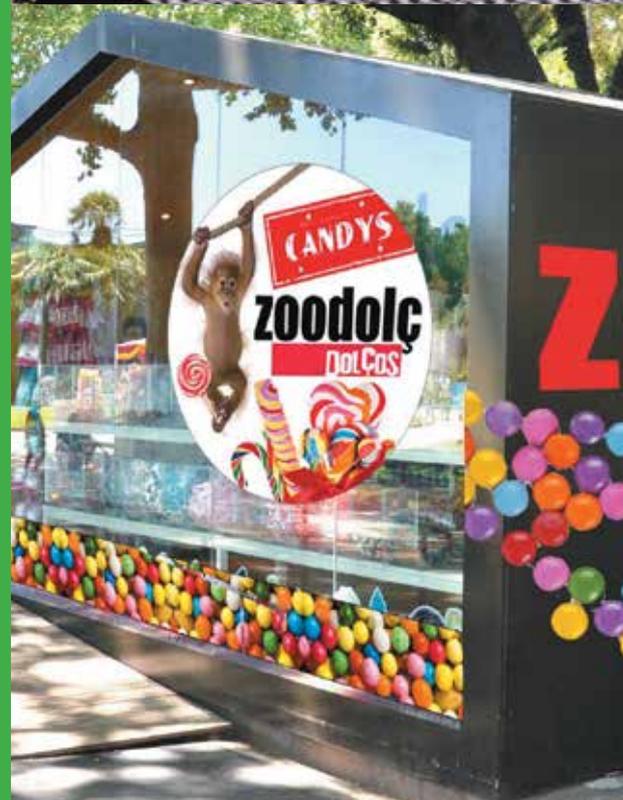
EUDEC avanza con una nueva web de producto y en cuanto al sistema, con nuevos centros como el Consorci Hospitalari de Vic.

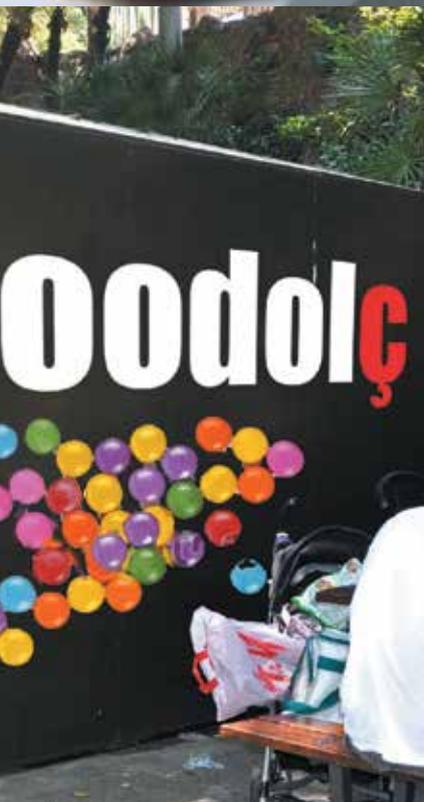
Puesta en marcha del proyecto ganador del Plan de innovación: el sistema Eudec.

Premio Excelencia COETTC 2012 a SERHS Food.

Los puntos de restauración de la UAB han sido distinguidos por la Generalitat con la acreditación AMED.

www.serhsfood.com





NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

SERHS Food se ha lanzado a la aventura virtual con la nueva tienda online de producto Eudec (www.eudec.com). Esta web ofrece una amplia gama de productos y referencias básicamente para los sectores hotelero, restauración, sanidad y educación, para que el usuario pueda comprar de forma cómoda y sencilla.

Desde 2006 el FCB confía en la experiencia y eficacia de SERHS Food y por este motivo llegó a un acuerdo para llevar a cabo, aparte de los puntos generalistas del Camp Nou, la restauración de los palcos y de las salas VIP de este estadio. Asimismo la UEFA ha elegido ARC'S Catering para el servicio VIP de los partidos de Champions celebrados en el Camp Nou.

Cabe destacar también la realización del servicio de la Euroforum 2012 por parte de ARCS Catering, un evento que se lleva a cabo de forma bianual donde se sirvió la restauración durante tres días en Barcelona en espacios tan emblemáticos como la Casa Batlló, el Palacete, el Círculo de Lectores y la cúpula del CC Las Arenas. Por último, otro evento que fue cubierto por ARCS CATERING fue el servicio de restauración de la Europa Race, en el Port Vell de Barcelona para todos los participantes de la regata.

El Castell Jalpí ha sido sede de numerosas actividades institucionales de la comarca y mediáticas como es el rodaje de la mítica serie catalana de La Riera, de TV3, donde el escenario del castillo se utiliza como el Casino de la telenovela. Asimismo el castillo es la sede social de Grup SERHS donde también se celebran reuniones y actos que requieren de la solemnidad y majestuosidad de su entorno y de sus instalaciones, como es el caso de un desfile de moda de una firma de ropa de Canadá, Ribkoff, que se celebró este año en la sala August Borràs del mismo castillo.

La novedad de este último ejercicio para Fleca SERHS, empresa que ofrece un servicio integral de productos derivados del trigo para la hostelería, la restauración y las colectividades, ha estado desarrollar diferentes referencias de pan ruso para ampliar la oferta y la satisfacción del cliente. La gran afluencia de turistas de Europa del Este que están llegando a los hoteles y restaurantes de la costa ha hecho que Fleca SERHS se adaptara a las circunstancias con un resultado muy positivo tanto en la zona del Maresme como en la zona de Tarragona, donde también se ha introducido en los hoteles de PortAventura.

En enero de 2012 se inauguró el restaurante-cafetería Take Eat Easy, en el World Trade Center de Barcelona, una nueva línea de negocio dentro de la División de SERHS Food. Se trata de un nuevo concepto de negocio dentro de su portafolio de productos, un nuevo concepto de restauración para implantar en parques empresariales. Durante el primer año de su apertura, ha alcanzado una cifra de 50.000 menús, es decir, se han servido una media de 225 menús diarios, así como unos 60.000 desayunos, entre otros servicios.

NUEVOS ACUERDOS ESTRATÉGICOS Y ADJUDICACIONES

En este sentido destaca la adjudicación de la propuesta global para gestionar las zonas de restauración y el catering del Zoo de Barcelona durante los próximos dos años. SERHS Food pone a disposición de los visitantes del Zoo cuatro puntos de restauración, una cabaña de productos naturales, una tienda de dulces, cinco puntos de restauración de impulso y cafetería, el comedor del personal, las máquinas de vending repartidas por todo el parque, puntos móviles de hot dogs, palomitas, granizados, etc., así como los menús del Casal Zoo y los menús de celebraciones de aniversarios.

Entre otras adjudicaciones hay que remarcar que el pasado mes de enero de 2013 SERHS Food fue elegida para desarrollar la gestión y explotación de la restauración del Consorci Hospitalari de Vic (CHV) y de la Fundació Hospital de la Santa Creu de Vic (FHSC). La contratación del servicio integral de restauración se ha llevado a cabo mediante un concurso público para la alimentación a pacientes, al personal y la gestión de los bares-cafetería, en 5 centros sanitarios: Hospital de Manlleu, Residencia Nadal, Clínica de Vic y dos cafeterías, una pública y otra para el personal, en el Hospital General de Vic.

Por último cabe destacar que, en el pasado mes de febrero, la división de alimentación de la corporación comenzó a llevar a cabo el servicio integral de restauración y cafetería-bar de la entidad pública Sabadell Gent Gran Centre de Serveis S.A. que forma parte de la corporación Parc Taulí. En este caso SERHS Food gestiona los servicios de alimentación y dietética para los 130 residentes del centro, así como las comidas en la mesa, la cafetería-bar y el servicio de limpieza de las superficies utilizadas, durante un plazo de cuatro años.

Soluciones innovadoras
para Food & Beverage
| Venta online de
maquinaria para
la hostelería
y la restauración.

Innovative solutions

EMPRESAS PARTICIPADAS

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





SERHS Projects

SERHS Projects, con más de 25 años de experiencia en proyectos, ha centrado su estrategia de negocio en los proyectos de restauración (básicamente de cocinas, buffets y barras) y a la venta de equipamiento y maquinaria para la hostelería, la restauración y las colectividades.

Asimismo, la división ha creado un nueva línea de negocio, se trata de un nuevo canal de venta online (serhsequipments.com). Desde 2013 se pone a disposición de los clientes una gran selección de equipos, complementos, menaje, mobiliario de las mejores marcas del mercado, para que el cliente pueda hacer su compra online de manera cómoda, rápida y sencilla.



www.serhsequipments.com
www.serhsprojects.com



INNOVATE FOOD & BEVERAGE SOLUTIONS



SECTOR DE LA HOSTELERÍA, LA RESTAURACIÓN,
LA EDUCACIÓN Y LA SANIDAD



ESPECIALISTAS EN EQUIPAMIENTOS PARA HOSTELERÍA,
RESTAURACIÓN Y COLECTIVIDADES

La división de SERHS Projects ha lanzado, durante 2013, un nuevo canal de venta online a través de una página web (www.serhsequipments.com) con una amplia gama de maquinaria, mobiliario y menaje del hogar de marcas líderes del mercado para la hostelería, la restauración y las colectividades.

Seguimos apostando por productos innovadores con gran eficacia y aceptación como el concepto de limpieza e higienización exclusivo de SERHS Equipments: el E-water.

www.serhsequipments.com





NUEVAS ADJUDICACIONES

Los clientes han seguido confiando en los servicios y la experiencia de SERHS Projects. En cuanto a los últimos proyectos llevados a cabo durante el último año 2012 y principios de 2013, destaca la instalación del equipamiento global de la cocina (cámaras frías, zona cocción, zona lavado y zona office / camareros) de la sala de fiestas del Gran Casino de Lloret de Mar (La Selva). Esta sala tiene una capacidad para 800 personas.

Por otra parte, se ha instalado la cocina del restaurante de la terraza (cocción y zona de lavado), la zona de self (con un self-service) y toda la barra de bar y parte posterior del Camping Solmar de Blanes (La Selva).

Siguiendo con su política de expansión, Udon ha abierto nuevos centros durante el último año y una vez más ha responsabilizado a SERHS Projects de la realización de las instalaciones globales de los nuevos establecimientos: Mataró Park, Splau Cornellà, Madrid, Bilbao y Zaragoza.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS

SERHS Projects mantiene el acuerdo con la empresa japonesa HOSSIZAKI para la distribución exclusiva en España del producto innovador E-water. Se trata de un sistema de limpieza y desinfección que no utiliza productos químicos y que ofrece soluciones de máximo ahorro y sostenibilidad en los procesos de limpieza y desinfección en la hostelería. En el último año, SERHS Projects sigue apostando por esta solución de limpieza y desinfección para la hostelería, en especial para las zonas de Food & Beverage, más económico que la limpieza convencional. Como novedad este año ofrece la opción de alquiler incluyendo el mantenimiento y un plan de limpieza.

Y en cuanto al soporte web, se ha llegado a acuerdos con diferentes proveedores de SERHS Projects para que se conviertan partners en la web de venta de maquinaria, mobiliario y menaje. www.serhsequipments.com.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DESTACADOS

La inversión más grande que ha efectuado la empresa durante los últimos meses corresponde a la nueva estrategia de negocio basada en el e-commerce, un nuevo canal de venta exclusivamente online de equipos para la hostelería, por ello se ha llevado a cabo el lanzamiento de la web serhsequipments.com. Se trata de una tienda virtual donde se puede encontrar una amplia gama de maquinaria y equipamientos para la hostelería y la restauración garantizada por los principales fabricantes del sector.

www.serhsequipments.com



Seguros
| Administración
y Finanzas
| Nuevas tecnologías
y aplicaciones
informáticas

A tu alcance

EMPRESAS PARTICIPADAS

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



SERHS Servicios

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



www.humanserhs.com
www.asseguris.com



GESTIÓN DE + DE 6.000 PÓLIZAS DE SEGURO



GESTIÓN DE + DE 63.800 NÓMINAS



+ DE 500 CURSOS E-LEARNING



+ DE 3.500 ALUMNOS ANUALES
46.500 HORAS LECTIVAS

Human SERHS Consulting es la marca propia creada por la dirección corporativa de Recursos Humanos de Grup SERHS que ofrece sus servicios a empresas externas al Grupo.



www.humanserhs.com - www.asseguris.com





MEDITERRANEUM XX, S.L.

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

Recursos humanos

La Dirección Corporativa de Recursos Humanos de Grup SERHS, con su afán innovador y de mejora continua ha creado una marca propia: "Human SERHS Consulting" a través de la cual, con una identidad diferenciada, ha empezado a ofrecer, desde junio de 2012, su portafolio de servicio: gestión de nómina, asesoramiento jurídico-laboral, servicio de prevención de riesgos laborales mancomunado, selección, formación y consultoría en RRHH a empresas externas al grupo. Focalizados principalmente en el sector turístico, de hostelería y alimentación, se posiciona en el mercado como empresa especialista en el Servicio Integral de Recursos Humanos en todas sus variantes. www.humanserhs.com

Cabe destacar, además, como proyecto estratégico la integración de la parte de Recursos Humanos de la división de SERHS Food, en las especialidades de Formación, Administración de personal y Prevención de Riesgos, en la Dirección Corporativa de Recursos Humanos. El principal objetivo recae en aprovechar el máximo de sinergias posibles, sumar esfuerzos entre las diferentes divisiones y departamentos del grupo, que sin duda generará un ahorro global de gastos haciendo uso de un único sistema de gestión y al mismo tiempo unificando los dos servicios de Prevención Mancomunado.

Administración y finanzas

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

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

Constituida como correduría de seguros desde 2003, trata con compañías líderes en el mercado como son MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, ZÜRICH, SANITAS, GENERALI, ARAG, FIATC, EUROPEA DE SEGUROS, MARKEL Hiscox, DUAL, CHUBB y AGRUPACIÓN MUTUA.

Esta empresa dedicada a la mediación de seguros privados apuesta por las nuevas tecnologías, por lo que este último año ha estado trabajando para mejorar los procesos, lo que implica una mayor agilidad interna y al mismo tiempo una agilidad ante el cliente, así como un ahorro de recursos materiales. También se está trabajando para poner las nuevas tecnologías al alcance del cliente, proporcionándole un espacio web donde podrá consultar sus pólizas sin necesidad de tenerlas en soporte papel y gozar de un ahorro de su correo ordinario. Por último, se está trabajando también en una base de datos, para poder recabar toda la información necesaria que permita salir a las redes sociales.

Durante todo el año 2012 se ha trabajado en la contención del gasto por el cliente, buscando calidad y precio en nuestras pólizas en cartera. A 31 de diciembre de 2012 se gestionaban 6.000 pólizas en cartera, lo que supone un incremento de más del 20% respecto al 2011. Se cerró el año con más de 5 millones de euros de primas intermediadas.

En cuanto a nuevos acuerdos estratégicos, a finales de 2012 se cerró un acuerdo con el broker mundial AON, para comercializar productos exclusivos a precios inmejorables. Ahora mismo Asseguris goza de una exclusividad en la zona del Maresme para distribuir sus productos. El acuerdo cerrado con AON de productos exclusivos no se ha empezado a comercializar hasta 2013, ya que a finales de 2012 se cerró el acuerdo y se tuvo que preparar el entorno informático que permitiera llevar a cabo esta oferta con el máximo de prestaciones posibles.

Seguros
| Administración y
Finanzas |
Nuevas tecnologías
y aplicaciones
informáticas

A tu alcance

EMPRESAS PARTICIPADAS

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



SERHS Nuevas Tecnologías

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



www.migjornser.com



SE GESTIONAN MÁS DE 2.000 LÍNEAS DE TELEFONÍA MÓVIL Y MÁS DE 1.000 DE TELEFONÍA FIJA



SE MONITORIZAN MÁS DE 60 PUNTOS DE PRESENCIA EN TODO EL TERRITORIO ESPAÑOL Y EN BRASIL



EL CPD ALOJA A MÁS DE 200 SERVIDORES DE DIFERENTES TECNOLOGÍAS

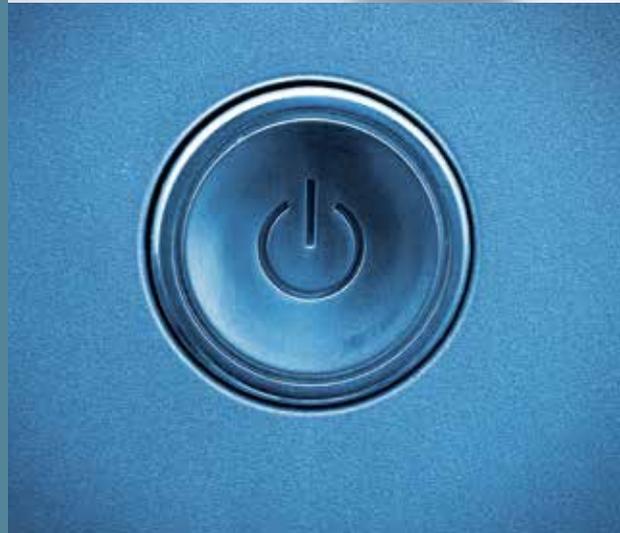


SE DA SOPORTE A MÁS DE 1.500 USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

Migjornser, S.L. ha enfocado su nueva estrategia de negocio dirigida a la empresa externa estrenando una nueva web: www.migjornser.com



www.migjornser.com





MIGJORSER, SL

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

PRODUCTOS Y SERVICIOS DESTACADOS

Fruto de la nueva estrategia de negocio dirigida a la pequeña y mediana empresa externa a Grup SERHS este año estrenan una nueva web (www.migjornser.com), canal a través del cual se quiere mostrar el amplio portafolio de servicios y productos que pueden ofrecer. Su objetivo es llegar al profesional de la hostelería, la restauración y las entidades públicas y privadas, entre otros, para trasladarles su experiencia de 15 años al servicio de las empresas de Grup SERHS.

Los servicios que ofrecen son:

- Google Apps (herramientas de colaboración en la nube)
- Soluciones integrales de telefonía móvil
- Herramienta antivirus (NOD32)
- Creación, mantenimiento y alojamiento de webs dinámicas
- Asesoría y consultoría en TIC
- Infraestructuras de hosting/housing

ACUERDOS ESTRATÉGICOS

Este último año se ha llevado a cabo un acuerdo marco de colaboración como partners tecnológicos con Telefónica para los próximos 4 años que incluye telefonía fija, red de datos e Internet. En cuanto a la telefonía móvil, siguen confiando en Vodafone, renovando una colaboración que dura ya más de 15 años.

También se ha renovado el acuerdo con Google para seguir utilizando la suite de colaboración y correo electrónico (Google Apps) de la que fueron la instalación pionera en España hace ya más de 5 años.

Igualmente, siguen confiando la gestión de todo el parque de impresoras y del proyecto de Gestión Documental a Ricoh, como se ha hecho en los últimos 5 años.

VECTOR-K, S.A.

Vector-K, empresa adscrita a la división de Servicios y Nuevas Tecnologías, está dedicada a la creación, mantenimiento, implantación y soporte de productos informáticos para el sector turístico, tanto para empresas del grupo, como para empresas externas.

Los productos básicos de Vector-k son el Guest (Gestión hotelera integral), el Bistrot (gestión de bares, restaurantes, discotecas, etc.) y el WebGuestHotel, que permite la venta on-line de reservas desde la propia web del hotel.

El motor de ventas on-line WebGuestHotel, en su séptimo año de funcionamiento, a pesar de la caída de ventas en general, ha mantenido la facturación gracias a la incorporación de nuevos clientes y se ha mantenido en los 6 millones de euros en 2012. La opción para móviles y "tablets" está empezando a dar sus primeros frutos, así como la integración en el comercio electrónico de Google analytics. La versión del Guest 3.1, desde el pasado octubre de 2012 ya incorpora la gestión del impuesto turístico.

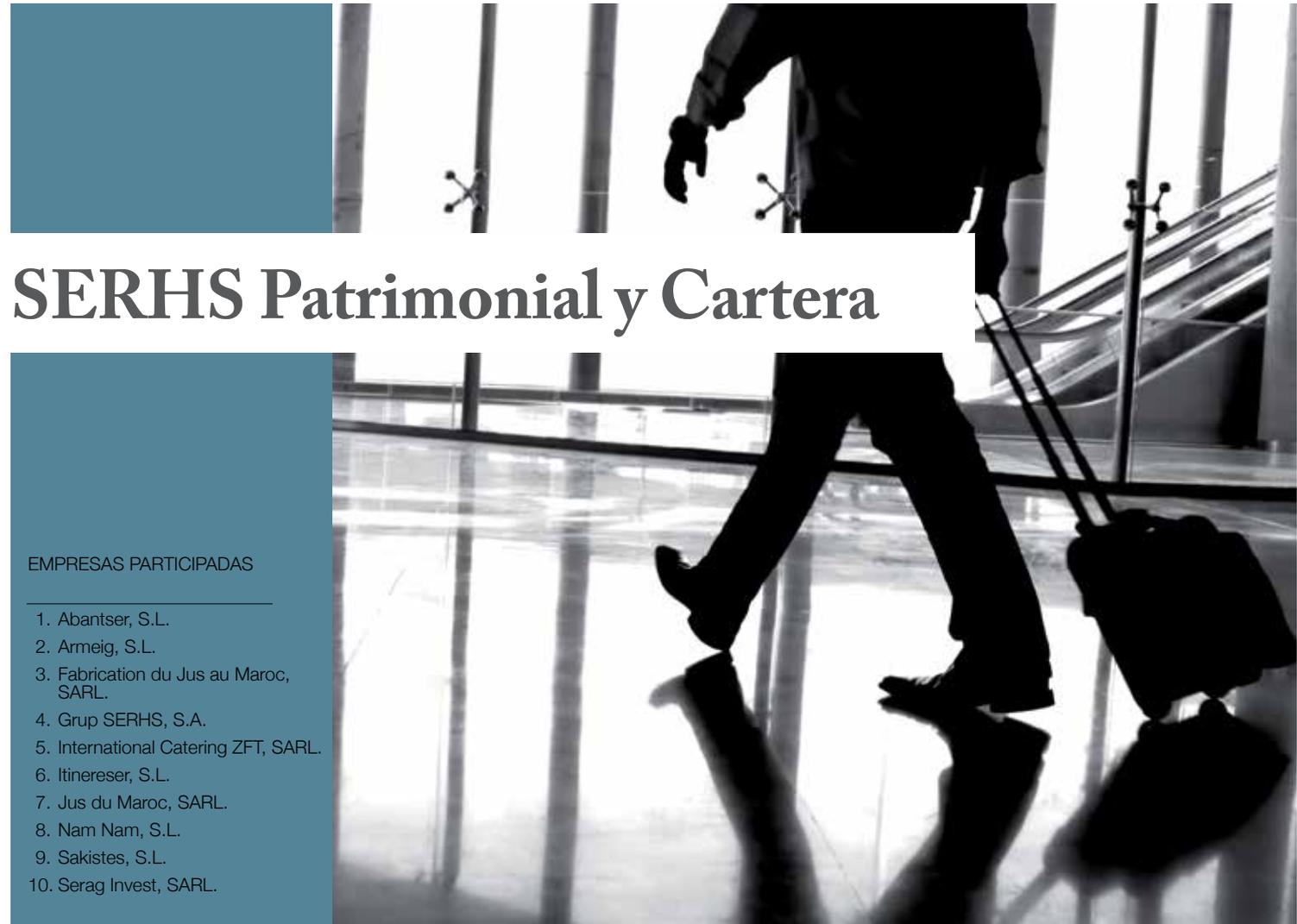
SERHS Inmobiliaria

EMPRESAS PARTICIPADAS

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



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



SERHS Patrimonial y Cartera

EMPRESAS PARTICIPADAS

1. Abantser, S.L.
2. Armeig, S.L.
3. Fabrication du Jus au Maroc, SARL.
4. Grup SERHS, S.A.
5. International Catering ZFT, SARL.
6. Itinereser, S.L.
7. Jus du Maroc, SARL.
8. Nam Nam, S.L.
9. Sakistes, S.L.
10. Serag Invest, SARL.

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

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

SERHS Sociedades Relacionadas

SERHS S / COOP. C. LTDA.

Su impulso inicial y su voluntad cooperadora y asociativa al servicio de las personas le han permitido desarrollar una intensa actividad social. Desde el principio hace 37 años, su sentido de pertenencia, de confianza mutua y la voluntad de mejorar condujeron al desarrollo de muchas iniciativas en el entorno de la empresa, que han facilitado el logro que hoy se conoce como el Grup SERHS.

Sociedades vinculadas



ESCUELA UNIVERSITARIA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE SANT POL DE MAR

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

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

PUBLINTUR, S.A.

El Grup SERHS es y ha sido siempre consciente de la necesidad de dotarse de instrumentos de divulgación y de comunicación para dar a conocer con eficacia las múltiples y diversas actuaciones que realiza. Por esta razón mantiene una estrecha e intensa relación y vinculación con la empresa PUBLINTUR, S.A., dedicada a la imagen y la comunicación, y a la producción gráfica y digital. Esta empresa se ha convertido en un instrumento de ayuda al servicio de la promoción y difusión de los recursos turísticos de Cataluña, y de apoyo a la actividad turística de zonas y destinos donde ha sido redactora de varios Planes de estrategia turística.

En el campo empresarial se ha distinguido por aportar soluciones adaptadas a sus necesidades en el diseño y la impresión gráfica, a través de propuestas imaginativas gracias a la disponibilidad de un estudio creativo que dispone de una tecnología punta y de un taller de imprenta propio, que le han permitido obtener numerosos reconocimientos. La comunicación y las relaciones externas, el asesoramiento y el desarrollo de productos y servicios turísticos y la producción editorial figuran también entre sus actividades. Actualmente han ampliado actuaciones en el campo del marketing on-line, para ofrecer y ayudar a implementar a sus clientes aquellas estrategias que pueden mejorar su presencia en internet, de tal manera que se convierta en un recurso rentable para la empresa. Todo ello, actividades que han generado fuertes sinergias empresariales e impulsado unas relaciones de calidad intensas y estrechas.

PUBLINTUR, S.A. a lo largo de 2013 celebra su 30º aniversario promoviendo diversos proyectos en el campo del asesoramiento y la atención al cliente vacacional, la comunicación on-line y el equipamiento cultural, donde se ha convertido en promotor junto con el Ayuntamiento de Calella (Maresme) de la creación del “Museo del Turismo” un proyecto con vocación universal, único en el mundo, que ha recibido el apoyo de la administración pública catalana y de la Organización Mundial del Turismo (OMT), organismo dependiente de la ONU y los diferentes segmentos de la actividad turística de nuestro país.



Responsabilidad Social Corporativa



Responsabilidad Social Corporativa



Este 2012 ha sido el año de consolidación de los proyectos y las políticas enmarcadas dentro del PLA VALORS puesto en marcha durante 2008. De éste destacan los siguientes proyectos:

REVISIÓN DEL CATÁLOGO DE PUESTOS DE TRABAJO Y ORGANIGRAMA

Una vez definidos todos los puestos de trabajo se ha dedicado a hacer el mantenimiento de forma que toda la información que contemple cada uno de ellos esté totalmente actualizada. Se han revisado los organigramas de todas las empresas e integrado los cambios con los puestos de trabajo.

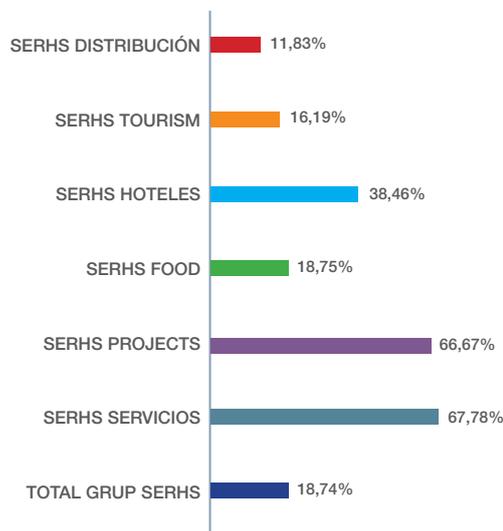
POLÍTICA DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

En el marco de la política de conciliación en 2012 se les ha otorgado un diploma acreditativo como miembros de la RED NUST, grupo de trabajo promovido por el Ayuntamiento de Barcelona que vela por la implantación de políticas de conciliación en las empresas de su entorno, y Grup SERHS quiere ser un modelo de referencia en estos temas, por eso da mucha importancia al programa de conciliación.

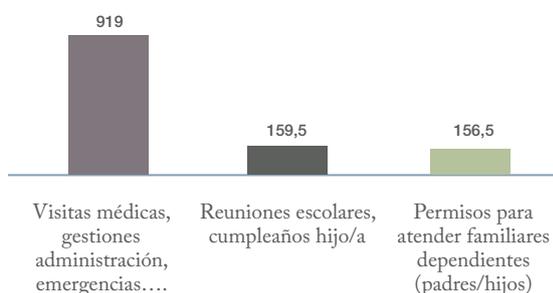
Durante 2012 se han realizado un total de 602 solicitudes, y más de un 18% de la plantilla ha pedido alguna medida de conciliación a lo largo del año.



PORCENTAJE ANUAL DE PLANTILLA QUE HA SOLICITADO ALGUNA

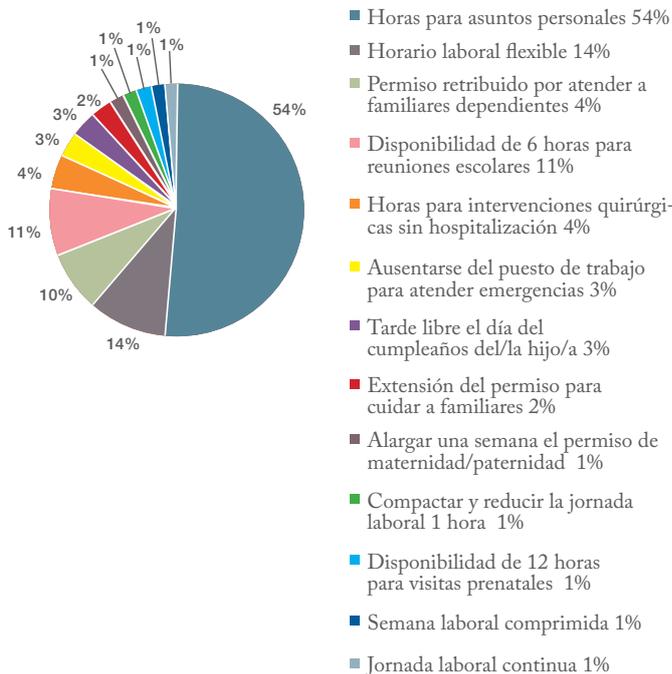


Se han concedido un total de 1.235 horas.





En cuanto a porcentajes de solicitudes concedidas por motivos, más del 50% entran dentro del apartado de **horas por asuntos personales**, que incluye todas las visitas médicas (del propio trabajador/a o como acompañante), gestiones con la administración pública, exámenes de formaciones no oficiales que el trabajador/a hace a título personal, etc. En segundo lugar encontramos la opción de pedir Horario Laboral Flexible, medida que contempla trabajar 8 horas entre las 8 y las 19.00, y en tercera posición las solicitudes de horas para reuniones escolares.



BIENVENIDA AL TRABAJADOR/A

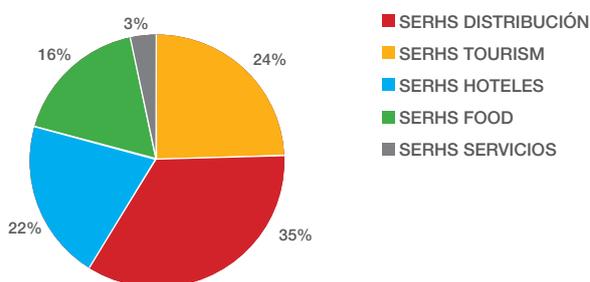
Desde mediados del 2012 se desarrolló un procedimiento de bienvenida que quiere facilitar la incorporación de un trabajador/a recién llegado. En el Portal SERHS (portal del trabajador) se ha diseñado un espacio donde se puede encontrar toda la información que la persona necesita, desde información más corporativa y general del Grupo, a información más específica de su centro de trabajo o lugar de trabajo. Además, se ha elaborado una píldora formativa de 2 horas que la persona hace durante el primer mes y medio de incorporación, donde encuentra toda la información del portal y donde se le enseña cómo acceder a cada apartado.



Responsabilidad Social Corporativa



Durante 2012 se han incorporado, con un contrato superior a 3 meses, 148 personas nuevas, de las cuales un 89% han realizado la formación de bienvenida.



IGUALDAD DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES

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

Avanzando más en nuestra comunicación y dentro de las acciones diseñadas, hemos dinamizado un espacio en el Portal SERHS donde toda la plantilla puede acceder para ver información genérica sobre la igualdad de oportunidades. A raíz de los planes de igualdad puestos en marcha se han llevado a cabo acciones como:

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

AYUDAS FAMILIARES

Haciendo honor a uno de los valores fundamentales de Grup SERHS como es la vertiente humana, anualmente se pone en marcha el “Programa Familias”, a través del cual se pueden beneficiar todos los trabajadores/as de la corporación.

Hay 4 tipos de ayudas: “Bienvenido bebé”, guarderías, material escolar y becas universitarias/ciclos formativos de grado superior.

Bienvenido Bebé: Grup SERHS da la bienvenida a los recién nacidos, con un detalle especialmente indicado para celebrar este feliz acontecimiento.

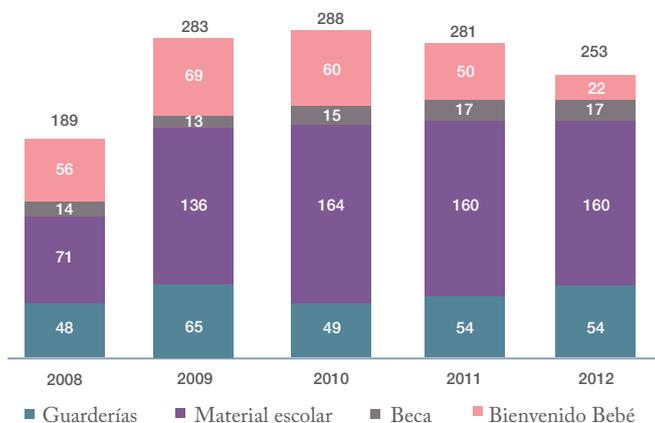
Guarderías: Se trata de una subvención dirigida a trabajadores/as que tengan a su cargo niños/as menores de 3 años matriculados en guarderías.

Material escolar: Ayuda en material escolar para trabajadores/as que tengan familia numerosa, con tres o más hijos/as, que estén cursando enseñanza preescolar, primaria, secundaria, bachillerato o ciclos formativos de grado medio (niños/as entre 3 y 17 años).

Becas universitarias/ciclos formativos de grado superior: Esta propuesta tiene como finalidad otorgar becas a los hijos/as de trabajadores/as que estudien una carrera universitaria o ciclos formativos de grado superior.

FIESTA DE LA FAMILIA 2012

El pasado 5 de septiembre, más de 300 personas se acogieron a la celebración del Día de la Familia SERHS, acto donde tiene lugar la entrega de ayudas correspondientes al “Programa Familias 2012”, dirigido a trabajadores y trabajadoras de Grup SERHS. La cita se celebró en el Castell Jalpí, sede social de la corporación, en esta ocasión dedicada a la innovación y creación de inventos que en su momento cambiaron el mundo, objetos o herramientas que con ingenio se han convertido en un gran paso adelante para la sociedad. En la fiesta estuvieron presentes cerca de 200 familias que habían recibido alguna colaboración dentro de este Programa Familias 2012. El Sr. Ramon Bagó, presidente de SERHS, hizo el acto de entrega de las distintas prestaciones, cifradas en esta edición en 48.000€. Como cierre del acto se celebró un aperitivo en el patio de armas del castillo y los más pequeños pudieron disfrutar también de una fiesta con regalos y animación infantil a parte de sorteos y regalos.



ÁMBITO SOCIAL - ACUERDOS SOLIDARIOS

FUNDACIÓN VICENTE FERRER: La Fundación cuenta con la colaboración de Grup SERHS desde hace muchos años. Este año el proyecto a realizar consta de la construcción de un centro de educación primaria donde asistirán 40 niños y niñas con discapacidad intelectual que se encuentra en la ciudad de Kanekal, en Anantapur.

ÒMNIUM CULTURAL: Este año Grup SERHS ha firmado un convenio de colaboración con Òmniium Cultural con el objetivo de procurar por la lengua y la cultura catalana. El acuerdo entre otros aspectos supone que Grup SERHS es uno de los patrocinadores de algunos de los proyectos más emblemáticos de la entidad como la Fiesta de las Letras Catalanas.

FUNDACIÓN ARSIS Y CÁRITAS. En 2012 terminó con la 4ª Campaña “regala comida, material escolar o juguetes y alimenta una ilusión”, y se logró recaudar un total de 500 juguetes entregados a la Asociación Reir y 500Kg de alimentos, entregados íntegramente a Cáritas. A lo largo de todas las campañas realizadas, se llevan entregadas más de 3 toneladas de comida y unos 2.000 juguetes.

Siguiendo con la política social adoptada por Grup SERHS la corporación destina recursos sin ánimo de lucro para llevar a cabo colaboraciones sociales con entidades de la zona.

Actos institucionales



NOCHE DE SERHS:

Se trata de una celebración emblemática que se lleva a cabo desde el primer año de existencia de SERHS entorno a una cena de gala con accionistas, clientes, proveedores y personalidades del mundo económico, institucional y social. En septiembre del 2012 se celebró en el Castell Jalpí de Arenys de Munt y contó con la presencia del Conseller de Empresa y Empleo, Sr. Francesc Xavier Mena. Se reunieron cerca de 400 personas. Durante el acto institucional también se entregaron los premios SERHS, a la trayectoria profesional del “Trabajador distinguido” y del “Directivo del año” escogidos entre el equipo humano de todas las empresas que forman el Grupo y a una empresa por su “Trayectoria y compromiso con SERHS”, que en el último año recayó en Mapfre.

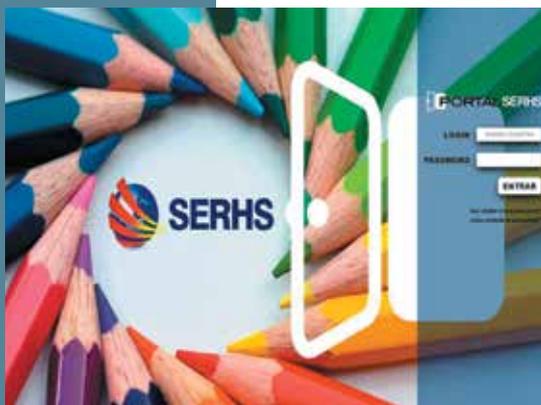
EXPOSERHS

Se trata de una feria de muestras interactiva donde se pueden encontrar empresas líderes en diferentes ámbitos dentro del sector de la hostelería, la alimentación y las colectividades. Este año ExpoSERHS 2013 ha repartido a los visitantes que han acudido a la feria cerca de 6.000 producciones fruto de la 1ª Jornada del Pincho, el Montadito y la Tapa. La feria dedicada a los profesionales de la hostelería, la restauración y las colectividades se ha celebrado un año más en las instalaciones del Camp Nou y se ha llevado a cabo durante los días 17 y 18 de abril de este año. Más de 100 marcas expositoras de todos los ámbitos de actividad, el 93% de los cuales repetidores de otras ediciones, han presentado con éxito sus productos a los visitantes asistentes. El honorable Sr. Felip Puig, conseller de Empresa y Empleo de la Generalitat de Catalunya, fue el encargado de presidir el acto de inauguración de ExpoSERHS 2013.

FORO SERHS

Se dirige a todos los miembros del grupo, accionistas, trabajadores y colaboradores de la corporación. El Foro se inició con la intención de conocer y poder visionar desde otras ópticas los distintos sectores o temas de actualidad que configuran la vida económica, social o cultural de nuestro país. El Sr. Van der Hoff, Doctor en Teología y Economía, teórico del comercio justo en su dimensión moderna, fue el encargado de protagonizar el Foro SERHS 2012 celebrado en el Castell Jalpí de Arenys de Munt el pasado 13 de noviembre. Su ponencia trató sobre “La importancia de la producción orgánica y la construcción de un mercado justo” basada en hacer políticas ecológicas en regiones en vías de desarrollo como es el caso de Oaxaca (en el sur de México) donde trabaja el padre desde hace más de 30 años, y cómo buscar una economía diferente a la existente buscando propuestas de Comercio Justo.

Comunicación interna



La comunicación entre la empresa y sus trabajadores es básica para el buen funcionamiento de una corporación de las magnitudes de SERHS. El Grupo es partidario de establecer una comunicación fluida, bidireccional y abierta con todos los miembros que forman parte a través de herramientas creadas específicamente para la ocasión. Al tratarse de un colectivo muy amplio, hace que al pertenecer a este grupo la plantilla pueda beneficiarse de importantes ventajas partes.

Canales de Comunicación:

NUEVO PORTAL EXCLUSIVO PARA TRABAJADORES Y ACCIONISTAS SERHS

NUEVA PLATAFORMA PARA RECOGER IDEAS DE LOS TRABAJADORES/AS A TRAVÉS DE TRES PROGRAMAS: “Y TU, ¿CÓMO LO HARÍAS?” “PIENSA EN GRANDE” “EL RETO”

REVISTA SERHS

PRESENCIA EN LAS PRINCIPALES REDES SOCIALES

Ventajas para el colectivo SERHS:

DESCUENTOS INTERNOS Y EXTERNOS CON LA TARJETA SERHS

PARTICIPACIÓN ACCIONARIAL, TODOS LOS TRABAJADORES DE SERHS PUEDEN SER ACCIONISTAS CON IMPORTANTES BENEFICIOS FISCALES

Recursos Humanos



Recursos humanos

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

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

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Asesoramiento y gestión en trámites del ámbito laboral gracias a un equipo de profesionales especialista en la materia.

Este departamento apuesta firmemente por los portales de Internet aplicando la mejora continua de sus prestaciones, con la finalidad de ofrecer, tanto a las empresas de Grup SERHS como a los clientes externos, un servicio cada vez más eficaz.

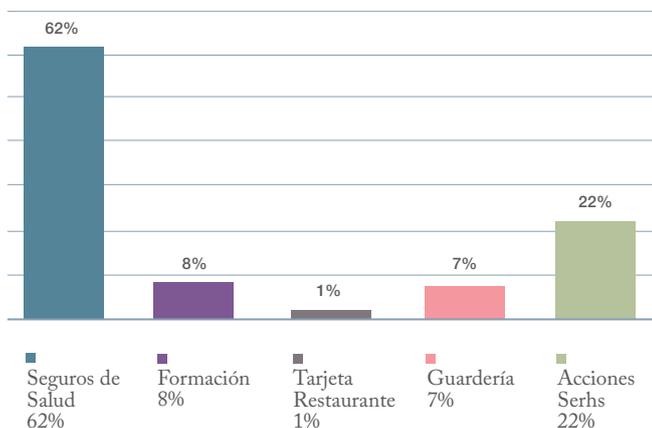
El portal <https://portal.serhs.com/rrhh> es utilizado como medio de comunicación entre la empresa y su asesor/a laboral. Se trata de una herramienta personalizada e interactiva, que supone un gran ahorro de tiempo y costes, evita desplazamientos o llamadas de teléfono y está operativa 365 días al año y 24 horas al día. Se puede usar desde cualquier punto de conexión del mundo, garantizando la requerida confidencialidad y máxima seguridad.

Como datos significativos, cabe destacar que el departamento de administración de personal ha gestionado durante el año 2012 un total de 63.800 nóminas.

En 2010, desde este departamento se puso en marcha y se implementó un proyecto clave en todas las empresas del Grupo, el Plan de Compensación Flexible (PCF). El objetivo de este recae en que todos los trabajadores/as de la corporación puedan elegir cómo quieren percibir su retribución anual bruta (con el límite del

30% del total), con el fin de adaptarla a sus necesidades personales y familiares, destinando parte de la nómina a la contratación de ciertos productos con significativos beneficios fiscales y económicos, incrementando así la disponibilidad neta. Los productos que este año se han ofrecido son: acciones de Grup SERHS, seguro de salud, tarjeta restaurante, guardería y formación. Dicho proyecto ha tenido muy buena acogida por parte de la plantilla y esto ha quedado reflejado de nuevo con los resultados de este 2012, con un total de 286 trabajadores/as adheridos al Plan.

Los productos estrella han vuelto a ser las acciones de Grup SERHS y el seguro en salud. En segunda posición, están los productos de formación, guarderías y cheques restaurante.





FORMACIÓN

La tarea del departamento de formación se inicia en el análisis de las necesidades formativas y aspectos de mejora que buscan las empresas para orientarlas a una solución que tenga un impacto directo en resultados. Junto con la empresa, se escoge una serie de aspectos/competencias que se trabajarán durante el año -a través de la formación- con el objetivo de alinear las aptitudes/competencias básicas del personal con los objetivos estratégicos de presente y futuro del Grupo.

Durante el año 2012, en el conjunto de las empresas de la corporación, se ha hecho una inversión de más de 300.000€ en formación. Concretamente se han realizado un total de 392 grupos formativos con un total de 3.150 participantes, suponiendo un total de más de 40.000 horas en formación.

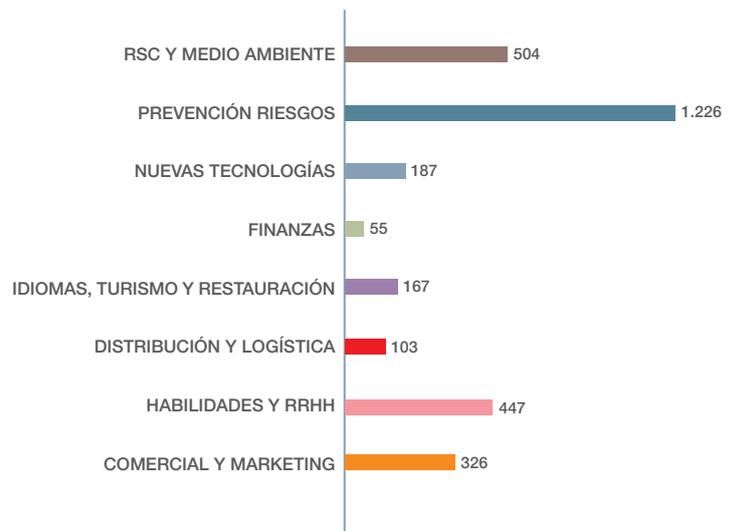
Desde el año 2010 Grup SERHS dispone de una plataforma e-learning propia con más de 500 cursos e-learning en diferentes ámbitos: habilidades comerciales, finanzas, ofimática, Internet y herramientas básicas, idiomas, habilidades directivas, calidad, entre otros, incluso cursos de certificación universitaria.

A través de esta plataforma, durante 2012, Grup SERHS ha formado a más del 65% de sus empleados. Pues a diferencia de la formación tradicional presencial, con la formación e-learning el alumno/a pasa a ser un sujeto activo en la formación, pues es él/ella quien marca el ritmo de aprendizaje y decide los días, horas y lugar desde el que estudiará. Además, dispone de tutorías individualizadas y comunicación 24/7 con el tutor durante todo el curso.

Las empresas de SERHS escogen e-learning porque les supone una garantía de calidad, reducción de gastos (administrativos y de desplazamientos) y homogeneización del contenido formativo que reciben sus trabajadores/as (todo el mundo recibe la misma formación sea cual sea su ubicación geográfica). Y además, como valor añadido, los trabajadores/as que se forman en esta modali-

dad adquieren una mayor agilidad con las herramientas TIC, lo que hoy en día es imprescindible para cualquier puesto de trabajo.

En el siguiente gráfico se reflejan las materias en que se ha formado el personal de Grup SERHS durante 2012.



En cuanto a clientes externos, el departamento de formación ha gestionado más de 30 grupos formativos, en los que han participado 210 alumnos, suponiendo un total de 6.500 horas formativas y una facturación de 20.700€.

Recursos humanos

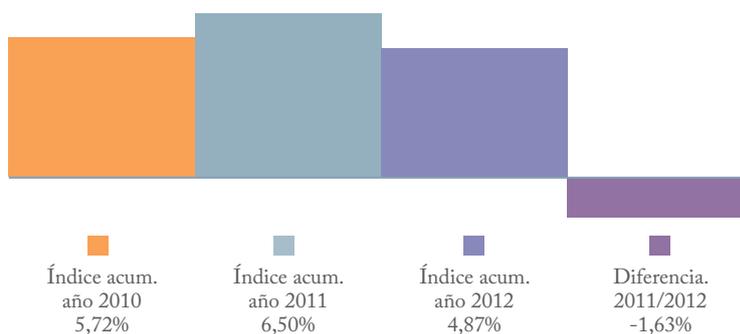
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cuanto al Servicio Propio Mancomunado de Grup SERHS, destacan tres aspectos relevantes durante 2012 y primer trimestre de 2013.

En primer lugar, el índice de siniestralidad global de las empresas de Grup SERHS ha sufrido un claro descenso en 2012, en comparativa con los datos de 2011. Este ha sido concretamente de un 1,63%. Dos de las divisiones que han propiciado este descenso, y en las que se ha reducido el número de accidentes con baja han sido SERHS Distribución y SERHS Food. Cabe decir que mayoritariamente todos los accidentes ocurridos fueron de carácter leve.

COMPARATIVA ÍNDICE SINIESTRALIDAD 2011 VS 2012 PARA TODO EL GRUPO

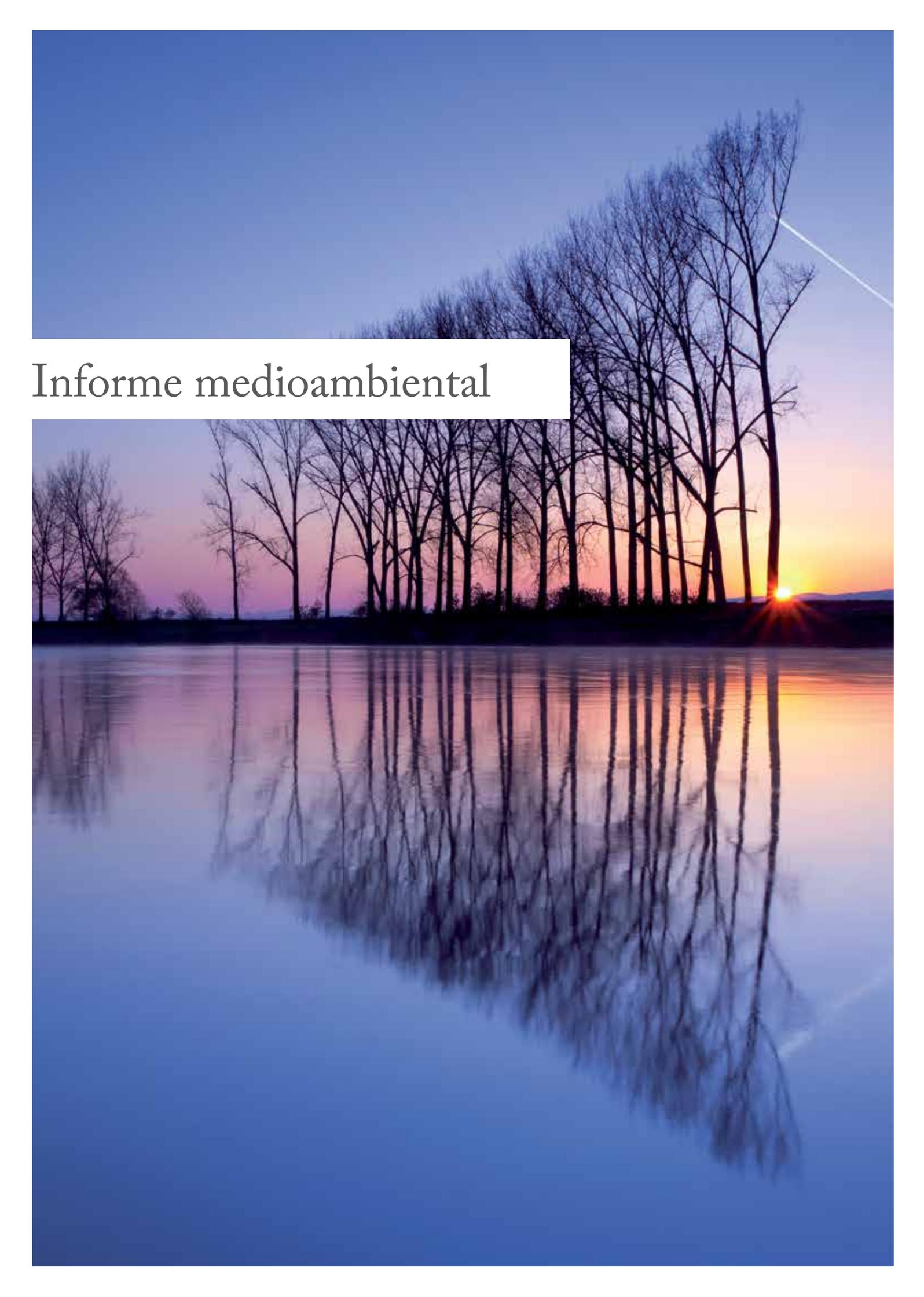
Todos los accidentes son de tipología leve



Índice siniestralidad total Grupo = (Nº accidentes con baja año/promedio trabajadores año)*100

En segundo término, durante el mes de marzo de 2013, se ha obtenido la **certificación OHSAS 18001 del Sistema de Gestión Prevención de Riesgos** para todas las empresas del Grupo.

Y, por último, destacar que durante el primer trimestre de 2013, se ha creado un nuevo Servicio de Prevención Mancomunado en hostelería y restauración denominado ABANTSER S.L., a través del cual el equipo de profesionales del departamento de Prevención de Riesgos Laborales de Grup SERHS pretende ofrecer el mismo servicio de calidad y excelencia en PRL a empresas de este mismo sector, y que son externas al Grupo.



Informe medioambiental



Informe medioambiental

PLAN DE GESTIÓN TRANSVERSAL

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

El equipo auditor de TÜV Rheinland verificó, de acuerdo con el objeto de la auditoría, que el sistema de gestión de la empresa cumple con los requisitos de la norma, se mantiene y está debidamente implementado.

Por otra parte y para favorecer un comportamiento ambiental ejemplar en todo nuestro personal, y a la vanguardia de las empresas comprometidas con el medio ambiente, se ha desarrollado el programa de “Conducción Eficiente para conductores de vehículos industriales y personal de apoyo” a través de formación e-learning. El objetivo de estos cursos es aplicar las nuevas tecnologías de conducción que permitan a los conductores ahorros de combustible de entre 15-20%, reducir las emisiones al medio ambiente, así como mejorar la seguridad.

Se continúa dando importancia al Manual de Buenas Prácticas Ambientales para todas las empresas del Grupo al que se puede acceder a través del Manual de Bienvenida del Portal SERHS.

Paralelamente y con el objetivo de fomentar un uso responsable de la calefacción (durante el invierno) y los aparatos de aire acondicionado (durante el verano), se ha repetido la campaña “Da ejemplo, ahorremos energía” con la finalidad de concienciar a la plantilla con una serie de recomendaciones para generar bienestar y ahorro energético.



SERHS DISTRIBUCIÓN

Las empresas de distribución realizan una función para el conjunto de la sociedad muy positiva para la conservación del medio ambiente. El reparto de bebidas en envases retornables y reutilizables (cajas o barriles) ayudan a reducir un volumen muy importante de envases.

En los últimos años se ha llevado a cabo un proceso de renovación de todos los carritos elevadores de los almacenes, sustituyendo los de gasóleo por unos eléctricos, una energía más limpia que evita la emisión de gases dentro del almacén.

En 2012 se ha iniciado la renovación de la flota de vehículos comerciales y de reparto con el objetivo de cumplir con los requerimientos de la Norma Euro 5, que establece los requisitos técnicos para la homologación de vehículos de motor en lo referente a las emisiones atmosféricas. La previsión es renovar, entre 2012 y 2013, 80 vehículos comerciales.

La sociedad Nam Nam, S.L. está certificada desde 2011 en la ISO 14001, una certificación técnica que tiene por objetivo minimizar los efectos negativos causados en el medio ambiente por parte de las actividades, y conseguir una mejora medioambiental en su producción, reduciendo su gasto energético y material (contaminación, papel, plástico, etc.).

A nivel de gestión de residuos, todas las empresas de la División gestionan a través de gestores de residuos autorizados los residuos que se generan (plástico, cartón y producto orgánico principalmente). Y en cuanto a certificaciones, Cediserhs, S.L. también ha renovado su certificación de calidad ISO 9001 y SERHS Distribución tiene previsto certificar la totalidad de las empresas de la División durante 2013.

SERHS HOTELES

En cuanto al informe medioambiental de la división, en el Vilar Rural de Sant Hilari se han realizado tareas de Gestión Forestal con la limpieza de gran parte del bosque que rodea el recinto del Vilar y el Parque de Aventuras. Por su parte, en los hoteles de playa se ha realizado una prueba piloto con la utilización de lámparas de bajo consumo y tecnología led con el objetivo de conseguir un aho-



rro de consumo eléctrico en las zonas comunes. Más concretamente, en el Hotel SERHS Oasis Park de Calella se ha realizado un cambio del gas refrigerante de las máquinas de aire acondicionado a fin de adecuarlas a la normativa europea y hacer que no fueran tan altamente contaminantes para la capa de ozono como el antiguo. Por último, en el Hotel SERHS El Montanyà Resort & Spa se ha realizado una regulación de los consumos existentes a fin de poder reducir el coste existente.

SERHS FOOD

SERHS Food garantiza la máxima seguridad e higiene de los alimentos. La producción de los platos se realiza bajo un riguroso control dietético, según las más estrictas normas de seguridad e higiene alimentaria. Así, disponemos de controles de calidad propios y certificados con la norma ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de Calidad, la norma ISO 22000:2005 del Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos, así como el certificado de Gestión Medioambiental bajo la Norma ISO 14001:2004.

A mediados de 2012 se han obtenido las certificaciones de la ISO 9001 en la fábrica de Vilassar y la ISO 14001 del Sistema Eudec en el Hospital de Calella. Y también durante el 2012 ha superado con unos resultados positivos la certificación OHSAS 18001:2007 en Prevención de Riesgos Laborales en el ámbito de la "Gestión técnica y administrativa de los servicios de Catering" llevada a cabo por DNV-Det Norske Veritas Business Assurance España, SL y acreditada por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

SERHS PROJECTS

Con la comercialización del E-water se intenta hacer tomar conciencia al cliente sobre la posibilidad de cuidar el medio ambiente adquiriendo este aparato tan innovador. Se trata de un sistema de limpieza y desinfección que no utiliza productos químicos. Numerosos estudios indican que el e-water o agua electrolizada es más eficaz y más segura que las alternativas como los compuestos ácidos y lejías. Al no ser tóxico, no produce irritaciones de ojos ni de piel. Además, utilizando este aparato se produce un ahorro importante, no sólo en productos de limpieza, sino también de agua, dado que después de desinfectar no hay que aclarar.

SERHS TOURISM

Dentro del Plan de Digitalización Documental y de eficiencia de la gestión durante el año 2012 SERHS Tourism ha alcanzado cerca del 80% de su facturación sin papel siendo directamente online, siguiendo el objetivo de disponer del 100% de sus facturas en formato digital, al final del Plan Estratégico 2014.

SERHS SERVICIOS

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

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

A woman in a business suit is shown in profile, holding a laptop. She is standing in front of a large screen that displays various financial numbers and data points, including percentages like 86.0, 3.63, and +0.55. The background is a soft, greenish glow, suggesting a digital or financial environment.

Información económica financiera

PRESENTACIÓN

Esta información económico-financiera, correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 que facilitamos, ha sido preparada a partir de los registros contables de Grup SERHS, S.A. y de sus sociedades dependientes con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo Consolidado.

Estas cifras consolidadas están avaladas por la auditoría de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors y, tal como se desprende de su opinión que adjuntamos más adelante, las cuentas anuales del ejercicio 2012 expresan la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Grup SERHS y sus sociedades dependientes y de los resultados de sus operaciones.

En este dossier encontrarán:

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

EXPLICACIÓN GENERAL

A efectos de elaboración de las Cuentas Anuales de GRUP SERHS, S.A. y sociedades dependientes (Grupo consolidado), debemos tener presente que el grupo está integrado por 59 sociedades activas que agrupadas por divisiones operativas de negocio tiene la siguiente composición:

■ SERHS DISTRIBUCIÓN	12 Empresas
■ SERHS TOURISM	2 Empresas
■ SERHS HOTELES	11 Empresas
■ SERHS FOOD	9 Empresas
■ SERHS PROJECTS	2 Empresas
■ SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	7 Empresas
■ SERHS INMOBILIARIA	6 Empresas
■ SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA	10 Empresas

Durante el ejercicio 2012 se ha realizado una operación de combinación de negocios entre sociedades que ya formaban parte del perímetro de consolidación, la fusión por absorción por parte de SERHS Fruits Distribució Global, S.L. (antigua Allelac, SL) con Costabonaser, S.L. y Fruits Pàmies, S.L. bajo un criterio de concentrar las actividades de distribución en la zona, aprovecharse de las sinergias y racionalizar el proceso de distribución.

Sin embargo, durante este ejercicio 2012, han salido del perímetro de consolidación del Grupo las sociedades Gregalser, S.L. (por disolución) y Hotel Maripins, S.L. (pérdida de la participación directa e indirecta del grupo)

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

- **Método INTEGRACIÓN GLOBAL**
(Sociedades con una participación superior al 50%)
Método de consolidación utilizado en el ejercicio 2012 por la totalidad de las sociedades que integran el grupo, mencionadas anteriormente.
- **Método PUESTA EN EQUIVALENCIA**
(Sociedades con una participación entre el 20% y el 50%)
Sociedades que se han consolidado por este método en este ejercicio 2012: "Viatges Sol i Esquí, SA" (Agencia de viajes), y "Baciverser, SL" (Sociedad Inmobiliaria).

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

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

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

Desde el ejercicio 2010 Grup SERHS tributa en régimen de consolidación fiscal, entrando en el perímetro de consolidación en este ejercicio 2012 un total de 36 de las sociedades dependientes.

Balance de Situación Consolidado al 31 de diciembre

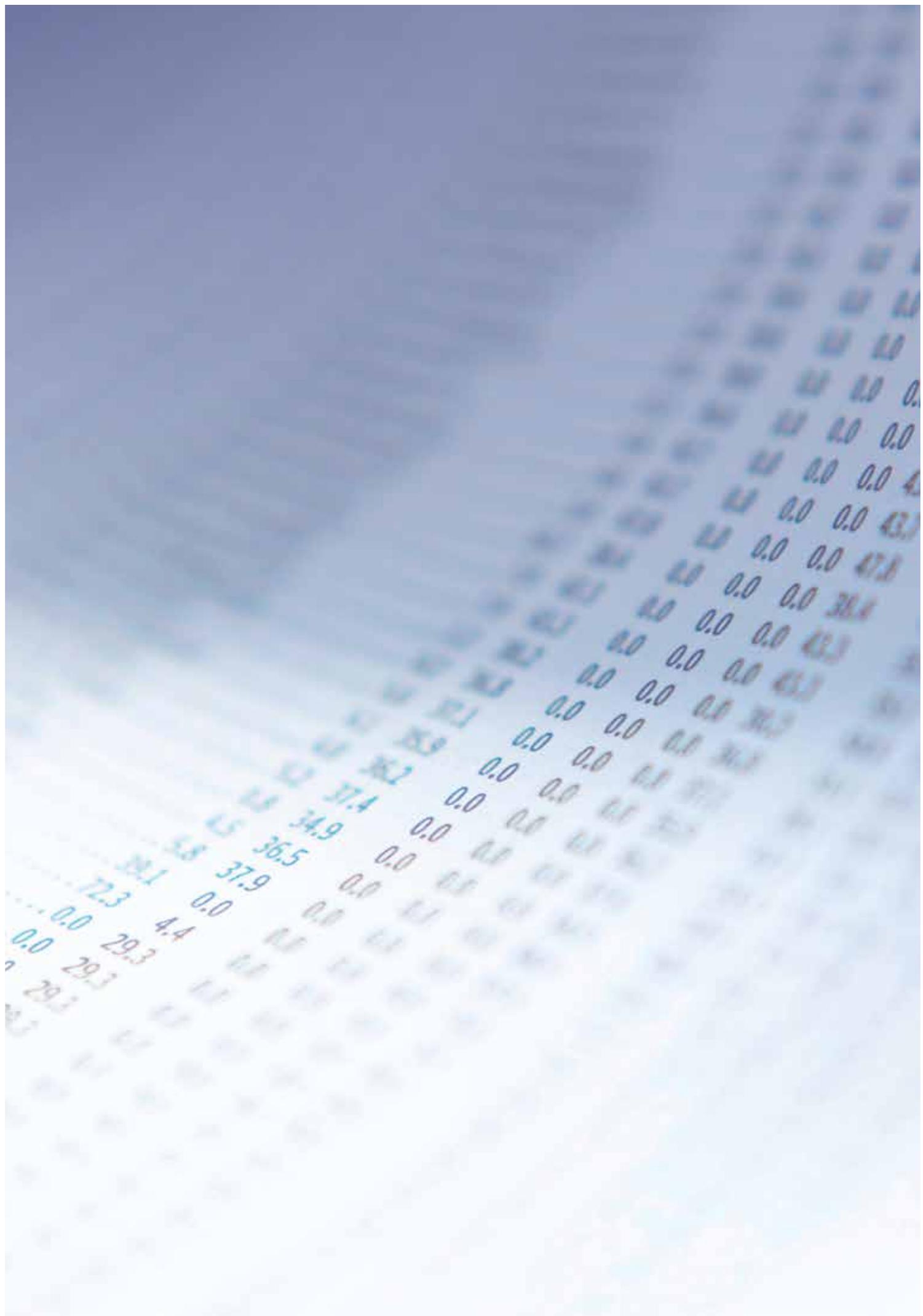
ACTIVO	2012	2011
A) ACTIVO NO CORRIENTE	200.608.712,57	207.946.521,63
I. Inmovilizado intangible	17.822.329,27	16.271.521,20
II. Inmovilizado material	149.903.517,65	161.489.419,61
III. Inversiones inmobiliarias	2.469.742,42	4.832.426,01
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	576.625,29	571.269,19
V. Inversiones financieras a largo plazo	8.167.752,85	4.626.536,98
VI. Activos por impuesto diferido	10.749.356,69	9.235.960,24
VII. Fondo de Comercio de Consolidación	10.919.388,40	10.919.388,40
B) ACTIVO CORRIENTE	99.573.677,19	94.307.248,57
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	5.224.350,00	5.224.350,00
II. Existencias	21.163.852,29	19.582.661,66
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	52.648.424,24	62.356.667,07
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	9.256.573,87	4.998.497,03
VI. Periodificaciones a corto plazo	1.259.296,76	1.224.489,05
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	10.021.180,03	920.583,76
TOTAL ACTIVO (A+B)	300.182.389,76	302.253.770,20
PASIVO	2012	2011
A) PATRIMONIO NETO	89.357.767,10	101.988.504,35
A-1) Fondos propios	87.835.472,38	88.793.757,43
A-2) Ajustes por cambios de valor	-5.753.745,84	-816.967,03
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,00	0,00
A-4) Socios externos	7.276.040,56	14.011.713,95
B) PASIVO NO CORRIENTE	111.562.877,03	109.563.547,54
I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
II. Deudas a largo plazo	110.608.603,29	108.541.169,03
III. Deudas con empresas del grupo y asociados a largo plazo	0,00	0,00
IV. Pasivos por impuesto diferido	954.273,74	1.022.378,51
V. Periodificaciones a largo plazo	0,00	0,00
C) PASIVO CORRIENTE	99.261.745,63	90.701.718,31
I. Pasivos vinculados con activos no corrientes mantenidos para venta	0,00	0,00
II. Provisiones a corto plazo	0,00	0,00
III. Deudas a corto plazo	48.695.348,57	48.280.262,28
IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	50.373.152,69	42.356.972,99
VI. Periodificaciones a corto plazo	193.244,37	64.483,04
VII. Deuda con características especiales a corto plazo	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	300.182.389,76	302.253.770,20

Datos expresados en euros.

Cuenta de Pérdidas y Ganancias a 31 de diciembre

	Ejercicio 2012	Ejercicio 2011
OPERACIONES CONTINUADAS		
Ingresos de explotación	465.394.646,25	472.821.804,81
a) Importe neto de la cifra de negocios	435.849.909,72	451.487.660,14
a1) Ventas	388.713.442,86	404.111.873,17
a2) Prestación de servicios	47.136.486,86	47.375.786,97
b) Otros ingresos de explotación	29.544.736,53	21.334.144,67
b1) Ingresos accesorios de explotación	26.318.490,46	17.223.044,55
b2) Subvenciones	0,00	7.630,67
b3) Trabajos para el propio inmovilizado	3.226.246,07	4.103.469,45
Aprovisionamientos	-331.930.489,31	-336.627.825,91
a) Consumo de mercancías	-331.389.050,77	-335.728.512,17
c) Trabajos realizados por otras empresas	-541.438,54	-899.313,74
Gastos de personal	-76.429.595,96	-78.551.253,86
a) Sueldos, salarios y asimilados	-60.396.666,86	-62.406.840,40
b) Cargas sociales	-16.032.929,10	-16.144.413,46
Otros gastos de explotación	-39.084.108,00	-38.300.326,86
a) Servicios exteriores	-33.322.297,35	-33.828.484,91
b) Tributos	-3.809.861,42	-3.759.416,16
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	-702.657,83	-691.380,24
d) Otros gastos de gestión corriente	-1.249.291,40	-21.045,55
Amortización del inmovilizado	-10.518.582,36	-10.567.368,01
Excesos de provisiones	0,00	0,00
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	57.375,85	-22.839,25
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	7.489.246,47	8.752.190,92
Ingresos financieros	2.830.257,56	4.751.867,32
Gastos financieros	-7.601.538,16	-7.281.213,39
RESULTADO FINANCIERO	-4.771.280,60	-2.529.346,07
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades de puesta en equivalencia	0,00	0,00
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	2.717.965,87	6.222.844,85
Impuestos sobre beneficios	-338.986,68	-1.206.291,23
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	2.378.979,19	5.016.553,62
OPERACIONES INTERRUMPIDAS	0,00	0,00
RESULTADO DEL EJERCICIO	2.378.979,19	5.016.553,62

Datos expresados en euros.





INFORME D'AUDITORIA DE COMPTES ANUALS CONSOLIDATS

Als Accionistes de
GRUP SERHS S.A.

Hem auditat els comptes anuals consolidats de **Grup Serhs S.A.** i societats dependents (**Grup Consolidat**), que comprenen el balanç consolidat a 31 de desembre de 2012, 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 2012 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 2012, 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 2012 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 2012. 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 2013

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

Nº RØAC: S0206

Jordi Casals Company

An independent member of
BKR
INTERNATIONAL

Member of EFQM - European Foundation for Quality Management

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

COL·LEGI
DE CENSORS JURATS
DE COMPTES
DE CATALUNYA

Membre exercent:

FAURA-CASAS,
Auditors
Consultors, S.L.

Any 2013 Núm. 20/13/06454

IMPORT COL·LEGIAL: 96,00 EUR

.....
Informe subjecte a la taxa establerta
a l'article 44 del text refós de la
Llei d'auditoria de comptes, aprovat per
Reial decret legislatiu 1/2011, d'1 de juliol.
.....



Actividad inversora



Las actuales circunstancias de nuestro entorno hacen que seamos prudentes a la hora de realizar nuestras inversiones, sin dejar de hacer aquellas inversiones que consideramos irrenunciables para el crecimiento futuro de nuestros negocios. El volumen de inversión realizado por el grupo durante el ejercicio 2012 ha sido por un importe global de más de 7,8 millones de euros. Con la inversión realizada en el presente ejercicio, la inversión global realizada por el grupo en el quinquenio 2008-2012 fue de 78,0 millones de euros (unos 12.978 millones de las antiguas pesetas)

EJERCICIO	INVERSIÓN (Miles €)
2008	26.115,00
2009	12.292,00
2010	15.045,00
2011	16.775,00
2012	7.809,00
TOTAL	78.036,00

INVERSIÓN EJERCICIO 2012 (Miles €)

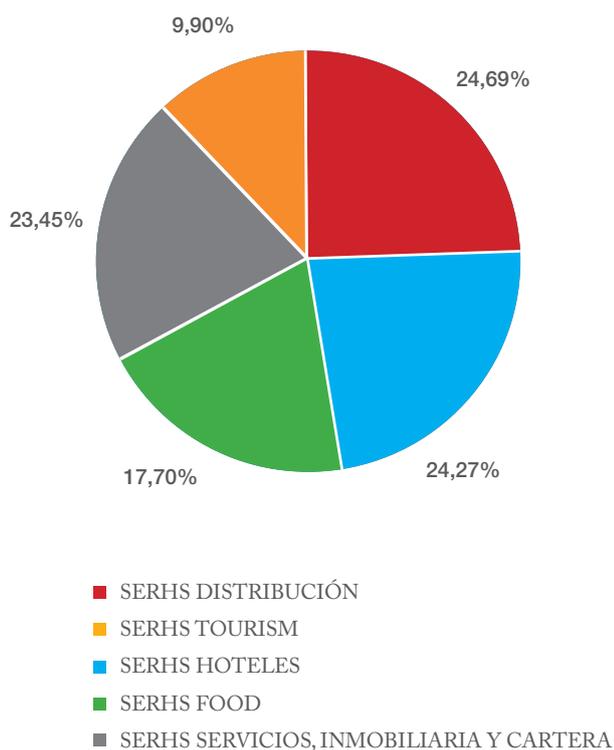
INVERSIÓN HABITUAL	4.109,00	52,62%
INVERSIÓN NUEVA	3.700,00	47,38%
TOTAL	7.809,00	

Del total de inversión realizada durante el ejercicio 2012, un 47,38% corresponde a inversiones nuevas y el resto, unos 4,11 millones de euros, a inversiones recurrentes (renovación flota de vehículos, equipos informáticos, mejora de las instalaciones hoteleras y almacenes, entre otros)

Analizada la actividad inversora del ejercicio 2012 por divisiones operativas del grupo su reparto se desglosa de la siguiente manera:

INVERSIÓN 2012 POR DIVISIONES	(Miles €)
■ SERHS DISTRIBUCIÓN	1.928,00
■ SERHS TOURISM	773,00
■ SERHS HOTELES	1.895,00
■ SERHS FOOD	1.382,00
■ SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	1.831,00
TOTAL	7.809,00

Actividad inversora



En cuanto a la inversión nueva realizada durante el ejercicio por el grupo se ha destinado un importe de 3,7 millones de euros (47,38% del total), destacando las siguientes:

- Dentro de la División de SERHS Distribución, destacamos la finalización y puesta en funcionamiento de la web de SERHS Distribución que permite el desarrollo del canal online así como la actualización de las aplicaciones informáticas de gestión administrativa y comercial en diversas sociedades de la división.
- En la División de SERHS Tourism durante el presente ejercicio y continuando con la apuesta que ha hecho el grupo por las nuevas tecnologías se ha finalizado la inversión y puesta en marcha de la solución de gestión comercial y administrativa SERHS.NET
- De las inversiones realizadas en la División de SERHS Hoteles, destacamos la incorporación del establecimiento hotelero Hotel SERHS RIVOLI RAMBLA (Pastuiraser, SL), convirtiéndose en el primer hotel urbano en Barcelona que gestionamos. También las inversiones en mejora y conservación de los diferentes hoteles de playa del grupo (Hotel SERHS Sorradaurada, Hotel SERHS Oasis Park, Hotel SERHS Vila de Calella), así como en nuestro hotel en Natal (Brasil) SERHS Natal Grand Hotel.
- En cuanto a la División de SERHS Alimentación, cabe mencionar que se continúa trabajando en la propuesta innovadora y en la eficacia del sistema EUDEC para dar solución a las problemáticas actuales de la restauración colectiva. Este sistema está dirigido a diferentes sectores como son residencias, hospitales, hoteles, empresas, escuelas, etc. En este ejercicio 2012 se ha implantado con éxito el sistema EUDEC para hospitales y residencias, trabajando ahora en el proyecto para las escuelas.

Situación financiera



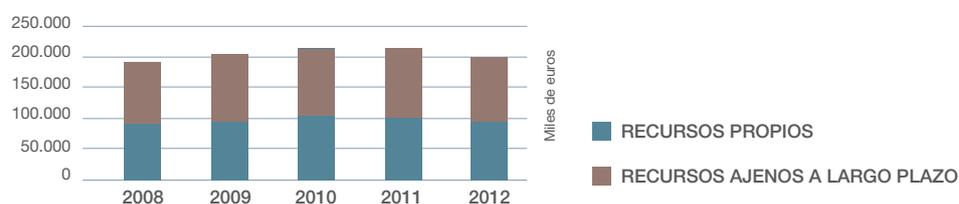
A continuación pasamos a analizar la situación y evolución de los recursos financieros del Grupo. Como podemos comprobar en el cuadro adjunto, el patrimonio neto, a pesar de la ligera disminución respecto al ejercicio anterior por los efectos de los ajustes de valor y disminución de los intereses minoritarios que se comentan más adelante, representa un 29,78% del total del pasivo.

Años	2008	2009	2010	2011	2012
Fondos Propios	81.117	82.537	87.994	88.794	87.836
Ajustes por cambio de valor	-4.793	-1.399	2.793	-817	-5.754
Intereses Minoritarios	16.389	15.747	12.815	14.012	7.276
PATRIMONIO NETO	92.713	96.885	103.602	101.989	89.358
Entidades financieras	87.973	101.541	106.680	105.085	107.236
Otros créditos	2.194	2.899	3.451	4.478	4.327
RECURSOS AJENOS A LARGO PLAZO	90.167	104.440	110.131	109.563	111.563
TOTAL RECURSOS PERMANENTES	182.880	201.325	213.733	211.552	200.921

Cifras expresadas en miles de euros

Destacamos en este ejercicio 2012 el efecto que ha tenido sobre el patrimonio neto (concretamente en el epígrafe de ajustes por cambio de valor), la conversión a euros de los estados financieros de las sociedades del grupo que trabajan en otra moneda (especialmente Brasil, en el caso del real brasileño). Este efecto ha supuesto una disminución del patrimonio neto por importe de 4,7 millones de euros respecto al año anterior. Sin embargo la disminución de los intereses minoritarios se debe en parte a la salida de la sociedad Hotel Maripins del perímetro de consolidación y también a los efectos del incremento de la participación directa e indirecta por adquisición de los externos por parte del Grupo a sociedades que ya formaban parte del perímetro de consolidación como SERHS Fruits Distribución Global, SL y Nam-Nam, S.L.

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



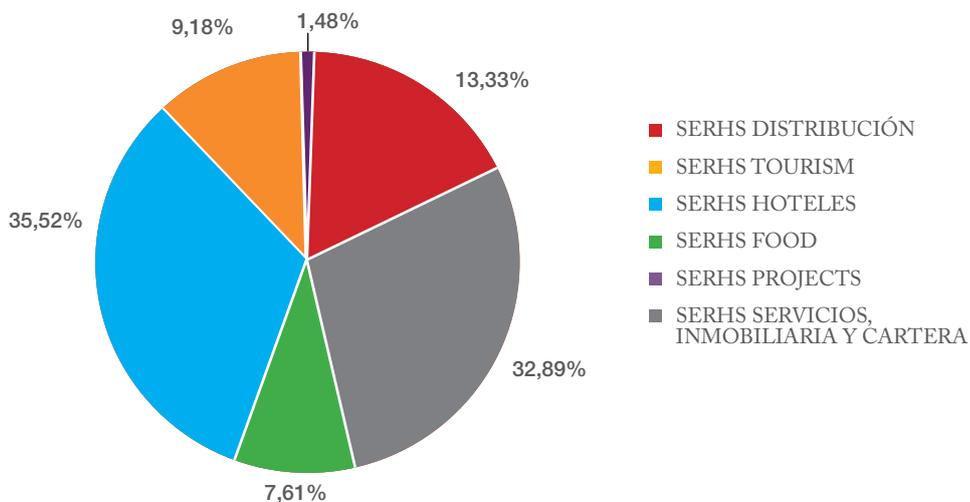
Situación financiera



En el siguiente cuadro desglosamos los recursos permanentes al cierre del ejercicio 2012 por divisiones operativas:

RECURSOS PERMANENTES POR DIVISIONES	(Miles €)
■ SERHS DISTRIBUCIÓN	26.774,00
■ SERHS TOURISM	18.435,00
■ SERHS HOTELES	71.360,00
■ SERHS FOOD	15.288,00
■ SERHS PROJECTS	2.982,00
■ SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	66.082,00
TOTAL	200.921,00

DISTRIBUCIÓN RECURSOS PERMANENTES 2012



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

Análisis estrategia de crecimiento



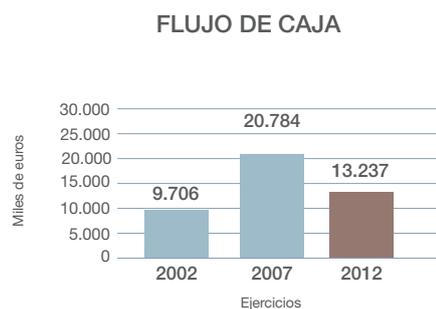
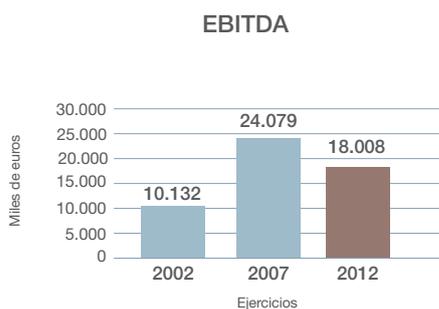
En el cuadro adjunto se pueden evidenciar los efectos de la estrategia de crecimiento implementada en los últimos años sobre las variables más representativas del grupo.

Años	2002	2007	2012
Inversiones	32.546	48.291	7.809
Fondos Propios	45.264	80.572	87.836
Recursos Permanentes	68.398	179.590	200.921
Volumen de Negocio	352.158	476.447	465.395
Equipo Humano	1.714	2.730	2.500
Aportación Renta Nacional	48.049	86.375	82.957
Número de Socios	701	1.466	1.533
EBITDA	10.132	24.079	18.008
Flujo de Caja	9.706	20.784	13.237
Beneficio neto	3.037	6.079	2.379

Cifras expresadas en miles de euros

Destacamos en este análisis una deceleración en el ritmo de inversiones de los últimos años, debido a que las actuales circunstancias nos llevan a ser mucho más selectivos a la hora de hacer inversiones y a esperar mejores momentos. Sin embargo, podemos ver que siguen creciendo los recursos permanentes que desde 2002 se han multiplicado por casi tres, que concretado a nivel de recursos propios este crecimiento ha sido de unos 42,57 millones de euros.

También hay que hacer mención a la evolución de las cifras del EBITDA y el FLUJO DE CAJA, que reflejan los efectos de la situación de crisis económica desde finales del ejercicio 2008, pero que son superiores a los del ejercicio 2002.



Ingresos de explotación



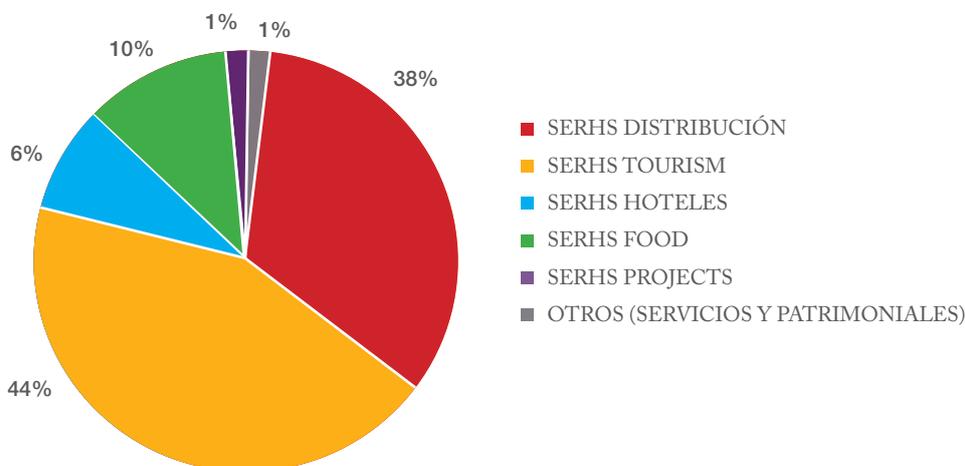
La cifra de ingresos de explotación consolidados para el ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 ha supuesto una mínima disminución del 1,57% respecto al ejercicio anterior, que consideramos satisfactorio dadas las circunstancias en este ejercicio motivado por la situación de crisis en la que estamos inmersos. Donde se ha notado los efectos de la disminución del consumo interno ha sido en nuestra división de SERHS Projects y en menor grado en SERHS Tourism. El resto de divisiones han aguantado las repercusiones de la disminución en el consumo que estamos sufriendo, manteniendo los ingresos respecto al año anterior.

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

DIVISIÓN	2011	2012
■ SERHS DISTRIBUCIÓN	173.819	174.362
■ SERHS TOURISM	211.705	206.014
■ SERHS HOTELES	28.852	29.760
■ SERHS FOOD	45.650	45.327
■ SERHS PROJECTS	7.213	3.997
■ OTROS (SERVICIOS Y PATRIMONIALES)	5.583	5.935
TOTAL	472.822	465.395

Cifras expresadas en miles de euros

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



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

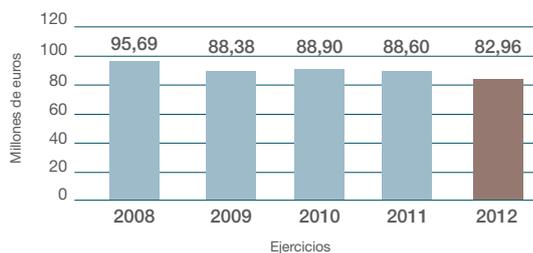
Aportación a la Renta Nacional



La aportación a la renta nacional, entendida como un indicador de prosperidad no sólo de las personas que forman parte del grupo sino de nuestro país en general, ha sido siempre para el Grupo un punto prioritario de atención. En 2012 este indicador se ha situado en un volumen de 83 millones de euros, lo que supone que a lo largo de los últimos cinco años hemos aportado a la renta nacional casi 444 millones de euros.

AÑO	MILLONES DE EUROS
2008	95,69
2009	88,38
2010	88,90
2011	88,60
2012	82,96
TOTAL	444.53

EVOLUCIÓN APORTACIÓN RENTA NACIONAL



RENTA NACIONAL AÑO 2012	Miles de euros	% sobre Total
Trabajadores (Salarios)	60.397	72,80%
Administración (Seguridad Social + Impuestos)	20.181	24,32%
Accionistas (Dividendos + Reservas)	2.379	2,88%
TOTAL	82.957	100,00%

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

AÑO	Plantilla Media
2008	2935
2009	2697
2010	2683
2011	2570
2012	2500

PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE SON SOCIOS

AÑO	N. Trabajadores y familiares-socios	N. Socios
2008	624	1504
2009	637	1506
2010	692	1580
2011	692	1586
2012	671	1533

Los trabajadores y familiares suyos que son socios del Grupo al cerrar este ejercicio 2012 representan el 43,77% del total.

Estudio de la rentabilidad consolidada



En el siguiente cuadro podemos ver la evolución tanto de los Resultados como del Flujo de Caja y EBITDA del ejercicio 2012 respecto al año anterior.

Años	2011	2012
EBITDA	19.319	18.008
Resultados extraordinarios	0	0
Resultado bruto ordinario	19.319	18.008
Amortización	-10.567	-10.519
Resultado de explotación	8.752	7.489
Financieros	-2.529	-4.771
Beneficio antes de impuestos (BAI)	6.223	2.718
Amortizaciones	10.567	10.519
Flujo de Caja	16.790	13.237

Cifras expresadas en miles de euros

Analizando los datos anteriores, los importes obtenidos en este ejercicio 2012 son bastante satisfactorios, teniendo en cuenta los efectos de la crisis financiera y económica en la que estamos inmersos desde el último trimestre de 2008.

El resultado neto del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 ha sido de 2.378.979,19€

Estudio de la Rentabilidad de Grup SERHS, S.A.

A continuación detallamos los datos referidos a la retribución percibida por los accionistas de Grup SERHS, SA en los últimos años. Hay que tener presente que durante el ejercicio 2012 se formalizó una operación de split sobre el capital social consistente en dividir por 10 el valor nominal de las acciones.

VOLUMEN DE RETRIBUCIONES TOTALES A LOS ACCIONISTAS (datos en euros)					
Ejercicio	2008	2009	2010	2011	2012
Dividendos (efectivo)	2.796.563,75	2.216.023,55	1.101.679,15	1.096.974,73	1.399.257,41
Dividendo elección (acciones)	0,00	0,00	1.281.862,40	1.421.745,40	1.235.710,88
Acciones liberadas (valor nominal)	2.062.500,00	1.491.000,00	1.627.472,00	1.798.140,00	1.563.544,60
Total	4.859.063,75	3.707.023,55	4.011.013,55	4.316.860,13	4.198.512,89

EVOLUCIÓN RETRIBUCIONES A LOS ACCIONISTAS POR ACCIÓN (datos en euros)					
Ejercicio	2008	2009	2010	2011	2012 con split
Dividendo por acción	0,85	0,65	0,65	0,65	0,065
Por acciones liberadas (valor real)	1,16	0,77	0,80	0,83	0,070
Total retribución por acción	2,01	1,42	1,45	1,48	0,135

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

VALORACIÓN DE UNA ACCIÓN

EJERCICIO	EN EUROS	CON SPLIT
2008	37,00	3,70
2009	38,50	3,85
2010	40,00	4,00
2011	41,50	4,15
2012	-,-	4,20

Con todo ello, el rendimiento de una acción de Grup SERHS, SA, en base a los siguientes parámetros para su cálculo y aplicando el split realizado durante el ejercicio 2012, ha sido:

	Valor en Euros
Desembolso de una acción adquirida en la ampliación de capital 31/12/2011 a 4,15 €:	
Pago hecho a 31/12/2011	2,425
Pago hecho a 30/07/2012	1,725
Rendimientos obtenidos:	
Cobro dividendo (setiembre/2012)	0,065
Acción liberada (octubre/2012)	0,070
Incremento valor acción (diciembre/2012)	0,050
Total	0,185

RENDIMIENTO ECONÓMICO DURANTE EL AÑO 2012 DE LAS ACCIONES ADQUIRIDAS EN LA AMPLIACIÓN DE CAPITAL DEL 31/12/2011

5,88%