



ADN**SERHS**

2013 informe anual
annual report





sumario



Ámbito institucional

- Carta del Presidente 4
- Puertas adentro 6



Actividades de negocio

- Carta del Consejero Delegado 8



SERHS Divisiones

- SERHS Distribución 10
- SERHS Tourism 14
- SERHS Hoteles 18
- SERHS Food 22
- SERHS Projects 26
- SERHS Servicios 30

Recursos humanos

- Administración de Personal 35
- Presencia 35
- Formación 36
- Prevención de Riesgos Laborales 36
- Certificación OHSAS 18001 37
- Índice de incidencia de accidentalidad 37
- SERHS Inmobiliaria 38
- SERHS Patrimonial y cartera 38
- Sociedades vinculadas 39



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

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



Responsabilidad Social Corporativa 40

- Política de conciliación vida laboral y familiar 41
- Programa Familias 42
- SERHS gestiona a través del talento 43
- Plan de gestión documental 43

Ámbito social 44

- Acuerdos solidarios 44
- Actos emblemáticos 45

Medio Ambiente 46



Información económica - financiera 48

- Explicación general 49
- Cuentas Anuales 50
- Informe de auditoría 51
- Balance de situación 52
- Análisis de pérdidas y ganancias 53
- Actividad inversora 54
- Ingresos de explotación 55
- Información consolidada 56



Estimados / as señores y señoras accionistas,

El año pasado, por indicación de nuestros asesores fiscales, cerramos el ejercicio el 31 de agosto, ya que la fuerte estacionalidad que tenemos en nuestros negocios así lo aconsejaba. Los resultados de estos 8 meses han sido bastante positivos sobre todo si tenemos en cuenta la situación de atonía del mercado durante 2013. Cerramos nuestro flujo de caja con 11'424M€, lo que representa un aumento de un 26% respecto al mismo periodo del año anterior, y nuestras ventas consolidadas aumentaron un 2'01%, pasando de 338'5M € en 2012 a 345'3M en el mismo periodo de 2013 (si tomamos las ventas consolidadas de los 12 meses de 2013, que asciende a 466M€, también representa un ligero aumento comparado con el año anterior). Estos resultados nos permitieron entregar un dividendo, en septiembre, de 2.713.750€, a razón de 0'065 € por acción. En el mes de octubre, como cada año, repartimos 1.608.143 '90€ en acciones liberadas que representaba 1 acción por cada 60 de propiedad. En el mes de diciembre cubrimos la ampliación de capital, vendiendo 216.740 acciones, lo que ha hecho elevar nuestro capital social hasta 98.210.000€, representado por 42.700.000 acciones. Tal y como hice el año pasado, quiero agradecer a todos los socios su fidelidad y compromiso de pertenencia. En el último reparto de dividendos del mes de septiembre, más del 69% de los socios escogieron cobrar 0'065€ de dividendo en

acciones en vez de efectivo.

Este dato, que ya es importante por sí solo, lo es más si lo ubicamos en el momento que vivimos, demostrando una vez más la confianza que nuestros socios tienen en Grup SERHS, S.A.

También en este último enero los empleados de la casa se han acogido a la operación del Plan de Compensación Flexible, adquiriendo unas 25.000 acciones.

En cuanto a las perspectivas para 2014, debemos decir que si hacemos caso a las noticias que leemos en los medios de comunicación, parece que la situación del mercado tiende a normalizarse, ya que a nivel general ya se nota una cierta mejora que hace pensar que como mínimo hemos tocado fondo. De todos modos a nivel de calle no pasa lo mismo, las empresas siguen teniendo dificultades para acceder al crédito, sin hablar de la tasa de paro y de las serias dificultades por las que pasan muchos trabajadores/as que se encuentran sin trabajo. Todo esto nos hace pensar que el tema no es tan claro como nos lo pintan, y que la recuperación será lenta y para algunos muy difícil, pero tenemos que ser optimistas y creer que entramos en una nueva situación más relajada.

Nosotros hemos pasado estos últimos años con una cierta dignidad, cerrando todos los ejercicios con beneficios y repartiendo dividendos y acciones liberadas. Debemos destacar el trabajo que se ha hecho reduciendo estructuras, corrigiendo

ineficiencias, agrupando y concentrando actividades y reforzando de manera considerable nuestros cuadros de mando. No hay duda de que sin la colaboración de todo nuestro personal, y muy especialmente del cuadro directivo, esto no hubiera sido posible, todos hemos hecho un gran esfuerzo.

Ahora podemos decir que tenemos una estructura directiva mucho mejor que en el año 2008 y que estamos preparados para aprovechar esta nueva situación del mercado, para incrementar nuestras ventas y especialmente el margen de beneficios. Hoy este es nuestro reto más importante, ya que tenemos la necesidad de crecer, buscando elementos que nos permitan aumentar nuestros negocios.

El paso importante que hemos hecho este 2013 en la división de Turismo lo tenemos que aprovechar para seguir creciendo este 2014, y más si tenemos en cuenta que las perspectivas turísticas para esta temporada son buenas. La división de Distribución debe seguir incrementando las ventas por internet y se extenderá fuera de las zonas habituales buscando nuevos mercados, aprovechando nuestra experiencia de las ventas efectuadas el año pasado en el mercado andaluz. En la división de Food debemos seguir implementando el Sistema Eudec, que es nuestra gran oportunidad para diferenciarnos de la competencia y crear modelo. Gracias a la buena marcha de la web de SERHS Equipments debemos

Invertir en la formación de nuestro personal es uno de nuestros principales objetivos.

Ramon Bagó i Agulló

Presidente del Consejo de Administración de SERHS

seguir incrementando la venta a través de este canal. En la división de Hoteles, seguimos con el interés de encontrar establecimientos para gestionar principalmente en Barcelona, donde hemos tenido la buena experiencia del SERHS Rivoli Rambla y en Brasil, donde el SERHS Natal Grand Hotel cada día funciona mejor.

Nosotros seguiremos focalizando toda nuestra atención en los resultados, buscando la máxima rentabilidad y eliminando todos aquellos productos o actuaciones que no nos reporten un beneficio correcto o bien que nos supongan un excesivo riesgo. De momento seremos muy restrictivos con las inversiones, solo atentos a aquellas que sean necesarias para el mejor desarrollo de nuestros negocios. En cuanto a las inversiones nuevas, seremos muy cuidadosos y solo actuaremos si se trata de una muy buena operación y con un rendimiento a corto plazo.

En lo que no vamos a dejar de destinar recursos es en la formación de nuestro personal. Hace poco entregamos los diplomas a los primeros 18 directivos que finalizaron el curso de un año de "SERHS lidera a través del talento". También seguiremos apostando decididamente por invertir en nuevas tecnologías, ya que cada día tenemos más claro que la decisión que tomamos de crear hace 15 años una empresa exclusivamente dedicada a estos temas fue un gran acierto.

Todo se mueve a una gran velocidad y el

hecho de apostar por las nuevas tecnologías nos ha situado y conectado con el mundo de hoy; si no hubiéramos actuado, ahora estaríamos en desventaja, y habríamos perdido una ocasión irrepetible de estar al día. No dejaremos de buscar nuevos negocios y sobre todo de innovar porque estamos en un mundo en que el problema ya no se resuelve solo haciéndolo mejor, sino que muchas veces debe hacerse diferente.

Estamos muy satisfechos por haber conseguido la patente de nuestro Sistema Eudec, sistema que nos diferencia de la competencia, que cada día aplicamos en más centros gestionados por la división y que estamos convencidos de que tiene un gran futuro.

Nuestro hotel de Brasil, el SERHS Natal Grand Hotel, funciona muy bien, tanto que últimamente ha sido nombrado el 6º Mejor hotel para familias de América del Sur. El único problema que tenemos con Brasil es que su moneda, el real, está en un proceso importante de depreciación, y eso nos perjudica al hacer el cambio con el euro.

También, junto con la Diputación de Barcelona, realizamos a través de una empresa especializada un estudio del mercado ruso, que ha servido para acabar de situarnos como referentes de este mercado. Hay que recordar también que, al igual que el año pasado, hemos firmado un acuerdo de colaboración con el Consejero de Turismo de Andalucía por un importe de

418.000€, con el objetivo de promocionar Andalucía en los mercados nórdicos y del Este de Europa. El año pasado el acuerdo fue de 210.000€ y me gustaría destacar que el Gobierno de Andalucía, en materia de turismo, solo ha firmado un acuerdo de este tipo con nosotros.

Nuestra compañía no pasa desapercibida en el sector económico de nuestro país, ya que somos la primera empresa turística de Cataluña y nuestra aportación a la renta nacional es bastante importante. Esta aportación ha de entenderse no solo como un indicador de prosperidad de las personas que formamos parte del grupo sino del país en general. Nuestra aportación a la renta nacional se ha situado en estos 8 meses, desde enero hasta agosto 2013, en 57.850.000€ (si tuviéramos en cuenta los 12 meses del año 2013 esta cifra se elevaría a 83.169.000€). Durante los últimos cinco años esta cifra ha sido de 432.010.000€.

Para terminar me gustaría agradecer el trabajo hecho por toda nuestra gente para adecuarse a las exigencias del mundo actual, sin perder el espíritu que nos hizo nacer en 1975 (pronto hará 40 años).

Actualmente tenemos una estructura que nos asegura un futuro mejor, en el que nuestros socios, siempre a nuestro lado en momentos complicados, serán testigos, cuando el mercado se estabilice, de un paso adelante muy importante de nuestro grupo.

Puertas adentro



SERHS reparte dividendos por valor de 2,7 M€, un 3% más que en 2012

El pasado 12 de septiembre el Consejo de Administración de SERHS acordó repartir dividendos y acciones por valor de 2.713.750 euros, un 3% más que el año pasado. Por cuarto año consecutivo, se optó por aplicar el programa dividendo elección para sus 1.491 socios. En cuanto al reparto de dividendos, la mayoría de accionistas, en concreto 1.032 (el 69,22%), se decidieron por la opción de adquirir acciones, comprando 201.608 acciones. Los 459 socios restantes (que equivalen al 30,78%) optaron por recibir en efectivo el importe del dividendo.

SERHS amplía el capital social hasta 98.210 millones de euros

En la última Junta General Extraordinaria de accionistas de SERHS, celebrada en el Castell Jalpí de Arenys de Munt el pasado 7 de octubre, los 358 accionistas que se reunieron allí, los cuales representan el 64,48% del capital social de SERHS, aprobaron la ampliación de capital mediante aportaciones dinerarias a fin de cerrar el año con un capital social de 98,210 millones de euros, ampliación que se cubrió en su totalidad vendiendo 216.740 acciones. El plazo para participar en esta ampliación de capital comenzó el 8 de octubre y quedó definitivamente cerrado el 30 de diciembre de 2013.

Además de hacer un repaso a las principales actividades de negocio del grupo, se acordó por unanimidad repartir 699.193 acciones liberadas a los socios, como retribución no dineraria, que equivale a un valor nominal de 1.608.144€.



Por cuarto año consecutivo se ha optado por aplicar el programa dividendo elección para los 1.491 socios.



Los ganadores de los Premios de Innovación 2013 Santi Alcázar, Sandra Garrido y Joan Majó, acompañados por el director general Sr. Raimon Bagó y el presidente Sr. Ramon Bagó



Las 6 divisiones de negocio se encuentran ya en la red vendiendo sus productos y servicios online.

SERHS MARKET, NUEVA ESTRATEGIA DE VENTA ONLINE

Con la entrada del año 2014 SERHS ha puesto en marcha "SERHS Market", una web que nace con la misión de aglutinar todas las plataformas de venta online de la corporación. La apuesta por la venta online es decidida, hasta el punto de que actualmente las 6 divisiones de negocio se encuentran en la red vendiendo sus productos y servicios a través de 8 plataformas de comercialización online (5 de productos y 3 de servicios).

En su lanzamiento la página, ampliable a medida que se pongan en marcha nuevas tiendas virtuales, incluye un amplio abanico de productos y servicios de diferentes categorías: hoteles y Vilars Rurals, productos de alimentación, bebidas y limpieza, vuelos y viajes, equipamiento para la hostelería, alimentación de quinta gama, seguros, productos informáticos o servicios en materia de administración de personal, entre otros.

SERHS INNOVACIÓN 2013

Durante el año 2013 se han finalizado por completo los proyectos ganadores del Plan de Innovación SERHS 2011, convirtiéndose así en una realidad: por un lado, SERHS Distribución ha lanzado su nueva web (www.serhsdistribucion.com) sobre el que gira y se materializa su proyecto de canal online. Por el otro, el proyecto EUDEC se ha consolidado como una alternativa a la restauración colectiva tradicional en diferentes sectores como el educativo, el hospitalario o el de las microempresas.

Una innovación más ágil y transversal

Con el propósito de crear una innovación más participativa, en julio se ponía en marcha la plataforma de ideas SERHS, accesible a todos los trabajadores de la corporación a través del Portal y que en sólo 6 meses ha recogido 60 ideas, 175 comentarios y 1.200 votaciones de un total de más de 250 usuarios.

Dentro de este mismo periodo, se ha implantado la primera idea subida a la plataforma y se han escogido tres (las mejores del año) para desarrollarlas con más profundidad y estudiar su viabilidad de implantación.



Estimados/as señores y señoras,

En SERHS seguimos pensando que, sin olvidar el presente, debemos seguir apostando claramente por el futuro. Nuestra apuesta ha de ser ir siempre un paso por delante a los acontecimientos y por eso, a pesar de la incertidumbre de la situación y la velocidad con que hoy se desarrolla el mercado, en SERHS seguimos apostando para que la innovación forme parte del ADN de nuestros negocios. Por este motivo entendemos que tenemos que disponer de las mejores tecnologías para poder afrontar con garantías los retos de futuro. Este año ya podemos decir que el Comité de Innovación ha trabajado de forma consolidada integrando todas las divisiones de negocio. El trabajo llevado a cabo ha permitido que pusieramos en marcha diferentes iniciativas en varias divisiones que esperamos se puedan ir consolidando en los próximos años.

Otra de nuestras características como empresa es la apuesta por nuestro personal y por lo tanto nuestro compromiso con la formación no se detiene. Seguimos desarrollando nuestra plataforma e-learning que iniciamos con tanto éxito hace ya muchos años. Gracias a ella podemos ofrecer formación de una forma transversal a todos los trabajadores/as del grupo con total flexibilidad y con la máxima garantía de calidad formativa. Además, hace dos años iniciamos el proyecto "SERHS lidera a través del talento", dirigido a directivos de las diferentes empresas del grupo, una iniciativa muy innovadora donde combinamos formación presencial con formación online y con sesiones de coaching. El grado de satisfacción es

muy elevado y nuestro objetivo es que cerca de 100 directivos de la casa puedan beneficiarse. También hay que hacer mención de uno de los proyectos más innovadores y complejos que nunca habíamos iniciado desde SERHS, el "Plan de Digitalización Documental". El objetivo es conseguir la oficina sin papeles, y para hacerlo hemos trabajado en 3 grandes aspectos: las facturas, los expedientes laborales y los documentos mercantiles. Hoy podemos decir que casi el 90% de las facturas de nuestros proveedores nos llegan en formato digital y que este 2014 nos centraremos en toda la parte de facturas que emitimos a nuestros clientes marcándonos como objetivo acabar el año superando el 50%. Finalizaremos el 2014 con todos los expedientes laborales digitalizados y, por tanto, no tendremos ningún documento referente a temas laborales que no esté compartido y archivado en nuestro repertorio de expedientes laborales. Hemos iniciado también la digitalización de expedientes mercantiles. Paralelamente a esta tarea, buena parte de nuestros directores ya disponen de la firma digital correspondiente para poder empezar a cerrar el circuito de gestión de estos documentos.

Además de estos proyectos corporativos que son transversales a todas las divisiones y forman parte de la estrategia de SERHS, en las páginas siguientes se pueden encontrar todos los proyectos en los que nuestras divisiones de negocio están trabajando. Cada división trabaja día a día con un enfoque específico propio de su actividad, reinventándonos y reforzando los aspectos que nos

hagan ser más competitivos y aporten más valor a nuestros clientes.

La situación de crisis que venimos arrastrando los últimos cinco años ha hecho que la destrucción de puntos de restauración en el mercado español haya sido muy importante, los datos oficiales los cifran entre un 12% y un 15%. Es evidente que esto afecta de pleno a nuestra división de Distribución, ya que estos son sus clientes. Para paliar esta situación, en enero de 2013 incorporamos a las 6 plataformas de distribución ubicadas en Cataluña los productos refrigerados y congelados a su cartera. Desde Vic, Girona, Mataró, Palafrons, Barcelona y Tarragona, los clientes disponen de un amplio abanico de más de 6.000 artículos a su alcance entre frescos y congelados (pescado, carne, embutidos, lácteos, bebidas, café y productos de limpieza, entre otros) mediante un único interlocutor integral.

También desde principios de 2013 hicimos fusionar las tres empresas Allelac, Costabonaser y Fruites Pàmies, en una única sociedad: SERHS Fruits, que aglutina la comercialización de fruta y verdura, a fin de avanzar, optimizar y crecer, mediante la unificación de procesos, potenciando la obtención de sinergias en todos los ámbitos de gestión (logística, comercial y administración) y especialmente en el ámbito de la compra. Disponemos también de una nueva ubicación de SERHS Fruits en tres paradas del mercado del Camp (Reus).

En el mes de junio se acordó con "Vins i Llicors Grau" poder externalizar una parte de nuestra gama de vinos, licores y cavas.

En SERHS seguimos apostando por que la innovación forme parte del ADN de nuestros negocios.

Jordi Bagó i Mons

Vicepresidente y Consejero Delegado de SERHS

Este acuerdo permite ofrecer un catálogo más amplio a nuestros clientes, conteniendo 9.000 referencias, y servir con una mayor agilidad, en 24 horas. Por otra parte, hemos llevado a cabo el lanzamiento de la nueva web para poder dar mayor visibilidad a las promociones y ofertas, introduciendo nuevas mecánicas promocionales y cupones descuento, entre otros. Además permite hacer un único pedido multitemperatura, con un incremento de la venta por el canal web en torno al 20%.

La apuesta de SERHS Tourism por la diferenciación en productos ha llevado a la división a hacer una potente inversión en destinos de Andalucía. En Huelva se incorporan 3.000 camas en exclusividad gracias al acuerdo con la cadena Asur. El trabajo realizado en los últimos años en el mercado español nos ha permitido crecer en un mercado que está sufriendo claramente y del que los indicadores oficiales hablan de un decrecimiento por encima del 20%.

Este año, sin embargo, hemos logrado consolidarnos aún más en el mercado ruso. Aparte de tener un incremento de ventas muy elevado, y de reforzar nuestros acuerdos con los touroperadores líderes en este mercado, hemos ampliado de forma importante nuestra cartera de clientes, siendo ya más de 40 los TTOO rusos que trabajan con nosotros. Precisamente con el objetivo de crecer en este mercado, hemos desarrollado junto con la Diputación de Barcelona un primer estudio sobre el comportamiento del turista ruso, trabajo que nos ayudará a disponer de todos aquellos indicadores ne-

cesarios para poder seguir creciendo en el mercado en el que hoy ya somos líderes.

De la división hotelera, cabe destacar la buena evolución de nuestros hoteles en Brasil. En 2013 hemos cerrado el mejor año en cuanto a resultados y también a la satisfacción de nuestros clientes. Este hecho nos alienta ante el reto que tenemos este año 2014 con la celebración del Campeonato Mundial de Fútbol en Brasil, en el que Natal es una de sus sedes. En cuanto a los hoteles nacionales, se ha trabajado para consolidar la buena evolución del programa "Vive la Ciencia en los Vilars" que llevamos a cabo con el apoyo del Departamento de Física Aplicada de la Universitat Politècnica de Catalunya, y que tanto éxito está teniendo entre nuestros clientes. Cabe destacar también que nuestro hotel de Barcelona, SERHS Rivoli Rambla, ha conseguido ser el primer hotel Chinese Friendly de Barcelona, con el objetivo de posicionarse en el mercado chino.

En cuanto a nuestra división de Food, hay que felicitarse del gran avance de la implantación de nuestro innovador sistema de gestión alimentaria EUDEC, del que hemos logrado finalmente la patente. Últimamente hemos seguido implementando el sistema en algunos centros del Consorcio Hospitalario de Vic. Hay que hacer mención del lanzamiento de la nueva tienda virtual de producto Eudec, con el objetivo de ampliar la base de clientes con nuestro producto de 5ª gama.

En cuanto a concursos públicos, destaca la adjudicación de 25 centros escolares de Sabadell, lo que representa 1.400 menús diarios. Por otra parte, en el Camp Nou

se ha llevado a cabo la renovación de los puntos de venta del Gol Nord mejorando la exposición del producto y la segmentación de la oferta. De esta manera se incentiva la venta y se reducen los tiempos de espera. SERHS Projects, por su parte, se ha lanzado a la aventura virtual abriendo la tienda www.serhsequipments.com con un nuevo concepto, inexistente hasta ahora, con una implicación muy importante por parte de fabricantes de equipamiento para la hostelería. A pesar de ser un proyecto con un grado de maduración a medio plazo, ya estamos logrando un nivel de ventas por encima de las previsiones iniciales.

En nuestra división de Servicios, debemos destacar el acuerdo tecnológico firmado con Telefónica, que no sólo nos permite disponer de su red de datos, sino compartir proyectos de valor para ambas empresas. Bajo este mismo concepto hemos renovado nuestro acuerdo firmado hace tres años con Oracle. Seguimos apostando fuerte por nuestro plan de Responsabilidad Social Corporativa, tanto en cuanto al programa de Conciliación Familiar y Laboral al que cada año más trabajadores/as se acogen, como por el Plan de Compensación Flexible, al que este año se han acogido más de 600 trabajadores/as, obteniendo importantes ventajas. No podemos olvidar mencionar la continuidad que damos desde hace muchos años al programa de Ayudas Familiares, al que SERHS destina importantes recursos para ayudar a los trabajadores/as en las diferentes etapas de la formación de sus hijos.



- > La venta online representa el 17% del total de los pedidos, y cerca del 20% de la facturación.
- > Dispone de una cartera de 30.000 clientes.
- > Cuenta con un equipo humano de 800 personas de media.
- > 17 almacenes con una superficie de 160.000 m2
- > Pone a disposición de los clientes un total de 775 vehículos.



En la web

www.serhsdistribucion.com

hay registrados más de 3.500 clientes que este año 2013 han efectuado compras por valor de más de 26 millones de euros.

Presenta como eje innovador de su estrategia un renovado portal web de primer nivel y la integración del producto frío dentro de su cartera de servicios, así como el impulso a la división de fruta y verdura. Posicionado entre los líderes de la distribución en el canal Horeca, ofrece un catálogo diversificado de 6.000 productos en tres temperaturas (ambiente, frío y congelado) a los 30.000 clientes situados en un amplio radio geográfico. La facilitación de las actividades de apoyo que tienen los negocios de los clientes es una prioridad para la división de la misma forma que también lo es transmitir el valor del servicio integral, como optimización logística y administrativa.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS

CACAOLAT. Se firmó durante el mes de julio un importante acuerdo de colaboración a nivel comercial y de distribución con una de las marcas más simbólicas del mercado: Cacaolat y Letona, referentes en la industria lechera catalana por su calidad y buen sabor, avaladas por su larga tradición (desde 1925). SERHS Distribución trabaja con esta empresa desde su origen. Grup Cacaolat S.L. nace en febrero de 2012 de la asociación de dos grandes empresas líderes en bebidas como son Damm y Cobega.

EUROFRITS. En el mes de julio, también se llegó a un acuerdo estratégico a largo

plazo con esta empresa de fabricación y distribución de productos congelados situada en Burgos. Es la única fábrica de patatas ultracongeladas del territorio español y tiene un volumen de fabricación de 40.000 toneladas al año. Desde 2007 cuenta con un socio comercial, el fabricante holandés Aviko, especializado en la fabricación de patatas en todas sus versiones: congeladas, frescas, copos de patata, patatas precocinadas, siendo líder europeo en la fabricación y transformación de patatas.

También se ha extendido el acuerdo con **Licors Grau** para los clientes de la zona norte de Cataluña.

NUEVAS INCORPORACIONES

En el mes de enero de 2014 se ha firmado un acuerdo entre Casa Salvans de Ripoll y SERHS Distribución para incorporar el fondo de comercio que gestiona esta empresa del Ripollès y que cuenta con una larga trayectoria y reconocimiento en la zona. De esta forma SERHS Distribución comercializará y distribuirá, sobre todo, un considerable número de cajas de Coca-Cola en las comarcas de la Garrotxa y Ripollès ampliando así el ámbito de actuación.

A finales de diciembre SERHS Fruits firmó un acuerdo con Fruites Montull i fills, S.L. para incorporar el fondo de comercio que significa su división de distribución de fruta y verdura. Está formada por más

A tu servicio

**Distribución de productos en tres temperaturas de
venta online y offline**

SERHS Distribución

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

www.serhsdistribucion.com



SERHS Fruits ha incorporado el fondo de comercio de la distribución de Fruites Montull que cuenta con 200 clientes, sobre todo de restauración, ubicados en Mataró y Barcelona.

Nueva imagen de los productos marca Cedi de gran implantación y reconocida trayectoria y prestigio por su buena relación calidad-precio en el sector.



www.serhsdistribucion.com


Importante acuerdo de colaboración con Cacaolat a nivel comercial y de distribución, una de las marcas más simbólicas del mercado.

de 200 clientes del sector de la restauración sobre todo, hoteles y colectividades situados en Mataró, Barcelona y la zona del Vallés hasta la Garriga. Este ámbito de actividad encaja perfectamente con los almacenes de SERHS Fruits situados en Blanes y Ripoll.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DESTACADOS

Durante este ejercicio se ha lanzado la nueva imagen de los productos marca Cedi de gran implantación y reconocida trayectoria y prestigio por su buena relación calidad-precio en el sector. Se ha aplicado un diseño más fresco y dinámico en la familia de las conservas y alimentación que se irá extendiendo a toda la gama. En total hay unos 200 artículos de la marca propia de las familias de leche, vinos, café y limpieza, entre otros.

Una de las premisas básicas de actuación durante este año ha sido la integración del producto frío en las 6 distribuidoras de Cataluña confeccionando un diversificado mercado y especializado catálogo de productos congelados, refrigerados y frescos. De esta forma se ha ampliado la cobertura geográfica que tenía hasta el momento este tipo de producto, extendiéndose a un gran número de clientes de la división.

La nueva web de venta online entró en funcionamiento a finales de octubre de 2013. Cuenta con más de 3.500 clientes registrados. Presenta un gran salto cualitativo hacia el primer puesto de la división en 2010, considerada una web 2.0 que

permite gestionar mejor las necesidades de los clientes ofreciendo todos los productos perecederos y no perecederos haciendo un mismo pedido, fichas técnicas, facturación, así como un nuevo abanico de opciones comerciales para ofrecer ventajas y promociones más personalizadas. Adaptada a cualquier dispositivo móvil o tableta, incorpora contenidos para profesionales y un alto nivel de atención de incidencias web 24 horas, 365 días.

SERHS Fruits ha reorganizado su actuación estructurante y optimizando los recursos de los tres almacenes con los que cuenta en Ripoll, Blanes y el mercado del Camp (Tarragona) donde ha trasladado su actividad a un espacio más grande y más adecuado para realizar la venta en el mercado y al mismo tiempo la gestión de distribución en el canal Horeca. Con la vocación de proveedor integral de fruta y verdura, ha continuado ampliando su cartera de producto de primera gama (fresco), introduciendo el Km 0, ecológico, premium, especial colectividades y sobre todo avanzando en las últimas novedades de cuarta gama. La campaña de distribución de fruta en las escuelas de la mano de Afrucat se llevó a cabo el curso escolar 2012-2013 de forma más reducida y también se ha iniciado este curso 2013-2014. El objetivo es promover el consumo entre escolares de frutas y hortalizas seleccionadas en función de la estación del año por la proximidad y la calidad.



- > Cartera de 29.000 hoteles en 64 países
- > Más de 500.000 visitas al portal de reservas B2B
- > Plantilla media de 226 personas
- > 1.900 millones de peticiones online con cerca del 70% de reservas confirmadas online.
- > Da servicio a más de 1.5M de turistas



Consolidación de la división en los mercados tradicionales como el ruso (+18%) y el español (+7,6%), en un entorno de retroceso del turismo interno significativo.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DESTACADOS

SERHS Tourism expande su propuesta de alojamiento en destinos principales en detrimento de productos de baja demanda. Es el caso de las nuevas incorporaciones de alojamientos "Premium" mediante alianzas con destacadas cadenas de Andalucía y Cataluña, al mismo tiempo que se sigue apostando, entre otros, por los establecimientos propios de la compañía y hoteles ya clásicos en su propuesta de producto. Al mismo tiempo, incrementa su volumen en hoteles urbanos e internacionales a través de acuerdos con propiedades independientes y distribuidores hoteleros en diversas localizaciones de Europa. En este aspecto hay que destacar destinos como Portugal, Malta, Croacia, Italia y Francia.

PLAN ESTRATÉGICO DE LA DIVISIÓN

El plan estratégico de SERHS Tourism, que culmina en 2014, se centra en 3 grandes ejes:

- ⊕ **Diversificación:** en un entorno de relativa inestabilidad, la división continúa agrandando su cartera de clientes, aplicando políticas de intensivo control administrativo y comercial para mitigar los riesgos económicos.
- ⊕ **Internacionalización:** esta apuesta para fortalecer la presencia internacional, siendo ya una realidad consolidada a nivel de demanda, ha generado un crecimiento del 50% en la aportación a las ventas totales de la división originadas en hoteles internacionales, haciendo así más atractiva la oferta de servicios disponible en el arco mediterráneo y capitales europeas.
- ⊕ **Diferenciación:** siguiendo los objetivos finales, se produce una importante depuración del dossier hotelero adaptándose a la demanda de la cartera de clientes. Este proceso persigue equilibrar la propuesta de valor en términos de producto a cubrir las necesidades de especialización de los actuales clientes y futuros bajo un control exhaustivo de la rentabilidad en las operaciones.

SERHS Tourism

Agencia receptiva y Proveedor mayorista
online y offline

www.serhstourism.com



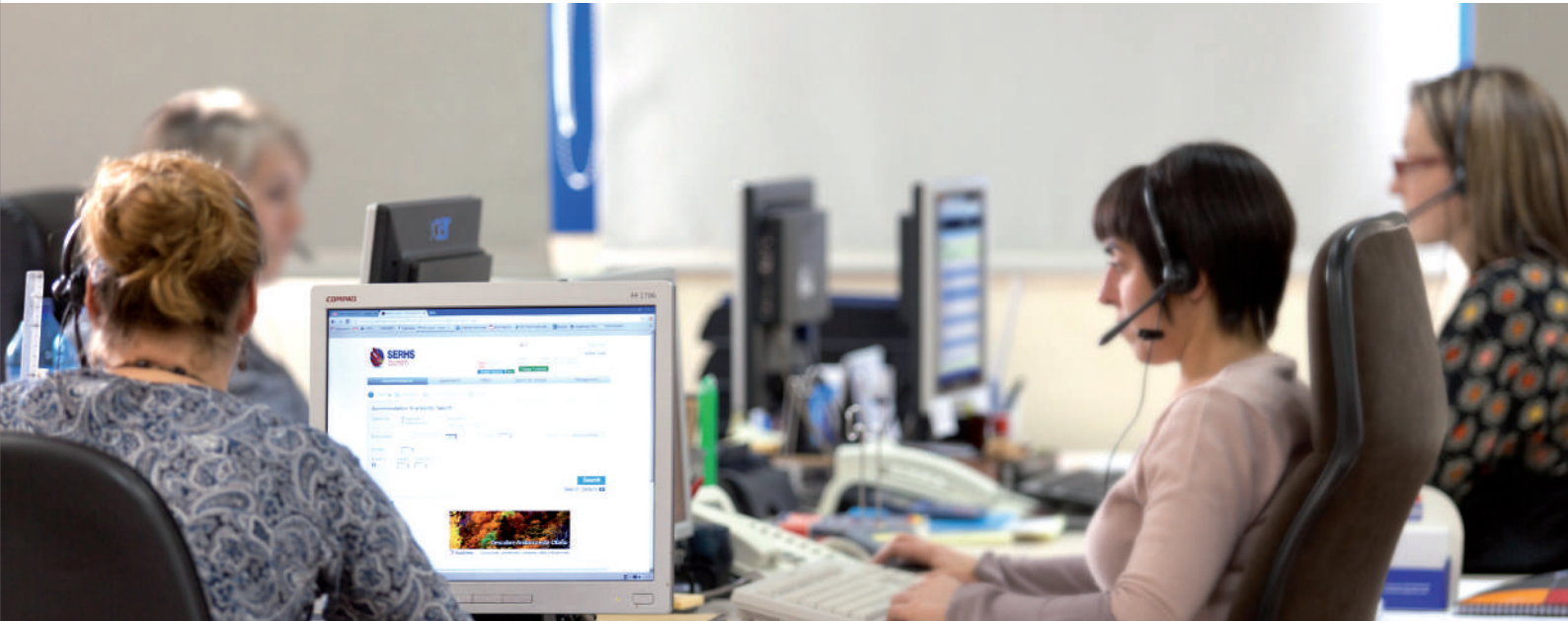
2013 acaba con una buena evolución en nuevos mercados como el nórdico o el portugués, fijando el objetivo en potenciar los mercados de proximidad en 2014.

SERHS Tourism y la Diputación de Barcelona elaboran el 1er Estudio de Mercados Clave: hábitos y percepciones de viaje del turista ruso, el estudio con más profundidad realizado hasta el momento sobre el mercado ruso en Cataluña y España.



www.serhstourism.com

www.rhodasol.es | www.serhstravelservice.com



Receptivo y
Proveedor B2B de
servicios turísticos
para agencias y
touroperadores
para los principales
mercados emisores
a nivel mundial.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS

A lo largo de 2013 se han suscrito acuerdos estratégicos con destinos turísticos, como el realizado con la Junta de Andalucía (Turismo Andaluz) para mercados internacionales, con el Principado de Andorra para el mercado español, o con la Diputación de

Barcelona, con quien se ha realizado el 1er Estudio de Mercados Clave que analiza en profundidad el perfil del turista ruso, estudio que se ha convertido en uno de los trabajos más importantes de análisis de la demanda realizados en Cataluña.





- > 12 establecimientos hoteleros en propiedad y en gestión.
- > El equipo humano está formado por una media anual de 600 personas.
- > 5.225 camas y 1.918 habitaciones entre nacionales e internacionales.
- > Dispone de 52 salas de reuniones y eventos.



La diversidad hotelera de SERHS Hotels y la especialización en los diferentes segmentos de clientes (familiar, corporate, vacacional) son el éxito de nuestro modelo de gestión.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS

ABACUS: Con el objetivo de ampliar el segmento de clientes, se ha firmado un acuerdo de colaboración con Abacus durante 2013 para poder acceder a los socios de esta cooperativa, utilizando los canales de comunicación propios de que disponen.

TRIPADVISOR: SERHS Hotels apuesta por la comercialización directa y por la mejora y la potenciación de la reputación online de sus establecimientos, por este motivo se ha firmado la contratación del Perfil Plus de Tripadvisor para algunos de los hoteles de la cadena. Destaca que SERHS Natal Grand Hotel ha recibido la 6ª posición en la categoría de mejores hoteles para viajar en familia en América del Sur, que otorga anualmente Tripadvisor en el marco de los premios Travellers'Choice 2014.

CEGOS: La división ha llevado a cabo un acuerdo con esta consultora internacional para identificar y definir procesos operativos que tienen lugar en sus hoteles.

ZOPIM: Acuerdo con esta empresa tecnológica para incorporar un sistema de chat instantáneo a disposición de los clientes en la web de todos los hoteles.

ZOOX: Con la intención de adaptarse a las necesidades del cliente brasileño en SERHS Natal Grand Hotel, se ha firmado un acuerdo estratégico con Zoon, empresa que aporta soluciones de gestión y tarifas de internet para establecimientos hoteleros.

BRITISH SUMMER: Siguiendo con la apuesta por la educación y la formación, se ha llevado a cabo un acuerdo de colaboración para que se realicen las formaciones en inglés en uno de los Vilars Rurals, bajo el lema British Summer.

PARTANCE: SERHS Hotels ha firmado un acuerdo con esta empresa francesa especializada en el mercado MICE para comercializar los establecimientos: Vilars Rurals, SERHS El Montanyà, SERHS Rivoli Rambla y SERHS Natal Grand Hotel en los mercados francófonos (Francia, Bélgica, Suiza y Luxemburgo).

CODORNIU: Se ha firmado un acuerdo como proveedor preferente de bebidas en los restaurantes de SERHS Hotels.

CLUB SÚPER 3: Gracias al acuerdo con Súper 3, Vilars participó en la Fiesta de los Súpers con diversas actividades. El acuerdo también incluye la celebración de actividades del Club Súper 3 en los mismos Vilars lo largo del año.

SERHS Hotels

Momentos llenos de vida

Vilars Rurals | Hoteles Vacacionales |
Resorts de Nieve y Montaña |
Hoteles Urbanos |
Resorts de Playa en Brasil

www.serhshotels.com



La división apuesta por el crecimiento del segmento de empresas y congresos y deportivo tanto a nivel nacional como internacional con su nueva marca Meeting Experience by Serhs.

SERHS Natal Grand Hotel cierra ventas del año con un récord histórico: R\$ 43,560,017, un 7% más que el ejercicio anterior, potenciando las ventas del segmento vacacional y canales online. Ha recibido la 6ª posición del ranking de mejor hotel familiar en América del Sur por Tripadvisor.



www.serhs-hotels.com



Mensualmente
el cliente de Vilars
ha podido encontrar
un fin de semana
especial dedicado a
la Ciencia en el
Vilar Rural
de Cardona.

ADECUACIONES DE SERVICIOS

Antes de la apertura de la temporada, la división ha creado una nueva tipología de habitaciones Premium en el hotel SERHS Oasis Park que destacan respecto al resto por su modernidad y el hecho de contar con TV LED de gran formato, nuevo mobiliario, menaje y decoración.

A lo largo de 2013 se ha llevado a cabo la cobertura WIFI total en los diferentes hoteles, reforzando la estructura, teniendo en cuenta que donde ha sido posible se ha instalado la fibra óptica.

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

SERHS Hotels sigue apostando por las nuevas tecnologías como tendencia en el mercado hotelero, implantando en sus hoteles sistemas de movilidad tecnológica funcional a través de tabletas para el departamento de restauración y pisos. El objetivo de esta nueva implementación es ganar eficiencia operativa en la gestión de estos departamentos, donde el personal del hotel puede resolver in situ posibles peticiones de los clientes sin tener la necesidad de retornar a su lugar de trabajo.

Con el objetivo de potenciar el segmento de empresas, colectivos y eventos deportivos y celebraciones, SERHS Hotels ha creado una nueva marca, Mee-

ting Experience by Serhs. Esta ayudará a la división a que la parte de eventos tenga una entidad propia y se trabajará especialmente con 6 de sus hoteles, 1.000 habitaciones, 52 salas de reunión e instalaciones deportivas. SERHS El Montanyà, Vilars Rurals, SERHS Rivoli Rambla y SERHS Natal Grand Hotel hacen que cualquier tipo de evento pueda organizarse y celebrarse en sus instalaciones para asegurar el éxito, tanto a nivel nacional como internacional.

Vilars ha seguido apostando por fines de semana temáticos de la Ciencia. Mensualmente el cliente de Vilars Rurals ha podido encontrar un fin de semana especial dedicado a la Ciencia en el Vilar Rural de Cardona. También en los Vilars y en El Montanyà se ha puesto en marcha un nuevo concepto y producto de bodas: el Weekend Wedding, mediante el cual se realizan bodas a medida según las necesidades de los novios y donde el principal atractivo es el hecho de ofrecer una celebración durante todo el fin de semana para que se disfrute en familia y amigos de un día tan especial a precio de banquete.

Cabe mencionar también que el Vilar Rural de Arnes ha creado un nuevo producto dirigido a adultos y a familias con niños a partir de los 12 años. Estos paquetes ayudan al cliente a conocer todo el entorno del Vilar Rural.



- > Centros propios y más de 250 centros gestionados (hostelería y colectividades).
- > Más de 600 referencias con producto Eudec.
- > El equipo humano está formado por una media anual de 825 personas, alcanzando las 1.500 en su punto álgido.



SERHS Food
ha obtenido la patente
del Sistema EUDEC
con la denominación
"Sistema de Control
y Gestión para la
restauración colectiva y
procedimiento asociado".

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

SERHS Food se lanzó el año pasado a la aventura virtual con la nueva tienda online de producto EUDEC (www.eudecfood.com). La división sigue trabajando y apostando por este nuevo canal de venta, y especialmente en la mejora continua de la imagen, de la funcionalidad y ampliando la gama de productos y referencias básicamente por los sectores hotelero, restauración, sanidad y educación, para que el usuario pueda comprar de forma cómoda y sencilla. La continua búsqueda para ofrecer los mejores productos y servicio en el mundo de la restauración ha llevado a la división a ofrecer más de 400 platos que se pueden elaborar con el Sistema Eudec, a través de la compra online.

En cuanto a su línea hospitalaria, SERHS Food elabora nuevas referencias de triturados para pacientes hospitalizados, que se caracterizan por su textura y su presentación visual. Desde la división hospitalaria se está trabajando para mejorar las comidas de los pacientes con dieta triturada, ya que esta es una dieta monótona no solo por su textura, sino porque los sabores están todos juntos en un mismo bol.

ARCS CATERING ha renovado el contrato de servicios de catering de hospitality los días de partido en el FC Barcelona hasta el 30 de junio de 2015. Al mismo tiempo también se ha renovado el contrato de servicios de catering con la UEFA para dar servicio los días de partido de la Champions League para la temporada 2013/14.

Por otra parte, ARCS Catering ha sido patrocinador de la Copa Asobal de Balonmano en el Palau Blaugrana celebrada los pasados 21 y 22 de diciembre de 2013.

En cuanto a actos multitudinarios, Arcs Catering fue también la elegida para llevar a cabo la realización de los actos Concert per la Llibertat en el Camp Nou y el concierto por el Centenario del Nacimiento de Salvador Espriu.

El Castell Jalpí, por su parte, ha firmado un acuerdo de colaboración con Cases Singulares, entidad que se dedica a organizar visitas culturales guiadas, abierto a todo el público, en espacios emblemáticos como es el caso del majestuoso Castillo de la corporación.

En cuanto a **FLECA SERHS**, en su línea de mejora constante de calidad y servicio al cliente y con la voluntad de consolidarse como proveedor integral, refuerza su cartera y variedad de producto con acuerdos con marcas de reconocido prestigio.

SERHS Food

Restauración integral

Servicios Integrales de Restauración
para Hostelería y Colectividades
Hoteles, Hospitales, Residencias,
Centros Sociosanitarios,
Restaurantes, Bares y Cafeterías,
Escuelas, Universidades, Centros
Penitenciarios, Empresa, Estadios
de Fútbol | Actividades de ocio
| Caterings para Eventos y
Macroeventos



El Ayuntamiento de Sabadell adjudica la gestión del servicio de restauración de 25 centros escolares e introduce el Sistema EUDEC.

Raimon Bagó, director general de SERHS, nombrado vicepresidente del primer Cluster Foodservice de Cataluña impulsado por la Generalitat.



www.serhsfood.com

www.serhsfoodservice.com | www.eudecfood.com | www.serhsfoodeduca.com
www.takeeateasyserhs.com | www.arcscatering.com



ARCS CATERING
 ha renovado el contrato
 de servicios de catering
 de Hospitality del
 FCBarcelona y con la
 UEFA para dar servicio
 los días de partido de la
 Champions League para
 la temporada 2013/14.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS

La Generalitat de Catalunya ha impulsado la constitución del Clúster Foodservice de Catalunya, con el liderazgo de diez empresas catalanas del sector, como miembros fundadores, que suman una facturación conjunta de más de 3.000 millones de euros. Entre estas empresas se encuentra SERHS, representada por Raimon Bagó, director general de la corporación, quien ha sido nombrado vicepresidente del Clúster. Este clúster hace una apuesta clara para desarrollar proyectos transformadores ligados a la innovación y la internacionalización, y sus líneas estratégicas deben ayudar a las empresas asociadas en temas relacionados con el desarrollo y la innovación del producto, el conocimiento del mercado y las tendencias, la reflexión estratégica y la mejora de la eficiencia en las operaciones de logística.

NUEVAS INCORPORACIONES O INVERSIONES

SERHS ha obtenido la patente del Sistema EUDEC con la denominación "Sistema de Control y Gestión para la restauración colectiva y procedimiento asociado". Este innovador sistema ha sido desarrollado para cubrir las necesidades y limitaciones de la gestión actual en la restauración de ámbito sanitario. SERHS ha implantado ya el sistema en varios centros hospitalarios demostrando su eficacia y facilidad de gestión.



- > **www.serhsequipments.com** venta online de maquinaria para la hostelería y la restauración.
- > Proyectos de restauración y equipamiento de cocinas, buffets y barras.
- > Dedicados a los sectores de la hostelería, la restauración, la educación y la sanidad.



Gracias a la confianza depositada en SERHS de grandes fabricantes, serhsequipments.com ofrece precios muy competitivos para la hostelería y la restauración.

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

Asimismo, la división sigue apostando por consolidar el canal de venta online (www.serhsequipments.com) donde se pueden adquirir a unos precios muy competitivos equipos, complementos, menaje, mobiliario de las mejores marcas del mercado, de manera que el cliente puede hacer su compra online de manera cómoda, rápida y sencilla.

NUEVAS ADJUDICACIONES Y OBRAS DE RESTAURACIÓN

En los últimos meses, SERHS Projects ha realizado la reforma integral del comedor de la cafetería de público del Hospital General de Vic. La remodelación ha consistido básicamente en un cambio de imagen, reforzando el ambiente con pintura y rotulación fresca y renovada. Asimismo, esta división ha realizado la reforma de la cocina del Hospital de la Santa Creu de Vic y el suministro de carros de regeneración.

Destaca también la continuidad que UDON Noodle bar & restaurante ha demostrado, confiando de nuevo en SERHS Projects. Esta marca de establecimientos se sitúa como líder y referente en el sector de casual food especializado en noodles en nuestro país, y sigue creciendo con nuevas aperturas. Las últimas, Udon Splau en Cornellà de Llobregat y Udon Parc Vallès en Terrassa. Con estos restaurantes SERHS Projects se ha consolidado como proveedor habitual de la cadena. UDON ha abierto recientemente la línea especializada en comida rápida y para llevar, UDONya, y también ha confiado en SERHS Projects para realizar la instalación de varios locales de esta línea en Barcelona (Illa Diagonal, CC Les Arenes y CC El Triangle).

SERHS Projects

Innovative solutions

Especialistas en zonas de
Food & Beverage

www.serhsprojects.com



Reforma integral de interiorismo del restaurante temático Gall de Bosc de las pistas de esquí Gran Valira de Andorra.

Proyecto y equipamiento de la cocina de la nueva franquicia de pasta y pizza Giuliani's, en los centros comerciales de Gavà Sur y el Equinoccio de Madrid.



www.serhsequipments.com

www.serhsprojects.com



SERHS Projects
acompaña a
Urban Diner en su
expansión, realizando
el asesoramiento y
suministrando los
equipos de maquinaria
de hostelería.

Entre otros proyectos, destaca la realización de la reforma del restaurante temático de pasta Gall de Bosc de las pistas de esquí Gran Valira de Andorra. Ha sido una reforma de interiorismo y decoración del comedor y el suministro de un nuevo free-flow. Y de cara a proyectos futuros importantes, se ha adjudicado la ejecución para el mes de junio de 2014 de la ampliación de la cocina y de las cámaras frigoríficas del Hotel Alhambra de Santa Susanna (El Maresme).

SERHS Projects acompaña a Urban Diner en su expansión, realizando el asesoramiento y suministrando los equipos de maquinaria de hostelería. Urban Diner es una franquicia con una carta típica de los "Diners" de los años 50 americanos con platos principalmente de hamburguesas y hot dogs elaborados con los hornos Rational. Se han realizado dos en Madrid, un Almería y próximamente se abrirá otro en el paseo marítimo de Torrevieja (Alicante).

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Durante el segundo semestre de 2013 se ha ido consolidando la venta online de maquinaria y mobiliario para la hostelería a través de la tienda virtual de SERHS Equipments con importantes acuerdos estratégicos de comercialización y distribución con diferentes fabricantes.

Para avanzar con la comercialización del E-water, se ha renovado el concepto del producto, comenzando con el cambio del logo, con nuevas etiquetas y accesorios para optimizar el uso del sistema. Y sobre todo se está trabajando en la complementariedad de este sistema de limpieza con la utilización de mopas de microfibra. La limpieza de superficies mediante el uso de bayetas y tiras de microfibra combinado con el sistema del E-water es muy satisfactoria y recomendable. La idea es que se comercializa un producto, con una serie de accesorios, para una óptima limpieza de cualquier superficie del establecimiento, no solo cocinas.



- > Gestión de + de 65.000 nóminas.
- > Especialistas en cursos de hostelería + de 500 cursos e- learning.
- > Gestión de + de 6.000 pólizas de seguros.
- > + de 3.400 alumnos anuales y 38.500 horas lectivas.
- > Certificación OSHAS 18001. Calidad en PRL.



SERHS Nuevas Tecnologías ha firmado acuerdos importantes con compañías líderes como Telefonica, Vodafone y Oracle, como partners tecnológicos.

SERHS SERVICIOS

MEDITERRANEUM XX, S.L.

El valor añadido de esta empresa es la utilización de las nuevas tecnologías y los más modernos sistemas de comunicación, lo que ha supuesto un destacable avance 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 SERHS 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 dossier de servicios: 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 al 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.cat.

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

PRL, a 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 unificar los dos servicios de Prevención Mancomunado.

Administración y finanzas

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

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

Constituida como correduría de seguros dedicada al asesoramiento y distribución de todo tipo de productos aseguradores, trata con compañías líderes en el mercado como son MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, ZURICH, VITALICIO, ARAG, FIATC, EUROPEA DE SEGUROS, MARKEL y Agrupació Mutua.

Este año ha firmado nuevos acuerdos con compañías punteras en el mercado asegurador como son LIBERTY, NATIONAL SUISSE, REALE Y CASER, con el objetivo de ampliar la oferta.

SERHS Servicios

A tu alcance

Seguros | Administración y
Finanzas | Nuevas Tecnologías |
Aplicaciones informáticas

www.serhs.com

- > Gestión de 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 más de 350 servidores de diferentes tecnologías.
- > Se da soporte a más de 1.500 usuarios internos y externos.



www.serhs.com

www.humanserhs.com | www.asseguris.com | www.migjornser.com



Durante 2013 se ha llevado a cabo la renovación del acuerdo cerrado con AON, multinacional líder proveedora de servicios de gestión de riesgo, seguros y gestión de resseguros, recursos humanos y consultoría. También se ha trabajado en conseguir productos exclusivos de alta calidad para los clientes en cartera. Asseguris ha apostado por invertir en formación, para profesionalizar la plantilla especialmente en temas online y nuevas tecnologías para adaptarse a las nuevas demandas del consumidor actual.

En cuanto a nuevos productos y servicios se ha llevado a cabo la comercialización de productos exclusivos en la zona de la comarca del Maresme gracias al acuerdo con AON.

SERHS NUEVAS TECNOLOGÍAS

MIGJORSER, SL

Acuerdos Estratégicos

Este último año se ha llevado a cabo un acuerdo marco de colaboración como partners tecnológicos con Telefónica para los próximos 3 años que incluye la telefonía fija, la red de datos, e internet. En cuanto a la telefonía móvil, siguen confiando en Vodafone, renovando una colaboración que dura 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 pio-

nera en España ya hace más de 6 años. Igualmente, continúan confiando la gestión de todo el parque de impresoras y del proyecto de Gestión Documental a Ricoh, como se ha hecho en los últimos 6 años. También este año, SERHS Nuevas Tecnologías ha renovado el acuerdo con Oracle. Desde el primer acuerdo que se firmó en febrero de 2011, SERHS y Oracle han sido partners tecnológicos y esta renovación tiene el objetivo de intensificar aún más una relación ya consolidada con esta compañía líder en el sector.

Nuevos Productos y Servicios

Como novedad, y dirigida a la pequeña y mediana empresa externa a SERHS, este año se ha estrenado la zona privada de la web www.migjornser.com, canal a través del que se quiere facilitar la gestión de los productos y servicios en el que confían los clientes. Los servicios que ofrecen son: Google Apps (herramientas de colaboración en la nube) y soluciones integrales de telefonía móvil. Además, se han incorporado dos servicios nuevos que se prevé puedan aportar valor añadido a los clientes:

- ⊕ Posicionamiento web, mediante un acuerdo con una empresa colaboradora y especialista en este ámbito, el objetivo es poder ser capaces de dar un buen servicio a precios competitivos.

- ⊕ Paquete WIFI para hoteles. Después de un año de pruebas a diferentes tipologías hoteles Migjornser está en disposición de extender este producto con total garantía de servicio y un alto grado de calidad que hace que la satisfacción del establecimiento y de los huéspedes sea muy elevada.

VECTOR-K, S.A.

Los productos básicos que ofrece 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.

La venta online ha permitido una facturación de más de 4M€ durante 2013, cantidad muy importante teniendo en cuenta la caída de ventas que sufren los hoteles de montaña. Se ha puesto a la venta la nueva versión del Bistrot totalmente funcional para tabletas con sistema operativo Windows 8. Opcionalmente se pueden añadir también impresoras sin cables Epson.

Se ha creado también una nueva versión del impuesto turístico para pantallas táctiles. Esta nueva versión permite gestionar el nuevo impuesto turístico de una manera fácil e intuitiva, tanto el cobro como la liquidación. Destaca también la creación de los terminales puntos de venta orientados a la recepción los hoteles para temas de upselling, fidelización y depósitos, entre otros.

Recursos humanos

Esta Dirección Corporativa de 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





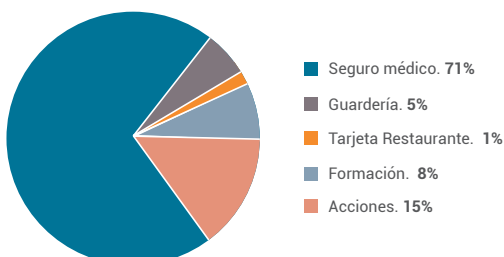
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

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, a fin de ofrecer tanto a las empresas de 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. Es 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 2013 un total 65.240 nóminas. Recordemos que, desde este departamento se puso en marcha e implementó un proyecto clave en todas las empresas del grupo, que tiene sus orígenes en 2010, el Plan de Compensación Flexible (PCF). Los productos que se han ofrecido son: Acciones SERHS, Seguro de salud, Tarjeta restaurante, Guardería y Formación. El proyecto este 2013 ha obtenido un total de 660 solicitudes de compra de productos.

Productos del Plan de Compensación Flexible



PRESENCIA

2013 ha sido también el año de inicio de un nuevo proyecto estratégico para el Departamento de Desarrollo de RRHH: la implementación de un nuevo Sistema de Gestión de Presencia, de la mano del partner Softmachine. Desde la propia Dirección Corporativa se ha establecido una Política respecto a esta materia, que será transversal en todo SERHS. Se ha iniciado la implementación de este nuevo sistema (hardware y software) ya en algunas de las empresas de SERHS, concretamente de las divisiones de Servicios, Food y Distribución.

La ventaja de este nuevo sistema radica principalmente en que todo trabajador dispone de un portal a través del cual puede consultar y gestionar su propio tiempo, así como solicitar permisos de ausencia y vacaciones. Todo este sistema está enlazado a través de un workflow que facilitará la validación de estos y la obtención de información en tiempo real, desde cualquier lugar, en todo momento.

Recursos Humanos

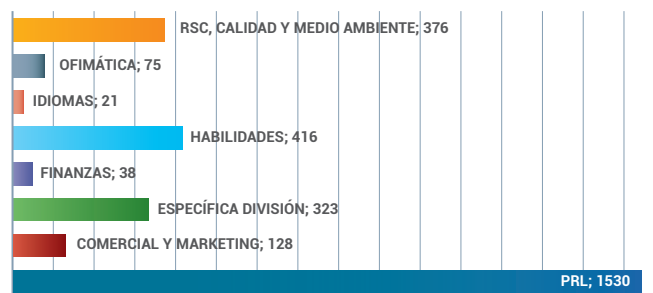


FORMACIÓN

Durante el año 2013, en el conjunto de las empresas de la corporación se ha hecho una inversión de más de 275.000€ en formación. Concretamente se han realizado un total de 430 grupos formativos con un total de 2.907 participantes, suponiendo un total de más de 32.000 horas en formación.

Este año toma protagonismo el nuevo acuerdo de colaboración con E-doceo Spain, a través del cual SERHS dispone de una nueva Plataforma e-learning LMS mucho más ágil, intuitiva y a través de la cual se accede a un catálogo de más de 500 cursos e-learning en diferentes ámbitos: habilidades comerciales, finanzas, ofimática, internet y herramientas básicas, idiomas, habilidades directivas y calidad, entre otros e incluso cursos de certificación universitaria. A través de esta plataforma, durante 2013, SERHS ha formado más del 58% de sus alumnos.

El gráfico refleja las materias en que se ha formado el personal de SERHS durante 2013.



En cuanto a clientes externos, el departamento de formación ha gestionado más de 35 grupos formativos, en los que han participado 533 alumnos, suponiendo un total de 6.500 horas formativas y una facturación de 34.000€.

PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Respecto al Servicio de Prevención Mancomunado de SERHS, destacan como hechos relevantes las siguientes novedades:

- ⊕ **Fusión del Servicio de Prevención Mancomunado.**
Durante el mes de mayo tuvo lugar la fusión del Servicio de Prevención Mancomunado de la división de SERHS Food Área con el Servicio de Prevención Mancomunado de SERHS. De esta manera quedaba integrado el sistema de gestión de PRL en SERHS, optimizando así todos los recursos destinados a tal efecto y a la vez siendo mucho más eficaces.
- ⊕ **Acuerdo comercial con la empresa Einber Sistemas de Gestión S.L. para la implantación de un software de gestión integral de prevención de riesgos.**

Durante el mes de julio, el Servicio de Prevención de SERHS materializó un acuerdo comercial con la empresa EINBER SISTEMAS DE GESTIÓN S.L. para implementar en todas las empresas del grupo un software integral en materia de PRL, que cubría y daba servicio tanto a la gestión de prevención de riesgos como a la coordinación de las actividades empresariales (CAE).

El acuerdo entre EINBER y SERHS va más allá de la simple adquisición del módulo de coordinación de actividades empresariales de que esta primera empresa ya dispone. Conjuntamente se están diseñando y creando nuevos módulos para que este software sea un producto de gestión integral en la prevención de riesgos laborales. Este desarrollo se llevará a cabo durante todo el año 2014.

Certificación OHSAS 18001

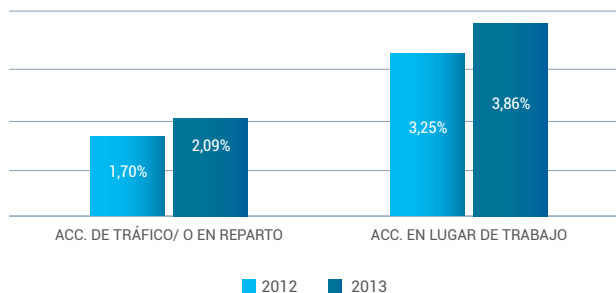
Durante el mes de septiembre, todas las empresas adheridas al Servicio de Prevención Mancomunado de SERHS obtuvieron la certificación OHSAS 18001. Este certificado acredita la calidad del sistema de gestión en PRL compatible con las normas ISO 9001 (Calidad) y 14001 (Medio Ambiente).

ÍNDICE DE INCIDENCIA DE ACCIDENTALIDAD 2013

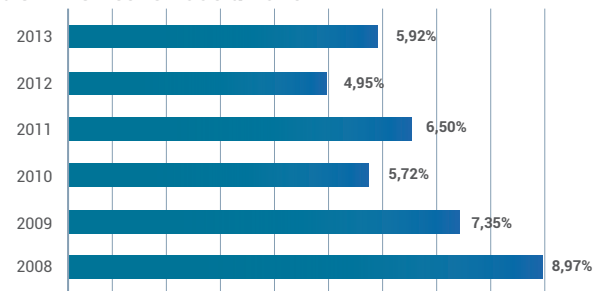
El índice de incidencia de accidentalidad global de las empresas de SERHS ha sufrido una subida del 0,97% en comparativa con el año 2012. Hay que decir que todos los accidentes han sido leves. Este aumento de siniestralidad ha sido a causa principalmente por dos motivos: el 0,38% de los casos, por "accidentes de tráfico in itinere" y / o en desplazamiento a centros de clientes. Como es evidente, en estos casos es muy difícil que las empresas puedan prevenir / actuar ya que es ajeno a la propia actividad de la empresa.

Y el segundo motivo, concretamente el 0,59%, sí están vinculados al propio lugar de trabajo. Concretamente la totalidad de estos sucedió en centros que han sido concedidos a SERHS, y en los que el estado de las instalaciones y / o condiciones no son potestad de SERHS.

Comparativa incidencia de accidentalidad % SERHS 2012 vs 2013



Evolución incidencia de accidentalidad % SERHS desde 2008 a 2013



En el transcurso de estos 5 últimos años, desde el año 2008, se ha conseguido un importante descenso de este índice, el cual durante los últimos cuatro años se ha mantenido en una media del 5,75 %.

SERHS



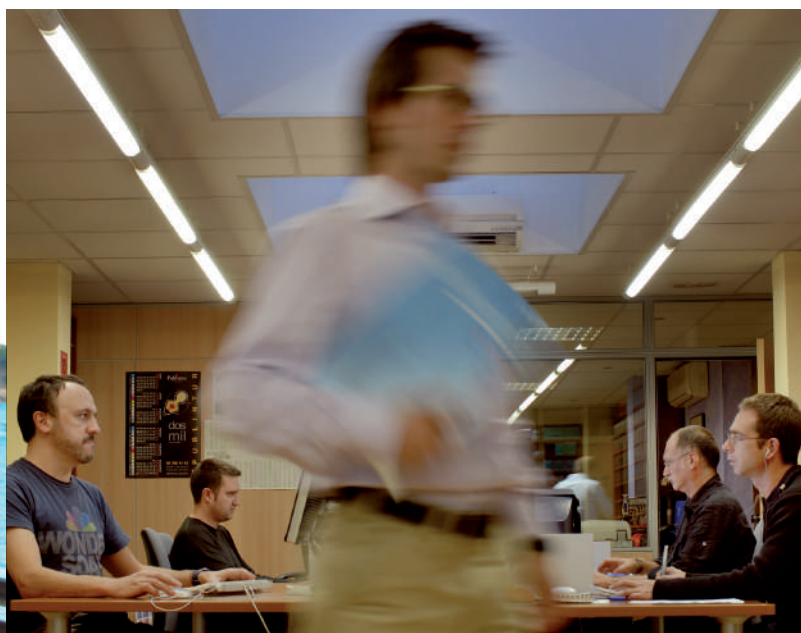
Inmobiliaria

Esta división de negocio tiene encomendada la función de buscar los máximos rendimientos a los activos de que dispone 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.

Patrimonial y Cartera

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 de la corporación. Los ejes estratégicos de SERHS pasan por el fortalecimiento y la viabilidad futura de todas las empresas que la forman, las cuales cuentan con un enfoque global que les permite afrontar con éxito los factores críticos de competitividad, consolidando y creando nuevas oportunidades de negocio en todos los ámbitos de actuación.



Sociedades Relacionadas

SERHS S/COOP. C. Ltda.

Su impulso inicial y su voluntad cooperadora y asociativa al servicio de las personas le han permitido desarrollar una intensa actividad social. Desde sus inicios hace 39 años, su sentido de pertenencia, de confianza mutua y la voluntad de mejorar condujeron el despliegue de muchas iniciativas al entorno de la empresa, que han facilitado el logro que hoy se conoce como SERHS.

Sociedades vinculadas

ESCUELA UNIVERSITARIA DE HOTELE- RÍA Y TURISMO DE SANT POL DE MAR

El 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 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 Cataluña", entre otros galardones. Pertenece a la exclusiva red "Hotel Schools of Distinction", siendo el único miembro del sur de Europa de esta prestigiosa asociación de escuelas hoteleras.

PUBLINTUR, S.A.

Dedicada a la imagen y la comunicación, y a la producción gráfica y digital, que mantiene una estrecha e intensa relación y vinculación con SERHS, este año ha 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 forma 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, a lo largo de 2013, ha celebrado su 30 aniversario promoviendo diversos proyectos en el campo del asesoramiento y la atención al cliente vacacional, la comunicación on-line y el equipamiento cultural. Es en este campo donde se ha convertido en promotor junto con el Ayuntamiento de Calella (El Maresme) de la creación del "Museo del Turismo" un proyecto con vocación universal, único en todo 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 de los diferentes segmentos de la actividad turística de nuestro país.

Responsabilidad Social Corporativa

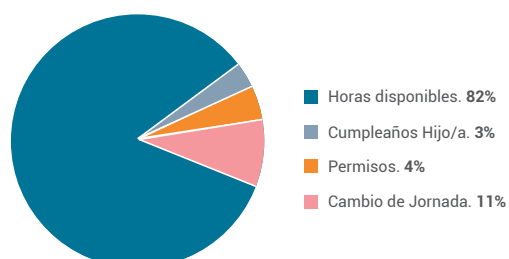
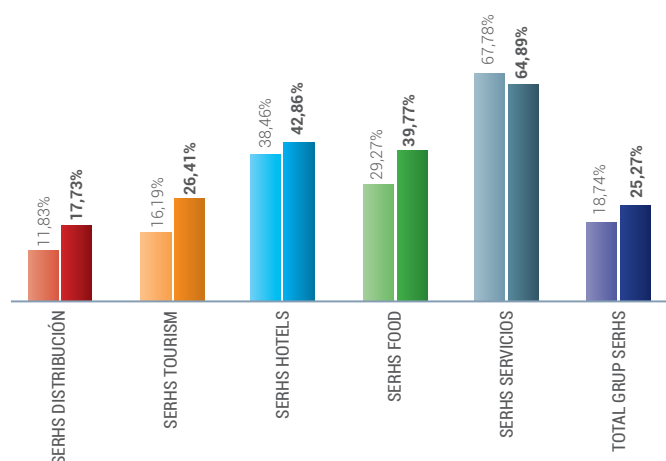




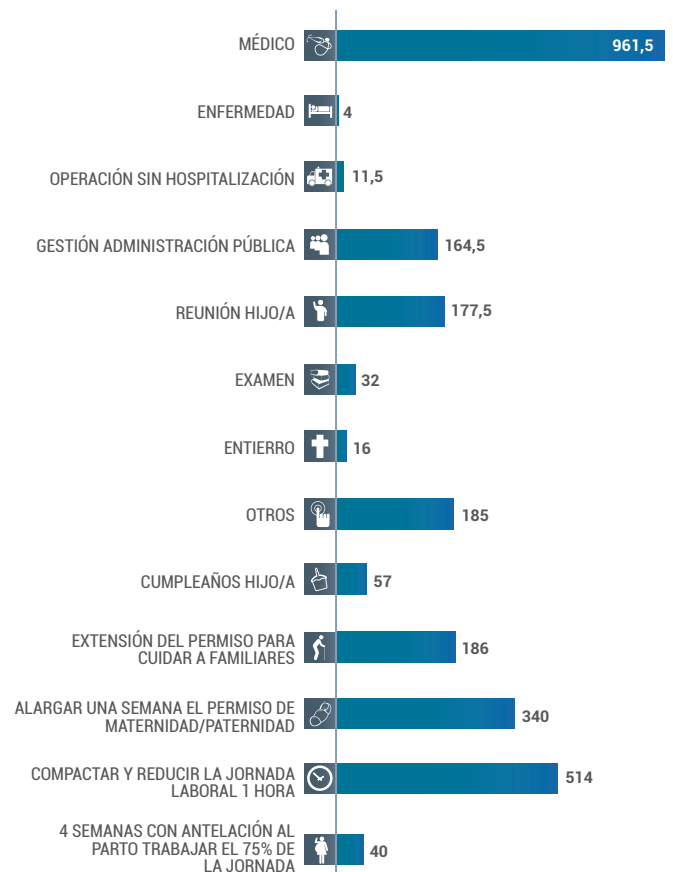
POLÍTICA DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

Durante 2013 se han realizado un total de 797 solicitudes, y más de un 25% de la plantilla ha pedido alguna medida de conciliación a lo largo del año, representando un aumento considerable respecto al año anterior (7%).

Porcentaje de plantilla que ha solicitado alguna medida de conciliación comparativa enero-diciembre 2012-2013.



En cuanto a las horas concedidas, durante 2013 se ha llegado a 2.685:



Responsabilidad Social Corporativa



PROGRAMA FAMILIAS

SERHS pone en marcha anualmente el programa de Ayudas Familiares, que engloba subvenciones para trabajadores/as con hijos en edad escolar. El programa incluye 4 tipos de ayudas:

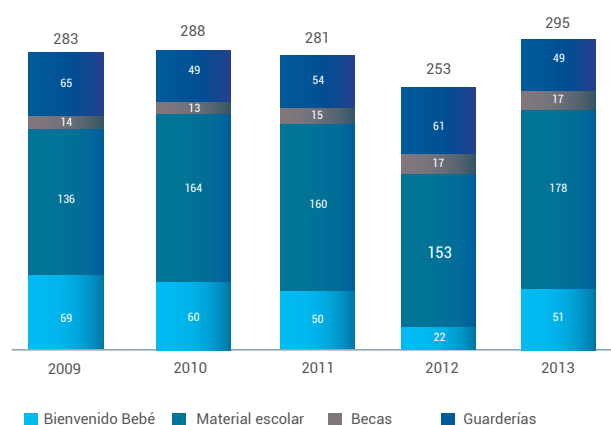
Bienvenido Bebé : SERHS da la bienvenida a los recién nacidos, con un detalle especialmente indicado para celebrar este feliz acontecimiento.

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.

AYUDAS CONCEDIDAS



SERHS GESTIONA A TRAVÉS DEL TALENTO

Durante el último trimestre de 2013 se ha iniciado la 7ª edición del Plan de Desarrollo Directivo. Actualmente han finalizado el proyecto 18 participantes, 38 están en proceso y 11 lo llevarán a cabo en próximas ediciones.

	VALORES DE EMPRESA	FINANZAS PARA NO FINANCIEROS	DESARROLLO DE HABILIDADES PARA LA DIRECCIÓN DE EQUIPOS	MEJORA DE PROCESOS	COACHING	TRABAJO FINAL
EDICIÓ 1			FINALITZAT			
EDICIÓ 2			FINALITZAT			
EDICIÓ 3			FINALITZAT			
EDICIÓ 4			PENDENT TREBALL			
EDICIÓ 5			FENT COACHING			
EDICIÓ 6						
EDICIÓ 7						
EDICIÓ 8	INICI MAIG 2014					

PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Terminada la fase de implantación de la facturación electrónica se ha iniciado una segunda etapa en la que se trabaja para automatizar más el circuito de aprobación de facturas. En la misma línea, cabe destacar el proceso de emisión de facturas, que desde mediados de 2013 también es electrónico, fomentando así el objetivo de llegar a la oficina sin papeles. Durante el último trimestre se ha comenzado la implantación del expediente laboral y también se ha comenzado a pasar a formato digital todos los expedientes abiertos durante 2013; paralelamente se han iniciado las pruebas de la firma electrónica que permite terminar de desarrollar este proyecto e iniciar lo que se refiere a la documentación mercantil. El objetivo es tener en formato digital toda la documentación que se genere a partir de ahora, descargando nuestras oficinas de papel agilizando los procesos de firma y archivo.

DIVISIÓ	2011		2012		2013	
	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	88.654	372.745
SERHS SERVICIOS (Inicio Marzo 2012)	-	-	5.225	663	7.875	2.341
SERHS HOTELS (Inicio Junio 2012)	-	-	1.662	295	4.287	2.990
SERHS DISTRIBUCIÓN (Inicio Septiembre 2012)	-	-	4.074	6.247	33.968	54.973
SERHS FOOD (Inicio Enero 2013)	-	-	-	-	14.157	2.570
EXPEDIENTES DIGITALIZADOS	1.000					

Àmbito Social



Acuerdos solidarios

FUNDACIÓN VICENTE FERRER

La Fundación cuenta con la colaboración de 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.

ÒMNIMUM CULTURAL

SERHS ha renovado el convenio de colaboración con Òmnium Cultural con el objetivo de procurar por nuestra lengua y por la cultura catalana.

CÁRITAS Y FUNDACIÓN REIR

Por quinto año consecutivo y siguiendo con el afán de voluntariado, SERHS ha puesto en marcha la campaña "REGALA COMIDA, MATERIAL ESCOLAR O JUGUETES Y ALIMENTA UNA ILUSIÓN". El objetivo ha sido, un año más, colaborar voluntariamente en la donación de todos estos elementos para repartir entre los colectivos más desfavorecidos participando activamente con la alimentación principalmente con Cáritas, y en menor medida en cuanto a los juguetes con la Fundación Reir.

La aportación a estas entidades ha sido de 4.000 kg de comida y 300 juguetes.



Actos emblemáticos

XXXVII NOCHE DE SERHS

Se trata de una celebración emblemática que se lleva a cabo desde el primer año de existencia de SERHS al entorno de una cena de gala con accionistas, colaboradores y personalidades del mundo económico, institucional y social. El 27 de junio de 2013 se celebró en el Castell Jalpí la XXXVII Noche de SERHS. Por primera vez, el Conseller de Empresa y Ocupación de la Generalitat de Catalunya, el honorable Sr. Felip Puig, fue el invitado de honor en esta celebración. Se reunieron más de 300 invitados entre accionistas, colaboradores, personalidades y amigos de la corporación. Durante el acto institucional también se entregaron los premios SERHS, al "Directivo del año" que en 2013 recayó en el Sr. Marc Serra, director de Telecomunicaciones y Soluciones de Negocio de SERHS Nuevas Tecnologías, y la distinción al "Trabajador distinguido" fue para la Sra. Margarita Manzano, secretaria de Dirección General y Responsable de la Tesorería Centralizada de SERHS. Fueron escogidos entre el equipo humano de todas las empresas que forman el grupo. El premio a una empresa por su "Trayectoria y compromiso con SERHS" en esta ocasión recayó en Vodafone.

FIESTA DE LA FAMILIA 2013

El Zoo de Barcelona se llenó, por un día, con cerca de 350 personas entre trabajadores y familiares de SERHS, en el marco de la celebración del Día de la Familia, que por primera vez tuvo lugar en este parque tan emblemático de la ciudad condal. A primera hora tuvo lugar la entrega de ayudas correspondientes al "Programa Familias 2013", dirigido a trabajadores y trabajadoras de SERHS. Acto seguido, las familias pudieron disfrutar de un día en familia en el Zoo, con espectáculo de delfines incluido. Hay que recordar que SERHS Food gestiona los puntos de restauración del Zoo desde el pasado mes de noviembre de 2012. El Sr. Ramon Bagó, Presidente de SERHS, hizo entrega de las diferentes prestaciones, cifradas en esta edición en 50.000€, dotaciones que engloban tres tipos de ayudas: guarderías, material escolar y becas universitarias, aparte del regalo que se entrega, en cada caso, a los trabajadores en el momento en que han sido padres, bajo la campaña Bienvenido Bebé.

Medio ambiente



SERHS DISTRIBUCIÓN

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. cuenta con la certificación de calidad ISO 9001. SERHS Distribución tiene previsto certificar la totalidad de las empresas de la división. Todas las empresas de SERHS Distribución disponen de un programa de mantenimiento de vehículos, tanto propios como subcontratados. Se han adoptado varias medidas que han ayudado a reducir las emisiones de CO₂; entre ellas las más destacadas han sido la estrategia de reducción de desplazamientos y la mejora progresiva de los vehículos de transporte.

Cediserhs Tarragona ha renovado completamente su almacén disponiendo de 13 aparatos condensadores y 4 compresores. Como resultado de las diversas modificaciones todos los aparatos refrigerantes se recargan con R-507 y R-404A. Todos ellos gases con muy poca toxicidad pese a largos períodos de exposición.

SERHS Distribución dispone de una flota de unos 30 vehículos con temperatura regulada distribuidos en las diferentes empresas de la división. Estos vehículos cumplen todas las normas establecidas

referidas a gases refrigerantes. Utilizan el gas R-404A y R-134a y ninguno de ellos lleva cloro.

SERHS Distribución dispone de una persona responsable de Calidad y Medio Ambiente, que lidera y define los procesos relacionados con la reducción del impacto medioambiental de los residuos generados por la actividad de distribución. Las distribuidoras disponen de un Código de Buenas Prácticas Ambientales integrado por una serie de pautas de actuación con objeto de mejorar el comportamiento ambiental de la empresa. También cuenta con alianzas de colaboración para promover estas buenas prácticas medioambientales.

SERHS TOURISM

En el marco del plan de digitalización documental de SERHS, la división de turismo da un importante salto en la facturación electrónica que permite evitar facturas papel. El escenario de llegar al 100% es complejo en la industria de la distribución hotelera pero los niveles de 2013 ya son superiores al 85%.

Asimismo, otros elementos como determinados contratos o expedientes laborales experimentaron en 2013 una gestión documental digital total.

SERHS HOTELS

La división de Hoteles ha llevado a cabo la implantación del sistema de limpie-

za con tecnología E-water que limpia y desinfecta utilizando agua sin tener que utilizar sustancias químicas ni agresivas. Se ha efectuado la instalación de una caldera de biomasa en el SERHS El Montanyà en sustitución de las actuales de propano, con un importante ahorro en el consumo económico y en las emisiones de CO₂; se prevé poner en marcha en marzo de 2014. Se han iniciado los estudios de eficiencia por parte de una empresa especializada para llegar a un acuerdo de colaboración a largo plazo en instalaciones y gestión de los Vilars Rurals. Se está trabajando en la sustitución gradual de las luminarias de gran consumo por nuevos modelos de tecnología LED. Por último, se ha realizado la sustitución planificada de grifos de agua en los hoteles SERHS Sorra Daurada y SERHS Oasis Park para mejorar el ahorro.

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 indicados en la norma ISO 9001:2008 del Sistema de Gestión de Calidad, la norma ISO 22000:2005 del Sistema de Gestión de la Inocuidad de

Aspectos medioambientales

En los últimos años SERHS 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 la corporación avanza poco a poco, pero de manera convencida, en este largo camino hacia la excelencia ambiental.



los Alimentos, así como el certificado de Gestión Medioambiental bajo la Norma ISO 14001:2004. La división también dispone de la certificación ISO 9001 en la fábrica de Vilassar y la ISO 14001 del Sistema Eudec en el Hospital de Calella.

SERHS PROJECTS

Principalmente, con la comercialización del E-water se hace saber al cliente y se toma conciencia del cuidado al medio ambiente que se lleva a cabo con la adquisición del producto. Se trata de un sistema de limpieza y desinfección que no utiliza productos químicos y además, utilizando este aparato, se produce un ahorro importante, no solo de productos de limpieza, sino también de agua, dado que tras desinfectar no se debe enjuagar.

SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Desde esta divisiones se promueve el reciclaje de papel, cartuchos y tóners de impresoras (al acuerdo que 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 SERHS, ya sea en colaboración con ONG o llevando directamente el material a repositorios homologados. Tanto en las 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 tanto, a optimizar su consumo de energía.

En cuanto a la implantación de la tecnología para ayudar a cumplir el objetivo del "Oficina sin papeles" se utilizan dispositivos multifuncionales, herramientas de colaboración online (Google Apps) y también la puesta en funcionamiento de la facturación electrónica, la gestión documental, la firma electrónica y la digitalización de expedientes laborales y mercantiles.

Información Económica-Financiera





Presentación

Esta información económica y financiera, correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2013, que facilitamos a continuación, 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 2013 expresan la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de SERHS y sus sociedades dependientes y de los resultados de sus operaciones.

En este dossier encontrarán:

CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS 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

NOTA IMPORTANTE: La Junta General a fecha 7 de octubre de 2013 aprobó que el cierre del ejercicio se corresponda a 31 de agosto, atendiendo la estacionalidad de la naturaleza de nuestros negocios. Es por este motivo que en relación a las cifras que se comparan, las señaladas como 31/08/2013 corresponden a un período únicamente de ocho meses, mientras que las correspondientes a 2012 se encuentran compuestas por un ejercicio anual completo iniciado el 01/01/2012 y finalizado a 31/12/2012.

Cuentas anuales consolidadas SERHS



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	11 Empresas
+	SERHS TOURISM	2 Empresas
+	SERHS HOTELS	12 Empresas
+	SERHS FOOD & PROJECTS	11 Empresas
+	SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	8 Empresas
+	SERHS INMOBILIARIA	6 Empresas
+	SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA	9 Empresas

Durante el ejercicio 2013 no ha habido variación en el número de sociedades que forman parte del perímetro de consolidación, manteniéndose en el número de 59 sociedades. No obstante, sí que ha habido movimientos entre las diferentes divisiones motivados por el proceso de racionalización del número de sociedades que pertenecen a cada división, así como el aumento de los negocios en algunas divisiones.

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 2013 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 2013: "Viatges Sol i Esquí, S.A." (Agencia de viajes), y "Baciverser, SL" (Sociedad Inmobiliaria)

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

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

El hecho de trabajar en diferentes monedas y criterios contables diferentes hace más complejo el procedimiento de consolidación al tener que transformar los estados financieros en otra moneda distinta 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 SERHS tributa en régimen de consolidación fiscal, entrando en el perímetro de consolidación en este ejercicio 2013 un total de 40 de las sociedades dependientes.



INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES

A los Accionistas de
GRUP SERHS S.A.

Hemos auditado las cuentas anuales del **Grup Serhs S.A.**, que comprenden el balance a 31 de agosto de 2013, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambio en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha. Los administradores son responsables de la formulación de las cuentas anuales de la Sociedad, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad, que se identifica en la nota 2 de la memoria adjunta y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las citadas cuentas anuales en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere el examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios contables utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

En nuestra opinión, las cuentas anuales del ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2013 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del **Grup Serhs S.A.**, a 31 de agosto de 2013, así como de los resultados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Sin que afecte a nuestra opinión de auditoría, hacemos mención a que tal y como se detalla en la nota 1 de la memoria de las Cuentas Anuales, la sociedad es la matriz de un grupo de sociedades en los términos que prevé el artículo 42 del Código de Comercio. Las transacciones y saldos mantenidos con las empresas del grupo figuran detalladas en la nota 16 de la memoria de las Cuentas Anuales.

Así mismo y sin que afecte a nuestra opinión, hay que hacer mención de aquello indicado en la nota 2.4 de la memoria, donde se informa que la Junta General de Accionistas acordó el cambio de fecha de cierre del ejercicio, que pasa a ser el 31 de agosto, hecho que tendría que considerarse a efectos de comparación entre ejercicios.

El informe de gestión adjunto del ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2013, contiene las explicaciones que los Administradores consideran oportunas sobre la situación de la Sociedad, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales. Hemos verificado que la información contable que contiene el citado informe de gestión concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2013. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la Sociedad.

Barcelona, 18 de diciembre de 2013

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

Nº ROAC: 80206

Jordi Casals Company

An independent member of

B K R
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



Balance de Situación Consolidado

ACTIVO	31-08-2013	31-12-2012
A) ACTIVO NO CORRIENTE	177.963.253,35	200.608.712,57
I. Inmovilizado intangible	18.018.814,21	17.822.329,27
II. Inmovilizado material	125.595.833,22	149.903.517,65
III. Inversiones inmobiliarias	5.075.280,85	2.469.742,42
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	571.017,05	576.625,29
V. Inversiones financieras a largo plazo	7.563.046,16	8.167.752,85
VI. Activos por impuesto diferido	10.218.873,46	10.749.356,69
VII. Fondo de Comercio de Consolidación	10.919.388,40	10.919.388,40
B) ACTIVO CORRIENTE	160.700.301,01	99.573.677,19
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	24.971.413,47	5.224.350,00
II. Existencias	20.485.763,06	21.163.852,29
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	84.862.223,13	52.648.424,24
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	6.791.074,16	9.256.573,87
VI. Periodificaciones a corto plazo	1.961.156,45	1.259.296,76
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	21.628.670,74	10.021.180,03
TOTAL ACTIVO (A+B)	338.662.554,36	300.182.389,76
PASIVO	31-08-2013	31-12-2012
A) PATRIMONIO NETO	83.978.273,85	89.357.767,10
A-1) Fondos propios	86.444.167,70	87.112.607,85
A-2) Ajustes por cambios de valor	-9.430.069,24	-5.030.881,31
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,00	0,00
A-4) Socios externos	6.964.175,39	7.276.040,56
B) PASIVO NO CORRIENTE	95.400.894,15	111.562.877,03
I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
II. Deudas a largo plazo	94.687.051,31	110.608.603,29
III. Deudas con empresas del grupo y asociados a largo plazo	0,00	0,00
IV. Pasivos por impuesto diferido	713.842,84	954.273,74
V. Periodificaciones a largo plazo	0,00	0,00
C) PASIVO CORRIENTE	159.283.386,36	99.261.745,63
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	27.953.694,20	48.695.348,57
IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	131.138.944,33	50.373.152,69
VI. Periodificaciones a corto plazo	190.747,83	193.244,37
VII. Deuda con características especiales a corto plazo	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A+B+C)	338.662.554,36	300.182.389,76

Datos expresados en euros.

Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada

	31-08-2013	31-12-2012
OPERACIONES CONTINUADAS		
Ingresos de explotación	345.307.226,52	465.394.646,25
a) Importe neto de la cifra de negocios	331.533.434,36	435.849.909,72
a1) Ventas	292.033.411,31	388.713.442,86
a2) Prestación de servicios	39.500.023,05	47.136.486,86
b) Otros ingresos de explotación	13.773.792,16	29.544.736,53
b1) Ingresos accesorios de explotación	12.514.682,41	26.318.490,46
b2) Subvenciones	0,00	0,00
b3) Trabajos para el propio inmovilizado	1.259.109,75	3.226.246,07
Aprovisionamientos	-249.857.454,06	-331.930.489,31
a) Consumo de mercancías	-249.764.556,43	-331.389.050,77
c) Trabajos realizados por otras empresas	-92.897,63	-541.438,54
Gastos de personal	-50.743.961,34	-76.429.595,96
a) Sueldos, salarios y asimilados	-39.726.121,62	-60.396.666,86
b) Cargas sociales	-11.017.839,72	-16.032.929,10
Otros gastos de explotación	-29.170.751,66	-39.084.108,00
a) Servicios exteriores	-25.539.120,21	-33.322.297,35
b) Tributos	-2.754.505,35	-3.809.861,42
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	-863.447,59	-702.657,83
d) Otros gastos de gestión corriente	-13.678,51	-1.249.291,40
Amortización del inmovilizado	-7.070.649,10	-10.518.582,36
Excesos de provisiones	0,00	0,00
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	-49.916,86	57.375,85
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	8.414.493,50	7.489.246,47
Ingresos financieros	361.609,10	2.830.257,56
Gastos financieros	-4.422.822,63	-7.601.538,16
RESULTADO FINANCIERO	-4.061.213,53	-4.771.280,60
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades de puesta en equivalencia	0,00	0,00
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	4.353.279,97	2.717.965,87
Impuestos sobre beneficios	-1.352.665,76	-338.986,68
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	3.000.614,21	2.378.979,19
OPERACIONES INTERRUMPIDAS	0,00	0,00
RESULTADO DEL EJERCICIO	3.000.614,21	2.378.979,19

Actividad inversora

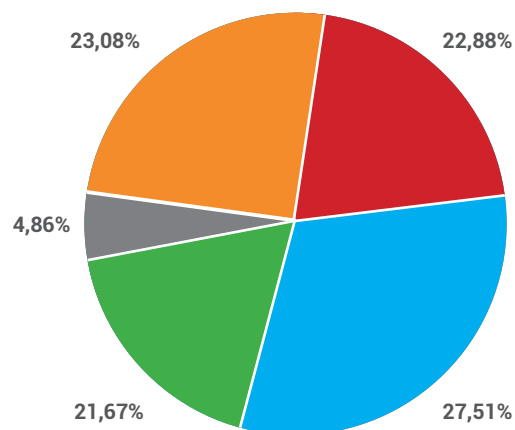


Las actuales circunstancias de nuestro entorno hacen que seamos prudentes a la hora de realizar nuestras inversiones, sin dejar de hacer aquellas inversiones que consideramos irrenunciables para el crecimiento futuro de nuestros negocios. El volumen de inversión realizado por SERHS durante el ejercicio 2013 ha sido por un importe global de unos 3,4 millones de euros, hecha mayoritariamente en inversiones recurrentes: nuevas tecnologías (aplicaciones de gestión de nuestros negocios), renovación flota de vehículos, equipos informáticos, mejora de las instalaciones y almacenes, entre otros).

Analizada la actividad inversora del ejercicio 2013 por divisiones operativas del grupo, su reparto se desglosa de la siguiente manera:

INVERSIÓN 2013 POR DIVISIONES	(Miles €)
+ SERHS DISTRIBUCIÓN	776,00
+ SERHS TOURISM	783,00
+ SERHS HOTELS	933,00
+ SERHS FOOD & PROJECTS	735,00
+ SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	165,00
TOTAL	3.392,00

INVERSIÓN 2013



- + SERHS DISTRIBUCIÓN
- + SERHS TOURISM
- + SERHS HOTELS
- + SERHS FOOD & PROJECTS
- + SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA

Cifra de ingresos de explotación



La cifra de ingresos de explotación consolidados para el ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2013 ha supuesto un incremento del 2,01% respecto al mismo periodo de ocho meses (enero-agosto) del año 2012, que consideramos satisfactorio por las circunstancias que han acontecido en este ejercicio y por la situación de crisis en la que estamos inmersos.

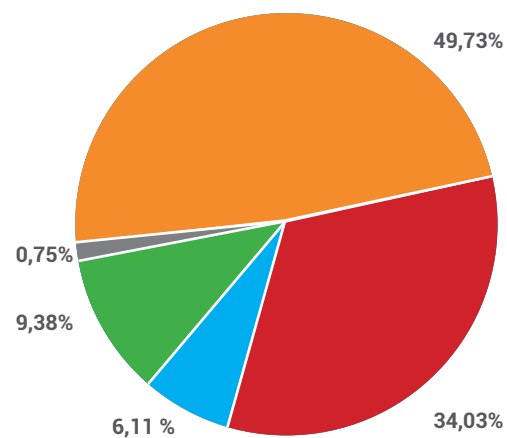
Desglosamos a continuación esta cifra de ingresos por las diferentes divisiones del grupo:

División	31/08/2013	31/08/2012
+ SERHS DISTRIBUCIÓN	117.493	120.415
+ SERHS TOURISM	171.723	162.219
+ SERHS HOTELS	21.092	18.971
+ SERHS FOOD & PROJECTS	32.406	32.986
+ OTROS (Servicios y Patrimoniales)	2.593	3.913
TOTAL	345.307	338.504

Cifras en miles de euros.

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

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN POR DIVISIONES



- + SERHS DISTRIBUCIÓN
- + SERHS TOURISM
- + SERHS HOTELS
- + SERHS FOOD & PROJECTS
- + OTROS (Servicios y Patrimoniales)

Información consolidada

Hay que insistir una vez más en la importancia que tiene el equipo humano que forma SERHS, ya que fruto de su participación activa y de su trabajo diario podemos continuar mejorando nuestros productos y servicios, y mantenernos en el lugar de liderazgo. La evolución de esta durante los últimos años, tomando el período de ocho meses desde enero hasta agosto ha sido:

PERIODO	Plantilla Media
Enero-agosto 2010	2.636
Enero-agosto 2011	2.572
Enero-agosto 2012	2.517
Enero-agosto 2013	2.543

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. Su evolución en los últimos ejercicios ha sido:

AÑO	Millones de euros
2008	95,69
2009	88,38
2010	88,90
2011	88,60
2012	82,96
2013 (Enero-agosto)	57,85

En el siguiente cuadro podemos ver la evolución tanto de los Resultados como del Flujo de Caja y el EBITDA del ejercicio 2013 respecto al año anterior (tomando periodos de ocho meses para hacerlos comparativos).

Ejercicios	31/08/2013	31/08/2012
EBITDA	15.485	13.082
Resultados extraordinarios	0	0
Resultado bruto ordinario	15.485	13.082
Amortización	-7.071	-7.482
Resultado de explotación	8.414	5.600
Financieros	-4.061	-4.017
Beneficio antes de impuestos (BAI)	4.353	1.583
Amortizaciones	7.071	7.482
Flujo de Caja	11.424	9.065