



ADN**SERHS**
2013 informe anual
annual report





sumari



Àmbit institucional

- Carta del President 4
- Portes endins 6



Activitats de negoci

- Carta del Conseller Delegat 8



SERHS Divisions

- SERHS Distribució 10
- SERHS Tourism 14
- SERHS Hotels 18
- SERHS Food 22
- SERHS Projects 26
- SERHS Serveis 30

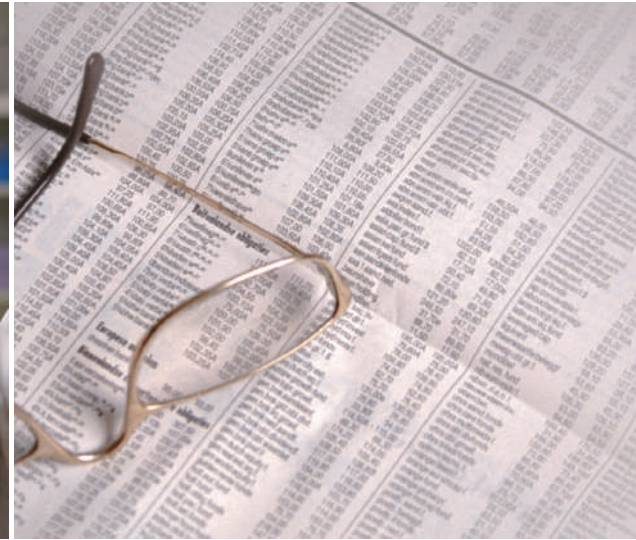
Recursos humans 34

- Administració de Personal 35
- Presència 35
- Formació 36
- Prevenció de Riscos Laborals 36
- Certificació OHSAS 18001 37
- Sinistralitat 2013 37
- SERHS Immobiliària 38
- SERHS Patrimonial i cartera 38
- Societats vinculades 39



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

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



Responsabilitat Social Corporativa	40
- Política de conciliació vida laboral i familiar	41
- Programa Famílies	42
- Serhs gestiona a través del talent	43
- Pla de gestió documental	43
Àmbit social	44
- Acords solidaris	44
- Actes emblemàtics	45

Medi Ambient	46
---------------------------	----



Informació econòmica-financera	48
Explicació general	49
Comptes Anuals Consolidats	50
Informe d'auditoria	51
Balanç de situació	52
Anàlisi de pèrdues i guanys	53
Activitat inversora	54
Ingressos d'explotació	55
Informació consolidada	56



Benvolguts/des senyors i senyores accionistes,

L'any passat, per indicació dels nostres assessors fiscals, vàrem tancar l'exercici el 31 d'agost, ja que la forta estacionalitat que tenim en els nostres negocis així ho aconsellava. Els resultats d'aquests 8 mesos han estat força positius sobretot si tenim en compte la situació d'atonía del mercat durant el 2013. Vàrem tancar el nostre flux de caixa amb 11'424M€, la qual cosa representa un augment d'un 26% respecte el mateix període de l'any anterior, i les nostres vendes consolidades van augmentar un 2'01%, passant de 338'5M€ el 2012 a 345'3M al mateix període de 2013 (si agafem les vendes consolidades dels 12 mesos del 2013, que ascendeix a 466M€, també representa un lleuger augment comparat amb l'any anterior).

Aquests resultats ens van permetre entregar un dividend, al setembre, de 2.713.750€, a raó de 0'065€ per acció. Al mes d'octubre, com cada any, vàrem repartir 1.608.143'90€ en accions alliberades que representava 1 acció per cada 60 de propietat. El mes de desembre vàrem cobrir l'ampliació de capital, venent 216.740 accions, la qual cosa ha fet elevar el nostre capital social fins a 98.210.000€, representat per 42.700.000 accions. Tal i com vaig fer l'any passat, vull agrair a tots els socis la seva fidelitat i compromís de pertinença. En l'últim repartiment de dividends del mes de setembre, més del 69% dels so-

cis varen escollir cobrar 0'065€ de dividend en accions en comptes d'efectiu. Aquesta dada, que ja és important per ella mateixa, ho és més si la ubiquem en el moment que vivim, demostrant una vegada més la confiança que els nostres socis tenen amb Grup SERHS, S.A. També aquest últim gener els empleats de la casa s'han acollit a l'operació del Pla de Compensació Flexible, adquirint unes 25.000 accions.

Pel que fa a les perspectives pel 2014, hem de dir que si fem cas a les notícies que llegim en els mitjans de comunicació, sembla que la situació del mercat tendeix a normalitzar-se, tota vegada que a nivell general ja es nota una certa millora que fa pensar que com a mínim hem tocat fons. De tota manera a nivell de carrer no passa el mateix, les empreses segueixen tenint dificultats per accedir al crèdit i no cal parlar de la taxa d'atur i de les serioses dificultats que passen molts treballadors/es que es troben sense feina. Tot això ens fa pensar que el tema no és tan clar com ens el pinten, i que la recuperació serà lenta i per a alguns molt difícil, però hem de ser optimistes i creure que entrem en una nova situació més relaxada.

Nosaltres hem passat aquests últims anys amb una certa dignitat, tancant tots els exercicis amb beneficis i repartint dividends i accions alliberades. És de destacar el treball que s'ha fet a pri-

mant estructures, corregint ineficiències, agrupant i concentrant activitats i reforçant de manera considerable els nostres quadres de comandament. No hi ha dubte que sense la col·laboració de tot el nostre personal, i molt especialment del quadre directiu, això no hagués estat possible, tots hem fet un gran esforç.

Ara podem dir que tenim una estructura directiva molt millor que l'any 2008 i que estem preparats per aprofitar aquesta nova situació del mercat, per incrementar les nostres vendes i especialment el marge de beneficis. Avui aquest és el nostre repte més important, ja que tenim la necessitat de créixer, buscant elements que ens permetin fer augmentar els nostres negocis.

El pas important que hem fet aquest 2013 en la divisió de Turisme l'hem d'aprofitar per seguir creixent aquest 2014, i més si tenim en compte que les perspectives turístiques per aquesta temporada són bones. La divisió de Distribució ha de seguir incrementant les vendes per internet i s'ha d'estendre fora de les zones habituals buscant nous mercats, aprofitant la nostra experiència de les vendes efectuades l'any passat en el mercat andalús. A la divisió de Food hem de seguir implementant el Sistema Eudec, que és la nostra gran oportunitat per diferenciar-nos de la competència i crear model. Gràcies a

Invertir en la formació del nostre personal és un dels nostres principals objectius.

Ramon Bagó i Agulló

President del Consell d'Administració de SERHS

la bona marxa del web de SERHS Equipments hem de seguir incrementant la venda a través d'aquest canal. A la divisió d'Hotels, seguim amb l'interès de trobar establiments per gestionar principalment a Barcelona, on hem tingut la bona experiència del SERHS Rivoli i al Brasil, on el SERHS Natal Grand Hotel cada dia funciona millor.

Nosaltres seguirem focalitzant tota la nostra atenció als resultats, buscant la màxima rendibilitat i eliminant tots aquells productes o actuacions que no ens reportin un benefici correcte o bé que ens suposin un excessiu risc. De moment serem molt restrictius amb les inversions, només atents a aquelles que es fan necessàries pel millor desenvolupament dels nostres negocis. Pel que fa a inversions noves, serem molt curosos i només actuarem si es tracta d'una molt bona operació i amb un rendiment a curt termini.

En el que no deixarem de destinar recursos és en la formació del nostre personal. Darrerament vàrem lliurar els diplomes als primers 18 directius que van finalitzar el curs d'un any de "SERHS lidera a través del talent". També seguirem apostant decididament per invertir en noves tecnologies, ja que cada dia tenim més clar que la decisió que vàrem prendre de crear fa 15 anys una empresa exclusivament dedicada a aquests temes va ser un gran cert.

Tot es mou a una gran velocitat i el fet d'apostar per les noves tecnologies ens ha situat i connectat amb el món d'avui; si no haguéssim actuat, ara estaríem en desavantatge, i hauríem perdut una ocasió irrepetible d'estar al dia. No deixarem de buscar nous negocis i sobretot d'innovar perquè estem en un món que el problema ja no es resol només fent-ho millor, sinó que moltes vegades s'ha de fer diferent.

Estem molt satisfets per haver aconseguit la patent del nostre Sistema Eudec, sistema que ens diferencia de la competència, que cada dia apliquem a més centres gestionats per la divisió i que estem convençuts que té un gran futur. El nostre hotel del Brasil, el SERHS Natal Grand Hotel, funciona molt bé, tant que darrerament ha estat nomenat el 6è Millor hotel per a famílies d'Amèrica del Sud. L'únic problema que tenim amb el Brasil és que la seva moneda, el real, està en un procés important de depreciació, i això ens perjudica al fer el canvi amb l'euro.

També, junt amb la Diputació de Barcelona, vàrem realitzar a través d'una empresa especialitzada un estudi del mercat rus, que ha servit per acabar de situar-nos com a referents d'aquest mercat. Cal recordar també que a l'igual que l'any passat vàrem signar un acord de col·laboració amb el Conseller de Turisme d'Andalusia per un import de

418.000€, amb l'objectiu de promocionar Andalusia als mercats nòrdics i de l'Est d'Europa. L'any passat l'acord va ser de 210.000 € i m'agradaria destacar que el Govern d'Andalusia, en matèria de turisme, només ha signat un acord d'aquest tipus amb nosaltres.

La nostra companyia no passa desapercibuda en el sector econòmic del nostre país, ja que som la primera empresa turística de Catalunya i la nostra aportació a la renda nacional és força important. L'aportació a la renda nacional s'ha d'entendre no sols com un indicador de prosperitat de les persones que formem part del grup sinó del país en general. La nostra aportació a la renda nacional s'ha situat en aquests 8 mesos, gener-agost 2013, en 57.850.000€ (si tinguéssim en compte els 12 mesos de l'any 2013 aquest xifra s'elevaria a 83.169.000€). Al llarg dels darrers cinc anys aquesta xifra ha estat de 432.010.000€.

Per acabar m'agradaria agrair el treball fet per tota la nostra gent per adequar-nos a les exigències del món actual, sense perdre l'esperit que ens va fer néixer l'any 1975 (aviat farà 40 anys). Actualment tenim una estructura que ens assegura un futur millor, en el que els nostres socis, sempre al nostre costat en moments complicats, seran testimonis quan el mercat s'estabilitzi d'un pas endavant molt important del nostre grup.

Portes endins



SERHS reparteix dividendes per valor de 2,7M€, un 3% més que el 2012

El passat 12 de setembre el Consell d'Administració de SERHS va acordar repartir dividendes i accions per valor de 2.713.750 euros, un 3% més que l'any passat. Per quart any consecutiu, es va optar per aplicar el programa dividend elecció pels seus 1.491 socis. Pel que fa al repartiment de dividendes, la majoria d'accionistes, en concret 1.032 (el 69,22%), es van decidir per l'opció d'adquirir accions, comprant 201.608 accions. Els 459 socis restants (que equival al 30,78%) van optar per rebre en efectiu l'import del dividend.

SERHS amplia el capital social fins a 98,210 milions d'euros

En la darrera Junta General Extraordinària d'accionistes de SERHS, celebrada al Castell Jalpí d'Arenys de Munt el passat 7 d'octubre, els 358 accionistes que s'hi van aplegar, els quals representen el 64,48% del capital social de SERHS, van aprovar l'ampliació de capital mitjançant aportacions dineràries a fi de tancar l'any amb un capital social de 98,210 milions d'euros. Ampliació que es va cobrir en la seva totalitat venent 216.740 accions. El termini per participar en aquesta ampliació de capital va començar el 8 d'octubre i va quedar definitivament tancat el 30 de desembre de 2013.

A banda de fer un repàs a les principals activitats de negoci del grup, fou acordat per unanimitat repartir 699.193 accions alliberades als socis, com a retribució no dinerària, que equival a un valor nominal de 1.608.144€.



Per quart any consecutiu s'ha optat per aplicar el programa dividend elecció pels 1.491 socis



Els guanyadors dels Premis d'Innovació 2013 Santi Alcázar, Sandra Garrido i Joan Majó, acompanyats pel director general Sr. Raimon Bagó i el president Sr. Ramon Bagó



Les 6 divisions
de negoci
es troben ja a
la xarxa venent
els seus productes
i serveis online

SERHS MARKET, NOVA ESTRATÈGIA DE VENDA ONLINE

Amb l'entrada de l'any 2014 SERHS ha posat en marxa "SERHS Market", un web que neix amb la missió d'aglutinar totes les plataformes de venda online de la corporació. L'aposta per la venda online és decidida, fins el punt que actualment les 6 divisions de negoci es troben a la xarxa venent els seus productes i serveis a través de 8 plataformes de comercialització online (5 de productes i 3 de serveis).

En el seu llançament la pàgina, ampliable a mesura que es posin en marxa noves botigues virtuals, inclou un ampli ventall de productes i serveis de diferents categories: hotels i vilars rurals, productes d'alimentació, begudes i neteja, vols i viatges, equipaments per a l'hostaleria, alimentació de cinquena gamma, assegurances, productes informàtics o serveis en matèria d'administració de personal entre d'altres.

SERHS INNOVACIÓ 2013

Durant l'any 2013 s'han finalitzat per complet els projectes guanyadors del Pla d'Innovació SERHS 2011, esdevenint així una realitat: d'una banda, SERHS Distribució ha llançat el seu nou web (www.serhsdistribucio.com) en el que gira i es materialitza el seu projecte de canal online. De l'altra, el projecte EUDEC s'ha consolidat com una alternativa a la restauració col·lectiva tradicional en diferents sectors com l'educatiu, l'hospitalari o el de les microempreses.

Una innovació més àgil i transversal

Amb el propòsit de crear una innovació més participativa, el juliol es posava en marxa la plataforma d'idees SERHS, accessible a tots els treballadors de la corporació a través del Portal i que en només 6 mesos ha recollit 60 idees, 175 comentaris i 1.200 votacions d'un total de més de 250 usuaris.

Dins aquest mateix període, s'ha implantat la primera idea penjada a la plataforma i se n'han escollit tres (les millors de l'any) per desenvolupar-les amb més profunditat i estudiar la seva viabilitat d'implantació.



Benvolguts/des senyors i senyores,

A SERHS seguim pensant que, sense oblidar el present, hem de seguir apostant clarament pel futur. La nostra aposta ha de ser anar sempre un pas endavant als esdeveniments i per això, malgrat la incertesa de la situació i la velocitat amb què avui es desenvolupa el mercat, a SERHS seguim apostant perquè la innovació formi part de l'ADN dels nostres negocis. Per aquest motiu entenem que hem de disposar de les millors tecnologies per poder afrontar amb garanties els reptes de futur. Aquest any ja podem dir que el Comitè d'Innovació ha treballat de forma consolidada integrant totes les divisions de negoci. El treball fet ha permès l'arrencada de diferents iniciatives en diverses divisions que esperem es puguin anar consolidant en els propers anys.

Una altra de les nostres característiques com a empresa és l'aposta pel nostre personal i per tant el nostre compromís amb la formació no s'atura. Seguim desenvolupant la nostra plataforma e-learning que vàrem arrencar amb tant d'èxit ja fa molts anys. Gràcies a ella podem oferir formació d'una forma transversal a tots els treballadors/es del grup amb total flexibilitat i amb la màxima garantia de qualitat formativa. A més, fa dos anys vàrem iniciar el projecte "SERHS lidera a través del talent" adreçat a directius de les diferents empreses del grup, una iniciativa molt innovadora on combinem formació presencial amb formació online i amb sessions de coaching. El grau de satisfacció és molt elevat i el nostre objectiu és que prop de 100

directius de la casa se'n puguin beneficiar. També cal fer esment d'un dels projectes més innovadors i complexos que mai havíem endegat des de SERHS, el "Pla de Digitalització Documental". L'objectiu és aconseguir l'oficina sense papers, i per fer-ho hem treballat en 3 grans aspectes: les factures, els expedients laborals i els documents mercantils. Avui podem dir que gairebé el 90% de les factures dels nostres proveïdors ens arriben en format digital i que aquest any 2014 ens centrarem amb tota la part de factures que emetem als nostres clients marcant-nos com a objectiu acabar l'any superant el 50%. Finalitzarem el 2014 amb tots els expedients laborals digitalitzats i, per tant, no tindrem cap document referent a temes laborals que no estigui compartit i arxivat en el nostre repertori d'expedients laborals. Hem iniciat també la digitalització d'expedients mercantils. Paral·lelament a aquesta tasca bona part dels nostres directors ja disposen de la signatura digital corresponent per poder començar a tancar el circuit de gestió d'aquests documents.

A més d'anomenar aquests projectes corporatius que són transversals a totes les divisions i formen part de l'estratègia de SERHS, en les pàgines següents es poden trobar tots els projectes en els quals les nostres divisions de negoci estan treballant. Cada divisió treballa dia a dia amb un enfocament específic propi de la seva activitat, reinventant-nos i reforçant els aspectes que ens facin ser més competi-

tius i aportin més valor als nostres clients. La situació de crisi que portem arrossegant els darrers cinc anys ha fet que la destrucció de punts de restauració en el mercat espanyol hagi estat molt important, les dades oficials els xifren entre un 12% i un 15%. És evident que això afecta de ple la nostra divisió de Distribució, ja que aquests són els seus clients. Per pal·liar aquesta situació, el mes de gener de 2013 vàrem incorporar a les 6 plataformes de distribució ubicades a Catalunya els productes refrigerats i congelats a la seva cartera. Des de Vic, Girona, Mataró, Palafrugells, Barcelona i Tarragona, els clients disposen d'un ampli ventall de més de 6.000 articles al seu abast entre frescos i congelats (peix, carn, embotits, làctics, begudes, cafè i productes de neteja, entre d'altres) mitjançant un únic interlocutor integral.

També des de principis de 2013 vàrem fusionar les tres empreses Allelac, Costabonaser i Fruites Pàmies, en una única societat: SERHS Fruits, que aglutina la comercialització de fruita i verdura, per tal d'avançar, optimitzar i créixer, mitjançant la unificació de processos, potenciant l'obtenció de sinèrgies en tots els àmbits de gestió (logística, comercial i administració) i especialment en l'àmbit de compres. Disposem també d'una nova ubicació de SERHS Fruits en tres parades del mercat del Camp (Reus).

El mes de juny es va acordar amb Vins i Licors Grau poder externalitzar una part de la nostra gamma de vins, licors i caves.

A SERHS seguim apostant perquè la innovació formi part de l'ADN dels nostres negocis.

Jordi Bagó i Mons

Vicepresident i Conseller Delegat de SERHS

Aquest acord permet oferir un catàleg més ampli als nostres clients, contenint 9.000 referències, i servir amb una major agilitat, en 24 hores. Per altra banda, hem fet el llançament del nou web per poder donar major visibilitat a les promocions i ofertes, introduint noves mecàniques promocionals, cupons descompte, entre d'altres. A més permet fer una única comanda multitemperatura, amb un increment de la venda pel canal web al voltant del 20%.

L'aposta de SERHS Tourism per la diferenciació en productes ha dut a la divisió a fer una potent inversió en destinacions d'Andalusia. A Huelva s'incorporen 3.000 llits en exclusivitat gràcies a l'acord amb la cadena Asur. La feina feta en els darrers anys en el mercat espanyol ens ha permès créixer en un mercat que està patint clarament i del que els indicadors oficials parlen d'un decreixement per damunt del 20%.

Aquest any, però, hem aconseguit consolidar-nos encara més en el mercat rus. A part de tenir un increment de vendes molt elevat, i de reforçar els nostres acords amb els touoperadors líders en aquest mercat, hem ampliat de forma important la nostra cartera de clients, sent ja més de 40 els TTOO russos que treballen amb nosaltres. Justament amb l'objectiu de créixer en aquest mercat, hem desenvolupat juntament amb la Diputació de Barcelona el primer estudi sobre el comportament del turista rus, treball que ens ajudarà a disposar de tots aquells indicadors necessa-

ris per poder seguir creixent en el mercat en què avui ja som líders.

De la divisió hotelera, cal destacar la bona evolució dels nostres hotels al Brasil. El 2013 hem tancat el millor any pel que fa a resultats i també a la satisfacció dels nostres clients. Aquest fet ens encoratja davant el repte que tenim aquest any 2014 amb la celebració del Campionat Mundial de Futbol al Brasil, i on Natal és una de les seves seus. Pel que fa als hotels nacionals, s'ha treballat per consolidar la bona evolució del programa "Viu la Ciència als Vilars" que duem a terme amb el suport del Departament de Física Aplicada de la Universitat Politècnica de Catalunya, i que tant d'èxit està tenint entre els nostres clients. Cal destacar també que el nostre hotel de Barcelona, el SERHS Rivoli Rambla, ha aconseguit ser el primer Chinese Friendly de Barcelona, amb l'objectiu de posicionar-se en el mercat xinès.

Pel que fa referència a la nostra divisió de Food, cal felicitar-se del gran avenç de la implantació del nostre innovador sistema de gestió alimentària EUDEC, del qual hem aconseguit finalment la patent. Darrerament hem seguit implementant el sistema en alguns centres del Consorci Hospitalari de Vic. Cal fer esment del llançament de la nova botiga virtual de producte Eudec, amb l'objectiu d'ampliar la base de clients amb el nostre producte de 5a gamma.

Pel que fa a concursos públics, destaca l'adjudicació de 25 centres escolars de Sabadell, la qual cosa representa 1.400 menús diaris. Per altra banda, al Camp

Nou s'ha dut a terme la renovació dels punts de venda del Gol Nord millorant l'exposició del producte i la segmentació de l'oferta. D'aquesta manera s'incentiva la venda i es redueixen els temps d'espera. SERHS Projects, per la seva banda, s'ha llençat a l'aventura virtual obrint la botiga www.serhsequipments.com amb un nou concepte, inexistent fins ara, amb una implicació molt important per part de fabricants d'equipaments per a l'hostaleria. Malgrat ser un projecte amb un grau de maduració a mig termini, ja estem assolint un nivell de vendes per sobre de les previsions inicials.

En la nostra divisió de Serveis, hem de destacar l'acord tecnològic signat amb Telefónica, que no només ens permet disposar de la seva xarxa de dades, sinó compartir projectes de valor per ambdues empreses. Sota aquest mateix concepte hem renovat el nostre acord signat fa tres anys amb Oracle.

Seguim apostant fort pel nostre pla de Responsabilitat Social Corporativa, tant pel que fa al programa de Conciliació Familiar i Laboral al qual cada any més treballadors/es s'acullen, com pel Pla de Compensació Flexible, al qual aquest any s'han acollit més de 600 treballadors/es, obtenint importants avantatges. No podem oblidar fer esment a la continuïtat que donem des de fa molts anys al programa d'Ajuts Familiars, on SERHS destina importants recursos per ajudar els treballadors/es en les diferents etapes de la formació dels seus fills.



- > La venda online representa el 17% del total de les comandes, i prop del 20% de la facturació.
- > Disposa d'una cartera de 30.000 clients.
- > Compta amb un equip humà de 800 persones de mitjana.
- > 17 magatzems amb una superfície de 160.000m²
- > Posa a la disposició dels clients un total de 775 vehicles.



En el web

www.serhsdistribucio.com

hi ha registrats més de 3.500 clients que aquest any 2013 han efectuat compres per valor de més de 26 milions d'euros.

Presenta com a eix innovador de la seva estratègia un renovat portal web de primer nivell i la integració del producte fred dins la seva cartera de serveis, així com l'impuls a la divisió de fruita i verdura. Posicionat entre els líders de la distribució en el canal Horeca, ofereix un catàleg diversificat de 6.000 productes en tres temperatures (ambient, fred i congelat) als 30.000 clients situats en un ampli radi geogràfic. La facilitació de les activitats de suport que tenen els negocis dels clients és una prioritat per a la divisió de la mateixa forma que també ho és transmetre el valor del servei integral, com a optimització logística i administrativa.

ACORDS ESTRATÈGICS

CACAOLAT. Es va signar durant el mes de juliol un important acord de col·laboració a nivell comercial i de distribució amb una de les marques més simbòliques del mercat: Cacaolat i Letona, referents en la indústria lletera catalana per la seva qualitat i bon sabor, avalades per la seva llarga tradició (des de 1925). SERHS Distribució hi treballa des del mateix origen de l'empresa. Grup Cacaolat S.L. neix al febrer de 2012 de l'associació de dues grans empreses líders en begudes com són Damm i Cobega.

EUROFRITS. En el mes de juliol, també, es va arribar a un acord estratègic a llarg

termini amb aquesta empresa de fabricació i distribució de productes congelats situada a Burgos. És la única fàbrica de patates ultracongelades del territori espanyol i té un volum de fabricació de 40.000 tones l'any. Des del 2007 compta amb un soci comercial, el fabricant holandès AVIKO, especialitzada en la fabricació de patates en totes les seves versions: congelades, fresques, flocs de patata, patates precuinades, essent aquest líder europeu en la fabricació i transformació de patates.

També s'ha estès l'acord amb **Licors Grau** per als clients de la zona nord de Catalunya.

NOVES INCORPORACIONS

En el mes de gener del 2014 s'ha signat un acord entre Casa Salvans de Ripoll i SERHS Distribució per incorporar el fons de comerç que gestiona aquesta empresa del Ripollès i que compta amb una llarga trajectòria i reconeixement a la zona. D'aquesta forma SERHS Distribució comercialitzarà i distribuirà, sobretot, un considerable nombre de caixes de Coca-Cola a les comarques de la Garrotxa i Ripollès ampliant així l'àmbit d'actuació.

A finals de desembre SERHS Fruits va signar un acord amb Fruites Montull i fills, S.L. per incorporar el fons de comerç que significa la seva divisió de distribució de fruita i verdura. Està formada

Al teu servei

**Distribució de productes en tres temperatures
de venda online i offline**

SERHS Distribució

Distribució de begudes | alimentació |
productes de neteja | frescos i congelats |
cafè | fruita i verdura per a
hoteleria, restauració i col·lectivitats

www.serhsdistribucio.com



SERHS Fruits ha incorporat el fons de comerç de la distribució de Fruites Montull que compta amb 200 clients, sobretot de restauració, situats a Mataró i Barcelona.

Nova imatge dels productes marca Cedi de gran implantació i reconeguda trajectòria i prestigi per la seva bona relació qualitat-preu en el sector.



www.serhsdistribucio.com



Important acord de col·laboració amb Cacaolat a nivell comercial i de distribució, una de les marques més simbòliques del mercat.

per més de 200 clients del sector de la restauració sobretot, hotels i col·lectivitats situats a Mataró, Barcelona i la zona del Vallès fins a la Garriga. Aquest àmbit d'activitat encaixa perfectament amb els magatzems de SERHS Fruits situats a Blanes i Ripoll.

PRODUCTES I SERVEIS DESTACATS

Durant aquest exercici s'ha llançat la nova imatge dels producte marca Cedi de gran implantació i reconeguda trajectòria i prestigi per la seva bona relació qualitat-preu en el sector. S'ha aplicat un disseny més fresc i dinàmic en la família de les conserves i alimentació que s'anirà estenent a tota la gamma. En total hi ha uns 200 articles de la marca pròpia de les famílies de llet, vins, café i neteja, entre d'altres.

Una de les premisses bàsiques d'actuació durant aquest any ha estat la integració del producte fred a les 6 distribuïdores de Catalunya confeccionant un diversificat i especialitzat catàleg de productes congelats, refrigerats i frescos. D'aquesta forma s'ha ampliat la cobertura geogràfica que tenia fins el moment aquest tipus de producte, estenent-lo a un gran nombre de clients de la divisió.

El nou web de venda online va entrar en funcionament a finals d'octubre del 2013. Compta amb més de 3.500 clients registrats. Presenta un gran salt qualitatiu vers el primer web de la divisió

l'any 2010, considerat un web 2.0 que permet gestionar millor les necessitats dels clients oferint tots els productes peribles i no peribles fent una mateixa comanda, fitxes tècniques, facturació, així com un nou ventall d'opcions comercials per oferir avantatges i promocions més personalitzades. Adaptat a qualsevol dispositiu mòbil o tauleta, incorpora continguts per a professionals i un alt nivell d'atenció d'incidències web 24 hores, 365 dies.

SERHS Fruits ha reorganitzat la seva actuació estructurant i optimitzant els recursos dels tres magatzems amb què compta a Ripoll, Blanes i al Mercat del Camp (Tarragona) on ha traslladat la seva activitat a un espai més gran i més adequat per realitzar la venda al mercat i alhora la gestió de distribució al canal Horeca. Amb la vocació de proveïdor integral de fruita i verdura, ha continuat ampliant la seva cartera de producte de primera gamma (fresc), introduint el Km 0, ecològic, premium, especial col·lectivitats i sobretot avançant en les darreres novetats de quarta gamma. La campanya de distribució de fruita a les escoles de la mà d'Afrucat es va dur a terme el curs escolar 2012-2013 de forma més reduïda i també s'ha iniciat aquest curs 2013-2014. L'objectiu és promoure el consum entre escolars de fruites i hortalisses seleccionades en funció de l'estació de l'any per la proximitat i la qualitat.



- > Cartera de 29.000 hotels en 64 països
- > Més de 500.000 visites al portal de reserves B2B
- > Plantilla mitjana de 226 persones
- > 1.900 milions de peticions online amb prop del 70% de reserves confirmades online
- > Dóna servei a més de 1.5M de turistes



Consolidació de la divisió en els mercats tradicionals com el rus (+18%) i l'espanyol (+7,6%), en un entorn de retrocés del turisme intern significatiu.

PRODUCTES I SERVEIS DESTACATS

SERHS Tourism expandeix la seva proposta d'allotjament en destinacions principals en detriment de productes de baixa demanda. És el cas de les noves incorporacions d'allotjaments "Premium" mitjançant aliances amb destacades cadenes d'Andalusia i Catalunya, al mateix temps que se segueix apostant, entre d'altres, pels establiments propis de la companyia i hotels ja clàssics en la seva proposta de producte. Alhora incrementa el seu volum en hotels urbans i internacionals a través d'acords amb propietats independents i distribuïdors hotelers en diverses localitzacions d'Europa. En aquest aspecte cal destacar destins com Portugal, Malta, Croàcia, Itàlia i França.

PLA ESTRATÈGIC DE LA DIVISIÓ

El pla estratègic de SERHS Tourism, que culmina a 2014, se centra en 3 grans eixos:

- ⊕ **Diversificació:** en un entorn de relativa inestabilitat, la divisió continua engrandint la seva cartera de clients, aplicant polítiques d'intensiu control administratiu i comercial per a mitigar els riscos econòmics.
- ⊕ **Internacionalització:** aquesta aposta per enfortir la presència internacional, essent ja una realitat consolidada a nivell de demanda, ha generat un creixement del 50% en l'aportació a les vendes totals de la divisió originades en hotels internacionals, fent així més atractiva l'oferta de serveis disponible en l'arc mediterrani i capitals europees.
- ⊕ **Diferenciació:** seguint els objectius fixats, es produeix una important depuració del dossier hotelier adaptant-lo a la demanda de la cartera de clients. Aquest procés persegueix equilibrar la proposta de valor en termes de producte a cobrir les necessitats d'especialització dels actuals clients i futurs sota un control exhaustiu de la rendibilitat en les operacions.



SERHS Tourism

Agència receptiva i Proveïdor majorista
online i offline

www.serhstourism.com



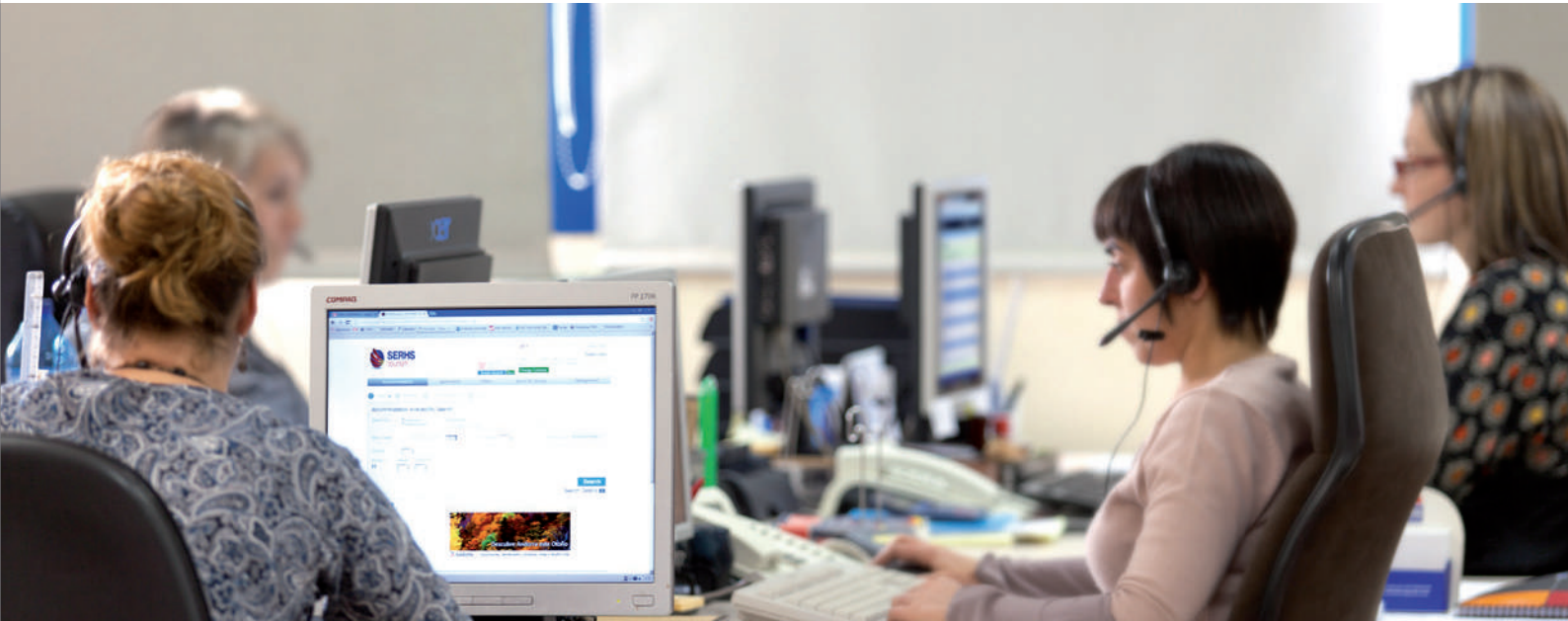
El 2013 acaba amb una bona evolució en nous mercats com el nòrdic o el portuguès, tot fixant l'objectiu en potenciar els mercats de proximitat a 2014.

SERHS Tourism i la Diputació de Barcelona elaboren el 1r Estudi de Mercats Clau: hàbits i percepcions de viatge del turista rus, l'estudi amb més profunditat realitzat fins al moment sobre el mercat rus a Catalunya i Espanya.



www.serhstourism.com

www.rhodosol.es | www.serhstravelservice.com



Receptiu i
 Proveïdor B2B de
 serveis turístics
 per a agències i
 touroperadors
 per als principals
 mercats emissors
 a nivell mundial.

ACORDS ESTRATÈGICS

Al llarg del 2013 s'han subscrit acords estratègics amb destinacions turístiques, com el realitzat amb la Junta d'Andalusia (Turismo Andaluz) per a mercats internacionals, amb el Principat d'Andorra per al mercat espanyol,

o amb la Diputació de Barcelona, amb qui s'ha realitzat el 1r Estudi de Mercats Clau que analitza en profunditat el perfil del turista rus, estudi que ha esdevingut un dels treballs més importants d'anàlisi de la demanda realitzats a Catalunya.





- > 12 establiments hotelers en propietat i en gestió.
- > L'equip humà està format per una mitjana anual de 600 persones.
- > 5.225 llits i 1.918 habitacions entre nacionals i internacionals.
- > Disposa de 52 sales de reunions i esdeveniments.



La diversitat hotelera de SERHS Hotels i l'especialització en els diferents segments de clients (familiar, corporate, vacacional) són l'èxit del nostre model de gestió.

ACORDS ESTRATÈGICS

ABACUS: Amb l'objectiu d'ampliar el segment de clients, s'ha signat un acord de col·laboració amb Abacus durant el 2013 per tal de poder arribar als socis d'aquesta cooperativa, utilitzant els canals de comunicació propis de què disposen.

TRIPADVISOR: SERHS Hotels aposta per la comercialització directa i per la millora i la potenciació de la reputació online dels seus establiments, per aquest motiu s'ha signat la contractació del Perfil Plus de Tripadvisor per a alguns dels hotels de la cadena. Destaca que el SERHS Natal Grand Hotel ha rebut la 6^a posició en la categoria de millors hotels per viatjar en família a Amèrica del Sud, que atorga anualment Tripadvisor en el marc dels premis Travellers' Choice 2014.

CEGOS: La divisió ha dut a terme un acord amb aquesta consultora internacional per tal d'identificar i definir processos operatius que tenen lloc en els seus hotels.

ZOPIM: Acord amb aquesta empresa tecnològica per incorporar un sistema de xat instantani a disposició dels clients a la web de tots els hotels.

ZOOX: Amb la intenció d'adaptar-se a les necessitats del client brasiler al SERHS Natal Grand Hotel, s'ha signat un acord estratègic amb Zoox, empresa que aporta solucions de gestió i tarifes d'internet per a establiments hotelers.

BRITISH SUMMER: Seguint amb l'aposta per l'educació i la formació, s'ha dut a terme un acord de col·laboració per tal que es realitzin les formacions en anglès en un dels Vilars Rurals, sota el lema British Summer.

PARTANCE: SERHS Hotels ha signat un acord amb aquesta empresa francesa especialitzada en el mercat MICE per comercialitzar els establiments: Vilars Rurals, SERHS El Montanyà, SERHS Rivoli Rambla i SERHS Natal Grand Hotel en els mercats francòfons (França, Bèlgica, Suïssa i Luxemburg).

CODORNIU: S'ha signat un acord com a proveïdor preferent de begudes en els restaurants de SERHS Hotels.

CLUB SÚPER 3: Gràcies a l'acord amb Súper 3, Vilars Rurals va participar a la Festa dels Súpers amb diverses activitats. L'acord també inclou la celebració d'activitats del Club Súper 3 en els matins Vilars al llarg de l'any.

SERHS Hotels

Moments plens de vida

Vilars Rurals | Hotels Vacacionals |

Resorts de Neu i Muntanya |

Hotels Urbans |

Resorts de Platja al Brasil

www.serhshotels.com



La divisió aposta pel creixement del segment d'empreses i congressos i esportiu tant a nivell nacional com internacional amb la seva nova marca Meeting Experience by Serhs.

SERHS Natal Grand Hotel tanca vendes de l'any amb un rècord històric: R\$ 43.560.017, un 7% més que l'exercici anterior, potenciant les vendes del segment vacacional i canals online. Ha rebut la 6^a posició del rànquing de millor hotel familiar a l'Amèrica del Sud per Tripadvisor.



www.sershotels.com



Mensualment
el client de Vilars Rurals
ha pogut trobar
un cap de setmana
especial dedicat a
la Ciència en el
Vilar Rural
de Cardona.

ADEQUACIONS DE SERVEIS

Abans de l'obertura de la temporada, la divisió ha creat una nova tipologia d'habitacions Premium a l'hotel SERHS Oasis Park que destaquen respecte la resta per la seva modernitat i el fet de comptar amb TV LED de gran format, nou mobiliari, parament i decoració. Al llarg del 2013 s'ha dut a terme la cobertura WIFI total en els diferents hotels, reforçant l'estructura, tenint en compte que on ha estat possible s'hi ha instal·lat la fibra òptica.

NOUS PRODUCTES I SERVEIS

SERHS Hotels segueix apostant per les noves tecnologies com a tendència en el mercat hotelier, implantant als seus hotels sistemes de mobilitat tecnològica funcional a través de tauletes pel departament de restauració i pisos. L'objectiu d'aquesta nova implementació és guanyar eficiència operativa en la gestió d'aquests departaments, on el personal de l'hotel pot resoldre in situ possibles peticions dels clients sense tenir la necessitat de retornar al seu lloc de treball. Amb l'objectiu de potenciar el segment d'empreses, col·lectius i esdeveniments esportius i celebracions, SERHS Hotels ha creat una nova marca, Meeting Ex-

perience by Serhs. Aquesta ajudarà a la divisió que la part d'esdeveniments tingui una entitat pròpia i es treballarà especialment amb 6 dels seus hotels, 1.000 habitacions, 52 sales de reunió i instal·lacions esportives. SERHS El Montanyà, Vilars Rurals, SERHS Rivoli Rambla i SERHS Natal Grand Hotel fan que qualsevol tipus d'esdeveniment pugui organitzar-se i celebrar-se en les seves instal·lacions per assegurar un èxit, tant a nivell nacional com internacional. Vilars Rurals ha seguit apostant pels caps de setmana temàtics de la Ciència. Mensualment el client de Vilars Rurals ha pogut trobar un cap de setmana especial dedicat a la Ciència en el Vilar Rural de Cardona. També als Vilars i a El Montanyà s'ha posat en marxa un nou concepte i producte de casaments: el Weekend Wedding, mitjançant el qual es realitzen casaments a mida segons les necessitats dels nuvis i on el principal atractiu és el fet d'oferir una celebració durant tot el cap de setmana per tal que es gaudeixi en família i amics d'un dia tan especial a preu de banquet. Cal esmentar també que el Vilar Rural d'Arnes ha creat un nou producte dirigit a adults i a famílies amb nens a partir dels 12 anys. Aquests paquets ajuden al client a conèixer tot l'entorn del Vilar Rural.



- > Centres propis i més de 250 centres gestionats (hostaleria i col·lectivitats).
- > Més de 600 referències amb producte Eudec.
- > L'equip humà està format per una mitjana anual de 825 persones arribant a les 1.500 en el seu punt àlgid.



SERHS Food ha obtingut la patent del Sistema EUDEC amb la denominació "Sistema de Control i Gestió per a la restauració col·lectiva i procediment associat".

NOUS PRODUCTES I SERVEIS

SERHS Food es va llençar l'any passat a l'aventura virtual amb la nova botiga online de producte EUDEC (www.eu-decfood.com). La divisió segueix treballant i apostant per aquest nou canal de venda, i especialment en la millora continuada de la imatge, de la funcionalitat i ampliant la gamma de productes i referències bàsicament pels sectors hotel·ler, restauració, sanitat i educació, per tal que l'usuari pugui comprar de forma còmoda i senzilla. La continua cerca per oferir els millors productes i servei en el món de la restauració ha dut a la divisió a oferir els més de 400 plats que es poden elaborar amb el Sistema Eudec, a través de la compra online.

Pel que fa a la seva línia hospitalària, SERHS Food elabora noves referències de triturats per a pacients hospitalitzats, que es caracteritzen per la seva textura i la seva presentació visual. Des de la divisió hospitalària s'està treballant per millorar els menjars dels pacients amb dieta triturada, ja que aquesta és una dieta monòtona no només per la seva textura, sinó perquè els sabors estan tots junts en un mateix bol.

ARCS CATERING ha renovat el contracte de serveis de catering d'Hospitality els dies de partit al FCBarcelona fins a 30 de juny de 2015. A la vegada també s'ha renovat el contracte de serveis de catering amb la UEFA per donar servei els dies de partit de la Champions League per a la temporada 2013/14.

Per altra banda, ARCS Catering ha estat patrocinador de la Copa Asobal d'Handbol al Palau Blaugrana celebrada els passats 21 i 22 de desembre de 2013. Pel que fa a actes multitudinaris, Arcs Catering va ser també l'escollida per dur a terme la realització dels actes Concert per la Llibertat al Camp Nou i el concert pel Centenari del Naixement de Salvador Espriu.

El Castell Jalpí, per la seva banda, ha signat un acord de col·laboració amb Cases Singulares, entitat que es dedica a organitzar visites culturals guiades, obert a tot el públic, en espais emblemàtics com és el cas del majestuós Castell de la corporació.

Pel que fa a **FLECA SERHS**, en la seva línia de millora constant de qualitat i servei al client i amb la voluntat de consolidar-se com a proveïdor integral, reforça la seva cartera i varietat de producte amb acords en marques de reconegut prestigi.

SERHS Food

Restauració integral

Serveis Integrals de Restauració
per a Hoteleria i Col·lectivitats
(Hotels, Hospitals, Residències,
Centres Sociosanitaris,
Restaurants, Bars i Cafeteries,
Escoles, Universitats, Centres
Penitenciaris, Empresa, Estadis de
Futbol i Activitats d'oci i Caterings
per a Esdeveniments i Macroevents



L'Ajuntament de Sabadell adjudica la gestió del servei de restauració de 25 centres escolars i introdueix el Sistema EUDEC.

Raimon Bagó, director general de SERHS, nomenat vicepresident del primer Cluster Foodservice de Catalunya impulsat per la Generalitat.



www.serhsfood.com

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



ARCS CATERING
 ha renovat el contracte de serveis de catering d'Hospitality del FCBarcelona i amb la UEFA per donar servei els dies de partit de la Champions League per a la temporada 2013/14.

ACORDS ESTRATÈGICS

La Generalitat de Catalunya ha impulsat la constitució del Clúster Foodservice de Catalunya, amb el lideratge de deu empreses catalanes del sector, com a membres fundadors, que sumen una facturació conjunta de més de 3.000 milions d'euros. Entre aquestes empreses es troba SERHS, representada per Raimon Bagó, director general de la corporació, el qual ha estat nomenat vicepresident del Clúster. Aquest clúster fa una aposta clara per desenvolupar projectes transformadors lligats a la innovació i la internacionalització, i les seves línies estratègiques han d'ajudar a les empreses associades a temes relacionats amb el desenvolupament i la innovació del producte, el coneixement del mercat i les tendències, la reflexió estratègica i la millora de l'eficiència en les operacions de logística.

NOVES INCORPORACIONS O INVERSIONS

SERHS ha obtingut la patent del Sistema EUDEC amb la denominació "Sistema de Control i Gestió per a la restauració col·lectiva i procediment associat". Aquest innovador sistema ha estat desenvolupat per cobrir les necessitats i limitacions de la gestió actual en la restauració d'àmbit sanitari. SERHS ha implantat ja el sistema en diversos centres hospitalaris demostrant la seva eficàcia i facilitat de gestió.



- > **www.serhsequipments.com** venda online de maquinària per a l'hostaleria i la restauració.
- > Projectes de restauració i equipaments de cuines, buffets i barres.
- > Dedicats als sectors de l'hostaleria, la restauració, l'educació i la sanitat.



Gràcies a la confiança dipositada en SERHS de grans fabricants, serhsequipments.com ofereix preus molt competitius per a la l'hostaleria i la restauració.

SERHS Projects, amb els més de 25 anys d'experiència en projectes per a l'hoteleria i la restauració, ha centrat la seva estratègia de negoci als projectes de restauració (bàsicament de cuines, buffets i barres) i a la venda d'equipament i maquinària per a hostaleria, restauració i col·lectivitats.

Així mateix, la divisió segueix apostant per consolidar el canal de venda online (www.serhsequipments.com) on es poden adquirir a uns preus molt competitius: equips, complements, parament, mobiliari de les millors marques del mercat, de manera que el client pot fer la seva compra online de manera còmoda, ràpida i senzilla.

NOVES ADJUDICACIONS O OBRES DE RESTAURACIÓ

En els darrers mesos, SERHS Projects ha realitzat la reforma integral del menjador de la cafeteria de públic de l'Hospital General de Vic. La remodelació ha consistit bàsicament en un canvi d'imatge, reforçant l'ambient amb pintura i retolació fresca i renovada. Així mateix, aquesta divisió ha realitzat la reforma de la cuina de l'Hospital de Santa Creu de Vic i el subministrament de carros de regeneració.

Destaca també la continuïtat que UDON Noodle bar & restaurant ha demostrat, confiant de nou en SERHS Projects. Aquesta marca d'establiments se situa com a líder i referent en el sector de casual food especialitzat en noodles en el nostre país, i segueix creixent amb noves obertures. Les últimes, Udon Splau a Cornellà de Llobregat i Udon Parc Vallès a Terrassa. Amb aquests restaurants SERHS Projects s'ha consolidat com a proveïdor habitual de la cadena. UDON ha obert recentment la línia especialitzada en menjar ràpid i per emportar, UDONya, i també ha confiat en SERHS Projects per realitzar la instal·lació de diversos locals d'aquesta línia a Barcelona (l'Illa Diagonal, CC Las Arenas i CC El Triangle).

SERHS Projects

Innovative solutions

Especialistes en zones de
Food & Beverage

www.serhsprojects.com



Reforma integral d'interiorisme del restaurant temàtic Gall de Bosc de les pistes d'esquí Gran Valira d'Andorra.

Projecte i equipament de la cuina de la nova franquícia de pasta i pizza Giuliani's, als centres comercials de Gavà Sud i l'Equinoccio de Madrid.



www.serhsequipments.com

www.serhsprojects.com



SERHS Projects
acompanya Urban
Diner en la seva
expansió, realitzant
l'assessorament i
subministrant els
equips de maquinària
d'hostaleria.

Entre d'altres projectes, destaca la realització de la reforma del restaurant temàtic de pasta Gall de Bosc de les pistes d'esquí Gran Valira d'Andorra. Ha estat una reforma d'interiorisme i decoració del menjador i el subministrament d'un nou free-flow. I de cara a projectes futurs importants, s'ha adjudicat l'execució pel mes de juny de 2014 de l'ampliació de la cuina i de les cambres frigorífiques de l'Hotel Alhambra de Santa Susanna (El Maresme).

SERHS Projects acompanya Urban Diner en la seva expansió, realitzant l'assessorament i subministrant els equips de maquinària d'hostaleria. Urban Diner és una franquícia amb una carta típica dels "Diner" dels anys 50 americans amb plats principalment d'hamburgueses i hot dogs elaborats amb els forns Rational. Se n'han realitzat dos a Madrid, un Almeria i properament se n'obrirà un altre al passeig marítim de Torrevieja (Alacant).

NOUS PRODUCTES I SERVEIS

Durant el segon semestre del 2013 s'ha anat consolidant la venda online de maquinària i mobiliari per a l'hostaleria a través de la botiga virtual de SERHS Equipments amb importants acords estratègics de comercialització i distribució amb diferents fabricants.

Per tal d'avançar amb la comercialització de l'E-water, s'ha renovat el concepte del producte, començant amb el canvi del logo, amb noves etiquetes i accessoris per optimitzar l'ús del sistema. I sobretot s'està treballant en la complementarietat d'aquest sistema de neteja amb la utilització de mopes de microfibrà. La neteja de superfícies mitjançant l'ús de baietes i tires de microfibrà combinat amb el sistema de l'E-water és molt satisfactòria i recomanable. La idea és que es comercialitza un producte, amb tot d'accessoris, per a una òptima neteja de qualsevol superfície de l'establiment, no només cuines.



- > Gestió de + de 65.000 nòmines.
- > Especialistes en cursos d'hostaleria + de 500 cursos e-learning.
- > Gestió de + de 6.000 pòlisses d'assegurances.
- > + de 3.400 alumnes anuals i 38.500 hores lectives.
- > Certificació OSHAS 18001. Qualitat en PRL.



SERHS Noves
Tecnologies ha signat
acords importants
amb companyies
líders com Telefónica,
Vodafone i Oracle
com a partners
tecnològics.

SERHS SERVEIS

MEDITERRANEUM XX, S.L.

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

Recursos humans

La Direcció Corporativa de Recursos Humans de SERHS ha creat una marca pròpia: "Human SERHS Consulting" a través de la qual, amb una identitat diferenciada, ha començat a oferir des de juny 2012, el seu dossier de serveis: gestió de nòmina, assessorament jurídic-laboral, servei de prevenció de riscos laborals mancomunat, selecció, formació i consultoria en RRHH a empreses externes al Grup. Focalitzats principalment al sector turístic, d'hostaleria i alimentació, es posiciona al mercat com a empresa especialista en el Servei Integral de Recursos Humans en totes les seves variants. www.human-serhs.cat

Cal destacar a més, com a projecte estratègic, la integració de la part de Recursos Humans de la divisió de SERHS Food, en les especialitats de Formació, Administració de personal i PRL, a la

Direcció Corporativa de Recursos Humans. El principal objectiu recau en aprofitar el màxim de sinèrgies possibles, sumar esforços entre les diferents divisions i departaments de Grup, que sens dubte generarà un estalvi global de despeses fent ús d'un únic sistema de gestió i alhora unificant els dos serveis de Prevenció Mancomunat.

Administració i finances

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

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

Constituida com a corredoria d'assegurances dedicada a l'assessorament i distribució de tot tipus de productes asseguradors, tracta amb companyies líders en el mercat com són MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, ZURICH, VITALICIO, ARAG, FIATC, EUROPEA DE SEGUROS, MARKEL i Agrupació Mútua. Enguany ha signat nous acords amb companyies punteres al mercat assegurador com són LIBERTY, NATIONAL SUISSE, REALE I CASER, amb l'objectiu d'ampliar la oferta.

SERHS Serveis

Al teu abast

Assegurances | Administració i
Finances | Noves Tecnologies |
Aplicacions Informàtiques

www.serhs.com

- > Gestió de més de 2.000 línies de telefonia mòbil i més de 1.000 de telefonia fixa.
- > Es monitoritzen més de 60 punts de presència a tot el territori espanyol i al Brasil.
- > El CPD allotja més de 350 servidors de diferents tecnologies.
- > Es dóna suport a més de 1.500 usuaris interns i externs.



www.serhs.com

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



Durant el 2013 s'ha dut a terme la renovació de l'acord tancat amb AON, multinacional líder proveïdora de serveis de gestió de risc, assegurances i gestió de reassurances, recursos humans i consultoria. També s'ha treballat en aconseguir productes exclusius d'alta qualitat per als clients en cartera. Asseguris ha apostat per invertir en formació, per tal de professionalitzar la plantilla especialment en temes online i noves tecnologies per adaptar-se a les noves demandes del consumidor actual. Pel que fa a nous productes i serveis s'ha dut a terme la comercialització de productes exclusius a la zona de la comarca del Maresme gràcies a l'acord esmentat amb AON.

SERHS NOVES TECNOLOGIES

MIGJORSER, SL

Acords Estratègics

Aquest darrer any s'ha dut a terme un acord marc de col·laboració com a partners tecnològics amb Telefònica pels propers 3 anys que inclou la telefonia fixa, la xarxa de dades, i internet. Pel que fa a la telefonia mòbil, segueixen confiant en Vodafone, renovant una col·laboració que dura més de 15 anys. També s'ha renovat l'acord amb Google per a seguir utilitzant la suite de col·laboració i correu electrònic (Google Apps)

de la que varen ser la instal·lació pionera a l'Estat espanyol ja fa més de 6 anys. Igualment, continuen confiant la gestió de tot el parc d'impressores i del projecte de Gestió Documental a Ricoh, com s'ha fet en els darrers 6 anys. També enguany, SERHS Noves Tecnologies ha renovat l'acord amb Oracle. Des del primer acord que es va signar al febrer de 2011, SERHS i Oracle han estat partners tecnològics i aquesta renovació té l'objectiu d'intensificar encara més una relació ja consolidada amb aquesta companyia líder al sector.

Nous Productes i Serveis

Com a novetat, i dirigida a la petita i mitjana empresa externa a SERHS, enguany s'ha estrenat la zona privada del web www.migjornser.com, canal a través del qual es vol facilitar la gestió dels productes i serveis en el que confien els clients. Els serveis que ofereixen són: Google Apps (eines de col·laboració al núvol) i solucions integrals de telefonia mòbil. A més a més, s'han incorporat dos serveis nous que es preveu puguin aportar valor afegit als clients:

⊕ Posicionament web, mitjançant un acord amb una empresa col·laboradora i especialista en aquest àmbit, l'objectiu és poder ser capaços de donar un bon servei a preus competitiu.

⊕ Paquet WIFI per a hotels. Després d'un any de proves a diferents tipologies d'hotels Migjornser està en disposició d'estendre aquest producte amb total garantia de servei i un alt grau de qualitat que fa que la satisfacció de l'establiment i dels seus hostes sigui molt elevada.

VECTOR-K, S.A.

Els productes bàsics que ofereix són el Guest (Gestió hotelera integral), el Bistrot (gestió de bars, restaurants, discoteques, etc.) i el WebguestHotel, que permet la venda on-line de reserves des del propi web de l'hotel.

La venda online ha permès una facturació de més de 4M€ durant el 2013, quantitat molt important tenint en compte la caiguda de vendes que pateixen els hotels de muntanya. S'ha posat a la venda la nova versió del Bistrot totalment funcional per a tauletes amb sistema operatiu Windows 8. Opcionalment es poden afegir també impressores sense fils Epson. S'ha creat també una nova versió de l'impost turístic per a pantalles tàctils. Aquesta nova versió permet gestionar el nou impost turístic d'una manera fàcil i intuïtiva, tant el cobrament com la liquidació. Destaca també la creació dels terminals punts de venda orientats a la recepció dels hotels per temes d'upselling, fidelització i dipòsits, entre d'altres.

Recursos humans

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

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



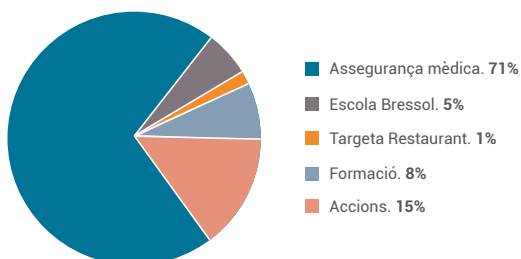
ADMINISTRACIÓ DE PERSONAL

Assessorament i gestió en tràmits de l'àmbit laboral gràcies a un equip de professionals especialista en la matèria. Aquest departament aposta fermament pels portals d'internet tot aplicant la millora contínua de les seves prestacions, a fi d'oferir tant a les empreses de SERHS com als clients externs un servei cada vegada més eficaç.

El portal <https://portal.serhs.com/rrhh> és utilitzat com a mitjà de comunicació entre l'empresa i el seu assessor/a laboral. És una eina personalitzada i interactiva, que suposa un gran estalvi de temps i costos, evita desplaçaments o trucades de telèfon i està operativa 365 dies l'any i 24 hores al dia. Es pot fer servir des de qualsevol punt de connexió del món, garantint la requèrta de confidencialitat i màxima seguretat.

Com a dades significatives, cal destacar que el departament d'administració de personal ha gestionat durant l'any 2013 un total de 65.240 nòmines. Recordem que, des d'aquest departament es va engegar i implementar un projecte clau a totes les empreses del grup, el qual té els seus orígens al 2010, el Pla de Compensació Flexible (PCF). Els productes que s'han ofert són: Accions SERHS, Assegurança de salut, Targeta restaurant, Escola bressol i Formació. El projecte aquest 2013 ha obtingut un total de 660 sol·licituds de compra de productes.

Productes del Pla de Compensació Flexible



PRESENCIA

El 2013 ha estat també l'any d'inici d'un nou projecte estratègic per al Departament de Desenvolupament de RRHH: la implementació d'un nou Sistema de Gestió de Presència, de la mà del partner Softmachine. Des de la pròpia Direcció Corporativa s'ha establert una Política pel qua fa a aquesta matèria, la qual serà transversal a tot SERHS. S'ha iniciat la implementació d'aquest nou sistema (hardware i software) ja a algunes de les empreses de SERHS, concretament de les divisions de Serveis, Food i Distribució.

L'avantatge d'aquest nou sistema rau principalment en que tot treballador disposa d'un portal a través del qual pot fer consulta i gestionar el seu propi temps, així com sol·licitar permisos d'absència i vacances. Tot aquest sistema està enllaçat a través d'un workflow que facilitarà la validació d'aquests i l'obtenció d'informació en temps real, des de qualsevol lloc, en tot moment.

Recursos Humans

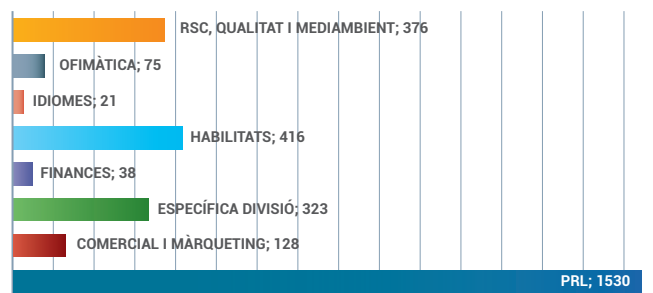


FORMACIÓ

Durant l'any 2013, en el conjunt de les empreses de la corporació s'ha fet una inversió de més de 275.000€ en formació. Concretament s'han realitzat un total de 430 grups formatius amb un total de 2.907 participants, suposant un total de més de 32.000 hores en formació.

Aquest any pren protagonisme el nou acord de col·laboració amb E-doceo Spain, a través del qual SERHS disposa d'una nova Plataforma e-learning LMS molt més àgil, intuïtiva i a través de la qual s'accedeix a un catàleg de més de 500 cursos e-learning en diferents àmbits: habilitats comercials, finances, ofimàtica, internet i eines bàsiques, idiomes, habilitats directives i qualitat, entre d'altres i fins i tot cursos de certificació universitària. A través d'aquesta plataforma, durant el 2013, SERHS ha format més del 58% dels seus alumnes.

El gràfic reflecteix les matèries en què s'ha format el personal de SERHS durant el 2013.



Pel que fa a clients externs, el departament de formació ha gestionat més de 35 grups formatius, en els quals han participat 533 alumnes, suposant un total de 6.500 hores formatives i una facturació de 34.000€.

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

Respecte al Servei de Previsió Mancomunitat de SERHS, destaquen com a fets rellevants les següents novetats:

- ⊕ Fusió del Servei de Previsió Mancomunitat
Durant el mes de maig va tenir lloc la fusió del Servei de Previsió Mancomunitat de la divisió de SERHS Food Àrea amb el Servei de Previsió Mancomunitat de SERHS. D'aquesta manera quedava integrat el sistema de gestió de PRL a SERHS, optimitzant així tots els recursos destinats a tal efecte i alhora sent molt més eficaços.
- ⊕ Acord comercial amb l'empresa Einber Sistemas de Gestión S.L. per a la implantació d'un software de gestió integral de prevenció de riscos.

Durant el mes de juliol, el Servei de Previsió Mancomunitat de SERHS va materialitzar un acord comercial amb l'empresa EINBER SISTEMAS DE GESTIÓN S.L. per implementar a totes les empreses del grup un software integral en matèria de PRL, el qual cobria i donava servei tant pel que fa a la gestió de prevenció de riscos com també a la coordinació de les activitats empresarials (CAE).

L'acord entre EINBER i SERHS va més enllà de la simple adquisició del mòdul de coordinació d'activitats empresarials de què aquesta primera empresa ja disposa. Conjuntament s'estan dissenyant i creant nous mòduls perquè aquest software esdevingui un producte de gestió integral en la prevenció de riscos laborals. Aquest desenvolupament es durà a terme durant tot l'any 2014.

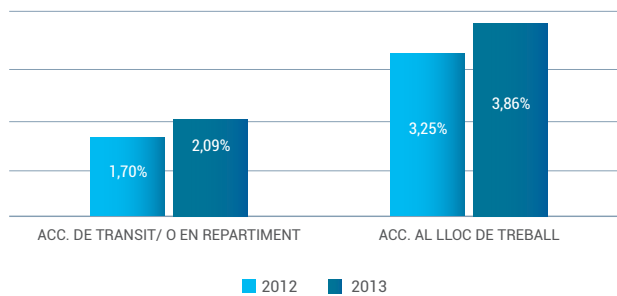
Certificació OHSAS 18001

Durant el mes de setembre, totes les empreses adherides al Servei de Previsió Mancomunitat de SERHS van obtenir la certificació OHSAS 18001. Aquest certificat acredita la qualitat del sistema de gestió en PRL compatible amb les normes ISO 9001 (Qualitat) i 14001 (Medi Ambient).

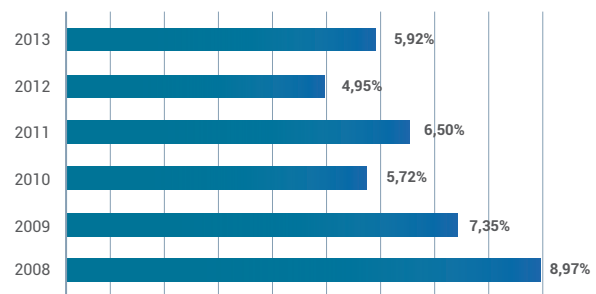
ÍNDEX D'INCIDÈNCIA D'ACCIDENTALITAT 2013

L'índex d'incidència d'accidentalitat global de les empreses de SERHS ha patit una pujada del 0,97% en comparativa amb l'any 2012. Cal dir que tots els accidents han estat lleus. Aquest augment de sinistralitat ha estat principalment per dos motius: el 0,38% dels casos, per "accidents de trànsit in itinere" i/o en desplaçament a centres de clients. Com és palès, en aquests casos és molt difícil que les empreses puguin prevenir/actuar ja que és allè a la pròpia activitat de l'empresa. I el segon motiu, concretament el 0,59%, sí que estan vinculats al propi lloc de treball. Concretament la totalitat d'aquests van succeir en centres que han estat concedits a SERHS, i en els quals l'estat de les instal·lacions i/o condicions no són potestat de SERHS.

Comparativa incidència d'accidentalitat SERHS 2012 vs 2013



Evolució Índex incidència d'accidentalitat SERHS 2008 - 2013



En el transcurs d'aquests 5 últims anys, des de l'any 2008, s'ha aconseguit una important baixada d'aquest índex, el qual durant els últims quatre anys s'ha mantingut en una mitjana del 5,75%.

SERHS



Immobiliària

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

Patrimonial i Cartera

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

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



Societats Relacionades

SERHS S/COOP. C. Ltda.

El seu impuls inicial i la seva voluntat cooperadora i associativa al servei de les persones li han permès desenvolupar una intensa activitat social. Des de bon començament ara fa 39 anys, el seu sentit de pertinença, de confiança mútua i la voluntat de millorar, van menar al desplegament de moltes iniciatives a l'entorn de l'empresa, que han facilitat l'assoliment del que avui es co-neix com SERHS.

Societats vinculades

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

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

PUBLINTUR, S.A.

Dedicada a la imatge i la comunicació, i a la producció gràfica i digital, que manté una estreta i intensa relació i vinculació amb SERHS enguany ha ampliat actuacions en el camp del màrqueting on-line, per tal d'oferir i ajudar a implementar als seus clients aquelles estratègies que poden millorar la seva presència a internet, de tal manera que esdevingui un recurs rendible per a l'empresa. Tot plegat, activitats que han generat fortes sinèrgies empresarials i impulsat unes relacions de qualitat intenses i estretes. PUBLINTUR, al llarg de 2013, ha celebrat el seu 30è aniversari promovent diversos projectes en el camp de l'assessorament i l'atenció al client vacacional, la comunicació on-line i l'equipament cultural. És en aquest camp on ha esdevingut promotor juntament amb l'Ajuntament de Calella (Maresme) de la creació del "Museu del Turisme" un projecte amb vocació universal, únic arreu del món, que ha rebut el suport de l'administració pública catalana i de l'Organització Mundial del Turisme (OMT), organisme dependent de la ONU i dels diferents segments de l'activitat turística de casa nostra.

Responsabilitat Social Corporativa

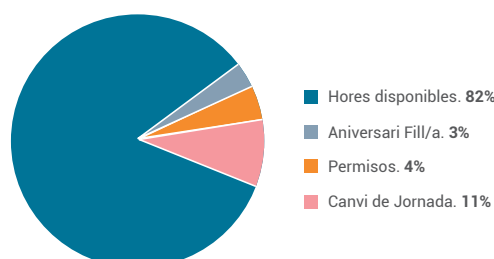
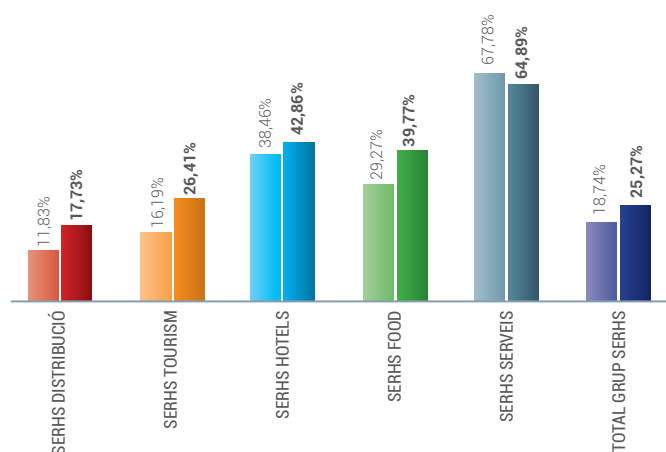




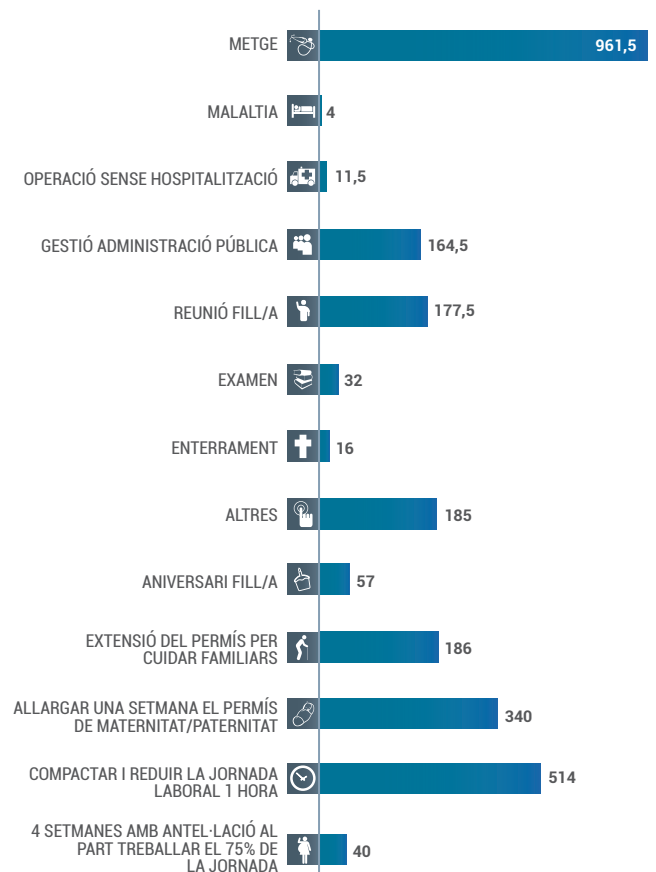
POLÍTICA DE CONCILIACIÓ DE LA VIDA LABORAL I FAMILIAR

Durant el 2013 s'han fet un total de 797 sol·licituds, i més d'un 25% de la plantilla ha demanat alguna mesura de conciliació al llarg de l'any, representant un augment considerable respecte l'any anterior (7%).

Percentatge de plantilla que ha demanat alguna mesura de conciliació comparativa gener-desembre 2012-2013



Pel que fa a les hores concedides, durant el 2013 s'han arribat a 2.685:



Responsabilitat Social Corporativa



PROGRAMA FAMÍLIES

SERHS engega anualment el programa d'Ajuts Familiars, que engloba subvencions per a treballadors/es amb fills en edat escolar. El programa inclou 4 tipus d'ajuts:

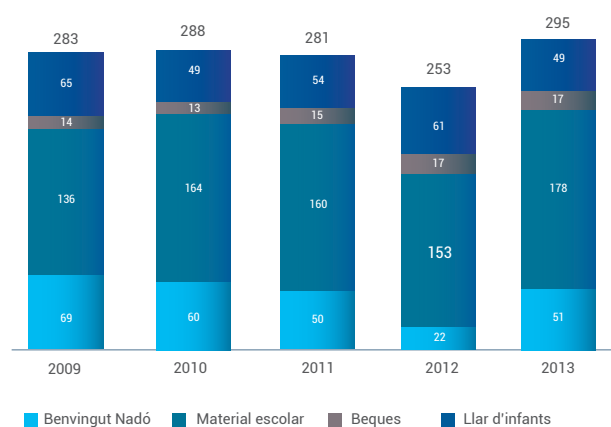
Benvingut Nadó : SERHS dona la benvinguda als nadons acabats de néixer, amb un detall especialment indicat per celebrar aquest feliç esdeveniment.

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

Material escolar : Ajuda en material escolar per a treballadors/es que tinguin família nombrosa, amb tres o més fills/es, que estiguin cursant ensenyament preescolar, primària, secundària, batxillerat o cicles formatius de grau mig (nens/es entre 3 i 17 anys).

Beques universitàries/cicles formatius de grau superior : Aquesta proposta té com a finalitat atorgar beques als fills/es de treballadors/es que estudiïn una carrera universitària o cicles formatius de grau superior.

AJUTS CONCEDITS



SERHS GESTIONA A TRAVÉS DEL TALENT

Durant el darrer trimestre del 2013 s'ha iniciat la 7a edició del Pla de Desenvolupament Directiu. Actualment han finalitzat el projecte 18 participants, 38 estan en procés i 11 el duran a terme en properes edicions.

	VALORS D'EMPRESA	FINANCES PER NO FINANCERS	DESENVOLUPAMENT D'HABILITATS PER A LA DIRECCIÓ D'EQUIPS	MILLORA DE PROCESSOS	COACHING	TREBALL 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					

PLA DE GESTIÓ DOCUMENTAL

Acabada la fase d'implantació de la facturació electrònica s'ha iniciat una segona etapa en la que es treballa per automatitzar més el circuit d'aprovació de factures. En la mateixa línia, cal destacar el procés d'emissió de factures, que des de mitjans del 2013 també és electrònic, fomentant així l'objectiu d'arribar a la oficina sense papers.

Durant el darrer trimestre s'ha començat la implantació de l'expedient laboral i també s'ha començat a passar a format digital tots els expedients oberts durant el 2013; paral·lelament s'han iniciat les proves de la signatura electrònica que permet acabar de desenvolupar aquest projecte i iniciar el que fa referència a la documentació mercantil.

L'objectiu és tenir en format digital tota la documentació que es generi a partir d'ara, descarregant les nostres oficines de paper agilitzant els processos de signatura i arxiu.

DIVISIÓ	2011		2012		2013	
	ORÍGEN PAPER	ORÍGEN ELECTRÒNIC (VOXEL)	ORÍGEN PAPER	ORÍGEN ELECTRÒNIC (VOXEL, BSF, SERÉS)	ORÍGEN PAPER	ORÍGEN ELECTRÒNIC (VOXEL, BSF, SERÉS)
SERHS TOURISM (Inici Agost 2011)	79.754	105.325	103.787	279.974	88.654	372.745
SERHS SERVEIS (Inici Març 2012)	-	-	5.225	663	7.875	2.341
SERHS HOTELS (Inici Juny 2012)	-	-	1.662	295	4.287	2.990
SERHS DISTRIBUCIÓ (Inici Setembre 2012)	-	-	4.074	6.247	33.968	54.973
SERHS FOOD (Inici Gener 2013)	-	-	-	-	14.157	2.570
EXPEDIENTS DIGITALITZATS	1.000					

Àmbit Social



Acords solidaris

FUNDACIÓ VICENTE FERRER

La Fundació compta amb la col·laboració del SERHS des de fa molts anys. Enguany el projecte a realitzar consta de la construcció d'un centre d'educació primària on assistiran 40 nens i nenes amb discapacitat intel·lectual que es troba a la ciutat de Kanekal, a Anantapur.

ÒMNIUM CULTURAL

SERHS ha renovat el conveni de col·laboració amb Òmnium Cultural amb l'objectiu de procurar per la nostra llengua i per la cultura catalana.

CÁRITAS I FUNDACIÓN REIR

Per cinquè any consecutiu i seguint amb l'afany de voluntariat, SERHS ha posat en marxa la campanya "REGALA MENJAR, MATERIAL ESCOLAR O JOGUINES I ALIMENTA UNA IL·LUSIÓ". L'objectiu ha estat, un any més, col·laborar voluntàriament en la donació de tots aquests elements per repartir entre els col·lectius més desfavorits participant activament amb l'alimentació principalment amb Càritas, i en menys mesura pel que fa a les joguines amb la Fundación Reir. L'aportació a aquestes entitats ha estat de 4.000kg de menjar i 300 joguines.



Actes emblemàtics

XXXVII NIT DE LA SERHS

Es tracta d'una celebració emblemàtica que es du a terme des del primer any d'existència de SERHS a l'entorn d'un sopar de gala amb accionistes, col·laboradors i personalitats del món econòmic, institucional i social. El 27 de juny de 2013, es va celebrar al Castell Jalpí la XXXVII Nit de la SERHS. Per primera vegada, el conseller d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya, l'honorable Sr. Felip Puig, va ser el convidat d'honor en aquesta trobada. S'hi van aplegar més de 300 convidats entre accionistes, col·laboradors, personalitats i amics de la corporació. Durant l'acte institucional també es van lliurar els premis SERHS, al "Directiu de l'any" que el 2013 va recaure en el Sr. Marc Serra, director de Telecomunicacions i Solucions de Negoci de SERHS Noves Tecnologies, i la distinció al "Treballador distingit" va ser per la Sra. Margarita Manzano, secretària de Direcció General i Responsable de la Tresoreria Centralitzada de SERH. Van ser escollits d'entre l'equip humà de totes les empreses que formen el grup. El premi a una empresa per la seva "Trajectòria i compromís amb SERHS" en aquesta ocasió va recaure en Vodafone.

FESTA DE LA FAMÍLIA 2013

El Zoo de Barcelona es va omplir, per un dia, amb prop de 350 persones entre treballadors i familiars de SERHS, en el marc de la celebració del Dia de la Família, que per primera vegada va tenir lloc en aquest parc tant emblemàtic de la ciutat comtal. A primera hora va tenir lloc l'atorgament dels ajuts corresponents al "Programa Famílies 2013", adreçat a treballadors i treballadores de Grup SERHS. Acte seguit, les famílies van poder gaudir d'un dia amb família al Zoo, amb espectacle de dofins inclòs. Cal recordar que SERHS Food gestiona els punts de restauració del Zoo des del passat mes de novembre del 2012. El Sr. Ramon Bagó, President de SERHS va fer l'acte de lliurament de les diferents prestacions, xifrades en aquesta edició en 50.000€, dotacions que engloben tres tipus d'ajuts: llars d'infants, material escolar i beques universitàries, a part del regal que s'entrega en cada cas, als treballadors en el moment que han estat pares, sota la campanya Benvingut Nadó.

Medi ambient



SERHS DISTRIBUCIÓ

Totes les empreses de la divisió gestionen a través de gestors de residus autoritzats els residus que es generen (plàstic, cartró i producte orgànic principalment). I pel que fa a certificacions, Cediserhs, S.L. compta amb la certificació de qualitat ISO 9001. SERHS Distribució té previst certificar la totalitat de les empreses de la divisió. Totes les empreses de SERHS Distribució disposen d'un programa de manteniment de vehicles, tant propis com subcontractats. S'han adoptat diverses mesures que han ajudat a reduir les emissions de CO₂, entre elles les més destacades han estat l'estratègia de reducció de desplaçaments i la millora progressiva dels vehicles de transport.

Cediserhs Tarragona ha renovat completament el seu magatzem disposant de 13 aparells condensadors i 4 compressors. De resultes de les diverses modificacions tots els aparells refrigerants es recarreguen amb R – 507 i R – 404a. Tots ells gasos amb molt poca toxicitat malgrat llargs períodes d'exposició.

SERHS Distribució disposa d'una flota d'uns 30 vehicles amb temperatura regulada distribuïts en les diferents empreses de la divisió. Aquests vehicles compleixen totes les normes establertes referides al gasos refrigerants. Utilitzen el gas R – 404a i R – 134a i cap d'ells no porta clor.

SERHS Distribució disposa d'una persona responsable de Qualitat i Medi Ambient, que lidera i defineix els processos relacionats amb la reducció de l'impacte mediambiental dels residus generats per l'activitat de distribució.

Les distribuïdores disposen d'un Codi de Bones Pràctiques Ambientals integrat per una sèrie de pautes d'actuació amb objectiu de millorar el comportament ambiental de l'empresa. També compta amb aliances de col·laboració per a promoure aquestes bones pràctiques mediambientals.

SERHS TOURISM

En el marc del pla de digitalització documental de SERHS, la divisió de turisme fa un important salt en la facturació electrònica que permet evitar factures a paper. L'escenari d'arribar al 100% es complex en la indústria de la distribució hotelera però els nivells de 2013 ja són superiors al 85%.

Així mateix, d'altres elements com determinats contractes o expedients laborals experimenten a 2013 una gestió documental digital total.

SERHS HOTELS

La divisió d'Hotels ha dut a terme la implantació del sistema de neteja amb tecnologia E-water que neteja i desinfecta fent servir aigua sense haver d'utilitzar substàncies químiques ni agressives.

S'ha efectuat la instal·lació d'una caldera de biomassa al SERHS El Montanyà en substitució de les actuals de propà, amb un important estalvi en el consum econòmic i en les emissions de CO₂; es preveu posar-la en marxa el març de 2014. S'han iniciat els estudis d'eficiència per part d'una empresa especialitzada per arribar a un acord de col·laboració a llarg termini en instal·lacions i gestió als Vilars Rurals. S'està treballant en la substitució gradual de les lluminàries de gran consum per nous models de tecnologia LED. Per últim, s'ha realitzat la substitució planificada d'aixetes d'aigua al SERHS Sorra Daurada i al SERHS Oasis Park per millorar l'estalvi.

SERHS FOOD

SERHS Food garanteix la màxima seguretat i higiene dels aliments. La producció dels plats es realitza sota un rigorós control dietètic, segons les més estrictes normes de Seguretat i Higiene Alimentària. Així, disposem de controls de qualitat propis i certificats en la norma ISO 9001:2008 del Sistema de Gestió de Qualitat, la norma ISO 22000:2005 del Sistema de Gestió de la Innocuïtat dels Aliments, així com el certificat de Gestió Mediambiental sota la Norma ISO 14001:2004. La divisió també disposa de la certificació ISO 9001 a la fàbrica de Vilassar i la ISO 14001 del Sistema Eudec a l'Hospital de Calella.

Aspectes mediambientals

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

SERHS PROJECTS

Principalment, amb la comercialització de l'e-water es fa saber al client i es pren consciència de la cura al mediambient que es duu a terme amb l'adquisició del producte. Es tracta d'un sistema de neteja i desinfecció que no utilitza productes químics i a més, utilitzant aquest aparell, es produeix un estalvi important, no només de productes de neteja, sinó també d'aigua, atès que després de desinfectar no s'ha d'esbandir.

la resta d'empreses del grup a millorar la seva eficiència energètica i, per tant, a optimitzar el seu consum d'energia.

Pel que fa referència a la implantació de la tecnologia per ajudar a complir l'objectiu de l'"Oficina sense papers" es fan servir dispositius multifuncionals, eines de col·laboració online (Google Apps) i també la posada en funcionament de la facturació electrònica, la gestió documental, la signatura electrònica i la digitalització d'expedients laborals i mercantils.

SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES

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



Informació Econòmica-Financera





Presentació

Aquesta informació econòmica i financera, corresponent a l'exercici tancat a 31 d'agost de 2013, que tot seguit facilitem, ha estat preparada a partir dels registres comptables de Grup SERHS, S.A. i de les seves societats dependents amb l'objecte de mostrar la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats del Grup Consolidat.

Aquestes xifres consolidades són avalades per l'auditoria de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors i, tal com es desprèn de la seva opinió que adjuntem més endavant, els comptes anuals de l'exercici 2013 expressen la imatge fidel del patrimoni consolidat i de la situació financera consolidada de SERHS i les seves societats dependents i dels resultats de les seves operacions.

En aquest dossier podran trobar:

COMPTES ANUALS CONSOLIDATS DEL GRUP

- ⊕ Estats financers (Balanz de Situació i Compte de Resultats)
- ⊕ Informe dels auditors

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

- ⊕ Diverses anàlisis d'aspectes importants de la situació econòmica i financera

NOTA IMPORTANT: La Junta General de data 7 d'octubre de 2013 va aprovar que el tancament de l'exercici es correspongui a 31 d'agost, atenent l'estacionalitat de la naturalesa dels nostres negocis. És per aquest motiu que en relació a les xifres que es comparen, les assenyalades com a 31/08/2013 corresponen a un període únicament de vuit mesos, mentre que les corresponents a 2012 es troben compostades per un exercici anual complet iniciat l'01/01/2012 i finalitzat a 31/12/2012.

Comptes anuals consolidats SERHS



A efectes d'elaboració dels Comptes Anuals de GRUP SERHS, S.A. i societats dependents (Grup Consolidat), hem de tenir present que el grup està integrat per 59 societats actives que agrupades per divisions operatives de negoci té la següent composició:

+	SERHS DISTRIBUCIÓ	11 Empreses
+	SERHS TOURISM	2 Empreses
+	SERHS HOTELS	12 Empreses
+	SERHS FOOD & PROJECTS	11 Empreses
+	SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES	8 Empreses
+	SERHS IMMOBILIÀRIA	6 Empreses
+	SERHS PATRIMONIAL I CARTERA	9 Empreses

Durant l'exercici 2013 no hi ha hagut variació en el nombre de societats que formen part del perímetre de consolidació, mantenint-se en el nombre de 59 societats. No obstant, sí que hi ha hagut moviments entre les diferents divisions motivats pel procés de racionalització del nombre de societats que pertanyen a cada divisió, així com l'augment dels negocis en algunes divisions.

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

- Mètode **INTEGRACIÓ GLOBAL**
(Societats amb una participació superior al 50%).
Mètode de consolidació emprat en l'exercici 2013 per la totalitat de les societats que integren el grup, mencionades anteriorment.
- Mètode **POSADA EN EQUIVALÈNCIA**
(Societats amb una participació entre el 20% i el 50%)
Societats que s'han consolidat per aquest mètode en aquest exercici 2013: "Viatges Sol i Esquí, SA" (Agència de viatges), i "Baciverser, S.L." (Societat Immobiliària)

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

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

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

Des de l'exercici 2010 SERHS tributa en règim de consolidació fiscal, entrant en el perímetre de consolidació en aquest exercici 2013 un total de 40 de les societats dependents.



INFORME D'AUDITORIA DE COMPTES ANUALS CONSOLIDATS

Als Accionistes de
GRUP SERHS S.A.

Hem auditat els comptes anuals consolidats de **Grup Serhs S.A. i societats dependents (Grup Consolidat)**, que comprenen el balanç consolidat a 31 d'agost de 2013, el compte de pèrdues i guanys consolidat, l'estat de canvis en el patrimoni net consolidat, l'estat de fluxos d'efectiu consolidat i la memòria consolidada corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data. Els administradors de la societat dominant són responsables de la formulació dels comptes anuals consolidats, d'acord amb el marc normatiu d'informació financera aplicable a l'entitat, que s'identifica en la nota 2 de la memòria adjunta i, en particular, amb els principis i criteris comptables que hi conté. La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els esmentats comptes anuals consolidats en el seu conjunt, basada en el treball realitzat d'acord amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya, que requereix l'examen, mitjançant la realització de proves selectives, de l'evidència justificativa dels comptes anuals consolidats i l'avaluació de si la seva presentació, els principis i criteris utilitzats i les estimacions realitzades, estan d'acord amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació.

Segons la nostra opinió, els comptes anuals consolidats de l'exercici tancat a 31 d'agost de 2013 adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni consolidat i de la situació financera consolidada de **Grup Serhs S.A., i societats dependents** a 31 d'agost de 2013, així com dels resultats consolidats de les seves operacions i dels seus fluxos d'efectiu corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació i, en particular, amb els principis i criteris comptables en ell continguts.

Sense que afecti a la nostra opinió cal fer esment d'allò indicat en la nota 2.4 de la memòria, on s'informa la Junta General d'Accionistes va acordar el canvi en la data de tancament de l'exercici, que passa a ser el 31 d'agost, fet que hauria de considerar-se a efectes de comparació entre exercicis.

L'informe de gestió adjunt de l'exercici tancat a 31 d'agost de 2013, conté les explicacions que els administradors consideren oportunes sobre la situació del grup consolidat, l'evolució dels seus negocis i sobre altres assumptes i no forma part integrant dels comptes anuals consolidats. Hem verificat que la informació comptable que conté l'esmentat informe de gestió consolidat concorda amb la dels comptes anuals de l'exercici tancat a 31 d'agost de 2013. El nostre treball com a auditors es limita a la verificació de l'informe de gestió consolidat amb l'abast esmentat en aquest mateix paràgraf i no inclou la revisió d'informació diferent de l'obtinguda a partir dels registres comptables de **Grup Serhs S.A., i societats dependents**.

Barcelona, 18 de desembre de 2013

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

Jordi Casals Company

An independent member of
BKR
INTERNATIONAL

Member of EFQM - European Foundation for Quality Management

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



Balanç de Situació Consolidat

ACTIU	31-08-2013	31-12-2012
A) ACTIU NO CORRENT	177.963.253,35	200.608.712,57
I. Immobilitzat intangible	18.018.814,21	17.822.329,27
II. Immobilitzat material	125.595.833,22	149.903.517,65
III. Inversions immobiliàries	5.075.280,85	2.469.742,42
IV. Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	571.017,05	576.625,29
V. Inversions financeres a llarg termini	7.563.046,16	8.167.752,85
VI. Actius per impost diferit	10.218.873,46	10.749.356,69
VII. Fons de Comerç de Consolidació	10.919.388,40	10.919.388,40
B) ACTIU CORRENT	160.700.301,01	99.573.677,19
I. Actius no corrents mantinguts per a la venda	24.971.413,47	5.224.350,00
II. Existències	20.485.763,06	21.163.852,29
III. Deutors comercials i altres comptes a cobrar	84.862.223,13	52.648.424,24
IV. Inversions en empreses del grup i associades a curt termini	0,00	0,00
V. Inversions financeres a curt termini	6.791.074,16	9.256.573,87
VI. Periodificacions a curt termini	1.961.156,45	1.259.296,76
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	21.628.670,74	10.021.180,03
TOTAL ACTIU (A+B)	338.662.554,36	300.182.389,76
PASSIU	31-08-2013	31-12-2012
A) PATRIMONI NET	83.978.273,85	89.357.767,10
A-1) Fons propis	86.444.167,70	87.112.607,85
A-2) Ajustaments per canvis de valor	-9.430.069,24	-5.030.881,31
A-3) Subvencions, donacions i llegats rebuts	0,00	0,00
A-4) Socis externs	6.964.175,39	7.276.040,56
B) PASSIU NO CORRENT	95.400.894,15	111.562.877,03
I. Provisions a llarg termini	0,00	0,00
II. Deutes a llarg termini	94.687.051,31	110.608.603,29
III. Deutes amb empreses del grup i associats a llarg termini	0,00	0,00
IV. Passius per impost diferit	713.842,84	954.273,74
V. Periodificacions a llarg termini	0,00	0,00
C) PASSIU CORRENT	159.283.386,36	99.261.745,63
I. Passius vinculats amb actius no corrents mantinguts per a venda	0,00	0,00
II. Provisions a curt termini	0,00	0,00
III. Deutes a curt termini	27.953.694,20	48.695.348,57
IV. Deutes amb empreses del grup i associades a curt termini	0,00	0,00
V. Creditors comercials i altres comptes a pagar	131.138.944,33	50.373.152,69
VI. Periodificacions a curt termini	190.747,83	193.244,37
VII. Deute amb característiques especials a curt termini	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)	338.662.554,36	300.182.389,76

Compte de Pèrdues i Guanys Consolidat

	31-08-2013	31-12-2012
OPERACIONS CONTINUADES		
Ingressos d'exploració	345.307.226,52	465.394.646,25
a) Import net de la xifra de negocis	331.533.434,36	435.849.909,72
a1) Vendes	292.033.411,31	388.713.442,86
a2) Prestació de serveis	39.500.023,05	47.136.486,86
b) Altres ingressos d'exploració	13.773.792,16	29.544.736,53
b1) Ingressos accessoris d'exploració	12.514.682,41	26.318.490,46
b2) Subvencions	0,00	0,00
b3) Treballs pel propi immobilitzat	1.259.109,75	3.226.246,07
Aprovisionaments	-249.857.454,06	-331.930.489,31
a) Consum de mercaderies	-249.764.556,43	-331.389.050,77
c) Treballs realitzats per altres empreses	-92.897,63	-541.438,54
Despeses de personal	-50.743.961,34	-76.429.595,96
a) Sous, salaris i assimilats	-39.726.121,62	-60.396.666,86
b) Càrregues socials	-11.017.839,72	-16.032.929,10
Altres despeses d'exploració	-29.170.751,66	-39.084.108,00
a) Serveis exteriors	-25.539.120,21	-33.322.297,35
b) Tributs	-2.754.505,35	-3.809.861,42
c) Pèrdues, deterioració i variació de provisions per operacions comercials	-863.447,59	-702.657,83
d) Altres despeses de gestió corrent	-13.678,51	-1.249.291,40
Amortització de l'immobilitzat	-7.070.649,10	-10.518.582,36
Excessos de provisions	0,00	0,00
Deteriorament i resultat per alienacions de l'immobilitzat	-49.916,86	57.375,85
RESULTAT D'EXPLORACIÓ	8.414.493,50	7.489.246,47
Ingressos financers	361.609,10	2.830.257,56
Despeses financeres	-4.422.822,63	-7.601.538,16
RESULTAT FINANCER	-4.061.213,53	-4.771.280,60
Participació en beneficis (pèrdues) de societats de posada en equivalència	0,00	0,00
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	4.353.279,97	2.717.965,87
Impostos sobre beneficis	-1.352.665,76	-338.986,68
RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES	3.000.614,21	2.378.979,19
OPERACIONS INTERROMPUDES	0,00	0,00
RESULTAT DE L'EXERCICI	3.000.614,21	2.378.979,19

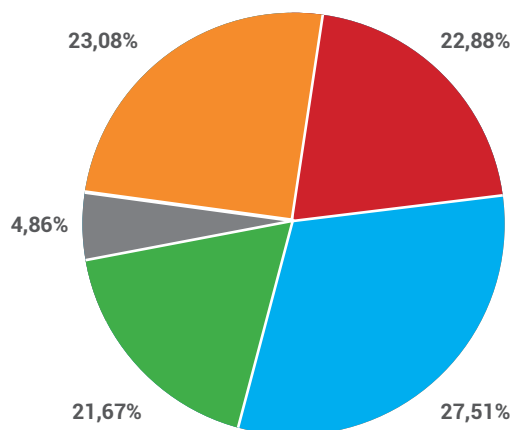
Activitat inversora



Les actuals circumstàncies del nostre entorn fan que siguem prudents a l'hora de realitzar les nostres inversions, sense deixat de fer aquelles inversions que considerem irrenunciables pel creixement futur dels nostres negocis. El volum d'inversió realitzat per SERHS durant l'exercici 2013 ha estat per un import global d'uns 3,4 milions d'euros, feta majoritàriament en inversions recurrents: noves tecnologies (aplicacions de gestió dels nostres negocis), renovació flota de vehicles, equips informàtics, millora de les instal·lacions hoteleres i magatzems, entre d'altres).

Analitzada l'activitat inversora de l'exercici 2013 per divisions operatives del grup, el seu repartiment es desglossa de la següent manera:

INVERSIÓ 2013



INVERSIÓ 2013 PER DIVISIONS (Milers €)

+	SERHS DISTRIBUCIÓ	776,00
+	SERHS TOURISM	783,00
+	SERHS HOTELS	933,00
+	SERHS FOOD & PROJECTS	735,00
+	SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA	165,00
TOTAL		3.392,00

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

Xifra d'ingressos d'explotació



La xifra d'ingressos d'explotació consolidats per l'exercici tancat a 31 d'agost de 2013 ha suposat un increment del 2,01% respecte al mateix període de vuit mesos (gener-agost) de l'any 2012, que considerem satisfactori per les circumstàncies que s'han esdevingut en aquest exercici i per la situació de crisi en la que estem immersos.

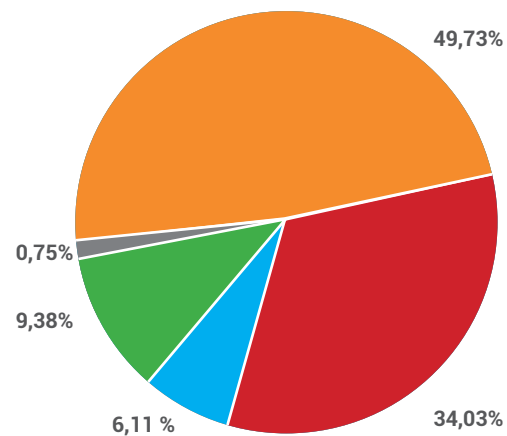
Desglossem a continuació aquesta xifra d'ingressos per les diferents divisions del grup:

Divisió	31/08/2013	31/08/2012
⊕ SERHS DISTRIBUCIÓ	117.493	120.415
⊕ SERHS TOURISM	171.723	162.219
⊕ SERHS HOTELS	21.092	18.971
⊕ SERHS FOOD & PROJECTS	32.406	32.986
⊕ ALTRES (Serveis i Patrimonials)	2.593	3.913
TOTAL	345.307	338.504

Dades en milers d'euros.

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

INGRESSOS D'EXPLORACIÓ PER DIVISIONS



- ⊕ SERHS DISTRIBUCIÓ
- ⊕ SERHS TOURISM
- ⊕ SERHS HOTELS
- ⊕ SERHS FOOD & PROJECTS
- ⊕ ALTRES (Serveis i Patrimonials)

Informació consolidada

Cal insistir una vegada més en la importància que té l'equip humà que forma SERHS, ja que fruit de la seva participació activa i del seu treball diari podem continuar millorant els nostres productes i serveis, i mantenir-nos en el lloc de liderat. L'evolució d'aquesta durant els darrers anys, agafant el període de vuit mesos gener-agost ha estat:

PERÍODE	Plantilla Mitjana
Gener-agost 2010	2.636
Gener-agost 2011	2.572
Gener-agost 2012	2.517
Gener-agost 2013	2.543

L'aportació a la renda nacional, entesa com un indicador de prosperitat no sols de les persones que formen part del grup sinó del nostre país en general, ha estat sempre per al grup un punt prioritari d'atenció. La seva evolució en els darrers exercicis ha estat:

ANY	Milions d'euros
2008	95,69
2009	88,38
2010	88,90
2011	88,60
2012	82,96
2013 (Gener-agost)	57,85

En el següent quadre podem veure l'evolució tant dels Resultats com del Flux de Caixa i l'EBITDA de l'exercici 2013 respecte a l'any anterior (agafant períodes de vuit mesos per fer-los comparatius).

Exercicis	31/08/2013	31/08/2012
EBITDA	15.485	13.082
Resultats extraordinaris	0	0
Resultat brut ordinari	15.485	13.082
Amortització	-7.071	-7.482
Resultat d'explotació	8.414	5.600
Financers	-4.061	-4.017
Benefici abans d'impostos (BAI)	4.353	1.583
Amortitzacions	7.071	7.482
Flux de Caixa	11.424	9.065