



SERHS
2013 | 2014
INFORME ANUAL - ANNUAL REPORT





Domicilio social:

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

Domicilio fiscal y administrativo:

C. 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



SERHS

2013 | 2014

INFORME ANUAL - ANNUAL REPORT



sumario



Ámbito institucional

- Carta del Presidente 4
- Puertas adentro 8



Actividades de negocio

- Carta del Consejero Delegado10



SERHS Divisiones

- SERHS Distribución 14
- SERHS Tourism 20
- SERHS Hotels 26
- SERHS Food 32
- SERHS Projects 38
- SERHS Servicios 42

Recursos humanos

- Administración de Personal 44
- Formación 45
- Presencia 46
- Prevención de Riesgos Laborales 46
- Siniestralidad 47
- SERHS Nuevas Tecnologías 50
- SERHS Inmobiliaria 51
- SERHS Patrimonial y cartera 51
- Sociedades vinculadas 51



Responsabilidad Social Corporativa	52
- Política de conciliación vida laboral y familiar	53
- Programa Familias	54
- Serhs gestiona a través del talento	55
- Plan de gestión documental	55
- Medio Ambiente	57
- Ámbito social	59
- Acuerdos solidarios	59
- Actos emblemáticos	60



Información económico-financiera	61
Presentación	62
Cuentas Anuales consolidadas	63
Informe de auditoría	64
Balance de situación	65
Cuenta de pérdidas y ganancias	66
Actividad inversora	67
Ingresos de explotación	68
Información consolidada	69



Estimados/as señores y señoras accionistas,

Al repasar los últimos acontecimientos de nuestro grupo, tenemos que empezar recordando que el pasado mes de septiembre repartimos el dividendo como cada año a los socios, por un importe de 2.775.500€, entre efectivo y acciones del grupo. En la Junta General acordamos repartir también, como cada año, una acción liberada por cada 60 de propiedad, o sea 714.834 acciones, que han permitido a nuestro grupo alcanzar las 43.604.886 acciones. Estas harán que por primera vez nuestro capital social se sitúe por encima de los 100 millones de euros (más de 16.600 millones de las antiguas pesetas). Es verdad que han pasado casi 40 años, pero pienso que ni los más optimistas podían pensar que un día lograríamos esta meta. Debemos recordar que empezamos con un capital inicial de 750.000 ptas. y que por otra parte ningún año hemos dejado de repartir beneficios, incluso durante estos últimos tiempos tan complicados. Por lo tanto creo que nos podemos sentir satisfechos del camino recorrido.

Este año no haremos ampliación de capital propiamente dicha pero, como cada año, pondremos acciones del grupo a la venta, porque estamos muy interesados en rebajar nuestra autocartera ya que, si tenemos una autocartera excedida, las leyes vigentes nos prohíben adquirir acciones. Nuestra intención es

seguir comprando acciones de manera controlada, tal y como venimos haciendo con todos aquellos socios que tengan necesidad de vender. En la última Junta General de Accionistas, también con el interés de rebajar la autocartera, hicimos una propuesta de venta de acciones que acabó el 31 de agosto, y el resultado ha sido bastante satisfactorio, se han vendido cerca de medio millón de acciones con un importe total de 1.725.000€.

Tengo interés en agradecer a los socios la confianza y apoyo que nos vienen dando y sobre todo durante estos últimos años de dificultades generales. Quisiera resaltar que en la última operación del dividendo elección, 993 socios (un 67% del total), escogieron acciones en contra de efectivo y esto, en el momento que vivimos, es reconfortante y alentador, porque demuestra la identificación de los socios con el grupo.

Hablando ahora de este último ejercicio quisiera destacar, en primer lugar, el fuerte descenso del turismo ruso en este último verano y la incidencia negativa que ha tenido la pésima climatología, que ha perjudicado de manera importante los meses de julio y agosto, muy importantes en nuestra cuenta de resultados. Por otra parte hay que remarcar la dificultad de comparar un ejercicio fiscal de 8 meses (01.01 - 31.08

Han pasado casi 40 años, pero pienso que ni los más optimistas podían pensar que un día alcanzaríamos la cifra de 100 millones de euros de capital social.

Ramon Bagó Agulló

Presidente del Consejo de Administración de SERHS

de 2013) con el último ya de 12 meses (1.09.2013 - 31.08.2014).

En este último se ha obtenido un resultado de explotación de 13,2 M€, un 57% superior a los 8,4M€ del año anterior. Las ventas han sido de 473.304.000€, que representa un 37,07% superior al año anterior. Hay que decir que estas cifras se ven beneficiadas con el resultado extraordinario de 5 millones de euros producido por la venta de nuestra nave en Brasil, pero perjudicadas por el hecho de comparar un ejercicio de 8 meses de 2013 (enero-agosto) con el último que fue de 12 meses (septiembre 2013 a agosto 2014), ya que hay que tener presente que dentro de estos 12 meses figuran octubre, noviembre y diciembre, que son meses difíciles en nuestro negocio. También han incidido en nuestros resultados los gastos financieros que se han visto incrementados este año en 3.500.000€. De este capítulo tengo que recalcar que no es que tengamos más créditos, el hecho es que se trata de un ejercicio con 3 meses más que el anterior, y que del crédito que se constituyó en Brasil se debe tener en cuenta el tipo de interés vigente en ese país, considerablemente más alto que los habituales que tenemos aquí. Al suscribir el crédito en Brasil, ya éramos conscientes de ello, pero para evitar riesgos de cambio de moneda optamos

por hacerlo. El diferencial de coste de interés nos debe compensar, a la larga, el riesgo de cambio del real, que es una moneda muy volátil. De todos modos, sin este incremento del gasto financiero habríamos más que doblado el resultado del ejercicio anterior, y es por este motivo que nuestra máxima preocupación es rebajar esta partida de intereses, por lo que estamos en contacto con entidades financieras tanto de Cataluña como de Brasil.

No hace falta decir que el año 2014 ha sido un ejercicio difícil, que nos ha obligado a reducir márgenes. Cada día la competencia se mueve más agresivamente y una buena parte utiliza procedimientos no muy ortodoxos en las relaciones comerciales, y nuestro grupo, como es normal, actúa con el estricto cumplimiento de las normativas legales en todos los ámbitos de negocio. El hecho es que esta realidad nos perjudica notablemente. A pesar de todo, pienso que hemos sabido superar las dificultades que se nos han planteado y cerrar un ejercicio razonablemente correcto dadas las circunstancias económicas en que se ha movido el país. Nuestros negocios en Andalucía han aumentado de manera considerable; la buena temporada que ha hecho nuestro hotel en Brasil, que con el Mundial de Fútbol ha alcanzado unos récords de



facturación muy importantes; y el buen funcionamiento del SERHS Rivoli Rambla de Barcelona nos han ayudado. Por cierto, cabe destacar que el SERHS Natal Grand Hotel acogió la selección de fútbol de Estados Unidos y el embajador americano en Brasil nos envió una carta de felicitación, lo que ha aumentado nuestro prestigio en Brasil.

En cuanto a la división de Turismo, continuamos viviendo con preocupación la situación de Rusia, que en este momento no se presenta mejor y que hace pensar que 2015 puede ser muy complicado. Sin embargo, en el pasado ejercicio ya veíamos crecimiento en otros mercados, hasta el punto de que si comparamos las ventas de 12 meses de un año con otro, comprobaremos que hemos sido capaces de engullir el descenso del turismo ruso con turistas de otros países y aún incrementar la venta de la división en más de 5M€. Tenemos en mente seguir creciendo gracias a la penetración que venimos haciendo en los mercados europeos, especialmente en los de proximidad como Portugal y Francia, aprovechando la buena oferta que tenemos no solo en Cataluña, sino en toda la costa española, especialmente en Andalucía. También este año hemos adquirido la sociedad Hotel Juice, dedicada al marketing digital para la venta directa a través de la web del propio hotelero, lo que supone una nueva

ventaja competitiva que reforzará el conocimiento del consumidor y sus necesidades. Hemos puesto en marcha junto con otro tour operador el programa Cataluña Senior para turismo de +55 años.

La división de Distribución ha sido la primera gran distribuidora del canal Horeca en Cataluña en obtener la ISO 9001: 2008. Hemos terminado también un estudio con el fin de mejorar la eficiencia de la organización y la puesta en práctica de una nueva política de actuación mucho más centrada en el soporte, servicio y ayuda a nuestros clientes. Una vez hechas las pruebas piloto pertinentes ya se está trabajando en la puesta en marcha en todas las zonas de actuación de la división, y será, sin duda, un paso muy importante a nivel comercial. Hemos entrado a participar en concursos para colectividades y hemos sido también el primer canal de venta on-line. Seguiremos mejorando las prestaciones de nuestra web donde ya hemos llegado este año a los 30 millones de euros de facturación.

La división de FOOD sigue incrementando su cartera de clientes del sector Educa (con escuelas públicas y privadas) así como del sector sanitario. Cabe destacar también el cambio de nomenclatura del hasta ahora Sistema Eudec, que pasa a llamarse Sistema SINC y pretende reforzar la magnitud de la seguridad, la innovación y la nutrición en

Cada día nuestra organización es más ágil, eficiente y preparada para enfrentarnos a situaciones difíciles con éxito.

la restauración colectiva. En un futuro inmediato se empezará a desarrollar en el sector College, que junto con el Clinic, -ya implantado en algunos centros de gestión-, serán los de mayor magnitud de la división. EUDEC como producto seguirá su escalada con la venta on-line a través de la web eudecfood.com, que presenta un catálogo de más de 400 recetas para las áreas sanitarias, educativas, restaurantes y hoteles (donde destaca la novedad del producto Room Service). La venta on-line sigue siendo también el objetivo principal de la división de SERHS Projects mediante la web serhsequipments.com. Haciendo balance del primer año y a modo de magnitudes significativas, se ha llegado a los 8.400 artículos, 200 visitas diarias, más de 550 registrados, 300 clientes y cerca de 50 proveedores/colaboradores.

En cuanto a la división hotelera, la reciente incorporación a nuestra cartera de establecimientos hoteleros de los dos hoteles urbanos: SERHS Del Port y SERHS Carlit, refuerzan nuestra presencia en la ciudad de Barcelona. Me gustaría destacar la buena marcha de las opiniones y de la reputación on-line de nuestros hoteles, en especial el Vilar Rural de Sant Hilari, que este año ha obtenido el certificado de excelencia de Tripadvisor 2014 en reconocimiento por su excelencia como establecimiento hotelero rural según las opiniones que

escriben los usuarios en esta página web de viajes, considerada la más grande del mundo. Los Vilars, por su parte, no dejan de invertir en mejoras de calidad en el servicio y en necesidades que detectamos de nuestros clientes, como es el caso de la incorporación en nuestros establecimientos del sello Baby Friendly, con utensilios, menús, actividades e instalaciones adaptadas a este público con bebés, así como la adhesión al sello Bikefriendly, con el objetivo de recibir y tratar al cicloturista de manera especial, atendiendo a las necesidades propias de este colectivo.

Es por todo ello que pensamos que las perspectivas para el próximo ejercicio serán buenas. Cada día tenemos nuestra organización más ágil, eficiente y preparada para enfrentarnos a situaciones difíciles con éxito y actualmente tenemos una estructura directiva muy preparada y entusiasta y contamos con un desarrollo tecnológico de los más avanzados del país.

También es importante destacar las mejoras tecnológicas que año tras año vamos implantando en nuestras divisiones. Este año, en la división de turismo, nuestra central de reservas ya podía dar respuesta a 20 millones de peticiones diarias, y los repartidores de la división de distribución disponen ya de tablets para gestionar incidencias en el momento y regularizar la factura. Cada

día estamos más orgullosos de ser una distribuidora que ya hace más de 3 años que vende por internet. Por último, en lo que respecta a nuestra organización interna, destaca el Plan de Digitalización Documental que hace que paulatinamente vayamos eliminando el papel de nuestras oficinas para convertirnos en oficinas sin papel en un futuro no muy lejano.

El año 2015 lo empezamos pensando en la celebración de nuestros 40 años que cerraremos con la cena del verano de 2016. No quisiera terminar sin dejar de reconocer el importante trabajo de nuestro personal, así como la continua confianza que nos demuestran nuestros socios y hacerles llegar la seguridad de que seguiremos luchando para seguir produciendo trabajo, bienestar y beneficio, a fin de seguir siendo el 1er Grupo Turístico de Cataluña.

Muchas gracias.



Ramon Bagó Agulló
Presidente del Consejo de Administración de SERHS

Puertas adentro



SERHS alcanza un capital social de más de 100 M€

La Junta General Extraordinaria de accionistas celebrada el pasado 7 de octubre de 2014, bajo la presidencia del Sr. Ramon Bagó Agulló, y celebrada en el Castell Jalpí de Arenys de Munt, sede social de la corporación, aprobó repartir acciones liberadas. Los accionistas, que representaban el 64,7% del capital social, aprobaron repartir una acción por cada 60 de propiedad, generando 714.834 acciones, lo que hará que el total de acciones del grupo pase a ser de 43.604.886.

Con esta ampliación se logra un capital social de 100.291.237,80€. Este año se cumplirán 40 años desde que se inició la actividad de SERHS con un capital social de 750.000 pesetas, el equivalente a 4.507,59€ de hoy en día.

SERHS reparte dividendos por valor de 2'77M €

El pasado 15 de septiembre el Consejo de Administración de Grup SERHS acordó repartir dividendos y acciones por valor de 2.775.499,85 euros. Por quinto año consecutivo, se optó por aplicar el programa dividendo elección para sus 1.475 socios. En cuanto al reparto de dividendos, la mayoría de accionistas, en concreto 994 (el 67,39%) se decidieron por la opción de adquirir acciones, comprando 190.052 acciones por valor de 788.715,80 euros, con un valor de 4,15 euros cada una. Los 481 socios restantes (que equivale al 32,61%) optaron por recibir en efectivo el importe de 1.986.784,05 euros, lo que significa 0,065 euros por acción.

Ramon Bagó, presidente de SERHS, recibe el título de Ciudadano de Natal

El presidente de SERHS, Ramon Bagó, recibió el pasado mes de julio en el pleno de la Cámara Municipal de Natal (Brasil) el título de ciudadano de Natal, de manos del diputado Julio Protasio. En 2003 el empresario catalán eligió Natal para invertir en la construcción del SERHS Natal Grand Hotel. Ya es la tercera vez que Bagó recibe una condecoración por parte de territorio brasileño, ya que en 2007 recibió el título de Ciudadano Potiguar del estado de Rio Grande do Norte (RN) y en 2010, la Cámara Municipal de Parnamirim le otorgó el título honorífico de Ciudadano Parnamirino. El presidente de SERHS afirmaba "Agradezco la entrega de este emotivo e inestimable título, de ciudadano de Natal, aquí, en la centenaria Cámara Municipal de Natal, porque hace quince años, cuando vine aquí por primera vez, ya empecé a enamorarme de esta ciudad y me siento hijo de esta querida tierra de Natal". El diputado Julio Protasio, encargado de presidir el acto, hizo hincapié en el ejemplo del señor Bagó como gran empresario y recordó la importancia del grupo en la ciudad que genera empleo e ingresos para la comunidad, además de recibir turistas de diversas ciudades de Brasil así como del extranjero contribuyendo así al turismo, principal factor de la economía del estado.



GRUP SERHS

ACORDÓ REPARTIR

DIVIDENDOS Y

ACCIONES

POR VALOR DE

2,775,499€



Los ganadores de los Premios de Innovación 2014 Marc Serra, Joan Daumal e Ignacio de Prado, acompañados por el director general Sr. Raimon Bagó y el presidente Sr. Ramon Bagó



SERHS INNOVACIÓN
HA PUESTO EN MARCHA
YA UNA DE LAS IDEAS
PREMIADAS EN
LA 1ª EDICIÓN:
LA APP SERHS

2ª EDICIÓN DE LOS PREMIOS INNOVACIÓN 2014

En el marco de la Jornada de Directivos 2014, el pasado 16 de diciembre se entregaron los premios anuales de Innovación. Raimon Bagó, director general de SERHS, ejerció de maestro de ceremonias, como líder del proyecto, y puso de manifiesto cómo había sido esta segunda edición del "Camino de las Ideas" desde su creación y haciendo repaso de esta segunda convocatoria, y destacó su alta participación.

Acto seguido se hizo entrega de los distintivos de la "Liga de las Ideas", donde se premia a los usuarios más participativos. En este caso, resultó en primera posición Javier Luna Pacheo (SERHS Food) con 1.392 puntos, en segunda posición Rafa Mena (SERHS Servicios) con 1.059 puntos, y en tercera posición Miriam Rincón (SERHS Servicios) con 540 puntos. A continuación, se hizo entrega de la "Mejor Idea SERHS 2014". El ganador de esta iniciativa fue Marc Serra (SERHS Servicios) con la idea "El cliente del día". Los finalistas fueron Joan Daumal (SERHS Servicios) con la idea "App Mobile Timing" e Ignacio de Prado (SERHS Tourism) con la idea "Brand expansión". Como en este último año, el Comité de Innovación desarrollará las ideas finalistas con la creación de grupos de trabajo entre sus creadores para explotar sus posibilidades reales.

SERHS APP

Fruto de una de las ideas surgidas en la primera edición de SERHS Innovación del año 2013, y con la intención de implementar el mayor número de ideas de negocio y de mejora que aporten valor, se ha puesto en marcha una nueva aplicación móvil: SERHS APP. Esta aplicación ya se encuentra disponible tanto en Google Play (Android) como App Store (Iphone), al alcance y de uso exclusivo para trabajadores / as y accionistas. Con un solo click pueden acceder de forma rápida y sencilla al Portal SERHS de internet. Esta web responsive dispone de los mejores contenidos del Portal: descuentos en SERHS Club; acceso al apartado de las ideas de SERHS Innovación; viajes, vuelos y hoteles a través de SERHS Travel Service; la gestión de presencia del Tempo SERHS; noticias de actualidad del grupo así como un acceso directo al propio Portal para otros servicios.



Estimados accionistas,

Este año hemos cerrado un buen año, todo apunta a que los indicadores de recuperación del mercado cada vez son más sólidos y por tanto el consumo empezará a recuperarse. Esto nos permite ver las cosas con más optimismo. Si a esta situación añadimos la cantidad de proyectos de futuro que tenemos iniciados en nuestras divisiones de negocio, todo nos hace pensar que los próximos serán años de crecimiento y de mejora de las rentabilidades de nuestros negocios.

Como digo, todas nuestras divisiones están inmersas en proyectos de futuro muy interesantes y es por ello que me gustaría aprovechar nuestro informe anual para explicarlos.

En la división de SERHS Distribución hemos iniciado un proyecto de reestructuración que consiste en la fusión de todas las empresas actuales en una sola. El objetivo de esta fusión es buscar una mayor eficiencia y sobre todo poder disponer de un modelo de gestión mucho más escalable y replicable en otras zonas que hoy no estamos trabajando. Estamos convencidos de que esta nueva organización dará un impulso importante a la división a la vez que nos permitirá trabajar oportunidades de negocio que hoy no podemos.

Hace años que estamos trabajando con Coca-Cola para incrementar el número de cajas que distribuimos. Aprovechando el cambio estratégico que ellos decidieron hacer hace un tiempo, en cuanto a externalizar su distribución, esperamos en este ejer-

cicio alcanzar un crecimiento de casi 1.000.000 más de cajas distribuidas.

Ya hace dos años que se inició el proyecto de frío bajo el paraguas de SERHS Distribución, que consistía en hacer llegar esta gama de productos a todas nuestras distribuidoras, y hacerlo bajo un modelo único basándonos en las mismas estrategias comerciales, logísticas y de compras que el resto de productos. Después de dos años ya podemos decir que el modelo está funcionando a pleno rendimiento, y que el crecimiento en todas las distribuidoras es de dos dígitos, lo que nos permite mejorar nuestro margen y sobre todo compensar algunas caídas de familias mucho más maduras que están sufriendo mucho más en el mercado.

Con SERHS Distribución hemos sido pioneros en la venta on-line en el sector de Horeca, lo que nos ha permitido ir aprendiendo día a día como mejorar este canal y sobre todo cómo lo podemos convertir en un elemento de valor añadido para nuestros clientes que nos ayude en nuestro crecimiento futuro. Después de más de dos años, ahora estamos en disposición de dar un salto y empezar a entender esta web como una palanca de oportunidades que debemos ser capaces de aprovechar. Es por eso que estamos trabajando en una nueva plataforma que dispondrá de más opciones para nuestros clientes, que se pueden resumir en la posibilidad de gestionar toda nuestra relación comercial y administrativa de forma on-line y que lo podamos hacer desde

Si a la situación actual añadimos la cantidad de proyectos de futuro que tenemos en marcha, los próximos años serán de crecimiento y mejora de la rentabilidad de nuestros negocios.

Jordi Bagó Mons

Vicepresidente y Consejero Delegado de SERHS

cualquier dispositivo: PC, móvil o tablet.

En la división de Turismo, a pesar de nuestra exposición tan grande en el mercado ruso, hemos podido compensar con un gran esfuerzo su caída, con importantes incrementos en mercados como el británico, el español y el escandinavo principalmente. Estamos preocupados por lo que pueda pasar este año, ya que pensamos que la situación no ha cambiado y que, por tanto, tendremos que seguir trabajando mercados alternativos para compensar otra gran caída del mercado ruso.

De manera que, a pesar de que somos conscientes de la gran dificultad que representa abrir un mercado como el chino, no nos parece mucho más complicado de lo que hicimos en su día con el mercado ruso. La globalización de los mercados nos demuestra que seguramente hoy China está más cerca que la Rusia de 1996, año en el que Serhs aterrizó allí por primera vez. Por este motivo hemos iniciado nuestras prospecciones en China y en todos los países de su alrededor. Nuestra apuesta por China es a medio y largo plazo, con un modelo diferente, ya que el producto de sol y playa no es lo suficientemente atractivo para ellos. Comenzando con circuitos por Europa y Ciudades, tenemos que ir creciendo y detectando las oportunidades que este mercado nos ofrece.

Hace muchos años que vamos explicando la gran apuesta que hacemos por la tecnología. Hoy nuestras ventas por el canal on-line representan un 80% del

total; por lo tanto siempre hemos visto esta apuesta como una opción ganadora. Este año damos un paso muy importante en esta apuesta con el cambio de motor de disponibilidad (MAD), un motor en el que hace dos años que se trabaja y que será un "Fórmula 1" respecto al que hoy tenemos. Los objetivos del nuevo motor básicamente son: más estabilidad, más escalabilidad y mejor gestión del producto.

Una de las asignaturas pendientes que hemos tenido históricamente en la división de Turismo es la baja productividad de nuestros mercados de proximidad. Son mercados muy maduros y complicados, pero que los tenemos muy cerca y que por lo tanto debemos ser capaces de trabajar. En esta línea hemos iniciado un proyecto de expansión con el modelo Rhodasol en Portugal, mientras que en Francia hemos cerrado un acuerdo con un TTOO francés presentándonos con el nombre de Iberovacances.

El año pasado cerramos la compra de Hotel Juice, una empresa de venta on-line dirigida a ayudar a los hoteles en su venta directa por web. Somos conscientes del crecimiento de este canal, por lo que era muy importante introducirlo en el mismo para conocerlo y detectar nuevas oportunidades. Después de unos meses de experiencia, ahora damos un salto más, cerrando un acuerdo con Paraty, de dimensiones superiores a Hotel Juice y con una tecnología más desarrollada. Nuestro objetivo es acompañar a los hoteles en su



venta directa, ofreciéndoles una tecnología y una metodología de gestión de este canal que a ellos individualmente les sería muy difícil de conseguir.

En nuestra división de Hoteles, Brasil ha cerrado un gran año, aunque lo más interesante son las perspectivas de crecimiento que estamos detectando en el mercado hacia nuestros productos. El mercado en Brasil tiene una situación muy ventajosa para nosotros, ya que hay un claro estancamiento de la oferta, no se construyen hoteles, y menos del nivel del nuestro. Actualmente estamos en unos niveles de ocupación muy interesantes, logrando cerrar el año con casi el 70% de ocupación.

En los últimos años el producto Vilars ha sufrido la crisis del mercado nacional, que es en gran parte el único mercado que tienen los Vilars. Los niveles de satisfacción del cliente siguen muy altos, lo que nos indica que el producto sigue funcionando y gustando. A pesar de ello somos conscientes de que hemos de irlo reinventando y por eso hemos puesto en marcha una línea de tematizaciones para hacerlos mucho más atractivos. En este sentido, hemos iniciado programas como el Bikefriendly en Arnes, programas para la tercera edad en Sant Hilari, fines de semana medievales en Cardona y programando fines de semana de la Ciencia o Calçotades en todos los Vilars. Cabe decir que estos últimos meses estamos viendo un repunte en la demanda del producto, lo que nos hace pensar que

podemos volver a tener pronto los Vilars en la posición de antes de la crisis.

La buena experiencia del Hotel Serhs Rivoli Rambla ha hecho que no paremos de intentar incorporar nuevos hoteles en Barcelona. Afortunadamente estos últimos meses hemos integrado el Hotel Serhs Del Port y el Hotel Serhs Carlit.

Este año las reformas de mejora en el Hotel Oasis y el Sorra Daurada nos permitirán atacar al cliente directo. El objetivo es segmentar un número de habitaciones de un nivel superior para conseguir aquellos clientes que estén dispuestos a pagar un poco más.

Aunque en los Vilars históricamente siempre ha sido así, el crecimiento que estamos experimentando estos últimos años en la venta directa en todos nuestros hoteles es muy grande, tanto en los de playa como en los de ciudad. Es por eso que estamos trabajando en la creación de un departamento de venta directa para todos los hoteles, que disponga de herramientas tecnológicas muy potentes, técnicos especializados en gestión de venta directa, redes sociales y con un soporte al cliente para poder ayudar a cerrar la venta. Nuestro objetivo en los próximos años es alcanzar un 30% de venta directa de media en todos nuestros hoteles, lo que representaría un incremento de más de un 25% en la tarifa media del establecimiento. La mayor parte de este incremento iría a beneficio, ya que el coste de gestión sería el mismo.

“
 Todos los proyectos de presente y futuro serían inimaginables sin el compromiso y dedicación de todos los profesionales y accionistas de nuestra corporación.
 ”

En la división de SERHS Food y Equipments, siguiendo con el objetivo de buscar nuevos modelos de negocio, hace casi dos años lanzamos la web de SERHS Equipments, con la intención de ofrecer al mercado de la hostelería una nueva forma de comprar equipamiento auxiliar y material de complemento. Hoy la web se ha consolidado y, pese a su proceso de crecimiento lento, vamos incrementando ventas y clientes mes a mes, ofreciendo una alternativa a muchos clientes que valoran mucho poder comprar en un canal on-line.

Nuestro sistema de gestión alimentaria ya empieza a ser mayor de edad y por lo tanto ya tenemos suficiente experiencia para poder empezar a cerrar el modelo. Es por ello que junto con una consultora especializada hemos hecho un estudio de cómo teníamos que trabajar el modelo. El resultado ha sido la necesidad de darle una nueva definición, y la que ha parecido más adecuada ha sido SINC (Sistema Integral Nutricional Catering). Pensamos que este trabajo nos ha de servir para poderle dar al proyecto el impulso definitivo para su introducción en el mercado. Este trabajo de definición del producto nos ha permitido tener mucho más claro qué buscan los clientes, cuáles son los valores diferenciales que aporta el modelo de gestión de cocina y sobre todo la percepción que el cliente tiene de estos valores añadidos, lo que nos permite centrar nuestros esfuerzos en la captación de nuevos

centros para gestionar con el sistema SINC. Dentro de la división hemos estructurado un equipo específico para conseguir el número de centros que nos hemos marcado como objetivo, inicialmente trabajando muy específicamente el sector sanitario pero sin dejar de lado el resto de sectores en los que operamos.

El crecimiento en escuelas es muy importante en estos últimos años. Sin embargo, aunque cada año incorporamos un número importante de centros, ahora el reto es hacerlo a través del sistema SINC, que nos proporciona un factor diferencial muy grande respecto al modelo de gestión tradicional. Estamos estudiando cuál es el perfil de escuela que encaja mejor dentro del modelo y durante los próximos cursos nos lanzaremos a intentar incorporar el máximo de centros posibles. Por una parte estamos convencidos de que nuestro modelo es único y más competitivo; por otro creemos que la evolución de costes salariales y normativas en las cocinas hará que el modelo tradicional que hoy hay en la mayoría de los centros escolares no sea sostenible, imponiéndose modelos mucho más flexibles y eficientes como el nuestro.

La apuesta clara de la división de SERHS Food por el producto de quinta gama y por el sistema SINC ha hecho que nuestra planta de fabricación de Vilassar haya quedado pequeña y obsoleta. De modo que estamos trabajando en una nueva planta que sustituya

a la actual. Una planta con mucha más capacidad, mucho más eficiente y mucho más adaptada a la normativa actual. Esto, además, nos permitirá doblar la producción con unos costes más bajos por kilo producido y con mucha más capacidad de rotación de producto. Este es un proyecto imprescindible para poder conseguir los crecimientos que pretendemos tanto con el producto de quinta gama como con la implantación del sistema SINC, aparte de permitirnos disponer de unas instalaciones tipo por posibles deslocalizaciones del sistema en otras partes del Estado o incluso para una futura expansión internacional.

Por último solo me gustaría destacar que todos estos proyectos de presente y futuro que acabo de mencionar serían inimaginables sin el compromiso y dedicación de todos los profesionales que integran nuestra corporación. Solo ellos, junto con todos los accionistas y su confianza hacen posible alcanzar todos los objetivos marcados.

Muchas gracias por su confianza.



Jordi Bagó Mons
 Vicepresidente y Consejero Delegado de SERHS



- > En la web www.serhsdistribucion.com hay registrados más de 3.500 clientes que este año 2014 han efectuado compras por valor de cerca de 30 millones de euros
- > SERHS Fruits ha impulsado su presencia en Barcelona desde Mercabarna, sirviendo a clientes del ámbito de la restauración



SERHS DISTRIBUCIÓN
HA SIDO LA PRIMERA
GRAN DISTRIBUIDORA
DEL CANAL HORECA EN
CATALUÑA EN OBTENER
LA ISO 9001: 2008.



SERHS DISTRIBUCIÓN, SOLUCIONES PARA EL NEGOCIO HORECA.

Se considera una de las plataformas líderes en el servicio integral de productos con una trayectoria de más de 35 años que avala la división como uno de los referentes en el sector. Pionera en la venta on-line (www.serhsdistribucion.com) en el canal HORECA. Los 30.000 clientes que sirve son el centro de la actuación y se pone a su disposición una amplia gama de productos, más de 6.000 artículos de marcas líderes del mercado, a tres temperaturas: bebidas, alimentación, frío (aves, carne, embutidos, lácteos, pescado, 5ª gama), café, soluciones de limpieza, fruta y verdura. La división tiene fijadas alianzas estratégicas con marcas líderes como Damm, Coca Cola, Gallina Blanca, Vichy, Schweppes, Granini, Nestlé, Cafento, Espadafor, Salica, Millàs, Vileda, Cacaolat, Letona, Eurofrits, Codorniu, entre otras, lo que genera una garantía de calidad de los productos distribuidos.

CALIDAD CERTIFICADA: NORMA ISO 9001: 2008.

SERHS Distribución ha sido la primera gran distribuidora del canal HORECA en Cataluña en obtener la ISO 9001: 2008. Esta certificación fue obtenida en el mes de julio de 2014 por las 10 empresas adscritas a la división dedicadas a la comercialización y distribución de productos en tres temperaturas: alimentación fresco, congelados, bebidas, higiene, café, fruta y verdura. Bureau-Veritas certificó el sistema de gestión de la División de SERHS Distribución en base a esta norma internacional de calidad de gran reconocimiento. El alcance de la certificación ha sido la comercialización y distribución de productos y servicios en el canal HORECA (hoteles, restauración, bares-cafeterías).

A tu servicio | Distribución de productos en tres temperaturas de venta on-line y off-line

SERHS Distribución

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

www.serhsdistribucion.com





Dispone de una cartera de 30.000 clientes.

Cuenta con un equipo humano de 800 personas de media anual.

16 plataformas de distribución con una superficie global de 160.000 m².

El parque móvil supera los 775 vehículos.



www.serhsdistribucion.com



NUEVO PROYECTO DELIVERY,
UNA IMPORTANTE INICIATIVA
DE MEJORA TECNOLÓGICA
APLICADA A LA GESTIÓN
DE LOS REPARTIDORES EN
EL PUNTO DE VENTA.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS

PROYECTO DELIVERY. SERHS Distribución ha puesto en marcha un importante proyecto de mejora tecnológica aplicado a la gestión de los repartidores en el punto de venta. Esta nueva aplicación va ligada al mismo sistema que aglutina la plataforma Optimiza y que trabaja también con la app de los preventistas o la propia web, entre otras aplicaciones. El proyecto se ha implementado en todas las empresas de la división. Se ha equipado a los repartidores con terminales e impresoras portátiles que incorporan una app de fácil utilización para realizar los cobros, incidencias y gestión de cargas, entre otras funciones. Con la utilización de estos terminales se eliminan anotaciones en bolígrafo haciendo rectificaciones directas al sistema y dejando por ejemplo un ticket autoadhesivo en la factura. Permite trabajar solo con una copia de albarán, en lugar de tres. El cliente puede dar su conformidad firmando en la pantalla táctil y también se puede conocer on-time el estado de entrega de un pedido, los servicios que le quedan pendientes y la ubicación de los repartidores.

IIMPULSO A GRANDES CUENTAS. LA Agencia Catalana de la Juventud ha adjudicado por dos años a la UTE SerhsFoodArea Distribució el concurso para el suministro de productos alimenticios y de limpieza e higiene en los 20 albergues de la XANASCAT, situados por toda la geografía catalana y que cuentan con una capacidad de 3.000 plazas de alojamiento. La adjudicación de importantes lotes de familias de productos para diferentes centros penitenciarios de Cataluña o centros hospitalarios se ha incrementado de forma significativa. Por otra parte durante este 2014 se han llevado a cabo nuevas acciones de comercialización de producto de higiene industrial, alimentación seca y congelados con cadenas hoteleras ubicadas en Andalucía y Andorra, extendiendo así el ámbito de servicio de la división.

ACUERDO CON SALICA. Fabricante de gran experiencia en conservas y congelados desde 1990, cuando se fusionaron Campos y Astorquiza. Especialista en productos de gran calidad en el que destaca el atún y el bonito, presenta una gran gama de formatos pensados para el canal HORECA. Cuenta con plantas en Vizcaya, A Coruña y Ecuador. Se ha renovado el acuerdo estratégico que se llevaba a cabo hasta el 31 de mayo de 2019.



NUEVA ORGANIZACIÓN ORIENTADA AL CLIENTE

Siguiendo los ejes fundamentales del Plan Estratégico de la división de Serhs Distribución, que son el crecimiento, la eficiencia y el desarrollo de las personas, se impulsó en septiembre de 2014 un cambio de modelo organizativo que tiene como objetivo alinear cada vez más la estrategia y las operaciones.

Se crearon tres nuevas Direcciones de Operaciones: Cataluña Norte, Centro y Sur-Levante. Tienen bajo su responsabilidad las operaciones de las distribuidoras englobadas bajo su dirección y se focaliza de esta forma una mayor proximidad a la realidad del mercado y necesidades de los clientes, para poder ofrecer en todo momento la mejor solución para su negocio. A estas tres Direcciones de Operaciones se añade la ya existente de Frutas y Verduras.

SERHSDISTRIBUCION.COM

SERHS Distribución fue pionera en la apuesta por la venta en el canal on-line. Serhsdistribucion.com se ha convertido desde su origen, hace 4 años, en un nuevo canal de venta on-line que factura un volumen de negocio cercano a los 30 millones de euros en productos de alimentación, bebidas, y frío y congelado, entre otros. Con el objetivo de continuar impulsando este nuevo canal de venta, con las particularidades, acciones promocionales y herramientas específicas que necesita, se ha creado una nueva dirección web. El objetivo es ofrecer a los clientes la posibilidad de una alternativa a la compra por el canal tradicional que le permite, entre otras ventajas, poder disfrutar de una política promocional diferencial, mantener el histórico de sus consumos, realizar los pedidos en cualquier momento del día / semana, etc. Todo ello sin dejar de tener como referencia a su vendedor de toda la vida.



EL CANAL DE VENTA
ON-LINE GENERÓ UN
VOLUMEN DE NEGOCIO
CERCANO A LOS 30
MILLONES DE EUROS
EN PRODUCTOS DE
ALIMENTACIÓN, BEBIDAS,
FRÍO Y CONGELADO.

www.serhsdistribucion.com



SERHS FRUITS HA
INCREMENTADO SU
ACCIÓN COMERCIAL
EN BARCELONA. SE HA
REFORZADO LA PRESENCIA
EN MERCABARNA PARA
MEJORAR EL SERVICIO
A LOS CLIENTES SOBRE
TODO DEL ÁMBITO
DE RESTAURACIÓN
Y HOSTELERÍA.

SERHS FRUITS, MUCHO MÁS QUE FRUTA Y VERDURA

Empresa especializada que ofrece una visión integral del mundo de la distribución de fruta y verdura, que se encuentra adscrita a la división de SERHS Distribución. Cuenta con una dilatada trayectoria de casi 40 años y está posicionada entre los líderes del sector. Su implantación se centra en tres puntos estratégicos de Cataluña: Ripoll, Blanes y Reus. Con un equipo humano de más de 60 personas entre los diferentes centros de trabajo, dispone de un parque móvil de 40 vehículos y unos espacios de más de 7.000 m² de instalaciones con una alta capacidad de refrigeración.

SERHS Fruits ha incrementado su acción comercial en Barcelona. Se ha reforzado la presencia en Mercabarna para mejorar el servicio a los clientes sobre todo del ámbito de restauración y hostelería. En el mes de junio de 2014, se creó una web informativa (www.serhsfruits.com) como primer paso para extender la comunicación de su actividad de negocio en la red. Este curso escolar 2013-2014 también se llevó a cabo la distribución de fruta en

las escuelas de Cataluña dentro de una iniciativa de la Unión Europea que se inició en el curso escolar 2009/2010 y que se hace efectiva mediante una acción coordinada de los departamentos de Agricultura, Ganadería, Pesca, Alimentación y Medio Natural, Salud y Enseñanza.



- > El ejercicio 2013-2014 supone una consolidación de la presencia en mercados internacionales como el inglés, el del este y el nórdico, experimentando crecimientos superiores a los del mercado; también, el consumo doméstico se reaviva con fuerza y Rhodasol asume una posición de liderazgo en la España vacacional.
- > Resultados estables y de continuo crecimiento a pesar de la crisis geopolítica en uno de sus mercados principales, el emisor ruso, reflejando así una diversificación consolidada gracias a una estructura de distribución sólida y en expansión.



DESDE 2014 CUENTA
CON UNA NUEVA LÍNEA DE
NEGOCIO, HOTEL JUICE,
DEDICADA A LA
VENTA ON-LINE DIRECTA A
TRAVÉS DE LAS WEBS PROPIAS
DEL ESTABLECIMIENTO
HOTELERO.

SERHS Tourism es una agencia de viajes receptiva y proveedor B2B de servicios para agencias de viajes y operadores turísticos internacionales. Además, dispone de agencia mayorista que ofrece su producto a las agencias de viajes minoristas en España y Portugal mediante la marca Rhodasol. SERHS Travel Service es la agencia de viajes emisora que ofrece sus servicios a trabajadores, accionistas y empresas relacionadas con el grupo. Asimismo, desde 2014 cuenta con una nueva línea de negocio, Hotel Juice, dedicada a la venta on-line directa a través de las webs propias del establecimiento hotelero. Presenta una amplia oferta de servicios receptivos en las principales costas y ciudades españolas, así como ofrece alojamiento en toda Europa y el arco mediterráneo.

PRODUCTOS Y SERVICIOS DESTACADOS

El área de Turismo de SERHS refuerza su orientación en el mundo que rodea el hotel, siguiendo el espíritu fundacional del grupo, y con la clara visión de otorgar valor a sus proveedores, considerados aliados clave en la generación de riqueza en el territorio catalán y los destinos turísticos que SERHS Tourism ofrece al mercado. En esta dirección la adquisición de la empresa Hotel Juice, dedicada al marketing digital para la venta directa a través de las webs hoteleras, supone un nuevo ventaja competitiva que reforzará el conocimiento del consumidor y sus necesidades. En esta línea también es destacable el trabajo conjunto con otras divisiones, especialmente con la de distribución, para ofrecer servicios conjuntamente dirigidos a satisfacer un importante espectro de necesidades de los hoteleros actuales.



SERHS Tourism

Agencia receptiva y Proveedor mayorista on-line y off-line

www.serhstourism.com



Portafolio de 34.000 hoteles en 45 países
Más de 8.000 puntos de venta en 32 países
Plantilla media de 234 personas
3.000 millones de peticiones on-line
500.000 reservas confirmadas on-line



www.serhstourism.com

www.rhodasol.es y www.rhodasol.pt | www.hoteljuice.com | www.serhstravelservice.com




RECEPTIVO Y
 PROVEEDOR B2B DE
 SERVICIOS TURÍSTICOS
 PARA AGENCIAS Y
 TOUROPERADORES
 PARA LOS PRINCIPALES
 MERCADOS EMISORES A
 NIVEL MUNDIAL.

NUEVO PLAN ESTRATÉGICO

En este ejercicio SERHS Tourism cierra su plan de crecimiento de los últimos 5 años y aprueba el nuevo plan estratégico trienal que guiará la división hasta 2017. Este fija el objetivo en reforzar la posición de liderazgo en el vacacional español, al mismo tiempo que desarrolla el proceso de internacionalización de la oferta para convertirse en un jugador regional en el ámbito euro-mediterráneo. Las sinergias comerciales existentes en la cartera de clientes actual favorece una expansión del producto hotelero basada en una política de alianzas que resulta singular en el mercado.

El modelo se sustenta mediante el refuerzo claro de los 3 ejes fundamentales de la estructura: la organización eficiente de las operaciones en base a una estructura regionalizada y servicio centrales; la tecnología como ventaja competitiva; y la propuesta de distribución híbrida que comprende los canales on-line y tradicionales, siendo un rasgo diferencial de la propuesta de valor de la división.



A young couple is walking in a city street. The woman is on the left, wearing a teal top and denim shorts, pulling a red rolling suitcase. The man is on the right, wearing a green t-shirt and jeans, pulling an orange rolling suitcase. They are both smiling and looking towards the camera. The background is a blurred city street with buildings and other people.

> La apuesta por la eficiencia y mejora constante de los procesos se refuerza a través de una nueva dirección de organización y la apertura de un departamento de análisis dedicado a la inteligencia de negocio mediante la explotación de datos.



SE PONEN EN
 MARCHA INICIATIVAS
 PARA CONSEGUIR
 DESESTACIONALIZAR LAS
 VENTAS A TRAVÉS DE
 NUEVOS SEGMENTOS DE
 MERCADO. ES EL CASO DE
 LOS PROYECTOS DIRIGIDOS
 AL COLECTIVO +55

NUEVAS INVERSIONES Y ACUERDOS

Las iniciativas de inversión se han concentrado en la modernización tecnológica, que durante el pasado año se han convertido en un verdadero punto de concentración de esfuerzos, tanto humanos, con una nueva dirección técnica, como de innovación, gracias al importante desarrollo informático de un nuevo motor de disponibilidad. Este desarrollo de gran alcance permitirá disponer de mecanismos informáticos totalmente modernizados y pioneros, que absorban grandísimos volúmenes de peticiones on-line de forma eficiente, rápida, efectiva, orientando la estrategia digital a una reducción del coste de las transacciones con total escalabilidad.

En cuanto a los acuerdos, es destacable la buena acogida recibida por los clientes existentes y nuevos que han apoyado activamente el proceso de expansión de la línea comercial mayorista. En este caso, el lanzamiento de Rhodasol en Portugal, mercado emisor claro para el sur de España, y su próxima entrada en Francia han demostrado un amplio apoyo, así como la extensión de acuerdo doméstico hacia los emisores internacionales.

Adicionalmente, cabe destacar la constante búsqueda de oportunidades que se materializa en nuevos acuerdos con establecimientos, principalmente en la zona sur de España. Igualmente, se ponen en marcha iniciativas para conseguir desestacionalizar las ventas a través de nuevos segmentos de mercado. Es el caso de los proyectos dirigidos al colectivo +55; en el ámbito catalán mediante el proyecto CAT-SENIOR y en el caso de los mercados internacionales gracias a la homologación del certificado Europe Senior de Segittur (Turespaña) que certifica SERHS Tourism como único operador multimercado y Multidestino en todo el Estado español.



- > SERHS incorpora el segundo y el tercer hotel urbano en Barcelona, el Hotel SERHS Del Port y el Hotel SERHS Carlit, reforzando su presencia en la ciudad condal.
- > El SERHS Natal Grand Hotel supera los RS50 Millones en ventas, excelente año en el establecimiento brasileño gracias también al impulso del Mundial de Futbol 2014.



EL VILAR RURAL DE
SANT HILARI OBTIENE
EL CERTIFICADO
DE EXCELENCIA DE
TRIPADVISOR 2014 EN
RECONOCIMIENTO A
SU EXCELENCIA COMO
ESTABLECIMIENTO
HOTELERO RURAL.

SERHS Hotels pone al alcance del cliente una oferta variada de ocio vacacional y para el cliente de empresas, pudiendo elegir entre un amplio abanico de 14 establecimientos hoteleros de diversas tipologías y ubicaciones. El objetivo es seguir trabajando para ampliar la cartera de producto con hoteles con sello propio como los Vilars Rurals, y reforzar su presencia con hoteles urbanos, sin dejar de lado la internacionalización con la búsqueda de hoteles en el extranjero y en la Costa Mediterránea.

ACUERDOS ESTRATÉGICOS

En cuanto al resort SERHS Natal Grand Hotel, que la corporación tiene desde 2005 en Brasil, tuvo el honor de recibir y alojar a cuatro de los equipos que compitieron en el estadio Arena das Dunas durante la Copa Mundial de Fútbol Brasil 2014: Camerún, Estados Unidos, Grecia y Uruguay, además de muchos otros personajes públicos y periodistas. Cabe destacar que la embajada de EEUU de América agradeció personalmente y manifestó su gratitud por la asistencia prestada durante la estancia del equipo al vicepresidente de EEUU de América, Joseph R. Biden Jr., en el establecimiento hotelero durante el mundial. A raíz de este gran evento mundial el

hotel cerró un acuerdo de "aparcería" con la empresa OAS, administradora del nuevo estadio de Natal "Arena das Dunas" para alojar a los trabajadores / as y compromisos de este estadio. El acuerdo como Hotel Oficial del Estadio Arena das Dunas de Natal ha permitido alojar a algunos de los equipos más importantes de Brasil cuando juegan en Natal: Palmeiras, Cruzeiro, Atletico Paranaense y Flamengo. En la línea de acuerdos, la marca de ropa DESIGUAL abrió una tienda en el hall del SERHS Natal Grand Hotel aprovechando las características y tipo de cliente que se aloja, ligadas a su target.

Este año se ha cerrado un acuerdo comercial con la agencia francesa PARTANCE, especializada en el mercado MICE, para comercializar nuestros establecimientos que disponen de salas de reuniones de empresas como es el caso del Vilar Rural Sant Hilari, SERHS El Montanyà, SERHS Rivoli Rambla y SERHS Natal Grand Hotel, en los mercados francófonos (Francia, Bélgica, Suiza y Luxemburgo). Por otra parte, la división sigue trabajando para atraer y hacer acuerdos con clientes internacionales del mercado empresa para Vilars Rurals, SERHS El Montanyà, SERHS Rivoli Rambla y SERHS Natal Grand Hotel, con el apoyo del Catalunya Convention Bureau y la Agencia Catalana de Turismo.

Momentos llenos de vida

SERHS Hotels

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

www.serhshotels.com





SERHS



14 establecimientos hoteleros entre propiedad y gestión

Parque de Aventura en los árboles

Equipo humano de 600 personas de media anual

2.004 habitaciones nacionales e internacionales

53 salas de reuniones, 2 convention centers y 49 piscinas



www.sershotels.com



DESTACA LA FUERTE
APUESTA POR LA
CONSOLIDACIÓN Y EL
CRECIMIENTO EN EL
SEGMENTO DE LOS
HOTELES URBANOS CON
MARCA PROPIA EN LA
CIUDAD DE BARCELONA,
EL SERHS DEL PORT Y EL
SERHS CARLIT.

SERHS Hotels ha firmado un acuerdo con TripAdvisor®, el sitio web de viajes más grande del mundo, donde los viajeros pueden planear y reservar su viaje perfecto gracias a las opiniones de otros viajeros, para que los establecimientos de la cadena hotelera figuren como hoteles preferentes en su perfil PLUS, excepto los hoteles de playa.

Aprovechando las sinergias entre divisiones del grupo, se ha llegado a un acuerdo con la empresa HotelJuice, adscrita a la división de SERHS Tourism, para externalizar el departamento comercial y marketing on-line. Con un equipo de 8 personas colaborarán llevando la parte comercial vacacional de ventas en los canales on-line y webs de SERHS Hotels. El departamento Comercial Corporate no está incluido en este acuerdo y seguirá trabajando por su parte en paralelo.

Por último, con respecto a la parte comercial off-line se ha cerrado un acuerdo de comercialización y distribución con Kiddy Box, cajas de experiencias para obsequiar a familias con niños, con actividades especialmente diseñadas para ellos, con un alto componente lúdico y educativo, justamente los mismos componentes que caracterizan a los Vilars Rurals.

NUEVAS INCORPORACIONES E INVERSIONES

Cabe destacar que se ha puesto en marcha el servicio de las nuevas oficinas del SERHS Natal Grand Hotel en Sao Paulo, con el fin de poner en valor la imagen del resort en la principal ciudad brasileña. Y concretamente en el resort de 5 estrellas, y visto el aumento de familias que cada vez más se alojan en el hotel con niños, se ha llevado a cabo la construcción de un nuevo parque infantil así como la reforma del Kids Club.

En este último año cabe destacar la fuerte apuesta por la consolidación y el crecimiento en el segmento de los hoteles urbanos con marca propia en la ciudad de Barcelona, y como consecuencia hay que hacer especial hincapié por una parte en la incorporación con fecha 1 de diciembre de 2014 del segundo hotel urbano de la corporación en Barcelona con un contrato de gestión de larga duración, el Hotel SERHS Del Port ***, ubicado en la avenida del Paral·lel nº40 de Barcelona. Este es un establecimiento de 48 habitaciones que se encuentra en una ubicación muy céntrica de la ciudad condal y en un punto importante de cruceristas por encontrarse muy cerca del puerto. Se trata de un modelo hotelero de ambiente tranquilo y funcional. Y en 2015 ha comenzado con la



incorporación, con fecha 12 de enero, del tercer hotel urbano de la corporación en Barcelona, con un contrato que combina un período inicial de gestión más la posibilidad de llegar hasta 20 años de alquiler, el Hotel SERHS Carlit, ubicado en pleno Eixample derecho de la ciudad en la calle Diputació, 383 de Barcelona. Localizado cerca de la Sagrada Familia este establecimiento cuenta con 38 habitaciones rediseñadas en 2013 al más puro estilo modernista, así como también las zonas comunes. El estilo es actual, urbano y diferencial, ya que se trata de un edificio modernista del S. XVIII, y ha sido un hotel de toda la vida en Barcelona.

SERHS Hotels dispone ahora de 14 hoteles en propiedad o gestión y cumple uno de sus objetivos básicos que es potenciar la gestión de hoteles urbanos en Barcelona, con localizaciones privilegiadas y hoteles con un buen nivel de confort. El emblemático Hotel Serhs Rivoli Rambla 4 *, recientemente remodelado para mejorar la satisfacción de los clientes y ubicado en la Rambla de la misma ciudad, representó metafóricamente la primera piedra, y la reciente incorporación del Hotel SERHS Del Port 3 * en el avenida del Paral·lel se convirtió en el segundo.

En cuanto al equipo humano, SERHS

Hotels incorporó a la división al Sr. José Antonio Martínez, como Director de Explotación Rural y Montaña. Su responsabilidad recae, entre otras funciones, en la gestión y operativa de los hoteles asignados (Vilars Rurals y Port del Comte), de su cuenta de resultados, de sus equipos humanos, operativas, organización, actividades, eventos y F&B.

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Vilar Rural de Sant Hilari obtiene el certificado de excelencia de Tripadvisor 2014 en reconocimiento a su excelencia como establecimiento hotelero rural según las opiniones que escriben los usuarios en la página web de viajes más grande del mundo. Los clientes del Vilar Rural de Sant Hilari destacan y valoran positivamente diversas cuestiones como el servicio del hotel, la limpieza y el confort de las habitaciones y las instalaciones; la gastronomía del buffet del restaurante, así como la variedad y la cantidad; la tranquilidad del entorno y la amabilidad del personal. Reciben las puntuaciones más altas la cantidad y la variedad de actividades lúdico-lectivas para los niños y para las familias.

SERHS Natal Grand Hotel, 6º me-

yor hotel para familias de América del Sur. El hotel de 5 estrellas de la corporación en Brasil se ha colocado en la 6ª posición en la categoría de mejores hoteles para viajar en familia en América del Sur, que otorga anualmente Tripadvisor en el marco de los premios Travellers 'Choice 2014.

Vilars Rurals ha incorporado a sus establecimientos el sello de Baby Friendly. Viajar con bebés implica planificar todo lo que tenemos que llevarnos para que no le falte de nada a nuestro hijo, pero sin la necesidad de cargar utensilios de más. Es por este motivo, y con el objetivo de facilitar esta tarea a los padres y madres, que los Vilars ponen a disposición de los clientes una serie de elementos, ventajas y actividades dirigidos a este colectivo, los bebés (0 a 2 años). Se puede encontrar desde habitaciones preparadas con bañera, cuna con móviles de animales, calienta biberones y papillas, protectores de enchufes, cesta de bienvenida con babero, cucharilla de plástico; en el comedor se puede escoger entre dos variedades de papillas diarias en el buffet, platos y cubiertos para bebés, tronas y elevadores, microondas; en el parque infantil no falta un colupio para bebés; una zona especial para bebés así como la

www.sershotels.com



EL VILAR RURAL DE
ARNES SE ADHIERE AL
SELLO BIKEFRIENDLY. SU
OBJETIVO ES RECIBIR Y
TRATAR AL CICLOTURISTA
DE MANERA ESPECIAL,
ATENDIENDO A LAS
NECESIDADES PROPIAS DE
ESTE COLECTIVO.

programación de diversas actividades especiales para el bebé y el público infantil. En la tienda también se pueden encontrar neceseres con amenities. Además, en el Vilar Rural de Sant Hilari se ha destinado una Baby Room, una habitación decorada para bebés, con mobiliario especial para ellos: cambiador, cuna, armarios pensados para los más pequeños, con todas las comodidades para sentirse como en casa.

El Vilar Rural de Arnes se adhiere al sello Bikefriendly. Su objetivo es recibir y tratar al cicloturista de manera especial, atendiendo a las necesidades propias de este colectivo. El entorno del Vilar ofrece muchas posibilidades a los cicloturistas y amantes de la BTT con rutas por los Ports de Beseit, consideradas de las más importantes de Cataluña, así como la ruta de la Vía Verde. La obtención de esta certificación permite el asesoramiento para acoger al ciclista con servicios adaptados a sus requerimientos. En el caso del Vilar Rural de Arnes, el establecimiento ha sido incluido dentro de la categoría 'Experience'. Se ha adaptado una zona del establecimiento como taller de reparación de bicicletas para que los cicloturistas, tras sus rutas, puedan hacer las reparaciones nece-

sarias o revisar su montura. Además de un guarda-bicicletas con cierres independientes; un espacio de lavado para la bicicleta; así como un punto de información sobre rutas específicas de ciclismo por los alrededores del alojamiento.

Recordemos que SERHS Hotels, bajo la marca Vilars Rurals, incorporó a principios de 2013 un nuevo programa de actividades innovador, los fines de semana de la Ciencia, con un contenido educativo avalado por la UPC, que tiene como objetivo divulgar el conocimiento científico empezando por los más pequeños, y así convertirse en Destino de Turismo Científico. Durante 2014 se han seguido llevando a cabo estos fines de semana temáticos tratando temas sobre meteorología, astronomía, geología, física, química y sostenibilidad, ingeniería, energía y naturaleza, entre otros. Personalidades del mundo de la meteorología y la ciencia, coordinados por el físico Jordi Mazón, han pasado como portavoces de esta iniciativa como Francesc Mauri, meteorólogo de TV3 y Dani Jiménez, divulgador científico de Dinamiks de TV3.



- > Eudec, propuesta innovadora y eficaz ofreciendo tecnología, eficiencia y calidad en diferentes ámbitos de la restauración colectiva
- > El nuevo sistema SINC aporta una mejora clave en calidad dietética y culinaria, seguridad e higiene, y se convierte en líder en tecnología, innovación y servicio



LANZAMIENTO DE UNA NUEVA LÍNEA PARA ROOM SERVICE PARA HOTELES DE 4 Y 5 ESTRELLAS. DESARROLLO TAMBIÉN DE LA NUEVA LÍNEA DE PRODUCTOS LIBRE DE ALÉRGENOS PARA LA RESTAURACIÓN.

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

EudecFood participó con un stand de forma muy activa en Alimentaria 2014, el Salón Internacional de Alimentación y Bebidas. Aprovechó la ocasión para dar a conocer no solo las más recientes elaboraciones culinarias, sino también para presentar una solución perfecta para áreas de restauración, sanitarias y educativas, adaptándose a las necesidades de cada uno de sus clientes gracias a su avanzado proceso de elaboración. Todos los productos que se mostraron en la feria Alimentaria se pueden comprar fácilmente y cómodamente las 24 horas del día en la tienda on-line www.eudecfood.com. Los asistentes pudieron comprobar, mediante las demostraciones de producto llevadas a cabo por los especialistas, el rápido y sencillo proceso de elaboración que requiere la gama de comidas preparadas de esta marca, así como degustarlos con el objetivo de encontrar la solución más adecuada para cada negocio.

Siguiendo con la asistencia a ferias, del 20 al 23 de octubre de 2014 EudecFood dio un paso adelante en la innovación y dio a conocer su novedad: soluciones para Room Service en el sector de la hostelería, producto ideal para hoteles de 4 y 5 estrellas.

Los asistentes pudieron comprobar in situ las facilidades y la calidad de este servicio. El Foro Gastronómico sirvió de marco incomparable para presentar la amplia variedad de platos de alta gama, de fácil preparación y emplatado, disponible en monodosis, larga caducidad y que permite ofrecerse las 24 horas del día sin necesidad de cocina.

Con el objetivo de dar a conocer la importancia de la preparación del producto de 5ª gama EudecFood, así como asesorar de forma más personalizada el alcance de los más de 400 platos que se pueden elaborar con este producto, focalizando a cada cliente las mejores opciones para cada tipo de establecimiento, EudecFood ha llevado a cabo a lo largo de 2014 tres workshops, dos en el Take Eat Easy (World Trade Center de Barcelona) y otro en el Hotel Gran Sol de Sant Pol de Mar.

En el último año SERHS Food ha llevado a cabo también el desarrollo de una nueva línea de productos cocinados, sin alérgenos. El objetivo pasa por cubrir el máximo de alérgenos que hay hoy en día, 14 alergias declaradas. Se ofrecen 20 referencias de diferentes familias de alimentos.

EUDECFOOD se dedica desde hace más de 20 años a la elaboración y al desarrollo de productos de quinta

Restauración integral

SERHS Food

Servicios Integrales de Restauración para Hotelería y Colectividades (Hoteles, Hospitales, Residencias, Centros Sociosanitarios, Restaurantes, Bares y Cafeterías, Escuelas, Universidades, Centros Penitenciarios, Empresas, Estadios de Fútbol) | Actividades de ocio / Caterings para Eventos / Macroeventos

www.serhsfoodservice.com





Sistema Eudec: producción propia de más de 400 referencias

Centros propios y más de 250 centros gestionados (hostelería y colectividades)

1ª empresa en conseguir una patente en restauración colectiva

El equipo humano está formado por una media anual de 825 personas llegando a las 1.600 en su punto álgido



www.serhsfoodservice.com

www.eudecfood.com | www.serhsfoodeduca.com

www.takeeateasyserhs.com | www.castell-jalpi.com | www.arcscatering.com



ADAPTÁNDOSE A LAS
NECESIDADES DE LOS
PRINCIPALES SECTORES:
SANIDAD, EDUCACIÓN Y
EMPRESAS. POTENCIAMOS
LA INNOVACIÓN Y LA
TECNOLOGÍA PARA
OFRECER ATENCIÓN
PERSONALIZADA Y
ASESORAMIENTO.

gama destinados a centros de restauración colectiva. Con una filosofía que tiene como objetivo ofrecer al sector lo que requiere, lanzó al mercado el año pasado la web eudecfood.com. Esta web permite al cliente comprar los productos de forma virtual y recibirlos en su cocina sin cargos añadidos y también ofrece un servicio de asesoramiento personalizado que ayuda a sus clientes a sacar el máximo rendimiento de su servicio de restauración. Presenta un catálogo de más de 400 recetas que permite a las áreas sanitarias, educativas, restaurantes y hoteles servir platos de sabor tradicional y casero, sin invertir muchos recursos y a un precio competitivo. En esta línea, y como líderes en la elaboración de comidas y bases de quinta gama, EudecFood ha querido posicionarse como blogger, creando tendencia y nuevas líneas de comunicación alimentaria. Sin ir más lejos que el mero posicionamiento de su tienda on-line en la cima de los buscadores, EudecFood puso en marcha su nuevo blog. En esta web se puede encontrar contenido sobre alimentación en los sectores de la educación, la hostelería, la restauración y la sanidad; recetas culinarias; consejos sobre dietas y propiedades de los alimentos, entre otros contenidos de interés.
<http://blog.eudecfood.com/>

ACUERDOS ESTRATÉGICOS

Destaca el acuerdo con la nueva cadena de restauración de pasta y pizza Giuliani's, del Grupo Comdifil (especializado en moda, con tiendas como la cadena Shana). Este grupo está diversificándose hacia la hostelería y este año ha creado un prototipo de restaurante italiano de fast food para instaurar en diferentes centros comerciales de la península, siguiendo los mismos parámetros que con Shana y dirigidos a un perfil de cliente similar. SERHS Food y Projects han realizado el proyecto de maquinaria, el asesoramiento y el suministro de la parte gastronómica desde la primera apertura en el Centro Comercial Barnasud de Gavà y hasta 6 establecimientos en total (Barcelona, Madrid, Castellón, Alicante, Murcia).

En cuanto la restauración de estadios deportivos, y de acuerdo con el contrato con el FC Barcelona que se firmó hace casi 7 temporadas, SERHS Food se estrenó este año con el Camp Nou Lounge. Del 28 de mayo al 9 de agosto la primera grada de tribuna del Estadio se convirtió en el Camp Nou Lounge, un espacio que ha permitido disfrutar de una oferta gastronómica de calidad como nunca antes se había hecho: con una panorámica privilegiada del estadio. SERHS Food ha sido la



encargada de gestionar este espacio, fruto del acuerdo global, ya vigente, de gestión de los puntos de restauración del estadio. En este mismo estadio, y en la línea de la mejora de la calidad en el servicio, SERHS Food estrenó, de la mano de SERHS Projects, nuevos bares en el Camp Nou. La reforma de los 60 puntos, repartidos entre toda la Tribuna y el lateral del Estadio fueron restaurados siguiendo la línea de los puntos que ya se estrenó el año pasado en el Gol Norte. Los principales avances han dado como resultado una mejora en la imagen de los puntos, mayor calidad del producto y servicio, ofreciendo una nueva oferta gastronómica y una mejor eficiencia en el servicio. Asimismo, la nueva tecnología implementada ha dado como resultado la eliminación de los humos de los puntos de venta.

NUEVAS INCORPORACIONES E INVERSIONES

En cuanto a nuevas incorporaciones de centros en gestión, la Escola Pia Nostra Senyora de Barcelona, así como la escuela Montessori de Girona han iniciado el curso escolar 2014-2015 con la gestión del servicio de comedor con SERHS Food Educa. Se trata de una escuela de secundaria y el acuerdo alcanzado con la escuela pasa por la realización del servicio en el sistema íntegramente SINC. De esta misma área de escuelas, también se ha adjudicado, mediante concurso público, el servicio de comedor de la Escuela Pla de Girona. Se realizará el servicio de comedor, tanto de cocina como de monitorización, con un volumen de más de 300 menús diarios entre niños y profesores. Con esta, ya son más de 30 las escuelas que Serhs Food Educa gestiona en la provincia de Girona.

Por otra parte, y con respecto a las renovaciones de contrato, se han llevado a cabo en las escuelas de los Consells Comarcals del Alt Empordà y del Alt Penedès y del Ayuntamiento de Cerdanyola con quien SERHS Food Educa venía trabajando los últimos años. Las guarderías de Sabadell como: Can Llonch, Creu Alta, Joaquim Blume, Joan Montlló y Calvet Estrella, han escogido a SERHS Food Educa, también, para renovar el contrato de servicio de comedor mediante concurso público.

La restauración en el sector de las empresas / corporate también ha ganado peso, y el Banco de Sangre y Tejidos, empresa con la que la división ya venía trabajando hasta ahora no solo ha renovado el contrato de servicio de comedor, cafetería y máquinas expendedoras del edificio de Barcelona sino que se ha ganado el servicio para el suministro del refrigerio de los donantes de sangre, servicio que efectúa Fleca Serhs.



SERHS FOOD POTENCIA
ESTAS DOS LÍNEAS DE
NEGOCIO POR SEPARADO:
EUDEC COMO PRODUCTO Y
EL SISTEMA SINC.

Por último, y en referencia al sector de restauración de Justicia, SERHS Food ha renovado, mediante concurso público, el contrato por el servicio de restauración de Can Brians I por 4 años más.

Cabe destacar en este informe el cambio de nomenclatura del hasta ahora Sistema Eudec. En el marco del proceso de innovación de los conceptos de la restauración colectiva, SERHS Food ha dado un paso adelante y ha iniciado el cambio de la nomenclatura del hasta ahora Sistema EUDEC, que pasa a llamarse Sistema SINC. El SINC Food System, acompañado del claim Security, Innovation & Nutrition for Catering pretende, con su nueva imagen / logo, reforzar la magnitud de la seguridad, la innovación y la nutrición en la restauración colectiva.

SERHS Food potencia sus dos líneas de negocio por separado. Por un lado, EUDEC como producto y por el otro el Sistema SINC. En un futuro inmediato se comenzará a desarrollar en el sector College, que junto con el Clínico, -ya implantado en algunos centros de gestión como la Corporación Sanitaria del Maresme y la Selva así como en el Consorcio Hospitalario de Vic-, serán los de mayor magnitud de la división dejando para más adelante, en otra fase, el Corporate.





- > SERHS Projects ha sido el adjudicatario del concurso público para la contratación del suministro de carros para la regeneración de alimentos para las comidas de pacientes en la Corporación Sanitaria del Parc Taulí de Sabadell
- > Serhsequipments.com hace balance del primer año y consigue el sello de Confianza on-line



SERHS PROJECTS

CONSOLIDA SU PRESENCIA

EN ANDORRA CON LA

CONFIANZA DE

GRANDVALIRA.

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

Asimismo, la división sigue fortaleciendo, para consolidarlo, el canal de venta on-line (www.serhsequipments.com) donde se pueden adquirir a precios muy competitivos equipos, complementos, menaje y mobiliario de las mejores marcas del mercado, de manera que el cliente puede hacer su compra on-line de forma cómoda, rápida y sencilla.

NUEVAS ADJUDICACIONES U OBRAS DE RESTAURACIÓN

En el ámbito sanitario, SERHS Projects ha sido el adjudicatario del concurso público para la contratación del suministro de carros para la regeneración de alimentos para las comidas de pacientes en la Corporación Sanitaria del Parc Taulí de Sabadell, concretamente en el Hospital de Sabadell y en la Residencia Albada. La entrega y la instalación de los carros se llevó a cabo a lo largo del mes de junio de 2014 y en total se instalaron 35 unidades en los office de cada planta del edificio.

La opción elegida, dentro de un amplio proceso de selección de las principales firmas del sector de estos aparatos, ha sido Eletrocalorique, firma con la que SERHS Projects trabaja desde hace unos años y que es el distribuidor oficial en el Estado español. Con el suministro de carros regeneradores en el Parc Taulí culmina una amplia reforma de las instalaciones de la cocina para adaptarla a la producción en línea fría. Asimismo, el Parc Taulí adjudicó a SERHS Projects el concurso de material diverso de hostelería como es el material de menaje.

SERHS Projects ha trabajado intensamente con el país de los Pirineos, Andorra, y ha consolidado su presencia con la confianza de una

Innovative solutions

SERHS Projects

especialistas en zonas de Food & Beverage

www.serhsprojects.com
www.serhsequipments.com





Innovate Food & Beverage solutions

www.serhsequipments.com venta on-line de maquinaria para la hotelería y la restauración

Equipamientos para la hostelería, la restauración y las colectividades
Dedicados a los sectores de la hotelería, la restauración, la educación y la sanidad



www.serhsequipments.com

www.serhsprojects.com



LA VENTA ON-LINE SIGUE

SIENDO EL OBJETIVO

PRINCIPAL DE LA DIVISIÓN DE

SERHS PROJECTS

MEDIANTE LA WEB

WWW.SERHSEQUIPMENTS.COM.

marca relevante como es el caso de Grandvalira, donde destacan proyectos relevantes como el restaurante temático Pasta Box (Grandvalira -Andorra), donde se ha realizado la reforma global de interiorismo y decoración del comedor, maquinaria de cocina y barra. Sin movernos de Andorra, se ha llevado cabo la reforma de interiorismo y de equipamiento de maquinaria del Restaurante Fun Food Ribasacorxada, un restaurante de cocina rápida y cafetería situado en la zona del Tarter, para Grandvalira Ensisa. Y en la zona de Grau Roig, los Restaurantes Tres Estanys y Pulka de cocina rápida incorporan la nueva tecnología de hornos Merrychef para el servicio de fun food de bocadillos. La tecnología de estos hornos permite preparar en 15 segundos un bocadillo caliente. El diseño y el equipamiento del nuevo restaurante Fun Food del Refugio del Lago de Pessons en la zona de Grau Roig también han sido encomendados a SERHS Projects.

En territorio de la comarca del Maresme, y en la línea de la hotelería, concretamente en el Hotel Alhambra de Santa Susanna se ha instalado un sistema innovador de refrigeración de las cámaras. La reforma de toda la cocina de la Fundación Rais en Madrid también ha sido tarea de SERHS

Projects así como la realización de la reforma de la cocina del comedor de personal de la empresa Lainco, S.A. Por último, se ha llevado a cabo el equipamiento de la cocina de la Residencia de Sant Hipòlit de Voltregà, donde también SERHS Food gestiona el servicio de restauración.

NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La venta on-line sigue siendo el objetivo principal de la división de SERHS Projects mediante la web www.serhsequipments.com. Haciendo balance del primer año y a modo de magnitudes significativas se ha llegado a los 8.400 artículos, 200 visitas diarias, más de 550 registrados, 300 clientes y cerca de 50 proveedores / colaboradores. Además, de esta web destaca que ha conseguido el sello de Confianza online. Este sello reconoce la transparencia y la credibilidad de todas las webs que lo tienen, acreditando su compromiso ético y social con los usuarios.

Durante 2014 se ha consolidado la venta on-line de maquinaria y mobiliario para la hostelería a través de este canal con importantes acuerdos estratégicos de comercialización y distribución con diferentes fabricantes.



- > El departamento de Administración de Personal ha gestionado durante el año 2014 un total de 64.427 nóminas
- > SERHS dispone de una Plataforma e-learning LMS propia, con un catálogo de más de 500 cursos en diferentes ámbitos: habilidades comerciales, finanzas, ofimática, Internet y herramientas básicas, idiomas, habilidades directivas, calidad, PRL, cursos de certificación universitaria y "social games"



"HUMAN SERHS CONSULTING" OFRECE SU PORTAFOLIO DE SERVICIO: GESTIÓN DE NÓMINA, ASESORAMIENTO JURÍDICO-LABORAL, SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES MANCOMUNADO, SELECCIÓN, FORMACIÓN Y CONSULTORÍA EN RRHH A EMPRESAS EXTERNAS AL GRUPO.

SERHS SERVICIOS

MEDITERRANEUM XX, S.L.

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

RECURSOS HUMANOS

La Dirección Corporativa de Recursos Humanos SERHS, con su afán innovador y de mejora continua, desde el año 2012 actúa bajo la marca "Human SERHS Consulting" a través de la cual, con una identidad diferenciada, ofrece su portafolio de servicio: gestión de nómina, asesoramiento jurídico-laboral, servicio de prevención de riesgos laborales mancomunado, selección, formación y consultoría en RRHH a empresas externas al grupo. Focalizados principalmente en el sector turístico, de hostelería y restauración, se posiciona en el mercado como empresa especialista en el Servicio Integral de Recursos Humanos en todas sus variantes. Para más información puede visitar www.humanserhs.cat

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

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

A tu alcance

SERHS Servicios

Seguros | Administración y Finanzas
Nuevas Tecnologías / Aplicaciones Informáticas

www.serhs.com





Administración de personal

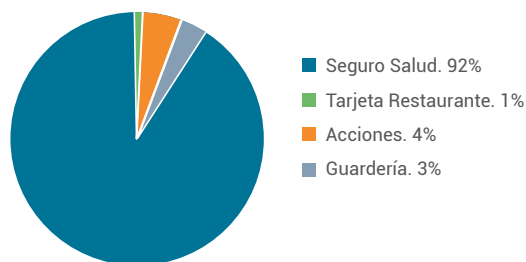
Este departamento está especializado en el asesoramiento y la gestión en trámites del ámbito laboral gracias a un equipo de profesionales especialista en la materia. Este departamento apuesta firmemente por los portales de internet aplicando la mejora continua de sus prestaciones, a fin de ofrecer tanto a las empresas de SERHS como a los clientes externos un servicio cada vez más eficaz.

El portal SERHS Servicios (<https://portal.serhs.com/rrhh>) es utilizado como medio de comunicación entre la empresa y su asesor/a laboral. Se trata de una herramienta personalizada e interactiva, que supone un gran ahorro de tiempo y costes, evita desplazamientos o llamadas de teléfono y está operativa 365 días al año y 24 horas al día. Se puede utilizar desde cualquier punto de conexión del mundo, garantizando la requerida confidencialidad y máxima seguridad. Este 2014 ha sido también el año en que se ha reideado esta herramienta, haciéndola mucho más ágil, intuitiva y con nuevas prestaciones de las que hasta ahora no disponía. Ejemplos de esta mejora han sido el chat on-line directo con el asesor para obtener un trato más personalizado y casi instantáneo.

Como datos significativos, cabe destacar que el departamento de Administración de Personal ha gestionado durante el año 2014 un total de 64.427 nóminas. Recordemos que desde este departamento se puso en marcha e implementó un proyecto clave en todas las empresas del grupo, y que tiene sus orígenes en 2010, el Plan de Compensación Flexible (PCF). El objetivo de éste recae en que todos los trabajadores/as puedan elegir cómo quieren percibir su

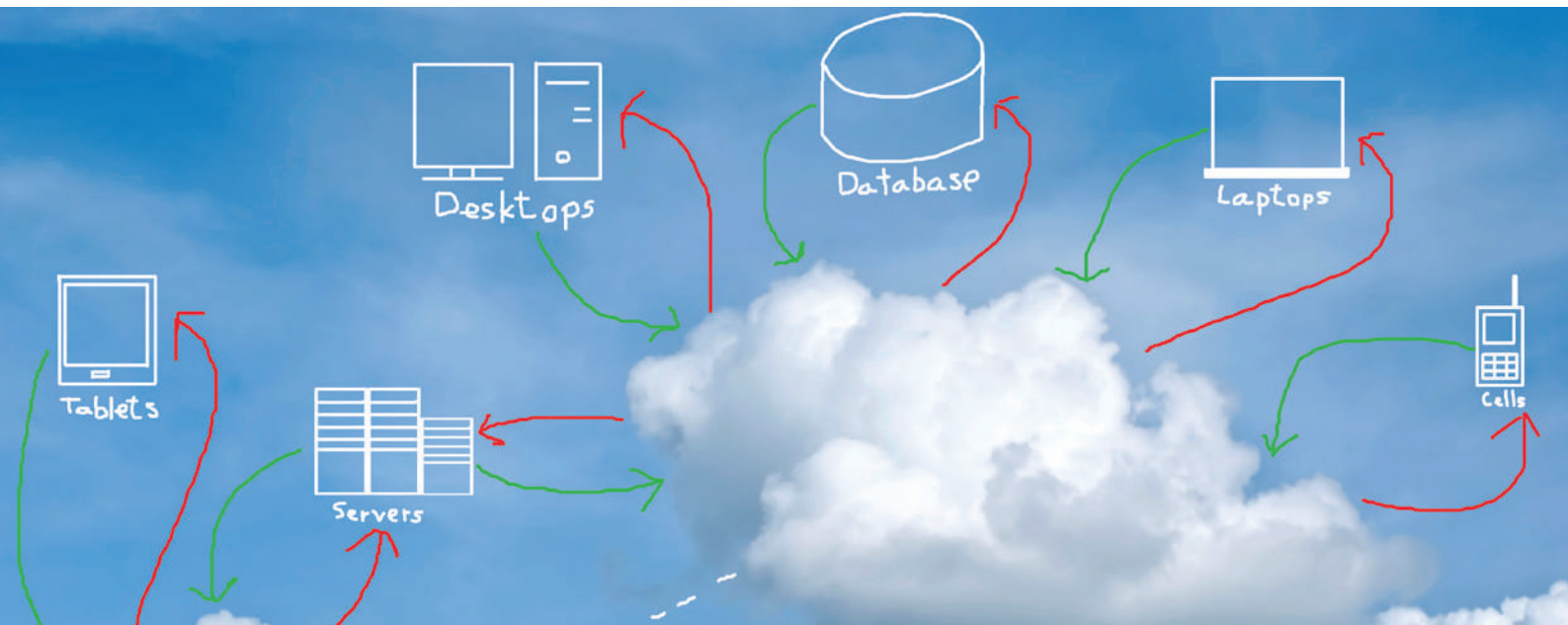
retribución anual bruta (con el límite del 30% del total), con el fin de adaptarla a sus necesidades personales y familiares. El Plan de Compensación Flexible da la opción de diseñar la composición del paquete retributivo, de forma completamente voluntaria, destinando parte de la nómina a la contratación de ciertos productos con significativos beneficios fiscales y económicos, incrementando así la disponibilidad neta. Los productos que se han ofrecido este año son: Acciones Grup SERHS, Seguro de salud, Tarjeta restaurante, Guardería y Formación. Dicho proyecto ha tenido muy buena acogida por la plantilla y esto ha quedado reflejado de nuevo con los resultados de este 2014, con un total de 781 solicitudes de compra de productos.

El producto estrella ha vuelto a ser las acciones de Grup SERHS y el seguro en salud. En segundo término han sido los productos de formación, guarderías y cheques restaurante.



www.serhs.com

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



Formación

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

Durante el año 2014, en el conjunto de las empresas de la corporación, se ha hecho una inversión de más de 260.000€ en formación. Concretamente se han realizado un total de 496 grupos formativos con un total de más de 3.200 participantes y 34.700 horas en formación, con una finalización con éxito de más de un 85% y un promedio de 14,7 horas de formación anual por alumno.

Un año más SERHS apuesta por la formación "blended", la que consta de sesiones presenciales combinadas con píldoras de formación e-learning. La apuesta por esta modalidad de formación (presencial + e-learning) recae en que el alumno/a pase a ser un sujeto activo en su formación, pueda marcar su propio ritmo de aprendizaje, disponga de la máxima flexibilidad a la hora de hacer el curso (día / hora y lugar) y al mismo tiempo disponga de un seguimiento personalizado de su tutor (vía on-line o presencial) donde pueda consultar dudas y consolidar el temario aprendido.

Desde 2010, SERHS dispone de una Plataforma e-learning LMS propia, con un catálogo de más de 500 cursos en diferentes ámbitos: habilidades comerciales, finanzas, ofimática, Internet y herramientas básicas, idiomas, habilidades directivas, calidad, PRL, cursos de certificación universitaria y "social games". A través de esta plataforma, durante 2014 se han adherido más del 50% de nuestros trabajadores.

Nuestras empresas escogen e-learning porque les supone una garantía de calidad, reducción de gastos (administrativos y de desplazamientos) como también de homogeneización del contenido formativo que reciben sus trabajadores/as (todo el mundo recibe la misma formación sea cual sea su ubicación geográfica). Y además, como valor añadido, los trabajadores/as que se forman en esta modalidad adquieren una mayor agilidad con las herramientas TIC, lo que hoy en día es imprescindible para cualquier puesto de trabajo.



* Materias en que se ha formado al personal de Grup SERHS durante 2014.

En cuanto a clientes externos, el departamento de Formación ha gestionado más de 35 grupos formativos, en los que han participado 210 alumnos, suponiendo un total de 6.500 horas formativas.



Presencia

En el año 2014 se ha culminado un proyecto estratégico para el Departamento de Desarrollo de RRHH: la implementación de un nuevo Sistema de Gestión de Presencia en casi la totalidad de los centros SERHS de Cataluña. La propia Dirección Corporativa ha establecido una política transversal en toda la corporación en cuanto a esta materia. El objetivo se establece en disponer de nuevas medidas de control de eficiencia, productividad y control de cargas de trabajo así como la flexibilidad para que los propios trabajadores se gestionen su propio tiempo de presencia y/o ausencia.

El sistema de presencia consta de un hardware (terminal biométrico) que recoge la huella digital de los trabajadores y un software, a través del cual todo trabajador puede consultar y gestionar su propio tiempo, así como solicitar permisos de ausencia y vacaciones.

De la mano del partner Softmachine, proveedor por excelencia en innovadores productos de gestión horaria y control de accesos, este 2014 se ha implementado este sistema en casi la totalidad de los centros de Cataluña del grupo.

Prevención de Riesgos Laborales

Durante 2014 el Servicio de Prevención Mancomunado, con la colaboración de los centros de trabajo, ha implantado, en todos los centros de trabajo de SERHS, el control on-line de la documentación obligatoria, respecto a la coordinación de las actividades empresariales (CAE) a través de la aplicación e-coordina.

Desde los centros de trabajo se solicitó la documentación de coordinación de actividades empresariales, es decir, las empresas subcontratadas que realizan tareas de mantenimiento en los centros. Respecto a ello se presenta un cumplimiento entre un 60-70%. El objetivo para el año 2015 es superar el 80% de cumplimiento de las solicitudes enviadas.

Por otra parte, a través de un arreglo comercial con la empresa Einber Sistemas de Gestión S.L. durante 2014 se desarrolló un software integral en materia de PRL en el que será integrado el módulo de gestión de la CAE. La implantación de esta herramienta comenzará en 2015.

La eficacia y eficiencia del continuo trabajo de prevención de riesgos en las empresas de la corporación ha hecho que 10 de estas empresas recibieran un incentivo por la buena gestión en prevención de riesgos laborales, conocido como "BONUS POR BAJA SINIESTRALIDAD", por un valor total de 16.200 €. Se trata de las empresas: Costabonaser, Allelac, Montgriser, Montsenyser, Canigoser, Vivahotel, Serhs Tourism, Viajes Lider Canarias, Mediterraneo XX y Migjornser.

Como reconocimiento a la obtención de este incentivo, SERHS recibió de manos de Asepeyo un diploma acreditativo para cada una de las empresas.

www.serhs.com

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



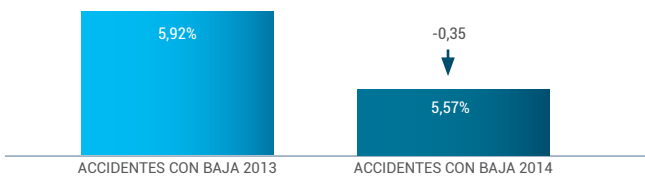
Siniestralidad

El índice de siniestralidad global de las empresas de SERHS ha bajado 0,35 puntos en comparativa con el año 2013. (Ver Fig. 1). Es importante destacar que todos los accidentes han sido leves.

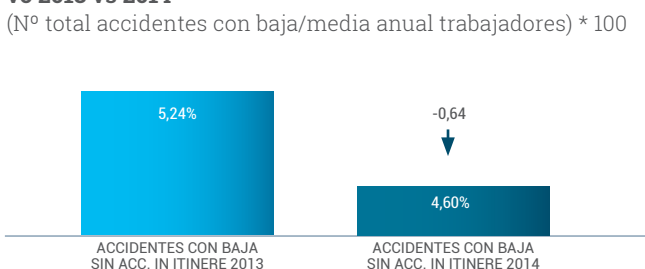
Dentro de los accidentes de trabajo podríamos distinguir entre los accidentes de trabajo en el propio puesto de trabajo y/o en misión y los denominados accidentes "in itinere", los que sufre el trabajador al ir/volver del trabajo. (Art. 115.2d LGSS). En cuanto a los accidentes "in itinere", es muy difícil que las empresas puedan prevenir/actuar ya que el accidente es ajeno a la propia actividad de la empresa.

El índice de siniestralidad de los accidentes sin los accidentes "in itinere" ha bajado 0,64 puntos en comparativa con el año 2013. (Ver Fig. 2)

Índice% siniestralidad total SERHS comparativo 2013 vs 2014 (Nº total accidentes con baja/media anual trabajadores) * 100

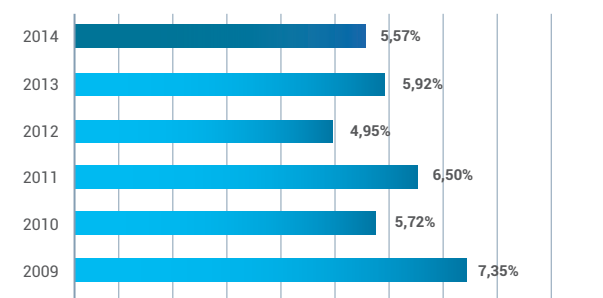


Índice% siniestralidad sin acc. in itinere SERHS comparativo 2013 vs 2014 (Nº total accidentes con baja/media anual trabajadores) * 100



Hay que recordar que uno de los objetivos de SERHS ha sido y será dedicar los máximos esfuerzos para mejorar la siniestralidad aspirante a la mejora continua y accidente cero, velando siempre y siguiendo uno de nuestros principios en la seguridad y salud de nuestros trabajadores.

Evolución Índice incidencia de accidentalidad SERHS 2009 - 2014



En el transcurso de estos 5 últimos años, desde el año 2009, hemos logrado un importante descenso de este índice, el cual durante los últimos cuatro años se ha mantenido en una media del 5,7%.

- > Cloud Computing, siguiendo con la estrategia corporativa definida, se trabaja en la creación de un Cloud híbrido para dotar la infraestructura del grupo de mayor seguridad, escalabilidad y optimización de costes.
- > BI / Big Data, rediseño de toda la estrategia corporativa de BI tendiendo hacia herramientas más "Lean" que permitan hacer proyectos cortos y que proporcionen beneficios muy rápidamente.





ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

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

ASSEGURIS, MEDITERRANEUM XX, CORREDURÍA DE SEGUROS

La correduría de seguros de SERHS, Asseguris, dedicada al asesoramiento y distribución de todo tipo de productos aseguradores, trata con compañías líderes del mercado como son MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, ZURICH, VITALICIO, ARAG, FIATC, EUROPEA DE SEGUROS, MARKEL, Agrupación Mutua, LIBERTY, NATIONAL SUISSE, REALE Y CASER. Este año ha firmado un acuerdo con otro caso de compañía puntera en el mercado asegurador como es el caso de Hiscox (especialista en Responsabilidad Civil Profesional), con el objetivo de ampliar la oferta. En segundo lugar, este año ha cerrado un acuerdo con la Asociación de Casas de Colonias y Albergues de Cataluña para ofrecer un producto concreto para este colectivo, con coberturas especiales para su sector de actividad. Esta asociación ya viene trabajando con SERHS Distribución desde hace un par de años.

Asseguris ha adoptado el objetivo de asesorar y hacer un producto a medida para este tipo de actividad adaptado a las necesidades del negocio, ofreciendo la mejor opción a cada una de las más de 90 casas de colonias que la ACCAC dispone en toda Cataluña. El acuerdo se llevó a cabo el pasado 3 de diciembre de 2014 en el marco de un acto ante todos los socios de la Asociación en la casa de colonias El Xaloc, en Calders.

Asseguris sigue apostando por invertir en formación, con el fin de profesionalizar la plantilla especialmente en temas on-line y nuevas tecnologías para adaptarse a las nuevas demandas del consumidor actual.

SERHS Nuevas Tecnologías

- > Gestiona más de 2.000 líneas de telefonía móvil y más de 1.000 de telefonía fija.
- > Monitoriza más de 60 puntos de presencia en todo el territorio español y en Brasil
- > El CPD aloja más de 350 servidores de diferentes tecnologías
- > Da soporte a más de 1.500 usuarios internos y externos

MIGJORNSE, SL

Abastece de infraestructura tecnológica a toda la corporación y gestiona la plataforma tecnológica corporativa, así como las aplicaciones que se derivan. Actúa sobre los sistemas, el hardware y el software. Lleva a cabo proyectos tecnológicos, como instalaciones, telecomunicaciones, implantaciones de software, consultorías TI, elaboración de páginas web, gestión de e-mails y hosting, entre otros. Por último, pero primordial, es el servicio que ofrece a todas las empresas del grupo, lo que llamamos Service Desk (atención técnica a los usuarios) y el servicio de Data Center (CPD).

ACUERDOS ESTRATÉGICOS

En este último año se ha llevado a cabo el acuerdo marco de colaboración como partners tecnológicos con Telefónica que incluye la telefonía fija, la red de datos, e Internet. En cuanto a la telefonía móvil, se sigue confiando en Vodafone, renovando una colaboración que ya dura 15 años. También se ha renovado el acuerdo con Google para seguir utilizando la suite de colaboración y el correo electrónico (Google Apps) de la que fuimos la instalación pionera en España hace ya más de 7 años. Igualmente, siguen confiando la gestión de todo el parque de impresoras y del proyecto de Gestión Documental a Ricoh, como se ha venido haciendo en los últimos 6 años. Por último, pero no menos importante, se sigue dando continuidad al acuerdo de uso ilimitado de licencias con Oracle hasta 2016.

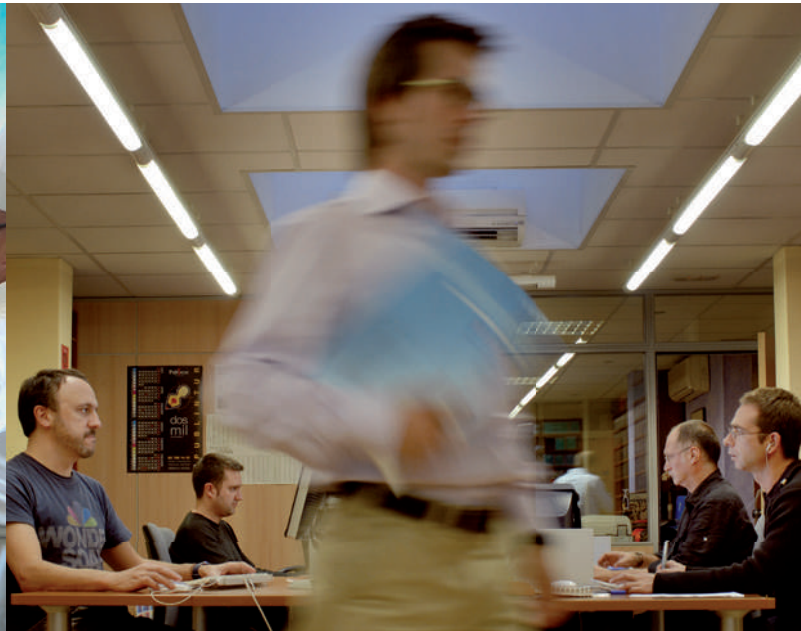
NUEVOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la continua mejora de procesos y equipo humano, se ha incorporado un nuevo perfil: Arquitecto de Soluciones, que debe ayudar a dar uniformidad a todas las soluciones que se implementan desde el punto de vista tecnológico. También se ha incorporado un Oracle DBA (Data Base Administrator) con el objetivo de administrar todas las bases de datos de los sistemas de forma más directa. En cuanto a la parte comercial, además de consolidar los productos que ya se comercializaban, se han focalizado en el servicio de Consultoría/Asesoría TIC.

A modo de recordatorio, los principales servicios que ya se comercializan y que se pueden encontrar en la web www.migjornser.com son:

- Google Apps
- Telefonía móvil
- Pack Wi-Fi Hoteles

SERHS



Inmobiliaria

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

Patrimonial y Cartera

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

Sociedades Relacionadas

SERHS S / COOP. C. Ltda.

Su impulso inicial y su voluntad cooperadora y asociativa al servicio de las personas le han permitido desarrollar una intensa actividad social. Desde el principio hace 40 años, su sentido de pertenencia, de confianza mutua y la voluntad de mejorar, llevaron al despliegue de muchas iniciativas en el entorno de la empresa, que han facilitado el logro que hoy se conoce como SERHS.

Sociedades vinculadas

ESCUELA UNIVERSITARIA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE SANT POL DE MAR

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

La EUHT de Sant Pol de Mar es y se convierte en receptora del bagaje empresarial del grupo. Por otra parte, el grupo se beneficia del apoyo, los conocimientos y las experiencias técnicas que solo le puede proporcionar un centro universitario acreditado, referencia en el Estado y con prestigio internacional. La escuela ha recibido el reconocimiento institucional tanto a nivel estatal como autonómico o a nivel sectorial. Pertenece a la exclusiva red "Hotel Schools of Distinction", siendo el único miembro del sur de Europa de esta prestigiosa asociación de escuelas hoteleras.

PUBLINTUR, S.A.

Dedicada a la imagen y la comunicación, y a la producción gráfica y digital, PUBLINTUR mantiene una estrecha e intensa relación y vinculación con SERHS. Este año ha ampliado actuaciones en el campo del marketing on-line, para ofrecer y ayudar a implementar a sus clientes aquellas estrategias que pueden mejorar su presencia en internet, de tal manera que se convierta en un recurso rentable para la empresa.

PUBLINTUR, a lo largo de 2014, ha visto como la propuesta de creación del "Museo del Turismo", un proyecto único en todo el mundo y promovido también por el Ayuntamiento de Calella (Barcelona), ha recibido un nuevo impulso.

Hay que destacar la puesta en marcha de una nueva estación de impresión digital y de un servicio de cartelería electrónica, que incluye el diseño y la confección de cápsulas informativas y promocionales acompañado de una plataforma de gestión y monitorización, que convierten las pantallas de los establecimientos en ventanas de comunicación.

Todo ello, actividades que han generado fuertes sinergias empresariales e impulsado unas relaciones de calidad.

Responsabilidad Social Corporativa

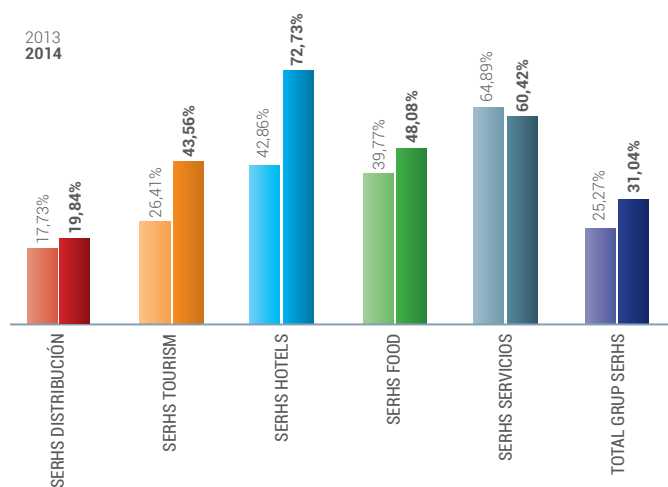




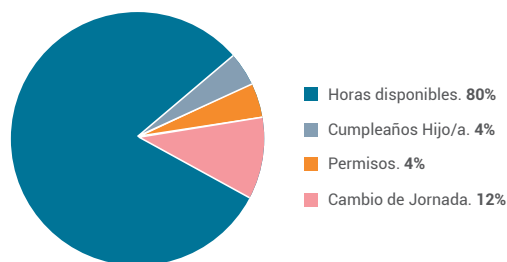
POLÍTICA DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR

Durante 2014 se han recibido un total de 1.143 solicitudes, un 44% más que en 2013, y más de un 30% de la plantilla ha pedido alguna medida de conciliación a lo largo del año, lo que ha supuesto un aumento en comparación al año anterior.

Porcentaje de plantilla que ha pedido alguna medida de conciliación comparativa 2013-2014



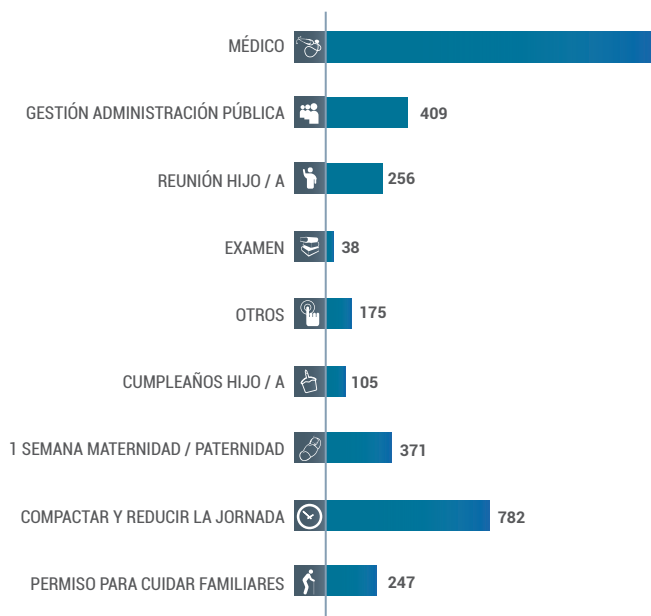
En cuanto a la tipología, el concepto más demandado ha sido las solicitudes de horas disponibles. Este año se han pedido un total de 3.893'5 horas. El Plan de Conciliación de SERHS permite ofrecer una bolsa extra de horas para el trabajador/a, equivalente a 5 jornadas, disponible para todas aquellas necesidades, aparte de las horas de su convenio profesional, o bien en el caso de que su convenio no disponga de un permiso determinado.



Responsabilidad Social Corporativa



Por lo que respecta al volumen de horas, durante 2014 se han concedido 3.893,5, un 45% más que el año anterior.



PROGRAMA FAMILIAS

SERHS pone en marcha anualmente el programa de Ayudas Familiares, que engloba subvenciones para trabajadores/as con hijos en edad escolar. Este año Grup SERHS ha repartido 50.000€ entre más de 200 familias que han recibido alguno de los 4 tipos de ayudas que incluye el programa:

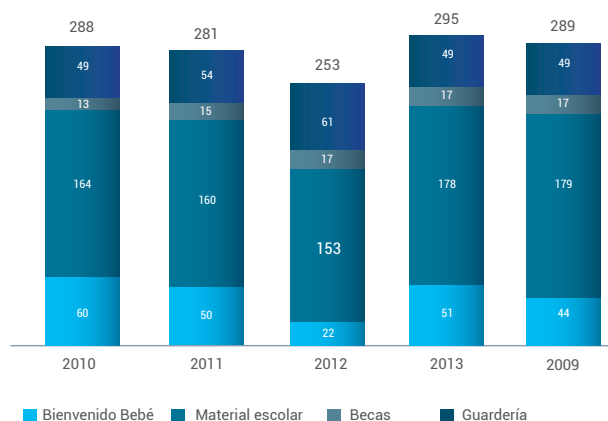
Bienvenido Bebé: SERHS da la bienvenida a los recién nacidos con un detalle especialmente indicado para celebrar este feliz acontecimiento.

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

Material escolar: Ayuda en material escolar para trabajadores/as con hijos/as de 3 a 17 años y que estén escolarizados.

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

AYUDAS CONCEDIDAS



SERHS GESTIONA A TRAVÉS DEL TALENTO

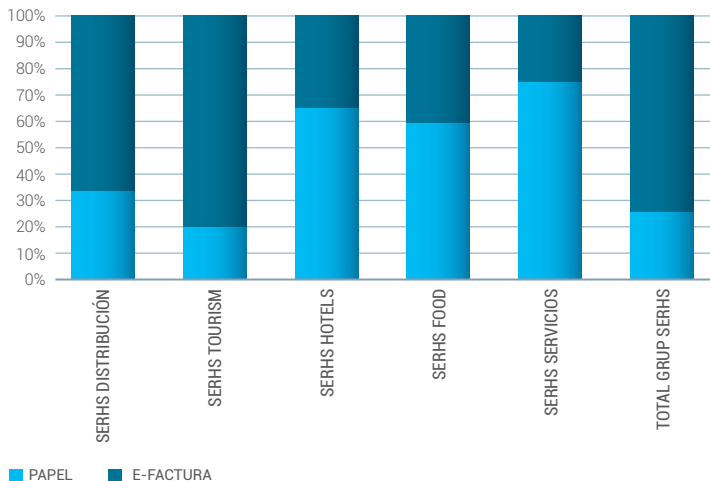
Durante el último trimestre de 2014 se ha iniciado la 9ª edición del Plan de Desarrollo Directivo. Cuando esta edición finalice habrán pasado por el Plan 57 directivos/as. Actualmente se han presentado 38 trabajos de los cuales el 90% han consistido en desarrollar y poner en práctica estrategias de liderazgo para conseguir un mejor rendimiento de sus equipos de trabajo.

	VALORES DE EMPRESA	FINANZAS PARA NO FINANCIEROS	DESARROLLO DE HABILIDADES PARA LA DIRECCIÓN DE EQUIPOS	MEJORA DE PROCESOS	COACHING	TRABAJO FINAL
EDICIÓN 1	FINALIZADO					
EDICIÓN 2	FINALIZADO					
EDICIÓN 3	FINALIZADO					
EDICIÓN 4	FINALIZADO					
EDICIÓN 5	FINALIZADO					
EDICIÓN 6	FINALIZADO					
EDICIÓN 7	FINALIZACIÓN MAYO 2015					
EDICIÓN 8	FINALIZACIÓN SEPTIEMBRE 2015					
EDICIÓN 9	FINALIZACIÓN NOVIEMBRE 2015					

PLAN DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Facturación electrónica

El 78% de la facturación que recibe Grup SERHS de los proveedores es electrónica y el resto se digitaliza para eliminar el papel. El hecho de disponer del documento factura en formato electrónico o digital ha permitido automatizar el proceso de aprobación haciendo que determinadas facturas se aprueben automáticamente sin una acción manual y otras se puedan validar desde cualquier lugar y momento.



Responsabilidad Social Corporativa



Expediente laboral en formato digital:

Durante todo 2014 se han pasado a formato digital todos los expedientes laborales de la plantilla de SERHS y se ha creado el PortalSerhs, un acceso para que cada trabajador/a pueda descargarse la documentación en cualquier momento. En SERHS ya no se entregan copias en formato papel, sino que se pone la documentación a disposición del trabajador/a para que sea descargable por el propio usuario desde cualquier lugar o momento. Actualmente se han digitalizado cerca de 4.500 expedientes laborales.

En el marco de este proyecto se ha instaurado la firma electrónica. Toda la documentación laboral que firma el equipo directivo ya se hace en este formato, así como la documentación interna que requiere firma. El objetivo es ampliar el procedimiento también a terceros e incluir la firma biométrica como medio, eliminando así la generación de papel y por tanto llegar a cumplir el objetivo de Oficina sin papel.

Documentación mercantil:

Este año se ha comenzado a generar documentación interna en formato electrónico y durante el próximo año el objetivo es ir ampliando la tipología de documentos.

Aspectos medioambientales



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

SERHS DISTRIBUCIÓN

SERHS Distribución se adhiere al Programa de Acuerdos voluntarios para la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Las empresas Facilcar, Port Parés y próximamente Serhs Fruits se han adherido a este proyecto de la Generalitat de Catalunya. El Acuerdo Voluntario es un compromiso que cualquier organización, empresa, entidad o colectivo puede asumir de manera voluntaria para contribuir a la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero, más allá de lo que obliga la normativa. Mediante el Acuerdo, la organización se compromete a realizar un inventario de sus emisiones, plantear e implementar medidas para reducirlas y hacer un seguimiento anual para valorar los resultados de su esfuerzo voluntario. Los beneficios inmediatos que se obtienen son la reducción de la factura energética, la reducción de la dependencia de recursos fósiles y de la vulnerabilidad asociada a incrementos potenciales de su precio, el posicionamiento estratégico avanzado en términos ambientales y de cambio climático. Se trata de la incorporación de un valor añadido, por una parte, a los servicios, productos

o proyectos de la organización, y por otro, a la relación de la organización y sus miembros o trabajadores, así como la mejora de la gestión ambiental gracias a la implicación de proveedores y clientes de la organización.

A nivel de gestión de residuos, todas las empresas de la división gestionan a través de gestores de residuos autorizados los residuos que se generan (plástico, cartón y producto orgánico principalmente). Todas las empresas de SERHS Distribución disponen de un programa de mantenimiento de vehículos, tanto propios como subcontratados. SERHS Distribución dispone de un equipo de personas responsables de Calidad y Medio Ambiente, que lidera y define los procesos relacionados con la reducción del impacto medioambiental de los residuos generados por la actividad de distribución.

Las distribuidoras disponen de un Código de Buenas Prácticas Ambientales integrado por una serie de pautas de actuación con el objetivo de mejorar el comportamiento ambiental de la empresa. Se trata de medidas sencillas, la aplicación de las cuales no requiere grandes cambios tecnológicos, sino que se dirigen básicamente a factores

organizativos de la empresa. También cuenta con alianzas de colaboración para promover estas buenas prácticas medioambientales.

SERHS TOURISM

Dentro del proyecto de Digitalización Documental y de eficiencia de la gestión, SERHS Tourism alcanza más del 90% de su facturación sin papel siendo directamente on-line, siguiendo el objetivo fijado de evitar totalmente la emisión de facturas de papel.

SERHS HOTELS

La división hotelera del grupo ha incorporado concretamente en el Hotel SERHS Sorra Daurada un sistema automático de control de consumo energético instalado por la empresa Denergy. Con el objetivo de mejorar la reputación de la calidad de los servicios y las instalaciones de nuestros hoteles, en 2014 se ha llevado a cabo en el SERHS Rivoli Rambla la renovación de las habitaciones así como del mobiliario instalando luminarias con tecnología LED para tener un consumo más eficiente. El establecimiento está situado en pleno centro de Barcelona, y es un hotel con una alta ocupación y rotación de clientes durante todos los meses del

Aspectos medioambientales



año. Desde la primavera, en el SERHS El Montanyà está en funcionamiento la caldera de biomasa con un gran ahorro económico y de emisiones de CO₂.

En cuanto a los Vilars Rurals, donde uno de los pilares fundamentales es el cuidado del medio ambiente, se ha llegado a un acuerdo con Grup Soler que hará de ESE (Empresa de Servicios Energéticos) y gestionará las compras, así como los consumos de energía. Además de la puesta a punto y actualización de las instalaciones para hacerlas más eficientes, se está en proceso de obras para instalar una caldera de biomasa en cada uno de los Vilars, además de la incorporación de variadores de frecuencia, motores y otras tecnologías de ahorro.

SERHS FOOD

El método SINC supone una mejora importante en seguridad alimentaria, higiene, control dietético y medio ambiente. Los procesos de manipulaciones que conlleva el método SINC están desarrollados de tal forma que suponen un control estricto y acotado de los procedimientos que tienen lugar en los establecimientos, garantizando en todo momento la inocuidad y salubridad de los alimentos. El método facilita la implantación de los certificados ISO 22000: 2005 sobre la Gestión de la Seguridad Alimentaria en aquellas instalaciones donde se aplica, fruto del cual se obtuvo dicha certificación en el

Hospital Universitario de Vic durante el año 2014 y se sigue certificando en la cocina central de Vilassar de Mar.

En cuanto al medio ambiente, el diseño de una instalación del sistema SINC conlleva un estilo diferente de trabajar la restauración. Los consumos energéticos así como los de los productos de limpieza que se consumen disminuyen con un alto porcentaje, produciendo una disminución de los residuos que se generan. Y aún más importante, contribuyen prácticamente a la eliminación del derroche alimentario, que es una de las preocupaciones actuales de la sociedad.

La certificación medioambiental ISO 14001: 2004 demuestra que el método SINC es un sistema medioambientalmente correcto, implantada por ejemplo en el Hospital Comarcal Sant Jaume de Calella, donde se consiguen objetivos de minimización de residuos anualmente.

SERHS PROJECTS

Con la colaboración de SERHS Projects en el diseño de las instalaciones donde se implanta el método SINC, se consiguen importantes ahorros medioambientales a nivel de consumos energéticos, consumos de productos de limpieza, producción de residuos, etc. También con la búsqueda de proveedores de maquinaria de bajo consumo energético y de nuevas tecnologías, como principales objetivos de su siste-

ma de gestión de la calidad, certificado por la norma ISO 9001: 2008, contribuye con el medio ambiente.

SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Desde esta división se promueve el reciclaje de papel, cartuchos y tóners de impresoras (recogido en el acuerdo con Ricoh el procedimiento de reciclaje). Se lleva a cabo todo el reciclaje centralizado de cualquier equipamiento electrónico de todas las empresas de SERHS, ya sea en colaboración con ONGs o llevando directamente el material a repositorios homologados. Tanto las oficinas de Migjornser como el CPD disponen de salas equipadas con aire acondicionado y calefacción programadas para garantizar la temperatura adecuada pero también para asegurar un ahorro energético cuando es posible. De esta manera se optimiza el consumo de energía al máximo. El hecho de intervenir en proyectos de automatización / domótica hace que ayude al resto de empresas del grupo a mejorar su eficiencia energética, y por tanto a optimizar su consumo de energía. La implantación de la tecnología se hizo en su momento para ayudar a cumplir el objetivo de "Oficina sin papeles" con dispositivos multifuncionales, herramientas de colaboración on-line (Google Apps), facturación electrónica, gestión documental, firma electrónica, así como la digitalización de expedientes laborales y mercantiles.

Ámbito Social



Acuerdos solidarios

FUNDACIÓN VICENTE FERRER

Un año más, la corporación ha renovado el acuerdo iniciado hace más de 10 años con la FVF en la India. Este año la colaboración irá dirigida a la construcción de estructuras hídricas para la recogida de agua de la lluvia, en este caso un embalse. La construcción del mismo se inició en el mes de septiembre de 2014, una vez se encontró la financiación adicional necesaria para una construcción de tal envergadura. Hasta el momento la colaboración se había dirigido principalmente a la financiación de proyectos de desarrollo en el sector de las personas con discapacidad, con la construcción de escuelas, centros de estudio, entre otros en la región de Anantapur (India) que garantizaba el acceso a una educación de calidad a los niños y niñas con discapacidad.

ÒMNIMUM CULTURAL

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

CÁRITAS Y FUNDACIÓN FORMACIÓN Y TRABAJO

Por sexto año consecutivo y siguiendo con el afán de voluntariado, SERHS ha puesto en marcha la campaña "Regala comida, material escolar o juguetes y alimenta una ilusión". El objetivo ha sido, un año más, colaborar voluntariamente en la donación de todos estos elementos para repartir entre los colectivos más desfavorecidos participando activamente con la alimentación principalmente con Cáritas, y en menor medida con respecto a los juguetes con la Fundación FORMACIÓN Y TRABAJO.

Aparte de esta campaña puntual, la división de SERHS Distribución colabora periódicamente con el Banco de Alimentos. Durante 2014 se aportó producto por valor de unos 20.000€.

Ámbito Social



Actos emblemáticos

NOCHE DE SERHS 2014

Se trata de una celebración emblemática que se lleva a cabo desde el primer año de existencia de SERHS en torno a una cena de gala con accionistas, colaboradores y personalidades del mundo económico, institucional y social.

El pasado 3 de julio, se celebró en el Castell Jalpi la XXXVIII Noche de SERHS. Por segundo año consecutivo, el conseller de Empresa y Empleo de la Generalitat de Catalunya, el honorable Sr. Felip Puig, fue el encargado de presidir este encuentro. Se reunieron más de 300 invitados entre accionistas, colaboradores, personalidades y amigos de la corporación. En esta emotiva velada, se entregaron los Premios SERHS y la empresa Gallina Blanca Star fue distinguida con el premio especial a la "Trayectoria y Compromiso con SERHS", galardón recogido por el Sr. Ignasi Ricou, consejero delegado de Gallina Blanca Star, al que acompañaba el Sr. Joan Cornudella, consejero delegado de Agrolimen. Los Premios SERHS fueron otorgados también al "Directivo del año" que este año recayó sobre dos directivos de la casa. Por un lado, en el Sr. Lluís Pérez, director de Ventas del departamento del Café de SERHS Distribución, y por el otro, en el Sr. Ernest Guitart, director de operaciones de SERHS Hotels en Brasil y director del SERHS Natal Grand Hotel. La distinción al "Trabajador distinguido" recayó, en esta ocasión, en la Sra. Nuria Rueda, jefe de la oficina de Andalucía de SERHS Tourism. A todos ellos se les agradeció su trabajo y su contribución con su esfuerzo y ejemplo a mantener e impulsar de una manera relevante la actividad de SERHS.

FIESTA DE LA FAMILIA 2014

El Zoo de Barcelona volvió a ser el escenario de la fiesta más esperada por los trabajadores/as de la corporación. En esta ocasión, y coincidiendo con la 10ª edición, la asistencia fue récord, con 500 personas entre trabajadores/as y familiares, en el marco de la celebración del Día de la Familia. A primera hora tuvo lugar la entrega de ayudas correspondientes al "Programa Familias 2014", dirigido a trabajadores de SERHS acompañado de un obsequio para los más pequeños. Durante el acto se llevó a cabo un sorteo para 3 abonos anuales al Zoo para 3 familias, y también se acompañó de un concurso de fotografía donde se premiaba las 3 fotos más bestiales, originales y divertidas. Participando a través de las redes sociales Twitter y Facebook, los concursantes serán premiados con abonos anuales familiares para el Zoo y entradas al Tibidabo. Acto seguido, las familias pudieron disfrutar de un día en familia en el Zoo con actividades dirigidas a los más pequeños y visitas guiadas por diferentes itinerarios del parque, con espectáculo de delfines incluido. Hay que recordar que SERHS Food gestiona los puntos de restauración del Zoo desde el pasado mes de noviembre de 2012.

9000
8000
7000
6000
5000
4000
3000
2000
1000

Información Económico-Financiera

31-08-2014





Presentación

Esta información económico-financiera correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2014, que a continuación facilitamos, ha sido preparada a partir de los registros contables de Grup SERHS, SA y de sus sociedades dependientes con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo Consolidado.

Estas cifras consolidadas son avaladas por la auditoría de la firma Faura-Casas Auditores-Consultores y, tal y como se desprende de su opinión que adjuntamos más adelante, las cuentas anuales del ejercicio 2014 expresan la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Grup SERHS y sus sociedades dependientes y de los resultados de sus operaciones.

En este dossier podrán encontrar:

CUENTAS ANUALES DEL GRUPO

- ⊕ Estados financieros
(Balance de Situación y Cuenta de Resultados)
- ⊕ Informe de los auditores

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

- ⊕ Diversos análisis de aspectos importantes de la situación económica y financiera

NOTA IMPORTANTE: la Junta General de fecha 7 de octubre de 2013 aprobó que el cierre del ejercicio se corresponda a 31 de agosto, atendiendo la estacionalidad de la naturaleza de nuestros negocios. Es por este motivo que en relación a las cifras que se comparan, las señaladas como 31.08.2014 corresponden a un ejercicio anual completo iniciado el 1/09/2013 y finalizado el 31/08/2014, mientras que las señaladas como 31/08/2013 corresponden a un período de ocho meses comprendido entre el 1/01/2013 y el 31/08/2013.

Cuentas anuales consolidadas SERHS



A efectos de elaboración de las Cuentas Anuales de GRUPO SERHS, SA y sociedades dependientes (Grupo Consolidado), debemos tener presente que el grupo está integrado por 58 sociedades activas que, agrupadas por divisiones operativas de negocio, tiene la siguiente composición:

+	SERHS DISTRIBUCIÓN	11 Empresas
+	SERHS TOURISM	2 Empresas
+	SERHS HOTELS	12 Empresas
+	SERHS FOOD & PROJECTS	11 Empresas
+	SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	8 Empresas
+	SERHS INMOBILIARIA	7 Empresas
+	SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA	7 Empresas

Durante el ejercicio 2014 ha salido del perímetro de consolidación del grupo la sociedad marroquí International Catering ZFT SARL (por disolución), quedando el número de empresas en 58 sociedades. Sin embargo, sí que ha habido movimientos entre las diferentes divisiones motivado por el proceso de racionalización del número de sociedades que pertenecen a cada división, así como el aumento de los negocios en algunas divisiones.

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

- Método **INTEGRACIÓN GLOBAL**
(Sociedades con una participación superior al 50%).
Método de consolidación utilizado en el ejercicio 2014 para la totalidad de las sociedades que integran el grupo, mencionadas anteriormente.
- Método **PUESTA EN EQUIVALENCIA**
(Sociedades con una participación entre 20% -50%)
Sociedades que se han consolidado por este método en este ejercicio 2014: "Viatges Sol i Esquí, SA" (Agencia de viajes), y "Baciverser, SL" (Sociedad Inmobiliaria)

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

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

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

Desde el ejercicio 2010 Grup SERHS tributa en régimen de consolidación fiscal, entrando en el perímetro de consolidación en este ejercicio 2014 un total de 43 de las sociedades dependientes por Impuesto de Sociedades y 47 sociedades dependientes por IVA.



INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

A los Accionistas de
GRUP SERHS S.A.

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de **Grup Serhs S.A. y sociedades dependientes (Grupo Consolidado)**, que comprenden el balance consolidado a 31 de agosto de 2014, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio finalizado en esta fecha. Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la formulación de las cuentas anuales consolidadas, de acuerdo con el marco normativo de información financiera aplicable a la entidad, que se identifica en la nota 2.2 de la memoria adjunta y, en particular, con los principios y criterios contables que contiene. Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las mencionadas cuentas anuales consolidadas en su conjunto, basada en el trabajo realizado de acuerdo con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, que requiere examen, mediante la realización de pruebas selectivas, de la evidencia justificativa de las cuentas anuales consolidadas y la evaluación de si su presentación, los principios y criterios utilizados y las estimaciones realizadas, están de acuerdo con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación.

Según nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas del ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2014 adjuntas expresan, en todos los aspectos significativas, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de **Grup Serhs, S.A. y sociedades dependientes** a 31 de agosto de 2014, así como de los resultados consolidados de sus operaciones y de sus flujos de efectivo correspondientes al ejercicio finalizado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de información financiera que resulta de aplicación y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

Sin que afecte a nuestra opinión de auditoría, llamamos la atención respecto de lo indicado en la nota 2.4 de la memoria, donde se informa del hecho que el ejercicio anterior fue el primero en el que el cierre se fijaba a 31 de agosto y por tanto las cifras de aquel ejercicio corresponden a ocho meses. Este hecho debería de considerarse a efectos de comparación entre ejercicios.

El informe de gestión adjunto del ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2014, contiene las explicaciones que los administradores consideran oportunas sobre la situación del grupo consolidado, la evolución de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la información contable que contiene el mencionado informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales del ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2014. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificación del informe de gestión consolidado con el alcance mencionado en este mismo párrafo y no incluye la revisión de información diferente de la obtenida a partir de los registros contables de **Grup Serhs, S.A. y sociedades dependientes**.

Barcelona, 19 de diciembre de 2014

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

Nº ROAC: S0206

Jordi Casals Company

Pau Claris, 94. 08010 Barcelona · Tel. 902 28 28 30 - 934 816 469 · Paseo de la Castellana, 123, 9º C 28046 Madrid · Tel. 913 190763
www.faura-casas.com · faura-casas@faura-casas.com
Barcelona Madrid Manresa

An independent member of

BKR
INTERNATIONAL



Balance de Situación Consolidado

ACTIVO	31-08-2014	31-08-2013
A) ACTIVO NO CORRIENTE	191.636.008,58	177.962.253,35
I. Inmovilizado intangible	17.999.060,54	18.018.814,21
II. Inmovilizado material	132.317.209,10	125.595.833,22
III. Inversiones inmobiliarias	6.476.609,26	5.075.280,85
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	573.985,09	571.017,05
V. Inversiones financieras a largo plazo	14.205.621,89	7.563.046,16
VI. Activos por impuesto diferido	9.144.134,30	10.218.873,46
VII. Fondo de Comercio de Consolidación	10.919.388,40	10.919.388,40
B) ACTIVO CORRIENTE	139.895.051,08	160.700.301,01
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	9.612.266,65	24.971.413,47
II. Existencias	18.156.673,49	20.485.763,06
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	85.471.346,74	84.862.223,13
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	3.174.667,37	6.791.074,16
VI. Periodificaciones a corto plazo	2.005.007,30	1.961.156,45
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	21.475.089,53	21.628.670,74
TOTAL ACTIVO (A+B)	331.531.059,66	338.662.554,36
PASIVO	31-08-2014	31-08-2013
A) PATRIMONIO NETO	86.547.956,89	83.978.273,85
A-1) Fondos propios	87.570.766,88	86.444.167,70
A-2) Ajustes por cambios de valor	-7.907.413,42	-9.430.069,24
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,00	0,00
A-4) Socios externos	6.884.603,43	6.964.175,39
B) PASIVO NO CORRIENTE	106.051.324,17	95.400.894,15
I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
II. Deudas a largo plazo	105.455.903,70	94.687.051,31
III. Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo	0,00	0,00
IV. Pasivos por impuesto diferido	595.420,47	713.842,84
V. Periodificaciones a largo plazo	0,00	0,00
C) PASIVO CORRIENTE	138.931.778,60	159.283.386,36
I. Pasivos vinculados con activos no corrientes mantenidos para venta	0,00	0,00
II. Provisiones a corto plazo	0,00	0,00
III. Deudas a corto plazo	15.920.619,00	27.953.694,20
IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	122.899.609,36	131.138.944,33
VI. Periodificaciones a corto plazo	111.550,24	190.747,83
VII. Deuda con características especiales a corto plazo	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	331.531.059,66	338.662.554,36

Cuenta de Pérdidas y Ganancias Consolidada

	31-08-2014	31-08-2013
OPERACIONES CONTINUADAS		
Ingresos de explotación	473.304.261,11	345.307.226,52
a) Importe neto de la cifra de negocios	449.883.370,10	331.533.434,36
a1) Ventas	389.258.215,02	292.033.411,31
a2) Prestación de servicios	60.625.155,08	39.500.023,05
b) Otros ingresos de explotación	23.420.891,01	13.773.792,16
b1) Ingresos accesorios de explotación	20.366.119,68	12.514.682,41
b2) Subvenciones	0,00	0,00
b3) Trabajos por el propio inmovilizado	3.054.771,33	1.259.109,75
Aprovisionamientos	-338.682.530,61	-249.857.454,06
a) Consumo de mercaderías	-338.092.381,88	-249.764.556,43
c) Trabajos realizados por otras empresas	-590.148,73	-92.897,63
Gastos de personal	-76.824.196,38	-50.743.961,34
a) Sueldos, salarios y asimilados	-60.100.606,52	-39.726.121,62
b) Cargas sociales	-16.723.589,86	-11.017.839,72
Otros gastos de explotación	-40.579.728,91	-29.170.751,66
a) Servicios exteriores	-36.142.271,79	-25.539.120,21
b) Tributos	-3.912.447,44	-2.754.505,35
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	-522.839,85	-863.447,59
d) Otros gastos de gestión corriente	-2.169,83	-13.678,51
Amortización del inmovilizado	-12.039.328,71	-7.070.649,10
Excesos de provisiones	0,00	0,00
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	8.045.818,95	-49.916,86
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	13.224.295,45	8.414.493,50
Ingresos financieros	771.326,08	361.609,10
Gastos financieros	-9.976.465,92	-4.422.822,63
RESULTADO FINANCIERO	-9.205.139,84	-4.061.213,53
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades de puesta en equivalencia	0,00	0,00
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	4.019.155,61	4.353.279,97
Impuestos sobre beneficios	-1.798.589,60	-1.352.665,76
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	2.220.566,01	3.000.614,21
OPERACIONES INTERRUMPIDAS	0,00	0,00
RESULTADO DEL EJERCICIO	2.220.566,01	3.000.614,21

Actividad inversora

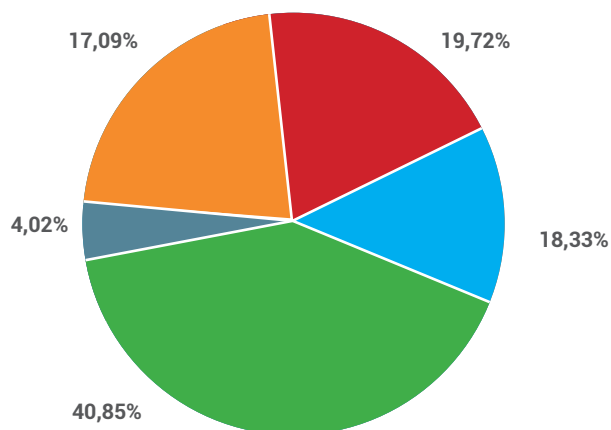


Las actuales circunstancias de nuestro entorno hace que seamos prudentes a la hora de realizar nuestras inversiones, sin dejar de hacer aquellas inversiones que consideramos irrenunciables para el crecimiento futuro de nuestros negocios. El volumen de inversión realizado por el grupo durante el ejercicio 2014 ha sido por un importe global de unos 6,4 millones de euros, mayoritariamente en inversiones recurrentes (nuevas tecnologías, aplicaciones de gestión de nuestros negocios, renovación de la flota de vehículos, equipos informáticos, mejora de las instalaciones hoteleras y almacenes, entre otros).

Analizada la actividad inversora del ejercicio 2014 por divisiones operativas del grupo su reparto se desglosa de la siguiente manera:

INVERSIÓN 2014 POR DIVISIONES	(Miles €)
⊕ SERHS DISTRIBUCIÓN	1.272,00
⊕ SERHS TOURISM	1.102,00
⊕ SERHS HOTELS	1.182,00
⊕ SERHS FOOD & PROJECTS	2.635,00
⊕ SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	259,00
TOTAL	6.450,00

INVERSIÓN 2014



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

Ingresos de explotación



La cifra de ingresos de explotación consolidados para el ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2014 ha supuesto un incremento del 1,07% respecto al mismo periodo de doce meses (septiembre 2012 - agosto 2013) del ejercicio anterior, que consideramos satisfactorio dadas las circunstancias en que se ha desarrollado este ejercicio, por la situación de crisis en la que estamos inmersos.

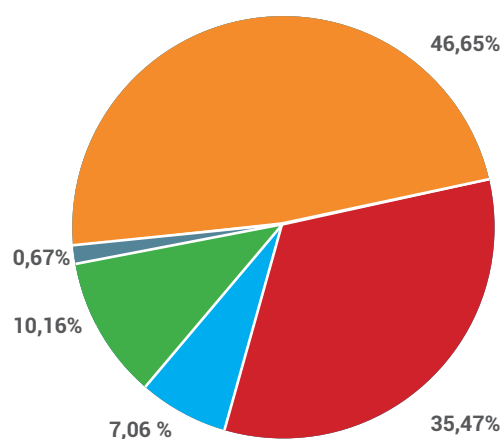
Desglosamos a continuación esta cifra de ingresos para las diferentes divisiones del grupo:

División	31/08/2014	31/08/2013
⊕ SERHS DISTRIBUCIÓN	167.868	167.828
⊕ SERHS TOURISM	220.788	215.506
⊕ SERHS HOTELS	33.407	31.611
⊕ SERHS FOOD & PROJECTS	48.068	48.747
⊕ OTROS (Servicios y Patrimoniales)	3.173	4.615
TOTAL	473.304	468.307

Datos en miles de euros.

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

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN POR DIVISIONES



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

Información consolidada

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

PERIODO	Plantilla Media
2010	2.683
2011	2.570
2012	2.500
2013	2.524
2014	2.529

La aportación a la renta nacional, entendida como un indicador de prosperidad no solo de las personas que forman parte del grupo sino de nuestro país en general, ha sido siempre para el grupo un punto prioritario de atención. Su evolución en los últimos ejercicios ha sido:

AÑO	Millones de euros
2009	88,38
2010	88,90
2011	88,60
2012	82,96
2013 (enero-agosto)	57,85
2014	84,76

En el siguiente cuadro podemos ver la evolución tanto de los Resultados como del Flujo de Caja y EBITDA del ejercicio 2014 respecto al año anterior (cogiendo una proyección de doce meses para hacerlos comparativos, ya que el ejercicio 2013 fue de ocho meses)

Ejercicios	2014	2013
EBITDA	25.263	18.001
Resultados extraordinarios	0	0
Resultado bruto ordinario	25.263	18.001
Amortización	-12.039	-10.108
Resultado de explotación	13.224	7.893
Financieros	-9.205	-7.002
Beneficio antes de impuestos (BAI)	4.019	891
Amortizaciones	12.039	10.108
Flujo de Caja	16.058	10.999

Datos en miles de euros.



Edificio SERHS

C. 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

www.serhs.com