



SERHS

2013 | 2014

INFORME ANUAL - ANNUAL REPORT



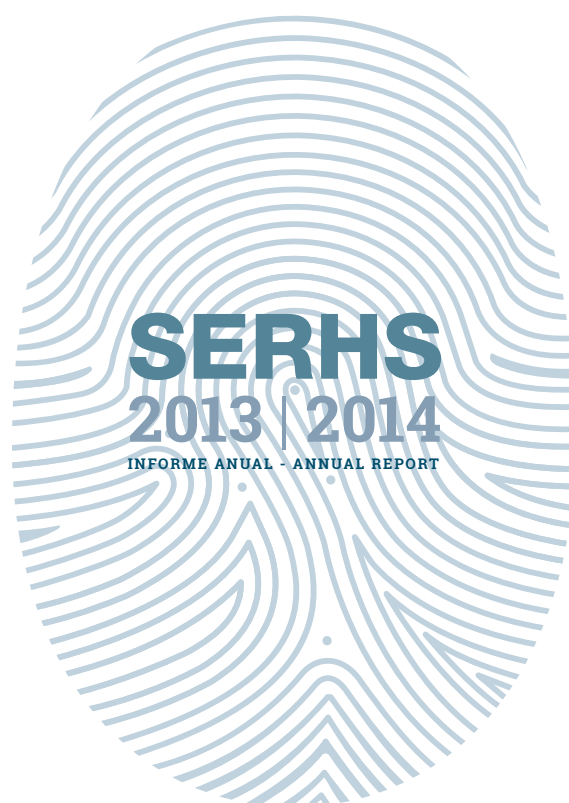


Domicili social:

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

Domicili fiscal i administratiu:

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



SERHS

2013 | 2014

INFORME ANUAL - ANNUAL REPORT



sumari



Àmbit institucional

- Carta del President 4
- Portes endins 8



Activitats de negoci

- Carta del Conseller Delegat10



SERHS Divisions

- SERHS Distribució 14
- SERHS Tourism20
- SERHS Hotels26
- SERHS Food32
- SERHS Projects38
- SERHS Serveis42

Recursos humans

- Administració de Personal44
- Formació45
- Presència46
- Prevenció de Riscos Laborals46
- Sinistralitat47
- SERHS Noves Tecnologies50
- SERHS Immobiliària51
- SERHS Patrimonial i cartera51
- Societats vinculades51



Responsabilitat Social Corporativa 52

- Política de conciliació vida laboral i familiar 53
- Programa Famílies 54
- Serhs gestiona a través del talent 55
- Pla de gestió documental 55
- **Medi Ambient** 57
- **Àmbit social** 59
 - Acords solidaris 59
 - Actes emblemàtics 60



Informació econòmica-financera 61

- Presentació 62
- Comptes Anuals Consolidats 63
- Informe d'auditoria 64
- Balanç de situació 65
- Compte de pèrdues i guanys 66
- Activitat inversora 67
- Ingressos d'explotació 68
- Informació consolidada 69



Benvolguts/des senyors i senyores accionistes,

Al repassar els últims esdeveniments del nostre grup, hem de començar recordant que el passat mes de setembre vàrem repartir el dividend com cada any als socis, per un import de 2.775.500 €, entre efectiu i accions del grup. En la Junta General vàrem acordar repartir també, com cada any, una acció alliberada per cada 60 de propietat, o sigui 714.834 accions, que han permès al nostre grup assolir les 43.604.886 accions. Aquestes faran que per primera vegada el nostre capital social se situï per damunt dels 100 milions d'euros (més de 16.600 milions de les antigues pessetes). És veritat que han passat quasi 40 anys, però penso que ni els més optimistes podien pensar que un dia assoliríem aquesta fita. Hem de recordar que vàrem començar amb un capital inicial de 750.000 ptes., i que per altra part cap any hem deixat de repartir beneficis, fins i tot durant aquests últims temps tan complicats. Per tant crec que ens podem sentir satisfets del camí recorregut.

Aquest any no farem ampliació de capital pròpiament dita però, com cada any, posarem accions del grup a la venda, perquè estem molt interessats en rebaixar la nostra autocartera, tota vegada que, si tenim una autocartera excusada, les lleis vigents ens prohibeixen adquirir accions. La nostra in-

tenció és seguir comprant accions de manera controlada, tal com venim fent amb tots aquells socis que tinguin necessitat de vendre. En la última Junta General d'Accionistes, també amb l'interès de rebaixar l'autocartera, vàrem fer una proposta de venda d'accions que va acabar el 31 d'agost, i el resultat ha estat força satisfactori, s'han venut prop de mig milió d'accions amb un import total de 1.725.000 €.

Tinc interès en agrair als socis la confiança i suport que ens venen donant i sobretot durant aquests últims anys de dificultats generals. Voldria ressaltar que en l'última operació del dividend elecció, 993 socis (un 67% del total), varen escollir accions en contra d'efectiu i això en el moment que vivim és reconfortant i encoratjador, perquè demostra la identificació dels socis amb el grup.

Parlant ara d'aquest darrer exercici voldria destacar, en primer lloc, la forta davallada del turisme rus en aquest darrer estiu i la incidència negativa que ha tingut la pèssima climatologia, que ha perjudicat de manera important els mesos de juliol i agost, molt importants en el nostre compte de resultats. Altra ment cal que remarcuem la dificultat de comparar un exercici fiscal de 8 mesos (1.01 - 31.08 de 2013) amb el darrer ja de 12 mesos (1.09.2013 - 31.08.2014).

"

Han passat quasi 40 anys, però penso que ni els més optimistes podien pensar que un dia assoliríem la fita de 100 milions d'euros de capital social.

"

Ramon Bagó i Agulló

President del Consell d'Administració de SERHS

En aquest últim s'ha obtingut un resultat d'explotació de 13,2 M€, un 57% superior als 8,4M€ de l'any anterior. Les vendes han estat de 473.304.000€, que representa un 37,07% superior a l'any anterior. S'ha de dir que aquestes xifres es veuen beneficiades amb el resultat extraordinari de 5 milions d'euros produït per la venda de la nostra nau al Brasil, però perjudicades pel fet de comparar un exercici de 8 mesos del 2013 (gener-agost) amb el darrer que va ser de 12 mesos (setembre 2013 a agost 2014), ja que cal tenir present que dins d'aquests 12 mesos figuren octubre, novembre i desembre, que són mesos difícils en el nostre negoci. També han incidit en els nostres resultats les despeses financeres que s'han vist incrementades aquest any en 3.500.000 €. D'aquest capítol he de recalcar que no és que tinguem més crèdit, el fet és que es tracta d'un exercici amb 3 mesos més que l'anterior, i que del crèdit que es va constituir al Brasil s'ha de tenir en compte el tipus d'interès vigent en aquell país, considerablement més alt que els habituals que tenim aquí. Al subscriure el crèdit al Brasil, ja n'érem conscients, però per evitar riscos de canvi de moneda vam optar per fer-ho. El diferencial de cost d'interès ens ha de compensar, a la llarga, el risc de canvi del real, que és una moneda molt

volàtil. De tota manera, sense aquest increment de la despesa financera hauríem més que doblat el resultat de l'exercici anterior, i és per aquest motiu que la nostra màxima preocupació és rebaixar aquesta partida d'interessos, per la qual cosa estem en contacte amb entitats financeres tant de Catalunya com de Brasil.

No cal dir que l'any 2014 ha estat un exercici difícil, que ens ha obligat a reduir marges. Cada dia la competència es mou més agressivament i una bona part utilitza procediments no massa ortodoxes en les relacions comercials, i el nostre grup, com és normal, actua amb l'estricta compliment de les normatives legals en tots els àmbits de negoci. El fet és que aquesta realitat ens perjudica notablement. Malgrat tot, penso que hem sabut superar les dificultats que se'ns han plantejat i tancar un exercici raonablement correcte ateses les circumstàncies econòmiques amb què s'ha mogut el país. Els nostres negocis a Andalusia han augmentat de manera considerable; la bona temporada que ha fet el nostre hotel al Brasil, que amb el Mundial de Futbol ha assolit uns rècords de facturació molt importants; i el bon funcionament del SERHS Rivoli Rambla de Barcelona ens han ajudat. Per cert, cal destacar que el SERHS Natal Grand Hotel va acollir la



selecció de futbol dels EUA i l'ambaixador americà al Brasil ens va enviar una carta de felicitació, la qual cosa ens ha fet augmentar el prestigi al Brasil.

Pel que fa referència a la divisió de Turisme, continuem vivint amb preocupació la situació de Rússia, que en aquest moment no es presenta millor i que fa pensar que el 2015 pot ser molt complicat. Malgrat tot, en el passat exercici ja vàiem creixement en altres mercats, fins al punt de que si comparem les vendes de 12 mesos d'un any amb l'altre, comprovarem que hem estat capaços d'engolir la davallada del turisme rus amb turistes d'altres països i encara incrementar la venda de la divisió en més de 5M€. Tenim en ment seguir creixent gràcies a la penetració que venim fent als mercats europeus, especialment als de proximitat com Portugal i França, aprofitant la bona oferta que tenim no sols a Catalunya, sinó a tota la costa espanyola, especialment a Andalusia. També aquest any hem adquirit la societat Hotel Juice, dedicada al màrqueting digital per la venda directa a través del web del propi hotel, la qual cosa suposa un nou avantatge competitiu que reforçarà el coneixement del consumidor i les seves necessitats. Hem engegat junt amb un altre tour operador el programa Catalunya Senior per turisme de +55 anys.

La divisió de Distribució ha estat la primera gran distribuïdora del canal Horeca a Catalunya en obtenir l'ISO 9001:2008. Hem acabat també un estudi a fi de millorar l'eficiència de l'organització i la posada en pràctica d'una nova política d'actuació molt més centrada en el suport, servei i ajuda als nostres clients. Un cop fetes les proves pilots pertinents ja s'està treballant en la posada en marxa a totes les zones d'actuació de la divisió, i serà, sense dubte, un pas molt important a nivell comercial. Hem entrat a participar en concursos per a col·lectivitats i hem estat també el primer canal de venda on-line. Seguirem millorant les prestacions de la nostra web on ja hem arribat enguany als 30 milions d'euros de facturació.

La divisió de FOOD segueix incrementant la seva cartera de clients del sector Educa (amb escoles públiques i privades) així com en el sector sanitari. Cal destacar també el canvi de nomenclatura del fins ara Sistema Eudec, que passa a anomenar-se Sistema SINC i pretén reforçar la magnitud de la seguretat, la innovació i la nutrició en la restauració col·lectiva. En un futur immediat es començarà a desenvolupar en el sector College, que juntament amb el Clinic, -ja implantat en alguns centres de gestió-, seran els de major magnitud de la divisió. EUDEC com a

"

Cada dia tenim la nostra organització més àgil, eficient i preparada per encarar-nos a situacions difícils amb èxit.

"

producte seguirà la seva escalada amb la venda on-line a través del web eudecfood.com, que presenta un catàleg de més de 400 receptes per a les àrees sanitàries, educatives, restaurants i hotels (on destaca la novetat del producte Room Service). La venda on-line segueix sent també l'objectiu principal de la divisió de SERHS Projects mitjançant el web serhsequipments.com. Fent balanç del primer any i a mode de magnituds significatives s'ha arribat als 8.400 articles, 200 visites diàries, més de 550 registrats, 300 clients i prop de 50 proveïdors/col·laboradors.

Pel que fa a la divisió hotelera, la recent incorporació a la nostra cartera d'establiments hotelers dels dos hotels urbans: SERHS Del Port i SERHS Carlit, reforcen la nostra presència a la ciutat de Barcelona. M'agradaria destacar la bona marxa de les opinions i de la reputació on-line dels nostres hotels, en especial el Vilar Rural de Sant Hilari el qual enguany ha obtingut el certificat d'excel·lència de Tripadvisor 2014 en reconeixement per la seva excel·lència com a establiment hotelier rural segons les opinions que escriuen els usuaris en aquesta pàgina web de viatges, considerada la més gran del món. Els Vilars, per la seva banda, no deixen d'invertir en millores de qualitat en el servei i en necessitats que detectem

dels nostres clients, com és el cas de la incorporació als nostres establiments del segell Baby Friendly, amb utensilis, menús, activitats i instal·lacions adaptades a aquest públic amb nadons, així com l'adhesió al segell Bikefriendly, amb l'objectiu de rebre i tractar el cicloturista de manera especial, atenent les necessitats pròpies d'aquest col·lectiu.

És per tot això que pensem que les perspectives pel proper exercici seran bones. Cada dia tenim la nostra organització més àgil, eficient i preparada per encarar-nos a situacions difícils amb èxit i actualment tenim una estructura directiva molt preparada i entusiasta i comptem amb un desenvolupament tecnològic dels més avançats del país.

També és important destacar les millores tecnològiques que any rere any anem implantant a les nostres divisions. Aquest any, en la divisió de turisme, la nostra central de reserves ja podia donar resposta a 20 milions de peticions diàries, i els repartidors de la divisió de distribució disposen ja de tablets per a gestionar incidències al moment i regularitzar la factura. Cada dia estem més orgullosos de ser una distribuïdora que ja fa més de 3 anys que ven per internet. Per últim, pel que fa a la nostra organització interna, destaca el Pla de Digitalització Documental que fa

que paulatinament anem eliminant el paper de les nostres oficines per a convertir-nos en oficines sense paper en un futur no molt llunyà.

El 2015 el comencem pensant en la celebració dels nostres 40 anys que clourem amb el sopar de l'estiu del 2016. No voldria acabar sense deixar de reconèixer l'important feina del nostre personal, així com la contínua confiança que ens demostren els nostres socis i fer-vos arribar la seguretat que seguirem lluitant per seguir produint treball, benestar i benefici, a fi de seguir sent el 1r Grup Turístic de Catalunya.

Moltes gràcies.



Ramon Bagó i Agulló
President del Consell d'Administració de SERHS

Portes endins



SERHS assoleix un capital social de més de 100 M€

La Junta General Extraordinària d'accionistes celebrada el passat 7 d'octubre de 2014, sota la presidència del Sr. Ramon Bagó i Agulló, i celebrada al Castell Jalpí d'Arenys de Munt, seu social de la corporació, va aprovar repartir accions alliberades. Els accionistes, que representaven el 64'7% del capital social, van aprovar repartir una acció per cada 60 de propietat, generant 714.834 accions, la qual cosa farà que el total d'accions del Grup passi a ser de 43.604.886.

Amb aquesta ampliació s'assoleix un capital social de 100.291.237,80€. Enguany farà 40 anys que es va iniciar l'activitat de SERHS amb un capital social de 750.000 pessetes, l'equivalent a 4.507,59€ d'avui dia.

SERHS reparteix dividendes per valor de 2'77M€

El passat 15 de setembre el Consell d'Administració de Grup SERHS va acordar repartir dividendes i accions per valor de 2.775.499,85 euros. Per cinquè any consecutiu, es va optar per aplicar el programa dividend elecció pels seus 1.475 socis. Pel que fa a la repartició de dividendes, la majoria d'accionistes, en concret 994 (el 67,39%) es van decidir per l'opció d'adquirir accions, comprant 190.052 accions per valor de 788.715,80 euros, amb un valor de 4,15 euros cada una. Els 481 socis restants (que equival al 32,61%) van optar per rebre en efectiu l'import d'1.986.784,05 euros, el que significa 0,065 euros per acció.

Ramon Bagó, president de SERHS, rep el títol de Ciutadà de Natal

El president de SERHS, Ramon Bagó, va rebre el passat mes de juliol en el ple de la Cambra Municipal de Natal (Brasil) el títol de ciutadà de Natal, a mans del diputat Julio Protasio. L'any 2003 l'empresari català va triar Natal per invertir en la construcció del SERHS Natal Grand Hotel. Ja és la tercera vegada que Bagó rep una condecoració per part de territori brasiler, ja que el 2007 va rebre el títol de Ciutadà Potiguar de l'estat de Rio Grande do Norte (RN) i el 2010, la Cambra Municipal de Parnamirim li atorgà el títol honorífic de Ciutadà Parnamirinenc. El president de SERHS afirmava "Agraeixo l'entrega d'aquest emotiu i inestimable títol, de ciutadà de Natal, aquí, a la centenària Cambra Municipal de Natal, perquè fa quinze anys, quan vaig venir aquí per primera vegada, ja vaig començar a enamorar-me d'aquesta ciutat i em sento fill d'aquesta estimada terra de Natal". El diputat Julio Protasio, encarregat de presidir l'acte, va posar l'accent en l'exemple del senyor Bagó com a gran empresari i va recordar la importància del grup a la ciutat que genera ocupació i ingressos per a la comunitat, a més de rebre turistes de diverses ciutats del Brasil així com de l'estranger contribuint així al turisme, principal factor de l'economia de l'estat.



GRUP SERHS

VA ACORDAR

REPARTIR DIVIDENDS I

ACCIONS PER

VALOR DE

2.775.499€



Els guanyadors dels Premis d'Innovació 2014 Marc Serra, Joan Daumal i Ignacio de Prado, acompanyats pel director general Sr. Raimon Bagó i el president Sr. Ramon Bago



SERHS INNOVACIÓ
HA POSAT EN MARXA
JA UNA DE LES IDEES
PREMIADES EN
LA 1ª EDICIÓ:
L'APP SERHS

2ª EDICIÓ DELS PREMIS INNOVACIÓ 2014

En el marc de la Jornada de Directius 2014, el passat 16 de desembre es van lliurar els premis anuals d'Innovació. Raimon Bagó, director general de SERHS, va exercir de mestre de cerimònies, com a líder del projecte, i va posar de manifest com havia estat aquesta segona edició del "Camí de les Idees" des de la seva creació i fent repàs d'aquesta segona convocatòria, i va destacar la seva alta participació.

Acte seguit es va fer lliurament dels distintius de la "Lliga de les Idees", on es premia els usuaris més participatius. En aquest cas, va resultar en primera posició Javier Luna Pacheco (SERHS Food) amb 1.392 punts, en segona posició Rafa Mena (SERHS Serveis) amb 1.059 punts, i en tercera posició Miriam Rincón (SERHS Serveis) amb 540 punts. Tot seguit, es va fer lliurament de la "Millor Idea SERHS 2014". El guanyador d'aquesta iniciativa va ser Marc Serra (SERHS Serveis) amb la idea "El client del dia". Els finalistes van ser Joan Daumal (SERHS Serveis) amb la idea "App Mobile Timming" i Ignacio del Prado (SERHS Tourism) amb la idea "Brand expansion". Com en aquest darrer any, el Comitè d'Innovació desenvoluparà les idees finalistes amb la creació de grups de treball entre els seus creadors per explotar-ne les seves possibilitats reals.

SERHS APP

Fruit d'una de les idees sorgides en la primera edició de SERHS Innovació de l'any 2013, i amb la intenció d'implementar el major nombre d'idees de negoci i de millora que aportin valor, s'ha posat en marxa una nova aplicació mòbil: la SERHS APP. Aquesta aplicació ja es troba disponible tant a Google Play (Android) com a App Store (Iphone), a l'abast i d'ús exclusiu per a treballadors/es i accionistes. Amb un sol click poden accedir de forma ràpida i senzilla al Portal SERHS d'internet. Aquesta web responsive disposa dels millors continguts del Portal: descomptes al SERHS Club; accés a l'apartat de les idees de SERHS Innovació; viatges, vols i hotels a través de SERHS Travel Service; la gestió de presència del Tempo SERHS; notícies d'actualitat del grup així com un accés directe al propi Portal per a altres serveis.



Benvolguts accionistes,

Aquest any hem tancat un bon any, tot apunta que els indicadors de recuperació del mercat cada cop són més sòlids i per tant el consum començarà a recuperar-se. Això ens permet veure les coses amb més optimisme. Si a aquesta situació afegim la quantitat de projectes de futur que tenim endegats en les nostres divisions de negoci, tot ens fa pensar que els propers seran anys de creixement i de millora de les rendibilitats dels nostres negocis.

Com dic, totes les nostres divisions estan immerses en projectes de futur molt interessants i és per això que m'agradaria aprofitar el nostre informe anual per explicar-los.

En la divisió de Serhs Distribució hem iniciat un projecte de reestructuració que consisteix en la fusió de totes les empreses actuals en una de sola. L'objectiu d'aquesta fusió és buscar una major eficiència i sobretot poder disposar d'un model de gestió molt més escalable i replicable en altres zones que avui no estem treballant. Estem convençuts que aquesta nova organització donarà un impuls important a la divisió alhora que ens permetrà treballar oportunitats de negoci que avui no podem.

Fa anys que estem treballant amb Coca-Cola per incrementar el nombre de caixes que distribuïm. Aprofitant el canvi estratègic que ells varen decidir fer fa un temps, en quant a externalitzar la seva distribució, esperem en

aquest exercici assolir un creixement de quasi 1.000.000 més de caixes distribuïdes.

Ja fa dos anys que es va iniciar el projecte de fred sota el paraigua de Serhs Distribució, que consistia en fer arribar aquesta gamma de productes a totes les nostres distribuïdores, i fer-ho sota un model únic basant-nos en les mateixes estratègies comercials, logístiques i de compres que la resta de productes. Després de dos anys ja podem dir que el model està funcionant a ple rendiment, i que el creixement en totes les distribuïdores és de dos dígits, fet que ens permet millorar el nostre marge i sobretot compensar algunes caigudes de famílies molt més madures que estan patint molt més en el mercat.

Amb Serhs Distribució hem sigut pioners en la venda on-line en el sector d' Horeca, cosa que ens ha permès anar aprenent dia a dia com millorar aquest canal i sobretot com el podem convertir en un element de valor afegit per als nostres clients que ens ajudi en el nostre creixement futur. Després de més de dos anys, ara estem en disposició de fer un salt i començar a entendre aquest web com una palanca d'oportunitats que hem de ser capaços d'aprofitar. És per això que estem treballant en una nova plataforma que disposarà de més opcions pels nostres clients, que es poden resumir en la possibilitat de gestionar tota la nostra relació comercial i administrativa de forma on-line

Si a la situació actual afegim la quantitat de projectes de futur que tenim endegats, els propers anys seran de creixement i millora de la rendibilitat dels nostres negocis.

Jordi Bagó i Mons

Vicepresident i Conseller Delegat de SERHS

i que ho puguem fer des de qualsevol dispositiu: PC, mòbil o tablet.

En la divisió de Turisme, malgrat la nostra exposició tan gran en el mercat rus, hem pogut compensar amb un gran esforç la seva caiguda, amb importants increments en mercats com el britànic, l'espanyol i l'escandinau principalment. Estem preocupats pel que pugui passar aquest any, ja que pensem que la situació no ha canviat i que, per tant, haurem de seguir treballant mercats alternatius per compensar una altra gran davallada del mercat rus.

Així, malgrat som conscients de la gran dificultat que representa obrir un mercat com el xinès, no ens sembla gaire més complicat del que vàrem fer en el seu dia amb el mercat rus. La globalització dels mercats ens demostra que segurament avui la Xina està més a prop que la Rússia de l'any 1996, any en el que Serhs hi va aterrar per primer cop. Per aquest motiu hem iniciat les nostres prospeccions a la Xina i a tots els països del seu voltant. La nostra aposta per la Xina és a mig i llarg termini, amb un model diferent, ja que el producte de sol i platja no és prou atractiu per ells. Començant amb circuits per Europa i Ciutats, hem d'anar creixent i detectant les oportunitats que aquest mercat ens ofereix.

Fa molts anys que anem explicant la gran aposta que fem per la tecnologia. Avui les nostres vendes pel canal on-line representen un 80% del total; per

tant sempre hem vist aquesta aposta com una opció guanyadora. Enguany fem un pas molt important en aquesta aposta amb el canvi de motor de disponibilitat (MAD), un motor en el que fa dos anys que es treballa i que serà un "Fòrmula 1" respecte al que avui tenim. Els objectius del nou motor bàsicament són: més estabilitat, més escalabilitat i millor gestió del producte.

Una de les assignatures pendents que hem tingut històricament a la divisió de Turisme és la baixa productivitat dels nostres mercats de proximitat. Són mercats molt madurs i complicats, però que els tenim a tocar i que per tant hem de ser capaços de treballar. En aquesta línia hem iniciat un projecte d'expansió amb el model Rhodasol a Portugal, mentre que a França hem tancat un acord amb un TTOO francès presentant-nos amb el nom d'Iberovacances.

L'any passat vam tancar la compra d'Hotel Juice, una empresa de venda on-line adreçada a ajudar als hotels en la seva venda directa per web. Som conscients del creixement d'aquest canal, motiu pel qual era molt important introduir-nos-hi per conèixer-lo i detectar-hi noves oportunitats. Després d'uns mesos d'experiència, ara fem un salt més, tancant un acord amb Paraty, de dimensions superiors a Hotel Juice i amb una tecnologia més desenvolupada. El nostre objectiu és acompanyar els hotels en la seva venda directa,



oferint-los una tecnologia i una metodologia de gestió d'aquest canal que a ells individualment els seria molt difícil d'aconseguir.

En la nostra divisió d'Hotels, Brasil ha tancat un gran any, tot i que el més interessant són les perspectives de creixement que estem detectant en el mercat envers els nostres productes. El mercat a Brasil té una situació molt avantatjosa per nosaltres, ja que hi ha un clar estancament de l'oferta, no es construeixen hotels, i menys del nivell del nostre. Actualment estem en uns nivells d'ocupació molt interessants, aconseguint tancar l'any amb quasi el 70% d'ocupació.

Els darrers anys el producte Vilars ha sofert la crisi del mercat nacional, que és en gran part l'únic mercat que tenen els Vilars. Els nivells de satisfacció del client segueixen molt alts, cosa que ens indica que el producte segueix funcionant i agradant. Malgrat això som conscients que hem d'anar-lo reinventant i per això hem engegat una línia de tematitzacions per fer-los molt més atractius. En aquest sentit, hem iniciat programes com el Bikefriendly a Arnes, programes per la tercera edat a Sant Hilari, caps de setmana medievals a Cardona i programant caps de setmana de la Ciència o Calçotades a tots els Vilars. Val a dir que aquests últims mesos estem veient un repunt en la demanda del producte, fet que ens fa pen-

sar que podem tornar a tenir aviat els Vilars en la posició d'abans de la crisi.

La bona experiència de l'Hotel Serhs Rivoli Rambla ha fet que no parem d'intentar incorporar nous hotels a Barcelona. Afortunadament aquests darrers mesos hem integrat l'Hotel Serhs Del Port i l'Hotel Serhs Carlit.

Aquest any les reformes de millora a l'Hotel Oasis i el Sorra Daurada ens permetran atacar el client directe. L'objectiu és segmentar un nombre d'habitacions d'un nivell superior per aconseguir aquells clients que estan disposats a pagar una mica més.

Tot i que en els Vilars històricament sempre ha estat així, el creixement que estem experimentant aquests darrers anys en la venda directa en tots els nostres hotels és molt gran, tant en els de platja com en els de ciutat. És per això que estem treballant en la creació d'un departament de venda directa per a tots els hotels, que disposi d'eines tecnològiques molt potents, tècnics especialitzats en gestió de venda directa, xarxes socials i amb un suport al client per poder ajudar a tancar la venda. El nostre objectiu els propers anys és assolir un 30% de venda directa de mitjana en tots els nostres hotels, fet que representaria un increment de més d'un 25% en la tarifa mitjana de l'establiment. La major part d'aquest increment aniria a benefici, ja que el cost de gestió seria el mateix.

"

Tots els projectes de present i futur serien inimaginables sense el compromís i dedicació de tots els professionals i accionistes de la nostra corporació.

"

En la divisió de Serhs Food i Equipaments, seguint amb l'objectiu de buscar nous models de negoci, ja fa quasi dos anys vàrem llançar el web de SERHS Equipments, amb la intenció d'oferir al mercat de la hostaleria una nova forma de comprar equipament auxiliar i material de complement. Avui el web s'ha consolidat i, malgrat el seu procés de creixement lent, anem incrementant vendes i clients mes a mes, oferint una alternativa a molts clients que valoren molt poder comprar en un canal online.

El nostre sistema de gestió alimentària ja comença a ser major d'edat i per tant ja tenim prou experiència per poder començar a tancar el model. És per això que juntament amb una consultora especialitzada hem fet un estudi de com havíem de treballar el model. El resultat ha estat la necessitat de donar-li una nova definició, i la que ha semblat més adient ha estat SINC (Sistema Integral Nutricional Catering). Pensem que aquest treball ens ha de servir per poder-li donar al projecte l'impuls definitiu per a la seva introducció en el mercat. Aquest treball de definició del producte ens ha permès tenir molt més clar què busquen els clients, quins són els valors diferencials que aporta el model de gestió de cuina i sobretot la percepció que el client té d'aquests valors afegits, cosa que ens permet centrar els nostres esforços en la captació de nous

centres per gestionar amb el sistema SINC. Dins la divisió hem estructurat un equip específic per aconseguir el nombre de centres que ens hem marcat com a objectiu, inicialment treballant molt específicament el sector sanitari però sense deixar de banda tots els altres sectors en els que operem.

El creixement en escoles és molt important aquests darrers anys. No obstant, tot i que cada any incorporem un nombre important de centres, ara el repte és fer-ho a través del sistema SINC, que ens proporciona un factor diferencial molt gran respecte el model de gestió tradicional. Estem estudiant quin és el perfil d'escola que encaixa millor dins el model i durant els pròxims cursos ens llançarem a intentar incorporar el màxim de centres possibles. D'una banda estem convençuts que el nostre model és únic i més competitiu; de l'altra creiem que l'evolució de costos salarials i normatives en les cuines farà que el model tradicional que avui hi ha en la majoria dels centres escolars no sigui sostenible, imposant-se models molt més flexibles i eficients com el nostre.

L'aposta clara de la divisió de SERHS Food pel producte de cinquena gamma i pel sistema SINC ha fet que la nostra planta de fabricació de Vilassar hagi quedat petita i obsoleta. D'aquesta manera, estem treballant en fer una nova planta que substitueixi l'actual. Una

planta amb molta més capacitat, molt més eficient i molt més adaptada a la normativa actual. Això, a més, ens permetrà doblar la producció amb uns costos més baixos per quilo produït i amb molta més capacitat de rotació de producte. Aquest és un projecte imprescindible per poder aconseguir els creixements que pretenem tant amb el producte de cinquena gamma com amb la implantació del sistema SINC, a banda de permetre'ns disposar d'unes instal·lacions tipus per possibles deslocalitzacions del sistema en altres parts de l'Estat o fins i tot per una futura expansió internacional.

Per últim només m'agradaria destacar que tots aquests projectes de present i futur que acabo d'esmentar serien inimaginables sense el compromís i dedicació de tots els professionals que integren la nostra corporació. Només ells, juntament amb tots els accionistes i la seva confiança fan possible assolir tots els objectius marcats.

Moltes gràcies per la seva confiança.

Jordi Bagó i Mons
Vicepresident i Conseller Delegat de SERHS



- > En el web www.serhsdistribucio.com hi ha registrats més de 3.500 clients que aquest any 2014 han efectuat compres per valor de prop de 30 milions d'euros
- > SERHS Fruits ha impulsat la seva presència a Barcelona des de Mercabarna, servint a clients de l'àmbit de la restauració



SERHS DISTRIBUCIÓ
HA ESTAT LA PRIMERA
GRAN DISTRIBUÏDORA
DEL CANAL HORECA A
CATALUNYA EN OBTENIR
L'ISO 9001:2008.



SERHS DISTRIBUCIÓ, SOLUCIONS PER AL NEGOCI HORECA.

Es considera una de les plataformes líders en el servei integral de productes amb una trajectòria de més de 35 anys que avala la divisió com un dels referents en el sector. Pionera en la venda online (www.serhsdistribucio.com) en el canal HORECA. Els 30.000 clients que serveix són el centre de l'actuació i es posa a la seva disposició una àmplia gamma de productes, més de 6.000 articles de marques líders del mercat, a tres temperatures: begudes, alimentació, fred (aviram, carn, embotits, làctics, peix, 5ena gamma), cafè, solucions de neteja, fruita i verdura. La divisió té fixades aliances estratègiques amb marques líders com Damm, Coca Cola, Gallina Blanca, Vichy, Schweppes, Granini, Nestlé, Cafento, Espadafor, Salica, Millàs, Vileda, Cacaolat, Letona, Eurofrits, Codorniu, entre d'altres, la qual cosa genera una garantia de qualitat dels productes distribuïts.

QUALITAT CERTIFICADA: NORMA ISO 9001:2008.

SERHS Distribució ha estat la primera gran distribuïdora del canal HORECA a Catalunya en obtenir l'ISO 9001:2008. Aquesta certificació va ser obtinguda al mes de juliol del 2014 per les 10 empreses adscrites a la divisió dedicades a la comercialització i distribució de productes en tres temperatures: alimentació fresc, congelats, begudes, higiene, cafè, fruita i verdura. BureauVeritas va certificar el sistema de gestió de la Divisió de SERHS Distribució en base a aquesta norma internacional de qualitat de gran reconeixement. L'abast de la certificació ha estat la comercialització i distribució de productes i serveis al canal HORECA (hotels, restauració, bars-cafeteries).

Al teu servei | Distribució de productes en tres temperatures de venda online i offline

SERHS Distribució

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

www.serhsdistribucio.com





Disposa d'una cartera de 30.000 clients

Compta amb un equip humà de 800 persones de mitjana anual

16 plataformes de distribució amb una superfície global de 160.000m²

El parc mòbil supera els 775 vehicles



www.serhsdistribucio.com


NOU PROJECTE DELIVERY,
UNA IMPORTANT INICIATIVA
DE MILLORA TECNOLÒGICA
APLICADA A LA GESTIÓ
DELS REPARTIDORS EN
EL PUNT DE VENDA.

ACORDS ESTRATÈGICS

PROJECTE DELIVERY. SERHS Distribució ha engegat un important projecte de millora tecnològica aplicat a la gestió dels repartidors en el punt de venda. Aquesta nova aplicació va lligada al mateix sistema que aglutina la plataforma Optimitza i que treballa també amb l'app dels prevendistes o el mateix web, entre d'altres aplicacions. El projecte s'ha implementat en totes les empreses de la divisió. S'ha equipat els repartidors amb terminals i impressores portàtils que incorporen una app de fàcil utilització per realitzar els cobraments, incidències i gestió de càrregues, entre d'altres funcions. Amb la utilització d'aquests terminals s'eliminen anotacions en bolígraf fent rectificacions directes al sistema i deixant per exemple un tiquet autoadhesiu en la factura. Permet treballar només amb una còpia d'albarà, en lloc de tres. El client pot donar la seva conformitat signant en la pantalla tàctil i també es pot conèixer on-time l'estat de lliurament d'una comanda, els serveis que li resten pendents i la ubicació dels repartidors.

IMPULS A GRANS COMPTES. L'Agència Catalana de la Joventut ha adjudicat per dos anys a la UTE SerhsFoodArea Distribució el concurs per al subministrament de productes alimentaris i de neteja i higiene als 20 albergs de la XANASCAT, situats per tota la geografia catalana i que compten amb una capacitat de 3.000 places d'allotjament. L'adjudicació d'importants lots de famílies de productes per a diferents centres penitenciaris de Catalunya o centres hospitalaris s'ha incrementat de forma significativa. Per altra part durant aquest any 2014 s'han dut a terme noves accions de comercialització de producte d'higiene industrial, alimentació seca i congelats amb cadenes hoteleres situades a Andalusia i Andorra, estenent així l'àmbit de servei de la divisió.

ACORD AMB SALICA. Fabricant de gran experiència en conserves i congelats des de 1990, quan es van fusionar Campos i Astorquiza. Especialista en productes de gran qualitat en què destaca la tonyina i el bonítol, presenta una gran gamma de formats pensats per al canal HORECA. Compta amb plantes a Biscaia, la Corunya i l'Equador. S'ha renovat l'acord estratègic que es duia a terme fins al 31 de maig del 2019.



NOVA ORGANITZACIÓ ORIENTADA AL CLIENT

Seguint els eixos fonamentals del Pla Estratègic de la divisió de Serhs Distribució, que són el creixement, l'eficiència i el desenvolupament de les persones, es va impulsar al setembre del 2014 un canvi de model organitzatiu que té com a objectiu alinear cada cop més l'estratègia i les operacions.

Es varen crear tres noves Direccions d'Operacions: Catalunya Nord, Centre i Sud-Llevant. Tenen sota la seva responsabilitat les operacions de les distribuïdores englobades sota la seva direcció i es focalitza d'aquesta forma una major proximitat a la realitat del mercat i necessitats dels clients, per poder oferir en tot moment la millor solució pel seu negoci. A aquestes tres Direccions d'Operacions s'afegeix la ja existent de Fruita i Verdura.

SERHSDISTRIBUCIO.COM

SERHS Distribució va ser pionera en l'aposta per la venda al canal on-line. Serhsdistribucio.com s'ha convertit des del seu origen, ara fa 4 anys, en un nou canal de venda on-line que factura un volum de negoci proper als 30 milions d'euros en productes d'alimentació, begudes, i fred i congelat, entre d'altres. Amb l'objectiu de continuar impulsant aquest nou canal de venda, amb les particularitats, accions promocionals i eines específiques que necessita, s'ha creat una nova adreça web. L'objectiu és oferir als clients la possibilitat d'una alternativa a la compra pel canal tradicional que li permet, entre d'altres avantatges, poder gaudir d'una política promocional diferencial, mantenir l'històric dels seus consums, realitzar les comandes a qualsevol moment del dia/setmana, etc. Tot això sense deixar de tenir com a referència el seu venedor de tota la vida.



EL CANAL DE VENDA

ON-LINE VA GENERAR UN

VOLUM DE NEGOCI PROPER

ALS 30 MILIONS D'EUROS EN

PRODUCTES D'ALIMENTACIÓ,

BEGUDES, FRED I CONGELAT.

www.serhsdistribucio.com



SERHS FRUITS HA
INCREMENTAT LA SEVA
ACCIÓ COMERCIAL
A BARCELONA. S'HA
REFORÇAT LA PRESENCIA
A MERCABARNA PER
MILLORAR EL SERVEI ALS
CLIENTS SOBRETOT DE
L'ÀMBIT DE RESTAURACIÓ
I HOTELERIA.

SERHS FRUITS, MOLT MÉS QUE FRUITA I VERDURA

Empresa especialitzada que ofereix una visió integral del món de la distribució de fruita i verdura, que es troba adscrita a la divisió de SERHS Distribució. Compta amb una dilatada trajectòria de prop de 40 anys i està posicionada entre els líders del sector. La seva implantació se centra en tres punts estratègics de Catalunya: Ripoll, Blanes i Reus. Amb un equip humà de més de 60 persones entre els diferents centres de treball, disposa d'un parc mòbil de 40 vehicles i uns espais de més de 7.000m² d'instal·lacions amb una alta capacitat de refrigeració.

SERHS Fruits ha incrementat la seva acció comercial a Barcelona. S'ha reforçat la presència a Mercabarna per millorar el servei als clients sobretot de l'àmbit de restauració i hoteleria. En el mes de juny del 2014, es va crear un web informatiu (www.serhsfruits.com) com a primer pas per estendre la comunicació de la seva activitat de negoci a la xarxa. Aquest curs escolar 2013-2014 també es va dur a terme la distribució de fruita a les escoles de Catalunya dins una iniciativa de la

Unió Europea que es va iniciar el curs escolar 2009/2010 i que es fa efectiva mitjançant una acció coordinada dels departaments d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural, Salut i Ensenyament.



- > L'exercici 2013 - 2014 suposa una consolidació de la presència a mercats internacionals com l'anglès, de l'est i nòrdic, experimentant creixements superiors als del mercat; així mateix el consum domèstic revifa amb força i Rhodasol assumeix una posició de lideratge a l'Espanya vacacional
- > Resultats estables i de continuat creixement malgrat la crisi geopolítica a un dels seus mercats principals, l'emissor rus, reflectint així una diversificació consolidada gràcies a una estructura de distribució sòlida i en expansió



DES DE 2014 COMPTA
AMB UNA NOVA
LÍNIA DE NEGOCI,
HOTEL JUICE,
DEDICADA A LA VENDA
ON-LINE DIRECTA
A TRAVÉS DELS
WEBS PROPIS DE
L'ESTABLIMENT HOTELER.

SERHS Tourism és una agència de viatges receptiva i proveïdor B2B de serveis per a agències de viatges i operadors turístics internacionals. A més, disposa d'agència majorista que ofereix el seu producte a les agències de viatges minoristes a Espanya i Portugal mitjançant la marca Rhodasol. SERHS Travel Service és l'agència de viatges emissora que ofereix els seus serveis a treballadors, accionistes i empreses relacionades amb el Grup. Així mateix, des de 2014 compta amb una nova línia de negoci, Hotel Juice, dedicada a la venda on-line directa a través dels webs propis de l'establiment hotelier. Presenta una àmplia oferta de serveis receptius a les principals costes i ciutats espanyoles, així com ofereix allotjament a tot Europa i l'arc mediterrani.

PRODUCTES I SERVEIS DESTACATS

L'àrea de Turisme de SERHS reforça la seva orientació al món que envolta l'hotel, tot seguint l'esperit fundacional del grup, i amb la clara visió d'atorgar valor als seus proveïdors, considerats aliats clau en la generació de riquesa al territori català i les destinacions turístiques que SERHS Tourism ofereix al mercat. En aquesta direcció l'adquisició de l'empresa Hotel Juice, dedicada al màrqueting digital per la venda directa a través dels webs hotelers, suposa un nou avantatge competitiu que reforçarà el coneixement del consumidor i les seves necessitats. En aquesta línia també és destacable el treball conjunt amb altres divisions, especialment amb la de distribució, per oferir serveis conjuntament dirigits a satisfer un important espectre de necessitats dels hotelers actuals.



SERHS Tourism

Agència receptiva i Proveïdor majorista on-line i off-line

www.serhstourism.com



Portafoli de 34.000 hotels en 45 països
Més de 8.000 punts de venda a 32 països
Plantilla mitjana de 234 persones
3.000 milions de peticions on-line
500.000 reserves confirmades on-line



www.serhstourism.com

www.rhodosol.es i www.rhodosol.pt | www.hoteljuice.com | www.serhstravelservice.com



RECEPTIU I

PROVEÏDOR B2B DE

SERVEIS TURÍSTICS

PER A AGÈNCIES I

TOUROPERADORS

PER ALS PRINCIPALS

MERCATS EMISSORS

A NIVELL MUNDIAL.

NOU PLA ESTRATÈGIC

En aquest exercici SERHS Tourism tanca el seu pla de creixement dels darrers 5 anys i aprova el nou pla estratègic triennal que guiarà la divisió fins al 2017. Aquest fixa l'objectiu en reforçar la posició de lideratge en el vacacional espanyol, alhora que desenvolupa el procés d'internacionalització de l'oferta per esdevenir un jugador regional en l'àmbit euro mediterrani. Les sinèrgies comercials existents en la cartera de clients actual afavoreix una expansió del producte hotelier basada en una política d'aliances que resulta singular en el mercat.

El model se sustenta mitjançant el reforç clar dels 3 eixos fonamentals de l'estructura: l'organització eficient de les operacions en base a una estructura regionalitzada i servei centrals; la tecnologia com avantatge competitiu; i la proposta de distribució híbrida que comprèn els canals on-line i tradicionals, essent un tret diferencial de la proposta de valor de la divisió.



A young couple is walking on a city street. The woman, on the left, has long dark hair and is wearing a teal top and denim shorts. She is pulling a red rolling suitcase. The man, on the right, has short dark hair and a beard, wearing a green t-shirt and jeans. He is pulling an orange rolling suitcase and has a black backpack on his back. They are both smiling and looking towards the camera. The background is a blurred city street with buildings and other people.

> L'aposta per l'eficiència i millora constant dels processos es reforça a través d'una nova direcció d'organització i l'obertura d'un departament d'anàlisi dedicat a la intel·ligència de negoci mitjançant l'explotació de dades.



S'ENGEGUEN INICIATIVES
PER ACONSEGUIR
DESESTACIONALITZAR LES
VENDES A TRAVÉS DE NOUS
SEGMENTS DE MERCAT. ÉS
EL CAS DELS PROJECTES
DIRIGITS AL COL·LECTIU +55

NOVES INVERSIONS I ACORDS

Les iniciatives d'inversió s'han concentrat en la modernització tecnològica, que durant el passat any han esdevingut un verdader punt de concentració d'esforços, tant humans, amb una nova direcció tècnica, com d'innovació, gràcies a l'important desenvolupament informàtic d'un nou motor de disponibilitat. Aquest desenvolupament de gran abast permetrà disposar de mecanismes informàtics totalment modernitzats i pioners, els quals absorbeixin grandíssims volums de peticions on-line de forma eficient, ràpida, efectiva, orientant l'estratègia digital a una reducció del cost de les transaccions amb total escalabilitat.

En quant als acords, és destacable la bona acollida rebuda pels clients existents i nous que han recolzat activament el procés d'expansió de la línia comercial majorista. En aquest cas, el llançament de Rhodasol a Portugal, mercat emissor clar pel sud d'Espanya, i la seva pròxima entrada a França han demostrat un ampli suport, així com l'extensió d'acord domèstic cap als emissors internacionals.

Addicionalment, cal destacar la constant cerca d'oportunitats que es materialitza en nous acords amb establiments, principalment a la zona sud d'Espanya. Igualment, s'engeguen iniciatives per aconseguir desestacionalitzar les vendes a través de nous segments de mercat. És el cas dels projectes dirigits al col·lectiu +55; en l'àmbit català mitjançant el projecte CATSENIOR i en el cas dels mercats internacionals gràcies a l'homologació del certificat Europe Senior de Segittur (Turespaña) que certifica Serhs Tourism com únic operador multimercat i multidestí en tot l'Estat espanyol.



- > SERHS incorpora el segon i el tercer hotel urbà a Barcelona, l'Hotel SERHS Del Port i l'Hotel SERHS Carlit, reforçant la seva presència a la ciutat comtal
- > El SERHS Natal Grand Hotel supera els R\$50 Milions en vendes, excel·lent any a l'establiment brasiler gràcies també a l'impuls del Mundial de Futbol 2014



EL VILAR RURAL DE
SANT HILARI OBTÉ
EL CERTIFICAT
D'EXCEL·LÈNCIA DE
TRIPADVISOR 2014 EN
RECONeixEMENT A LA
SEVA EXCEL·LÈNCIA COM A
ESTABLIMENT
HOTELER RURAL.

SERHS Hotels posa a l'abast del client una oferta variada de gaudi vacacional i per al client d'empreses, podent triar entre un ampli ventall de 14 establiments hotelers de diverses tipologies i ubicacions. L'objectiu és seguir treballant per ampliar el portafoli de producte amb hotels amb segell propi com els Vilars Rurals i reforçar la seva presència amb hotels urbans, sense deixar de banda la internacionalització amb la recerca d'hotels a l'estranger i a la Costa Mediterrània.

ACORDS ESTRATÈGICS

Pel que fa al resort SERHS Natal Grand Hotel, que la corporació té des de 2005 a Brasil, va tenir l'honor de rebre i allotjar quatre dels equips que van competir a l'estadi Arena das Dunas durant la Copa del Món de Futbol Brasil 2014: Camerun, Estats Units, Grècia i Uruguai, a més de molts altres personatges públics i periodistes. Cal destacar que l'ambaixada dels EUA d'Amèrica va agrair personalment i va manifestar la seva gratitud per l'assistència prestada durant l'estada de l'equip al vicepresident dels EUA d'Amèrica, Joseph R. Biden Jr, en l'establiment hotelier durant el mundial. Arrel d'aquest gran event mundial l'hotel va tancar un acord de "parceria" amb l'empresa OAS, administradora del nou estadi

de Natal "Arena das Dunas" per allotjar els treballadors/es i compromisos d'aquest estadi. L'acord com a Hotel Oficial de l'Estadi Arena das Dunas de Natal ha permès allotjar alguns dels equips més importants del Brasil quan juguen a Natal: Palmeiras, Cruzeiro, Atletico Paranaense i Flamengo. En la línia d'acords, la marca de roba DESIGUAL va obrir una botiga en el hall del SERHS Natal Grand Hotel aprofitant les característiques i tipus de client que s'hi allotja, lligades al seu target.

Enguany s'ha tancat un acord comercial amb l'agència francesa PARTANCE, especialitzada en el mercat MICE, per tal de comercialitzar els nostres establiments que disposen de sales per a reunions d'empreses com és el cas del Vilar Rural Sant Hilari, SERHS El Montanyà, SERHS Rivoli Rambla i SERHS Natal Grand Hotel, en els mercats francòfons (França, Bèlgica, Suïssa i Luxemburg). Per altra banda, la divisió segueix treballant per atreure i fer acords amb clients internacionals del mercat empresa per a Vilars Rurals, SERHS El Montanyà, SERHS Rivoli Rambla i SERHS Natal Grand Hotel, amb el suport del Catalunya Convention Bureau i l'Agència Catalana de Turisme.

SERHS Hotels ha signat un acord amb TripAdvisor®, el lloc web de viatges més gran del món, on els viatgers

Moments plens de vida

SERHS Hotels

Vilars Rurals | Hotels Vacacionals | Resorts de Neu i Muntanya |
Hotels Urbans | Resorts de Platja al Brasil

www.serhshotels.com



SERHS



14 establiments hotelers entre propietat i gestió

Parc d'Aventura als arbres

Equip humà de 600 persones de mitjana anual

2.004 habitacions nacionals i internacionals

53 sales de reunions, 2 convention centers i 49 piscines



www.serhs-hotels.com



DESTACA LA FORTA
APOSTA PER LA
CONSOLIDACIÓ I EL
CREIXEMENT EN EL
SEGMENT DELS HOTELS
URBANS AMB MARCA
PRÒPIA A LA CIUTAT DE
BARCELONA, EL SERHS
PORT I EL SERHS CARLIT.

poden planejar i reservar el seu viatge perfecte gràcies a les opinions d'altres viatgers, per tal que els establiments de la cadena hotelera figurin com a hotels preferents en el seu perfil PLUS, excepte els hotels de platja.

Aprofitant les sinèrgies entre divisions del grup, s'ha arribat a un acord amb l'empresa HotelJuice, adscrita a la divisió de SERHS Tourism, per externalitzar el departament comercial i màrqueting on-line. Amb un equip de 8 persones donaran suport per portar la part Comercial Vacacional de vendes als canals on-line i webs de SERHS Hotels. El departament Comercial Corporate no està inclòs en aquest acord i seguirà treballant per la seva banda en paral·lel.

Per últim, pel que fa a la part comercial off-line s'ha tancat un acord de comercialització i distribució amb Kiddys Box, caixes d'experiències per obsequiar a famílies amb nens, amb activitats especialment dissenyades per a ells, amb un alt component lúdic i educatiu, justament els mateixos components que caracteritzen els Vilars Rurals.

NOVES INCORPORACIONS I INVERSIONS

Cal destacar que s'ha posat en marxa el servei de les noves oficines del SERHS Natal Grand Hotel a Sao Paulo, per tal de posar en valor la imatge del resort a la principal ciutat brasilera. I concretament al resort de 5 estrelles, i vist l'augment de famílies que cada vegada més s'allotgen a l'hotel amb nens, s'ha dut a terme la construcció d'un nou parc infantil així com la reforma del Kids Club.

En aquest darrer any cal destacar la forta aposta per la consolidació i el creixement en el segment dels hotels urbans amb marca pròpia a la ciutat de Barcelona, i com a conseqüència cal fer especial èmfasi per una banda a la incorporació amb data 1 de desembre de 2014 del segon hotel urbà de la corporació a Barcelona amb un contracte de gestió de llarga durada, l'Hotel SERHS Del Port***, ubicat a l'avinguda del Paral·lel nº40 de Barcelona. Aquest és un establiment de 48 habitacions que es troba en una ubicació molt cèntrica de la ciutat comtal i en un punt important de creueristes per trobar-se molt a prop del Port. Es tracta d'un model hotelier d'ambient tranquil i funcional. I el 2015 ha començat amb la incorporació, amb data 12 de gener, del tercer hotel urbà de la corporació a Barcelona, amb un contracte que com-



bina un període inicial de gestió més la possibilitat d'arribar fins a 20 anys de lloguer, l'Hotel SERHS Carlit, ubicat en ple Eixample Dret de la ciutat al carrer Diputació, 383 de Barcelona. Localitzat prop de la Sagrada Família aquest establiment compta amb 38 habitacions redissenyades el 2013 al més pur estil modernista, així com també les zones comunes. L'estil és actual, urbà i diferencial ja que es tracta d'un edifici modernista del S. XVIII, i ha estat un hotel de tota la vida a Barcelona.

SERHS Hotels disposa ara de 14 hotels en propietat o gestió i aconsegueix un dels seus objectius bàsics que és potenciar la gestió d'hotels urbans a Barcelona, amb localitzacions privilegiades i hotels amb un bon nivell de confort. L'emblematíc Hotel Serhs Rivoli Rambla 4*, recentment remodelat per millorar la satisfacció dels clients i ubicat a la Rambla de la mateixa ciutat, va representar metafòricament la primera pedra, i la recent incorporació de l'Hotel SERHS Del Port 3* a l'avinguda del Paral·lel va esdevenir-ne el segon.

Pel que fa a l'equip humà, SERHS Hotels va incorporar a la divisió el Sr. José Antonio Martínez, com a Director d'Explotació Rural i Muntanya. La seva responsabilitat recau, entre d'al-

tres funcions, en la gestió i operativa dels hotels assignats (Vilars Rurals i Port del Comte), del seu compte de resultats, dels seus equips humans, operatives, organització, activitats, events i F&B.

NOUS PRODUCTES I SERVEIS

El Vilar Rural de Sant Hilari obté el certificat d'excel·lència de Tripadvisor 2014 en reconeixement a la seva excel·lència com a establiment hotelier rural segons les opinions que escriuen els usuaris a la pàgina web de viatges més gran del món. Els clients del Vilar Rural de Sant Hilari destaquen i valoren positivament diverses qüestions com el servei de l'hotel, la neteja i el confort de les habitacions i les instal·lacions; la gastronomia del bufet del restaurant, així com la varietat i la quantitat; la tranquil·litat de l'entorn i l'amabilitat del personal. Reben les puntuacions més altes la quantitat i la varietat d'activitats lúdico-lectives per als nens i per les famílies.

SERHS Natal Grand Hotel, 6è millor hotel per famílies d'Amèrica del Sud. L'hotel de 5 estrelles de la corporació a Brasil s'ha col·locat en la 6ª posició en la categoria de millors hotels per

viatjar en família a Amèrica del Sud, que atorga anualment Tripadvisor en el marc dels premis Travellers' Choice 2014.

Vilars Rurals ha incorporat als seus establiments el segell de Baby Friendly. Viatjar amb nadons implica planificar tot allò que hem d'endur-nos perquè no li falti de res al nostre fill, però sense la necessitat de carregar utensilis de més. És per aquest motiu, i amb l'objectiu de facilitar aquesta tasca als pares i mares, que els Vilars posen a disposició dels clients un seguit d'elements, avantatges i activitats dirigits a aquest col·lectiu, els nadons (0 a 2 anys). S'hi pot trobar des d'habitacions preparades amb banyera, bressols amb mòbils d'animalons, escalfabiberons i triturats, protectors d'endolls, cistellet de benvinguda amb pitet, cullereta de plàstic; al menjador es pot escollir entre dues varietats de triturats diaris al bufet, plats i coberts per nadons, trones i elevadors, microones; al parc infantil no hi falta un gronxador per a nadons; una zona especial per a nadons així com la programació de diverses activitats especials per al nadó i el públic infantil. A la botiga també es poden trobar necessers amb amenitats. A més, al Vilar Rural de Sant Hi-

www.serhshotels.com


EL VILAR RURAL D'ARNES
S'ADHEREIX AL SEGELL
BIKEFRIENDLY. EL SEU
OBJECTIU ÉS REBRE I
TRACTAR EL CICLOTURISTA
DE MANERA ESPECIAL,
ATENENT LES NECESSITATS
PRÒPIES D'AQUEST
COL·LECTIU.

lari s'ha destinat una Baby Room, una habitació decorada per a nadons, amb mobiliari especial per ells: canviador, bressol, armaris pensats per als més petits, amb totes les comoditats possibles per tal de sentir-se com a casa.

El Vilar Rural d'Arnes s'adhereix al segell Bikefriendly. El seu objectiu és rebre i tractar el cicloturista de manera especial, atenent les necessitats pròpies d'aquest col·lectiu. L'entorn del Vilar ofereix moltes possibilitats als cicloturistes i amants de la BTT amb rutes pels Ports de Beseit, considerades de les més importants de Catalunya, així com la ruta de la Via Verda. L'obtenció d'aquesta certificació permet l'assessorament per acollir el ciclista amb serveis adaptats als seus requeriments. En el cas del Vilar Rural d'Arnes, l'establiment ha estat inclòs dins de la categoria 'Experience'. S'ha adaptat una zona de l'establiment com a taller de reparació de bicicletes perquè els cicloturistes, després de les seves rutes, puguin fer les reparacions necessàries o revisar la seva muntura. A més d'un guarda-bicicletes amb tancaments independents; un espai de rentat per a la bicicleta; així com un punt d'informació sobre rutes específiques de ciclisme pels voltants de l'allotjament.

Recordem que SERHS Hotels, sota la marca Vilars Rurals, va incorporar a principis de 2013 un nou programa d'activitats innovador, els Caps de setmana de la Ciència, amb un contingut educatiu avalat per la UPC, que té com a objectiu divulgar el coneixement científic començant pels més petits, i així convertir-se en Destinació de Turisme Científic. Durant el 2014 s'han seguit duent a terme aquests caps de setmana temàtics tractant temes sobre meteorologia, astronomia, geologia, física, química i sostenibilitat, enginyeria, energia i natura, entre d'altres. Personalitats del món de la meteorologia i la ciència, coordinats pel físic Jordi Mazón, han passat com a portaveus d'aquesta iniciativa com ara Francesc Mauri, meteoròleg de TV3 i Dani Jiménez, divulgador científic de Dinamiks de TV3.



- > Eudec, proposta innovadora i eficaç oferint tecnologia, eficiència i qualitat en diferents àmbits de la restauració col·lectiva
- > El nou sistema SINC aporta una millora clau en qualitat dietètica i culinària, seguretat i higiene, i es converteix en líder en tecnologia, innovació i servei



LLANÇAMENT D'UNA
NOVA LÍNIA PER ROOM
SERVICE PER HOTELS
DE 4 I 5 ESTRELLES.
DESENVOLUPAMENT
TAMBÉ DE LA NOVA LÍNIA
DE PRODUCTES LLIURE
D'AL·LERGENS PER LA
RESTAURACIÓ.

NOUS PRODUCTES I SERVEIS

EudecFood va participar amb un estand de forma molt activa a Alimentària 2014, el Saló Internacional d'Alimentació i Begudes. Aquí va aprofitar l'ocasió per donar a conèixer no només les més recents elaboracions culinàries, sinó també per presentar una solució perfecta per a àrees de restauració, sanitàries i educatives, adaptant-se a les necessitats de cadascun dels seus clients gràcies al seu avançat procés d'elaboració. Tots els productes que es van mostrar a la fira Alimentària es poden comprar fàcilment i còmodament les 24 hores del dia a la botiga on-line www.eudecfood.com. Els assistents van poder comprovar, mitjançant les demostracions de producte dutes a terme pels especialistes, el ràpid i senzill procés d'elaboració que requereix la gamma de menjars preparats d'aquesta marca, així com degustar-los amb l'objectiu de trobar la solució més adequada per cada negoci.

Seguint amb l'assistència a fires, del 20 al 23 d'octubre de 2014 EudecFood va fer un pas endavant en la innovació i va donar a conèixer la seva novetat: solucions per a Room Service en el sector de l'hoteleria, producte ideal per a hotels de 4 i 5 estrelles.

Els assistents van poder comprovar in situ les facilitats i la qualitat d'aquest servei. El Fòrum Gastronòmic va servir de marc incomparable per presentar l'àmplia varietat de plats d'alta gamma, de fàcil preparació i emplatat, disponible en monodosos, llarga caducitat i que permet oferir-se les 24 hores del dia sense necessitat de cuina.

Amb l'objectiu de donar a conèixer la importància de la preparació del producte de 5a gamma EudecFood, així com assessorar de forma més personalitzada l'abast dels més de 400 plats que es poden elaborar amb aquest producte, focalitzant a cada client les millors opcions per a cada tipus d'establiment, EudecFood ha dut a terme al llarg del 2014 tres workshops, dos al Take Eat Easy (World Trade Center de Barcelona) i un altre a l'Hotel Gran Sol de Sant Pol de Mar.

En el darrer any SERHS Food ha dut a terme també el desenvolupament d'una nova línia de productes cuinats, sense al·lergens. L'objectiu passa per cobrir el màxim d'al·lergens que hi ha avui dia, 14 al·lèrgies declarades. S'ofereixen 20 referències de diferents famílies d'aliments.

EUDECFOOD es dedica des de fa més de 20 anys a l'elaboració i al desenvolupament de productes de cinquena

Restauració integral

SERHS Food

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

www.serhsfoodservice.com





Sistema Eudec: producció pròpia de més de 400 referències

Centres propis i més de 250 centres gestionats (hostaleria i col·lectivitats)

1a empresa en aconseguir una patent en restauració col·lectiva

L'equip humà està format per una mitjana anual de 825 persones arribant a les 1.600 en el seu punt àlgid



www.serhsfoodservice.com

www.eudecfood.com | www.serhsfoodeduca.com

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



ADAPTANT-NOS A LES
NECESSITATS DELS
PRINCIPALS SECTORS:
SANITAT, EDUCACIÓ I
EMPRESSES. POTENCIEM
LA INNOVACIÓ I LA
TECNOLOGIA PER OFERIR
ATENCIÓ PERSONALITZADA
I ASSESSORAMENT.

gamma destinats a centres de restauració col·lectiva. Amb una filosofia que té com a objectiu oferir al sector el que requereix, va llençar al mercat l'any passat el web eudecfood.com. Aquest permet al client comprar els productes de forma virtual i rebre'ls a la seva cuina sense càrrecs afegits i també ofereix un servei d'assessorament personalitzat que ajuda als seus clients a treure el màxim rendiment del seu servei de restauració. Presenta un catàleg de més de 400 receptes que permet a les àrees sanitàries, educatives, restaurants i hotels servir plats de gust tradicional i casolà, sense invertir molts recursos i a un preu competitiu. En aquesta línia, i com a líders en l'elaboració de menjars i bases de cinquena gamma EudecFood s'ha volgut posicionar com a blogger, creant tendència i noves línies de comunicació alimentària. Sense anar més lluny que el mer posicionament de la seva botiga on-line a dalt de tot dels buscadors, EudecFood va posar en marxa el seu nou blog. En aquest web es pot trobar contingut sobre alimentació en els sectors de l'educació, l'hostaleria, la restauració i la sanitat; receptes culinàries; consells sobre dietes i propietats dels aliments, entre d'altres continguts d'interès.

<http://blog.eudecfood.com/>

ACORDS ESTRATÈGICS

Destaca l'acord amb la nova cadena de restauració de pasta i pizza Giuliani's, del Grup Comdifil (especialitzat en moda, amb botigues com la cadena Shana). Aquest grup està diversificant-se cap a l'hostaleria i enguany ha creat un prototip de restaurant italià de fast food per instaurar a diferents centres comercials de la península, seguint els mateixos paràmetres que amb Shana i dirigits a un perfil de client semblant. SERHS Food i Projects han realitzat el projecte de maquinària, l'assessorament i el subministrament de la part gastronòmica des de la primera obertura al Centre Comercial Barnasud de Gavà i fins a 6 establiments en total (Barcelona, Madrid, Castelló, Alacant, Múrcia).

Pel que fa la restauració d'estadis esportius, i d'acord amb el contracte amb el FCBarcelona que es va signar fa gairebé 7 temporades, SERHS Food es va estrenar enguany amb el Camp Nou Lounge. Del 28 de maig al 9 d'agost la primera graderia de tribuna de l'Estadi es va convertir en el Camp Nou Lounge, un espai que ha permès gaudir d'una oferta gastronòmica de qualitat com mai abans s'havia fet: amb una panoràmica privilegiada de l'Estadi. SERHS Food ha estat l'encarregada de gestionar aquest espai, fruit de l'acord



global, ja vigent, de gestió dels punts de restauració de l'estadi. En aquest mateix estadi, i en la línia de la millora de la qualitat en el servei, SERHS Food va estrenar, de la mà de SERHS Projects, nous bars al Camp Nou. La reforma dels 60 punts, repartits entre tota la Tribuna i el lateral de l'Estadi van ser restaurats seguint la línia dels punts que ja es varen estrenar l'any passat al Gol Nord. Els principals avenços han donat com a resultat una millora en la imatge dels punts, major qualitat del producte i servei, oferint una nova oferta gastronòmica i una millor eficiència en el servei. Alhora, la nova tecnologia implementada ha donat com a resultat l'eliminació dels fums dels punts de venda.

NOVES INCORPORACIONS I INVERSIONS

Pel que fa referència a noves incorporacions de centres en gestió, l'Escola Pia Nostra Senyora de Barcelona, així com l'escola Montessori de Girona han iniciat el curs escolar 2014-2015 amb la gestió del servei de menjador amb SERHS Food Educa. Es tracta d'una escola de secundària i l'acord a què s'ha arribat amb l'escola passa per la realització del servei en sistema íntegrament SINC. D'aquesta mateixa àrea d'escoles, també s'ha adjudicat, mitjançant concurs públic, el servei de menjador de l'Escola Pla de Girona. Es realitzarà el servei de menjador, tant de cuina com de monitoratge, amb un volum de més de 300 menús diaris entre nens i professors. Amb aquesta, ja són més de 30 les escoles que Serhs Food Educa gestiona a la província de Girona.

Per altra banda, i pel que fa referència a les renovacions de contracte, s'han dut a terme a les escoles dels Consells Comarcals de l'Alt Empordà i de l'Alt Penedès i de l'Ajuntament de Cerdanyola amb qui SERHS Food Educa venia treballant els darrers anys. Les escoles bressol de Sabadell com: Can Llonch, Creu Alta, Joaquim Blume, Joan Montlló i Calvet Estrella, han escollit SERHS Food Educa, també, per renovar el contracte de servei de menjador mitjançant concurs públic.

La restauració en el sector de les empreses/corporate també ha guanyat pes, i el Banc de Sang i Teixits, empresa amb la qual la divisió ja venia treballant fins ara no només ha renovat el contracte de servei de menjador, cafeteria i màquines expenedores de l'edifici de Barcelona sinó que s'ha guanyat el servei per al subministrament del refrigeri dels donants de sang, servei que efectua Fleca Serhs.



SERHS FOOD POTENCIA
AQUESTES DUES LÍNIES
DE NEGOCI PER SEPARAT:
EUDEC COM A PRODUCTE I
EL SISTEMA SINC.

Per últim, i en referència al sector de restauració de Justícia, SERHS Food ha renovat, mitjançant concurs públic, el contracte pel servei de restauració de Can Brians I per 4 anys més.

Cal destacar en aquest informe el canvi de nomenclatura del fins ara Sistema Eudec. En el marc del procés d'innovació dels conceptes de la restauració col·lectiva, SERHS Food ha donat un pas endavant i ha iniciat el canvi de la nomenclatura del fins ara Sistema EUDEC, que passa a anomenar-se Sistema SINC. El SINC Food System, acompanyat del claim Security, Innovation & Nutrition for Catering pretén, amb la seva nova imatge/logo, reforçar la magnitud de la seguretat, la innovació i la nutrició en la restauració col·lectiva.

SERHS Food potencia les seves dues línies de negoci per separat. Per una banda, EUDEC com a producte i per l'altra el Sistema SINC. En un futur immediat es començarà a desenvolupar en el sector College, que juntament amb el Clínic, -ja implantat en alguns centres de gestió com la Corporació Sanitària del Maresme i la Selva així com al Consorci Hospitalari de Vic-, seran els de major magnitud de la divisió deixant per més endavant, en una altra fase, el Corporate.





- > SERHS Projects ha estat l'adjudicatari del concurs públic per a la contractació del subministrament de carros per a la regeneració d'aliments per als àpats de pacients a la Corporació Sanitària del Parc Taulí de Sabadell
- > Serhsequipments.com fa balanç del primer any i aconsegueix el segell de Confiança on-line



SERHS PROJECTS

CONSOLIDA LA

SEVA PRESENCIA A

ANDORRA AMB LA

CONFIANÇA DE

GRANDVALIRA.

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

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

NOVES ADJUDICACIONS O OBRES DE RESTAURACIÓ

En l'àmbit sanitari, SERHS Projects ha estat l'adjudicatari del concurs públic per a la contractació del subministrament de carros per a la regeneració d'aliments per als àpats de pacients a la Corporació Sanitària del Parc Taulí de Sabadell, concretament a l'Hospital de Sabadell i a la Residència Albadà. El lliurament i la instal·lació dels carros es va dur a terme al llarg del mes de juny de 2014 i en total es varen instal·lar 35 unitats als offices de cada planta de l'edifici.

L'opció triada, dins d'un ampli procés de selecció de les principals firmes del sector d'aquests aparells, ha estat Eletrocalorique, firma amb qui Serhs Projects treballa des de fa uns anys i que n'és el distribuïdor oficial a l'Estat espanyol. Amb el subministrament de carros regeneradors al Parc Taulí culmina una àmplia reforma de les instal·lacions de la cuina per adaptar-la a la producció en línia freda. Així mateix, el Parc Taulí va adjudicar a SERHS Projects el concurs de material divers d'hostaleria com és el material de parament.

SERHS Projects ha treballat intensament amb el país dels Pirineus, Andorra, i ha consolidat la seva presència amb la confiança d'una marca relle-

Innovative solutions

SERHS Projects

especialistes en zones de Food & Beverage

www.serhsprojects.com
www.serhsequipments.com



Innovate Food & Beverage solutions

www.serhsequipments.com venda on-line de maquinària per a l'hostaleria i la restauració

Equipaments per a l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats

Dedicats als sectors de l'hostaleria, la restauració, l'educació i la sanitat



www.serhsequipments.com

www.serhsprojects.com



LA VENDA ON-LINE SEGUEIX
SENT L'OBJECTIU PRINCIPAL DE
LA DIVISIÓ DE SERHS PROJECTS
MITJANÇANT EL WEB WWW.
SERHSEQUIPMENTS.COM.

vant com és el cas de Grandvalira, on destaquen projectes rellevants com el restaurant temàtic Pasta Box (Grandvalira –Andorra), on s'ha realitzat la reforma global d'interiorisme i decoració del menjador, maquinària de cuina i barra. Sense moure'ns d'Andorra, s'ha dut terme la reforma d'interiorisme i d'equipament de maquinària del Restaurant Fun Food Ribaescorxada, un restaurant de cuina ràpida i cafeteria situat a la zona del Tarter, per a Grandvalira Ensisa. I a la zona de Grau Roig, els Restaurants Tres Estanys i Pulka de cuina ràpida incorporen la nova tecnologia de forns Merrychef pel servei de fun food d'entrepans. La tecnologia d'aquests forns permet preparar en 15 segons un entrepà calent. El disseny i l'equipament del nou restaurant Fun Food del Refugi del Llac de Pessons a la zona de Grau Roig també han estat encomanats a SERHS Projects.

En territori de la comarca del Maresme, i en la línia de l'hoteleria, concretament a l'Hotel Alhambra de Santa Susanna s'ha instal·lat un sistema innovador de refrigeració de les cambres. La reforma de tota la cuina de la Fundación Rais a Madrid també ha estat tasca de SERHS projects així com la realització de la reforma de la cuina del menjador de personal de l'empresa

Lainco, S.A. Per últim, s'ha dut a terme l'equipament de la cuina de la Residència de Sant Hipòlit de Voltregà, on també SERHS Food gestiona el servei de restauració.

NOUS PRODUCTES I SERVEIS

La venda on-line segueix sent l'objectiu principal de la divisió de SERHS Projects mitjançant el web www.serhsequipments.com. Fent balanç del primer any i a mode de magnituds significatives s'ha arribat als 8.400 articles, 200 visites diàries, més de 550 registrats, 300 clients i prop de 50 proveïdors/col·laboradors. A més, d'aquest web destaca que ha aconseguit el segell de Confiança on-line. Aquest segell reconeix la transparència i la credibilitat de tots els webs que el tenen, acreditant el seu compromís ètic i social amb els usuaris.

Durant el 2014 s'ha consolidat la venda on-line de maquinària i mobiliari per a l'hostaleria a través d'aquest canal amb importants acords estratègics de comercialització i distribució amb diferents fabricants.



- > El departament d'Administració de Personal ha gestionat durant l'any 2014 un total de 64.427 nòmines
- > SERHS disposa d'una Plataforma e-learning LMS pròpia, amb un catàleg de més de 500 cursos en diferents àmbits: habilitats comercials, finances, ofimàtica, Internet i eines bàsiques, idiomes, habilitats directives, qualitat, PRL, cursos de certificació universitària i "social games"



"HUMAN SERHS CONSULTING" OFEREIX EL SEU DOSSIER DE SERVEI: GESTIÓ DE NÒMINA, ASSESSORAMENT JURÍDIC-LABORAL, SERVEI DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS MANCOMUNAT, SELECCIÓ, FORMACIÓ I CONSULTORIA EN RRHH A EMPRESES EXTERNES AL GRUP.

SERHS SERVEIS

MEDITERRANEUM XX, S.L.

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

RECURSOS HUMANS

La Direcció Corporativa de Recursos Humans SERHS, amb el seu afany innovador i de millora contínua, des de l'any 2012 actua sota la marca "Human SERHS Consulting" a través de la qual, amb una identitat diferenciada, ofereix el seu dossier de servei: gestió de nòmina, assessorament jurídic-laboral, servei de prevenció de riscos laborals mancomunat, selecció, formació i consultoria en RRHH a empreses externes al grup. Focalitzats principalment en el sector turístic, d'hostaleria i restauració, es posiciona al mercat com a empresa especialista en el Servei Integral de Recursos Humans en totes les seves variants. Per a més informació podeu visitar www.humanserhs.cat

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

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

Al teu abast

SERHS Serveis

Assegurances | Administració i Finances
Noves Tecnologies | Aplicacions Informàtiques

www.serhs.com





Administració de personal

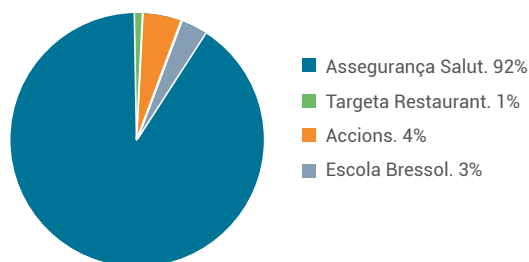
Aquest departament està especialitzat en l'assessorament i la gestió en tràmits de l'àmbit laboral gràcies a un equip de professionals especialista en la matèria. Aquest departament aposta fermament pels portals d'internet tot aplicant la millora contínua de les seves prestacions, a fi d'oferir tant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

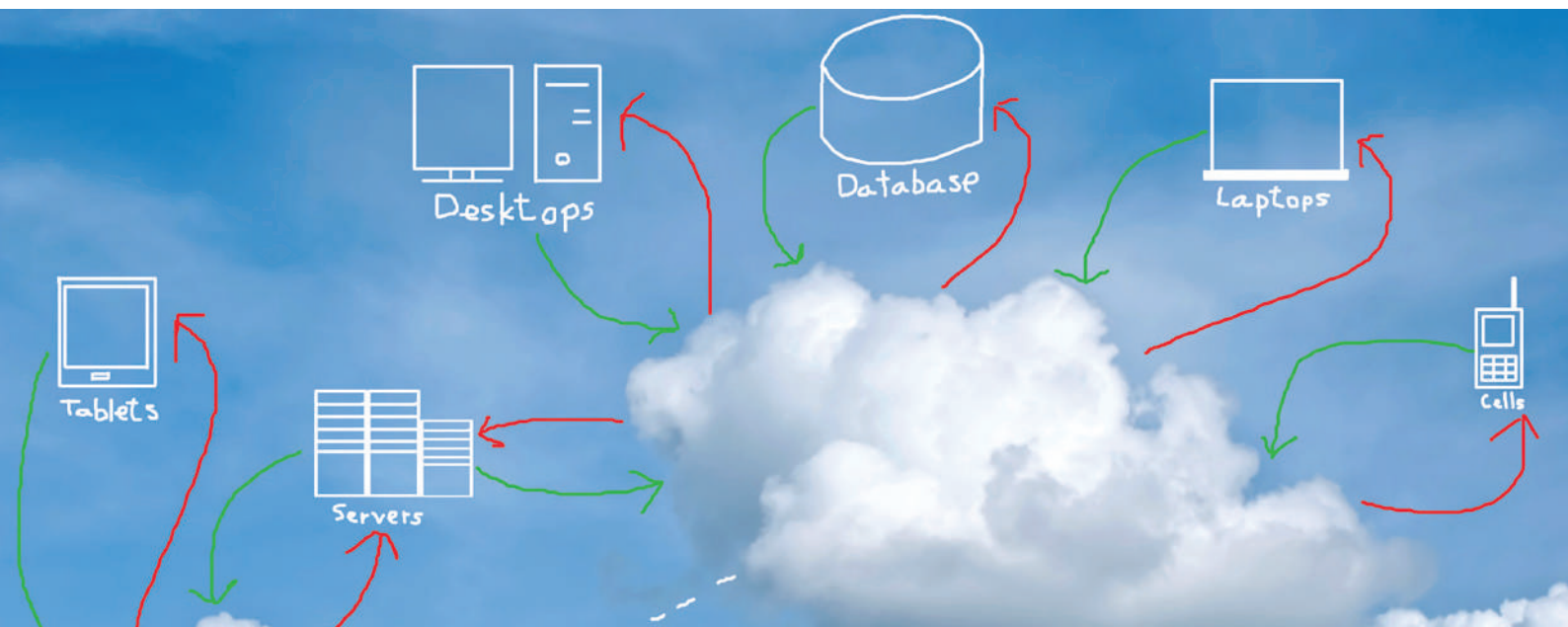
El portal SERHS Serveis (<https://portal.serhs.com/rrhh>) és utilitzat com a mitjà de comunicació entre l'empresa i el seu assessor/a laboral. Es tracta d'una eina personalitzada i interactiva, que suposa un gran estalvi de temps i costos, evita desplaçaments o trucades de telèfon i està operativa 365 dies l'any i 24 hores al dia. Es pot fer servir des de qualsevol punt de connexió del món, garantint la requerida confidencialitat i màxima seguretat. Aquest 2014 ha estat també l'any en què s'ha reideat aquesta eina, fent-la molt més àgil, intuïtiva i amb noves prestacions de què fins ara no disposava. Exemples d'aquesta millora han estat el xat on-line directe amb l'assessor per obtenir un tracte més personalitzat i gairebé instantani.

Com a dades significatives, cal destacar que el departament d'Administració de Personal ha gestionat durant l'any 2014 un total de 64.427 nòmines. Recordem que des d'aquest departament es va engegar i implementar un projecte clau a totes les empreses del Grup, i el qual té els seus orígens al 2010, el Pla de Compensació Flexible (PCF). L'objectiu d'aquest recau en què tots els treballadors/es puguin

escollir com volen percebre la seva retribució anual bruta (amb el límit del 30% del total), per tal d'adaptar-la a les seves necessitats personals i familiars. El Pla de Compensació Flexible dóna l'opció de dissenyar la composició del paquet retributiu, de forma completament voluntària, destinant part de la nòmina a la contractació de certs productes amb significatius beneficis fiscals i econòmics, incrementant així la disponibilitat neta. Els productes que s'han ofert enguany són: Accions Grup SERHS, Assegurança de salut, Targeta restaurant, Escola bressol i Formació. L'esmentat projecte ha tingut molt bona rebuda per la plantilla i això ha quedat reflectit de nou amb els resultats d'aquest 2014, amb un total de 781 sol·licituds de compra de productes.

El producte estrella ha tornat a ser les accions de Grup SERHS i l'assegurança en salut. En segon terme han estat els productes de formació, escoles bressol i xecs restaurant.



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


Formació

La tasca del departament de formació s'inicia en l'anàlisi de les necessitats formatives i aspectes de millora que cerquen les empreses per tal d'orientar-les a una solució que tingui un impacte directe en resultats. Juntament amb l'empresa, s'escull una sèrie d'aspectes/competències que es treballaran durant l'any -a través de la formació- amb l'objectiu d'alinejar les aptituds/competències bàsiques del personal amb els objectius estratègics de present i futur de SERHS.

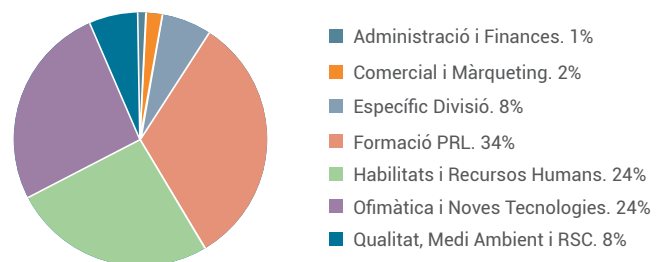
Durant l'any 2014, en el conjunt de les empreses de la corporació, s'ha fet una inversió de més de 260.000€ en formació. Concretament s'han realitzat un total de 496 grups formatius amb un total de més de 3.200 participants i 34.700 hores en formació, amb una finalització amb èxit de més d'un 85% i un promig de 14,7 hores de formació anual per alumne.

Un any més SERHS aposta per la formació "blended", aquella que consta de sessions presencials combinades amb píndoles de formació e-learning. L'aposta per aquesta modalitat de formació (presencial + e-learning) recau en que l'alumne/a passi a ser un subjecte actiu en la seva formació, pugui marcar el seu propi ritme d'aprenentatge, disposi de la màxima flexibilitat a l'hora de fer el curs (dia/hora i lloc) i alhora disposi d'un seguiment personalitzat del seu tutor (via on-line o bé presencial) on pugui consultar dubtes i consolidar el temari après.

Des de 2010, SERHS disposa d'una Plataforma e-learning LMS pròpia, amb un catàleg de més de 500 cursos en diferents àmbits: habilitats comercials, finances, ofimàtica, Internet i eines bàsiques, idiomes, habilitats directives, qualitat, PRL, cursos de certificació universitària i "social games". A través d'aquesta plataforma, durant el 2014 s'hi han adherit més del 50% dels nostres treballadors.

Les nostres empreses escullen e-learning perquè els suposa una garantia de qualitat, reducció de despeses

(administratives i de desplaçaments) com també d'homonogeneïtzació del contingut formatiu que reben els seus treballadors/es (tothom rep la mateixa formació sigui quina sigui la seva ubicació geogràfica). I a més, com a valor afegit, els treballadors/es que es formen en aquesta modalitat adquireixen una major agilitat amb les eines TIC, la qual cosa avui dia és imprescindible per qualsevol lloc de treball.



*Matèries en què s'ha format el personal de Grup SERHS durant el 2014.

Pel què fa a clients externs, el departament de Formació ha gestionat més de 35 grups formatius, en els quals han participat 210 alumnes, suposant un total de 6.500 hores formatives.



Presència

L'any 2014 ha estat la culminació d'un projecte estratègic per al Departament de Desenvolupament de RRHH: la implementació d'un nou Sistema de Gestió de Presència a quasi la totalitat dels centres SERHS de Catalunya. La pròpia Direcció Corporativa ha establert una política transversal a tota la corporació pel que fa aquesta matèria. L'objectiu s'estableix en disposar de noves mesures de control d'eficiència, productivitat i control de càrregues de feina així com la flexibilitat perquè els propis treballadors es gestionin el seu propi temps de presència i/o absència.

El sistema de presència consta d'un hardware (terminal biomètric) que recull l'empremta digital dels treballadors i un software, a través del qual tot treballador pot consultar i gestionar el seu propi temps, així com sol·licitar permisos d'absència i vacances.

De la mà del partner Softmachine, proveïdor per excel·lència en innovadors productes de gestió horària i control d'accessos, aquest 2014 s'ha implementat aquest sistema a quasi la totalitat dels centres de Catalunya del grup.

Prevenició de Riscos Laborals

Durant el 2014 el Servei de Prevenció Mancomunat, amb la col·laboració dels centres de treball, ha implantat, a tots els centres de treball de SERHS el control on-line de la documentació obligatòria, respecte a la coordinació de les activitats empresarials (CAE) a través de l'aplicació e-coordina.

Des dels centres de treball es va sol·licitar la documentació de coordinació d'activitats empresarials, és a dir, les empreses subcontractades que realitzen tasques de manteniment als centres. Respecte això es presenta un compliment entre un 60-70%. L'objectiu per l'any 2015 és superar el 80% de compliment de les sol·licituds enviades.

Per altra banda, a través d'un d'acord comercial amb l'empresa Einber Sistemas de Gestión S.L. durant el 2014 es va desenvolupar un software integral en matèria de PRL en el qual serà integrat el mòdul de gestió de la CAE. La implantació d'aquesta eina començarà l'any 2015.

L'eficàcia i eficiència del continu treball de prevenció de riscos a les empreses de la corporació ha fet que 10 d'aquestes empreses rebessin un incentiu per la bona gestió en prevenció de riscos laborals, conegut com a "BONUS PER BAIXA SINISTRALITAT", per un valor total de 16.200€. Es tracta de les empreses: Costabonaser, Allelac, Montgriser, Montsenyser, Canigoser, Vivahotel, Serhs Tourism, Viajes Lider Canarias, Mediterraneum XX i Migjornser.

Com a reconeixement a la obtenció d'aquest incentiu, SERHS va rebre a mans d'Asepeyo un diploma acreditatiu per cadascuna de les empreses.

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

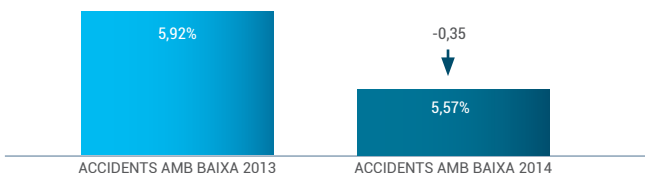

Sinistralitat

L'índex de sinistralitat global de les empreses de SERHS ha baixat 0,35 punts en comparativa amb l'any 2013. (Veure Fig. 1). És important destacar que tots els accidents han estat lleus.

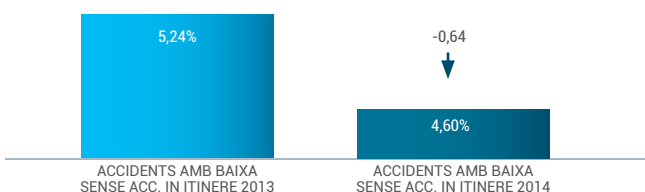
Dintre dels accidents de treball podríem distingir entre els accidents de treball al propi lloc de treball i/o en missió i els denominats accidents "in itinere", els que pateix el treballador/a al anar/tornar de la feina. (Art. 115.2d LGSS). Pel que fa als accidents "in itinere", és molt difícil que les empreses puguin prevenir/actuar ja que l'accident és aliè a la pròpia activitat de l'empresa.

L'índex de sinistralitat dels accidents sense els accidents "in itinere" ha baixat 0,64 punts en comparativa amb l'any 2013. (Veure Fig. 2)

Índex % sinistralitat total SERHS comparativa 2013 vs 2014 (Nº total accidents amb baixa/ mitjana anual treballadors)*100

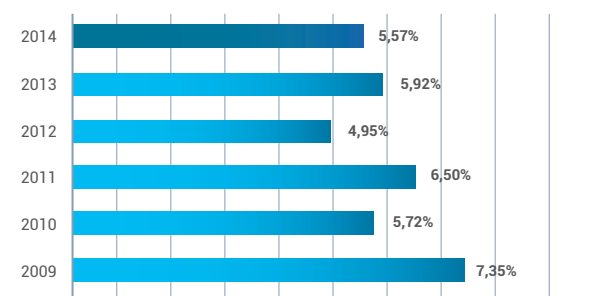


Índex % sinistralitat sense acc. in itinere SERHS comparativa 2013 vs 2014 (Nº total accidents amb baixa/ mitjana anual treballadors)*100



Cal recordar que un dels objectius de SERHS ha estat i serà dedicar els màxims esforços per millorar la sinistralitat aspirant a la millora contínua i accident zero, vetllant sempre i seguint un dels nostres principis en la seguretat i salut dels nostres treballadors.

Evolució índex incidència d'accidentalitat SERHS 2009 - 2014



En el transcurs d'aquests 5 últims anys, des de l'any 2009, hem aconseguit un important descens d'aquest índex, el qual durant els últims quatre anys s'ha mantingut en una mitja del 5,7%.

- > Cloud Computing, seguint amb l'estratègia corporativa definida, es treballa en la creació d'un Cloud híbrid per dotar la infraestructura del grup de més seguretat, escalabilitat i optimització de costos
- > BI/Big Data, redisseny de tota l'estratègia Corporativa de BI tendint cap a eines més "Lean" que permetin fer projectes curts i que proporcionin beneficis molt ràpidament





ADMINISTRACIÓ I FINANCES

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

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

La corredoria d'assegurances de SERHS, Asseguris, dedicada a l'assessorament i distribució de tot tipus de productes asseguradors, tracta amb companyies líders del mercat com són MAPFRE, AXA, DKV, ALLIANZ, ACE, ZURICH, VITALICIO, ARAG, FIATC, EUROPEA DE SEGUROS, MARKEL, Agrupació Mútua, LIBERTY, NATIONAL SUISSE, REALE I CASER. Enguany ha signat un acord amb un altre cas de companyia puntera al mercat assegurador com és el cas de HISCOX (especialista en Responsabilitat Civil Professional), amb l'objectiu d'ampliar la oferta. En segon lloc, enguany ha tancat un acord amb l'Associació de Cases de Colònies i Albergos de Catalunya per oferir un producte concret per aquest col·lectiu, amb cobertures especials per al seu sector d'activitat. Aquesta associació ja ve treballant amb SERHS Distribució des de fa un parell d'anys.

Asseguris ha adoptat l'objectiu d'assessorar i fer un producte a mida per aquest tipus d'activitat adaptat a les necessitats del negoci, oferint la millor opció a cadascuna de les més de 90 cases de colònies que l'ACCAC disposa a tot Catalunya. L'acord es va dur a terme el passat 3 de desembre de 2014 en el marc d'un acte davant de tots els socis de l'Associació a la casa de colònies El Xaloc, a Calders.

Asseguris segueix apostant per invertir en formació, per tal de professionalitzar la plantilla especialment en temes on-line i noves tecnologies per adaptar-se a les noves demandes del consumidor actual.

SERHS Noves Tecnologies

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

MIGJORN SER, SL

Abasteix d'infraestructura tecnològica tota la corporació i gestiona la plataforma tecnològica corporativa, així com les aplicacions que se'n deriven. Actua sobre els sistemes, el hardware i el software. Porta a terme projectes tecnològics, com instal·lacions, telecomunicacions, implantacions de software, consultories TI, elaboració de pàgines web, gestió d'e-mails i hosting, entre d'altres. Per últim, però primordial, és el servei que ofereix a totes les empreses del grup, el que anomenem Service Desk (atenció tècnica als usuaris) i el servei de Data Center (CPD).

ACORDS ESTRATÈGICS

En aquest darrer any s'ha dut a terme l'acord marc de col·laboració com a partners tecnològics amb Telefònica que inclou la telefonia fixa, la xarxa de dades, i Internet. Pel que fa a la telefonia mòbil, se segueix confiant en Vodafone, renovant una col·laboració que ja dura 15 anys. També s'ha renovat l'acord amb Google per seguir utilitzant la suite de col·laboració i el correu electrònic (Google Apps) de la que vàrem ser la instal·lació pionera a l'Estat espanyol ja fa més de 7 anys. Igualment, continuen confiant la gestió de tot el parc d'impressores i del projecte de Gestió Documental a Ricoh, com s'ha vingut fent en els últims 6 anys. Per últim, però no menys important, se segueix donant continuïtat a l'acord d'ús il·limitat de llicències amb Oracle fins al 2016.

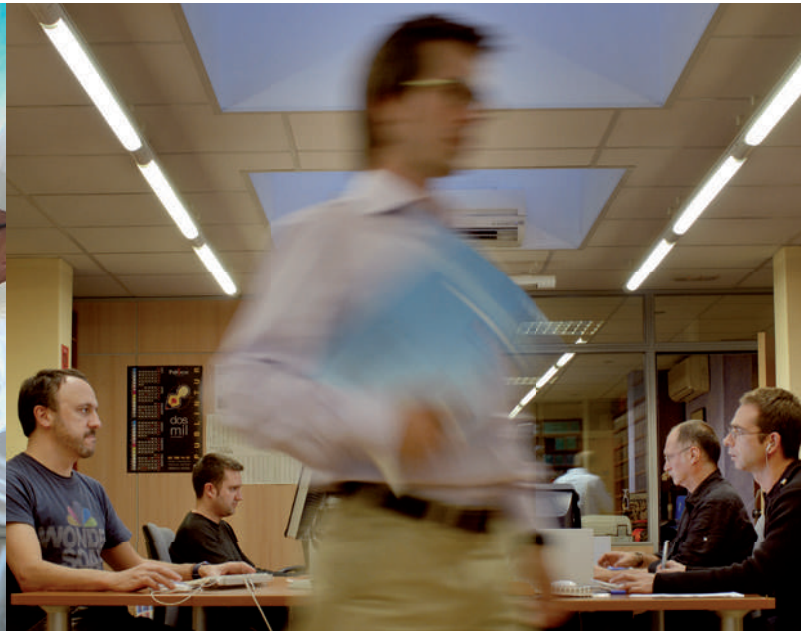
NOUS PRODUCTES I SERVEIS

En la contínua millora de processos i equip humà, s'ha incorporat un nou perfil: Arquitecte de Solucions, el qual ha d'ajudar a donar uniformitat a totes les solucions que s'implementen des del punt de vista tecnològic. També s'ha incorporat un Oracle DBA (Data Base Administrator) amb l'objectiu d'administrar totes les bases de dades dels sistemes de forma més directa. Pel que fa a la part comercial, a més de consolidar els productes que ja es comercialitzaven, s'han focalitzat en el servei de Consultoria/Assessoria TIC.

A mode de recordatori, els principals serveis que ja es comercialitzen i que es poden trobar al web www.migjornser.com són:

- Google Apps
- Telefonia mòbil
- Pack Wi-Fi Hotels

SERHS



Immobiliària

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

Patrimonial i Cartera

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

Societats Relacionades

SERHS S/COOP C. Ltda.

El seu impuls inicial i la seva voluntat cooperadora i associativa al servei de les persones li han permès desenvolupar una intensa activitat social. Des de bon començament ara fa 40 anys, el seu sentit de pertinença, de confiança mútua i la voluntat de millorar, van menar al desplegament de moltes iniciatives a l'entorn de l'empresa, que han facilitat l'assoliment del que avui es coneix com SERHS.

Societats vinculades

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

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

L'EUHT de Sant Pol de Mar és i esdevé receptora del bagatge empresarial del grup. D'altra banda, el grup es beneficia del suport, els coneixements i les experiències tècniques que només li pot proporcionar un centre universitari acreditat, referència a l'Estat i amb prestigi internacional. L'escola ha rebut el reconeixement institucional tant a nivell estatal com autonòmic o a nivell sectorial. Pertany a l'exclusiva xarxa "Hotel Schools of Distinction", essent l'únic membre del sud d'Europa d'aquesta prestigiosa associació d'escoles hoteleres.

PUBLINTUR, S.A.

Dedicada a la imatge i la comunicació, i a la producció gràfica i digital, PUBLINTUR manté una estreta i intensa relació i vinculació amb SERHS. Enguany ha ampliat actuacions en el camp del màrqueting on-line, per tal d'oferir i ajudar a implementar als seus clients aquelles estratègies que poden millorar la seva presència a internet, de tal manera que esdevingui un recurs rendible per a l'empresa.

PUBLINTUR, al llarg de 2014, ha vist com la proposta de creació del "Museu del Turisme", un projecte únic arreu del món i promogut també per l'Ajuntament de Calella (Barcelona), ha rebut un nou impuls.

Cal destacar la posta en marxa d'una nova estació d'impressió digital i d'un servei de cartelleria electrònica, que inclou el disseny i la confecció de càpsules informatives i promocionals acompanyat d'una plataforma de gestió i monitorització, que converteixen les pantalles dels establiments en finestres de comunicació.

Tot plegat, activitats que han generat fortes sinèrgies empresarials i impulsat unes relacions de qualitat.

Responsabilitat Social Corporativa

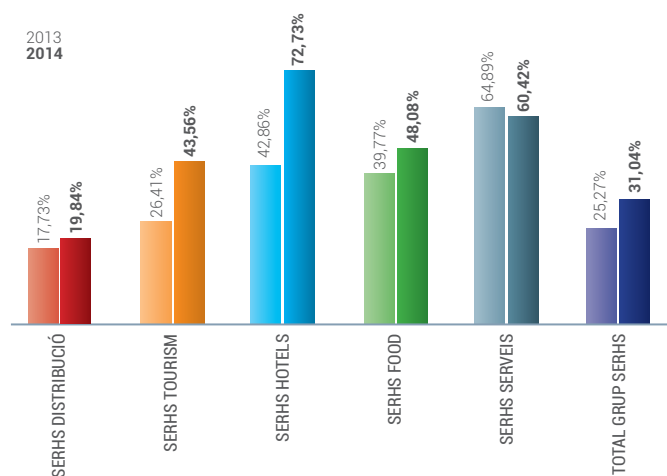




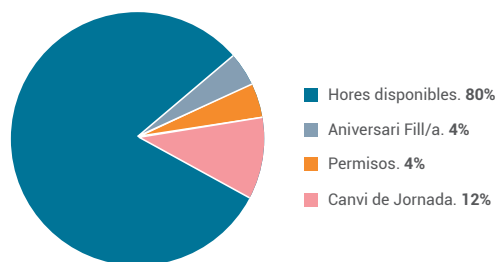
POLÍTICA DE CONCILIACIÓ DE LA VIDA LABORAL I FAMILIAR

Durant el 2014 s'han rebut un total de 1.143 sol·licituds, un 44% més que el 2013, i més d'un 30% de la plantilla ha demanat alguna mesura de conciliació al llarg de l'any, la qual cosa ha suposat un augment en comparació a l'any anterior.

Percentatge de plantilla que ha demanat alguna mesura de conciliació comparativa 2013-2014



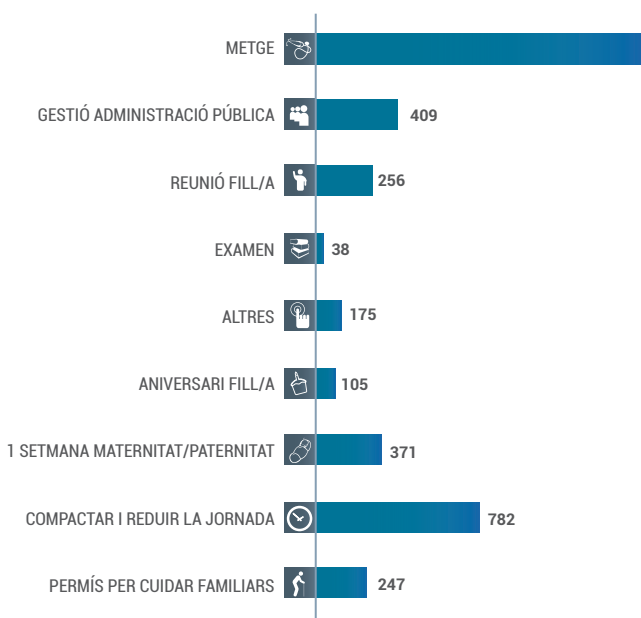
Pel que fa a la tipologia, el concepte més demanat ha estat les sol·licituds d'hores disponibles. Enguany se n'han demanat un total de 3.893'5 hores. El Pla de Conciliació de SERHS permet oferir una borsa extra d'hores pel treballador/a, equivalent a 5 jornades, disponible per totes aquelles necessitats, a part de les hores del seu conveni professional, o bé en el cas que el seu conveni no disposi d'un permís determinat.



Responsabilitat Social Corporativa



Pel que fa el volum d'hores, durant el 2014 s'han concedit 3.893,5, un 45% més que l'any anterior.



PROGRAMA FAMÍLIES

SERHS engega anualment el programa d'Ajuts Familiars, que engloba subvencions per a treballadors/es amb fills en edat escolar. Enguany Grup SERHS ha repartit 50.000€ entre més de 200 famílies que han rebut algun dels 4 tipus d'ajuts que inclou el programa:

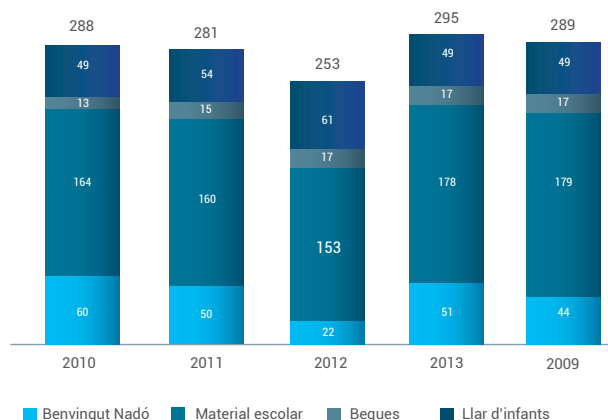
Benvingut Nadó: SERHS dona la benvinguda als nadons acabats de néixer amb un detall especialment indicat per celebrar aquest feliç esdeveniment.

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

Material escolar: Ajuda en material escolar per a treballadors/es amb fills/es de 3 a 17 anys i que estiguin escolaritzats.

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

AJUTS CONCEDITS



SERHS GESTIONA A TRAVÉS DEL TALENT

Durant el darrer trimestre del 2014 s'ha iniciat la 9a edició del Pla de Desenvolupament Directiu. Quan aquesta edició finalitzi hauran passat pel Pla 57 directius/ves.

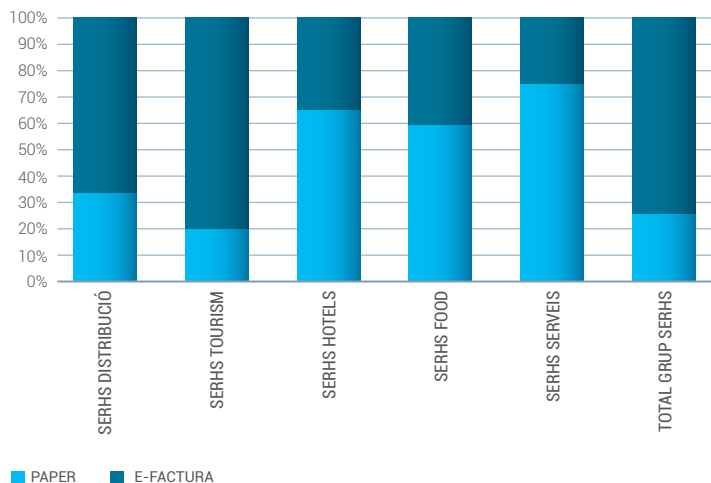
Actualment s'han presentat 38 treballs dels quals el 90% han consistit en desenvolupar i posar en pràctica estratègies de lideratge per tal d'aconseguir un millor rendiment dels seus equips de treball.

	VALORS D'EMPRESA	FINANCES PER NO FINANCERS	DESENVOLUPAMENT D'HABILITATS PER A LA DIRECCIÓ D'EQUIPS	MILLORA DE PROCESSOS	COACHING	TREBALL FINAL
EDICIÓ 1	FINALITZAT					
EDICIÓ 2	FINALITZAT					
EDICIÓ 3	FINALITZAT					
EDICIÓ 4	FINALITZAT					
EDICIÓ 5	FINALITZAT					
EDICIÓ 6	FINALITZAT					
EDICIÓ 7	FINALITZACIÓ MAIG 2015					
EDICIÓ 8	FINALITZACIÓ SETEMBRE 2015					
EDICIÓ 9	FINALITZACIÓ NOVEMBRE 2015					

PLA DE GESTIÓ DOCUMENTAL

Facturació electrònica

El 78% de la facturació que rep Grup SERHS dels proveïdors és electrònica i la resta es digitalitza per tal d'eliminar el paper. El fet de disposar del document factura en format electrònic o digital ha permès automatitzar el procés d'aprovació fent que determinades factures s'aprovin automàticament sense una acció manual i d'altres es puguin validar des de qualsevol lloc i moment.



Responsabilitat Social Corporativa



Expedient laboral en format digital:

Durant tot el 2014 s'han passat a format digital tots els expedients laborals de la plantilla de SERHS i s'ha creat al PortalSerhs, un accés per tal que cada treballador/a pugui descarregar-se la documentació en qualsevol moment. A SERHS ja no s'entreguen còpies en format paper, sinó que es posa la documentació a disposició del treballador/a per a que sigui descarregable pel propi usuari des de qualsevol lloc o moment. Actualment s'han digitalitzat prop de 4.500 expedients laborals.

En el marc d'aquest projecte s'ha instaurat la signatura electrònica. Tota la documentació laboral que signa l'equip directiu ja es fa en aquest format, així com la documentació interna que requereix signatura. L'objectiu és ampliar el procediment també a tercers i incloure la signatura biomètrica com a mitjà, eliminant així la generació de paper i per tant arribar a complir l'objectiu d'Oficina sense paper.

Documentació mercantil:

Enguany s'ha començat a generar documentació interna en format electrònic i durant el proper any l'objectiu és anar ampliant la tipologia de documents.

Aspectes mediambientals



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

SERHS DISTRIBUCIÓ

SERHS Distribució s'adhereix al Programa d'Acords voluntaris per a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEH). Les empreses Facilcar, Port Parés i properament Serhs Fruits s'han adherit a aquest projecte de la Generalitat de Catalunya. L'Acord Voluntari és un compromís que qualsevol organització, empresa, entitat o col·lectiu pot assumir de manera voluntària per contribuir a la reducció de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle, més enllà del que obliga la normativa. Mitjançant l'Acord, l'organització es compromet a realitzar un inventari de les seves emissions, plantejar i implementar mesures per reduir-les i fer-ne un seguiment anual per valorar els resultats del seu esforç voluntari. Els beneficis immediats que s'obtenen són la reducció de la factura energètica, la reducció de la dependència de recursos fòssils i de la vulnerabilitat associada a increments potencials del seu preu, el posicionament estratègic avançat en termes ambientals i de canvi climàtic. Es tracta de la incorporació d'un valor afegit, d'una banda,

als serveis, productes o projectes de l'organització, i de l'altra, a la relació de l'organització i els seus membres o treballadors, així com la millora de la gestió ambiental gràcies a la implicació de proveïdors i clients de l'organització.

A nivell de gestió de residus, totes les empreses de la divisió gestionen a través de gestors de residus autoritzats els residus que es generen (plàstic, cartró i producte orgànic principalment). Totes les empreses de SERHS Distribució disposen d'un programa de manteniment de vehicles, tant propis com subcontractats. SERHS Distribució disposa d'un equip de persones responsables de Qualitat i Medi Ambient, que lidera i defineix els processos relacionats amb la reducció de l'impacte mediambiental dels residus generats per l'activitat de distribució.

Les distribuïdores disposen d'un Codi de Bones Pràctiques Ambientals integrat per una sèrie de pautes d'actuació amb l'objectiu de millorar el comportament ambiental de l'empresa. Es tracta de mesures senzilles, l'aplicació de les quals no requereix grans canvis tecnològics, sinó que es dirigeixen bàsicament a factors organitzatius de

l'empresa. També compta amb aliances de col·laboració per a promoure aquestes bones pràctiques mediambientals.

SERHS TOURISM

Dins del projecte de Digitalització Documental i d'eficiència de la gestió, SERHS Tourism assoleix més del 90% de la seva facturació sense paper essent directament on-line, tot seguint l'objectiu fixat d'evitar totalment l'emissió de factures de paper.

SERHS HOTELS

La divisió hotelera del grup ha incorporat concretament a l'Hotel SERHS Sorra Daurada un sistema automàtic de control de consum energètic instal·lat per l'empresa Denenergy. Amb l'objectiu de millorar la reputació de la qualitat dels serveis i les instal·lacions dels nostres hotels, al 2014 s'ha portat a terme al SERHS Rivoli Rambla la renovació de les habitacions així com del mobiliari instal·lant lluminàries amb tecnologia LED per fer-ne un consum més eficient. L'establiment està situat en ple centre de Barcelona, i és un hotel amb una alta ocupació i rotació de clients durant tots els mesos de l'any. Des de la primavera,

Aspectes mediambientals



al SERHS El Montanyà està en funcionament la caldera de biomassa amb un gran estalvi econòmic i d'emissions de CO₂.

Pel que fa als Vilars Rurals, on un dels pilars fonamentals és la cura del medi ambient, s'ha arribat a un acord amb Grup Soler que farà d'ESE (Empresa de Serveis Energètics) i gestionarà les compres, així com els consums d'energia. A més de la posta a punt i actualització de les instal·lacions per fer-les més eficients, s'està en procés d'obres per instal·lar una caldera de biomassa a cada un dels Vilars, a més de la incorporació de variadors de freqüència, motors i altres tecnologies d'estalvi.

SERHS FOOD

El mètode SINC suposa una millora important en seguretat alimentària, higiene, control dietètic i medi ambient. Els processos de manipulacions que comporta el mètode SINC estan desenvolupats de tal forma que suposen un control estricte i acotat dels procediments que tenen lloc en els establiments, garantint en tot moment la innocuïtat i salubritat dels aliments. El mètode facilita la implantació dels certificats ISO 22000:2005 sobre la Gestió de la Seguretat Alimentària en aquelles instal·lacions on s'aplica, fruit del qual es va obtenir l'esmentada certificació a l'Hospital Universitari de Vic durant

l'any 2014 i se segueix certificant en la cuina central de Vilassar de Mar.

Pel que fa al medi ambient, el disseny d'una instal·lació del sistema SINC comporta un estil diferent de treballar la restauració. Els consums energètics així com els dels productes de neteja que es consumeixen disminueixen amb un alt percentatge, produint una disminució dels residus que es generen. I encara més important, contribueixen pràcticament a l'eliminació del malbaratament alimentari, que és una de les preocupacions actuals de la societat.

La certificació mediambiental ISO 14001:2004 demostra que el mètode SINC és un sistema mediambientalment correcte, implantada per exemple en l'Hospital Comarcal Sant Jaume de Calella, on s'aconsegueixen objectius de minimització de residus anualment.

SERHS PROJECTS

Amb la col·laboració de SERHS Projects en el dissenys de les instal·lacions on s'implanta el mètode SINC, s'aconsegueixen importants estalvis mediambientals a nivell de consums energètics, consums de productes de neteja, producció de residus, etc.

També amb la recerca de proveïdors de maquinària de baix consum energètic i de noves tecnologies, com a principals objectius del seu sistema de gestió de la qualitat, certificat per la norma

ISO 9001:2008, contribueix amb el medi ambient.

SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES

Des d'aquesta divisió es promou el reciclatge de paper, cartutxos i tòners d'impressores (recollit a l'acord amb Ricoh el procediment de reciclatge). Es du a terme tot el reciclatge centralitzat de qualsevol equipament electrònic de totes les empreses de SERHS, ja sigui en col·laboració amb ONG's o portant directament el material a repositoris homologats. Tant les oficines de Mijornser com el CPD disposen de sales equipades amb aire condicionat i calefacció programades per garantir la temperatura adient però també per assegurar un estalvi energètic quan és possible. D'aquesta manera s'optimitza el consum d'energia al màxim. El fet d'intervenir en projectes d'automatització/domòtica fa que ajudi a la resta d'empreses del grup a millorar la seva eficiència energètica, i per tant a optimitzar el seu consum d'energia. La implantació de la tecnologia es va fer en el seu moment per ajudar a complir l'objectiu d'"Oficina sense papers" amb dispositius multifuncionals, eines de col·laboració on-line (Google Apps), facturació electrònica, gestió documental, signatura electrònica, així com la digitalització d'expedients laborals i mercantils.

Àmbit Social



Acords solidaris

FUNDACIÓ VICENTE FERRER

Un any més, la corporació ha renovat l'acord iniciat fa més de 10 anys amb la FVF a l'Índia. Enguany la col·laboració anirà adreçada a la construcció d'estructures hídriques per a la recollida d'aigua de la pluja, en aquest cas un embassament. La construcció del mateix es va iniciar al mes de setembre 2014, un cop es va trobar el finançament addicional necessari per a una construcció de tal envergadura. Fins al moment la col·laboració havia estat principalment adreçada al finançament de projectes de desenvolupament en el sector de les persones amb discapacitat, amb la construcció d'escoles, centres d'estudi, entre d'altres a la regió d'Anantapur (Índia) que garantia l'accés a una educació de qualitat als nens i nenes amb discapacitat.

ÒMNIMUM CULTURAL

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

CÁRITAS I FUNDACIÓ FORMACIÓ I TREBALL

Per sisè any consecutiu i seguint amb l'afany de voluntariat, SERHS ha posat en marxa la campanya "Regala menjar, material escolar o joguines i alimenta una il·lusió". L'objectiu ha estat, un any més, col·laborar voluntàriament en la donació de tots aquests elements per repartir entre els col·lectius més desfavorits participant activament amb l'alimentació principalment amb Càritas, i en menys mesura pel que fa a les joguines amb la Fundació FORMACIÓ I TREBALL.

A banda d'aquesta campanya puntual, la divisió de SERHS Distribució col·labora periòdicament amb el Banc d'Aliments. Durant el 2014 es va aportar producte per valor d'uns 20.000€.

Àmbit Social



Actes emblemàtics

NIT DE LA SERHS 2014

Es tracta d'una celebració emblemàtica que es du a terme des del primer any d'existència de SERHS a l'entorn d'un sopar de gala amb accionistes, col·laboradors i personalitats del món econòmic, institucional i social.

El passat 3 de juliol, es va celebrar al Castell Jalpí la XXXVIII Nit de la SERHS. Per segon any consecutiu, el conseller d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya, l'honorable Sr. Felip Puig, va ser l'encarregat de presidir aquesta trobada. S'hi van aplegar més de 300 convidats entre accionistes, col·laboradors, personalitats i amics de la corporació. En aquesta emotiva vetllada, es van entregar els Premis SERHS i l'empresa Gallina Blanca Star va ser distingida amb el premi especial a la "Trajectòria i Compromís amb SERHS", guardó recollit pel Sr. Ignasi Ricou, conseller delegat de Gallina Blanca Star, a qui acompanyava el Sr. Joan Cornudella, conseller delegat d'Agrolimen. Els Premis SERHS van ser atorgats també al "Directiu de l'any" que enguany va recaure sobre dos directius de la casa. Per una banda, en el Sr. Lluís Pérez, director de Vendes del departament del Cafè de SERHS Distribució, i per l'altra, el Sr. Ernest Guitart, director d'operacions de SERHS Hotels al Brasil i director del SERHS Natal Grand Hotel. La distinció al "Treballador distingit" va recaure, en aquesta ocasió, en la Sra. Núria Rueda, cap de l'oficina d'Andalusia de SERHS Tourism. A tots ells se'ls va agrair el seu treball i la seva contribució amb el seu esforç i exemple a mantenir i impulsar d'una manera rellevant l'activitat de SERHS.

FESTA DE LA FAMÍLIA 2014

El Zoo de Barcelona va tornar a ser l'escenari de la festa més esperada pels treballadors/es de la corporació. En aquesta ocasió, i coincidint amb la 10a edició, l'assistència va ser rècord, amb 500 persones entre treballadors/es i familiars, en el marc de la celebració del Dia de la Família. A primera hora va tenir lloc l'atorgament dels ajuts corresponents al "Programa Famílies 2014", adreçat a treballadors i treballadores de SERHS acompanyat d'un obsequi per als més petits. Durant l'acte es va dur a terme un sorteig per a 3 abonaments anuals al Zoo per a 3 famílies, i també es va acompanyar d'un concurs de fotografia on es premiava les 3 fotos més bestials, originals i divertides. Participant a través de les xarxes socials Twitter i Facebook, els concursants seran premiats amb abonaments anuals familiars per al Zoo i entrades al Tibidabo. Acte seguit, les famílies van poder gaudir d'un dia amb família al Zoo amb activitats dirigides als més petits i visites guiades per diferents itineraris del parc, amb espectacle de dofins inclòs. Cal recordar que SERHS Food gestiona els punts de restauració del Zoo des del passat mes de novembre del 2012.

9000
8000
7000
6000
5000
4000
3000
2000
1000

Informació Econòmica-Financera

31-08-2014





Presentació

Aquesta informació econòmica i financera corresponent a l'exercici tancat a 31 d'agost de 2014, que tot seguit facilitem, ha estat preparada a partir dels registres comptables de Grup SERHS, SA i de les seves societats dependents amb l'objecte de mostrar la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats del Grup Consolidat.

Aquestes xifres consolidades són avalades per l'auditoria de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors i, tal i com es desprèn de la seva opinió que adjuntem més endavant, els comptes anuals de l'exercici 2014 expressen la imatge fidel del patrimoni consolidat i de la situació financera consolidada de Grup SERHS i les seves societats dependents i dels resultats de les seves operacions.

En aquest dossier podran trobar:

COMPTES ANUALS CONSOLIDATS DEL GRUP

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

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

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

NOTA IMPORTANT: la Junta General de data 7 d'octubre de 2013 va aprovar que el tancament de l'exercici es correspongui a 31 d'agost, atenent l'estacionalitat de la naturalesa dels nostres negocis. És per aquest motiu que en relació a les xifres que es comparen, les assenyalades com a 31/08/2014 corresponen a un exercici anual complet iniciat l'1/09/2013 i finalitzat el 31/08/2014, mentre que les assenyalades com a 31/08/2013 corresponen a un període de vuit mesos comprès entre l'1/01/2013 i el 31/08/2013.

Comptes anuals consolidats SERHS



A efectes d'elaboració dels Comptes Anuals de GRUP SERHS, SA i societats dependents (Grup Consolidat), hem de tenir present que el Grup està integrat per 58 societats actives que, agrupades per divisions operatives de negoci, té la següent composició:

+	SERHS DISTRIBUCIÓ	11 Empreses
+	SERHS TOURISM	2 Empreses
+	SERHS HOTELS	12 Empreses
+	SERHS FOOD & PROJECTS	11 Empreses
+	SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES	8 Empreses
+	SERHS IMMOBILIÀRIA	7 Empreses
+	SERHS PATRIMONIAL I CARTERA	7 Empreses

Durant l'exercici 2014 ha sortit del perímetre de consolidació del Grup la societat marroquina International Catering ZFT SARL (per dissolució), quedant el nombre d'empreses en 58 societats. Tanmateix, sí que hi ha hagut moviments entre les diferents divisions motivat pel procés de racionalització del nombre de societats que pertanyen a cada divisió, així com l'augment dels negocis en algunes divisions.

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

- Mètode **INTEGRACIÓ GLOBAL**
(Societats amb una participació superior al 50%).
Mètode de consolidació emprat en l'exercici 2014 per la totalitat de les societats que integren el Grup, mencionades anteriorment.
- Mètode **POSADA EN EQUIVALÈNCIA**
(Societats amb una participació entre 20%-50%)
Societats que s'han consolidat per aquest mètode en aquest exercici 2014: "Viatges Sol i Esquí, SA" (Agència de viatges), i "Baciverser, SL" (Societat Immobiliària)

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

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

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

Des de l'exercici 2010 Grup SERHS tributa en règim de consolidació fiscal, entrant en el perímetre de consolidació en aquest exercici 2014 un total de 43 de les societats dependents per Impost de Societats i 47 societats dependents per IVA.



INFORME D'AUDITORIA DE COMPTES ANUALS CONSOLIDATS

Als Accionistes de
GRUP SERHS S.A.

Hem auditat els comptes anuals consolidats de **Grup Serhs S.A. i societats dependents (Grup Consolidat)**, que comprèn el balanç consolidat a 31 d'agost de 2014, el compte de pèrdues i guanys consolidat, l'estat de canvis en el patrimoni net consolidat, l'estat de fluxos d'efectiu consolidat i la memòria consolidada corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data. Els administradors de la societat dominant són responsables de la formulació dels comptes anuals consolidats, d'acord amb el marc normatiu d'informació financera aplicable a l'entitat, que s'identifica en la nota 2.2 de la memòria adjunta i, en particular, amb els principis i criteris comptables que hi conté. La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els esmentats comptes anuals consolidats en el seu conjunt, basada en el treball realitzat d'acord amb la normativa reguladora de l'activitat d'auditoria de comptes vigent a Espanya, que requereix l'examen, mitjançant la realització de proves selectives, de l'evidència justificativa dels comptes anuals consolidats i l'avaluació de si la seva presentació, els principis i criteris utilitzats i les estimacions realitzades, estan d'acord amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació.

Segons la nostra opinió, els comptes anuals consolidats de l'exercici tancat a 31 d'agost de 2014 adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni consolidat i de la situació financera consolidada de **Grup Serhs S.A., i societats dependents** a 31 d'agost de 2014, així com dels resultats consolidats de les seves operacions i dels seus fluxos d'efectiu corresponents a l'exercici finalitzat en aquesta data, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació i, en particular, amb els principis i criteris comptables en ell continguts.

Sense que afecti a la nostra opinió cal fer esment d'allò indicat en la nota 2.4 de la memòria, on s'informa del fet que l'exercici anterior fou el primer en que el tancament es fixava a 31 d'agost i per tant les xifres d'aquell exercici corresponen a vuit mesos. Aquest fet hauria de considerar-se a efectes de comparació entre exercicis.

L'informe de gestió adjunt de l'exercici tancat a 31 d'agost de 2014, conté les explicacions que els administradors consideren oportunes sobre la situació del grup consolidat, l'evolució dels seus negocis i sobre altres assumptes i no forma part integrant dels comptes anuals consolidats. Hem verificat que la informació comptable que conté l'esmentat informe de gestió consolidat concorda amb la dels comptes anuals de l'exercici tancat a 31 d'agost de 2014. El nostre treball com a auditors es limita a la verificació de l'informe de gestió consolidat amb l'abast esmentat en aquest mateix paràgraf i no inclou la revisió d'informació diferent de l'obtinguda a partir dels registres comptables de **Grup Serhs S.A., i societats dependents**.

Barcelona, 19 de desembre de 2014

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

Nº ROAC: S0206

Jordi Casals Company

An independent member of
BKR
INTERNATIONAL

COL·LEGI
DE CENSORS JURATS
DE COMPTES
DE CATALUNYA

Membre exercent:

FAURA-CASAS,
Auditors
Consultors, S.L.
Any 2015 Núm. 20/15/00197
CÒPIA GRATUÏTA

Informe subjecte a la taxa establerta
a l'article 43 del text refós de la
Llei d'auditoria de comptes, aprovat per
Reial decret legislatiu 1/2011, d'1 de juliol.



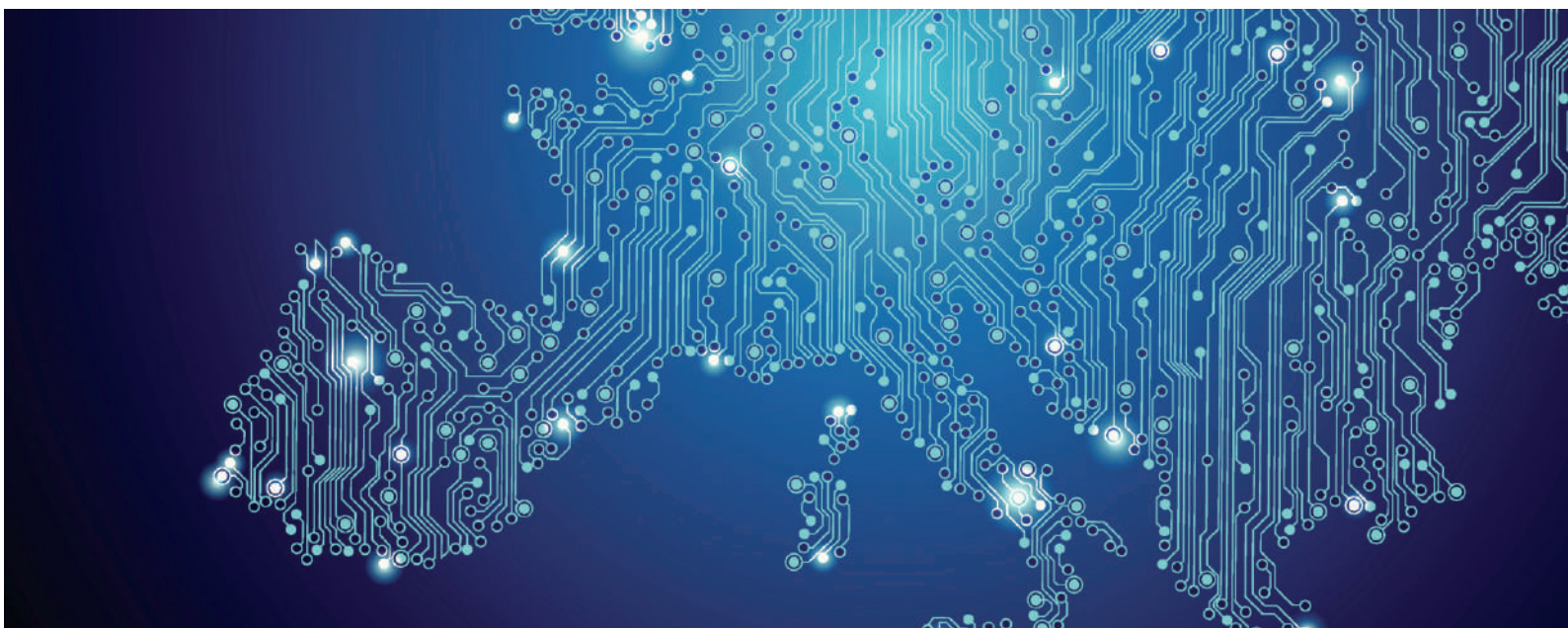
Balanç de Situació Consolidat

ACTIU	31-08-2014	31-08-2013
A) ACTIU NO CORRENT	191.636.008,58	177.962.253,35
I. Immobilitzat intangible	17.999.060,54	18.018.814,21
II. Immobilitzat material	132.317.209,10	125.595.833,22
III. Inversions immobiliàries	6.476.609,26	5.075.280,85
IV. Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	573.985,09	571.017,05
V. Inversions financeres a llarg termini	14.205.621,89	7.563.046,16
VI. Actius per impost diferit	9.144.134,30	10.218.873,46
VII. Fons de Comerç de Consolidació	10.919.388,40	10.919.388,40
B) ACTIU CORRENT	139.895.051,08	160.700.301,01
I. Actius no corrents mantinguts per a la venda	9.612.266,65	24.971.413,47
II. Existències	18.156.673,49	20.485.763,06
III. Deutors comercials i altres comptes a cobrar	85.471.346,74	84.862.223,13
IV. Inversions en empreses del grup i associades a curt termini	0,00	0,00
V. Inversions financeres a curt termini	3.174.667,37	6.791.074,16
VI. Periodificacions a curt termini	2.005.007,30	1.961.156,45
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	21.475.089,53	21.628.670,74
TOTAL ACTIU (A+B)	331.531.059,66	338.662.554,36
PASSIU	31-08-2014	31-08-2013
A) PATRIMONI NET	86.547.956,89	83.978.273,85
A-1) Fons propis	87.570.766,88	86.444.167,70
A-2) Ajustaments per canvis de valor	-7.907.413,42	-9.430.069,24
A-3) Subvencions, donacions i llegats rebuts	0,00	0,00
A-4) Socis externs	6.884.603,43	6.964.175,39
B) PASSIU NO CORRENT	106.051.324,17	95.400.894,15
I. Provisions a llarg termini	0,00	0,00
II. Deutes a llarg termini	105.455.903,70	94.687.051,31
III. Deutes amb empreses del grup i associats a llarg termini	0,00	0,00
IV. Passius per impost diferit	595.420,47	713.842,84
V. Periodificacions a llarg termini	0,00	0,00
C) PASSIU CORRENT	138.931.778,60	159.283.386,36
I. Passius vinculats amb actius no corrents mantinguts per a venda	0,00	0,00
II. Provisions a curt termini	0,00	0,00
III. Deutes a curt termini	15.920.619,00	27.953.694,20
IV. Deutes amb empreses del grup i associades a curt termini	0,00	0,00
V. Creditors comercials i altres comptes a pagar	122.899.609,36	131.138.944,33
VI. Periodificacions a curt termini	111.550,24	190.747,83
VII. Deute amb característiques especials a curt termini	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)	331.531.059,66	338.662.554,36

Compte de Pèrdues i Guanys Consolidat

	31-08-2014	31-08-2013
OPERACIONS CONTINUADES		
Ingressos d'explotació	473.304.261,11	345.307.226,52
a) Import net de la xifra de negocis	449.883.370,10	331.533.434,36
a1) Vendes	389.258.215,02	292.033.411,31
a2) Prestació de serveis	60.625.155,08	39.500.023,05
b) Altres ingressos d'explotació	23.420.891,01	13.773.792,16
b1) Ingressos accessoris d'explotació	20.366.119,68	12.514.682,41
b2) Subvencions	0,00	0,00
b3) Treballs pel propi immobilitzat	3.054.771,33	1.259.109,75
Aprovisionaments	-338.682.530,61	-249.857.454,06
a) Consum de mercaderies	-338.092.381,88	-249.764.556,43
c) Treballs realitzats per altres empreses	-590.148,73	-92.897,63
Despeses de personal	-76.824.196,38	-50.743.961,34
a) Sous, salaris i assimilats	-60.100.606,52	-39.726.121,62
b) Càrregues socials	-16.723.589,86	-11.017.839,72
Altres despeses d'explotació	-40.579.728,91	-29.170.751,66
a) Serveis exteriors	-36.142.271,79	-25.539.120,21
b) Tributs	-3.912.447,44	-2.754.505,35
c) Pèrdues, deterioració i variació de provisions per operacions comercials	-522.839,85	-863.447,59
d) Altres despeses de gestió corrent	-2.169,83	-13.678,51
Amortització de l'immobilitzat	-12.039.328,71	-7.070.649,10
Excessos de provisions	0,00	0,00
Deteriorament i resultat per alienacions de l'immobilitzat	8.045.818,95	-49.916,86
RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	13.224.295,45	8.414.493,50
Ingressos financers	771.326,08	361.609,10
Despeses financeres	-9.976.465,92	-4.422.822,63
RESULTAT FINANCER	-9.205.139,84	-4.061.213,53
Participació en beneficis (pèrdues) de societats de posada en equivalència	0,00	0,00
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	4.019.155,61	4.353.279,97
Impostos sobre beneficis	-1.798.589,60	-1.352.665,76
RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES	2.220.566,01	3.000.614,21
OPERACIONS INTERROMPUDES	0,00	0,00
RESULTAT DE L'EXERCICI	2.220.566,01	3.000.614,21

Activitat inversora

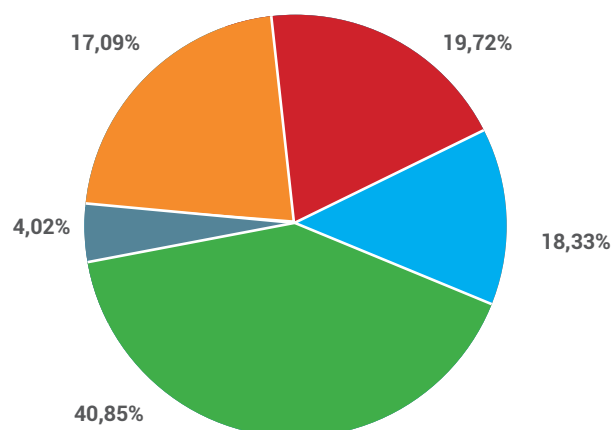


Les actuals circumstàncies del nostre entorn fa que siguem prudents a l'hora de realitzar les nostres inversions, sense deixar de fer aquelles inversions que considerem irrenunciables per al creixement futur dels nostres negocis. El volum d'inversió realitzat pel Grup SERHS durant l'exercici 2014 ha estat per un import global d'uns 6,4 milions d'euros, fet majoritàriament en inversions recurrents (noves tecnologies, aplicacions de gestió dels nostres negocis, renovació de la flota de vehicles, equips informàtics, millora de les instal·lacions hoteleres i magatzems, entre d'altres).

Analitzada l'activitat inversora de l'exercici 2014 per divisions operatives del Grup el seu repartiment es desglossa de la següent manera:

INVERSIÓ 2014 PER DIVISIONS	(Milers €)
⊕ SERHS DISTRIBUCIÓ	1.272,00
⊕ SERHS TOURISM	1.102,00
⊕ SERHS HOTELS	1.182,00
⊕ SERHS FOOD & PROJECTS	2.635,00
⊕ SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA	259,00
TOTAL	6.450,00

INVERSIÓ 2014



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

Ingressos d'exploració



La xifra d'ingressos d'exploració consolidats per l'exercici tancat a 31 d'agost de 2014 ha suposat un increment de l'1,07% respecte al mateix període de dotze mesos (setembre 2012 - agost 2013) de l'exercici anterior, que considerem satisfactori ateses les circumstàncies en què s'ha desenvolupat aquest exercici, per la situació de crisi en la que estem immersos.

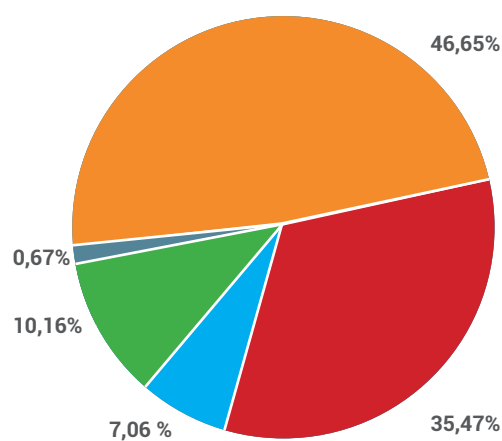
Desglossem a continuació aquesta xifra d'ingressos per les diferents divisions del Grup:

Divisió	31/08/2014	31/08/2013
+ SERHS DISTRIBUCIÓ	167.868	167.828
+ SERHS TOURISM	220.788	215.506
+ SERHS HOTELS	33.407	31.611
+ SERHS FOOD & PROJECTS	48.068	48.747
+ ALTRES (Serveis i Patrimonials)	3.173	4.615
TOTAL	473.304	468.307

Dades en milers d'euros.

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

INGRESSOS D'EXPLORACIÓ PER DIVISIONS



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

Informació consolidada

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

PERÍODE	Plantilla Mitjana
2010	2.683
2011	2.570
2012	2.500
2013	2.524
2014	2.529

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

ANY	Milions d'euros
2009	88,38
2010	88,90
2011	88,60
2012	82,96
2013 (gener-agost)	57,85
2014	84,76

En el següent quadre podem veure l'evolució tant dels Resultats com del Flux de Caixa i EBITDA de l'exercici 2014 respecte a l'any anterior (agafant una projecció de dotze mesos per fer-los comparatius, ja que l'exercici 2013 va ésser de vuit mesos)

Exercicis	2014	2013
EBITDA	25.263	18.001
Resultats extraordinaris	0	0
Resultat brut ordinari	25.263	18.001
Amortització	-12.039	-10.108
Resultat d'explotació	13.224	7.893
Financers	-9.205	-7.002
Benefici abans d'impostos (BAI)	4.019	891
Amortitzacions	12.039	10.108
Flux de Caixa	16.058	10.999

Dades en milers d'euros.



Edifici SERHS

Carrer Garbí, 88-90 - 08397 Pineda de Mar (Barcelona)

Tel. 902 010 405 - (+34) 93 767 03 78 - Fax (+34) 93 767 05 40

grupserhs@serhs.com

www.serhs.com