

**INFORME ANUAL - ANNUAL REPORT**  
**2014 | 2015**



---

**SERHS**  
**1975-2015**

---





SEHS 40 ANYS - 1975 —————> 2015 ————— *Marta*





## SUMARI

### Àmbit institucional

- Carta del President .....	6
- SERHS, el primer grup turístic de Catalunya .....	8
> Segells de qualitat per divisions .....	11
> Marques per divisions .....	12
- Portes endins .....	14
- Responsabilitat Social Corporativa .....	16
- Política de conciliació vida laboral i familiar .....	16
- Programa Famílies .....	17
- Pla de Gestió Documental .....	18
- Plans d'igualtat i Àmbit Social .....	19
- SERHS lidera a través del talent .....	19
- Recursos Humans .....	20
- Administració de Personal .....	20
- Prevenció de Riscos Laborals: sinistralitat .....	21
- Formació .....	22
- Projecte Talent .....	23
- SERHS Immobiliària .....	25
- SERHS Patrimonial i Cartera .....	25
- Societats relacionades .....	25
- Societats vinculades .....	25

### Activitats de negoci

- Carta del Conseller Delegat .....	26
-------------------------------------	----

### SERHS Divisions

- SERHS Distribució .....	30
- SERHS Tourism .....	34
- SERHS Hotels .....	38
- SERHS Food .....	42
- SERHS Projects .....	46
- SERHS Serveis .....	50

### Informació Econòmico-Financera

- Presentació .....	55
- Comptes anuals consolidats .....	56
- Informe d'auditoria .....	57
- Balanç de situació .....	59
- Compte de pèrdues i guanys .....	60
- Activitat inversora .....	61
- Ingressos d'explotació .....	62
- Informació consolidada .....	63

# 40 anys al costat de gent entregada i entusiasta han fet possible l'èxit d'aquesta gran aventura que amb tanta il·lusió vàrem començar el 1975.

Benvolguts accionistes,

---



**Ramon Bagó i Agulló**  
President de SERHS

**AQUEST ANY JA HEM COMENÇAT A FESTEJAR ELS NOSTRES 40 ANYS** i, si bé 40 anys es diuen amb molta rapidesa, quan un vol recordar i repassar tot el que ha passat en aquest període queda esparverat i li costa creure la gran quantitat de coses que han passat i l'enorme creixement que com a Grup hem experimentat. Quan vàrem començar el 1975, entre socis i treballadors no arribàvem a les 20 persones, i el nostre capital inicial no arribava als 5.000 euros. Avui, entre socis i treballadors som més de 4.000 i el capital inicial de 5.000 euros l'hem convertit en un capital social totalment desemborsat de més de 100 milions.

És veritat que han passat 40 anys, però també s'ha de tenir en compte que hem tingut anys bons i tranquils, però també hem atravesat crisis, alguna d'elles duríssima com la del període 2008-2015, que ha fet fallir moltes societats del món turístic. Nosaltres no només hem resistit, sinó que sempre hem tancat els anys amb beneficis i mai hem deixat de repartir als socis dividendes i accions alliberades.



Avui, entre socis i treballadors, som més de 4.000 i el capital inicial de 5.000 euros l'hem convertit en un capital social totalment desemborsat de més de 100 milions.



Nosaltres no només hem resistit, sinó que sempre hem tancat els anys amb beneficis i mai hem deixat de repartir als socis dividends i accions alliberades.



Si ara mirem enrere i ens sorprenem del que hem fet en quatre dècades també quedarem sorpresos del nostre avenç en els propers cinc anys.

Tot això ens emplena de satisfacció, especialment a mi, que he tingut la sort de poder viure amb responsabilitat aquests 40 anys al costat de gent entregada i entusiasta que han fet possible l'èxit d'aquesta gran aventura que amb tanta il·lusió vàrem començar el 1975.

Els començaments van ser difícils, ja que iniciàvem un projecte nou. Proposar fer les compres de manera conjunta lesionava molts interessos dels caps de compra dels establiments, cosa que influïa en la decisió del responsable del negoci. De tota manera, a mesura que anàvem convencent els més fàcils, vàrem tenir la sort que altres també s'hi van anar apuntant, fent que el nombre de socis s'incrementés de manera important.

Un moment important va ser quan, amb el desig d'aprofitar l'èxit del Grup, vàrem convertir la Cooperativa en una Societat Anònima, a fi de poder créixer i no deixar ningú pel camí, ja que a SERHS sempre hem valorat les persones per damunt dels diners.

A partir d'aquí, al llarg dels anys es van anar creant empreses, incorporant-ne d'altres i construint paulatinament les divisions de negoci que coneixem avui en dia: SERHS Distribució, SERHS Tourism & Hotels, SERHS Food i el suport corporatiu de SERHS Serveis amb Recursos Humans, Administració i Finances, Noves Tecnologies, SERHS Projects i Assegurances.

Sense deixar de ser una empresa de marcat caràcter català, disposada a actuar amb eficàcia i eficiència, avui ja estem totalment consolidats. Disposem de quasi 1.500 socis, 2.500 treballadors i uns directius potents i molt compromesos amb els objectius de creixement. A tots aquests factors, hem de sumar-hi la nostra aposta decidida (des de fa ja molts anys) per les noves tecnologies, que ens fa estar a l'avantguarda de les empreses més desenvolupades del mercat.

És per tot això que som molt optimistes amb les perspectives de futur. Si ara mirem enrere i ens sorprenem del que hem fet en quatre dècades, també quedarem sorpresos del nostre avenç en els propers cinc anys.

Moltes gràcies.

**Ramon Bagó i Agulló**  
President de SERHS



Les vendes consolidades de SERHS van arribar als 472 Milions d'Euros durant el període 2014/2015.



# SERHS

## EL PRIMER GRUP TURÍSTIC DE CATALUNYA

La història de SERHS comença ara fa 40 anys, quan un grup d'industrials liderats per Ramon Bagó, Josep Janer i Cristòbal Villegas van unir esforços per formar una cooperativa de compres i afrontar així una època de crisi en el negoci turístic. A partir d'aquell moment, l'èxit de la fórmula empresarial va possibilitar el creixement i la diversificació de les operacions de l'entitat, centrades sobretot en l'hoteleria, la restauració i les col·lectivitats.

Des de llavors i fins avui en dia, SERHS s'ha convertit en el primer grup turístic de Catalunya i s'ha posicionat entre els

líders a nivell de l'Estat espanyol. Estructurada en diferents divisions de negoci (Distribució, Tourism & Hotels, Food, Projects & Equipments i Serveis) té una forta presència a Catalunya, a tot l'Arc Mediterrani peninsular, Espanya i Brasil. Amb un total de 51 empreses actives, el grup dona feina a un promig de 2.500 persones.

Amb més de 1.400 accionistes (el 40% dels quals també són treballadors) i un capital social de 102 milions d'Euros, les vendes consolidades de SERHS van ascendir fins als 472 M Euros al darrer exercici 2014/2015.





# MAGNITUDS SIGNIFICATIVES

40.000

CLIENTS

2.500

TREBALLADORS  
DE PLANTILLA  
MITJANA

1.400

ACCIONISTES

472

MILIONS D'EUROS EN  
VENDES  
CONSOLIDADES

102M

D'EUROS  
EN CAPITAL  
SOCIAL

37

DELEGACIONS  
DE LA  
CORPORACIÓ

2,83M

MILIONS D'EUROS EN  
REPARTIMENT  
DE DIVIDENDS  
L'ANY 2015



# DE CATALUNYA AL MÓN



## DE CATALUNYA AL MÓN



## SERHS, SINÒNIM DE QUALITAT



ISO 9001  
SISTEMES DE GESTIÓ DE QUALITAT



ISO 22000:2005: GESTIÓ DE LA  
SEGURETAT ALIMENTÀRIA



ISO 14001:2004: GESTIÓ  
MEDIAMBIENTAL



OHSAS 18001:2007







**SERHS - ALTRES MARQUES, PROJECTES, INICIATIVES I PRODUCTES**



El pati d'armes del Castell Jalpí (Arenys de Munt) es va omplir els dos dies d'un públic molt familiar i totalment entregat.



## ELS ACCIONISTES APROVEN EL NOU PLA ESTRATÈGIC 2015-2018

A la Junta General del mes de juny, Jordi Bagó, conseller delegat del Grup, presenta davant els accionistes el Pla Estratègic per al trienni 2015-2018.

El Pla, pensat per afrontar els nous reptes de futur, preveu augmentar el volum de les vendes en un 20%.

## SERHS REPARTEIX DIVIDENDS PER VALOR DE 2,83M €

Amb l'ampliació de capital aprovada per la Junta d'Accionistes del mes d'octubre de 2015, els 4.500 Euros amb els que es va constituir SERHS al 1975 arriben als 102.367.351,20 d'Euros actuals.

El consell d'Administració de Grup SERHS va acordar repartir dividendes i accions per valor de 2.834.317,59 Euros.

Per sisè any consecutiu es va optar per aplicar el programa "dividend elecció".

- El 64,33% dels accionistes es van decantar per l'opció d'adquisició d'accions.
- El 35,67% restant va optar per rebre l'import del dividend en efectiu.

## EL GRUP COMENÇA ELS ACTES DE CELEBRACIÓ DEL SEU 40È ANIVERSARI

Amb la 39a Nit de la SERHS es donava el tret de sortida als actes dels 40 anys de la corporació.

Com a acció simbòlica, durant la celebració de la 39a Nit de la SERHS (juliol 2015) va tenir lloc el descobriment de la litografia commemorativa, obra de l'artista Josep Niebla.

Per celebrar l'efemèride, el Grup ha previst la realització de diferents accions que s'allargaran fins al juliol de 2016.

Un dels plats forts i més multitudinaris d'aquesta celebració van ser els concerts realitzats al Castell Jalpí d'Arenys de Munt. El pati d'armes es va omplir els dos dies amb un públic molt familiar i totalment entregat.



Des de l'inici del programa "El camí de les Idees" (SERHS Innovació) al 2013, s'ha aconseguit implantar un 10% de les propostes llançades pels treballadors del Grup.

## EL "SERHS CLUB" ES CONSOLIDA COM A PLATAFORMA DE DESCOMPTES I AVANTATGES

Aquest Club exclusiu per a treballadors i accionistes del Grup arriba ja als 1.500 usuaris.

Amb una aposta cada cop més forta cap a l'operativa on-line, s'hi poden trobar 300 descomptes en les principals marques del mercat.

El SERHS Club és un dels continguts que ofereix la "SERHS App", que posada en marxa el desembre de 2014 i dirigida a treballadors i accionistes de la corporació, recull els continguts més interessants del Portal SERHS.

## PREMIS SERHS INNOVACIÓ 2015

Des de l'inici del projecte l'any 2013, s'han implantat un total de 18 idees proposades pels treballadors del Grup.

Per tercer any consecutiu va tenir lloc l'entrega dels "Premis SERHS Innovació" on es van reconèixer aquells treballadors més participatius i amb les millors idees de l'any.

El guanyador de la "Lliga de les idees SERHS 2015" va ser Xavier Gómez (SERHS Distribució), després d'aportar 5 idees, 6 comentaris i rebre 30 vots.

El guanyador de la "Millor Idea SERHS 2015" va ser Àlex López (SERHS Serveis) amb la idea "Bla Bla Car Serhs". Els finalistes van ser Marta Carrasco (SERHS Food) amb la idea "Millora relació nen/monitor als menjadors escolars" i Rafa Mena (SERHS Serveis) amb la idea "Facilitar a l'usuari l'ON/OFF dels servidors".

Al llarg del 2016, es plantejaran diferents sessions de treball per desenvolupar i estudiar la viabilitat d'implantació d'aquestes tres propostes.



## POLÍTICA DE CONCILIACIÓ DE LA VIDA LABORAL I FAMILIAR

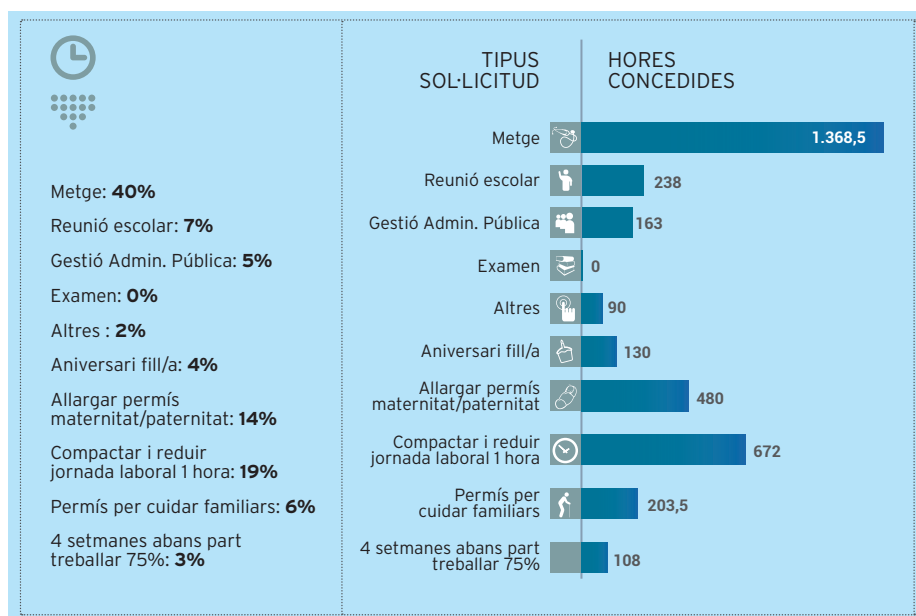


El Pla de Conciliació de SERHS ofereix al treballador/a una bossa extra d'hores equivalent a 5 jornades laborals.

Pel que fa al permís de maternitat/paternitat, mares i pares treballadors/es de SERHS gaudeixen d'una setmana més del que estipula la llei.

Fins que el fill/a té 12 mesos, SERHS permet reduir la jornada laboral en una hora mantenint la retribució del treballador/a.

Les 1.029 sol·licituds rebudes han suposat un total de 3.453 hores concedides.







La "Festa de la Família" és l'acte amb el qual es dóna visibilitat al 'Programa Famílies'. Aquesta edició (l'11a) va comptar amb la presència de mig miler de persones que van poder gaudir d'un dia al parc ple de sorpreses, amb espectacle de màgia inclòs.

## PROGRAMA FAMÍLIES

SERHS reparteix anualment 50.000€ entre les famílies que tenen fills/es en edat escolar.

El programa 2015 ha rebut un total de 422 sol·licituds de les quals un 64% han estat concedides.



### Benvingut Nadó:

Obsequi de benvinguda a tots els nadons acabats de néixer.

37 rebudes -  
37 concedides



### Llars d'infants:

Subvenció dirigida a treballadors/es que tenen al seu càrrec nens/es menors de 3 anys matriculats en llars d'infants.

12.250€  
350€/ajuda  
55 rebudes -  
35 concedides



### Material escolar:

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

21.800€  
100€/ajuda  
329 rebudes -  
218 concedides



### Estudis Superiors:

Atorgament de beques als fills/es de treballadors/es que estudiïn una carrera universitària o un cicle formatiu de grau superior.

16.000€  
500 o 100€/ajuda  
38 rebudes -  
18 concedides

**TOTAL 422** rebudes - **271** concedides

## PLA DE GESTIÓ DOCUMENTAL

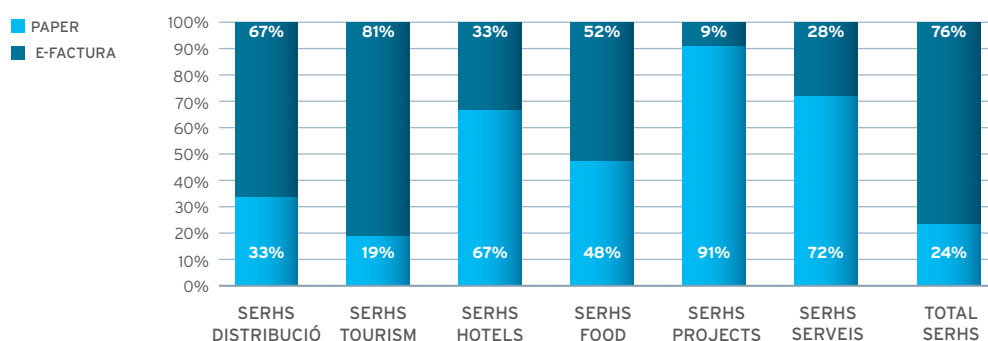


Amb l'objectiu d'arribar a l'"Oficina sense papers", SERHS aposta per la Gestió Documental.

Actualment, tres són els projectes en marxa per eliminar el paper de les nostres gestions.

### 1. DIGITALITZACIÓ DE FACTURES

- ➔ Un 76% de la facturació rebuda ja té un origen electrònic.
- ➔ Treballem amb diverses plataformes per facilitar als nostres proveïdors la integració amb els nostres sistemes.
- ➔ Tot el que SERHS rep en paper es passa a suport digital. Un arxiu digital únic i accessible a tots els usuaris reemplaça l'arxiu físic de paper.
- ➔ Més de la meitat de l'emissió de factures de les empreses SERHS ja es fa en format electrònic.



### 2. EXPEDIENT LABORAL DIGITAL

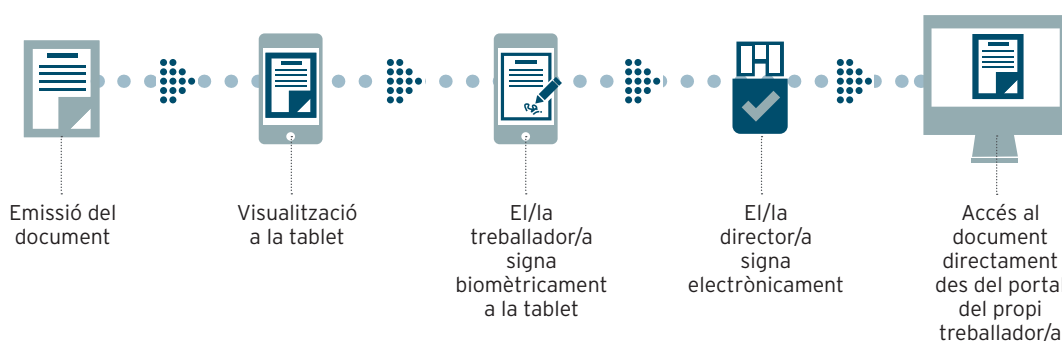
➤ Des de 2014 s'ha treballat per passar a format digital tots els expedients de la plantilla. Des del 2015, totes les noves incorporacions ja disposen de l'Expedient Laboral Digital des de l'inici.

➤ En l'actualitat són 5.482 els expedients en aquest format.

+	SERHS DISTRIBUCIÓ	1.100
+	SERHS TOURISM	641
+	SERHS HOTELS	933
+	SERHS FOOD	2.678
+	SERHS SERVEIS CENTRALS	130
	<b>TOTAL</b>	<b>5.482</b>

### 3. SIGNATURA ELECTRÒNICA I SIGNATURA BIOMÈTRICA

Ambdós serveixen com a complement a la Gestió Documental i ajuden substancialment a una implantació més efectiva del Pla de Gestió Documental. Els documents ja estan en suport digital des de l'origen.



## PLANS D'IGUALTAT



SERHS disposa de 5 Plans d'Igualtat publicats al Registre de Plans d'Igualtat de la Generalitat de Catalunya a les següents empreses:

- SERHS Food Àrea SL
- Europea de Cuinats SL
- Sacalmser SL
- Serveis Educatius i Socials del Maresme
- Mediterraneum XX SL.

## ÀMBIT SOCIAL

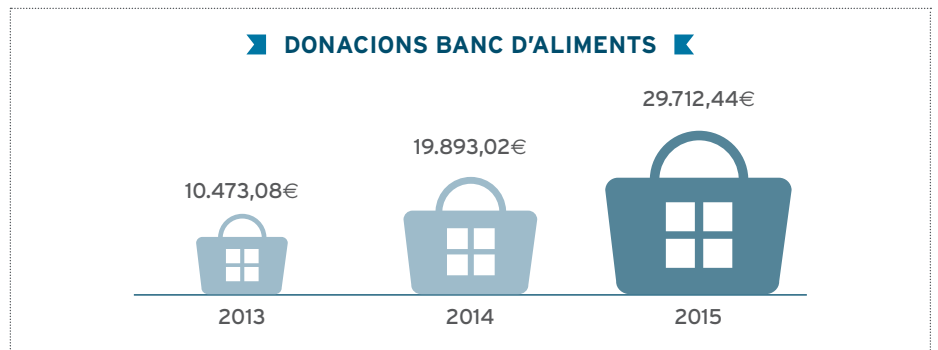


### BANC D'ALIMENTS



SERHS augmenta any rere any les donacions de producte al Banc dels Aliments.

L'any 2015 la xifra arriba quasi als 30.000 euros en producte, la qual cosa representa un increment del 49,36% i del 183,70% respecte als anys 2014 i 2013.



### FUNDACIÓ VICENTE FERRER



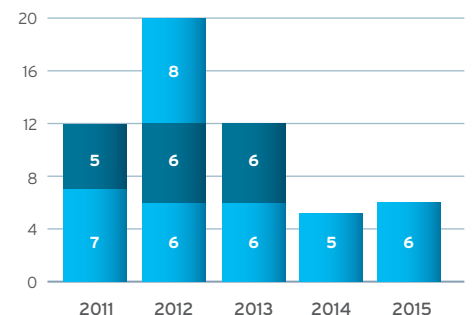
Continuant amb la línia de col·laboració de fa més d'una dècada, SERHS segueix amb l'acord amb la Fundació Vicente Ferrer.

L'acord es materialitza sobre el terreny amb la construcció d'embassaments per a la recollida d'aigua de la pluja.

## SERHS LIDERA A TRAVÉS DEL TALENT



Aquest 2015 han finalitzat la 7a i la 8a edicions del Projecte "SERHS lidera a través del talent". En aquestes 8 edicions (5 anys) s'han format un total de 55 directius. Així mateix s'ha iniciat la 9a convocatòria que finalitzarà durant el 2016.





## ADMINISTRACIÓ DE PERSONAL



Especialitzats en l'assessorament i la gestió en tràmits en l'àmbit laboral, es dóna servei a totes les empreses de SERHS, però també a clients externs.

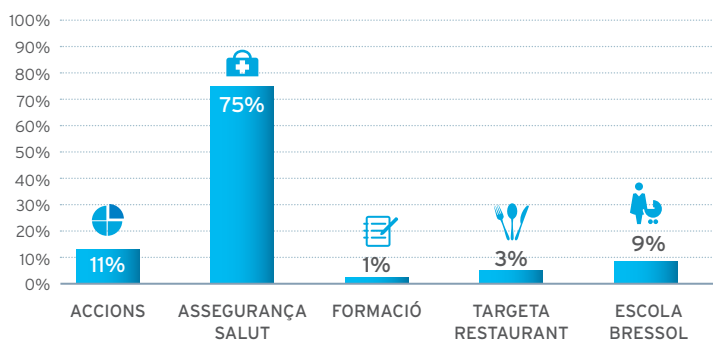
Tota la informació es canalitza a través del "Portal SERHS Serveis", una eina on-line, personalitzada, interactiva, confidencial, segura i disponible 24/7.

### ■ PLA DE COMPENSACIÓ FLEXIBLE (PCF). ◀

L'objectiu del PCF recau en què tots els treballadors/es de SERHS pugin escollir com volen percebre la seva retribució anual bruta (amb un límit del 30% del total).

Cada treballador/a pot dissenyar la composició del seu paquet retributiu, destinant part de la nòmina a la contractació de certs productes amb significatius beneficis fiscals i econòmics, incrementant així la seva disponibilitat neta.

Inversió en Productes del Pla de Compensació Flexible = **369.382,57€**



## PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS



### ■ SINISTRALITAT ■

Tots els accidents ocorreguts dins les empreses de SERHS durant el 2015 van ser de categoria lleu.

El 29,01% d'aquests accidents lleus es van produir fora del centre de treball del treballador/a.

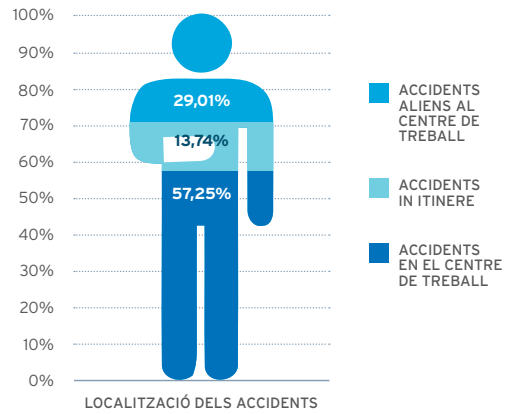
Del 100% d'accidents lleus, 13,74% van ser in itinere.

0%

ACCIDENTS GREUS

100%

ACCIDENTS LLEUS

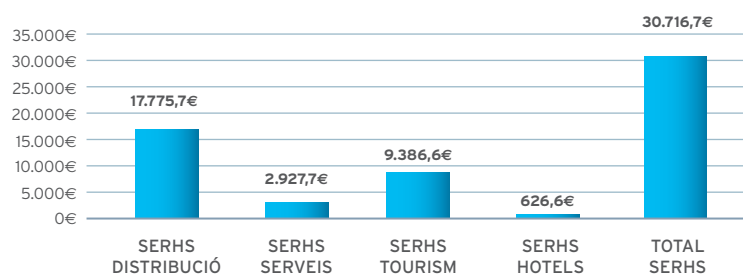


### ■ SERVEI DE PREVENCIÓ MANCOMUNAT DEL SECTOR HOSTALERIA ABANTESER ■

El Servei de Prevenció Mancomunitat Abanteser, especialitzat per al sector d'hostaleria, es va crear al 2013 amb 4 empreses participants. Actualment compta amb un total 25 empreses adherides i una mitjana anual de 630 treballadors.

### ■ DEVOLUCIÓ BONUS BAIXA SINISTRALITAT 2015 SERHS ■

Al 2015 quinze empreses de SERHS van ser premiades per la seva bona gestió en prevenció de riscos laborals.



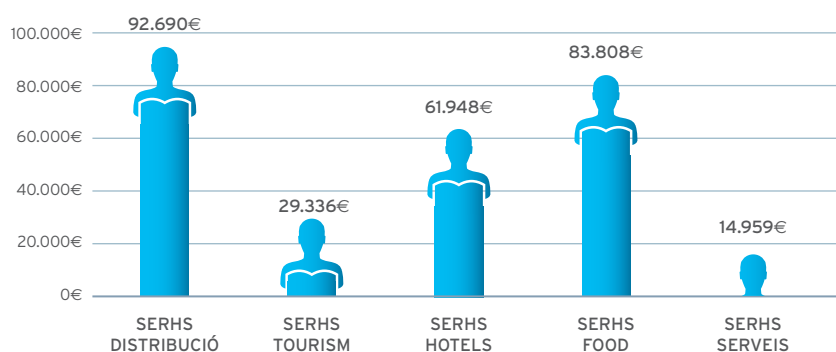
## FORMACIÓ



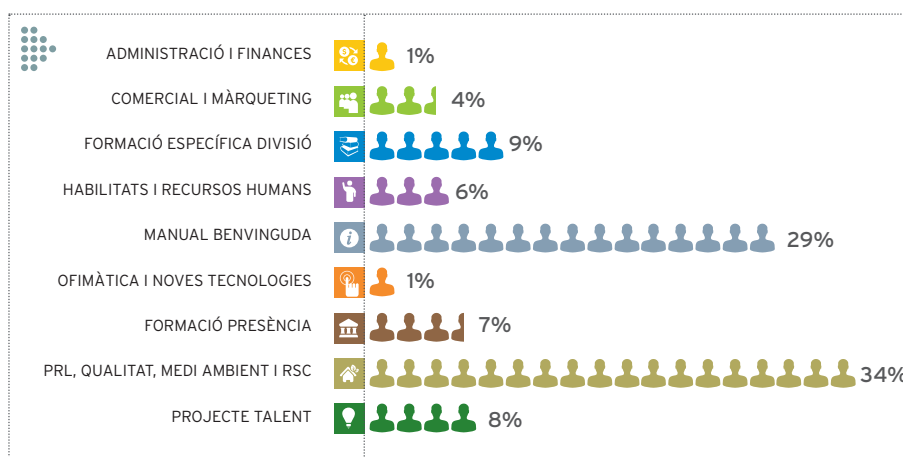
SERHS aposta de forma decidida per la capacitat dels seus empleats: la inversió en formació és clau per tal que els treballadors estiguin preparats en un mercat canviant i amb una competència cada cop més elevada, conseqüència dels creixents nivells de globalització, dels avenços tecnològics i de l'alliberament comercial.

### EMPRESSES GRUP:

■ INVERSIÓ EN FORMACIÓ 2015: 282.000€ ■



- ▶ Hores totals de formació que han realitzat treballadors SERHS: **35.220h**
- ▶ Nombre grups formatius: **369 cursos**
- ▶ Nombre participants formació: **3.960 alumnes**
- ▶ % Finalització amb èxit de la formació: **85%**
- ▶ Promig hores de formació anual per alumne: **13,41h**
- ▶ % Alumnes que s'han format a través de la nostra plataforma e-learning: **58%**
- ▶ Alumnes formats per matèria:



Com especialistes en el servei per al sector de l'hostaleria i la restauració, el departament de RRHH de SERHS ha col·laborat en la impartició i gestió de la formació de diversos dels seus clients:

- ▶ Hores totals formació gestionades: **2.575h**
- ▶ Nombre grups formatius: **28 cursos**
- ▶ Nombre participants formació: **183 alumnes**



## PROJECTE TALENT



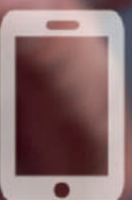
SERHS ha iniciat la primera fase del Projecte Estratègic de RRHH per a la transformació de la cultura de l'organització, el qual ha consistit:

- 🔄 Per una banda, en implementar Processos de Gestió de Recursos Humans que assegurin, amb criteris homogenis per a tota la companyia i sense oblidar les particularitats pròpies de cada un dels negocis, les capacitats que requereix SERHS.

Algunes de les fites aconseguides són:

- 👍 Valoració de més de 240 llocs de treball.
  - 👍 Identificació i anàlisi dels mapes de coneixement transversals i de negoci a SERHS que respectivament han estat un total de 124 coneixements transversals i 868 de negoci.
  - 👍 Anàlisi i definició d'un catàleg de 20 competències core i un total de 85 comportaments identificables.
  - 👍 Avaluació de coneixements i competències necessàries per al lloc de treball de més de 450 professionals de SERHS.
- 🔄 D'altra banda, aquest projecte també ha consistit en comunicar i capacitar els directius/ves i Comandaments del Negoci, perquè siguin ells els que liderin aquest procés de transformació, a través de la Implantació dels Processos Clau de Recursos Humans.

\* Per 2016 es té programat l'inici del Development Management Programme per a tot aquest col·lectiu.





# SERHS

## SERHS INMOBILIÀRIA

Aquesta àrea té com a objectiu cercar els màxims rendiments als actius de què disposa SERHS. Les seves accions es focalitzen en realitzar lloguers d'instal·lacions, compravendes o promovent determinades actuacions tant en terrenys urbans com industrials.

## SERHS PATRIMONIAL I CARTERA

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, en 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 a SERHS.

## SOCIETATS VINCULADES:

### Escola Universitària d'Hoteleria i Turisme de Sant Pol de Mar

Aquest hotel-escola, 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.

El centre, que s'inclou a l'exclusiva xarxa "Hotel Schools of Distinction", és pioner en el seu àmbit i permet generar un intercanvi intens i fructífer amb el grup d'empreses de SERHS.

### Publinter SA

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 PUBLINTUR ha vist com la proposta de creació del "Museu del Turisme", un projecte únic arreu del món, s'ha convertit en una realitat.

També ofereixen als seus clients actuacions en el camp del màrqueting on-line amb estratègies que poden millorar la seva presència a Internet, de manera que esdevingui un recurs rendible.

Cal destacar la posada en marxa d'una nova estació d'impressió digital i d'un servei de cartelleria electrònica. Tot plegat, activitats que han generat fortes sinèrgies empresarials i impulsat unes relacions de qualitat.



# Avui, un any després de l'inici del Pla Estratègic, podem afirmar que ja hem desenvolupat la totalitat de la part organitzativa.

## DAVANT ELS REPTES DE FUTUR



**Jordi Bagó i Mons**  
CEO SERHS

Aquest any celebrem 40 anys i ens trobem en un moment molt apassionant de la nostra història. En un moment de grans canvis organitzatius i de models de negoci. Canvis que afrontem amb seguretat i essent molt conscients de la nostra història, dels nostres valors i de la gran confiança que els nostres accionistes dipositen cada dia en tots nosaltres. També ho fem amb una gran responsabilitat envers els nostres treballadors als que, un cop més, agraeixo molt el seu esforç diari per tirar aquesta gran empresa endavant.

Junts, amb aquest esforç, durant la nostra història hem superat grans daltabaixos de mercat. Recentment ho hem fet en un entorn molt canviant, degut principalment al gran creixement de les noves tecnologies, a les que sempre hem estat molt atents, demostrant la nostra gran capacitat transformadora per adaptar-nos-hi.

Tot plegat ens ha abocat a noves formes de gestionar els nostres negocis, i ho hem fet amb constància, solidesa, amb molt rigor i tenint clar el nostre horitzó, que és el d'aportar valor a la societat, donar confort als nostres treballadors i beneficis als nostres socis.

La nostra mirada, però, també ha de d'estar enfocada cap al nostre creixement i la nostra sostenibilitat. És per aquest motiu que vàrem considerar important engegar un Pla Estratègic que definís les línies



Aquest any celebrem 40 anys i ens trobem en un moment molt apassionant de la nostra història. En un moment de grans canvis organitzatius i de models de negoci.

mestres a seguir en els propers anys i que al mateix temps garantís el nostre creixement futur.

Avui, un any després de l'inici d'aquest Pla, podem afirmar que ja hem desenvolupat la totalitat de la part organitzativa on, des de fa mesos, ja treballen el nou Consell d'Administració i la Comissió de Seguiment. Aquest primer amb un enfocament molt més executiu, amb totes les posicions executives cobertes i plenament integrades a la nova organització executiva de Grup SERHS.

Pel que fa a les Divisions de Negoci, hem fet una gran transformació en totes elles. Aquest any ens hem marcat el repte de consolidar tots aquests canvis.

També seguint el nou Pla Estratègic, hem fusionat les divisions de Turisme i Hotels que ens permetrà compartir el know-how de la comercialització majorista amb la gestió comercial i de revenue management dels hotels.

A la divisió de Turisme, tant el model de la distribució del producte turístic com el comportament del client han canviat radicalment. Això posava en risc el paper d'intermediació que sempre havíem tingut com a SERHS Tourism.

El nostre projecte a SERHS Tourism passa, doncs, per la transformació d'un model de pura intermediació a un model d'aportació de valor als hotels i als nostres clients. Això ens donarà un avantatge competitiu molt important en els propers anys, i ens permetrà cobrir un nínxol en el mercat que avui està pendent.

Clarament ens marquem l'objectiu de convertir-nos en el braç comercial de molts hotels vacacionals, 1) gràcies a la nostra capillaritat d'arribada als mercats internacionals, 2) al nostre coneixement del producte i 3) sobretot a la nostra potent plataforma tecnològica, cobrint així unes necessitats que als hotels els són molt difícils d'aconseguir individualment.

És un projecte que implementarem a tot el territori estatal i que ens aportarà molt de sentit en el mercat de la distribució turística, un mercat que com tothom sap ha sofert grans canvis aquests darrers anys.



El nostre projecte a SERHS Tourism passa per la transformació d'un model de pura intermediació a un model d'aportació de valor als hotels i als nostres clients.



El nostre hotel de Brasil tornarà a tancar un any rècord en ocupació, facturació i rendibilitat.

A la Divisió d'Hotels, la nostra aposta per Barcelona s'ha demostrat del tot encertada. Avui ja disposem de 3 hotels i estem buscant noves oportunitats que, tot i que no seran fàcils de trobar, estem segurs que ho aconseguirem gràcies al nostre prestigi.

Aquest any ja comencem a veure millores en el mercat català i, per tant, el creixement que hem constatat en aquest darrer exercici en els Vilars Rurals estem convençuts que es consolidarà, per tornar a créixer en exercicis futurs.

El nostre hotel de Brasil tornarà a tancar un any rècord en ocupació, facturació i rendibilitat. La feblesa de la situació de la moneda ha ajudat a l'augment del moviment turístic interior. Aquest fet, associat a la dificultat de la creació de nova oferta hotelera al país, fa que la revalorització i el creixement del nostre hotel estiguin garantits.

Pel que fa a la divisió de Distribució, és evident que el mercat de la distribució d'alimentació i begudes en el canal Horeca també està afectada per grans canvis. Portem anys on el degoteig de destrucció de punts de restauració conviu amb el creixement de la restauració organitzada. Aquesta situació ens obre a nosaltres grans oportunitats de creixement, ja que a SERHS Distribució som partners dels millors fabricants de productes d'alimentació, begudes, neteja i cafè pel canal Horeca. És per això que amb la nostra capacitat d'arribada al client i el nostre extens portafoli de producte estem en la millor de les posicions.

Per aquesta raó, i seguint els moviments recents del mercat, nosaltres també hem vist l'oportunitat de fer una fusió de totes les nostres distribuïdores en una sola empresa. Les nostres eficiències, la nostra escalabilitat i el nostre posicionament en el mercat ens fa molt diferents de la resta dels nostres competidors.

Ara, no sols tenim un format societari més adequat, sinó que tenim les nostres estructures organitzatives, operacionals i comercials totalment alineades, i amb la tecnologia de gestió i de venda més avançada en el mercat. Aprofitant aquesta fusió, aprofitem per canviar de



Avui ja disposem de 3 hotels a Barcelona i estem buscant noves oportunitats.



La fusió de totes les nostres distribuïdores ens obre grans oportunitats.



SERHS Food aposta pel sistema SINC, un sistema patentat, que ja tenim implementat en hospitals, escoles i hotels, el recorregut de creixement del qual serà exponencial en els propers anys.

plataforma informàtica, fet que ens permetrà una gestió molt més eficient i molt més acurada de cara a la venda.

Avui SERHS Distribució és la distribuïdora de begudes i alimentació més gran del mercat espanyol pel canal Horeca, i és per això que tenim la seguretat que el nostre creixement en els propers anys serà molt important.

A SERHS Food fa molts anys que vàrem fer una aposta decidida. Una aposta que en aquells moments es feia per buscar un factor diferenciador amb els grans players del sector, i que ha resultat ser el sistema més innovador en la restauració per a col·lectivitats en aquest moment a l'Estat espanyol, gràcies a que vàrem apostar per un model de gestió diferent, innovador i, sobretot, amb una gran visió de futur.

Aquesta aposta avui es el sistema SINC (Seguretat, Innovació i Nutrició per a Col·lectivitats), un sistema patentat, que ja tenim implementat en hospitals, escoles i hotels, el recorregut de creixement del qual serà exponencial en els propers anys. Avui es confirma el que ja vàrem preveure fa molts anys, la cuina de 5ena gamma s'acabarà imposant, com una alternativa en molts dels àpats, no només en entorns col·lectius, sinó fins i tot en l'entorn domèstic.

Però per poder donar el recorregut a aquest projecte, que avui ja és una realitat, ens feia falta una planta de producció nova, ja que la que teníem fins avui se'ns havia quedat petita i obsoleta. Per aquest motiu, estem en fase de construcció d'una nova planta de producció alimentària que preveiem inaugurar durant els propers mesos. Aquesta nova planta de més de 3.000m<sup>2</sup> de modernes instal·lacions tindrà una capacitat de producció de més de 2.500.000 quilos a

l'any, cinc vegades més de la que tenim avui. La planta, molt més eficient en tots els aspectes, ens permetrà cobrir les demandes del nostre creixement per als propers anys.

Analitzant el comportament de l'exercici 2014/2015, penso que hem d'estar moderadament satisfets amb el que ha passat i molt il·lusionats amb el que vindrà. La nostra organització ha sabut llegir perfectament totes les vicissituds en les que ens hem anat trobant i donar-los resposta, fins al punt de poder tancar un resultat àmpliament positiu; i ho hem fet tenint en compte els diferents fets que ens han anat en contra en aquest exercici: aquest any no hem tingut cap impacte extraordinari com la venda de les naus de Natal de l'exercici anterior. Hem aguantat la brutal caiguda del mercat rus, que ens ha representat una pèrdua de facturació molt rellevant, degut a la gran exposició que teníem en aquest mercat. A més, el canvi del real/euro ha sofert una devaluació al voltant del 40%, fet que ens perjudica, com és lògic, en els nostres comptes consolidats, pel que fa als dividendes de Brasil.

Com ja he comentat abans, el pressupost per l'any 2015/2016 no és de gran creixement. És un pressupost de consolidació i fortalesa en els negocis de Grup SERHS, per poder garantir creixements importants a partir de l'exercici 2016/2017, segons tenim previst en el nostre Pla Estratègic triennal.

És per això que, com deia a l'inici, estem en un moment molt apassionant. Tenim davant nostre grans oportunitats, que de ben segur sabrem aprofitar, per seguir fent créixer aquest gran grup, donant-li les bases futures per continuar amb la seva llarga trajectòria d'èxits.



La nostra organització ha sabut llegir perfectament totes les vicissituds en les que ens hem anat trobant i donar-los resposta.



Tenim davant nostre grans oportunitats, que de ben segur sabrem aprofitar, per seguir fent créixer aquest gran grup.





## SERHS DISTRIBUCIÓ

SERHS Distribució és la divisió de SERHS especialitzada en la distribució integral de productes per al sector de l'hoteleria, la restauració i les col·lectivitats. La divisió està estructurada segons els productes que distribueix des de begudes, cafè, dispensing, alimentació seca i productes de neteja fins a fruita, verdura, 4a gamma i a productes peribles congelats i/o frescos.

Tota l'activitat de SERHS Distribució està orientada a millorar la gestió del negoci dels nostres clients, oferint-los una proposta de valor personalitzada, depenent de si es tracta d'un bar, restaurant, hotel o restauració social. Amb l'aplicació de les noves tecnologies aconseguim poder oferir aquestes propostes i el nostre client pot fer les comandes mitjançant la nostra botiga on-line [www.serhsdistribucio.com](http://www.serhsdistribucio.com) adaptada a qualsevol tipus de dispositiu mòbil.

A més, també compta amb SERHS Fruits, l'empresa de la divisió especialitzada en la distribució de fruita i verdura per als sectors de l'hostaleria i l'alimentació.

5.000

REFERÈNCIES DE PRODUCTE

7M

DE CAIXES DE PRODUCTE

32M

DE FACTURACIÓ A TRAVÉS DEL CANAL ON-LINE

30%

DE LES COMPRES A SERHSDISTRIBUCIÓ. COM ES FAN JA DES DEL MÒBIL

12M

DE KG. DE FRUITA I VERDURA DISTRIBUÏTS

AL TEU SERVEI



SERHS Distribució proposa una nova plataforma d'interacció amb el client. La botiga on-line està en evolució constant seguint les millores tecnològiques i operatives que sorgeixen cada moment.



## CANAL ON-LINE: SERHSDISTRIBUCIO. COM



En el darrer exercici es van facturar prop de 32 milions d'euros a través del web.

Adaptació responsive, pensada per a millorar l'experiència d'usuari des dels dispositius mòbils.

Les darreres millores estan orientades a potenciar els beneficis exclusius associats a la compra on-line, a la dinamització promocional i a l'agilització del procés de compra.

## MILLORES OPERACIONALS I NOVES ADQUISICIONS



Route to Market. Projecte que té com a objectiu principal la integració operacional de les activitats comercials. Es pretén dissenyar l'organització de vendes de forma més eficient i eficaç per executar l'estratègia comercial.

Automatització del procés de compres i gestió d'estocs. S'aconsegueix gestionar de forma més avançada i integral tota la cadena de subministrament.

Incorporació d'Alfa Dispensing, ampliant així la gamma de productes i els serveis de la divisió. Amb una cartera de 250 clients i 1.300 màquines dispensadores destaca la implantació en cadenes hoteleres de tot l'arc mediterrani fins a Andalusia.

S'amplia l'espai de fred a Tarragona. Es dobla l'espai a 3.000m<sup>3</sup>, gràcies a una nova cambra de congelació de 1.500m<sup>3</sup>. L'objectiu és poder donar servei a l'increment de la demanda de clients de les Unitats de Negoci Territorials del Centre i del Sud de Catalunya.

## ACORD DE REDUCCIÓ DE CO2

La Generalitat lliura el Certificat d'Adhesió al Programa d'Acords Voluntaris per a la reducció d'emissions a SERHS Distribució

(plataformes de Barcelona i Tarragona), que amb diferents actuacions efectives han reduït el consum de gasoil o bé l'elèctric.





SERHS Distribució fusiona les 10 empreses adscrites a la Divisió per guanyar eficiència i seguir creixent.

## FUSIÓ DE LES SOCIETATS



L'1/12/2015 es fusionen les 10 empreses de la Divisió, en una sola societat mercantil, SERHS Distribució i Logística, SL, creant la societat de més gran volum de facturació en el mercat nacional del sector HORECA.

Aquesta fusió permet generar sinergies, millores en eficiència i mètodes de treball entre els

departaments de suport centrals i les plataformes operatives de servei que estan a prop dels clients.

Amb l'objectiu de créixer en les diferents zones d'implantació, durant l'exercici s'ha invertit en la xarxa comercial i els suports tecnològics de venda i servei, cercant relacions de fidelització, de més llarg termini, amb els nostres clients.

## ACORDS ESTRATÈGICS



La divisió continua la signatura d'aliances amb els millors partners per continuar oferint als seus clients els millors productes amb la millor relació qualitat/preu:

Malongo, CEL, J. Garcia Carrión o Lactalis en són exemples destacats.

## SERHS FRUITS



SERHS Fruits col·labora en la campanya de promoció de fruita a les escoles promoguda pel Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural de la Generalitat de Catalunya.

Nova ubicació de magatzem a Mercabarna. Espai que, a banda de millorar l'eficiència logística en el servei, té com a objectiu créixer a nivell comercial a l'Àrea Metropolitana. Permetrà coordinar la gestió de compres centrals i realitzar el picking als clients actuals de Barcelona.



## SERHS TOURISM

SERHS Tourism és una agència líder en l'àmbit del turisme receptiu, que actua com a distribuïdor B2B, i ofereix els seus serveis als principals tour operadors internacionals en els destins turístics espanyols més importants. Compta amb les agències majoristes Rhodasol i Iberovacances, especialitzades a Espanya, Portugal i França. En el seu conjunt dona servei a 1,5 milions de turistes a l'any gràcies al seu portfoli de prop de 35.500 hotels i una xarxa de 9 oficines en costes, illes i ciutats.

Som líders en la comercialització d'hotels de vacances i comptem amb projectes consolidats en hotels urbans. A més, la nostra tecnologia de distribució ens permet donar un servei diferencial als més de 200 portals connectats als nostres sistemes de disponibilitat.

3.400M

DE PETICIONS  
ON-LINE  
GESTIONADES

35.500

HOTELS  
COMERCIALIZATS

1,5M

DE PASSATGERS  
A L'ANY HAN REBUT  
EL NOSTRE SERVEI

26

MERCATS  
EMISSORS

11.500

CLIENTS NACIONALS  
I INTERNACIONALS  
EN CARTERA



Amb Iberovacances i Rhodasol Portugal, l'aposta és reforçar la presència de SERHS en els mercats de proximitat, especialment dirigint-se al canal minorista.



## CANALS I MERCATS



Llançament d'Iberovacances, la nova marca majorista per al mercat francès com a especialista peninsular vacacional. Compta amb un equip comercial nadiu propi i nova web amb motor de reserves B2B integrat.

La campanya de vídeo-màrqueting on-line amb l'esportista Fabien Pelous (rugbi) aconsegueix un gran impacte en les xarxes socials franceses.

Llançament de la nova majorista Rhodasol Portugal, amb l'objectiu d'enfortir la xarxa de vendes. Es presenta al mercat minorista amb una selecció específica de producte, amb nova pàgina web ([www.rhodasol.pt](http://www.rhodasol.pt)) i amb call center de parla portuguesa amb ampli horari d'atenció.

Nous acords comercials amb operadors d'arreu d'Europa (Alemanya, Escandinàvia, França, Polònia, República Txeca o Romania) i amb operadors asiàtics amb connexió XML.

## TECNOLOGIA



Nou motor de disponibilitat d'hotels que permet un model escalable de costos, millorar el temps de resposta, tenir menys incidències, major agilitat i major capacitat de càlcul per realitzar operacions més complexes, entre d'altres.

Nou Channel Manager integrat (Hotetec). Es tracta d'una plataforma molt implementada a Espanya que permet rebre disponibilitat i preus en temps real i alhora simplificar i fer eficient la gestió del producte.

Nou desenvolupament Escapades (Hotel + Activitat). Venda on-line a plataforma de reserves amb capacitat de transmetre producte a clients on-line (XML).



Elaboració del 2n estudi de Mercats Clau: "Hàbits i percepcions de viatge del turisme francès a Catalunya", on s'analitza l'emissor francès a través de l'opinió a xarxes socials i enquestes.

## PRODUCTES I MÀRQUETING



Nova web de SERHS Tourism. Renovació del lloc web de la divisió, on el redisseny de la pàgina s'acompanya d'un nou accés més àgil i fàcil des del qual gestionar les reserves.

Acord de co-marketing amb el Patronat de Turisme d'Almuñecar - La Herradura amb l'objectiu d'incrementar el mercat domèstic a la zona. Col·laboració amb les principals OTAs del mercat espanyol per a la promoció del destí.

Catàlegs Rhodasol 2015: 50.000 exemplars del catàleg "Hotels Estiu" arriben a 2.300 agències de viatge espanyoles. Per la seva banda, 1.570 agències reben els 35.000 exemplars del catàleg "Circuits".

SERHS Tourism present a les principals fires del sector amb estand propi (Fitur 2015, BIT Milano 2015, BTL Lisboa 2015, Ditex Avignon, Scandinavian Travel Meet, etc.). Presents també en esdeveniments, convencions, roadshows i famtrips amb clients i proveïdors.



## SERHS HOTELS

Aquesta divisió 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.

290.000

ROOMNIGHTS  
A L'ANY 2015

1.782

HABITACIONS  
INTERNACIONALS  
I NACIONALS

62

SALES DE  
REUNIONS

590

PERSONES  
D'EQUIP HUMÀ  
DE MITJANA  
ANUAL

656.000

ESTADES EL 2015

MOMENTS PLENS DE VIDA



S'arriba a un acord estratègic amb un important proveïdor de software hotelier amb l'objectiu d'implementar programari de gestió hotelera integral i Channel Manager.



Hotel SERHS Rivoli Rambla \*\*\*\* (Barcelona)

## HOTELS DE CIUTAT



S'incorpora l'Hotel SERHS Del Port (3\*) i l'Hotel SERHS Carlit (3\*) a Barcelona. Ubicats a l'Avinguda Paral·lel i al Carrer Diputació (prop de la Sagrada Família) respectivament, esdevenen el segon i el tercer establiment de la divisió a la ciutat.

Amb l'objectiu d'augmentar el rendiment per habitació, es realitzen diverses inversions en les habitacions i zones comunes de l'Hotel SERHS Rivoli Rambla, l'Hotel SERHS del Port i l'Hotel SERHS Carlit.

Amb les 48 habitacions del SERHS del Port i les 38 del SERHS Carlit, SERHS Hotels passa a gestionar 212 habitacions a la ciutat de Barcelona.

El 128 Rambla Restaurant és la nova proposta gastronòmica de l'Hotel SERHS Rivoli Rambla, al cor de la ciutat.

## HOTELS A BRASIL



TripAdvisor premia per 5è any consecutiu el SERHS Natal Grand Hotel amb el Certificat d'Excel·lència. Amb aquest reconeixement, l'Hotel s'inclou al Hall de la Fama de la prestigiosa web.

L'Hotel incrementa significativament el % de vendes a través de la web pròpia.

## HOTELS DE PLATJA



S'aposta per reformes i millores en recepcions, espais comuns, mobiliari i més de 40 habitacions dels hotels SERHS Oasis Park i SERHS Sorra Daurada.

Els Vilars Rurals, Sant Hilari Aventura, l'Hotel SERHS Carlit, l'Hotel SERHS del Port i els Hotels de Platja de la Divisió estrenen nova web. A banda d'aquestes novetats, SERHS Hotels adapta totes les seves webs al format responsive, adaptat per a dispositius mòbils.





Vilar Rural d'Arnes \*\*\*\* (Terra Alta)

SERHS Hotels integra dins la seva estructura HOTELjuice, especialistes en la gestió integral de la venda directa (web, OTAs i telèfon).

## VILARS RURALS



La Federació Espanyola de Famílies Nombroses (FEFN) avala els Vilars Rurals amb el Segell de Turisme Familiar ja que considera que estan pensats especialment per al lleure i el descans de les famílies.

Els Vilars Rurals orientats a les famílies amb nadons amb el seu nou segell "Babyfriendly": amb habitacions tematitzades, els establiments i les activitats estan adaptades a les necessitats i facilitats de les famílies amb nadons.

Acord de col·laboració amb Grup Soler per externalitzar la gestió del manteniment dels Vilars Rurals, així com la incorporació de plantes de biomassa.

Creació de nou producte en valor: "Arnes territori aventura" (Via Verda, parc multi-aventura, barranquisme, escalada i via ferrata) al Vilar Rural d'Arnes, potenciant així el turisme esportiu.

Nou model de gestió del Parc Sant Hilari Aventura, dirigida per l'equip propi de SERHS Hotels.

"Regala Vilars": nova botiga on-line per a regalar estades en família. Les e-Box Regala Vilars són vals regal per bescanviar per reserves a qualsevol dels tres Vilars Rurals: <http://regala.vilarsrurals.com>.



## SERHS FOOD

SERHS Food ofereix un servei integral en l'àmbit de l'alimentació basat en l'activitat de producció i venda de productes alimentaris de cinquena gamma i fleca, així com de l'activitat de gestió de restauració per a tercers, tant per a col·lectivitats i institucions com serveis de catering per a esdeveniments i macroesdeveniments. Aquesta divisió operativa destaca per disposar d'uns alts estàndards de qualitat i per la seva flexibilitat i capacitat innovadora, tant pel que fa als processos productius com per la infraestructura i capacitat de gestió amb què compta.

Experts en restauració integral: sanitat, empreses, centres penitenciaris, escoles, universitats, hotels, restaurants, centres esportius i parcs temàtics, entre d'altres.

23.000

ÀPATS DIARIS  
PER A  
COL·LECTIVITATS

116

CENTRES  
ESCOLARS  
GESTIONATS  
PER SERHS  
FOOD EDUCA

500

REFERÈNCIES  
EN  
PRODUCTES  
DE 5A GAMMA

650.000

KG DE PRODUCCIÓ ANUAL  
A LA PLANTA DE  
PRODUCCIÓ DE  
VILASSAR DE MAR

RESTAURACIÓ INTEGRAL



SERHS Food ha potenciat les seves dues línies de negoci en 5a gamma separant el Sistema SINC, del producte EUDEC Food.



## SISTEMA SINC



Llançament de la marca SINC, amb nova imatge i web, reforçant la magnitud de la Seguretat, la Innovació i la Nutrició en la restauració Col·lectiva.

S'està desenvolupant tot el projecte SINC per tots els nostres sectors d'activitat: educatiu, sanitari, altres col·lectivitats i corporate.

## PRODUCTE EUDEC



Producte EUDEC: primera edició del "Roadshow" Eudec. Campanya de diversos workshops arreu de l'Estat, amb demostracions de producte i show cookings, alguns d'ells orientats a l'alimentació per a gent de la 3a edat, el sector residències i sanitari.

La botiga on-line **EudecFood.com** es consolida com a web de referència del sector. Nova gamma de verdures congelades, adequada per a sectors com el de la sanitat, l'hostaleria, la restauració i l'educació.

## NOVA SEU DE LA CAR (CUINA ALT RENDIMENT) I DE LES OFICINES DE SERHS FOOD



Ubicada a Mataró i amb una superfície de 4.000m<sup>2</sup>, la planta arribarà als 2.500.000kg de producció anual, superant així els 650.000kg actuals.

La planta polivalent estarà preparada per elaborar entre 400 i 500 referències i adaptada a la fabricació de productes lliures d'al·lèrgens.

## SERHS FOOD EDUCA



Llançament del projecte Espai Migdia que, a banda de ressaltar els valors nutricionals i dietètics, vol reforçar els valors pedagògics del menjador escolar. Nou material

comercial, acord amb partner de monitoratge, ambientació i decoració de menjadors, Projecte "10 causes", nou model de menús, etc.



Signatura amb l'Agència Catalana de Consum del Pacte per a les persones celíaques, per a la millora de l'etiquetatge dels productes alimentaris per a persones celíaques.

## RESTAURACIÓ COMERCIAL



Amb la gestió del complex esportiu Vall Parc la nostra línia de restauració comercial aposta per créixer amb centres d'oci i lleure.

Se sumen així a la gestió del RCDE, al FCBarcelona o al Zoo de

Barcelona amb el que s'ha renovat contracte per un any més.

El Take Eat Easy (WTC) continua reforçant la seva oferta per a reunions d'empresa i celebració d'esdeveniments.

## ESDEVENIMENTS



El Castell Jalpí aconsegueix al Golden Wedding Awards, el reconeixement "Top 5%" dels emplaçaments a nivell espanyol més

recomanats i millor valorats pels nuvis, per la seva relació qualitat-preu, resposta, professionalitat i flexibilitat.

## FLECA SERHS



Alineats amb els valors d'innovació i creixement de la divisió, Fleca SERHS afronta una nova etapa, renovant la seva oferta, treballant per donar a conèixer al mercat una nova línia de gamma premium.

La qualitat, la capacitat de personalització dels productes, el know-how artesà, la imatge, l'originalitat i la innovació seran els principals aliats per assolir els objectius.

## ACCIONS SOLIDÀRIES



SERHS Food ha col·laborat desinteressadament en diferents actes promoguts per alguns dels seus partners: "Dreamnight at the Zoo", "Un Dia de Nassos" i la

campanya "Posa't la Gorra" de l'AFANOC al Zoo de Barcelona o el projecte "One Drop, Two Lives" (Escola Pia de Barcelona), entre d'altres.



## SERHS PROJECTS

SERHS Projects és l'activitat dedicada a les solucions i als equipaments per a l'hostaleria i les col·lectivitats. La seva especialitat són els projectes de restauració de cuines. Desenvolupa i executa dissenys funcionals de cuines professionals i zones de restauració adaptades a les normatives vigents. Així mateix, també s'especialitza en el disseny de bufets, show-cookings, self-services i barres a mida per a tot tipus de clients.

SERHS Projects aposta per la comercialització on-line a través de la web [www.serhsequipments.com](http://www.serhsequipments.com), on es pot trobar una de les gammes de maquinària per a l'hostaleria més àmplies del mercat. Amb l'objectiu d'aconseguir l'equipament global per qualsevol empresa del sector hotelier, també s'hi poden trobar una selecció d'articles de parament de cuina, així com una àmplia oferta de mobiliari. Tots els productes compten amb la garantia dels principals fabricants del sector.

470

PROJECTES  
PRESENTATS EN EL  
DARRER ANY

1.000

MÀQUINES  
VENUDES  
CADA ANY

8.800

ARTICLES  
DISPONIBLES  
A LA WEB

70

PROVEÏDORS  
DE LES  
MARQUES  
LÍDERS DEL  
MERCAT

7.000

VISITES MENSUALS DE  
MITJANA I  
1.000  
USUARIS REGISTRATS  
A LA WEB DE SERHS  
EQUIPAMENTS

INNOVATIVE SOLUTIONS



Importants cadenes de restauració de tot l'Estat espanyol continuen apostant pel know-how de SERHS Projects per als seus projectes d'expansió i obertura de nous locals.



Andorra Fun Food Ribaescorxada

## CANAL ON-LINE



SERHS Equipments estrena nova pàgina web amb millores tant en el disseny com en l'aspecte funcional. La nova web a més guanya també en l'aspecte intuïtiu i els elements que s'hi mostren estan ordenats d'una forma més elegant i menys invasiva.

Nova imatge de la web de SERHS Projects d'acord amb l'estil de la de SERHS Equipments: responsive, simple i més visual.

## CADENES DE RESTAURACIÓ



Giuliani's, especialitzada en el menjar italià, i com ja va fer en l'obertura dels primers establiments, torna a comptar amb SERHS Projects per a la instal·lació de noves cuines.

Subministrament i instal·lació de maquinària als locals de la cadena de fast-food Tex-Mex Tako Away a Madrid i Catalunya.

Instal·lació de diverses cuines per UDON, la cadena de restauració de menjar ràpid japonès.

## ANDORRA



Grandvalira: projecte de restauració i d'interiorisme de l'edifici Ribaescorxada de la zona d'El Tarter, amb la creació d'una nova imatge, nova distribució interior i nova oferta gastronòmica diferenciant l'espai en dos ambients: Fun Food i Cafè Espresso.

Instal·lació de l'equipament de cuina i barra de bar per a restaurant d'alt nivell al Pas de la Casa.





Hotel Rosamar Marítim (Lloret de Mar)

Renovació i actualització de la imatge de les webs de la divisió.

## BARCELONA CIUTAT I COSTA BARCELONA- MARESME



Escola Jesuïtes Infant Jesús de Sant Gervasi (Barcelona): obres de la cuina i el self del menjador per encàrrec de SERHS Food Educa. Diàriament es dona servei a 950 nens i nenes.

Hotel Brummell (Barcelona): instal·lació de la cuina, l'office i la cafeteria en aquest nou hotel situat en un edifici rehabilitat als peus de Montjuïc.

Hotel Rosselló (Barcelona): instal·lació de la nova cuina, buffet i barra de bar d'aquest hotel situat a l'esquerra de l'Eixample.

Rosamar Hotels (Lloret de Mar): disseny, subministrament i instal·lació de buffets i show cooking utilitzant materials com el silestone, la fòrmica blanca o pantalles de vidre planes, donant així un aire modern i innovador al projecte.

Hotel Alhambra (Santa Susanna): instal·lació de la nova cuina, cambres i barra de bar. Projecte de cuina industrial de 404m2 amb un sistema innovador de refrigeració de les cambres, que ofereix una millora en seguretat i eficiència energètica.

## MADRID



Instal·lació de la cuina i rerebarra dels nous locals de la nova i innovadora cadena de restauració Bocado de Jamón y Champán.

Instal·lació de la cuina de l'Hotel Apartosuites Jardines de Sabatini, així com d'altres establiments de restauració de la capital espanyola.

Instal·lació de la cuina central i cambres i de la Fundación Rais, una iniciativa per donar ocupació laboral a gent sense llar que produeix 1.000 àpats al dia.



## SERHS SERVEIS

SERHS Serveis, avalats per la gestió realitzada dins de Grup SERHS, compta amb un sòlid know how que transmetem a tots els nostres clients, conformant així un complet dossier de producte.

En aquesta divisió hi ha representades les direccions corporatives de SERHS que tenen una tasca transversal envers la resta de divisions de negoci del grup:

### SERHS TIC (Migjorn):

Noves tecnologies, aplicacions informàtiques i sistemes de telecomunicacions.

Recursos humans

Assegurances

Administració i finances

Serveis immobiliaris

4.100

EQUIPS DE  
TECNOLOGIA  
GESTIONATS

66.000

NÒMINES  
CALCULADES  
EN UN ANY

38.000

HORES DE  
FORMACIÓ  
GESTIONADES

6.500

PÒLISSES  
D'ASSEGURANÇA  
ACTIVES

AL TEU ABAST



300 servidors ubicats en  
4 centres de dades  
diferents (entre el CPD propi  
i els de Cloud Computing).



## MIGJORSER (SERHS TIC)



Migjornser ha estat registrada oficialment a la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), com a operador de telecomunicacions per a donar serveis d'internet.

Gestió Documental: finalització del projecte de signatura biomètrica en mobilitat per a expedients laborals.

La nostra xarxa consta de 71 nodes, la majoria d'ells duplicats i/o triplicats: 250 equips en total entre routers, switchos, etc.

Gestió de 2.200 comptes de correu electrònic i de 2.300 línies de telefonia mòbil.

L'equip de professionals de Migjornser gestiona 14.500 incidències i peticions de tecnologia anualment.

Creació de dues noves unitats en l'organigrama per afrontar els reptes de futur: Unitat de Governança, Seguretat i Qualitat i Unitat de R+D+i Tecnològic.



Quinze empreses de SERHS premiades per la seva bona gestió en prevenció de riscos laborals.

## HUMAN SERHS CONSULTING



Projecte Talent: SERHS ha iniciat la primera fase del projecte estratègic de recursos humans per a la transformació de la cultura de l'organització.

La "Gestió tècnica i administrativa dels serveis de catering" de SERHS Food es recertifica d'acord amb els requisits de la norma OHSAS 18001:2007.

Les empreses de SERHS Food passen amb èxit la 2a auditoria legal respecte al compliment de la normativa en Prevenció de Riscos Laborals.

## ASSEGORIS



Asseguris signa un acord amb l'ACCAC (Associació de Cases de Colònies i Albergos de Catalunya) per oferir assegurances especialitzades a més de 100 cases de colònies d'arreu de Catalunya.

Acord amb AON (empresa líder en el mercat) que permet a Asseguris posar a l'abast del client productes i condicions immillorables.

Asseguris compta amb un 19,20% de clients integrals (més de 4 pòlisses contractades) enfront al 15% de la mitjana del mercat.

La densitat de pòlisses per client del mercat se situa en l'1,50% mentre que la d'Asseguris arriba a un 2,10%.



---

## INFORMACIÓ ECONÒMICA-FINANCERA

---

### PRESENTACIÓ

Aquesta informació econòmica i financera corresponent a l'exercici tancat a 31 d'agost de 2015 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 2015 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.



## 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 56 societats actives que agrupades per divisions operatives de negoci té la següent composició:

+	SERHS DISTRIBUCIÓ	11 Empreses
+	SERHS TOURISM	3 Empreses
+	SERHS HOTELS	13 Empreses
+	SERHS FOOD	9 Empreses
+	SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES	10 Empreses
+	SERHS IMMOBILIÀRIA	7 Empreses
+	SERHS PATRIMONIAL I CARTERA	3 Empreses

Durant l'exercici 2015 han sortit del perímetre de consolidació del Grup les tres societats marroquines (per venda de les participacions a tercers), i s'ha incorporat una nova societat IBEROVACANCES, SL (Agència de viatges) quedant el nombre d'empreses en 56 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 2015 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 2015: " 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 dintre del perímetre de consolidació i també han augmentat les transaccions amb clients i proveïdors estrangers que utilitzen altres monedes fora de l'euro. Això fa que el nostre Grup actualment estigui treballant amb tres 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.

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

Des de l'exercici 2010 Grup SERHS tributa en règim de consolidació fiscal, entrant en el perímetre de consolidació en aquest exercici 2015 un total de 43 de les societats dependents per Impost de Societats i 47 societats dependents per IVA.





## INFORME D'AUDITORIA INDEPENDENT DE COMPTES ANUALS CONSOLIDATS

Als Accionistes de  
**GRUP SERHS, S.A.**

### *Informe sobre els Comptes Anuals Consolidats*

Hem auditat els comptes anuals adjunts de **Grup Serhs, S.A. i societats dependents**, que comprenen el balanç consolidat a 31 d'agost de 2015, el compte de pèrdues i guanys consolidat, l'estat de canvis en el patrimoni net consolidat, l'estat de fluxos d'efectiu consolidat i la memòria consolidada corresponents a l'exercici anual finalitzat en aquesta data.

### *Responsabilitat dels administradors en relació als Comptes Anuals consolidats*

Els administradors són responsables de formular els comptes anuals consolidats adjunts, de forma que expressin la imatge fidel del patrimoni, de la situació financera i dels resultats consolidats de **Grup Serhs, S.A. i societats dependents**, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera aplicable al Grup a Espanya, que s'identifica en la nota 2.2 de la memòria adjunta, i del control intern que considerin necessari per a permetre la preparació de comptes anuals consolidats lliures d'incorrecció material, deguda a frau o error.

### *Responsabilitat de l'auditor*

La nostra responsabilitat és expressar una opinió sobre els comptes anuals consolidats adjunts basada en la nostra auditoria. Hem dut a terme la nostra auditoria de conformitat amb la normativa reguladora de l'auditoria de comptes vigent a Espanya. Aquesta normativa exigeix que complim els requeriments d'ètica, així com que planifiquem i executem l'auditoria a la fi d'obtenir una seguretat raonable que els comptes anuals consolidats estan lliures d'incorreccions materials.

Una auditoria requereix l'aplicació de procediments per a obtenir evidència d'auditoria sobre els imports i la informació revelada en els comptes anuals consolidats. Els procediments seleccionats depenen del judici de l'auditor, inclosa la valoració dels riscos d'incorrecció material en els comptes anuals consolidats, deguda a frau o error. En efectuar aquestes valoracions del risc, l'auditor té en compte el control intern rellevant per a la formulació per part de l'entitat dels comptes anuals consolidats, a fi de dissenyar els procediments d'auditoria que siguin adequats en funció de les circumstàncies, i no amb la finalitat d'expressar una opinió sobre l'eficàcia del control intern de l'entitat. Una auditoria també inclou l'avaluació de l'adequació de les polítiques comptables aplicades i de la raonabilitat de les estimacions comptables realitzades per la direcció, així com l'avaluació de la presentació dels comptes anuals consolidats presos en el seu conjunt.

Considerem que l'evidència d'auditoria que hem obtingut proporciona una base suficient i adequada per a la nostra opinió d'auditoria.





### Opinió

Segons la nostra opinió, els comptes anuals consolidats adjunts expressen, en tots els aspectes significatius, la imatge fidel del patrimoni consolidat i de la situació financera consolidat de la societat **Grup Serhs, S.A. i societats dependents**, a 31 d'agost de 2015, així com dels seus resultats consolidats i fluxos d'efectiu consolidats corresponents a l'exercici anual finalitzat en aquesta data, de conformitat amb el marc normatiu d'informació financera que resulta d'aplicació i, en particular, amb els principis i criteris comptables que hi estiguin continguts.

### Paràgraf d'èmfasi

Fem esment a que tal i com es detalla en la nota 20 de la memòria, amb data 25 de setembre de 2015 es va aprovar el procés de fusió de diverses societats de la divisió de distribució amb la societat, Distribució del Baix Maresme S.L amb efectes comptables a 1 de setembre de 2015. Aquesta qüestió no modifica la nostra opinió.

### Informe sobre altres requeriments legals i reglamentaris

L'informe de gestió consolidat adjunt de l'exercici tancat el 31 d'agost de 2015 conté les explicacions que els administradors de la societat dominant consideren oportunes sobre la situació de **GRUP SERHS, S.A. i societats dependents**, 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 concorda amb la dels comptes anuals consolidats de l'exercici tancat el 31 d'agost de 2015. 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 la societat **GRUP SERHS, S.A. i societats dependents**.

Barcelona, 11 de desembre de 2015

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

Jordi Casals Company



An independent member of

**BKR**  
INTERNATIONAL

## BALANÇ DE SITUACIÓ CONSOLIDAT

<b>ACTIU</b>	<b>31-08-2015</b>	<b>31-08-2014</b>
<b>A) ACTIU NO CORRENT</b>	<b>181.200.206,06</b>	<b>191.636.008,58</b>
I. Immobilitzat intangible	18.066.337,57	17.999.060,54
II. Immobilitzat material	125.886.299,68	132.317.209,10
III. Inversions immobiliàries	6.390.084,17	6.476.609,26
IV. Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	574.208,56	573.985,09
V. Inversions financeres a llarg termini	8.914.396,96	14.205.621,89
VI. Actius per impost diferit	10.449.490,72	9.144.134,30
VII. Fons de Comerç de Consolidació	10.919.388,40	10.919.388,40
<b>B) ACTIU CORRENT</b>	<b>125.792.486,63</b>	<b>139.895.051,08</b>
I. Actius no corrents mantinguts per a la venda	5.224.155,73	9.612.266,65
II. Existències	18.810.862,26	18.156.673,49
III. Deutors comercials i altres comptes a cobrar	84.308.249,35	85.471.346,74
IV. Inversions en empreses del grup i associades a curt termini	0,00	0,00
V. Inversions financeres a curt termini	6.809.498,47	3.174.667,37
VI. Periodificacions a curt termini	2.631.698,29	2.005.007,30
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	8.008.022,53	21.475.089,53
<b>TOTAL ACTIU (A+B)</b>	<b>306.992.692,69</b>	<b>331.531.059,66</b>
<b>PASSIU</b>	<b>31-08-2015</b>	<b>31-08-2014</b>
<b>A) PATRIMONI NET</b>	<b>72.302.289,49</b>	<b>86.547.956,89</b>
A-1) Fons propis	84.164.115,48	87.570.766,88
A-2) Ajustaments per canvis de valor	-18.949.364,25	-7.907.413,42
A-3) Subvencions, donacions i llegats rebuts	0,00	0,00
A-4) Socis externs	7.087.538,26	6.884.603,43
<b>B) PASSIU NO CORRENT</b>	<b>99.935.833,14</b>	<b>106.051.324,17</b>
I. Provisions a llarg termini	0,00	0,00
II. Deutes a llarg termini	99.340.412,67	105.455.903,70
III. Deutes amb empreses del grup i associats a llarg termini	0,00	0,00
IV. Passius per impost diferit	595.420,47	595.420,47
V. Periodificacions a llarg termini	0,00	0,00
<b>C) PASSIU CORRENT</b>	<b>134.754.570,06</b>	<b>138.931.778,60</b>
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	16.452.508,98	15.920.619,00
IV. Deutes amb empreses del grup i associades a curt termini	0,00	0,00
V. Creditors comercials i altres comptes a pagar	118.217.877,34	122.899.609,36
VI. Periodificacions a curt termini	84.183,74	111.550,24
VII. Deute amb característiques especials a curt termini	0,00	0,00
<b>TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)</b>	<b>306.992.692,69</b>	<b>331.531.059,66</b>

## COMpte DE PÈRDUES I GUANYS CONSOLIDAT

	31-08-2015	31-08-2014
<b>OPERACIONS CONTINUADES</b>		
<b>Ingressos d'exploració</b>	<b>471.840.053,88</b>	<b>473.304.261,11</b>
a) Import net de la xifra de negoci	452.434.028,99	449.883.370,10
a1) Vendes	391.896.533,61	389.258.215,02
a2) Prestació de serveis	60.537.495,38	60.625.155,08
b) Altres ingressos d'exploració	19.406.024,89	23.420.891,01
b1) Ingressos accessoris d'exploració	17.781.243,78	20.366.119,68
b2) Subvencions	0,00	0,00
b3) Treballs pel propi immobilitzat	1.624.781,11	3.054.771,33
<b>Aprovisionaments</b>	<b>-339.272.039,78</b>	<b>-338.682.530,61</b>
a) Consum de mercaderies	-339.085.441,81	-338.092.381,88
c) Treballs realitzats per altres empreses	-158.910,95	-590.148,73
d) Deteriorament	-27.687,02	0,00
<b>Despeses de personal</b>	<b>-76.485.973,05</b>	<b>-76.824.196,38</b>
a) Sous, salaris i assimilats	-59.840.221,64	-60.100.606,52
b) Càrregues socials	-16.645.751,41	-16.723.589,86
<b>Altres despeses d'exploració</b>	<b>-39.623.906,55</b>	<b>-40.579.728,91</b>
a) Serveis exteriors	-36.006.087,40	-36.142.271,79
b) Tributs	-3.080.269,84	-3.912.447,44
c) Pèrdues, deterioració i variació de provisions per operacions comercials	-534.698,74	-522.839,85
d) Altres despeses de gestió corrent	-2.850,57	-2.169,83
<b>Amortització de l'immobilitzat</b>	<b>-10.196.488,75</b>	<b>-12.039.328,71</b>
<b>Excessos de provisions</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Deteriorament i resultat per alienacions de l'immobilitzat</b>	<b>3.277.595,79</b>	<b>8.045.818,95</b>
<b>RESULTAT D'EXPLORACIÓ</b>	<b>9.539.241,54</b>	<b>13.224.295,45</b>
<b>Ingressos financers</b>	<b>690.905,11</b>	<b>771.326,08</b>
<b>Despeses financeres</b>	<b>-8.170.065,56</b>	<b>-9.976.465,92</b>
<b>RESULTAT FINANCER</b>	<b>-7.479.160,45</b>	<b>-9.205.139,84</b>
<b>Participació en beneficis (pèrdues) de societats de posada en equivalència</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS</b>	<b>2.060.081,09</b>	<b>4.019.155,61</b>
<b>Impostos sobre beneficis</b>	<b>144.797,01</b>	<b>-1.798.589,60</b>
<b>RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES</b>	<b>2.204.878,10</b>	<b>2.220.566,01</b>
<b>OPERACIONS INTERROMPUDES</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>RESULTAT DE L'EXERCICI</b>	<b>2.204.878,10</b>	<b>2.220.566,01</b>



## ACTIVITAT INVERSORA

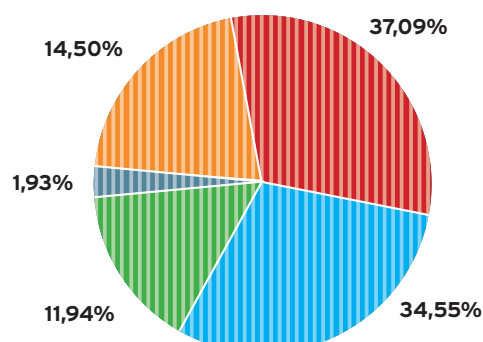


Les actuals circumstàncies del nostre entorn fan que siguem prudents a l'hora de realitzar les nostres inversions, sense deixar de fer aquelles inversions que es consideren irrenunciables per al creixement futur dels nostres negocis. El volum d'inversió realitzat pel Grup SERHS durant l'exercici 2015 ha estat per un import global d'uns 6,5 milions d'euros, feta 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 2015 per divisions operatives del Grup el seu repartiment es desglossa de la següent manera:

■ INVERSIÓ 2015 PER DIVISIONS	(Milers €)
⊕ SERHS DISTRIBUCIÓ	2.408,00
⊕ SERHS TOURISM	941,50
⊕ SERHS HOTELS	2.243,50
⊕ SERHS FOOD	775,00
⊕ SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA	125,00
<b>TOTAL</b>	<b>6.493,00</b>

### ■ INVERSIÓ 2015





## INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ



La xifra d'ingressos d'exploració consolidats per l'exercici tancat a 31 d'agost de 2015 ha suposat un mínim decrement del 0,31% respecte a l'exercici anterior, que considerem satisfactori ateses les circumstàncies que han succeït en aquest exercici motivat per la caiguda del mercat rus.

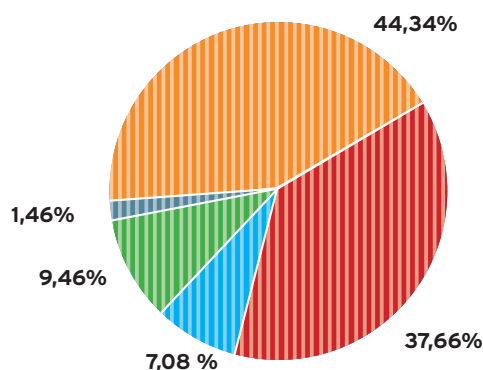
Desglosem a continuació aquesta xifra d'ingressos per les diferents divisions del Grup:

Divisió	31/08/2015	31/08/2014
⊕ SERHS DISTRIBUCIÓ	177.687	167.868
⊕ SERHS TOURISM	209.212	220.788
⊕ SERHS HOTELS	33.388	33.407
⊕ SERHS FOOD	44.653	43.620
⊕ ALTRES (Serveis i Patrimonials)	6.900	7.621
<b>TOTAL</b>	<b>471.840</b>	<b>473.304</b>

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'EXPLOTACIÓ PER DIVISIONS



## 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 d'aquesta durant els darrers anys, agafant el període de dotze mesos, ha estat:

PERÍODE	Plantilla Mitjana
2011	2.570
2012	2.500
2013	2.524
2014	2.529
<b>2015</b>	<b>2.490</b>

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

ANY	Milions d'euros
2010	88,90
2011	88,60
2012	82,96
2013 (gener-agost)	57,85
2014	84,76
<b>2015</b>	<b>81,63</b>

En el següent quadre podem veure l'evolució tant dels Resultats com del Flux de Caixa i EBITDA de l'exercici 2015 respecte a l'any anterior.

Exercicis	2015	2014
<b>EBITDA</b>	<b>20.234</b>	<b>25.263(*)</b>
Resultats extraordinaris	-499	0
<b>Resultat brut ordinari</b>	<b>19.735</b>	<b>25.263</b>
Amortització	-10.196	-12.039
<b>Resultat d'exploació</b>	<b>9.539</b>	<b>13.224</b>
Financers	-7.479	-9.205
<b>Benefici abans d'impostos (BAI)</b>	<b>2.060</b>	<b>4.019</b>
Amortitzacions	10.196	12.039
<b>Flux de Caixa</b>	<b>12.256</b>	<b>16.058</b>

Dades en milers d'euros.

(\*) Inclou resultat per venda nau de Brasil (8,00MM€)

