



Informe anual _ Annual report
2015 _ 2016

SOM SERHS

Informe anual _ Annual report

2015 _ 2016

Sumario



Ámbito institucional

- Carta del Presidente	6
- SERHS, somos mucho más de lo que piensas	8
> Sellos de calidad	8
> Marcas por divisiones	10
- De puertas adentro	12
- Responsabilidad Social Corporativa	14
- Política de conciliación vida laboral y familiar	15
- Programa Familias	15
- Plan de Gestión Documental	16
- Planes de igualdad y Ámbito Social	17
- Recursos Humanos	18
- Administración de Personal	19
- Prevención de Riesgos Laborales: siniestralidad	19
- Formación	20
- Proyecto Talento	21
- SERHS Inmobiliaria	23
- SERHS Patrimonial y Cartera	23
- Sociedades relacionadas	23
- Sociedades vinculadas	23

Actividades de negocio

- Carta del Consejero Delegado	24
--------------------------------------	----

SERHS Divisiones

- SERHS Distribución	28
- SERHS Tourism & Hotels	32
- SERHS Food	38
- SERHS Servicios	42

Información Económico-Financiera

- Presentación	47
- Explicación General	49
- Informe de auditoría	50
- Balance de situación	52
- Cuenta de pérdidas y ganancias	53
- Actividad inversora	54
- Ingresos de explotación	54
- Información consolidada	55



Estimados accionistas,

El año pasado hablábamos de que empezábamos a festejar nuestros 40 años, hoy ya podemos decir que los actos de celebración de los 40 años han sido un éxito, han durado todo un año con gran participación, sobre todo en los conciertos del Castillo, en la presentación del recuerdo gráfico que el artista Niebla hizo para celebrar nuestros 40 años y también en los encuentros que se organizaron en Barcelona y finalmente en el acto de clausura en nuestro castillo, que reunió socios, empleados y amigos en una cena presidida por el Muy Honorable Presidente de la Generalitat, Sr. Carles Puigdemont.

Esta celebración nos ha llevado a hacer una reflexión profunda sobre la necesidad de elaborar un plan estratégico relevante del grupo, aprovechando la experiencia acumulada de estos años, la deceleración de la crisis y los retos que nos plantea la nueva situación de los mercados ya que, debido al rápido desarrollo de las nuevas tecnologías, está cambiando

la promoción, la comercialización y la venta de casi todo y a una gran velocidad.

Pero tenemos claro que este nuevo plan estratégico debía ser fiel a los principios de ser una empresa catalana que busca la eficiencia y la calidad, con respeto al medio ambiente y con el deseo de apostar continuamente por la innovación. El plan ya se comenzó a trabajar a principios del año pasado, con el objetivo principal de incrementar las ventas, y especialmente aumentar los márgenes a fin de mejorar los beneficios, lo cual significa ser más eficientes.

Para lograr resultados con este planteamiento, se hace necesario cambiar nuestra mentalidad de cooperativa, que es la forma jurídica con que empezamos, por la de una sociedad mercantil que es lo que somos ahora; la fórmula de cooperativa nos fue muy bien para empezar y crecer, pero ahora es necesario darle un empujón definitivo.

Estamos haciendo un análisis exhaustivo de todas nuestras

Otro
objetivo de
nuestro
grupo
es la
innovación,
en la que
participa
todo el
personal



Ramon Bagó Agulló
Presidente de SERHS



Pero tenemos claro que este nuevo plan estratégico debía ser fiel a los principios de ser una empresa catalana que busca la eficiencia y la calidad, con respeto al medio ambiente y con el deseo de apostar continuamente por la innovación.



**De lo que
estamos
más
orgullosos
es de
nuestro
personal,
al que
yo llamo
el alma
del Grupo.**

actividades con el fin de separar las que funcionan bien, o tienen posibilidades de futuro, de aquellas que difícilmente pueden cambiar su rendimiento por más cambios que hagamos para que sean competitivas y rentables. Debemos tener claro que aquellas actividades en las que no seamos capaces de aportar valor, difícilmente serán interesantes para nosotros. Estudiamos también juntar actividades, a fin de mejorar su rentabilidad por el hecho de incrementar volumen y disminuir gastos y buscar alianzas externas en aquellos temas que no son vitales para nosotros y que podemos encontrar en el mercado empresas bien situadas, incluso es bueno estudiar algunas externalizaciones en actividades en las que no somos líderes.

También en el tema de los directivos a todos los niveles estamos haciendo una valoración de cada uno, con el deseo de estar seguros de que su capacidad se corresponde con su cargo de responsabilidad. En cuanto a nuestros activos inmobiliarios improductivos, debemos buscar elementos de rentabilidad y, si esto no es posible y las ofertas del mercado son aceptables para la venta, lo mejor es realizar las ventas.

En cuanto a los negocios debemos actuar de manera muy objetiva, detectando los negocios o actividades que no nos dan un buen rendimiento, así como buscar en el mercado aquella actividad en la que nosotros estamos bien posicionados para sacar un buen rendimiento. Esto no es fácil pero tenemos que dirigir nuestro trabajo y actividad a lo que es rentable.

También hay que ser muy prudentes en acertar actuaciones en el extranjero, porque normalmente son complejas y difíciles; nosotros hemos tenido resultados negativos y también otros muy positivos. Primero iniciamos operaciones de catering en Marruecos y también una agencia de viajes pero, a pesar de nuestros esfuerzos, al final dejamos el país incapaces de adaptarnos. Luego desembarcamos en Brasil, concretamente en el Estado de Río de Grande do Norte, y allí sí que hemos hecho buenos negocios, ahora tenemos la explotación de 2 hoteles con una facturación prevista para este año de 18.420 millones de euros. Uno de estos hoteles, el SERHS Natal Grand Hotel, con la calificación de 5 estrellas y una capacidad de cerca de 1.000 personas, ha sido nominado el mejor hotel de playa de todo Brasil, y tan contentos están los responsables políticos de aquel Estado que me han nombrado hijo adoptivo del Estado.

De lo que estamos más orgullosos es de nuestro personal, al que yo llamo el alma del Grupo. Hace años pusimos en marcha un plan de consolidación laboral, que hoy en día utilizan todos los empleados de manera importante; cada año destinamos 50.000€ a ayudas para estudios de los hijos de nuestro personal y organizamos cursos de formación a todos los niveles. Tenemos la plena voluntad de hacer todo lo posible para que nuestro personal se sienta valorado y reconocido.

Otro objetivo de nuestro grupo es la innovación, en la que participa todo el personal, y gracias a la participación del cual implantamos continuas mejoras en las tareas de trabajo, que facilitan y hacen el trabajo más agradable.

También hacemos innovación de implicación general, como la reciente instalación que hemos abierto en Mataró construyendo unas instalaciones para el catering y la gastronomía en general de las más avanzadas del país.

Es por todo ello, por nuestro personal, para tener un desarrollo tecnológico de los más avanzados de la comarca y para tener el apoyo de nuestros socios que son optimistas de que, así como quedamos sorprendidos de lo que hemos conseguido en 40 años, dentro de unos años volveremos a estar muy satisfechos de nuestros avances.

Muchas gracias.

Ramon Bagó Agulló
Presidente de SERHS



SERHS SINÓNIMO DE CALIDAD





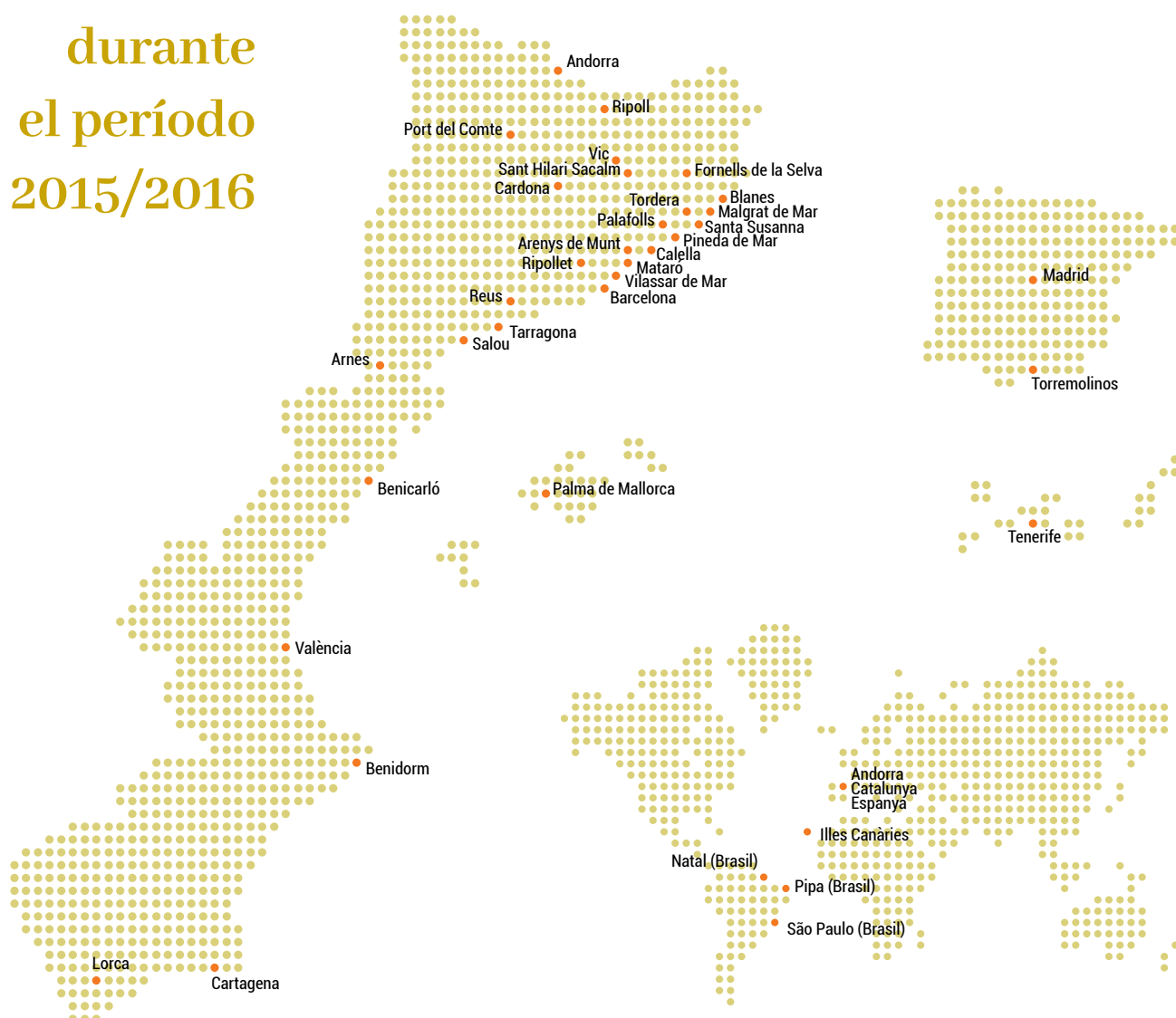
**Las ventas
consolidadas
de SERHS
alcanzaron los
452,5 Millones
de Euros
durante
el período
2015/2016**

SERHS Somos mucho más de lo que crees

Trabajando en la hostelería, la restauración y el turismo desde el año 1975, actualmente SERHS se estructura en cuatro divisiones de negocio: SERHS Distribución, SERHS Tourism & Hotels, SERHS Food y SERHS Servicios.

Aunque nace en el Maresme en forma de cooperativa, la compañía crece rápidamente. A día de hoy, el grupo se extiende por todo el territorio catalán, por toda la costa Mediterránea española, así como también en Andorra y Brasil en forma de delegaciones, centros de trabajo, establecimientos en gestión u hoteles propios.

Formada por una plantilla media de 2.575 trabajadores/as y más de 1.400 accionistas con un capital social de 102,3 millones de euros, la "familia SERHS" es numerosa y una de las principales razones de ser de la corporación.







SERHS - OTRAS MARCAS, PROYECTOS, INICIATIVAS Y PRODUCTOS



De puertas adentro

SERHS reparte dividendos por valor de 2,89M €



EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN de Grup SERHS acordó repartir dividendos y acciones por valor de 2.892.989,82 Euros.

POR SÉPTIMO AÑO CONSECUTIVO se optó por aplicar el programa "dividendo elección".

- El 63,70% de los accionistas se decantaron por la opción de adquisición de acciones.
- El 36,30% restante optó por recibir el importe del dividendo en efectivo.



Fin de los actos de celebración de los 40 años de la corporación

EN EL MES DE JUNIO tuvo lugar uno de los actos estrella del programa de celebración. SERHS reunió 200 personas en el viaje inaugural del Harmony of the seas, el barco de pasajeros más grande del mundo.

LA 40a NOCHE DE SERHS, presidida por el presidente de la Generalitat de Catalunya, el Muy Honorable **Sr. Carles Puigdemont**, sirvió para clausurar los actos del 40 aniversario.

LA ÚLTIMA ACCIÓN ES LA EDICIÓN DEL LIBRO **"Un signo inequívoco de identidad"**. La obra recoge los hechos más destacados del grupo, desde su constitución en 1975 hasta las últimas novedades de 2016.

CON EL OBJETIVO DE RECOPILAR y recordar toda la celebración, se crea el sitio web www.serhs40.com.

SOMOS SERHS: nueva campaña de comunicación para mostrar el grupo desde otra perspectiva

EL VÍDEO-ANUNCIO pretende dar a conocer todos los productos y servicios que ofrece el grupo desde un punto de vista más humano y cercano.

PROTAGONIZADO ÍNTEGRAMENTE por trabajadores y trabajadoras de las empresas del grupo, todos los conceptos se entrelazan y se introducen a través de la palabra "Somos".

LA WEB www.somserhs.com se crea con el objetivo de explicar el porqué de todos los SOMOS que aparecen en la pieza audiovisual.



Premios SERHS Innovación 2016

COINCIDIENDO CON LA JORNADA DE DIRECTIVOS, tuvo lugar la entrega de los "Premios SERHS Innovación", que en 2016 llegaban a la cuarta edición.

LA "LIGA DE LAS IDEAS SERHS" 2016, que reconoce al trabajador más activo en la plataforma de ideas, recayó en **Javier Martín Plaza** (SERHS Tourism & Hotels) tras aportar 4 propuestas, 1 comentario y obtener 74 votos.

LA "MEJOR IDEA SERHS" 2016 fue para **José Antonio Martínez** (SERHS Tourism & Hotels) con la idea "Implementar seguros en las reservas web de los Vilars". El cuadro de honor lo completaron **Sergi Guzmán** (SERHS Distribución) con la idea "Asnef interno" y **David Espinosa** (SERHS Tourism & Hotels) con la idea "Servicio de catering Eudec en las oficinas".

ASÍ COMO SE HA HECHO en las tres ediciones anteriores, a lo largo de 2017 se plantearán diferentes sesiones de trabajo para desarrollar y estudiar la viabilidad de implantación de estas propuestas.

PRUEBA DEL ÉXITO de estas sesiones de trabajo es que dos de las tres mejores ideas del año 2015 ya están implantadas o en vías de implantación.



La “Fiesta de la Familia” es el acto con el que se da visibilidad al ‘Programa Familias’.

Esta edición (la 12ª) contó con la presencia de medio millar de personas que pudieron disfrutar de un día en el Vilar Rural de Sant Hilari lleno de sorpresas, con espectáculo de magia incluido.

Responsabilidad Social Corporativa



POLÍTICA DE CONCILIACIÓN LABORAL Y FAMILIAR

El Plan de Conciliación de SERHS ofrece al trabajador/a una bolsa extra de horas equivalente a 5 jornadas laborales.

En cuanto al permiso de maternidad/paternidad, madres y padres trabajadores/as de SERHS disfrutan de una semana más de lo que estipula la ley.

Hasta que el hijo/a tiene 12 meses, SERHS permite reducir la jornada laboral en una hora manteniendo la retribución del trabajador/a.

Las 838 solicitudes recibidas han supuesto un total de 2.398 horas concedidas.



42% MÉDICO
9% REUNIÓN ESCOLAR
3% GESTIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y/O ENTIDADES VARIAS
1% EXAMEN
1% OTROS
3% CUMPLEAÑOS HIJO/A
7% EXTENSIÓN DEL PERMISO PARA CUIDAR FAMILIARES
12% ALARGAR PERMISO MATERNIDAD/PATERNIDAD

PROGRAMA FAMILIAS

SERHS reparte anualmente 50.000€ entre las familias que tienen hijos/as en edad escolar.

El programa 2016 ha recibido un total de 417 solicitudes de las que un 76% han sido concedidas.



TOTAL
417
 RECIBIDAS
319
 CONCEDIDAS

Plan de Gestión Documental

Con el objetivo de llegar a la “Oficina sin papeles”, SERHS apuesta por la Gestión Documental.

Actualmente, tres son los proyectos en marcha para eliminar el papel de nuestras gestiones.

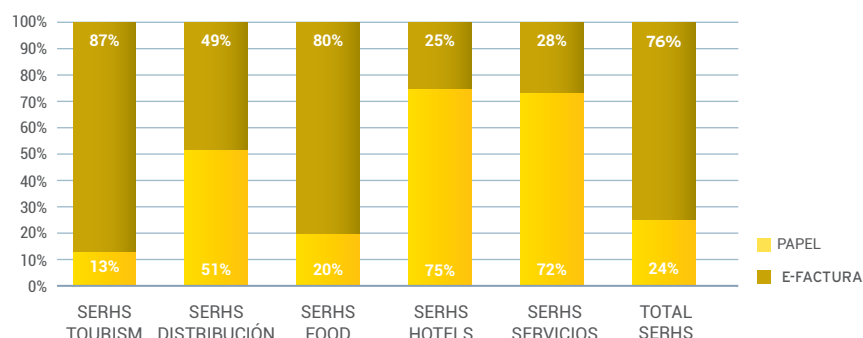
1. DIGITALIZACIÓN DE FACTURAS

Un 76% de la facturación recibida ya tiene un origen electrónico.

Trabajamos con varias plataformas para facilitar a nuestros proveedores la integración con nuestros sistemas.

Todo lo que SERHS recibe en papel se pasa a soporte digital. Un archivo digital único y accesible a todos los usuarios reemplaza al archivo físico de papel.

Más de la mitad de la emisión de facturas de las empresas SERHS ya se hace en formato electrónico.



2. EXPEDIENTE LABORAL DIGITAL

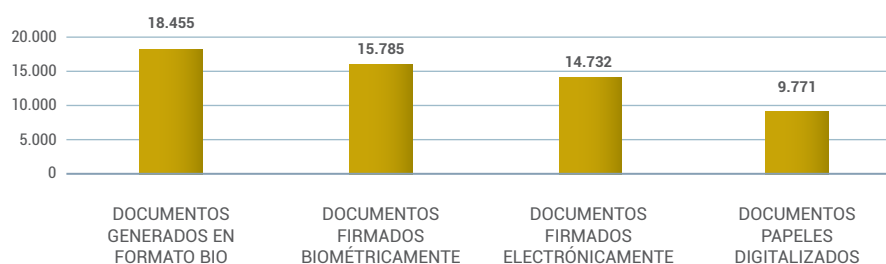
Desde 2014 se ha trabajado para pasar a formato digital todos los expedientes de la plantilla. Desde 2015, todas las nuevas incorporaciones ya disponen del Expediente Laboral Digital desde el inicio.

En la actualidad son 8.056 los expedientes en este formato.

+	SERHS DISTRIBUCIÓN	1.309
+	SERHS TOURISM & HOTELS	
+	SERHS Tourism	728
+	SERHS Hotels	1.305
+	SERHS FOOD	4.546
+	SERHS SERVICIOS CENTRALES	168

3. FIRMA ELECTRÓNICA y FIRMA BIOMÉTRICA

Ambos sirven como complemento a la Gestión Documental y ayudan sustancialmente a una implantación más efectiva del Plan de Gestión Documental. Los documentos ya están en soporte digital desde el origen.



PLANES DE IGUALDAD

SERHS dispone de 5 Planes de Igualdad publicados en el Registro de Planes de Igualdad de la Generalitat de Catalunya en las siguientes empresas:

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

ÁMBITO SOCIAL

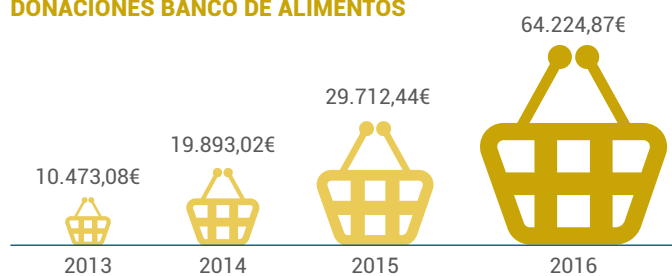
BANCO DE ALIMENTOS



SERHS aumenta año tras año las donaciones de producto al Banco de los Alimentos.

En el año 2016 la cifra llega casi a los 65.000€ en producto, lo que representa un incremento muy importante respecto a años anteriores.

DONACIONES BANCO DE ALIMENTOS



FUNDACIÓN VICENTE FERRER



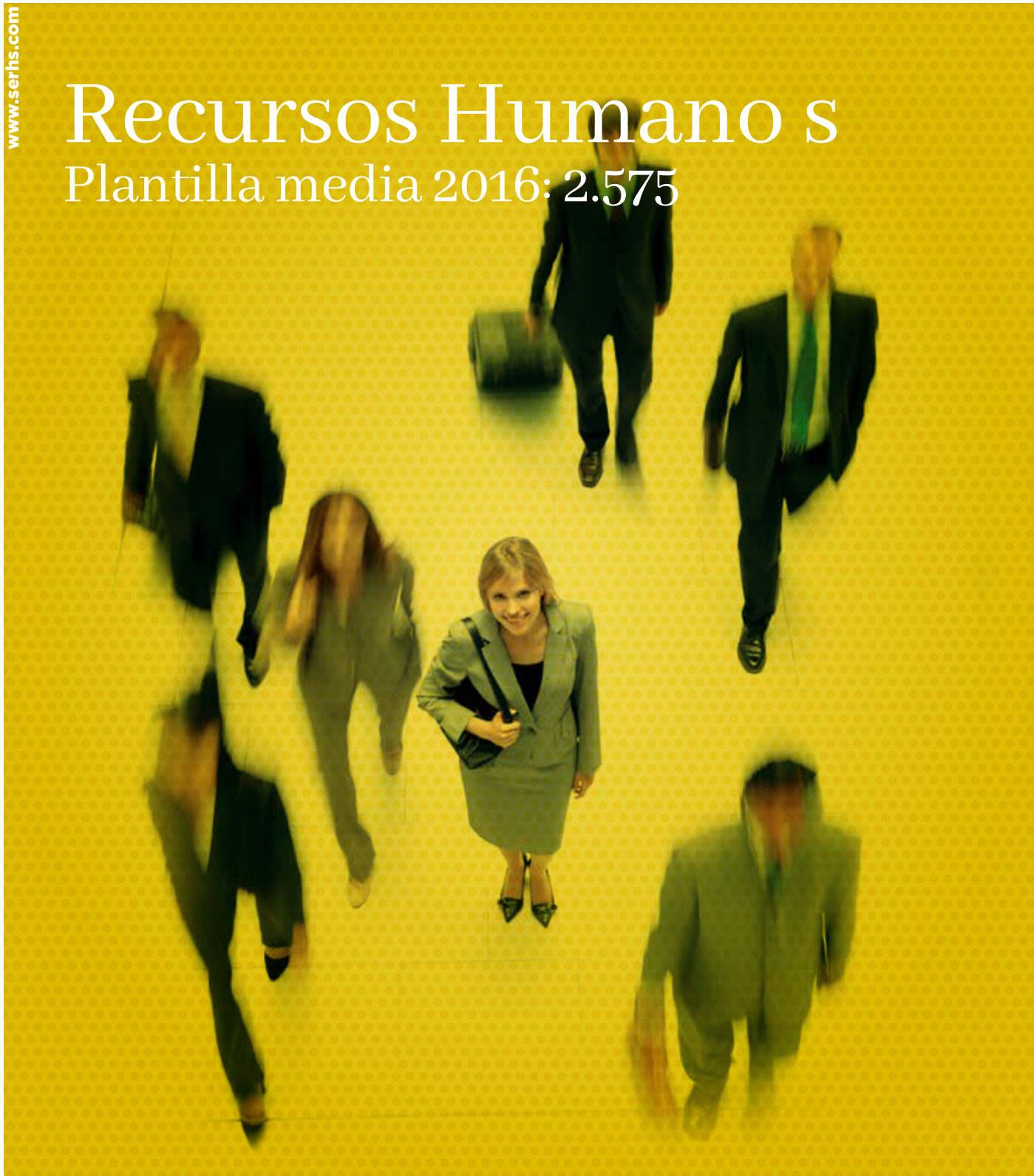
Continuando en la línea de colaboración de hace más de una década, SERHS sigue con el acuerdo con la Fundación Vicente Ferrer.

El acuerdo se materializa sobre el terreno con la construcción de embalses para la recogida del agua de lluvia.



Recursos Humanos

Plantilla media 2016: 2.575



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

ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

Especializados en el asesoramiento y la gestión en trámites en el ámbito laboral, se da servicio a todas las empresas de SERHS, pero también a clientes externos.

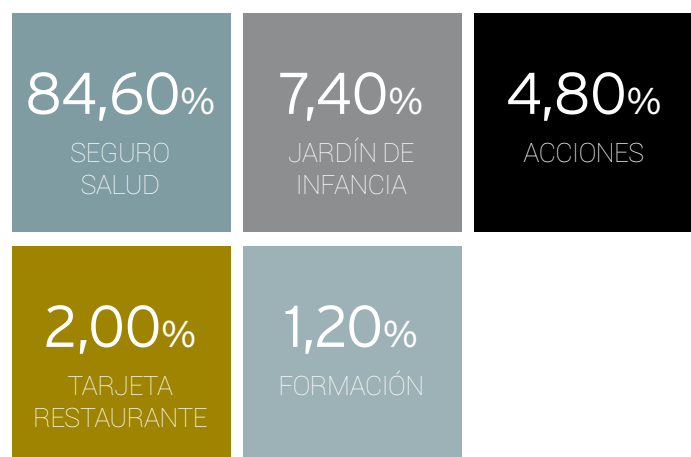
Toda la información se canaliza a través del "Portal SERHS Servicios", una herramienta on-line, personalizada, interactiva, confidencial, segura y disponible 24/7.

PLAN DE COMPENSACIÓN FLEXIBLE (PCF).

El objetivo del PCF es que todos los trabajadores/as de SERHS puedan escoger cómo quieren percibir su retribución anual bruta (con el límite del 30% del total)

Cada trabajador/a puede diseñar la composición de su paquete retributivo, destinando parte de la nómina a la contratación de ciertos productos con significativos beneficios fiscales y económicos, incrementando así su disponibilidad neta.

Inversión en Productos del Plan de Compensación Flexible = **317.641€**



PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

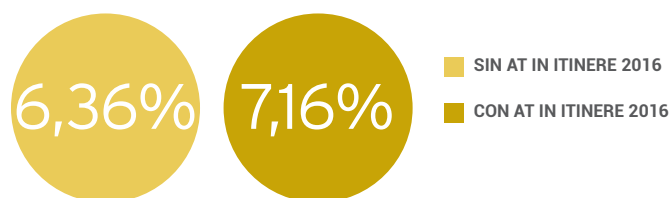
SINIESTRALIDAD

SERHS cerró en 2016 con un índice de siniestralidad de un 6,36%, sin accidentes in itinere.

Se contabilizaron un total de 17 accidentes "in itinere" (1) con baja en 2016, que representan un 11,18% del total los accidentes con baja.

(1) * Accidentes ocurridos en el desplazamiento del trabajo a domicilio o viceversa.

Gráfico comparativo del índice de siniestralidad 2016 de los accidentes laborales con y sin accidentes in itinere.



Índice siniestralidad: (Total Nº accidentes/media anual trabajadores) * 100.

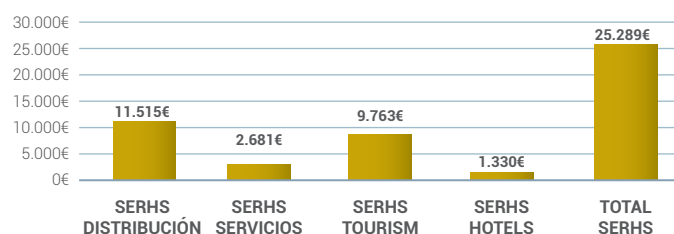
Todos los accidentes han sido de tipología leve.

SERVICIO DE PREVENCIÓN MANCOMUNADO DEL SECTOR HOSTELERÍA ABANTESER

El Servicio de Prevención Mancomunado Abanteser, especializado en el sector de hostelería, se creó en 2013 con 4 empresas participantes. Actualmente cuenta con un total de 25 empresas adheridas y una media anual de 630 trabajadores.

DEVOLUCIÓN BONO BAJA SINIESTRALIDAD 2016 SERHS

En 2016, 10 empresas de SERHS fueron premiadas por su buena gestión en prevención de riesgos laborales.



RE-CERTIFICACIÓN OHSAS 18001 SERHS

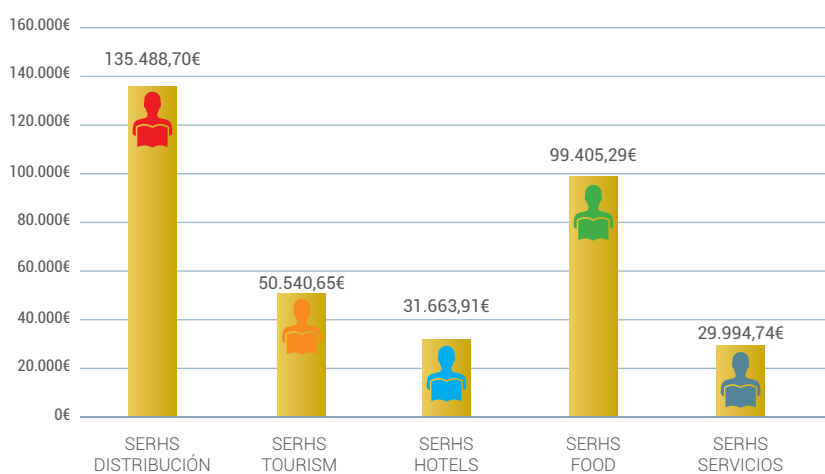
En marzo de 2016 el sistema de gestión del servicio de prevención mancomunado SERHS se recertificó de acuerdo con los requisitos de la norma OHSAS 18001: 2007, a través de la empresa de auditoría TÜV- Rheinland.

FORMACIÓN

SERHS apuesta de forma decidida por la capacitación de sus empleados: la inversión en formación es clave para que los trabajadores estén preparados en un mercado cambiante y con una competencia cada vez más alta, consecuencia de los crecientes niveles de globalización, los avances tecnológicos y de la liberación comercial.

EMPRESAS GRUPO:

INVERSIÓN EN FORMACIÓN 2016: **347.093,29€**



- ▶ Horas totales de formación que han realizado trabajadores de SERHS: **42.628h**
- ▶ Número grupos formativos: **581 cursos**
- ▶ Número participantes formación: **4.389 alumnos**
- ▶ % Finalización con éxito de la formación: **66%**
- ▶ Promedio horas de formación anual por alumno: **9,71h**
- ▶ % Alumnos que se han formado a través de nuestra plataforma e-learning: **71%**
- ▶ Alumnos formados por materia:

- 8,18%** PROYECTO TALENTO
- 33,11%** PRL, CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y RSC
- 5,74%** ESPECÍFICO DIVISIÓN
- 10,62%** HABILIDADES Y RECURSOS HUMANOS
- 41,31%** MANUALES BIENVENIDA PRL
- 0,66%** OFIMÁTICA Y NUEVAS TECNOLOGÍAS
- 0,32%** COMERCIAL Y MARKETING
- 0,07%** ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Como especialistas en el servicio para el sector de la hostelería y la restauración, el departamento de RRHH de SERHS, ha colaborado en la impartición y gestión de la formación de varios de sus clientes:

- Horas totales formación gestionadas: **1.004h**
- Número grupos formativos: **11 cursos**
- Número participantes formación: **73 alumnos**

PROYECTO TALENTO

SERHS ha llevado a cabo la segunda fase del Proyecto Estratégico de RRHH para la transformación de la cultura de la organización, que ha consistido:

- Por un lado, en implementar Procesos de Gestión de Recursos Humanos que aseguren, -con criterios homogéneos para toda la compañía-, sin olvidar las peculiaridades propias de cada uno de los negocios, las capacidades que requiere SERHS.

Algunas de las metas conseguidas son:

- ▶ Evaluación 360º de los 95 directivos del grupo, evaluaciones en las que han participado más de 442 trabajadores como evaluadores.
- ▶ Elaboración de los 95 Programas de Desarrollo Individual (PDI s) de los directivos del grupo con un promedio cada uno de 2-3 competencias a desarrollar durante el próximo año 2017.
- ▶ Análisis de la estructura organizativa (identificación de "lugares clave", "altos potenciales" y "talento clave") y puesta en marcha de la elaboración de Planes de Sucesión, en los que se está trabajando con más de 400 profesionales del grupo.
- Por otra parte, este proyecto también ha consistido en comunicar y capacitar a los directivos/as y mandos del negocio, para que sean ellos los que lideren este proceso de transformación, a través de la Implantación de los Procesos Clave de Recursos Humanos.

En este sentido, destacó, durante 2016, la impartición del Management Development Programme, programa que ha supuesto:

↓
Más de 50 horas de formación para cada uno de los directivos del grupo.

↓
Impartición de 3 módulos de Habilidades, 1 Workshop de Desarrollo y 3 módulos de Procesos de RRHH.





SERHS INMOBILIARIA

Esta área tiene como objetivo buscar los máximos rendimientos en los activos de que dispone SERHS. Sus acciones se focalizan en realizar alquileres de instalaciones, compraventas o promoviendo determinadas actuaciones tanto en terrenos urbanos como industriales.



SOCIEDADES RELACIONADAS: SERHS S/COOP. C. LTDA.

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



SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA

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



Sociedades vinculadas

ESCUELA UNIVERSITARIA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE SANT POL DE MAR

Este hotel-escuela, adscrito a la Universidad de Girona, y fundado en 1966, tiene una larga tradición en la formación turística, hotelera y gastronómica, y mantiene una vinculación institucional, estrecha y recíproca con SERHS.

El centro, que se incluye en la exclusiva red "Hotel Schools of Distinction", es pionero en su ámbito y permite generar un intercambio intenso y fructífero con el grupo de empresas de SERHS.



PUBLINTUR SA

Dedicada a la imagen y la comunicación, y a la producción gráfica y digital, PUBLINTUR mantiene una estrecha e intensa relación y vinculación con SERHS.

PUBLINTUR dispone de un estudio de diseño gráfico y un taller de imprenta propios, que incluye maquinaria de impresión offset y de manipulados y también una estación de impresión digital de última generación.

También ofrece servicio de impresión gran formato, señalética, rotulación, estructuras portátiles y cartelería electrónica, que ha tenido un gran éxito de implantación en el sector hotelero.

Todo ello actividades que han generado fuertes sinergias empresariales e impulsado una intensa relación de colaboración.



ESTIMADOS ACCIONISTAS,



Jordi Bagó Mons
CEO de SERHS



Después de 40 años de éxitos y con una clara voluntad de mantener los valores que nos vieron nacer, necesitamos dar un paso importante en la redefinición de nuestro modelo organizativo, tenemos que ir a un formato muy ágil y modulable.

Si en el informe anterior comentaba que ya habíamos desplegado toda la parte organizativa, hoy ya podemos decir que este ha sido el primer ejercicio cerrado donde ya hemos desplegado todo nuestro Plan Estratégico según aprobamos en la Junta General de Socios del mes de junio de 2015. Un plan ambicioso que nos llevará a afrontar retos importantes en los próximos años, basado en los cuatro ejes en los que se sustenta: el modelo organizativo, el modelo de financiación, el modelo de negocio y finalmente el modelo societario.

Todos estos ejes deben estar perfectamente alineados para que SERHS vaya adelante de una manera ordenada, con paso firme y con los objetivos muy claros, que van hacia el crecimiento, la innovación y la sostenibilidad de nuestros negocios.

Después de 40 años de éxitos y con una clara voluntad de mantener los valores que nos vieron nacer, necesitamos dar un paso importante en la redefinición de nuestro modelo organizativo, tenemos que ir a un formato muy ágil y modulable, un modelo basado en el trabajo por objetivos, adaptado a la necesidad que tienen hoy todas las empresas de poder adaptarse a los cambios repentinos que constantemente nos trae el mercado. Debemos huir de modelos rígidos, muy verticalizados donde prevalecen más las dependencias que las personas; somos una organización que hemos alcanzado nuestros éxitos gracias a disponer de un gran talento interno y a una implicación total de nuestros equipos. Hay que seguir apostando por las personas como mejor activo de nuestra entidad, pero con formatos organizativos adaptados a la realidad del momento que vivimos.

Nuestro modelo de financiación ha sido durante muchos años un modelo basado en tres fuentes muy claras: las entidades financieras, la generación de recursos de nuestros nego-



cios y las ampliaciones de capital que hemos ido haciendo durante todos estos años, siempre con un alto éxito de convocatoria.

Desgraciadamente los años de crisis han castigado a todo el mundo, entre ellos no se ha escapado una parte importante de nuestra masa social, y esto para nosotros ha tenido una doble consecuencia, en primer lugar la gran dificultad que han tenido nuestros socios para continuar haciendo aportaciones para la compra de acciones, y en segundo lugar nuestro compromiso no escrito pero sí moral de ayudar, en la medida que podamos, a estos socios con dificultades. Y así lo hemos hecho durante todos estos años de crisis, en los que hemos tenido que comprar acciones a nuestros asociados por valor de más de 33 millones de euros, un hecho que, como es evidente, ha disminuido de una forma importante nuestros recursos financieros. Por lo tanto, necesitamos buscar las fórmulas para afrontar con garantías los proyectos de futuro de nuestra entidad.

Esta situación nos ha llevado a hacer un plan de financiación diferente al que hemos tenido históricamente, y que está perfectamente alineado al que en su día dibujamos en el Plan Estratégico.

El eje más importante de todos, obviamente, es el que hace referencia al análisis de nuestros modelos de negocio, a los años de crisis pasados, la evolución de la tecnología y a los nuevos comportamientos de la sociedad, que hacen que tengamos la obligación de revisar todos nuestros modelos de negocio con el objetivo claro de adaptarlos a la nueva realidad.

Provenimos de un modelo cooperativo donde nuestro eje era el socio cooperativo y, por tanto, nuestro único objetivo era dar cobertura a todas las necesidades de servicio de este socio. Hoy nuestra realidad es muy diferente, ya no somos una cooperativa, somos un holding de empresas, y tenemos la obligación de ser competitivos en los mercados donde nos movemos y en los segmentos de actividad que hemos decidido desarrollar. Es por esta razón que cada una de las claves que definimos en el Plan Estratégico de Grup SERHS, en cuanto a nuestros modelos de negocio, se centran en la necesidad de concentrar nuestras actividades, basándonos en nuestra competitividad, nuestra aportación de valor y el recorrido que tenemos en el desarrollo de esa actividad.

En base a esto hemos considerado que Grup SERHS debe focalizar-

se en cuatro divisiones de negocio muy bien definidas, la División de Distribución, la División de Tourism&Hotels, la División de Food y la División de Servicios.

Estamos convencidos de que en todas ellas lograremos el grado de liderazgo necesario para lograr los objetivos definidos en el plan a tres años, unos objetivos que de forma consolidada ayudarán a Grup SERHS a seguir siendo una empresa referente en el mundo empresarial catalán.

Por último, el último eje es el modelo societario. Como decía antes, provenimos de un modelo cooperativo que nos ha funcionado de forma excelente durante muchos años, y que ya evolucionó de una manera importante en el primer plan estratégico de nuestra entidad del año 2000, que consistió en la agrupación de la diversidad de nuestros negocios en divisiones de negocio. Hoy estas divisiones están perfectamente estructuradas, con equipos de dirección específicos con el único objetivo de potenciar lo que es su segmento de negocio. Pero hoy necesitamos dar un paso más, que consiste en la simplificación societaria de todas estas divisiones y en reforzar la idea de Grup SERHS como holding, con el objetivo de que nuestras divisiones dispongan de una estructura mucho más cohesionada, pero a la vez mucho más simplificada.

Para ello hemos desarrollado un modelo donde Grup SERHS como entidad solo dispondrá de aquellas actividades que sean corporativas, delegando todas las actividades de negocio a las divisiones, ya que consideramos que todas ellas ya tienen una estructura de gestión muy potente para poder garantizar un buen desarrollo de las mismas.

Cada vez estamos más convencidos de los aciertos en el desarrollo y posterior desarrollo de nuestro plan estratégico. Este es un año de consolidación, donde ya empezamos a ver claramente hacia donde nos llevará el futuro a partir del modelo que definimos. Nada es fácil y estamos convencidos de que por el camino nos encontraremos situaciones hoy no previstas, pero también lo estamos de que nuestra situación actual es de una gran fortaleza en todos los aspectos para poder combatir cualquier dificultad y lograr los objetivos y los logros que nos hemos propuesto.

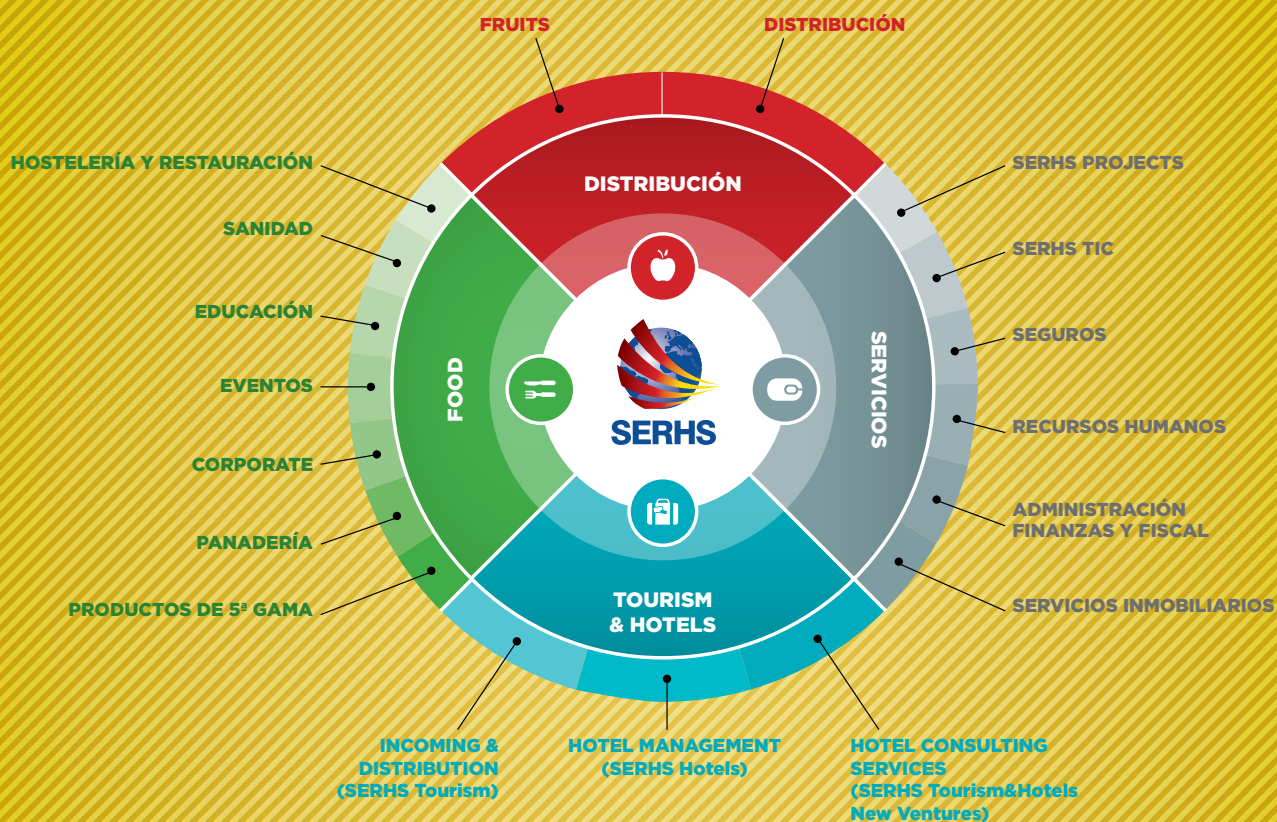


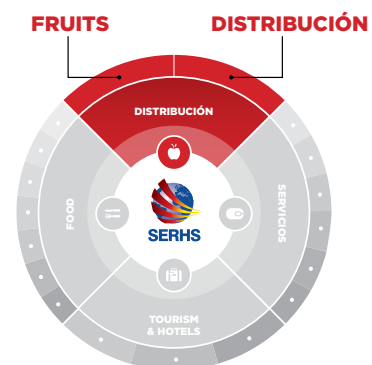
Cada vez estamos más convencidos de los aciertos en el desarrollo y posterior desarrollo de nuestro plan estratégico.

Jordi Bagó Mons
CEO de SERHS



Nuestras divisiones





serhsdistribucion.com | serhsfruits.com



SERHS DISTRIBUCIÓN

ACTIVIDADES DE NEGOCIO:

SERHS Distribución

SERHS Fruits

MARCAS:

SERHS Fruits

SERHS Integral Service

Cediserhs

Itelat

Kahova

Adaggio

Roser Romeu Torné

Cal Puig

Vega Barzan

Vega Orgaña

Joia

Viña Brasa

Alfa Dispensing

Adept

Eco Net

SERHS Distribución es la división de SERHS especializada en la distribución integral de productos para el sector de la hostelería, la restauración y las colectividades. La división está estructurada según los productos que distribuye desde bebidas, café, dispensing, alimentación seca y productos de limpieza hasta fruta, verdura, 4ª gama y productos perecederos congelados y/o frescos.

Toda la actividad de SERHS Distribución está orientada a mejorar la gestión del negocio de nuestros clientes, ofreciéndoles una propuesta de valor personalizada, dependiendo de si se trata de un bar, restaurante, hotel o restauración social. Con la aplicación de las nuevas tecnologías conseguimos poder ofrecer estas propuestas y nuestro cliente puede hacer los pedidos a través de nuestra tienda on-line.

www.serhsdistribucion.com

adaptada a cualquier tipo de dispositivo móvil.

Además, también cuenta con SERHS Fruits, la empresa de la división especializada en la distribución de fruta y verdura para los sectores de la hostelería y la alimentación.

Magnitudes significativas

5.000

REFERENCIAS
DE
PRODUCTO

7M

DE CAJAS
DE
PRODUCTO

40M

DE FACTURACIÓN A
TRAVÉS DEL
CANAL ON-LINE

25%

DE LAS COMPRAS A
SERHSDISTRIBUCION.COM
SE HACEN YA DESDE EL
MÓVIL

14M

DE KG. DE
FRUTA Y VERDURA
DISTRIBUIDOS



Implantación del SAC (Servicio de atención al cliente)

CON EL OBJETIVO que la relación con los clientes no se centre únicamente en el pedido y para poder interactuar con ellos de forma continuada, se ha creado un departamento dentro de la división de Servicio de atención al cliente (SAC).

ESTE NUEVO SERVICIO tiene como función básica atender y gestionar mejor la comunicación con los clientes y medir y procesar los datos que se derivan del mismo para poder plantear mejoras operativas que aporten valor.

SE PREVÉ IMPLANTARLO en todas las plataformas de la división. Desde el inicio del servicio en julio de 2016 se han gestionado las llamadas tipificándolas por los motivos y estableciendo unos protocolos de resolución. Se han tratado una media de 4.000 llamadas al mes. En breve se prevé implantar el whatsapp como nuevo canal de comunicación.

EL SAC APORTARÁ una mayor calidad en el servicio, mayor satisfacción del cliente y más eficiencia logística en SERHS Distribución.

El portal web como palanca de crecimiento

SERHS DISTRIBUCIÓN está trabajando para dotar a la web de herramientas que permitan conseguir nuevos clientes mediante el uso proactivo de la información y el conocimiento que crea la propia plataforma, haciendo uso de este canal, es decir del portal web, como si fuera un comercial más.

ASÍ PUES, SE REALIZAN encuestas informativas sobre las ventajas de nuestra plataforma a clientes de SERHS Distribución que no utilizan la web. Se dota de visibilidad a la plataforma mediante búsquedas relacionadas con nuestro negocio a través de buscadores como Google, para aumentar los leads de clientes potenciales y hacer branding de la empresa y de sus valores. Y a través de las notificaciones push se informa a los clientes de nuevas líneas de producto, con el objetivo de aumentar la media de los pedidos.



Nueva versión Responsive (V2) de serhsdistribucion.com

LA UTILIZACIÓN que se hace desde dispositivos móviles no para de crecer. Durante el mes de enero de 2016 cerca del 30% de los pedidos web ya se hicieron desde el móvil y en el último trimestre de 2015 cerca del 40% de los nuevos clientes web hicieron el pedido desde este dispositivo.

ES POR ELLO que ya se ha publicado una nueva actualización de la versión móvil (web responsive v2) en la que se han in-

troducido mejoras como la reducción de los pasos necesarios para efectuar un pedido, la incorporación de nuevas secciones de promociones y ofertas y una nueva funcionalidad para que el cliente pueda llamar desde la web móvil directamente a su comercial o gestor web.

EL OBJETIVO se centra en agilizar la compra al usuario y aumentar así los pedidos a través de este dispositivo.



Con Nestlé se han renovado los acuerdos estratégicos para comercializar la gama de cafés BONKA y Nescafé Alegría para los próximos 5 años.

Asamblea ADISCAT: Los Retos de la Distribución

EN EL MARCO DEL CASTELL JALPÍ se celebró la 12ª edición de la Asamblea ADISCAT, con la asistencia de 125 profesionales del sector de la distribución, entre ellos Jordi Bagó, consejero delegado de SERHS e Igor Onandía, director general de SERHS Distribución, entre otros directivos del grupo.

EL SR. JORDI PUJOL MEDINA, PRESIDENTE DE ADISCAT, enmarcó el acto bajo el mensa-

je de los retos de la distribución, un sector en plena transformación y con cambios significativos entre grandes fabricantes.

LOS PONENTES TRATARON sobre la evolución de grandes magnitudes macroeconómicas como el precio del petróleo, de gran incidencia en la distribución, y también sobre diferentes factores de motivación comercial para generar actitudes proactivas de venta.

Acuerdos estratégicos

SE HA RENOVADO el acuerdo de colaboración con Gallina Blanca, fruto de los buenos resultados y satisfacción por ambas partes de las relaciones comerciales. Aparte de la venta de las diferentes gamas de producto (culinario, pasta, arroz, tomates y aceites de las marcas El Pavo, Bayo/Nomen y Gallina Blanca), el acuerdo incluye un plan de crecimiento continuado entre ambas compañías.

TAMBIÉN SE HA RENOVADO el acuerdo estratégico de larga duración con Granini (Eckes Granini Iberica SA), marca de bebidas no alcohólicas líder en el sector por su calidad y reconocimiento de marca.

TAMBIÉN SE HA FIRMADO UN ACUERDO con la marca Nektar Natura para la comercialización y distribución de sus productos: zumos, refrescos y granizados en formato dispensing para hoteles y colectividades.

CON NESTLÉ SE HAN RENOVADO los acuerdos estratégicos para comercializar la gama de cafés BONKA y Nescafé Alegría para los próximos 5 años.

Y PARA TERMINAR, CONTINÚAN AMPLIÁNDOSE los acuerdos comerciales de distribución con Coca Cola Iberian partners, con un nuevo acuerdo para la venta y distribución en el Vallès.

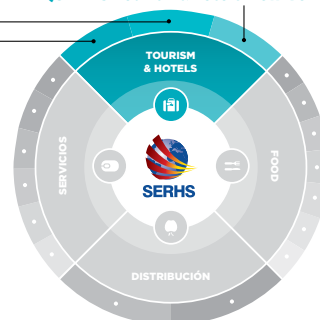


SERHS Fruits

EL DERBI DEL CAMP NOU sirvió para dar el pistoletazo de salida a la campaña: **'En la escuela, la fruta no tiene rival'**, impulsada por la Generalitat de Catalunya con la colaboración de los dos clubes, el FC Barcelona y el RCD Español.

EL PLAN ESTÁ FINANCIADO POR LA UNIÓN EUROPEA y el Departamento de Agricultura, con la colaboración de los departamentos de Enseñanza y Salud. Afrucat es la entidad adjudicataria y SERHS Fruits desarrolla, de nuevo, la gestión y logística del servicio en todas las escuelas de Cataluña.

Durante el curso 2015/2016, participan en el plan 1.200 escuelas y 292.000 alumnos. Se prevé que se repartan más de 800 toneladas de fruta (zanahoria, uva, tomate cherry, nectarina, manzana, pera, clementina, naranja, fresón, níspero, plátano y albaricoque). Prima el producto de proximidad, km0 y de calidad.



SERHS TOURISM & HOTELS

ACTIVIDADES DE NEGOCIO:

**Incoming & Distribution
(SERHS Tourism)
Intermediación turística**

**Hotel Management
(SERHS Hotels)
Gestión Hotelera**

**Hotel Consulting Services
(SERHS Tourism & Hotels
New Ventures)
Servicios de Consultoría al hotel**

MARCAS:

SERHS Tourism
Rhodasol
Iberovacances
SERHS Travel Service
SERHS Hotels
SERHS Consulting & Management
Meeting Experience
Hotel Juice
Vilars Rurals
SERHS Hotels Barcelona
SERHS Hotels Brasil
SERHS Hotels Muntanya
Sant Hilari Aventura
128 Rambla Restaurant
Cycling Friendly hotels

SERHS Tourism & Hotels es la división de negocios turísticos de SERHS, dedicada a los servicios de intermediación turística y de gestión hotelera que cuenta con una dilatada experiencia de más de 40 años en el sector. Con una facturación superior a 250 Millones de Euros, SERHS Tourism & Hotels representa el 50% de la facturación del grupo y dispone de una plantilla de cerca de 1.000 personas.

Dentro de la estructura de SERHS Tourism & Hotels se incluyen 3 áreas bien diferenciadas que permiten ofrecer diversas soluciones de negocio a la touroperación, a las agencias y al hotel: la intermediación turística (SERHS Tourism), la gestión hotelera (SERHS Hotels), y los servicios de consultoría al hotel (SERHS Tourism & Hotels New Ventures).

Magnitudes significativas

23.654

HOTELES
COMERCIALIZADOS EN
EL MUNDO

8.000M

DE PETICIONES
ON-LINE GESTIONADAS
AL AÑO

1,5M

DE PASAJEROS AL AÑO
RECIBEN NUESTROS
SERVICIOS

50

MERCADOS
EMISORES

2.500

CLIENTES NACIONALES
E INTERNACIONALES

11

HOTELES
EN PROPIEDAD O
GESTIÓN

3,6M

ROOM NIGHTS
AL AÑO

40%

INCREMENTO DE
VENTAS MICE





Vilars Rurals

VILARS RURALS, partner oficial del Hospital Sant Joan de Déu. El acuerdo entre Vilars Rurals y el principal Hospital Materno-infantil del país (ambos miembros del 'Kids Cluster') contempla el asesoramiento y acreditación en actividades, espacios y alimentación para bebés.

CRECIMIENTO DEL 123% del Ebitda del producto 'Vilar Rural', así como de sus ventas (Sant Hilari 14%, Cardona 15% y Arnes 25%) respecto al año anterior.

LA FANOC (Asociación de Familias Numerosas de Cataluña) y la FEFN (Federación Española de Familias Numerosas) reconocen a los Vilars Rurals como el "Mejor Alojamiento adaptado a familias numerosas", por su capacidad de responder a las necesidades de las familias a la hora de planificar su tiempo libre, descanso y vacaciones.

LA AGENCIA DE SALUD PÚBLICA de Cataluña (ASPCAT) otorga a los Vilars Rurals la acreditación AMED para la promoción de la salud a través de menús diarios basados en la alimentación mediterránea.

Hoteles Ciudad (Barcelona)

SE CONSOLIDA EL PROYECTO de SERHS Hotels en Barcelona.

LOS TRES HOTELES DE BARCELONA (Hotel SERHS Rivoli Rambla, Hotel SERHS Del Port y Hotel SERHS Carlit) superan netamente el 90% de ocupación anual.

IMPORTANTES INCREMENTOS DE EMPLEO en los tres establecimientos: + 10% SERHS Rivoli Rambla, + 52% SERHS Del Port y + 70% en el SERHS Carlit.

LA REPUTACIÓN ONLINE de los 3 establecimientos en la ciudad logran superar el 8 sobre 10, mejorando así la valoración del ejercicio anterior.



Hoteles Montaña

INCORPORACIÓN EN CONTRATO de gestión de dos establecimientos en Escaldes Engordany (Andorra): el Hotel SPA Termes SERHS Carlemany (4 *) y el Hotel Aparthotel SERHS Cosmos (3 *). El acuerdo incluye el asesoramiento operativo así como su comercialización integral.





Durante el mes de diciembre de 2015 tuvo lugar la integración de la administración de SERHS Hotels dentro de la nueva estructura de SERHS Tourism & Hotels.

Hoteles en Brasil

EL MES DE ENERO DE 2016 se cierra con un 96% de ocupación (récord histórico del hotel).

TRIPADVISOR PREMIA por 6º año consecutivo el SERHS Natal Grand Hotel con el Certificado de Excelencia.

GRANDES EMPRESAS Y ORGANIZACIONES siguen confiando en el SERHS Natal Grand Hotel como emplazamiento para organizar sus eventos corporativos: Laboratorios Bayer, Banco Santan-

der, Congreso Internacional de Toxicología, Jogos Paralímpicos Escolares, Copa Caixa Torneo Internacional de Fútbol Femenino o Danone entre otros.

SE SIGUE AVANZANDO en la venta directa a través de la web del hotel. Se inicia el programa "Cliente Premium", donde el cliente recibe descuento por darse de alta y al hotel le permite reducir los gastos de comisiones de agencias.



Nueva web de la nueva división

LANZAMIENTO DEL NUEVO SITIO WEB de la división de SERHS Tourism & Hotels: www.serhstourismandhotels.com. Con un diseño funcional y adaptado a todos los dispositivos, presenta las 10 marcas de las dos divisiones. Se estructura según las 3 áreas de negocio de la división: la intermediación turística, los servicios hoteleros y la gestión hotelera.

DIRIGIDO ESPECIALMENTE al sector hotelero como objeto de la estrategia de la división.



Turismo sénior

HOMOLOGACIÓN POR TERCER AÑO CONSECUTIVO como empresa comercializadora del Europe Senior Tourism

DESDE QUE SERHS TOURISM se homologó como organizador y comercializador de los paquetes turísticos del programa Europe Senior Tourism se ha convertido en el operador que comercializa el mayor número de destinos: 30 destinos a lo largo de las costas y ciudades de España y se ha

consolidado como el operador que promueve el programa en más mercados: 20 países en total.

EL PROGRAMA TIENE COMO OBJETIVO reducir la estacionalidad que sufren los destinos turísticos y mejorar la calidad de vida de la población europea mayor de 55 años. Desde la primera edición en 2009 el programa Europe Senior Tourism ha atraído más de 140.000 turistas europeos mayores de 55 años durante la temporada baja.

Tecnología

ESTE AÑO SERHS TOURISM se ha centrado en mejorar su plataforma de reservas, concretamente en el buscador de producto, habiendo incorporado un buscador por mapa, y en el software para la gestión de campañas y ofertas. También se ha integrado el producto PortAventura como primera opción de ticketing y una nueva funcionalidad que consiste en un creador de presupuestos para los usuarios. Todo ello ha supuesto una mejora en el rendimiento general de la aplicación.

POR OTRA PARTE, HAY QUE MENCIONAR NUEVAS INTEGRACIONES XML, concretamente de la cadena hotelera Medplaya, de los hoteles de PortAventura, de la mayorista española de El Corte Inglés y de la mayorista online Hotelbeds.



Nuevos acuerdos con operadores turísticos

SERHS TOURISM HA FIRMADO UN ACUERDO con PRIMERA GROUP, el operador turístico privado más grande de los países nórdicos, que opera con agencias de viaje de Suecia, Dinamarca, Noruega, Finlandia y Estonia y que prevé traer cerca de 30.000 pasajeros a las costas catalanas hasta octubre de 2017.

TAMBIÉN se ha cerrado un acuerdo con ALLTOURS, uno de los TTOP principales del mercado alemán y que prevé atraer 4.000 turistas alemanes y holandeses de la cartera de SERHS Tourism de abril a octubre de 2018.

TAMBIÉN SE HAN FIRMADO NUEVOS ACUERDOS con la mayorista española CN Travel para productos en Portugal y zona Norte y con el operador francés Pro BTP Groupe.

ESTOS ACUERDOS se enmarcan en la estrategia de SERHS Tourism, que pasa por desarrollar y reforzar las tres líneas comerciales abiertas hasta el momento:

- La TOUR OPERACIÓN, ampliando el número de Kamsar (comerciales) en los principales mercados emisores y reforzando aún más la presencia de SERHS Tourism a nivel internacional.

- El NEGOCIO ONLINE mediante la apertura a nuevos clientes y nuevos mercados, y optimizando los clientes existentes, y
- El canal MINORISTA, dando prioridad a los mercados español y francés y preparando la apertura a nuevos mercados.

Dentro del negocio on-line, cabe destacar la creación del Departamento de Data Analysis, que pretende trabajar los millones de peticiones que se reciben para potenciar el ratio de conversión en este canal.



Los principales
mercados donde
se comercializará
el “Cycling
Friendly Hotels
by SERHS”
son Alemania,
Francia,
Reino Unido,
Suecia, Finlandia,
Polonia, Italia,
Holanda y
Hungría.

Lanzamiento del nuevo programa CYCLING FRIENDLY HOTELS by SERHS

La nueva marca de SERHS “CYCLING FRIENDLY HOTELS BY SERHS” quiere potenciar los alojamientos pensados para los ciclistas dándolos a conocer y ofrecer a los hoteleros una oportunidad para desestacionalizar la demanda. Los principales mercados donde se comercializará el ‘Cycling Friendly Hoteles by SERHS’ son Alemania, Francia, Reino Unido, Suecia, Finlandia, Polonia, Italia, Holanda y Hungría.

LA NUEVA MARCA DE SERHS quiere también incentivar a los alojamientos a ofrecer servicios adicionales para aquellos profesionales o amateurs que busquen establecimientos óptimos y que quieran practicar deporte durante su estancia en el hotel. Este tipo de cliente demanda unas características y unas necesidades concretas. Entre los servi-

os que debe ofrecer el hotel para formar parte del programa destacan el hecho de disponer de instalaciones habilitadas (gimnasio, taller de mantenimiento, habitaciones amplias y confortables para el descanso y que dispongan de nevera o minibar y balcón o terraza), restauración para deportistas, así como el servicio de alquiler de bicicletas y rutas guiadas.

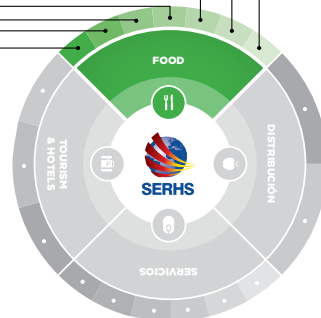
SEA OTTER EUROPE, LA PRIMERA TOMA DE CONTACTO. SERHS Tourism ha llegado a un acuerdo de colaboración con Sea Otter, por el que SERHS Tourism será la única empresa comercializadora que proveerá de alojamiento la Sea Otter People Bike Show. El evento, que tendrá lugar en Girona del 2 al 4 de junio, espera reunir 10.000 ciclistas y más de 25.000 visitantes.



Acuerdo con la Diputación de Almería

SE FIRMÓ UN ACUERDO ENTRE LA DIPUTACIÓN DE ALMERÍA Y SERHS Tourism, en el que le fue adjudicada la campaña de captación de turistas de once países europeos.

SE HABÍA PREVISTO LA LLEGADA a la provincia de Almería de 36.000 turistas y se ha cerrado con la visita de 40.000 turistas, 4.000 más de los que marcaba la previsión inicial.



serhsfood.com | castell-jalpi.com | eudecfood.com | flecaserhs.com | serhsalimentacio.com
serhsfoodcorporate.com | serhsfoodeduca.com | sincfood.com | takeeateasyserhs.com



Restauración integral

SERHS FOOD

ACTIVIDADES DE NEGOCIO:

Hostelería y restauración

Sanidad

Educación

Eventos

Corporate

Panadería

Productos de 5ª gama

MARCAS:

SINC Food System

Eudec

Arcs Catering

Castell Jalpí

Fleca SERHS

Renato Romagnoni

Take eat easy

SERHS Food ofrece un servicio integral en el ámbito de la alimentación basado en la actividad de producción y venta de productos alimenticios de quinta gama y panadería, así como de la actividad de gestión de restauración para terceros, tanto para colectividades e instituciones como servicios de catering para eventos y macroeventos. Nuestra estructura se basa en un conjunto de empresas de diversas actividades de gestión y de producción alimentaria, que nos convierte en expertos en restauración integral, dirigiéndose a sectores como: sanidad, empresas, centros penitenciarios, escuelas, universidades, hoteles, restaurantes, centros deportivos, parques temáticos, entre otros, pudiendo gestionar las necesidades de los sectores de la hostelería, la restauración y las colectividades.

SERHS Food, referente en soluciones innovadoras y eficientes para la gestión de la restauración profesional para colectivos. Aportando soluciones basadas en la colaboración y compromiso con el cliente, priorizando la excelencia en la gestión, la seguridad alimentaria y la nutrición.

Magnitudes significativas





Sistema SINC

TODOS LOS CENTROS HOSPITALARIOS gestionados por SERHS Food ya lo hacen con el Sistema SINC implantado.

LANZAMIENTO DEL PLAN "SABORES" para la mejora en el servicio personalizado y la excelencia en productos específicos como texturizados y dietas especiales. Este plan nos permite sacar el máximo provecho de las mejores técnicas culinarias que nos facilitan cocinar sin prisas, respetando las recetas y los sabores de la cocina tradicional.



Nueva CAR (Cocina Alto Rendimiento)

SERHS FOOD ESTRENA NUEVA SEDE EN MATARÓ. La instalación, de 4.200m², engloba la zona de producción (Cocina de Alto Rendimiento - CAR) así como las oficinas centrales de la división.

LA NUEVA PLANTA DE PRODUCCIÓN, equipada con la última tecnología y maquinaria de última generación, está preparada para producir más de 400 referencias de producto.

LA CAR DISPONE de una línea independiente para la elaboración de productos libres de alérgenos.

LAS OFICINAS CENTRALES de la división, que han sido pensadas con el objetivo

de fomentar el trabajo y la colaboración entre el equipo, están divididas en dos grandes áreas: servicios corporativos y actividades de negocio.

LA NAVE HA SIDO PENSADA para la visita de todo tipo de grupos y clientes como escuelas, hospitales, empresas, restauradores o grupos hoteleros. Se ha habilitado el vestíbulo con gradas y zona de show cooking para realizar talleres, demostraciones y conferencias.

TODA LA INSTALACIÓN ha sido pensada y equipada siguiendo criterios de minimización del impacto medioambiental y de los consumos energéticos.

Producto Eudec

EUDEC FOOD RENUEVA su plataforma de comercio electrónico (www.eudecfood.com): mejora de funcionalidades, mayor escalabilidad, nuevo diseño, área privada de clientes, navegación por productos, categorías combinadas y adaptación responsive.

LOS CASI 30 AÑOS de experiencia en la cocina al vacío conjuntamente con las nuevas instalaciones de alta capacidad nos han permitido poner en marcha la línea de productos hechos a medida, desarrollando en colaboración con nuestros clientes sus platos y recetas exclusivas.

SERHS Food Educa

EL CRECIMIENTO y la consolidación de esta línea nos posiciona como referente y como uno de los líderes indiscutibles en Cataluña. La implantación del SINC en este sector ya es un éxito en más de 30 escuelas.



SERHS Food
estrena nueva
web. Con una
imagen totalmente
renovada se ha
trabajado el
nuevo espacio
con el objetivo de
acercarse a sus
clientes y mercado
potencial.



Castell Jalpí

DURANTE LOS MESES DE JULIO Y agosto, el Castell Jalpí acoge la 18ª edición del Festival de música clásica de Santa Florentina.

A LO LARGO DE LOS 10 CONCIERTOS celebrados, más de 2.800 espectadores se dieron cita en el patio de armas del castillo donde, aparte de la propuesta musical, se ofreció una selecta oferta gastronómica.



Fleca SERHS

LANZAMIENTO DEL NUEVO SITIO WEB de Fleca SERHS: www.flecaserhs.com. Trabajado desde la plataforma Magento, la web pone al alcance toda la oferta global de Fleca SERHS, así como la posibilidad de personalizar el catálogo según gustos y pedidos de los clientes.

CON UNA CLARA ORIENTACIÓN a la alta restauración y hostelería, se crea la línea de productos "Gold", que se suma a la ya existente categoría "Premium".

ACTUALIZACIÓN DE LA IMAGEN DE MARCA con logotipo renovado, nuevas iconografías y nuevo material gráfico, donde destaca un nuevo book de imágenes de todas las referencias comercializadas.

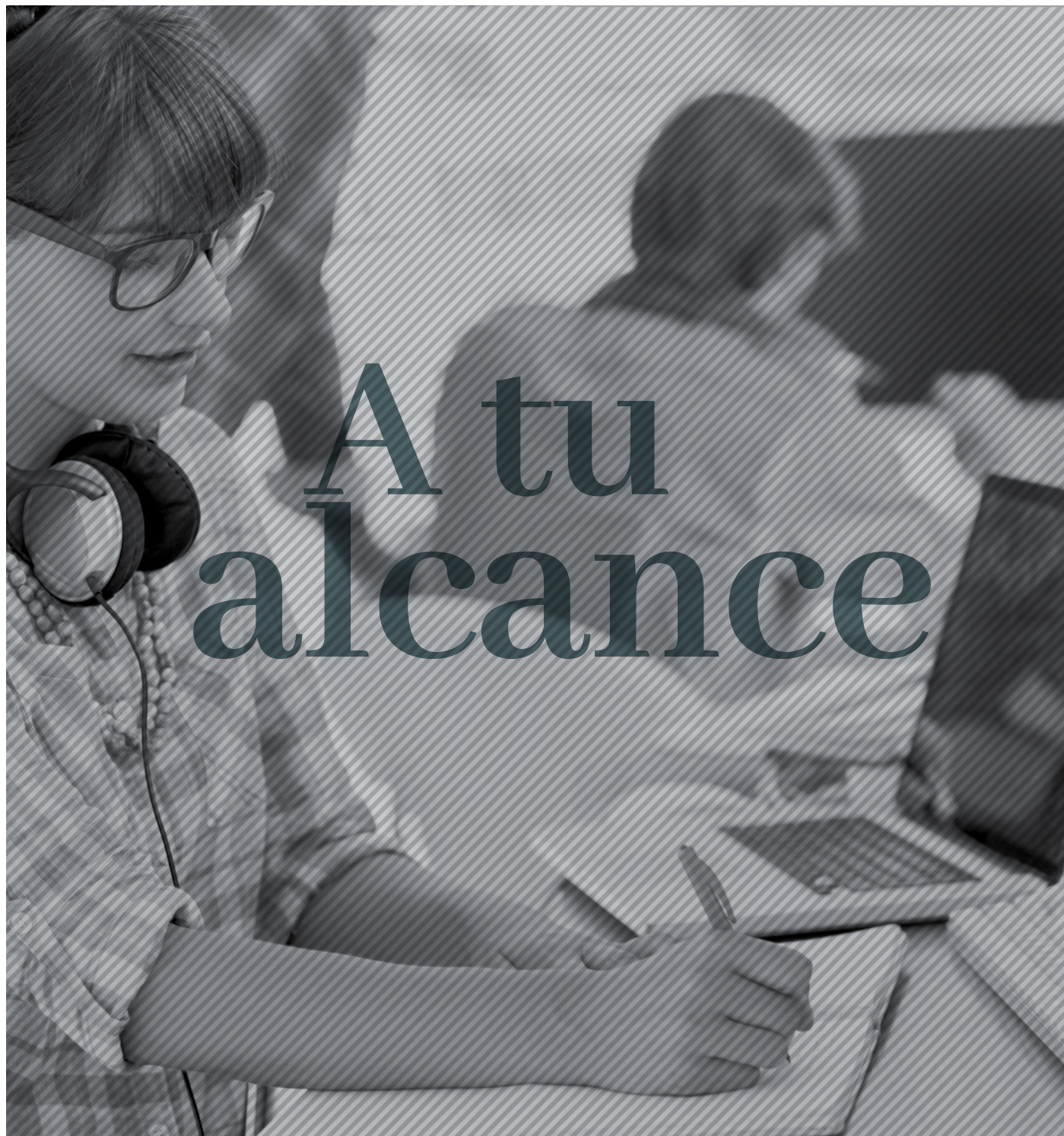
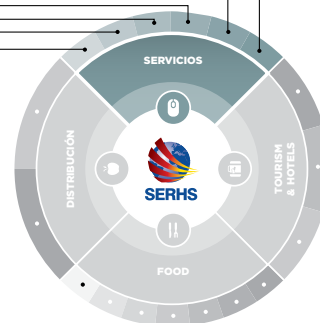


Nuevos clientes

SERHS FOOD se adjudica servicios de grandes clientes y espacios emblemáticos: servicio de restauración y máquinas de distribución automáticas del Parlamento de Cataluña, servicio de comedor y máquinas de vending del comedor de personal de AENA (Aeropuerto del Prat - Barcelona) y servicio a más de 30 centros públicos educativos del Ayuntamiento de Terrassa, entre otros.

EVENTOS. Otro espacio emblemático que disfruta de la restauración de Arcs Catering es el Gran Teatre del Liceu.





A tu alcance

SERHS SERVICIOS

ACTIVIDADES DE NEGOCIO:

Equipamientos de hostelería

Nuevas tecnologías

Aplicaciones informáticas

Sistemas de telecomunicaciones

Recursos humanos

Seguros

Administración y finanzas

Servicios inmobiliarios

MARCAS:

Migjornser

Human SERHS

Asseguris

SERHS Projects

SERHS Equipments

SERHS Servicios, avalados por la gestión realizada dentro de Grup SERHS, cuenta con un sólido know how que transmitimos a todos nuestros clientes, conformando así un completo dossier de producto.

En esta división están representadas las direcciones corporativas de SERHS que tienen una tarea transversal hacia el resto de divisiones de negocio del grupo y SERHS Projects, la actividad dedicada a las soluciones y los equipamientos de hostelería y las colectividades.

SERHS Projects desarrolla y ejecuta diseños de cocinas profesionales y zonas de restauración, así como diseño de buffets, show cooking, self-services y barras a medida.

Direcciones corporativas de SERHS:

SERHS TIC (Migjorn): nuevas tecnologías, aplicaciones informáticas y sistemas de Telecomunicaciones.

Recursos humanos

Seguros

Administración y finanzas

Servicios inmobiliarios

Magnitudes significativas

2.400

EQUIPOS DE
TECNOLOGÍA
GESTIONADOS

68.531

NÓMINAS
CALCULADAS
EN UN AÑO

42.628

HORAS
DE FORMACIÓN
GESTIONADAS

5.683

PÓLIZAS
DE SEGURO
ACTIVAS

1.000

MÁQUINAS
VENDIDAS
CADA AÑO



SERHS Projects: Proyectos relevantes

VARIOS han sido los proyectos llevados a cabo por SERHS PROJECTS, dedicada a las Soluciones y Equipamientos para la hostelería y las colectividades. Los más relevantes han sido la reforma de la cocina del primer equipo del FC Barcelona de la Ciudad Deportiva Joan Gamper, la reforma de la cocina de los Bomberos de Vilafranca del Penedès y el equipamiento de la nueva zona de lavado en la cocina del restaurante de Caixa Fòrum de Barcelona. Concretamente en proyectos en hoteles, la reforma de la cocina y del comedor de personal del Aqua Hotel Aquamarina de Santa Susanna, un proyecto de reforma innovadora de gran envergadura (520m²). También la cocina y el diseño, el suministro y la instalación de los buffets de comedor del Hotel GHT Sa Riera de Tossa de Mar. Y en el Silken Gran Hotel Havana de Barcelona el suministro y montaje del buffet del comedor.



Asseguris inaugura nuevas oficinas

LAS NUEVAS OFICINAS, totalmente diáfanas y con una superficie de 130m², acogen a los 9 profesionales de la correduría. Bajo el lema "Si quiere estar tranquilo, Asseguris", la compañía ha puesto en marcha una nueva campaña (radio y prensa escrita) donde quiere destacar su trato de proximidad y con una clara orientación al cliente. Asseguris dispone de una amplia variedad de productos en diferentes ámbitos: PYMES, hogar, salud, coche, vida o responsabilidad civil.

LA APERTURA DE ESTAS NUEVAS instalaciones coincide con un momento de crecimiento de la correduría de SERHS. Un indicador del buen momento de Asseguris es la densidad de pólizas por cliente. Si bien en el mercado este indicador se sitúa en 1'5, en Asseguris se eleva hasta las 2'15 pólizas. Por otra parte, Asseguris cuenta con un 19'20% de clientes integrales (con 3 o más pólizas contratadas) frente al 15% de la media del mercado.

Asseguris, Correduría partner de Axa

ASSEGURIS HA RECIBIDO el reconocimiento de Axa, compañía mundial de seguros, como correduría partner. Esto conlleva una serie de ventajas, como una atención preferente en plazos de respuesta y de cotizaciones, conectividad total a través del programa de gestión, acceso directo a los responsables técnicos de la zona, con un comercial master asignado, y formación presencial y on-line para todo el personal de Asseguris a cargo de Axa.

TODO ELLO reierte en ventajas para nuestros clientes, que podrán disfrutar de descuentos muy importantes, convertirse en clientes preferentes, tener ventajas en la tramitación de siniestros, tales como la posibilidad de una segunda peritación en caso de disconformidad, etc. Y, también, nos aporta valor añadido como mediadores.

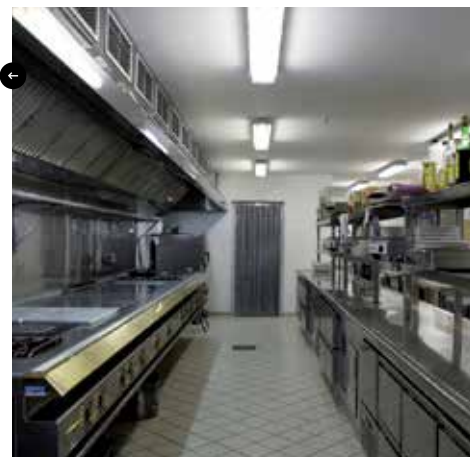




Respecto a la
venta on-line
de maquinaria,
la web SERHS
Projects presenta
un nuevo
apartado outlet
de maquinaria y
mobiliario para
la hostelería que
ha tenido muy
buena acogida.

Más Projects

En el sector de la restauración SERHS Projects ha llevado a cabo reformas en diferentes establecimientos de Grandvalira (Andorra), como la ampliación del restaurante El Abarset, la nueva cocina de la zona de grupos y la ampliación del show cooking del restaurante La Trattoria en Riba Escorxada. En Grau Roig se ha equipado la nueva cocina del Restaurante 3 Lagos, del Restaurante Coll Blanc y del nuevo chiringuito de Piolets.



Magnitudes significativas TIC

EL PRINCIPAL OBJETIVO de Migjornser en 2016 fue asegurar la operación de todas las divisiones en cuanto a los aspectos tecnológicos. Cada año que pasa se incrementa la dependencia de los negocios hacia la tecnología y esto hace que los volúmenes de nuestras operaciones cada vez sean más elevados. En 2016 Migjornser gestionó más de 400 servidores que suman un total de 51 terabytes de espacio de almacenamiento, el 50% de los que ya están operando los diferentes Clouds que gestionamos. Ha respondido a casi 14.000 consultas, peticiones e incidencias que se han generado desde los más de 2.000 usuarios de informática del grupo. Las comunicaciones se han convertido en vitales en el día a día, ya sea conectando los casi 100 nodos que forman la red MPLS del grupo (oficinas, almacenes, hoteles, etc.) o dotando de movilidad a los 2.600 trabajadores que la necesitan. También cabe destacar las 17.000 horas de desarrollo realizadas con técnicos internos para mejorar las herramientas informáticas (software) o para realizar otras nuevas.

Voz IP

EL 2016 FUE EL AÑO del cambio cultural en cuanto a las comunicaciones fijas. Se ha cambiado el concepto de teléfonos fijos (los de las mesas de toda la vida) por un nuevo concepto de telefonía, basado en Voz IP, que nos dota de movilidad, permite la colaboración y nos aporta una gran flexibilidad. El proyecto de Voz IP elimina las centralitas telefónicas tradicionales y las sustituye por una centralita unificada en el Cloud. Los teléfonos de sobremesa se sustituyen por un software instalado en el PC o una App instalada en el móvil que nos permite hacer las mismas funciones que antes (llamar, coger llamadas, pasarlas a un compañero/a, etc.) y otras como "llevar" la extensión fija encima, estés donde estés, montar fácilmente multi-conferencias con 3 o más personas, tener

un directorio unificado y actualizado de las extensiones de cada uno para poder ser localizados mucho más fácilmente, etc.

A TODO ESTO, HAY que AÑADIR un importante ahorro de costes; actualmente las delegaciones que ya disponen del nuevo sistema están reportando unos ahorros de un 23% de promedio respecto al sistema tradicional.

ESTE PROYECTO TIENE UN ALCANCE global en todo el grupo; esto implica cambiar unas 1.000 extensiones repartidas en 34 sedes y el objetivo es tenerlo finalizado en diciembre de 2017. Al finalizar el año 2016 ya teníamos migradas el 44% (15) de las sedes totales y el 25% de las extensiones (250).





Información Económica-Financiera

PRESENTACIÓN

Esta información económica y financiera correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2016 que a continuación facilitamos, ha sido preparada a partir de los registros contables de Grup SERHS, SA y de sus sociedades dependientes con el objeto de mostrar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados del Grupo Consolidado.

Estas cifras consolidadas son avaladas por la auditoría de la firma Faura-Casas Auditores-Consultores y, tal y como se desprende de su opinión que adjuntamos más adelante, las cuentas anuales del ejercicio 2016 expresan la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Grup SERHS y sus sociedades dependientes y los resultados de sus operaciones.

En este dossier podrán encontrar:

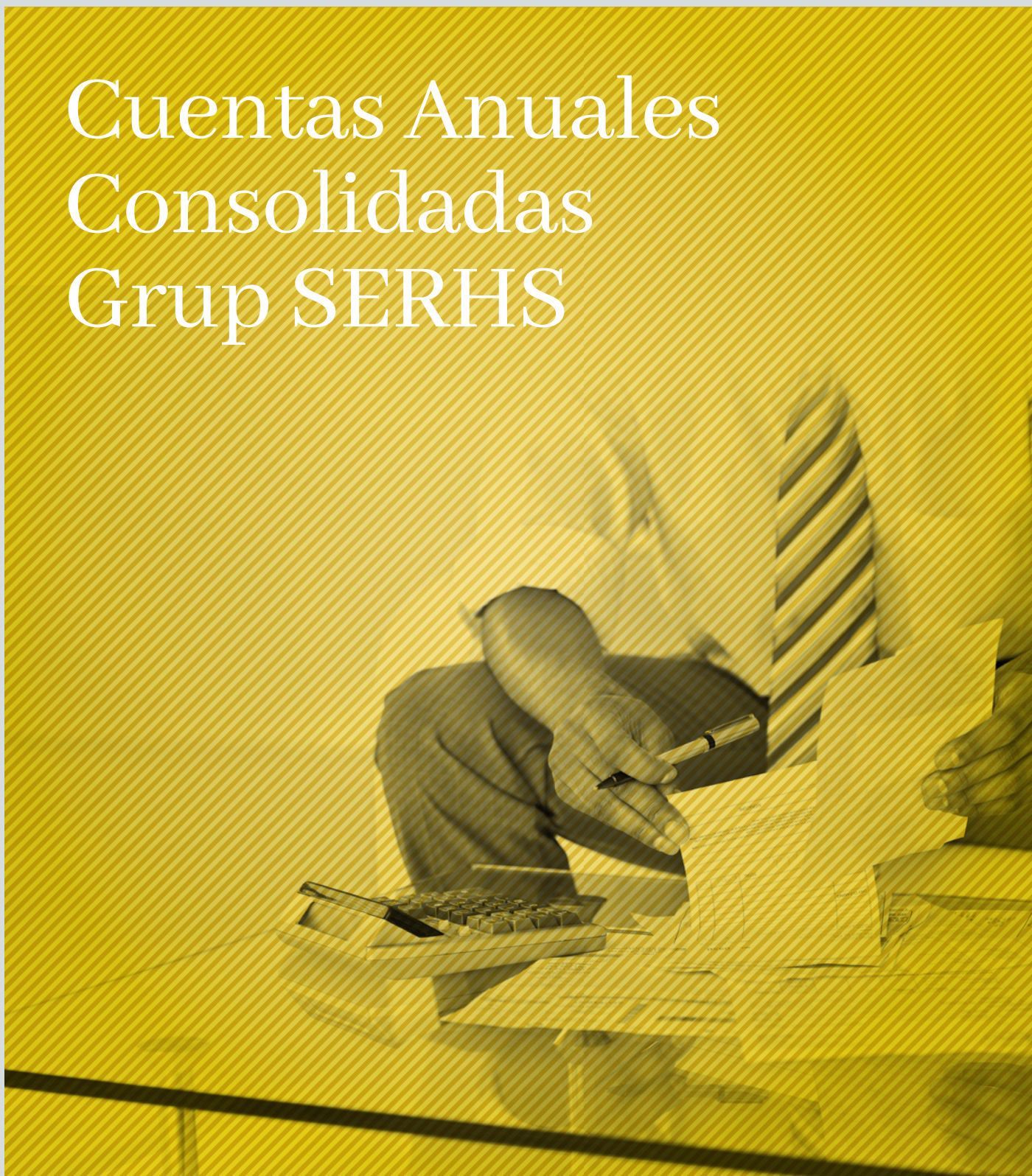
CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS DE GRUP SERHS

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

INFORMACIÓN CONSOLIDADA

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

Cuentas Anuales Consolidadas Grup SERHS



EXPLICACIÓN GENERAL

A efectos de elaboración de las Cuentas Anuales de GRUP SERHS, SA y sociedades dependientes (Grupo Consolidado), debemos tener presente que el grupo está integrado por 45 sociedades activas que, agrupadas por divisiones operativas de negocio, tiene la siguiente composición:

+	SERHS DISTRIBUCIÓN	2 Empresas
+	SERHS TOURISM & HOTELS	13 Empresas
+	SERHS Tourism	3 Empresas
+	SERHS Hotels	10 Empresas
+	SERHS FOOD	9 Empresas
+	SERHS SERVICIOS Y NUEVAS TECNOLOGÍAS	9 Empresas
+	SERHS INMOBILIARIA	7 Empresas
+	SERHS PATRIMONIAL Y CARTERA	5 Empresas

Durante el ejercicio 2016 hemos reducido el número de sociedades que integran el perímetro pasando de las 56 sociedades del ejercicio anterior a las 45 con que hemos cerrado este ejercicio. Esta reducción ha sido provocada principalmente por el proceso de fusión en la División de SERHS Distribución, pasando de 10 sociedades distribuidoras a una sola (SERHS Distribución y Logística SL). El resto de movimientos está en la salida por liquidación de Vector-K, SA (SERHS Servicios) y Itineraser, SL (fusionada con Pastuiraser, SL dentro de la división de SERHS Hotels, SL)

Sin embargo, sí que ha habido movimientos entre las diferentes divisiones motivado por el proceso de racionalización del número de sociedades que pertenecen a cada división, así como al aumento de los negocios en algunas divisiones.

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

- Método **INTEGRACIÓN GLOBAL**

(Sociedades con una participación superior al 50%).

Método de consolidación utilizado en el ejercicio 2016 para la totalidad de las sociedades que integran el grupo, mencionadas anteriormente.

- Método **PUESTA EN EQUIVALENCIA**

(Sociedades con una participación entre 20% -50%)

Sociedades que se han consolidado por este método en este ejercicio 2016:

"Viatges Sol i Esquí, SA" (Agencia de viajes), y "Baciverser, SL" (Sociedad Inmobiliaria)

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

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

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

Desde el ejercicio 2010 Grup SERHS tributa en régimen de consolidación fiscal, entrando en el perímetro de consolidación en este ejercicio 2016 un total de 40 de las sociedades dependientes por Impuesto de Sociedades y 40 sociedades dependientes por IVA.



INFORME DE AUDITORÍA INDEPENDIENTE DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

A los Accionistas del
GRUP SERHS, S.A.

Informe sobre las Cuentas Anuales Consolidadas

Hemos auditado las cuentas anuales adjuntas del **Grup Serhs, S.A. y sociedades dependientes**, que comprenden el balance consolidado a 31 de agosto de 2016, la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el estado de cambios en el patrimonio neto consolidado, el estado de flujos de efectivo consolidado y la memoria consolidada correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha.

Responsabilidad de los administradores en relación con las Cuentas Anuales Consolidadas

Los administradores son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados de **Grup Serhs, S.A. y sociedades dependientes**, de conformidad con el marco normativo de información financiera al Grupo en España, que se identifica en la nota 2.2 de la memoria adjunta, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Responsabilidad del auditor

Nuestra responsabilidad es expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas adjuntas basada en nuestra auditoría. Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la auditoría de cuentas vigente en España. Dicha normativa exige que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos la auditoría con el fin de obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas están libres de incorrecciones materiales.

Una auditoría requiere la aplicación de procedimientos para obtener evidencia de auditoría sobre los importes y la información revelada en las cuentas anuales consolidadas. Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del auditor, incluida la valoración de los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el auditor tiene en cuenta el control interno relevante para la formulación por parte de la entidad de las cuentas anuales consolidadas, con el fin de diseñar los procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad. Una auditoría también incluye la evaluación de la adecuación de las políticas contables aplicadas y de la razonabilidad de las estimaciones contables realizadas por la dirección, así como la evaluación de la presentación de las cuentas anuales consolidadas tomadas en su conjunto.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

Opini3n

En nuestra opini3n, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situaci3n financiera consolidada de la sociedad **Grup Serhs, S.A. y sociedades dependientes**, a 31 de agosto de 2016, as3 como de sus resultados consolidados y flujos de efectivo consolidados correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con el marco normativo de informaci3n financiera que resulta de aplicaci3n y, en particular, con los principios y criterios contables contenidos en el mismo.

P3rrafo de 3nfasis

Hacemos menc3n de lo indicado en la nota I de la memoria, donde se informa que en el ejercicio revisado, se ha materializado el proceso de fusi3n por absorci3n por parte de Serhs Distribuci3 i Log3stica, S.L. (hasta el ejercicio anterior Distribuidora del Baix Maresme, S.L.), como sociedad absorbente, con las entidades Central de Distribuci3 Hotelera Serhs S.L., Cobrama S.L., Coratama, S.L., Dimarser, S.L. Eudivasa S.L., Facilcar, S.L., Ponentser, S.L., Portpares, S.L. y Traumntanaser S.L., como sociedades absorbidas. Esta cuesti3n no modifica nuestra opini3n.

Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

El informe de gesti3n consolidado adjunto del ejercicio cerrado el 31 de agosto de 2016 contiene las explicaciones que los administradores de la sociedad dominante consideran oportunas sobre la situaci3n de **Grup Serhs, S.A. y sociedades dependientes**, la evoluci3n de sus negocios y sobre otros asuntos y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas. Hemos verificado que la informaci3n contable que contiene el citado informe de gesti3n concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2016. Nuestro trabajo como auditores se limita a la verificaci3n del informe de gesti3n consolidado con el alcance mencionado en este mismo p3rrafo y no incluye la revisi3n de informaci3n distinta de la obtenida a partir de los registros contables de la sociedad **Grup Serhs, S.A. y sociedades dependientes**.

Barcelona, 16 de diciembre de 2016

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



Jordi Casals Company

BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO

ACTIVO	31-08-2016	31-08-2015
A) ACTIVO NO CORRIENTE	172.400.956,32	181.200.206,06
I. Inmovilizado intangible	17.994.552,90	18.066.337,57
II. Inmovilizado material	108.700.176,89	125.886.299,68
III. Inversiones inmobiliarias	12.468.527,27	6.390.084,17
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	572.672,99	574.208,56
V. Inversiones financieras a largo plazo	9.860.404,17	8.914.396,96
VI. Activos por impuesto diferido	11.885.233,70	10.449.490,72
VII. Fondo de Comercio de Consolidación	10.919.388,40	10.919.388,40
B) ACTIVO CORRIENTE	118.432.773,04	121.347.481,37
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	25.797.291,96	5.224.155,73
II. Existencias	14.551.948,82	18.810.862,26
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	67.906.238,50	79.863.244,09
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	6.698.346,01	6.809.498,47
VI. Periodificaciones a corto plazo	2.313.334,22	2.631.698,29
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	1.165.613,53	8.008.022,53
TOTAL ACTIVO (A + B)	290.833.729,36	302.547.687,43
PASIVO	31-08-2016	31-08-2015
A) PATRIMONIO NETO	68.058.826,82	67.857.284,23
A-1) Fondos propios	77.193.610,79	79.719.110,22
A-2) Ajustes por cambios de valor	-16.764.701,23	-18.949.364,25
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,00	0,00
A-4) Socios externos	7.629.917,26	7.087.538,26
B) PASIVO NO CORRIENTE	78.555.704,66	88.756.887,29
I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
II. Deudas a largo plazo	77.960.284,19	88.161.466,82
III. Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo	0,00	0,00
IV. Pasivos por impuesto diferido	595.420,47	595.420,47
V. Periodificaciones a largo plazo	0,00	0,00
C) PASIVO CORRIENTE	144.219.197,88	145.933.515,91
I. Pasivos vinculados con activos no corrientes mantenidos para venta	0,00	0,00
II. Provisiones a corto plazo	50.515,09	0,00
III. Deudas a corto plazo	34.809.291,88	27.631.454,83
IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	109.249.369,49	118.217.877,34
VI. Periodificaciones a corto plazo	110.021,42	84.183,74
VII. Deuda con características especiales a corto plazo	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)	290.833.729,36	302.547.687,43

Datos expresados en euros.

CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA

	31-08-2016	31-08-2015
OPERACIONES CONTINUADAS		
Ingresos de explotación	452.491.088,61	471.840.053,88
a) Importe neto de la cifra de negocios	434.694.257,13	452.434.028,99
a1) Ventas	374.037.883,06	391.896.533,61
a2) Prestación de servicios	60.656.374,07	60.537.495,38
b) Otros ingresos de explotación	17.796.831,48	19.406.024,89
b1) Ingresos accesorios de explotación	15.875.238,18	17.781.243,78
b2) Subvenciones	0,00	0,00
b3) Trabajos por el propio inmovilizado	1.921.593,30	1.624.781,11
Aprovisionamientos	-324.885.269,70	-339.272.039,78
a) Consumo de mercaderías	-324.661.945,86	-339.085.441,81
c) Trabajos realizados por otras empresas	-181.485,45	-158.910,95
d) Deterioro	-41.838,39	-27.687,02
Gastos de personal	-75.188.551,98	-76.485.973,05
a) Sueldos, salarios y asimilados	-58.939.625,20	-59.840.221,64
b) Cargas sociales	-16.248.926,78	-16.645.751,41
Otros gastos de explotación	-38.019.239,35	-39.623.906,55
a) Servicios exteriores	-34.507.312,66	-36.006.087,40
b) Tributos	-2.717.184,53	-3.080.269,84
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	-792.066,75	-534.698,74
d) Otros gastos de gestión corriente	-2.675,41	-2.850,57
Amortización del inmovilizado	-9.559.170,23	-10.196.488,75
Excesos de provisiones	0,00	0,00
Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado	2.776.208,06	3.277.595,79
RESULTADO DE EXPLOTACIÓN	7.615.065,41	9.539.241,54
Ingresos financieros	461.073,23	690.905,11
Gastos financieros	-5.844.205,81	-8.170.065,56
RESULTADO FINANCIERO	-5.383.132,58	-7.479.160,45
Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades de puesta en equivalencia	0,00	0,00
RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS	2.231.932,83	2.060.081,09
Impuestos sobre beneficios	509.172,01	144.797,01
RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS	2.741.104,84	2.204.878,10
OPERACIONES INTERRUMPIDAS	0,00	0,00
RESULTADO DEL EJERCICIO	2.741.104,84	2.204.878,10

Datos expresados en euros.

Información consolidada

ACTIVIDAD INVERSORA

Las actuales circunstancias de nuestro entorno hacen que seamos prudentes a la hora de realizar nuestras inversiones, sin dejar de hacer aquellas inversiones que consideramos irrenunciables para el crecimiento futuro de nuestros negocios. El volumen de inversión realizado por Grup SERHS durante el ejercicio 2016 ha sido por un importe global de unos 9,2 millones de euros. Destacan las inversiones realizadas por 3,5 millones de euros en la construcción de una Cocina de Alto Rendimiento (CAR) que la División de SERHS Food ha llevado a cabo en Mataró y que finalizarán durante el próximo ejercicio. El resto corresponde a inversiones recurrentes (nuevas tecnologías, aplicaciones de gestión de nuestros negocios, renovación de la flota de vehículos, equipos informáticos, mejora de las instalaciones hoteleras y almacenes, entre otros)

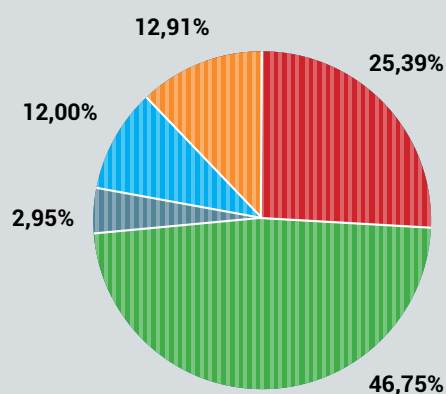
Analizada la actividad inversora del ejercicio 2016 por divisiones operativas del grupo su reparto se desglosa de la siguiente manera:

INVERSIÓN 2016 POR DIVISIONES

(Miles €)

+	SERHS DISTRIBUCIÓN	2.633
+	SERHS TOURISM & HOTELS	
+	SERHS Tourism	1.339
+	SERHS Hotels	1.245
+	SERHS FOOD	4.849
+	SERHS SERVICIOS, INMOBILIARIA Y CARTERA	306

10.372



INGRESOS DE EXPLOTACIÓN

La cifra de ingresos de explotación consolidados para el ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2016 ha supuesto un decremento del 4,10% respecto al ejercicio anterior, donde destaca la disminución en la división de SERHS Tourism de un 12,10% respecto al ejercicio anterior.

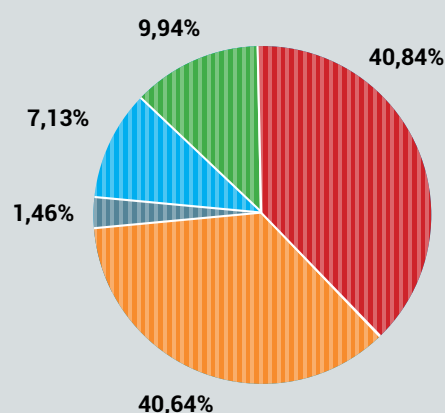
Desglosamos a continuación esta cifra de ingresos por las diferentes divisiones del grupo, desglosada en el caso de la división SERHS Tourism & Hotels

División	31/08/2016	31/08/2015
+	SERHS DISTRIBUCIÓN	184.791
+	SERHS TOURISM & HOTELS	
+	SERHS Tourism	183.882
+	SERHS Hotels	32.260
+	SERHS FOOD	44.962
+	OTROS (Servicios y Patrimoniales)	6.596
TOTAL	452.491	471.840

Cifras en miles de euros

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

INGRESOS DE EXPLOTACIÓN POR DIVISIONES



INFORMACIÓN CONSOLIDADA

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

PERIODE	Plantilla Media
2012	2.500
2013	2.524
2014	2.529
2015	2.490
2016	2.263

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

AÑO	Millones de euros
2011	88,60
2012	82,96
2013 (enero-agosto)	57,85
2014	84,76
2015	81,63
2016	80,14

En el siguiente cuadro podemos ver la evolución tanto de los Resultados como del Flujo de Caja y EBITDA del ejercicio 2016 respecto al año anterior.

Ejercicios	2016	2015
EBITDA	17.174	19.735
Resultado bruto ordinario	17.174	19.735
Amortización	-9.559	-10.196
Resultado de explotación	7.615	9.539
Financieros	-5.383	-7.479
Beneficio antes de impuestos (BAI)	2.232	2.060
Amortizaciones	9.559	10.196
Flujo de Caja	11.791	12.256

Cifras en miles de euros

