



Informe anual _ Annual report
2015 _ 2016

SOM SERHS

Informe anual _ Annual report
2015 _ 2016

Sumari



Àmbit institucional

- Carta del President	6
- SERHS, som molt més del que penses	8
> Segells de qualitat	8
> Marques per divisions	10
- Portes endins	12
- Responsabilitat Social Corporativa	14
- Política de conciliació vida laboral i familiar	15
- Programa Famílies	15
- Pla de Gestió Documental	16
- Plans d'igualtat i Àmbit Social	17
- Recursos Humans	18
- Administració de Personal	19
- Prevenció de Riscos Laborals: sinistralitat	19
- Formació	20
- Projecte Talent	21
- SERHS Immobiliària	23
- SERHS Patrimonial i Cartera	23
- Societats relacionades	23
- Societats vinculades	23

Activitats de negoci

- Carta del Conseller Delegat	24
-------------------------------------	----

SERHS Divisions

- SERHS Distribució	28
- SERHS Tourism & Hotels	32
- SERHS Food	38
- SERHS Serveis	42

Informació Econòmico-Financera

- Presentació	47
- Explicació General	49
- Informe d'auditoria	50
- Balanç de situació	52
- Compte de pèrdues i guanys	53
- Activitat inversora	54
- Ingressos d'exploació	54
- Informació consolidada	55



Benvolguts accionistes,

L'any passat parlàvem que començàvem a festejar els nostres 40 anys, avui ja podem dir que els actes de celebració dels 40 anys han estat un èxit, han durat tot un any amb gran participació, sobretot en els concerts del Castell, en la presentació del record gràfic que l'artista Niebla va fer per celebrar els nostres 40 anys i també en les trobades que es van organitzar a Barcelona i finalment en l'acte de cloenda al nostre castell, que va aplegar socis, empleats i amics en un sopar presidit pel Molt Honorable President de la Generalitat, Sr. Carles Puigdemont.


Aquesta celebració ens ha portat a fer una reflexió profunda sobre la necessitat d'elaborar un pla estratègic rellevant del Grup, aprofitant l'experiència acumulada d'aquests anys, la desceleració de la crisi i els reptes que ens planteja la nova situació dels mercats els quals, degut al ràpid desenvolupament de les noves tecnologies està canviant la promoció, la comercialització i la venda de quasi tot i a una gran velocitat.

Però tenim clar que aquest nou pla estratègic havia de ser fidel als principis d'ésser una empresa catalana que busca l'eficiència i la qualitat, amb respecte al medi ambient i amb el desig d'apostar contínuament per la innovació.

El pla ja es va començar a treballar a principis de l'any passat, amb l'objectiu principal d'incrementar les vendes, i de manera principal augmentar els marges a fi de millorar els beneficis, tot això vol dir ser més eficients.

Per assolir resultats amb aquest plantejament, es fa necessari canviar la nostra mentalitat de cooperativa, que és la forma jurídica amb que vàrem començar, per la d'una societat mercantil que és el que som ara, la fórmula de cooperativa ens va anar molt bé per començar i fer-nos grans, però ara és necessari donar-li una empenta definitiva.

Estem fent una anàlisi exhaustiva de totes les nostres activitats a fi de de separar les que funcionen bé, o tenen unes



Un altre objectiu del nostre grup és la innovació, en la que participa tot el personal



Ramon Bagó i Agulló
President de SERHS



Però tenim clar que aquest nou pla estratègic havia de ser fidel als principis d'ésser una empresa catalana que busca l'eficiència i la qualitat, amb respecte al medi ambient i amb el desig d'apostar contínuament per la innovació.



**Del que
estem
més
orgullosos
és del
nostre
personal,
que jo
l'anomeno
l'ànima del
Grup.**

possibilitats de futur, d'aquelles que difícilment poden canviar el seu rendiment per més canvis que hi fem perquè siguin competitives i rendibles. Hem de tenir clar que aquelles activitats en què no siguem capaços d'aportar valor, difícilment seran interessants per a nosaltres.

Estudiem també ajuntar activitats, a fi de millorar la seva rendibilitat pel fet d'incrementar volum i disminuir despeses i buscar aliances externes en aquells temes que no són vitals per a nosaltres i podem trobar en el mercat empreses ben situades, fins i tot és bo estudiar algunes externalitzacions en activitats en què no som líders.

També en el tema dels directius a tots els nivells estem fent una valoració de cada un, amb el desig d'estar segurs que la seva capacitat es correspon amb el seu càrrec de responsabilitat. En quant als nostres actius immobiliaris improductius, hem de buscar elements de rendibilitat i, si això no és possible i les ofertes del mercat són acceptables per a la venda, el millor és realitzar les vendes.

En quant als negocis hem d'actuar de manera molt objectiva, detectant els negocis o activitats que no ens donen un bon rendiment, així com buscar en el mercat aquella activitat en la que nosaltres estem ben posicionats per treure'n un bon rendiment. Això no és fàcil però hem de dirigir el nostre treball i activitat al que és rendible.

També cal ser molt prudent en encertar actuacions a l'estranger, perquè normalment són complexes i difícils; nosaltres hi hem tingut resultats negatius i també de molt positius. Primer vam iniciar operacions de càtering al Marroc i també una agència de viatges però, tot i els nostres esforços, al final vam deixar el país incapaços d'adaptar-nos-hi. Després vam desembarcar al Brasil, concretament a l'Estat de Rio de Grande do Norte, i allà sí que hem fet bons negocis, ara hi tenim l'explotació de 2 hotels amb una facturació prevista per aquest any de 18.420 milions d'euros. Un d'aquests hotels, el Serhs Natal Grand Hotel, amb la qualificació de 5 estrelles i una capacitat de prop de 1.000 persones, ha estat nomenat el millor hotel de platja de tot Brasil, i tan contents estan els responsables polítics d'aquell Estat que m'han nomenat fill adoptiu de l'Estat.

Del que estem més orgullosos és del nostre personal, que jo l'anomeno l'ànima del Grup. Fa anys vàrem engegar un pla de consolidació laboral, que avui dia utilitzen tots els empleats de manera important; cada any destinem 50.000€ als ajuts per a estudis dels fills del nostre personal i organitzem cursos de formació a tots els nivells. Tenim la plena voluntat de fer tot el possible perquè el nostre personal se senti valorat i reconegut.

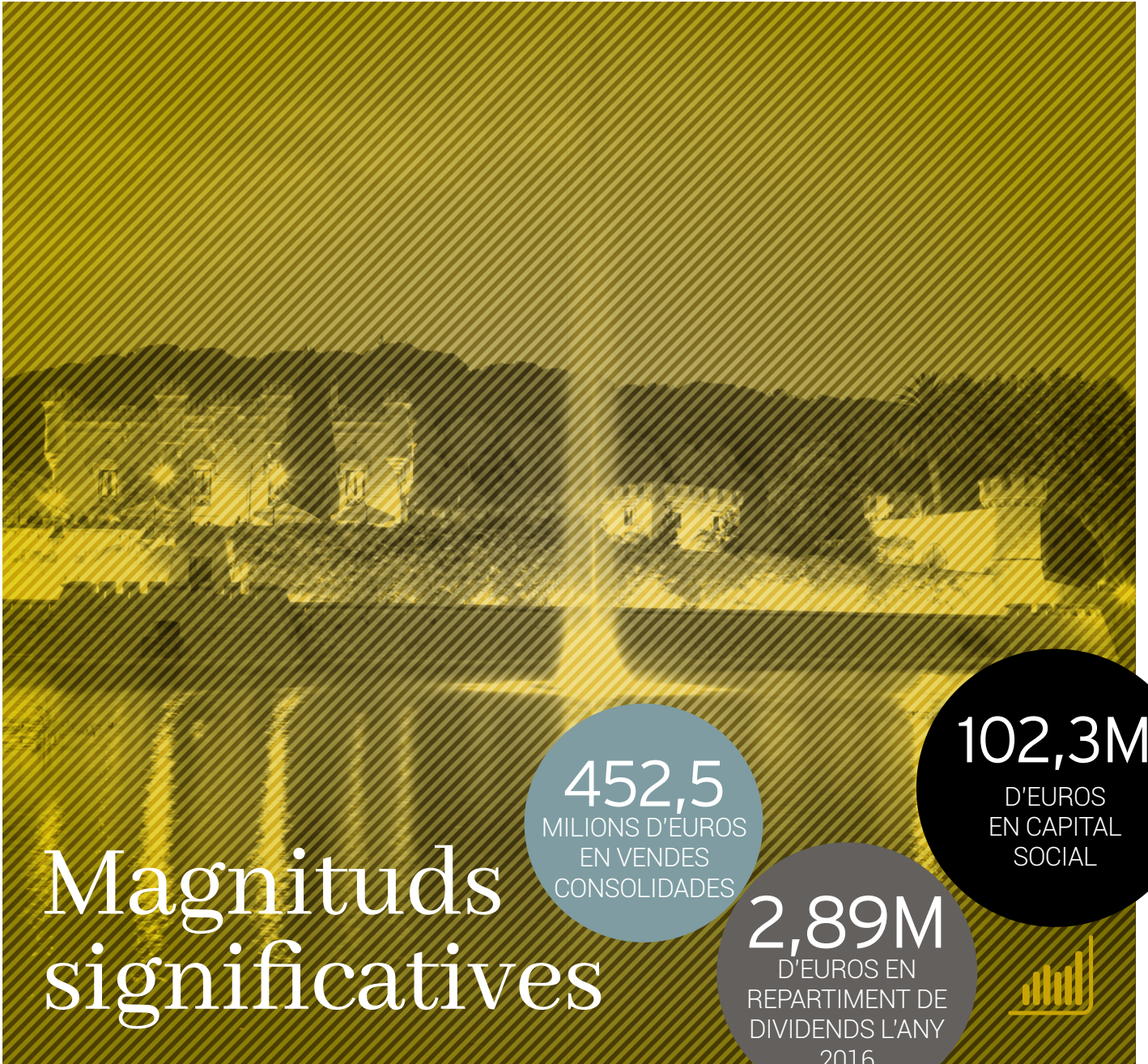
Un altre objectiu del nostre grup és la innovació, en la que participa tot el personal, i gràcies a la seva participació fem contínues millores en les tasques de treball, que faciliten la feina i fan el treball més agradable.

També fem innovació d'implicació general, com la recent instal·lació que hem obert a Mataró construint unes instal·lacions per al càtering i la gastronomia en general de les més avançades del país.

És per tot això, pel nostre personal, per tenir un desenvolupament tecnològic dels més avançats de la comarca i per tenir el suport dels nostres socis que són optimistes que, així com ara quedem sorpresos del que hem aconseguit en 40 anys, d'aquí uns anys tornarem a estar molt satisfets dels nostres avanços.

Moltes gràcies.

Ramon Bagó i Agulló
President de SERHS



Magnituds significatives

452,5
MILIONS D'EUROS
EN VENDES
CONSOLIDADES

102,3M
D'EUROS
EN CAPITAL
SOCIAL

2,89M
D'EUROS EN
REPARTIMENT DE
DIVIDENDS L'ANY
2016



SERHS SINÒNIM DE QUALITAT





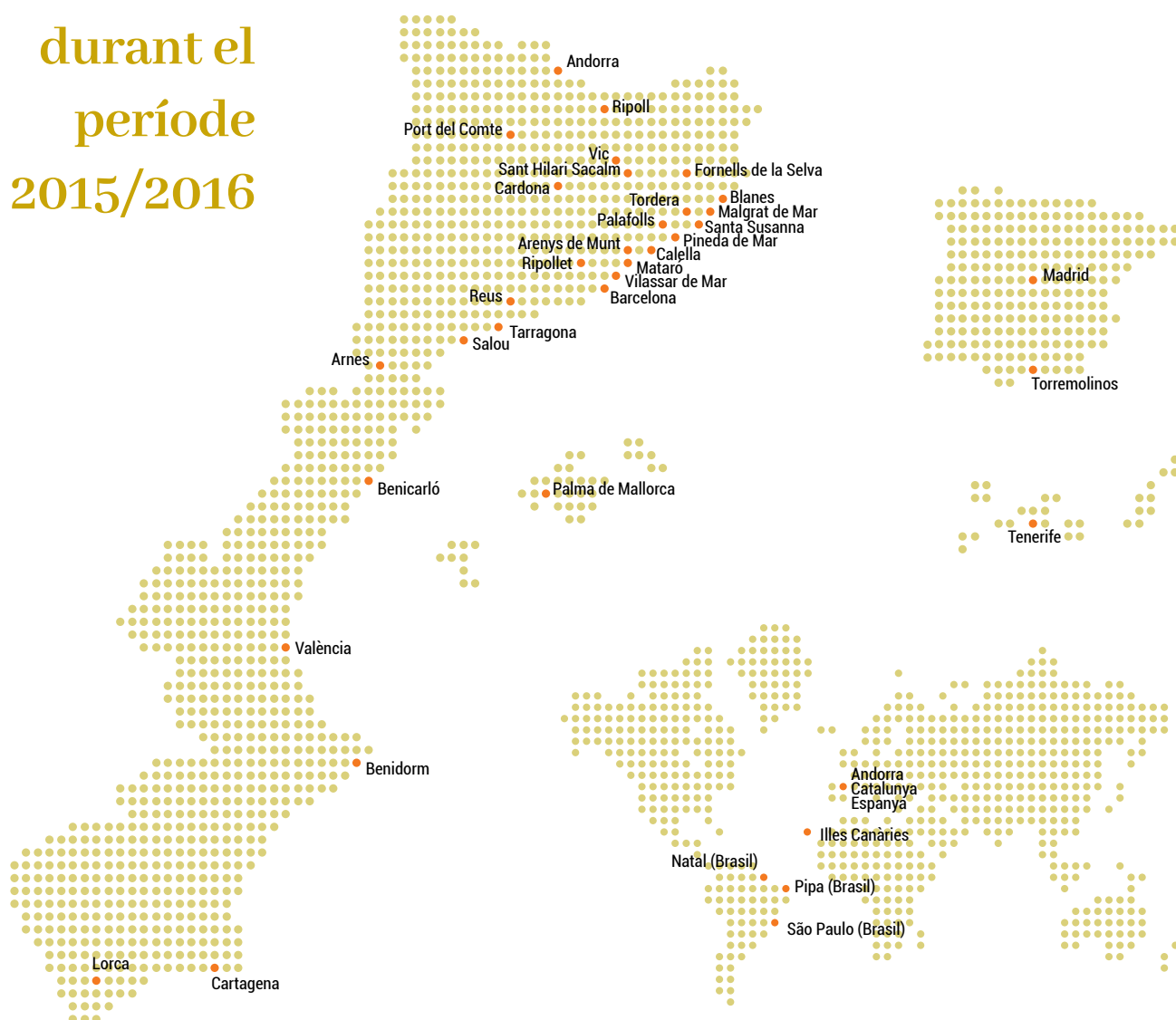
Les vendes
consolidades
de SERHS van
arribar als
452,5 Milions
d'Euros
durant el
període
2015/2016

SERHS Som molt més del que et penses

Treballant en l'hoteleria, la restauració i el turisme des de l'any 1975, actualment SERHS s'estructura en quatre divisions de negoci: SERHS Distribució, SERHS Tourism & Hotels, SERHS Food i SERHS Serveis.

Tot i que neix al Maresme en forma de cooperativa, la companyia creix ràpidament. A dia d'avui, el Grup s'estén per tot el territori català, per tota la costa Mediterrània espanyola, així com també per Andorra i Brasil en forma de delegacions, centres de treball, establiments en gestió o hotels propis.

Formada per una plantilla mitjana de 2.575 treballadors/es i més de 1.400 accionistes amb un capital social de 102,3 milions d'euros, la "família SERHS" és nombrosa i una de les principals raons de ser de la corporació.







SERHS - ALTRES MARQUES, PROJECTES, INICIATIVES I PRODUCTES



Portes endins

SERHS reparteix dividends per valor de 2,89M €



EL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ de Grup SERHS va acordar repartir dividends i accions per valor de 2.892.989,82 Euros.

PER SETÈ ANY CONSECUTIU es va optar per aplicar el programa "dividend elecció".

- El 63,70% dels accionistes es van decantar per l'opció d'adquisició d'accions.
- El 36,30% restant va optar per rebre l'import del dividend en efectiu.



Fi dels actes de celebració dels 40 anys de la corporació

EL MES DE JUNY va tenir lloc un dels actes estrella del programa de celebració. SERHS va reunir 200 persones en el viatge inaugural de l'Harmony of the seas, el vaixell de passatgers més gran del món.

LA 40ENA NIT DE LA SERHS, presidida pel president de la Generalitat de Catalunya, el Molt Honorable **Sr. Carles Puigdemont**, va servir per cloure els actes del 40è aniversari.

L'ÚLTIMA ACCIÓ ÉS L'EDICIÓ DEL LLIURE "Un signe inequívoc d'identitat". L'obra recull els fets més destacats del Grup, des de la seva constitució l'any 1975 fins a les darreres novetats del 2016.

AMB L'OBJECTIU DE RECOPIAR i recordar tota la celebració, es crea el lloc web www.serhs40.com.

SOM SERHS: nova campanya de comunicació per mostrar el Grup des d'una altra perspectiva



EL VÍDEO-ANUNCI pretén donar a conèixer tots els productes i serveis que ofereix el Grup des d'un punt de vista més humà i proper.

PROTAGONITZAT ÍNTEGRAMENT per treballadors i treballadores de les empreses del Grup, tots els conceptes es lliguen i s'introdueixen a través de la paraula "Som".

EL WEB www.somserhs.com es crea amb l'objectiu d'explicar el perquè de tots els SOM que apareixen a la peça audiovisual.



Premis SERHS Innovació 2016

COINCIDENT AMB LA JORNADA DE DIRECTIUS, va tenir lloc el lliurament dels "Premis SERHS Innovació", que el 2016 arribaven a la quarta edició.

LA "LLIGA DE LES IDEES SERHS" 2016, que reconeix el treballador més actiu a la plataforma d'idees, va recaure en **Javier Martin Plaza** (SERHS Tourism & Hotels) després d'aportar 4 propostes, 1 comentari i obtenir 74 vots.

LA "MILLOR IDEA SERHS" 2016 va ser per a **José Antonio Martínez** (SERHS Tourism & Hotels) amb la idea "Implementar assegurances a les reserves web dels Vilars". El quadre d'honor el van completar **Sergi Guzmán** (SERHS Distribució) amb la idea "Asneb intern" i **David Espinosa** (SERHS Tourism & Hotels) amb la idea "Servei de catering Eudec a les oficines".

AIXÍ COMS'HA FET en les tres edicions anteriors, al llarg del 2017 es plantejaran diferents sessions de treball per desenvolupar i estudiar la viabilitat d'implantació d'aquestes propostes.

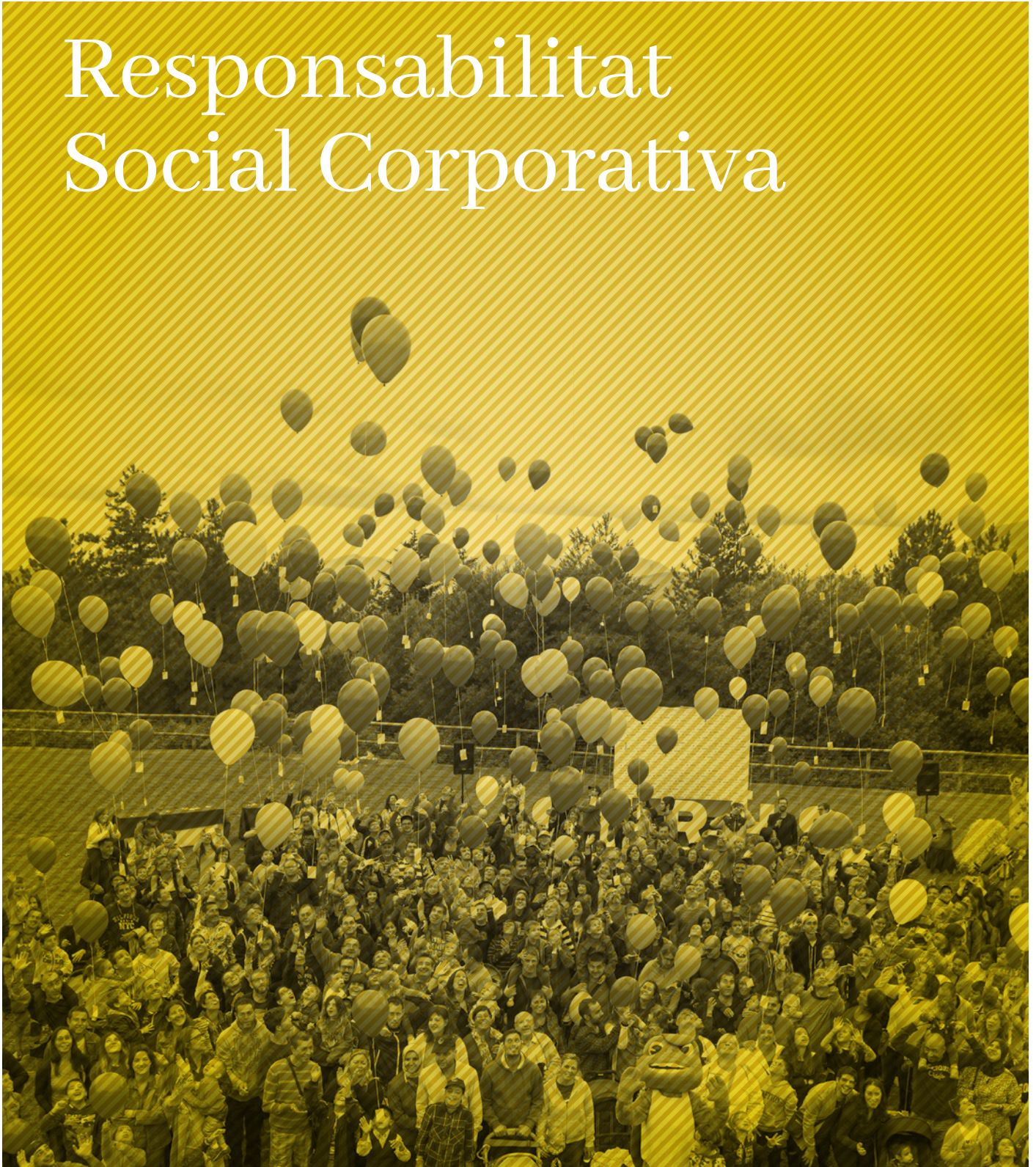
PROVA DE L'ÈXIT d'aquestes sessions de treball és que dues de les tres millors idees de l'any 2015 ja estan implantades o en vies d'implantació.



La “Festa de la Família” és l’acte amb el qual es dóna visibilitat al ‘Programa Famílies’.

Aquesta edició (la 12a) va comptar amb la presència de mig miler de persones que van poder gaudir d’un dia al Vilar Rural de Sant Hilari ple de sorpreses, amb espectacle de màgia inclòs.

Responsabilitat Social Corporativa



POLÍTICA DE CONCILIACIÓ 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 838 sol·licituds rebudes han suposat un total de 2.398 hores concedides.



42%	METGE
9%	REUNIÓ ESCOLAR
3%	GESTIÓ AMB L'ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I/O ENTITATS VÀRIES
1%	EXAMEN
1%	ALTRES
3%	ANIVERSARI FILL/A
7%	EXTENSIÓ DEL PERMÍS PER CUIDAR FAMILIARS
12%	ALLARGAR PERMÍS MATERNITAT/PATERNITAT

PROGRAMA FAMÍLIES

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

El programa 2016 ha rebut un total de 417 sol·licituds de les quals un 76% han estat concedides.



TOTAL
417 REBUDES
319 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.

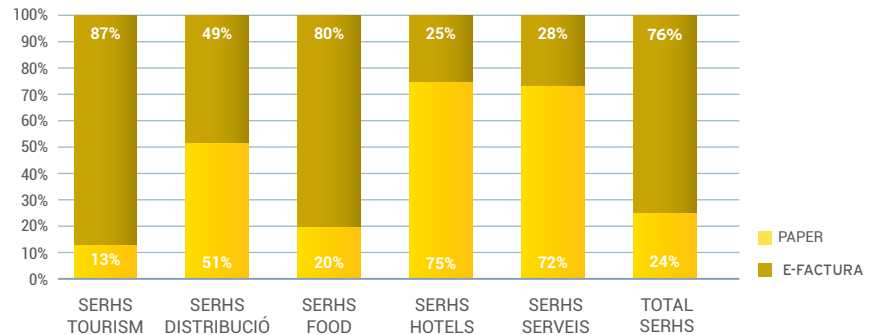
1. DIGITALITZACIÓ DE FACTURES

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

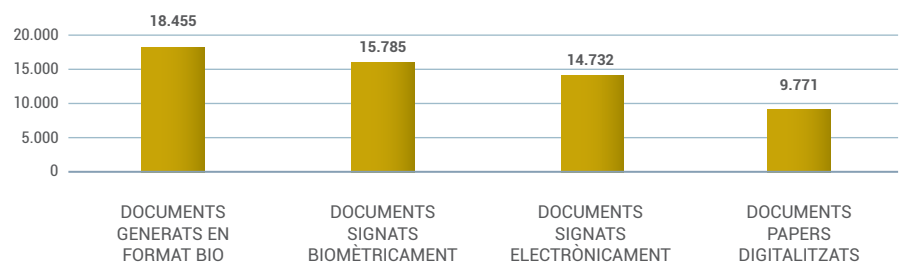
Des de 2014 s'ha treballat per passar a format digital tots els expedients de la plantilla. Des del 2015, totes les noves incorporacions ja disposen de l'Expedient Laboral Digital des de l'inici.

En l'actualitat són 8.056 els expedients en aquest format.

+	SERHS DISTRIBUCIÓ	1.309
+	SERHS TOURISM & HOTELS	
+	SERHS Tourism	728
+	SERHS Hotels	1.305
+	SERHS FOOD	4.546
+	SERHS SERVEIS CENTRALS	168

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

ÀMBIT SOCIAL

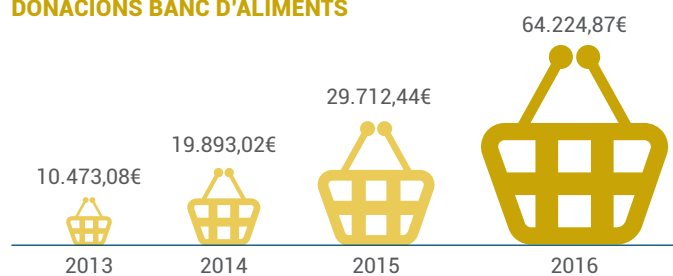
BANC D'ALIMENTS



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

L'any 2016 la xifra arriba quasi als 65.000€ en producte, la qual cosa representa un increment molt important respecte als anys anteriors.

DONACIONS BANC D'ALIMENTS



FUNDACIÓ VICENTE FERRER



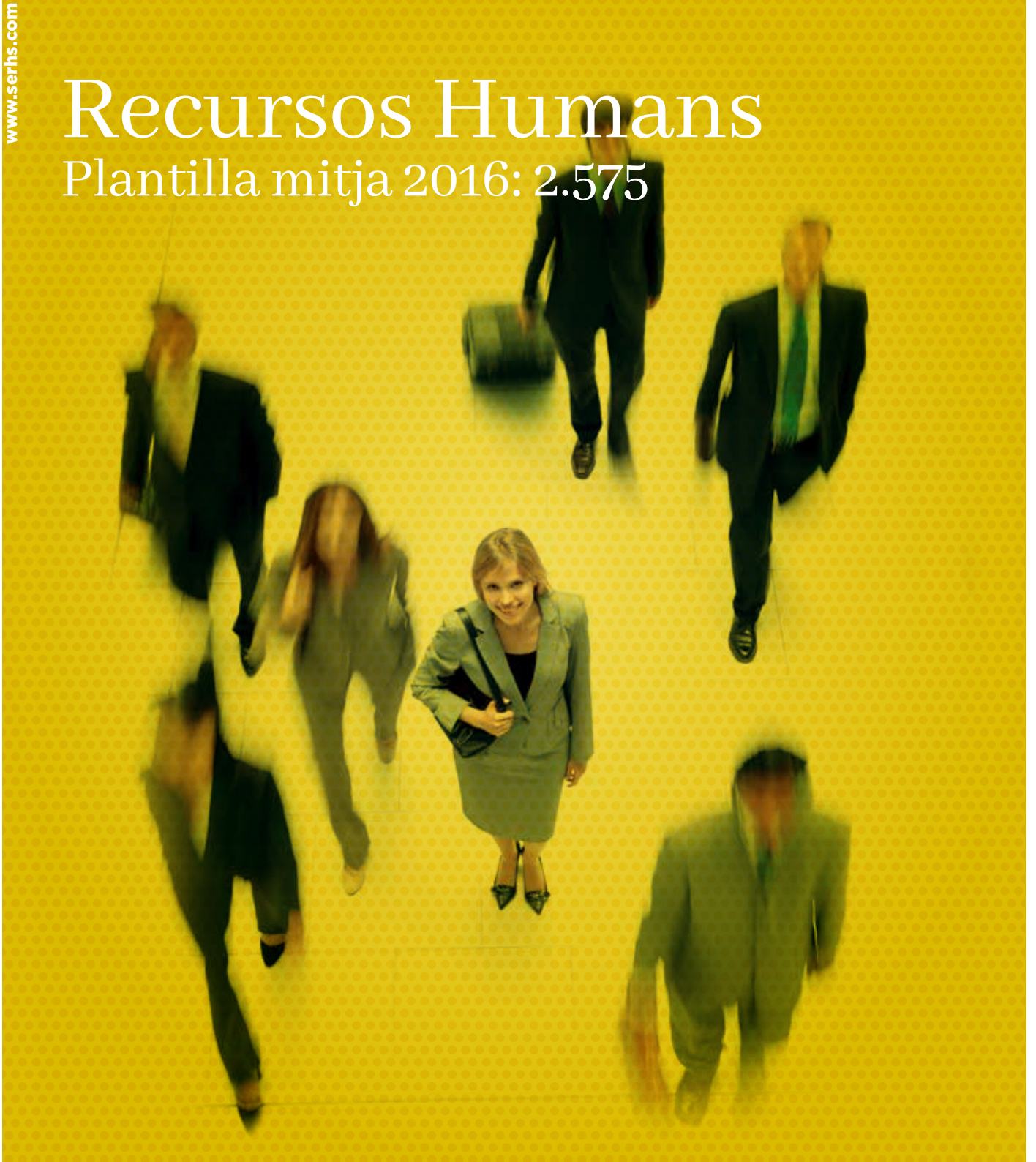
Continuant en la línia de col·laboració de fa més d'una dècada, SERHS segueix amb l'acord amb la Fundació Vicente Ferrer.

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



Recursos Humans

Plantilla mitja 2016: 2.575



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



ADMINISTRACIÓ DE PERSONAL

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

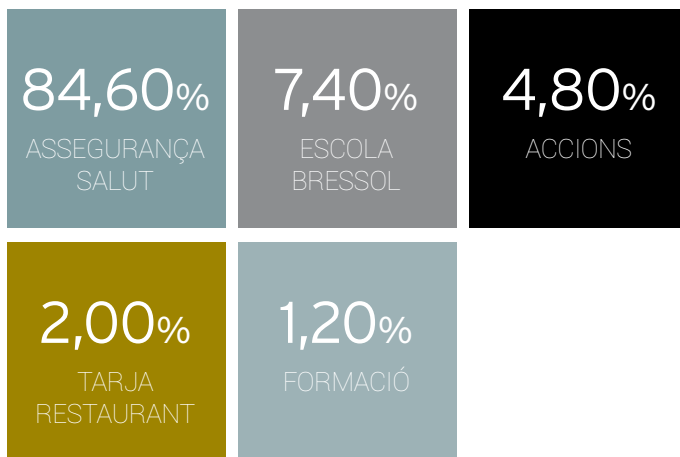
Tota la informació es canalitza a través del "Portal SERHS Serveis", una eina on-line, personalitzada, interactiva, confidencial, segura i disponible 24/7.

PLA DE COMPENSACIÓ FLEXIBLE (PCF).

L'objectiu del PCF és que tots els treballadors/es de SERHS puguin escollir com volen percebre la seva retribució anual bruta (amb el 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 = **317.641€**



PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

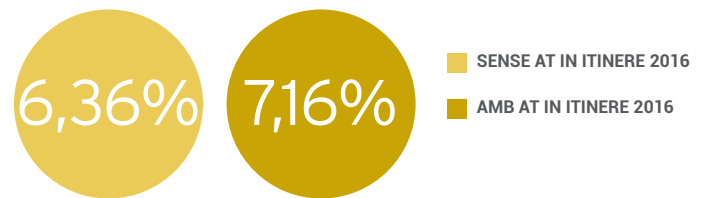
SINISTRALITAT

SERHS va tancar el 2016 amb un índex de sinistralitat d'un 6,36 %, sense accidents in itinere.

Es van comptabilitzar un total de 17 accidents "in itinere"⁽¹⁾ amb baixa al 2016, que representen un 11,18% del total dels accidents amb baixa.

(1) *Accidents ocorreguts en el desplaçament del treball a domicili o viceversa.

Gràfic comparatiu de l'índex de sinistralitat 2016 dels accidents laborals amb i sense accidents in itinere.



Índex sinistralitat: (Total N° accidents/mitjana anual treballadors) *100.

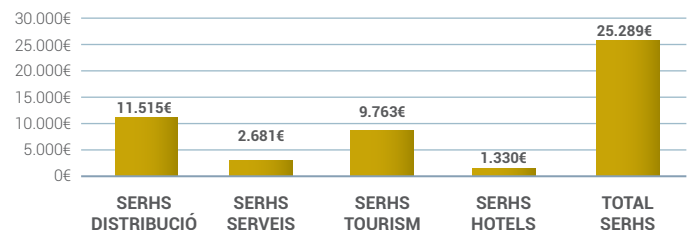
Tots els accidents han sigut de tipologia lleu.

SERVEI DE PREVENCIÓ MANCOMUNAT DEL SECTOR HOSTALERIA ABANTESER

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

DEVOLUCIÓ BONUS BAIXA SINISTRALITAT 2016 SERHS

Al 2016, 10 empreses de SERHS van ser premiades per la seva bona gestió en prevenció de riscos laborals.



RE-CERTIFICACIÓ OHSAS 18001 SERHS

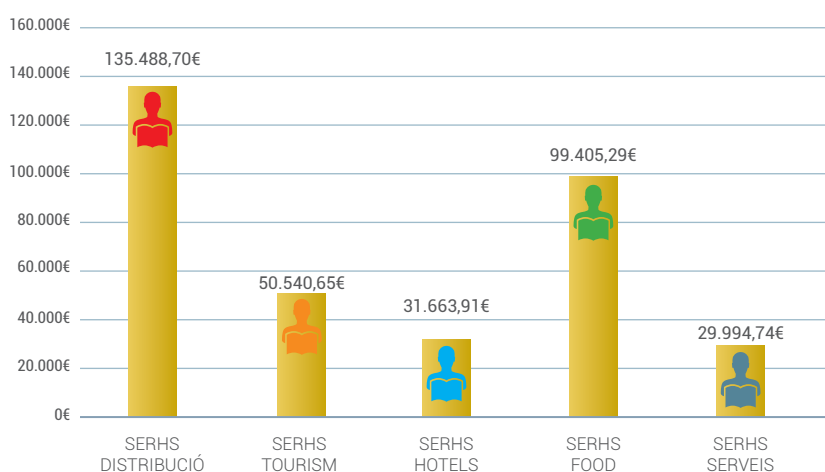
Al mes de març 2016 el sistema de gestió del servei de prevenció mancomunat SERHS es va recertificar d'acord amb els requisits de la norma OHSAS 18001:2007, a través de l'empresa d'auditoria TÜV- Rheinland.

FORMACIÓ

SERHS aposta de forma decidida per la capacitació 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 alta, conseqüència dels creixents nivells de globalització, dels avenços tecnològics i de l'alliberament comercial.

EMPRESES GRUP :

INVERSIÓ EN FORMACIÓ 2016: **347.093,29€**



- ▶ Hores totals de formació que han realitzat treballadors de SERHS: **42.628h**
- ▶ Nombre grups formatius: **581 cursos**
- ▶ Nombre participants formació: **4.389 alumnes**
- ▶ % Finalització amb èxit de la formació: **66%**
- ▶ Promig hores de formació anual per alumne: **9,71h**
- ▶ % Alumnes que s'han format a través de la nostra plataforma e-learning: **71%**
- ▶ Alumnes formats per matèria:

- 8,18%** PROJECTE TALENT
- 33,11%** PRL, QUALITAT, MEDI AMBIENT I RSC
- 5,74%** ESPECÍFIC DIVISIÓ
- 10,62%** HABILITATS I RECURSOS HUMANS
- 41,31%** MANUALS BENVINGUDA PRL
- 0,66%** OFIMÀTICA I NOVES TECNOLOGIES
- 0,32%** COMERCIAL I MÀRQUETING
- 0,07%** ADMINISTRACIÓ I FINANCES

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 varis dels seus clients:

- Hores totals formació gestionades: **1.004h**
- Nombre grups formatius: **11 cursos**
- Nombre participants formació: **73 alumnes**

PROJECTE TALENT

SERHS ha dut a terme la segona 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-, sense oblidar les peculiaritats pròpies de cadascun dels negocis, les capacitats que requereix SERHS.

Algunes de les fites aconseguides són:

- ▶ Avaluació 360º dels 95 directius del grup, avaluacions en les quals han participat més de 442 treballadors com a avaluadors.
 - ▶ Elaboració dels 95 Programes de Desenvolupament Individual (PDI's) dels directius del grup amb un promig cadascun de 2-3 competències a desenvolupar durant el proper any 2017.
 - ▶ Anàlisi de l'estructura organitzativa (identificació de "llocs clau", "alts potencials" i "talent clau") i posada en marxa de l'elaboració de Plans de Successió, en els que s'està treballant amb més de 400 professionals del grup.
- 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.

En aquest sentit, destacar, durant el 2016, la impartició del Management Development Programme, programa que ha suposat:

- **Més de 50 hores de formació per a cadascun dels directius del grup.**
- **Impartició de 3 mòduls d'Habilitats, 1 Workshop de Desenvolupament i 3 mòduls de Processos de RRHH.**





SERHS IMMOBILIÀRIA

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.



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.



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 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.



PUBLINTUR 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.

PUBLINTUR disposa d'un estudi de disseny gràfic i un taller d'impremta propis, que inclou maquinària d'impressió offset i de manipulats i també una estació d'impressió digital d'última generació.

També ofereix servei d'impressió gran format, senyalètica, retolació, estructures portàtils i cartelleria electrònica, que ha tingut un gran èxit d'implantació en el sector hotelier.

Tot plegat activitats que han generat fortes sinèrgies empresarials i impulsat una intensa relació de col·laboració.



Benvolguts accionistes,



Jordi Bagó i Mons
CEO de SERHS

Després de 40 anys d'èxits i amb una clara voluntat de mantenir els valors que ens van veure néixer, ens cal fer un pas important en la redefinició del nostre model organitzatiu, hem d'anar a un format molt àgil i modulable.

Si en l'informe anterior parlava de que ja havíem desplegat tota la part organitzativa, avui ja podem parlar de que aquest ha estat el primer exercici tancat on ja hem desplegat tot el nostre Pla Estratègic segons vàrem aprovar en la Junta General de Socis el mes de juny del 2015. Un pla ambiciós que ens portarà a afrontar reptes importants en els propers anys, basat en els quatre eixos en què se sustenten: el model organitzatiu, el model de finançament, el model de negoci i finalment el model societari.

Tots aquests eixos han d'estar perfectament alineats perquè SERHS avanci d'una manera ordenada, amb pas ferm i amb els objectius molt clars, que van cap al creixement, la innovació i la sostenibilitat dels nostres negocis.

Després de 40 anys d'èxits i amb una clara voluntat de mantenir els valors que ens van veure néixer, ens cal fer un pas important en la redefinició del nostre model organitzatiu, hem d'anar a un format molt àgil i modulable, un model basat en el treball per objectius, adaptat a la necessitat que tenen avui totes les empreses de poder adaptar-se als canvis sobtats que constantment ens porta el mercat. Hem de defugir de models encarcerats, molt verticalitzats a on prevalen més les dependències que les persones; som una organització que hem assolit els nostres èxits gràcies a disposar d'un gran talent intern i a una implicació total dels nostres equips. Cal continuar apostant per les persones com a millor actiu de la nostra entitat, però amb formats organitzatius adaptats a la realitat del moment que vivim.

El nostre model de finançament ha estat durant molts anys un model basat en tres fonts molt clares: les entitats financeres, la generació de recursos dels nostres negocis i les ampliacions



de capital que hem anat fent durant tots aquests anys, sempre amb un alt èxit de convocatòria.

Malauradament els anys de crisi han castigat tothom, entre ells no s'ha escapat una part important de la nostra massa social, i això per a nosaltres ha tingut una doble conseqüència, en primer lloc la gran dificultat que han tingut els nostres socis per continuar fent aportacions per a la compra d'accions, i en segon lloc el nostre compromís no escrit però sí moral d'ajudar, en la mesura que puguem, aquests socis amb dificultats. I així ho hem fet durant tots aquests anys de crisi, durant els quals hem hagut de comprar accions als nostres associats per valor de més de 33 milions d'euros, un fet que, com és evident, ha minvat d'una forma important els nostres recursos financers. Per tant, ens cal buscar les fórmules per afrontar amb garanties els projectes de futur de la nostra entitat.

Aquesta situació ens ha dut a fer un pla de finançament diferent al que hem tingut històricament, i que està perfectament alineat al que en el seu dia vàrem dibuixar al Pla Estratègic.

L'eix més important de tots, òbviament, és el que fa referència a l'anàlisi dels nostres models de negoci, als anys de crisi passats, l'evolució de la tecnologia i als nous comportaments de la societat, que fan que tinguem l'obligació de revisar tots els nostres models de negoci amb l'objectiu clar d'adaptar-los a la nova realitat.

Provenim d'un model cooperatiu on el nostre eix era el soci cooperatiu i, per tant, el nostre únic objectiu era donar cobertura a totes les necessitats de servei d'aquest soci. Avui la nostra realitat és molt diferent, ja no som una cooperativa, som un holding d'empreses, que tenim l'obligació de ser competitius en els mercats on ens movem i en els segments d'activitat que hem decidit desenvolupar. És per aquesta raó que cada una de les claus que vam definir en el Pla Estratègic de Grup SERHS, en quant als nostres models de negoci, se centren en la necessitat de concentrar les nostres activitats, basant-nos en la nostra competitivitat, la nostra aportació de valor i el recorregut que tenim en el desenvolupament d'aquella activitat.



Cada cop estem més convençuts dels encerts en el desenvolupament i posterior desplegament del nostre pla estratègic.

En base a això hem considerat que Grup SERHS ha de focalitzar-se en quatre divisions de negoci molt ben definides, la Divisió de Distribució, la Divisió de Turisme i Hotels, la Divisió de Food i la Divisió de Serveis.

Estem convençuts que en totes elles assolirem el grau de lideratge necessari per aconseguir els objectius definits en el pla a tres anys, uns objectius que de forma consolidada ajudaran Grup SERHS a seguir sent una empresa referent en el món empresarial català.

Per últim, el darrer eix és el model societari. Com deia abans, provenim d'un model cooperatiu que ens ha funcionat de forma excel·lent durant molts anys, i que ja vam evolucionar d'una manera important en el primer pla estratègic de la nostra entitat fet a l'any 2000, que va consistir en l'agrupació de la diversitat dels nostres negocis en divisions de negoci. Avui aquestes divisions estan perfectament estructurades, amb equips de direcció específics amb l'únic objectiu de potenciar el que és el seu segment de negoci. Però avui ens cal fer un pas més, que consisteix en la simplificació societària de totes aquestes divisions i en reforçar la idea de Grup SERHS com a holding, amb l'objectiu que les nostres divisions disposin d'una estructura molt més cohesionada, però alhora molt més simplificada.

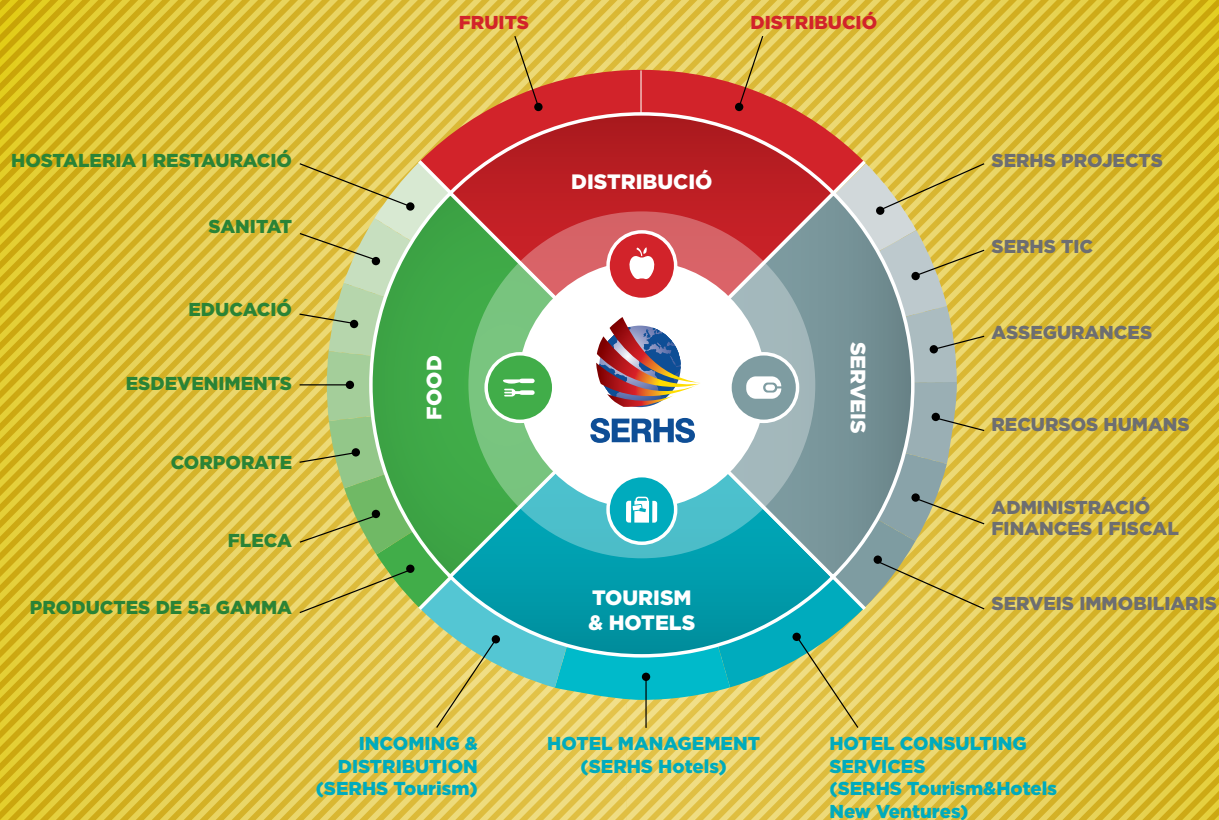
Per fer-ho hem desenvolupat un model on Grup SERHS com a entitat només disposarà d'aquelles activitats que siguin corporatives, delegant totes les activitats de negoci en les divisions, ja que considerem que totes elles ja tenen una estructura de gestió molt potent per poder garantir un bon desenvolupament de les mateixes.

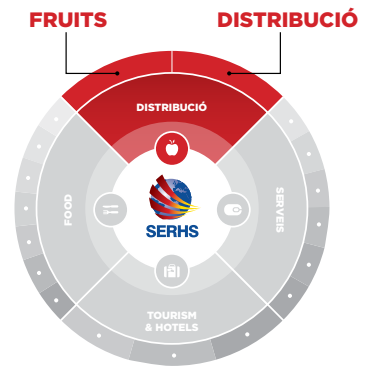
Cada cop estem més convençuts dels encerts en el desenvolupament i posterior desplegament del nostre pla estratègic. Aquest és un any de consolidació, on ja comencem a veure clarament cap a on ens portarà el futur a partir del model que vam definir. Res no és fàcil i estem convençuts que pel camí ens trobarem situacions avui no previstes, però també ho estem que la nostra situació actual és d'una gran fortalesa en tots els aspectes per poder combatre qualsevol dificultat i assolir els objectius i els èxits que ens hem proposat.

Jordi Bagó i Mons
CEO de SERHS

A group of diverse people, including men and women of various ages, are smiling and looking towards the camera. They are arranged in a circle, creating a sense of community and unity. The image is overlaid with a light-colored grid pattern. The text "Les nostres divisions" is centered over the image in a white, serif font.

Les nostres divisions





serhsdistribucio.com | serhsfruits.com



SERHS DISTRIBUCIÓ

ACTIVITATS DE NEGOCI:

SERHS Distribució

SERHS Fruits

MARQUES:

SERHS Fruits

SERHS Integral Service

Cediserhs

Itelat

Kahova

Adaggio

Roser Romeu Torné

Cal Puig

Vega Barzán

Vega Orgaña

Joia

Viña Brasa

Alfa Dispensing

Adept

Eco Net

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

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.

Magnituds significatives

5.000

REFERÈNCIES
DE
PRODUCTE

7M

DE CAIXES
DE
PRODUCTE

40M

DE FACTURACIÓ A
TRAVÉS DEL
CANAL ON-LINE

25%

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

14M

DE KG. DE FRUITA I
VERDURA
DISTRIBUÏTS



Implantació del SAC (Servei d'atenció al client)

AMB L'OBJECTIU que la relació amb els clients no se centri únicament en la comanda i per poder interactuar amb ells de forma continuada, s'ha creat un departament dins la divisió de Servei d'atenció al client (SAC).

AQUEST NOU SERVEI té com a funció bàsica atendre i gestionar millor la comunicació amb els clients i mesurar i processar les dades que se'n deriven per poder plantejar millores operatives que aportin valor.

ES PREVEU IMPLANTAR-LO en totes les plataformes de la divisió. Des de l'inici del servei al juliol de 2016 s'han gestionat les trucades tipificant-les pels motius i establint uns protocols de resolució. S'han tractat una mitjana de 4.000 trucades al mes. En breu es preveu implantar el whatsapp com a nou canal de comunicació.

EL SAC APORTARÀ una major qualitat en el servei, major satisfacció del client i més eficiència logística a SERHS Distribució.

El portal web com a palanca de creixement

SERHS DISTRIBUCIÓ està treballant per dotar el web d'eines que permetin aconseguir nous clients mitjançant l'ús proactiu de la informació i el coneixement que crea la pròpia plataforma, fent ús d'aquest canal, és a dir del portal web, com si fos un comercial més.

AIXÍ, ES REALITZEN enquestes informatives sobre els avantatges de la nostra plataforma a clients de SERHS Distribució que no utilitzen el web. Es dota de visibilitat la plataforma mitjançant cerques relacionades amb el nostre negoci a través de cercadors com Google, per tal d'augmentar els leads de clients potencials i fer branding de l'empresa i dels seus valors. I a través de les notificacions push s'informa els clients de noves línies de producte, amb l'objectiu d'augmentar la mitjana de les comandes.



Nova versió Responsive (V2) de serhsdistribucio.com

LA UTILITZACIÓ que es fa des de dispositius mòbils no para de créixer. Durant el mes de gener de 2016 prop del 30% de les comandes web ja es van fer des del mòbil i en el darrer trimestre de 2015 prop del 40% dels nous clients web van fer la comanda des d'aquest dispositiu.

ÉS PER AIXÒ que ja s'ha publicat una nova actualització de la versió mòbil (web responsive v2) en què s'han in-

troduït millores com ara la reducció dels passos necessaris per efectuar una comanda, la incorporació de noves seccions de promocions i ofertes i una nova funcionalitat perquè el client pugui trucar des del web mòbil directament al seu comercial o gestor web.

L'OBJECTIU se centra en agilitar la compra a l'usuari i augmentar així les comandes a través d'aquest dispositiu.



Amb Nestlé s'han renovat els acords estratègics per comercialitzar la gamma de cafès BONKA i Nescafé Alegria per als propers 5 anys.

Assemblea ADISCAT: Els Reptes de la Distribució

EN EL MARC DEL CASTELL JALPÍ es va celebrar la 12^a edició de l'Assemblea ADISCAT, amb l'assistència de 125 professionals del sector de la distribució, entre ells Jordi Bagó, conseller delegat de SERHS i Igor Onandia, director general de SERHS Distribució, entre altres directius del grup.

EL SR. JORDI PUJOL MEDINA, PRESIDENT D'ADISCAT, va emmarcar l'acte sota el

missatge dels reptes de la distribució, un sector en plena transformació i amb canvis significatius entre grans fabricants.

ELS PONENTS VAN TRACTAR sobre l'evolució de grans magnituds macroeconòmiques com ara el preu del petroli, de gran incidència en la distribució, i també sobre diferents factors de motivació comercial per generar actituds proactives de venda.

Acords estratègics

S'HA RENOVAT l'acord de col·laboració amb Gallina Blanca, fruit dels bons resultats i satisfacció per ambdues parts de les relacions comercials. A banda de la venda de les diferents gammes de producte (culinari, pasta, arròs, tomàquets i olis de les marques El Pavo, Bayo/Nomen i Gallina Blanca), l'acord inclou un pla de creixement continuat entre ambdues companyies.

TAMBÉ S'HA RENOVAT l'acord estratègic de llarga durada amb Granini (Eckes Granini Iberica SA), marca de begudes no alcohòliques líder en el sector per la seva qualitat i reconeixement de marca.

TAMBÉ S'HA SIGNAT UN ACORD amb la marca Nektar Natura per a la comercialització i distribució dels seus productes: suc, refrescos i granissats en format dispensing per a hotels i col·lectivitats.

AMB NESTLÉ S'HAN RENOVAT els acords estratègics per comercialitzar la gamma de cafès BONKA i Nescafé Alegria per als propers 5 anys.

I PER ACABAR, CONTINUEN AMPLIANT-SE els acords comercials de distribució amb Coca Cola Iberian partners, amb un nou acord per a la venda i distribució al Vallès.

← **Gallina Blanca**

granini

nektar
natura

Nestlé
PROFESSIONAL

Coca-Cola



SERHS Fruits

EL DERBI DEL CAMP NOU va servir per donar el tret de sortida a la campanya: **'A l'escola, la fruita no té rival'**, impulsada per la Generalitat de Catalunya amb la col·laboració dels dos clubs, el FC Barcelona i el RCD Espanyol.

EL PLA ESTÀ FINANÇAT PER LA UNIÓ EUROPEA i el Departament d'Agricultura, amb la col·laboració dels departaments d'Ensenyament i Salut. Afrucat és l'entitat adjudicatària i SERHS Fruits desenvolupa, de nou, la gestió i logística del servei a totes les escoles de Catalunya.

Durant el curs 2015/2016, participen en el pla 1.200 escoles i 292.000 alumnes. Es preveu que es reparteixin més de 800 tones de fruita (pastanaga, raim, cirerol, nectarina, poma, pera, clementina, taronja, maduixot, nespra, plàtan i albercoc). Prima el producte de proximitat, km0 i de qualitat.



serhstourism.com | sershotels.com



SERHS TOURISM & HOTELS

ACTIVITATS DE NEGOCI:

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

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

**Hotel Consulting Services
(SERHS Tourism & Hotels
New Ventures)
Serveis de Consultoria a l'hotel**

MARQUES:

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 és la divisió de negocis turístics de SERHS, dedicada als serveis d'intermediació turística i de gestió hotelera que compta amb una dilatada experiència de més de 40 anys en el sector. Amb una facturació superior a 250 Milions d'Euros, SERHS Tourism & Hotels representa el 50% de la facturació del Grup, i disposa d'una plantilla de prop de 1.000 persones.

Dins de l'estructura de SERHS Tourism & Hotels s'inclouen 3 àrees ben diferenciades que permeten oferir diverses solucions de negoci a la touoperació, a les agències i a l'hotel: la intermediació turística (SERHS Tourism), la gestió hotelera (SERHS Hotels), i els serveis de consultoria a l'hotel (SERHS Tourism & Hotels New Ventures).

Magnituds significatives

23.654

HOTELS
COMERCIALIZATS
AL MÓN

8.000M

DE PETICIONS
ON-LINE GESTIONADES
A L'ANY

1,5M

DE PASSATGERS
A L'ANY REBEN ELS
NOSTRES SERVEIS

50

MERCATS
EMISSORS

2.500

CLIENTS NACIONALS I
INTERNACIONALS

11

HOTELS
EN PROPIETAT
O GESTIÓ

3,6M

ROOM NIGHTS
A L'ANY

40%

INCREMENT DE
VENDES MICE





Vilars Rurals

VILARS RURALS, partner oficial de l'Hospital Sant Joan de Déu. L'acord entre Vilars Rurals i el principal Hospital Materno-infantil del país (ambdós membres del 'Kids Cluster'), contempla l'assessorament i acreditació en activitats, espais i alimentació per a nadons.

CREIXEMENT DEL 123% de l'Ebitda del producte 'Vilar Rural', així com de les seves vendes (Sant Hilari 14%, Cardona 15% i Arnes 25%) respecte a l'any anterior.

LA FANOC (Associació de Famílies Nombroses de Catalunya) i la FEFN (Federación Española de Familias Numerosas) reconeixen els Vilars Rurals com el "Millor Allotjament adaptat a famílies nombroses", per la seva capacitat de respondre a les necessitats de les famílies a l'hora de planificar el seu temps de lleure, descans i vacances.

L'AGÈNCIA DE SALUT PÚBLICA de Catalunya (ASPCAT) atorga als Vilars Rurals l'acreditació AMED per a la promoció de la salut a través de menús diaris basats en l'alimentació mediterrània.

Hotels de Ciutat (Barcelona)

ES CONSOLIDA EL PROJECTE de SERHS Hotels a Barcelona.

ELS TRES HOTELS DE BARCELONA (Hotel SERHS Rivoli Rambla, Hotel SERHS Del Port i Hotel SERHS Carlit) superen netament el 90% d'ocupació anual.

IMPORTANTS INCREMENTS D'OCUPACIÓ als tres establiments: +10% SERHS Rivoli Rambla, +52% SERHS Del Port i +70% al SERHS Carlit.

LA REPUTACIÓ ONLINE dels 3 establiments a la ciutat aconsegueixen superar el 8 sobre 10, millorant així la valoració de l'exercici anterior.



Hotels de Muntanya

INCORPORACIÓ EN CONTRACTE de gestió de dos establiments a Escaldes Engordany (Andorra): l'Hotel SPA Termes SERHS Carlemany (4*) i l'Hotel Aparthotel SERHS Cosmos (3*). L'acord inclou l'assessorament operatiu així com la seva comercialització integral.





Durant el mes de desembre de 2015 va tenir lloc la integració de l'administració de SERHS Hotels dins la nova estructura de SERHS Tourism & Hotels.

Hotels a Brasil

EL MES DE GENER DE 2016 es tanca amb un 96% d'ocupació (rècord històric de l'hotel).

TRIPADVISOR PREMIA per 6è any consecutiu el SERHS Natal Grand Hotel amb el Certificat d'Excel·lència.

GRANS EMPRESES I ORGANITZACIONS segueixen confiant en el SERHS Natal Grand Hotel com a emplaçament per organitzar els seus esdeveniments corporatius: Laboratoris Bayer, Banco

Santander, Congrés Internacional de Toxicologia, Jogos Paralímpicos Escolares, Copa Caixa Torneio Internacional de Futebol Femenino o Danone entre d'altres.

SE SEGUEIX AVANÇANT en la venda directa a través de la web de l'hotel. S'inicia el programa "Client Premium", on el client rep descompte per donar-se d'alta i a l'hotel li permet reduir les despeses de comissions d'agències.



Nou web de la nova divisió

LLANÇAMENT DEL NOU LLOC WEB de la divisió de SERHS Tourism & Hotels: www.serhstourismandhotels.com. Amb un disseny funcional i adaptat a tots els dispositius, presenta les 10 marques de les dues divisions. S'estructura segons les 3 àrees de negoci de la divisió: la intermediació turística, els serveis hotelers i la gestió hotelera.

DIRIGIT ESPECIALMENT al sector hotelier com a objecte de l'estratègia de la divisió.



Turisme sènior

HOMOLOGACIÓ PER TERCER ANY CONSECUTIU com a empresa comercialitzadora de l'Europe Senior Tourism

DES DE QUE SERHS TOURISM es va homologar com a organitzador i comercialitzador dels paquets turístics del programa Europe Senior Tourism s'ha convertit en l'operador que comercialitza el major nombre de destinacions: 30 destins al llarg de les costes i ciutats d'Espanya i s'ha con-

solidat com l'operador que promou el programa a més mercats: 20 països en total.

EL PROGRAMA TÉ COM A OBJECTIU reduir l'estacionalitat que pateixen les destinacions turístiques i millorar la qualitat de vida de la població europea major de 55 anys. Des de la primera edició el 2009 el programa Europe Senior Tourism ha atret més de 140.000 turistes europeus majors de 55 anys durant la temporada baixa.

Tecnologia

ENGUANY SERHS TOURISM s'ha centrat en millorar la seva plataforma de reserves, concretament en el cercador de producte, havent incorporat un cercador per mapa, i en el software per a la gestió de campanyes i ofertes. També s'ha integrat el producte PortAventura com a primera opció de ticketing i una nova funcionalitat que consisteix en un creador de pressupostos per als usuaris. Tot plegat ha suposat una millora en el rendiment general de l'aplicació.

D'ALTRA BANDA, CAL ESMENTAR NOVES INTEGRACIONS XML, concretament de la cadena hotelera Medplaya, dels hotels de PortAventura, de la majorista espanyola de El Corte Inglés i de la majorista online Hotelbeds.



Nous acords amb operadors turístics

SERHS TOURISM HA SIGNAT UN ACORD amb PRIMERA GROUP, l'operador turístic privat més gran dels països nòrdics, que opera amb agències de viatge de Suècia, Dinamarca, Noruega, Finlàndia i Estònia i que preveu portar prop de 30.000 passatgers a les costes catalanes fins a l'octubre de 2017.

TAMBÉ ha tancat un acord amb ALL-TOURS, un dels TTOO principals del mercat alemany i que preveu atreure 4.000 turistes alemanys i holandesos de la cartera de SERHS Tourism d'abril a octubre de 2018.

TAMBÉ S'HAN SIGNAT NOUS ACORDS amb la majorista espanyola CN Travel per a productes a Portugal i zona Nord i amb l'operador francès Pro BTP Groupe.

AQUESTS ACORDS S'EMMARQUEN en l'estratègia de SERHS Tourism, que passa per desenvolupar i reforçar les tres línies comercials obertes fins al moment:

- la TOUR OPERACIÓ, ampliant el nombre de KAMs (comercials) en els principals mercats emissors i reforçant encara més la presència de SERHS

Tourism a nivell internacional

- el NEGOCI ONLINE mitjançant l'obertura a nous clients i a nous mercats, i optimitzant els clients existents, i
- el canal MINORISTA, donant prioritat als mercats espanyol i francès i preparant l'obertura a nous mercats.

Dintre el negoci online, destacar la creació del Departament de Data Analysis, que pretén treballar els milions de peticions que es reben per potenciar el rati de conversió en aquest canal.



Els principals mercats on es comercialitzarà el “Cycling friendly Hotels by SERHS” són Alemanya, França, Regne Unit, Suècia, Finlàndia, Polònia, Itàlia, Holanda i Hongria.

Llançament del nou programa CYCLING FRIENDLY HOTELS by SERHS

La nova marca de SERHS “CYCLING FRIENDLY HOTELS BY SERHS” vol potenciar els allotjaments pensats per als ciclistes donant-los a conèixer i oferir als hotelers una oportunitat per desestacionalitzar la demanda. Els principals mercats on es comercialitzarà el “Cycling friendly Hotels by SERHS” són Alemanya, França, Regne Unit, Suècia, Finlàndia, Polònia, Itàlia, Holanda i Hongria.

LA NOVA MARCA DE SERHS vol també incentivar els allotjaments a oferir serveis addicionals per a aquells professionals o amateurs que busquin establiments òptims i que vulguin practicar esport durant la seva estada a l'hotel. Aquest tipus de client demanda unes característiques i unes necessitats concretes. Entre els

serveis que ha d'oferir l'hotel per formar part del programa destaquen el fet de disposar d'instal·lacions habilitades (gimnàs, taller de manteniment, habitacions àmplies i confortables per al descans i que disposin de nevera o minibar i balcó o terrassa), restauració per a esportistes, així com el servei de lloguer de bicicletes i rutes guiades.

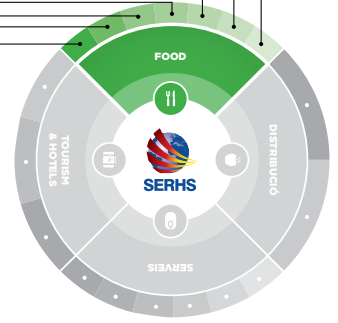
SEA OTTER EUROPE, LA PRIMERA PRESA DE CONTACTE. SERHS Tourism ha arribat a un acord de col·laboració amb Sea Otter, pel qual SERHS Tourism serà l'única empresa comercialitzadora que proveirà d'allotjament la Sea Otter People Bike Show. L'esdeveniment, que tindrà lloc a Girona del 2 al 4 de juny, espera reunir 10.000 ciclistes i més de 25.000 visitants.



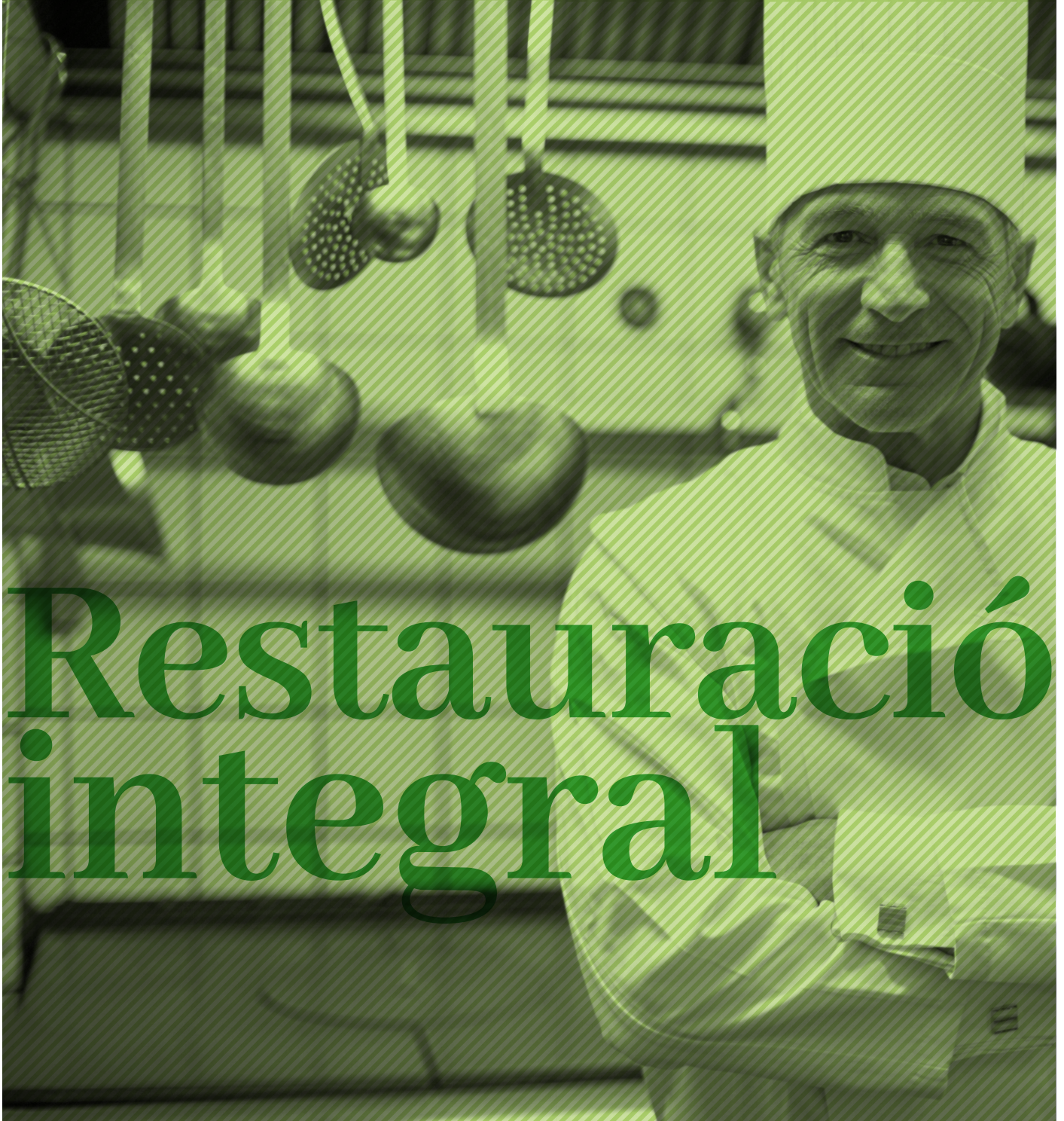
Acord amb la Diputació d'Almeria

ES VA SIGNAR UN ACORD ENTRE LA DIPUTACIÓ D'ALMERIA I SERHS Tourism, en el qual li va ser adjudicada la campanya de captació de turistes d'onze països europeus.

S'HAVIA PREVIST L'ARRIBADA a la província d'Almeria de 36.000 turistes i s'ha tancat amb la visita de 40.000 turistes, 4.000 més dels que marcava la previsió inicial.



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



SERHS FOOD

ACTIVITATS DE NEGOCI:

Hostaleria i restauració

Sanitat

Educació

Esdeveniments

Corporate

Fleca

Productes de 5a gamma

MARQUES:

SINC Food System

Eudec

Arcs Catering

Castell Jalpí

Fleca SERHS

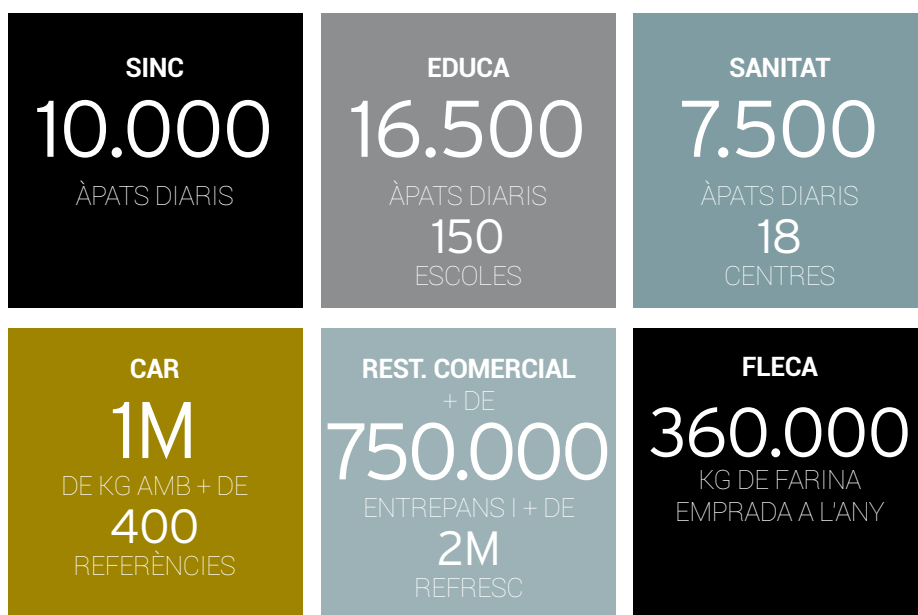
Renato Romagnoni

Take eat easy

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 càtering per a esdeveniments i macroevents. La nostra estructura es basa en un conjunt d'empreses de diverses activitats de gestió i de producció alimentària, que ens converteix en experts en restauració integral, adreçant-nos a sectors com: sanitat, empreses, centres penitenciaris, escoles, universitats, hotels, restaurants, centres esportius, parcs temàtics, entre d'altres, podent gestionar les necessitats dels sectors de l'hostaleria, la restauració i les col·lectivitats.

Serhs Food, referent en solucions innovadores i eficients per a la gestió de la restauració professional per a col·lectius. Aportant solucions basades en la col·laboració i compromís amb el client, prioritant l'excel·lència en la gestió, la seguretat alimentària i la nutrició.

Magnituds significatives





Sistema SINC

TOTS ELS CENTRES HOSPITALARIS gestionats per SERHS Food ja ho fan amb el Sistema SINC implantat.

LLANÇAMENT DEL PLA "SABORS" per a la millora en el servei personalitzat i l'excel·lència en productes específics com texturitzats i dietes especials. Aquest pla ens permet treure el màxim profit de les millors tècniques culinàries que ens faciliten cuinar sense presses, respectant les receptes i els sabors de la cuina tradicional.



Nova CAR (Cuina Alt Rendiment)

SERHS FOOD ESTRENA NOVA SEU A MATARÓ. La instal·lació, de 4.200m², engloba la zona de producció (Cuina d'Alt Rendiment - CAR) així com les oficines centrals de la divisió.

LA NOVA PLANTA DE PRODUCCIÓ, equipada amb l'última tecnologia i maquinària d'última generació, està preparada per produir més de 400 referències de producte.

LA CAR DISPOSA d'una línia independent per a l'elaboració de productes lliures d'al·lèrgens.

LES OFICINES CENTRALS de la divisió, que han estat pensades amb l'objectiu de

fomentar el treball i la col·laboració entre l'equip, estan dividides en dues grans àrees: serveis corporatius i activitats de negoci.

LA NAU HA ESTAT PENSADA per a la visita de tot tipus de grups i clients com escoles, hospitals, empreses, restauradors o grups hotelers. S'ha habilitat el vestíbul amb grades i zona de showcooking per tal de realitzar tallers, demostracions i conferències.

TOTA LA INSTAL·LACIÓ ha estat pensada i equipada seguint criteris de minimització de l'impacte mediambiental i dels consums energètics.

Producte Eudec

EUDEC FOOD RENOVA la seva plataforma de comerç electrònic (www.eudecfood.com): millora de funcionalitats, major escalabilitat, nou disseny, àrea privada de clients, navegació per productes, categories combinades i adaptació responsive.

ELS GAIREBÉ 30 ANYS d'experiència en la cuina al buit conjuntament amb les noves instal·lacions d'alta capacitat ens han permès engegar la línia de productes fets a mida, desenvolupant en col·laboració amb els nostres clients els seus plats i receptes exclusives.

SERHS Food Educa

EL CREIXEMENT i la consolidació d'aquesta línia ens posiciona com a referent i en un dels líders indiscutibles a Catalunya. La implantació del SINC en aquest sector ja és un èxit en més de 30 escoles.



SERHS Food
estrena nova
web. Amb una
imatge totalment
renovada
s'ha treballat
el nou espai
amb l'objectiu
d'apropar-se
als seus clients i
mercat potencial.



Castell Jalpí

DURANT ELS MESOS DE JULIOL I agost, el Castell Jalpí acull la 18ena edició del Festival de música clàssica de Santa Florentina.

AL LLARG DELS 10 CONCERTS celebrats, més de 2.800 espectadors es van donar cita al pati d'armes del Castell on, a banda de la proposta musical, es va oferir una selecta oferta gastronòmica.



Fleca SERHS

LLANÇAMENT DEL NOU LLOC WEB de Fleca SERHS: www.flecaserhs.com. Treballat des de la plataforma Magento, el web posa a l'abast tota l'oferta global de Fleca SERHS, així com la possibilitat de personalitzar el catàleg segons gustos i comandes dels clients.

AMB UNA CLARA ORIENTACIÓ a l'alta restauració i hostaleria, es crea la línia de productes "Gold", que se suma a la ja existent categoria "Premium".

ACTUALITZACIÓ DE LA IMATGE DE MARCA amb logotip renovat, noves iconografies i nou material gràfic, on destaca un nou book d'imatges de totes les referències comercialitzades.

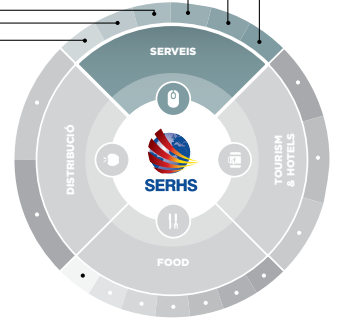


Nous clients

SERHS FOOD s'adjudica serveis de grans clients i espais emblemàtics: servei de restauració i màquines de distribució automàtiques del Parlament de Catalunya, servei de menjador i màquines de vending del menjador de personal d'AENA (Aeroport del Prat - Barcelona) i servei a més de 30 centres públics educatius de l'Ajuntament de Terrassa, entre d'altres.

ESDEVENIMENTS. Un altre espai emblemàtic que gaudeix de la restauració d'Arcs Càtering és el gran teatre del Liceu.





SERHS SERVEIS

ACTIVITATS DE NEGOCI:

Equipaments d'hostaleria

Noves tecnologies

Aplicacions informàtiques

Sistemes de telecomunicacions

Recursos humans

Assegurances

Administració i finances

Serveis immobiliaris

MARQUES:

Migjornser

Human SERHS

Asseguris

SERHS Projects

SERHS Equipments

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 i SERHS Projects, l'activitat dedicada a les solucions i als equipaments d'hostaleria i les col·lectivitats.

SERHS Projects desenvolupa i executa dissenys de cuines professionals i zones de restauració, així com disseny de buffets, show-cookings, self-services i barres a mida.

Direccions corporatives de SERHS:

SERHS TIC (Migjorn): noves tecnologies, aplicacions informàtiques i sistemes de telecomunicacions.

Recursos humans

Assegurances

Administració i finances

Serveis immobiliaris

Magnituds significatives

2.400

EQUIPS DE
TECNOLOGIA
GESTIONATS

68.531

NÒMINES
CALCULADES
EN UN ANY

42.628

HORES DE
FORMACIÓ
GESTIONADES

5.683

PÒLISSES
D'ASSEGURANÇA
ACTIVES

1.000

MÀQUINES
VENUDES
CADA ANY



SERHS Projects: Projectes rellevants

DIVERSOS han estat els projectes duts a terme per SERHS PROJECTS, dedicada a les Solucions i Equipaments per a l'hostaleria i les col·lectivitats. Els més rellevants han estat la reforma de la cuina del primer equip del Futbol Club Barcelona de la Ciutat Esportiva Joan Gamper, la reforma de la cuina dels Bombers de Vilafranca del Penedès i l'equipament de la nova zona de rentatge a la cuina del restaurant de Caixa Fòrum de Barcelona. Concretament en projectes a hotels, la reforma de la cuina i del menjador de personal de l'Aqua Hotel Aquamarina de Santa Susanna, un projecte de reforma innovadora de gran envergadura (520m²). També la cuina i el disseny, el subministrament i la instal·lació dels buffets de menjador de l'Hotel GHT Sa Riera de Tossa de Mar. I al Silken Gran Hotel Havana de Barcelona el subministrament i muntatge del buffet del menjador.



Asseguris inaugura noves oficines

LES NOVES OFICINES, totalment diàfanes i amb una superfície de 130m², acullen els 9 professionals de la corredoria. Sota el lema "Si vol estar tranquil, Asseguris", la companyia ha engegat una nova campanya (ràdio i premsa escrita) on vol destacar el seu tracte de proximitat i amb una clara orientació al client. Asseguris disposa d'una àmplia varietat de productes en diferents àmbits: pimes, llar, salut, cotxe, vida o responsabilitat civil.

L'OBERTURA D'AQUESTES NOVES instal·lacions coincideix amb un moment de creixement de la corredoria de SERHS. Un indicador del bon moment d'Asseguris és la densitat de pòlisses per client. Si bé en el mercat aquest indicador es situa en 1'5, a Asseguris s'eleva fins a les 2'15 pòlisses. D'altra banda, Asseguris compta amb un 19'20% de clients integrals (amb 3 o més pòlisses contractades) enfront el 15% de la mitjana del mercat.

Asseguris, Correduria partner d'Axa

ASSEGORIS HA REBUT el reconeixement d'Axa, companyia mundial d'assegurances, com a corredoria partner. Això comporta una sèrie d'avantatges, com una atenció preferent en terminis de resposta i de cotitzacions, connectivitat total a través del programa de gestió, accés directe als responsables tècnics de la zona, amb un comercial master assignat, i formació presencial i on-line per a tot el personal d'Asseguris a càrrec d'Axa.

TOT PLEGAT REVERTEIX en avantatges per als nostres clients, que podran gaudir de descomptes molt importants, esdevenir clients preferents, tenir avantatges en la tramitació de sinistres, com ara la possibilitat d'una segona peritació en cas de disconformitat, etc. I també, ens aporta valor afegit com a mediadors.





Respecte a la
venda online de
maquinària, la
web de
SERHS Projects
presenta un nou
apartat outlet
de maquinària i
mobiliari per a
l'hostaleria que
ha tingut molt
bona acollida.

Més Projects

En el sector de la restauració SERHS Projects ha portat a terme reformes a diferents establiments de Grandvalira (Andorra), com l'ampliació del restaurant L'Abarset, la nova cuina de la zona de grups i l'ampliació del show cooking del restaurant La Trattoria a Riba Escorxada. A Grau Roig s'ha equipat la nova cuina del Restaurant 3 Estanys, del Restaurant Coll Blanc i el nou xiringuito de Piolets.



Magnituds significatives TIC

EL PRINCIPAL OBJECTIU de Migjornser el 2016 va ser assegurar l'operació de totes les divisions pel que fa als aspectes tecnològics. Cada any que passa s'incrementa la dependència dels negocis vers la tecnologia i això fa que els volums de les nostres operacions cada vegada siguin més elevats. El 2016 Migjornser va gestionar més de 400 servidors que sumen un total de 51 terabytes d'espai d'emmagatzemament, el 50% dels quals ja estan operant als diferents Clouds que gestionem. Ha donat suport a gairebé 14.000 consultes, peticions i incidències que s'han generat des dels més de 2.000 usuaris d'informàtica del grup. Les comunicacions han esdevingut vitals en el dia a dia, ja sigui connectant els gairebé 100 nodes que formen la xarxa MPLS del grup (oficines, magatzems, hotels, etc.) o dotant de mobilitat els 2.600 treballadors que la necessiten. També cal destacar les 17.000 hores de desenvolupament realitzades amb tècnics interns per millorar les eines informàtiques (software) o per realitzar-ne de noves.

Veú IP

EL 2016 HA ESTAT L'ANY del canvi cultural pel que fa a les comunicacions fixes. S'ha canviat el concepte de telèfons fixos (els de les taules de tota la vida) per un nou concepte de telefonia, basat en Veú IP, que ens dota de mobilitat, permet la col·laboració i ens aporta una gran flexibilitat. El projecte de VeúIP elimina les centraletes telefòniques tradicionals i les substitueix per una centraleta unificada al Cloud. Els telèfons de sobretaula es substitueixen per un software instal·lat al PC o una App instal·lada al mòbil que ens permet fer les mateixes funcions que abans (trucar, agafar trucades, passar-les a un company/a, etc.) i d'altres com "portar" l'extensió fixa al damunt, siguis on siguis, muntar fàcilment

multiconferències amb 3 o més persones, tenir un directori unificat i actualitzat de les extensions de cadascú per poder ser localitzats molt més fàcilment, etc.

A TOT AIXÒ, CAL AFEGIR un important estalvi de costos; actualment les delegacions que ja disposen del nou sistema estan reportant uns estalvis d'un 23% de promig respecte al sistema tradicional.

AQUEST PROJECTE TÉ UN ABAST global a tot el Grup; això implica canviar unes 1.000 extensions repartides en 34 seus i l'objectiu és tenir-lo finalitzat al desembre del 2017. En acabar l'any 2016 ja teníem migrades el 44% (15) de les seues totals i el 25% de les extensions (250).





Informació Econòmica-Financera



PRESENTACIÓ

Aquesta informació econòmica i financera corresponent a l'exercici tancat a 31 d'agost de 2016 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 2016 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:

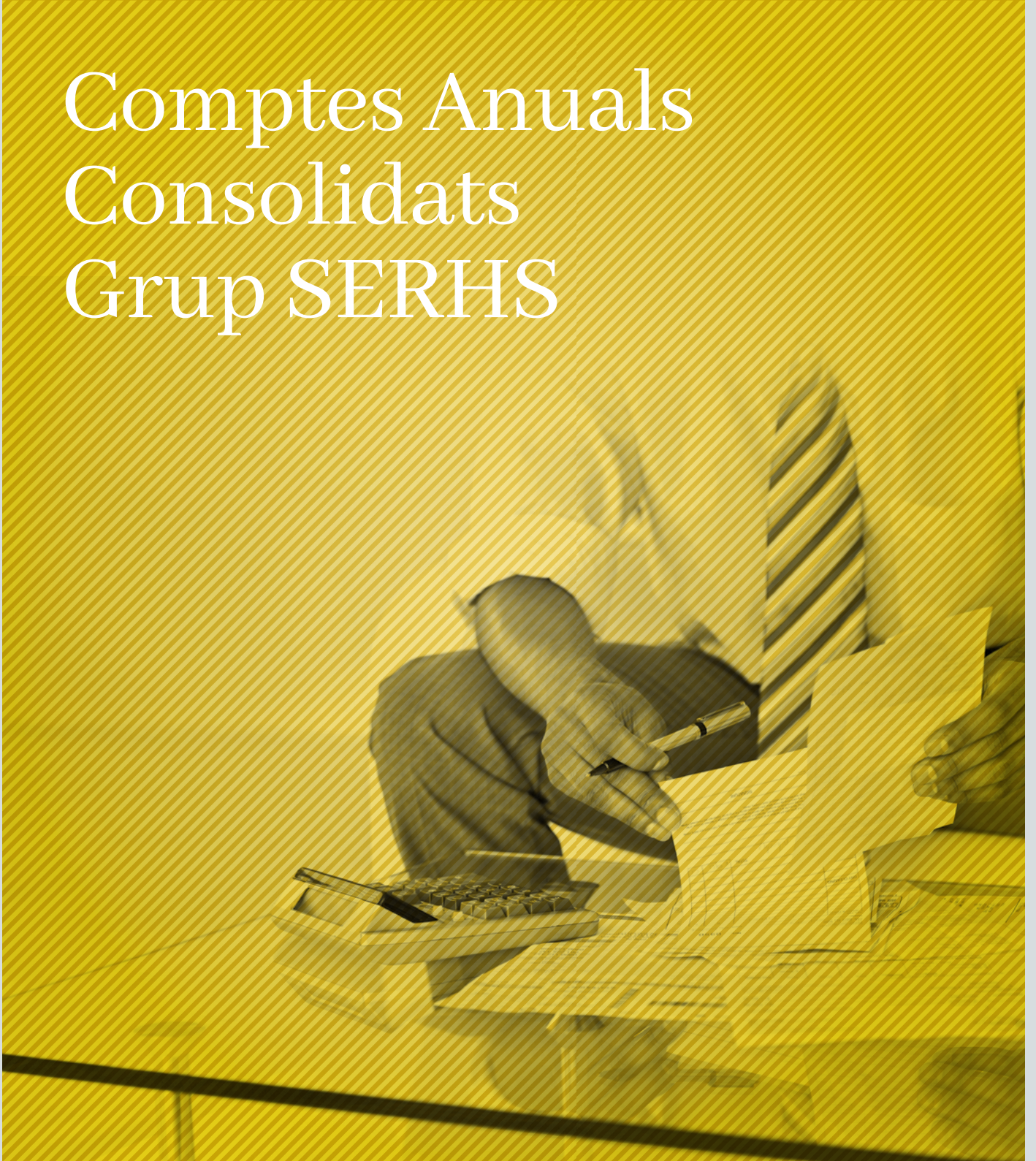
COMPTE ANUALS CONSOLIDATS DEL GRUP

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

INFORMACIÓ CONSOLIDADA

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

Comptes Anuals Consolidats Grup SERHS



EXPLICACIÓ GENERAL

Afectes d'elaboració dels Comptes Anuals de GRUP SERHS, SA i societats dependents (Grup Consolidat), hem de tenir present que el Grup està integrat per 45 societats actives que agrupades per divisions operatives de negoci té la següent composició:

+	SERHS DISTRIBUCIÓ	2 Empreses
+	SERHS TOURISM & HOTELS	13 Empreses
	+ SERHS Tourism	3 Empreses
	+ SERHS Hotels	10 Empreses
+	SERHS FOOD	9 Empreses
+	SERHS SERVEIS I NOVES TECNOLOGIES	9 Empreses
+	SERHS IMMOBILIÀRIA	7 Empreses
+	SERHS PATRIMONIAL I CARTERA	5 Empreses

Durant l'exercici 2016 hem reduït el nombre de societats que integren el perímetre passant de les 56 societats de l'exercici anterior a les 45 amb què hem tancat aquest exercici. Aquesta reducció ha estat provocada principalment pel procés de fusió a la Divisió de SERHS Distribució, passant de 10 societats distribuïdores a una de sola (SERHS Distribució i Logística SL). La resta de moviments està en la sortida per liquidació de Vector-K, SA (SERHS Serveis) i Itineraser, SL (fusionada amb Pastuiraser, SL dintre de la divisió de SERHS Hotels, SL) 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 2016 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 2016:
"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 al Brasil

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

Des de l'exercici 2010 Grup SERHS tributa en règim de consolidació fiscal, entrant en el perímetre de consolidació en aquest exercici 2016 un total de 40 de les societats dependents per Impost de Societats i 40 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 2016, 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 2016, 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 d'allò indicat en la nota I de la memòria, on s'informa del fet que en l'exercici revisat, s'ha materialitzat el procés de fusió per absorció per part de Serhs Distribució i Logística S.L. (fins l'exercici anterior Distribuidora del Baix Maresme S.L.), com a societat absorbent, amb les entitats Central de Distribució 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. i Tramuntanaser S.L., com a societats absorbides. 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 2016 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 2016. 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, 16 de desembre de 2016

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

Jordi Casals Company

**Col·legi
de Censors Jurats
de Comptes
de Catalunya**

FAURA-CASAS,
Auditadors
Consultors, S.L.
Any 2016 Núm. 20/16/12082
IMPORT COL·LEGIAL: 96,00 EUR

.....
Informe d'auditoria de comptes subjecte
a la normativa d'auditoria de comptes
espanyola o internacional
.....



An independent member of

BKR
INTERNATIONAL

BALANÇ DE SITUACIÓ CONSOLIDAT

ACTIU	31-08-2016	31-08-2015
A) ACTIU NO CORRENT	172.400.956,32	181.200.206,06
I. Immobilitzat intangible	17.994.552,90	18.066.337,57
II. Immobilitzat material	108.700.176,89	125.886.299,68
III. Inversions immobiliàries	12.468.527,27	6.390.084,17
IV. Inversions en empreses del grup i associades a llarg termini	572.672,99	574.208,56
V. Inversions financeres a llarg termini	9.860.404,17	8.914.396,96
VI. Actius per impost diferit	11.885.233,70	10.449.490,72
VII. Fons de Comerç de Consolidació	10.919.388,40	10.919.388,40
B) ACTIU CORRENT	118.432.773,04	121.347.481,37
I. Actius no corrents mantinguts per a la venda	25.797.291,96	5.224.155,73
II. Existències	14.551.948,82	18.810.862,26
III. Deutors comercials i altres comptes a cobrar	67.906.238,50	79.863.244,09
IV. Inversions en empreses del grup i associades a curt termini	0,00	0,00
V. Inversions financeres a curt termini	6.698.346,01	6.809.498,47
VI. Periodificacions a curt termini	2.313.334,22	2.631.698,29
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	1.165.613,53	8.008.022,53
TOTAL ACTIU (A+B)	290.833.729,36	302.547.687,43
PASSIU	31-08-2016	31-08-2015
A) PATRIMONI NET	68.058.826,82	67.857.284,23
A-1) Fons propis	77.193.610,79	79.719.110,22
A-2) Ajustaments per canvis de valor	-16.764.701,23	-18.949.364,25
A-3) Subvencions, donacions i llegats rebuts	0,00	0,00
A-4) Socis externs	7.629.917,26	7.087.538,26
B) PASSIU NO CORRENT	78.555.704,66	88.756.887,29
I. Provisions a llarg termini	0,00	0,00
II. Deutes a llarg termini	77.960.284,19	88.161.466,82
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
C) PASSIU CORRENT	144.219.197,88	145.933.515,91
I. Passius vinculats amb actius no corrents mantinguts per a venda	0,00	0,00
II. Provisions a curt termini	50.515,09	0,00
III. Deutes a curt termini	34.809.291,88	27.631.454,83
IV. Deutes amb empreses del grup i associades a curt termini	0,00	0,00
V. Creditors comercials i altres comptes a pagar	109.249.369,49	118.217.877,34
VI. Periodificacions a curt termini	110.021,42	84.183,74
VII. Deute amb característiques especials a curt termini	0,00	0,00
TOTAL PATRIMONI NET I PASSIU (A+B+C)	290.833.729,36	302.547.687,43

Dades expressades en euros.

COMPTE DE PÈRDUES I GUANYS CONSOLIDAT

	31-08-2016	31-08-2015
OPERACIONS CONTINUADES		
Ingressos d'explotació	452.491.088,61	471.840.053,88
a) Import net de la xifra de negocis	434.694.257,13	452.434.028,99
a1) Vendes	374.037.883,06	391.896.533,61
a2) Prestació de serveis	60.656.374,07	60.537.495,38
b) Altres ingressos d'explotació	17.796.831,48	19.406.024,89
b1) Ingressos accessoris d'explotació	15.875.238,18	17.781.243,78
b2) Subvencions	0,00	0,00
b3) Treballs pel propi immobilitzat	1.921.593,30	1.624.781,11
Aprovisionaments	-324.885.269,70	-339.272.039,78
a) Consum de mercaderies	-324.661.945,86	-339.085.441,81
c) Treballs realitzats per altres empreses	-181.485,45	-158.910,95
d) Deteriorament	-41.838,39	-27.687,02
Despeses de personal	-75.188.551,98	-76.485.973,05
a) Sous, salaris i assimilats	-58.939.625,20	-59.840.221,64
b) Càrregues socials	-16.248.926,78	-16.645.751,41
Altres despeses d'explotació	-38.019.239,35	-39.623.906,55
a) Serveis exteriors	-34.507.312,66	-36.006.087,40
b) Tributs	-2.717.184,53	-3.080.269,84
c) Pèrdues, deterioració i variació de provisions per operacions comercials	-792.066,75	-534.698,74
d) Altres despeses de gestió corrent	-2.675,41	-2.850,57
Amortització de l'immobilitzat	-9.559.170,23	-10.196.488,75
Excessos de provisions	0,00	0,00
Deteriorament i resultat per alienacions de l'immobilitzat	2.776.208,06	3.277.595,79
RESULTAT D'EXPLOTACIÓ	7.615.065,41	9.539.241,54
Ingressos financers	461.073,23	690.905,11
Despeses financeres	-5.844.205,81	-8.170.065,56
RESULTAT FINANCER	-5.383.132,58	-7.479.160,45
Participació en beneficis (pèrdues) de societats de posada en equivalència	0,00	0,00
RESULTAT ABANS D'IMPOSTOS	2.231.932,83	2.060.081,09
Impostos sobre beneficis	509.172,01	144.797,01
RESULTAT DE L'EXERCICI PROCEDENT D'OPERACIONS CONTINUADES	2.741.104,84	2.204.878,10
OPERACIONS INTERROMPUDES	0,00	0,00
RESULTAT DE L'EXERCICI	2.741.104,84	2.204.878,10

Dades expressades en euros.

Informació consolidada

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 considerem irrenunciables per al creixement futur dels nostres negocis. El volum d'inversió realitzat pel Grup SERHS durant l'exercici 2016 ha estat per un import global d'uns 9,2 milions d'euros. Hi destaquen les inversions fetes per 3,5 milions d'euros en la construcció d'una Cuina d'Alt Rendiment (CAR) que la Divisió de SERHS Food ha realitzat a Mataró i que finalitzaran durant el proper exercici. La resta correspon a 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)

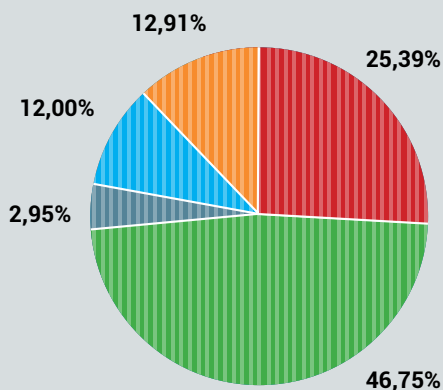
Analitzada l'activitat inversora de l'exercici 2016 per divisions operatives del Grup el seu repartiment es desglossa de la següent manera:

INVERSIÓ 2016 PER DIVISIONS

(Milers €)

+	SERHS DISTRIBUCIÓ	2.633
+	SERHS TOURISM & HOTELS	
+	SERHS Tourism	1.339
+	SERHS Hotels	1.245
+	SERHS FOOD	4.849
+	SERHS SERVEIS, IMMOBILIÀRIA I CARTERA	306

10.372



XIFRA DE INGRESSOS D'EXPLOTACIÓ

La xifra d'ingressos d'explotació consolidats per l'exercici tancat a 31 d'agost de 2016 ha suposat un decrement del 4,10% respecte a l'exercici anterior, on destaca la disminució a la divisió de SERHS Tourism d'un 12,10% respecte a l'exercici anterior.

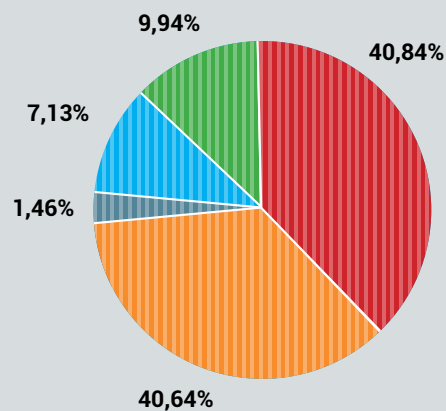
Desglossem a continuació aquesta xifra d'ingressos per les diferents divisions del Grup, desglossada en el cas de la Divisió SERHS Tourism & Hotels:

Divisió	31/08/2016	31/08/2015	
+	SERHS DISTRIBUCIÓ	184.791	177.687
+	SERHS TOURISM & HOTELS		
+	SERHS Tourism	183.882	209.212
+	SERHS Hotels	32.260	33.388
+	SERHS FOOD	44.962	44.653
+	ALTRES (Serveis i Patrimonials)	6.596	6.900
TOTAL	452.491	471.840	

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 el seu 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:

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

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
2011	88,60
2012	82,96
2013 (Gener-agost)	57,85
2014	84,76
2015	81,63
2016	80,14

En el següent quadre podem veure l'evolució tant dels Resultats com del Flux de Caixa i EBITDA de l'exercici 2016 respecte a l'any anterior.

Exercicis	2016	2015
EBITDA	17.174	19.735
Resultat brut ordinari	17.174	19.735
Amortització	-9.559	-10.196
Resultat d'explotació	7.615	9.539
Financers	-5.383	-7.479
Benefici abans d'impostos (BAI)	2.232	2.060
Amortitzacions	9.559	10.196
Flux de Caixa	11.791	12.256

Xifres en milers d'euros

