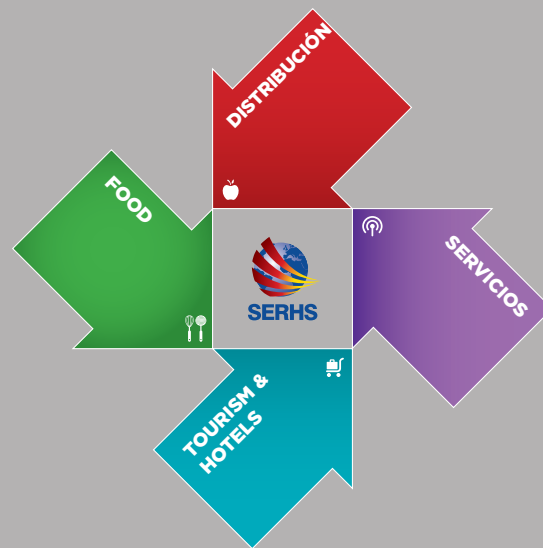


# SOMOS SERHS

INFORME ANUAL 2016-2017





# SUMARIO

## Ámbito institucional

- Carta del Presidente .....	4
- Implantación territorial .....	6
- Preparados para hacer frente a los retos de futuro .....	7
> Sellos de calidad .....	7
> Marcas por divisiones .....	8
- De puertas adentro .....	10
- Responsabilidad Social Corporativa .....	12
- Política de conciliación vida laboral y familiar .....	13
- Programa Familias .....	13
- Planes de igualdad y Ámbito Social .....	15
- Recursos Humanos .....	16
- Prevención de Riesgos Laborales: siniestralidad .....	17
- Formación .....	19
- Proyecto Talento .....	19
- SERHS Inmobiliaria .....	20
- SERHS Patrimonial y Cartera .....	20
- Sociedades relacionadas .....	20
- Sociedades vinculadas .....	21

## Actividades de negocio

- Carta del Consejero Delegado .....	22
--------------------------------------	----

## SERHS Divisiones

- SERHS Distribución .....	26
- SERHS Food .....	30
- SERHS Servicios .....	34
- SERHS Tourism & Hotels .....	40

## Información Económico-Financiera

- Presentación .....	47
- Explicación General .....	49
- Balance de situación .....	50
- Cuenta de pérdidas y ganancias .....	51
- Actividad inversora .....	52
- Ingresos de explotación .....	52
- Información consolidada .....	53



Es **bueno**  
que siempre  
hagamos  
**memoria**,  
porque es lo  
que nos ayuda a  
**hacer balance**.

## FORJANDO LA CONFIANZA EN SERHS

### Estimados accionistas,

La responsabilidad que asume una corporación como SERHS, con más de cuarenta años de trayectoria, es grande porque en ella se ha depositado la confianza de socios, clientes, colaboradores y trabajadores. Una confianza que es, al mismo tiempo, lo que ha hecho posible que SERHS se haya convertido en uno de los grupos empresariales de referencia en Cataluña y en el arco mediterráneo.

Conscientes de la importancia de esta confianza, en 2015, SERHS ponía en marcha un Plan Estratégico en base a tres aspectos claves que quisiera recordar. El primero, el de sacar mayor rendimiento a la experiencia acumulada de cuatro décadas de esfuerzo, trabajo y buenos resultados. El segundo era, y es, aprovechar la desaceleración de la crisis que hemos sufrido los últimos años y que nos ha hecho más fuertes. Y el tercero, estar preparados para hacer frente a los retos de un mercado y un mundo cambiantes, como consecuencia del desarrollo de las nuevas tecnologías en la promoción, la comercialización y la venta en todos los sectores y ámbitos de negocio.

Con estos puntos de partida marcando nuestro camino, hemos continuado desarrollando el Plan Estratégico con absoluta diligencia. Buena muestra de ello es, por un lado, haber dejado preparada la puesta en marcha de la división de SERHS Servicios, como una división más de negocio de SERHS y que pone de manifiesto la capacidad del grupo de adaptarse al momento actual y de saber aprovechar todo su potencial. Y, por otro, consolidar y hacer crecer un proyecto como el e-commerce de SERHS Distribución, el portal de ventas online de la división, que se ha convertido en palanca de crecimiento gracias a una estrategia pensada con y para el cliente. Estos son solo dos ejemplos - en este Informe encontrará muchos más - que me sirven para ilustrar que, tal y como nos comprometimos,

estamos cumpliendo con nuestro Plan Estratégico y seguimos evolucionando con la eficiencia, la eficacia, el respeto por el medio ambiente, la calidad y la innovación como motores y valores del cambio de una empresa de marcado carácter catalán como es SERHS.

Estos años no han sido años fáciles para nadie. Tampoco para nosotros. Pero, a pesar de todas las dificultades a las que hemos tenido que hacer frente, hemos superado con creces la fuerte crisis económica y financiera que parecía que no tuviera que acabar nunca. Precisamente, porque ha sido una crisis excepcionalmente dura, hemos tenido que tomar medidas como dejar de comprar acciones a los accionistas con un único objetivo: capitalizar la compañía al máximo y, así, poder dar la mejor rentabilidad posible al socio que ha seguido apostando por SERHS. Hoy, con mayor perspectiva, podemos decir que fue una medida acertada que, además, demuestra la capacidad de nuestra corporación de adaptarse a cualquier situación, por más adversa que pueda ser y, lo que es más importante, de salir reforzada.

Es bueno que siempre hagamos memoria, porque es lo que nos ayuda a hacer balance. Por eso, no quería dejar pasar la oportunidad de recordar que, en el anterior informe, habíamos hecho referencia a dos aspectos claves a tener en cuenta en el futuro más inmediato. Estos eran la objetividad y la prudencia en los negocios. Ahora los quiero recuperar porque, en esta cuestión, también hemos hecho el trabajo que tocaba, por ejemplo, con la implantación de una solución en la 'nube' de Business Intelligence, que nos permite, como corporación, disponer de toda la información sobre nuestro negocio de una forma rápida y accesible, desde cualquier lugar y cualquier dispositivo, y que nos proporciona los indicadores más relevantes. Con la

implantación de esta solución tecnológica, objetividad y prudencia se benefician de la totalidad de datos necesarios en la toma de decisiones, así como de otro factor clave en el mundo cambiante en el que vivimos: el de la agilidad.

El último ejercicio ha sido, en conclusión, un período de cambio necesario que, seguro, se mantendrá en el futuro como consecuencia de nuestro entorno y de su realidad económica y social, en continua transformación. Y, como no podía ser de otra manera, toca reconocer a los verdaderos artífices del cambio: el personal de SERHS. Sin su compromiso y sin la valía personal y profesional, que muestran día a día, nada de lo que hacemos y conseguimos sería posible. El Plan de conciliación laboral y familiar y el Programa Familias se convierten en parte del compromiso de SERHS con todos y cada uno de nuestros profesionales. La vigencia de estos dos proyectos es una prioridad para nosotros, conscientes de que el alma de una empresa como SERHS son todas y cada una de las personas que forman parte de su plantilla.

Quisiera terminar estas palabras como las he empezado, apelando de nuevo a la confianza. Estaremos, como siempre, a la altura de la responsabilidad que se deriva de ella con la firme voluntad de hacerla crecer así como crece, año tras año, SERHS.

Muchas gracias,



Ramon Bagó Agulló  
Presidente de SERHS



# IMPLANTACIÓN TERRITORIAL

## IMPLANTACIÓN TERRITORIAL DE SERHS SERVICIOS

Pineda de Mar (Barcelona)  
 Calella (Barcelona)  
 Canet de Mar (Barcelona)  
 Malgrat de Mar (Barcelona)  
 Arenys de Mar (Barcelona)  
 Arenys de Munt (Barcelona)  
 Santa Susanna (Barcelona)  
 Caldes d'Estrac (Barcelona)  
 Sant Pol de Mar (Barcelona)  
 Mataró (Barcelona)  
 Palafolls (Barcelona)  
 Badalona (Barcelona)  
 Tordera (Barcelona)  
 Barcelona  
 Blanes (Girona)  
 Figueres (Girona)  
 Olot (Girona)  
 Lleida  
 Sant Cebrià de Vallalta (Barcelona)  
 Empuriabrava (Girona)  
 Fornells de la Selva (Girona)  
 Girona  
 Riudellots (Girona)  
 Madrid

**Accesible desde cualquier lugar:**  
[migjornser.com](http://migjornser.com)  
[serhsequipments.com](http://serhsequipments.com)

## IMPLANTACIÓN TERRITORIAL DE SERHS FOOD

Cataluña  
 Islas Baleares

**Accesible desde cualquier lugar:**  
[flecaserhs.com](http://flecaserhs.com)  
[edudecfood.com](http://edudecfood.com)

## IMPLANTACIÓN TERRITORIAL DE SERHS DISTRIBUCIÓN

Palafolls (Barcelona)  
 Calella (Barcelona)  
 Tarragona  
 Tordera (Barcelona)  
 Vic (Barcelona)  
 Ribarroja del Túria (València)  
 Ripollet (Barcelona)  
 Fornells de la Selva (Girona)  
 Benicarló (Castelló)  
 Barcelona  
 Reus (Tarragona)  
 Blanes (Girona)  
 Ripoll (Girona)  
 Girona

## IMPLANTACIÓN TERRITORIAL SERHS TOURISM & HOTELS

**Oficinas físicas de SERHS Tourism:**  
 PINEDA DE MAR, SALOU, BARCELONA, MALLORCA, BENIDORM, AGUADULCE, TORREMOLINOS I TENERIFE.

**Destinos comercializados según oficina:**  
 PINEDA DE MAR: Costa Brava y Costa Barcelona  
 SALOU: Costa Garraf y Costa Daurada, Andorra y Pirineos.  
 MALLORCA: Islas Baleares  
 BENIDORM: Costa Azahar y Costa de Valencia  
 AGUADULCE: Costa Almería y Costa Cálida  
 TORREMOLINOS: Costa Tropical, Costa del Sol, Costa de la Luz y Sierra Nevada  
 TENERIFE: Islas Canarias, Galicia, Cantabria, Asturias, País Vasco y Portugal.

**Hoteles de SERHS Hotels (propiedad, consulting y gestión)**  
 CATALUÑA: Barcelona, Cardona, Sant Hilari Sacalm, Arnes y Estación de esquí Port del Comte  
 BRASIL: Natal y Pipa  
 ANDORRA: Escaldes Engordany

**Accesible desde cualquier lugar del mundo:**  
[booking.serhstourism.com](http://booking.serhstourism.com)  
[rhodasol.es](http://rhodasol.es)  
[rhodasol.pt](http://rhodasol.pt)  
[rhodasol.fr](http://rhodasol.fr)  
[serhsviatges.com](http://serhsviatges.com)  
[bikefriendlybyserhs.com](http://bikefriendlybyserhs.com)  
[serhshotels.com](http://serhshotels.com)  
[vilarsrurals.com](http://vilarsrurals.com)  
[tienda.vilarsrurals.com](http://tienda.vilarsrurals.com)  
[santhilariaventura.com](http://santhilariaventura.com)  
[hotelserhsskiportdelcomte.com](http://hotelserhsskiportdelcomte.com)  
[hotelserhsrivolirambra.com](http://hotelserhsrivolirambra.com)  
[hotelserhscarlit.com](http://hotelserhscarlit.com)  
[hotelserhdsdelport.com](http://hotelserhdsdelport.com)  
[cosmoshotelandorra.com](http://cosmoshotelandorra.com)  
[hotelcarlemanym.com](http://hotelcarlemanym.com)  
[serhsnatalgrandhotel.com](http://serhsnatalgrandhotel.com)  
[serhsvillasdapipahotel.com](http://serhsvillasdapipahotel.com)

459,3  
MILLONES DE  
EUROS EN VENTAS  
CONSOLIDADAS

102,3M  
DE EUROS EN  
CAPITAL SOCIAL

2,40M  
DE EUROS EN  
REPARTO DE  
DIVIDENDOS EN  
EL AÑO 2017

## SERHS

### Preparados para hacer frente a los retos de futuro

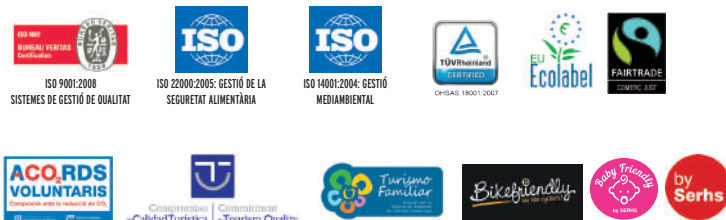
Consolidado como "El primer grupo turístico de Cataluña", SERHS se ha convertido en una de las empresas líderes y de referencia especializada en productos y servicios para la hostelería, la restauración, las colectividades y la empresa, independientemente de sus dimensiones y de su alcance territorial.

Nacida en 1975 en el municipio maresmense de Calella en el ámbito del cooperativismo, SERHS cuenta a día de hoy con una plantilla media de 2.500 profesionales y más de 1.400 accionistas que configuran en su conjunto uno de los valores clave de su trayectoria: el capital humano.

La corporación, con más de 40 años de historia empresarial y compromiso social, se articula sobre cuatro divisiones de negocio, desde el pasado mes de septiembre, con la puesta en marcha de la división de Servicios como una división independiente más. Con una fuerte presencia en Cataluña y una actividad consolidada y en crecimiento que se extiende por todo el arco mediterráneo peninsular, España, Europa y Brasil, hoy por hoy, integran SERHS 33 sociedades agrupadas en las diferentes divisiones operativas de negocio.

Estas cuatro divisiones de negocio sobre las que se estructura la actividad empresarial de SERHS, y que dan servicio a más de 40.000 clientes, son SERHS Distribución, SERHS Turismo y Hoteles, SERHS Food y SERHS Servicios. Sus estrategias pivotan sobre cinco ejes fundamentales para nuestra corporación para hacer frente a los retos de futuro: **el de empresa dinámica, el de la gestión de la información, el de la necesidad de humanizar las empresas, el de la excelencia en los productos y servicios y el de la ética en los negocios.**

### SERHS, SINÓNIMO DE CALIDAD









## SERHS reparte dividendos por valor de 2,40M €

La Junta General ordinaria de Grup SERHS S.A. acordó repartir dividendos entre sus accionistas por valor de 2.408.867,31 euros.



## SERHS pone en marcha la división de Servicios, transformada en división de negocio

Con el inicio del ejercicio 2017-2018 el último mes de septiembre, SERHS puso en marcha la división de Servicios, SERHS Servicios, hasta ahora constituida como una unidad de negocio de apoyo al resto de divisiones estratégicas del grupo. La nueva división nació con el objetivo de poner a disposición del mercado todo el potencial que la unidad ha ido acumulando durante todos estos años dentro de la corporación, con un amplio abanico de productos y servicios y con un sólido y reconocido know-how adquirido y avalado por la gestión realizada en el seno del grupo. Oriol Verdura, que había sido director corporativo de Nuevas Tecnologías de SERHS, fue nombrado director general de SERHS Servicios.

La nueva división se apoya sobre tres unidades de negocio: la de gestión, la de tecnologías de la información y la comunicación, y la de proyectos y equipamientos para la hostelería y la restauración.

El último ejercicio ha sido clave en su lanzamiento al mercado.

## La Noche de SERHS llega a la 41ª edición

El pasado 13 de julio, el Castell Jalpí de Arenys de Munt, acogió la emblemática celebración de la Noche de SERHS que, este año, llegaba a la 41ª edición con la asistencia de más de 300 invitados entre accionistas, colaboradores, personalidades y amigos del Grupo. En esta ocasión, Santi Vila, conseller de Empresa y Conocimiento de la Generalitat de Catalunya, fue el encargado de presidir el acto institucional que, como es tradición, sirvió como trasfondo de la entrega de premios a los profesionales más destacados de la corporación durante 2016 y de la distinción especial a la Trayectoria y Compromiso con SERHS para la empresa Malongo.



# PUERTAS ADENTRO

## El Presidente de la Generalitat inaugura la nueva Cocina de Alto Rendimiento y las oficinas centrales de SERHS Food

El pasado 20 de abril, el presidente de la Generalitat, Carles Puigdemont, presidió el acto de inauguración de la nueva Cocina de Alto Rendimiento y las nuevas oficinas centrales de SERHS FOOD ubicadas en Mataró, acompañado por el presidente de SERHS, el Sr. Ramon Bagó, así como del consejero delegado, Sr. Jordi Bagó, del director general de SERHS Food, Sr. Raimon Bagó y del alcalde de Mataró, Sr. David Bote, entre otras autoridades.

En su intervención, el presidente Puigdemont destacó en relación con la puesta en marcha de la nueva Cocina de Alto Rendimiento, que "la cocina de gran volumen, de

escuelas, hospitales y residencias no podía quedar al margen de la revolución gastronómica". El jefe del Ejecutivo subrayó durante su discurso la apuesta valiente y decidida de SERHS por invertir en Mataró, al tiempo que puso de manifiesto el compromiso de la corporación para arraigar a la gente y crear puestos de trabajo de calidad, sin perder de vista su origen maresmense y su mirada puesta más allá de las fronteras del estado. "Hoy, tener la máxima garantía de sanidad, y poder ofrecer diversidad, debe estar al alcance de esta cocina", enfatizó Puigdemont, al tiempo que remarcaba el compromiso de SERHS con la excelencia, calidad y necesidad de inversión e innovación.

## Nuevo plan estratégico de Comunicación y Branding

A finales del mes de agosto, se aprobó el nuevo plan estratégico de Comunicación que se desarrollará a lo largo de los ejercicios 2017-2018 y 2018-2019 con el objetivo de impulsar la imagen de la corporación a través de las redes sociales y la comunicación online, incorporando nuevos conceptos como el Marketing de Contenidos -Branded Content-; y a través de los medios tradicionales y digitales, con una comunicación más proactiva.

## SERHS estrena nuevo formato para la Jornada de Directivos

Los días 1 y 2 de diciembre de 2016, la Jornada de Directivos reunió una treintena de responsables bajo un nuevo formato de encuentro, más reducido, en el que participaron los miembros de los comités de dirección de las divisiones de negocio y de la corporación.

Los dos días sirvieron para abrir un espacio de debate, discusión, análisis y estrategia capaz de ofrecer al conjunto de participantes una visión de 360° y fomentar el trabajo y la visión de equipo.

# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

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

Esta edición (la 13ª) contó con la presencia de más de un centenar de familias de SERHS, en total unas 500 personas que pudieron disfrutar de un día en el Vilar Rural de Sant Hilari lleno de sorpresas, con espectáculo de magia incluido.

## 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.

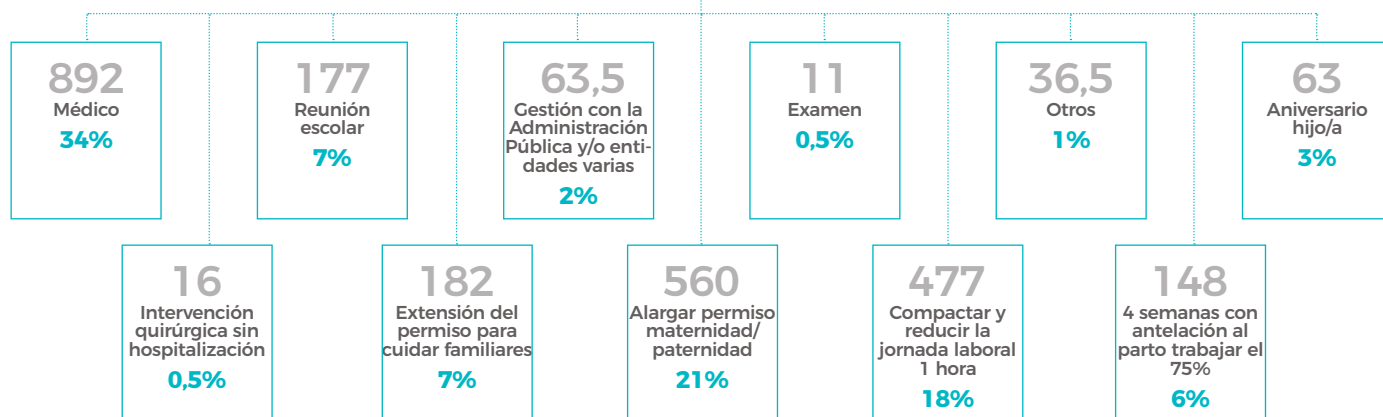
En cuanto al permiso de maternidad/paternidad, madres y padres trabajadores/as de SERHS disfrutan de una semana más de lo que estipula la ley.

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

Las 649 solicitudes recibidas han supuesto un total de 2.626 horas concedidas.



### HORAS CONCEDIDAS



### PROGRAMA FAMILIAS

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

El programa 2017 ha recibido un total de 376 solicitudes de las cuales un 70% han sido concedidas a 171 trabajadores/as.

BIENVENIDO BEBÉ	GUARDERÍA	MATERIAL ESCOLAR	ESTUDIOS SUPERIORES
Obsequio de bienvenida a todos los recién nacidos.	Subvención dirigida a trabajadores/as que tienen a su cargo niños/as menores de 3 años matriculados en guarderías.	Ayuda en material escolar para trabajadores/as con hijos/as de 3 a 17 años que estén escolarizados.	Otorgamiento de becas a los hijos/as de trabajadores/as que estudien una carrera universitaria o un ciclo formativo de grado superior.
19 RECIBIDAS 19 CONCEDIDAS	9.200€ 400€/AYUDA 35 RECIBIDAS 23 CONCEDIDAS	22.100€ 100€/AYUDA 302 RECIBIDAS 221 CONCEDIDAS	17.000€ 500 o 100€/AYUDA 39 RECIBIDAS 21 CONCEDIDAS

TOTAL: 376 RECIBIDAS - 284 CONCEDIDAS

# ÁMBITO SOCIAL

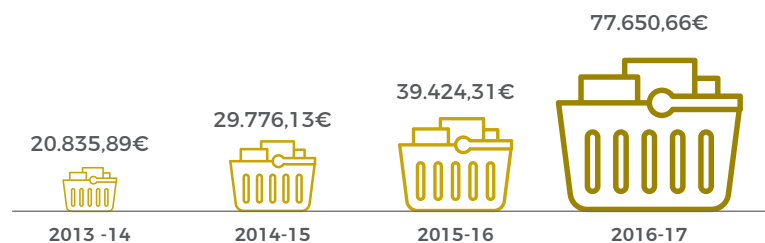




## BANC DELS ALIMENTS

SERHS aumenta año tras año las donaciones de producto al Banc dels Aliments. En el ejercicio 2016-2017 la cifra supera los 77.000 Euros en producto, lo que representa un incremento muy importante respecto a los años anteriores.

AÑO	IMPORTE
2013-2014	20.835,89 €
2014-2015	29.776,13 €
2015-2016	39.424,31 €
2016-2017	77.650,66 €



## FUNDACIÓN VICENTE FERRER

Continuando con la línea de colaboración hace más de una década, SERHS sigue con el acuerdo con la Fundación Vicente Ferrer, y este año destinamos la aportación al "Proyecto de mejora de la calidad de vida e integración social de las personas con discapacidad física o movilidad reducida del distrito de Anantapur y de Kurnool".

## 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.

# RECURSOS HUMANOS

## PLANTILLA MEDIA

2013	2.524
2014	2.529
2015	2.490
2016	2.326
<b>2017</b>	<b>2.551</b>



## PLAN DE COMPENSACIÓN FLEXIBLE

El objetivo del Plan de Compensación Flexible (PCF) recae en que todos los trabajadores/as de SERHS puedan escoger como 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 limpia.

Inversión en Productos del

Plan de Compensación Flexible = 287.871,33 €

PRODUCTO	PORCENTAJE
SEGURO SALUD	91,0%
GUARDERÍA	5,1%
ACCIONES	1,8%
TARJETA RESTAURANTE	1,0%
FORMACIÓN	1,1%



## PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

### SINIESTRALIDAD

SERHS cerró el año fiscal 2016-2017 con un índice de siniestralidad de un 6,1%, sin accidentes in itinere; comparando con el año 2015-2016 el índice fue de un 6,62% sin accidentes in itinere.

Se contabilizaron un total de 11 accidentes "in itinere" (1) con baja en 2016-2017, que representan un 7,69% del total los accidentes con baja. Comparando con el año fiscal 2015-2016, que fueron un total de 18 accidentes "in itinere" con baja, representan un 11,76% del total de los accidentes.

En el año fiscal 2016/2017 en total ha habido 10 accidentes con baja menos comparado con el período anterior.

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

#### GRÁFICO COMPARATIVO DEL ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD 2016/2017 DE LOS ACCIDENTES CON Y SIN ACCIDENTES IN ITINERE.



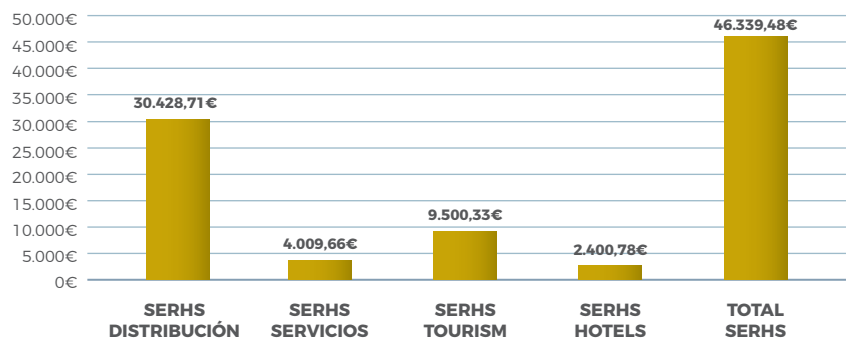
Índice siniestralidad: (Total N° accidentes/media anual trabajadores) \*100.  
Todos los accidentes han sido de tipología leve.

### SERVICIO DE PREVENCIÓN MANCOMUNADO DEL SECTOR HOSTELERÍA ABANTESER

El Servicio de Prevención Mancomunado Abanteser, especializado en el sector de la hostelería, se creó en 2013 con 4 empresas participantes. Actualmente cuenta con un total de 30 empresas adheridas y una media anual de 757 trabajadores.

### DEVOLUCIÓN BONO BAJA SINIESTRALIDAD 2017 SERHS

En el 2017, 16 empresas de SERHS fueron premiadas por su buena gestión en prevención de riesgos laborales.

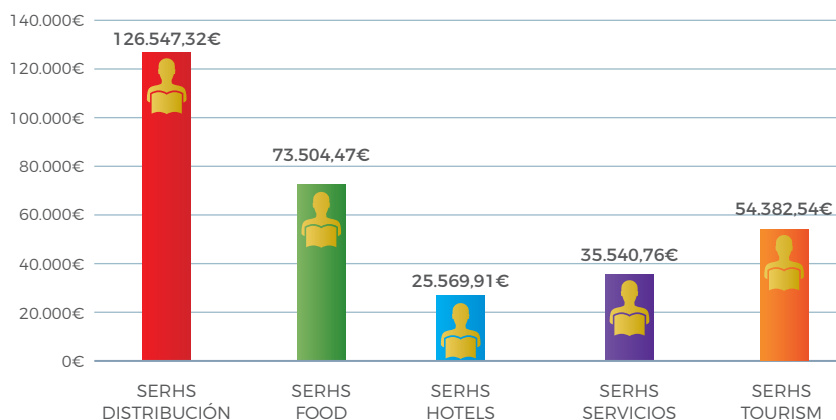




## FORMACIÓN

### EMPRESAS GRUPOS

Inversión en formación 2016: **315.545 €**



- Horas totales en formación que han realizado trabajadores SERHS: **36.836H**
- Número grupos formativos: **331 cursos**
- Número participantes formación: **4.470 alumnos**
- % Finalización con éxito de la formación: **70%**
- Promedio horas de formación anual por alumno: **8.24H**
- % de alumnos que se han formado a través de nuestra plataforma e-learning: **59%**
- Alumnos formados por materia:

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

## PROYECTO TALENTO

Durante este ejercicio y dentro del Proyecto Talento ha finalizado el Management Development Programme, 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.

El equipo directivo también ha desarrollado las competencias escogidas de sus Programas de Desarrollo Individual (PDI's) a partir de formaciones específicas y/o programas de coaching.

Por otra parte, y como complemento al Management Development Programme, se ha llevado a cabo el taller de "CÓMO DEFENDER IDEAS".



## SERHS INMOBILIARIA

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



## 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 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.



# SOCIEDADES VINCULADAS



## ESCUELA UNIVERSITARIA DE HOSTELERÍA Y TURISMO DE SANT POL DE MAR

Este hotel-escuela, adscrito a la Universitat 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.



Estamos  
**preparados y  
concienciados**  
para hacer  
**frente** a los  
**retos** que  
vendrán



## EL PLAN ESTRATÉGICO: UNA HERRAMIENTA DE TRABAJO CLAVE QUE DA RESULTADOS

### Estimados accionistas,

Un año más, es hora de rendir cuentas del trabajo realizado y los resultados obtenidos. Como avanzaba el Presidente de SERHS, Ramon Bagó, en sus palabras, este ha sido un año de cambios importantes que responden, en gran parte, al cumplimiento de nuestro Plan Estratégico. Un Plan que se articula y se desarrolla sobre tres objetivos principales: el del crecimiento, el de la innovación y el de la sostenibilidad de nuestros negocios, sin perder de vista en ningún momento los valores que han contribuido a los más de cuarenta años de actividad de SERHS. Los desgarnaré brevemente.

Iniciaré mi reflexión centrándome en el primero de los objetivos, el del crecimiento, que en el ejercicio 2016-2017 se ha traducido en un total de ingresos consolidados de 459 millones de euros, es decir, un 1,5% más que en el ejercicio anterior. Una cifra que, a pesar de las adversidades -que son muchas todavía- pone de manifiesto que el Plan Estratégico está dando sus frutos. El EBITDA recurrente, sin considerar los resultados excepcionales, también crece. El aumento ha sido de 19,7 millones de euros, un 37,30% más que en el ejercicio anterior, y con un valor absoluto de 5,3 millones de euros. Si tenemos en cuenta los resultados excepcionales en este ejercicio, en los que se ha producido un descenso respecto al ejercicio pasado en el que se registró el beneficio de la venta de los hoteles Sorra Daurada y Oasis por valor de 3 millones de euros, el EBITDA final consolidado del grupo ha sido de 20,4 millones de euros. Porque este año, a nivel de resultados excepcionales, se han contabilizado 0,6 millones de euros derivados, principalmente, de la venta de activos detallada en el Plan de Desinversiones.

La apuesta por alcanzar el grado de liderazgo necesario que nos permita hacer frente al mundo cambiante, y cada vez más exigente, al que nos enfrentamos, se ha tradu-

cido en proyectos en marcha como la nueva Cocina de Alto Rendimiento de SERHS Food. Precisamente, debido al inicio de la explotación de este proyecto innovador y que responde al segundo de nuestros objetivos del Plan Estratégico, se ha producido un aumento de 0,9 millones de euros a nivel de amortizaciones, a lo que también ha contribuido el cambio normativo relativo al criterio contable de amortización de los Fondos de Comercio. Mientras que el deterioro de las acciones de Banco Popular y los gastos vinculados a la formalización del Acuerdo Marco de Reestructuración han supuesto un decrecimiento de 1,2 millones de euros en el resultado financiero.

Tal como preveíamos, el camino no ha sido fácil. Pero, gracias al trabajo incansable y comprometido de nuestros profesionales, que son el activo principal de nuestra corporación, SERHS presenta unos resultados que nos permiten ser optimistas y encarar el futuro con buenas perspectivas. Un futuro en el que aterrizamos con una deuda financiera neta que, durante el ejercicio 2016-2017, ha disminuido en 10,7 millones de euros y que mejora el ratio Deuda Financiera Neta (DFN)/EBITDA en 1,51 puntos respecto del ejercicio anterior y alcanza el valor absoluto de 4,74 millones de euros.

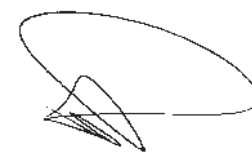
Nos habíamos propuesto focalizar en cuatro divisiones bien definidas nuestro negocio y simplificar nuestra estructura societaria. Y así lo hemos hecho. Hemos pasado de 45 sociedades activas a 33, y hemos articulado en cuatro divisiones de negocio nuestra actividad. El EBITDA de las divisiones de Distribución, Turismo y Hoteles y Alimentación, con esta reestructuración empresarial de trasfondo previa al lanzamiento de la división de Servicios en el mercado, ha mejorado respecto al ejercicio anterior. En especial, el EBITDA de Turismo, que ha pasado de pérdidas a beneficios de explotación gracias, precisamente, a la re-

estructuración a la que hacía referencia y que ha contribuido a superar el bache de la caída del mercado ruso.

Cerrábamos, pues, este ejercicio con la reestructuración del grupo que debía reducir la corporación y delegar las actividades de negocio en las divisiones para ser más sostenibles y seguir cumpliendo, en este caso, con el tercero de los objetivos fijados en el Plan. Dejábamos a punto la puesta en marcha de la división de SERHS Servicios, como una división de negocio más de SERHS, y nos seguíamos proveyendo de estructuras más cohesionadas y simplificadas que nos garantizaran una mejor explotación de todo nuestro potencial empresarial.

Si bien el Beneficio Antes de Impuestos (BAI) ha mejorado un 47,45% respecto al ejercicio 2015-2016, hasta alcanzar los 3,3 millones de euros, somos conscientes de que aún es mucho el trabajo que nos queda por hacer. Estamos preparados y concienciados para hacer frente a los retos que vendrán y, por ello, quisiera concluir mis palabras recordando cuáles son los cinco ejes fundamentales sobre los que SERHS desarrolla sus estrategias. Estos son: el de empresa dinámica, el de la gestión de la información, el de la necesidad de humanizar las empresas, el de la excelencia en productos y servicios y el de la ética en los negocios. Y, cómo no, insistir en que somos SERHS, y que esta es y será nuestra fortaleza.

Muchas gracias

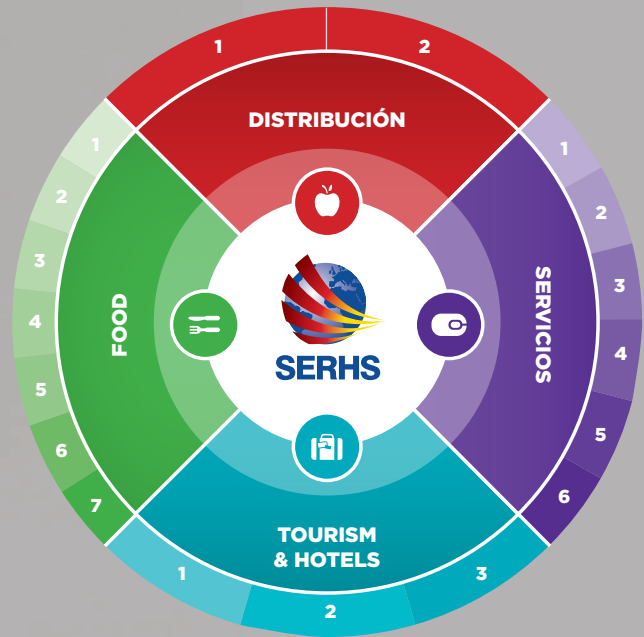


Jordi Bagó Mons  
CEO de SERHS



# NUESTRAS DIVISIONES





**SERHS DISTRIBUCIÓN**

1. DISTRIBUCIÓN
2. FRUITS

**SERHS FOOD**

1. HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN
2. SANIDAD
3. EDUCACIÓN
4. EVENTOS
5. CORPORATE
6. PANADERÍA
7. PRODUCTOS DE 5ª GAMA

**SERHS SERVICIOS**

1. SERHS PROJECTS
2. SERHS TIC
3. SEGUROS
4. RECURSOS HUMANOS
5. ADMINISTRACIÓN FINANZAS Y FISCAL
6. SERVICIOS INMOBILIARIOS

**SERHS TOURISM & HOTELS**

1. INCOMING DISTRIBUTION (SERHS TOURISM)
2. HOTEL MANAGEMENT (SERHS HOTELS)
3. HOTEL CONSULTING SERVICES (SERHS Tourism&Hotels New Ventures)

MAGNITUDES SIGNIFICATIVAS

5.000

REFERENCIAS  
DE  
PRODUCTO

7M

DE CAJAS  
DISTRIBUIDAS

41,3M

MILLONES DE EUROS  
DE VENTAS  
ON LINE

50%

PEDIDOS ON LINE  
REALIZADOS DESDE  
DISPOSITIVOS  
MÓVILES

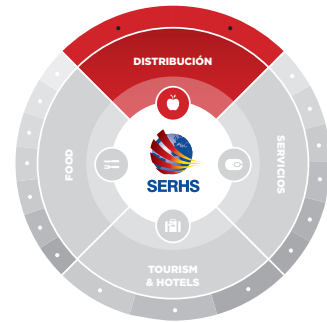
14M

DE KG DE FRUTA  
COMERCIALIZADOS

[serhsdistribucio.com](http://serhsdistribucio.com) | [serhsfruits.com](http://serhsfruits.com)

[www.serhs.com](http://www.serhs.com)

# SERHS DISTRIBUCIÓN A TU SERVICIO



## SERHS DISTRIBUCIÓN

1. DISTRIBUCIÓN
2. FRUITS

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](http://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.

### ACTIVIDADES DE NEGOCIO:

SERHS Distribución | SERHS Fruits

### MARCAS:

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 Distribución amplía la gama de “Productos del país, proximidad y D.O”

Durante este ejercicio se han renovado los acuerdos estratégicos, a largo plazo, con dos marcas líderes en el mercado por la calidad de sus productos. VERI y EUROFRITS. Del mismo modo que los productos con marca propia de SERHS Distribución forman parte del ADN de la División, como sello de garantía, en estos momentos los productos con certificación de calidad y proximidad cada vez son más relevantes para nuestros clientes. Disponemos de un amplio portafolio de los mejores productos con acreditación de cada zona o región de

producción que presentan una alta calidad y compromiso de identidad. Como ejemplos destacados contamos con una serie de empresas reconocidas por su personalidad diferenciadora. Aceites Millàs, Muscleres Prats, el alioli elaborado por la familia Macau y producto estrella de Casa Carriot. La Fageda trabaja con personas con capacidades diferentes para producir yogures, postres, helados y mermeladas auténticas. La Cooperativa Cadí, bajo la DO Terra Alta comercializamos vinos como el Faristol blanco y tinto impregnados de fuerza y carácter. Embutidos Germans Capdevila, Lácteos Ubach, Coques de Perafita, Pastisotot, Letona, DO's Montsant o Conca de Barberà, entre otros. Proximidad y calidad para elegir con las mejores marcas de nuestra casa.

Durante este ejercicio se han renovado los acuerdos estratégicos, a largo plazo, con dos marcas líderes en el mercado por la calidad de sus productos. VERI y EUROFRITS.



## SERHS Distribución automatiza procesos logísticos en el almacén de Tarragona implantando nuevas tecnologías

Con el objetivo de maximizar la eficiencia y la precisión de los procesos logísticos que SERHS Distribución realiza en sus almacenes, se han implantado mejoras operativas que permiten la lectura por radiofrecuencia del producto a su recepción en el almacén, así como la tecnología **Pick to voice** y **Put to light** para la preparación de los pedidos a cliente final.

En esta primera fase, se están implementando en los almacenes de producto frío y ambiente de la plataforma logística de Tarragona.

## Renovación del Parque Móvil

En los últimos 2 años se han renovado hasta **45 nuevos camiones** de reparto y **50 coches comerciales**, mejorando así su eficiencia y, al mismo tiempo, reduciendo consumos y niveles de emisiones de CO<sub>2</sub>.



## Mejora de la imagen de las instalaciones

La apuesta por reforzar la marca, consolidarla y potenciarla ha sido clave para renovar la imagen de algunas de las instalaciones de la división. Son un ejemplo las de **Vic** y **Ripollet**.



## Nuestro PORTAL WEB como herramienta para articular una estrategia orientada al cliente

### www.serhsdistribucion.com

2017 ha sido un año donde asentar las bases de una estrategia creada con y para el cliente. En cuanto a [www.serhsdistribucion.com](http://www.serhsdistribucion.com), hemos mejorado la experiencia del usuario, así como el contenido y la tasa de error mediante el uso correcto de affordances, es decir, ayudas de campo o instrucciones de uso. Por otra parte, hemos facilitado herramientas adaptadas, como la compra rápida, y creado campañas automatizadas adhoc para nuestros clientes, atendiendo a su tipología y a su customer journey - visita de categorías o adición de productos a su cesta de la compra.

#### ACCIÓN COMERCIAL A LOS CLIENTES:

Hemos dotado al equipo comercial de un protocolo de actuación, mediante el que poder gestionar mucho mejor el tiempo y comunicar efectivamente el valor añadido que aporta el uso de nuestra actual plataforma web.

Año fiscal	% clientes SERHS	Media facturación	Pedidos totales	Porcentaje conversión	Facturación
2015-16	14,87%	19,74%	104.787	6,74%	34.900.595€
2016-17	17,18%	23,35%	120.836	24,13%	41.320.588€

**2018, con la nueva plataforma web, debería ser el año en el que conseguir cerrar el proyecto iniciado en 2016, y que tiene como principal eje articular un portal totalmente creado y pensado para resolver todas las necesidades de nuestro cliente.**



## El SAC de SERHS Distribución ya ha atendido más de 80.000 llamadas

Desde su implantación durante el mes de agosto de 2016 en la primera plataforma de SERHS Distribución, concretamente en Vic, el Servicio de Atención al Cliente (SAC) ha atendido, añadiendo también las plataformas de Palafròls y Girona, más de 80.000 llamadas de clientes hasta octubre de este año.

A partir del mes de noviembre de 2017 el servicio se desarrollará a nivel interno. El SAC es un proyecto estratégico en el que queda patente que el contacto con el cliente es de vital importancia hoy por hoy, porque han crecido tanto el nivel de exigencia como el grado de atención requerida. La capacidad de reacción en el servicio está entre los tres aspectos más valorados por la satisfacción de los clientes, junto con el trato comercial y la eficiencia logística.

## Distribución de fruta en el curso escolar 2016/2017

SERHS Fruits ha desarrollado de nuevo la gestión y la logística del servicio en las escuelas de Cataluña, durante el curso 2016/2017. En la oferta de SERHS Fruits prima, por encima de todo, el producto de proximidad, el de km0 y el cuidado para ofrecer la mejor calidad.

**COMPARTIM AFICIÓ**  
A casa i a l'escola fem equip amb la fruita!

Generalitat de Catalunya  
Unió Europea

COL·LABOREM  
FUNDACIÓ FC BARCELONA  
LA FUNDACIÓ  
RCD ESPANYOL

PLA DE CONSUM DE FRUITA A LES ESCOLES AMB L'AJUDA FINANCERA DE LA UNIÓ EUROPEA I EL DEPARTAMENT D'AGRICULTURA, RAMADERIA, PESCA I ALIMENTACIÓ

MAGNITUDES SIGNIFICATIVAS

SINC:  
**11.000**  
COMIDAS DIARIAS

EDUCA:  
**20.500**  
COMIDAS DIARIAS

SANIDAD:  
**12.000**  
COMIDAS DIARIAS

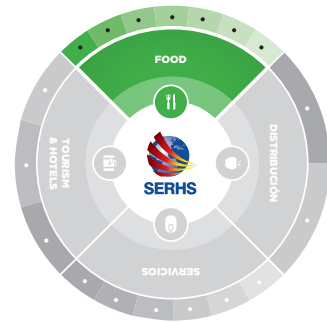
CAR  
**1M**  
DE KGS CON MÁS DE  
**400**  
REFERENCIAS

PANADERÍA:  
**500.000**  
KG DE PRODUCTO  
PREELABORADO



[serhsfood.com](http://serhsfood.com) | [castell-jalpi.com](http://castell-jalpi.com) | [eudecfood.com](http://eudecfood.com) | [flecaserhs.com](http://flecaserhs.com) | [serhsalimentacio.com](http://serhsalimentacio.com)  
[serhsfoodcorporate.com](http://serhsfoodcorporate.com) | [serhsfoodeduca.com](http://serhsfoodeduca.com) | [sincfood.com](http://sincfood.com) | [takeeateasyserhs.com](http://takeeateasyserhs.com)

# SERHS FOOD ALIMENTAMOS EL FUTURO



## SERHS FOOD

1. HOSTELERÍA Y RESTAURACIÓN
2. SANIDAD
3. EDUCACIÓN
4. EVENTOS
5. CORPORATE
6. PANADERÍA
7. PRODUCTOS DE 5ª GAMA

SERHS FOOD es una división de negocio de SERHS que cuenta con una dilatada trayectoria avalada por un importante *Know How* que posiciona a la marca como referente en calidad y servicio. Ofrece un servicio integral en el ámbito de la alimentación, basado en la actividad de producción y venta de productos alimenticios de quinta gama; producción y distribución de pan y derivados, así como gestión de restauración para terceros, tanto para colectividades e instituciones como para servicios de catering para eventos y macroeventos.

Los diferentes tipos de colectividades a los que damos servicio son los siguientes:

- Grandes empresas
- Centros clínicos y hospitalarios
- Residencias para personas mayores
- Centros residenciales y educativos especiales
- Centros penitenciarios
- Centros universitarios y escolares
- Hoteles, restaurantes y cafeterías

### 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

ARCS CATERING

## Jornada de Puertas Abiertas en Castell Jalpí

El 26 de noviembre de 2016 el Castell Jalpí abrió sus puertas a todas las parejas de novios que buscan un lugar especial, mágico y con todo lujo de detalles para poder celebrar su boda. Es su día soñado, y el Castell Jalpí es consciente de ello; es

por este motivo que un amplio abanico de proveedores asistieron a la jornada de puertas abiertas ofreciendo todo tipo de soluciones para hacer de este día el más especial. La restauración del Castell Jalpí les invitó a un cóctel almuerzo donde se sirvieron varios bufetes fríos y calientes para conocer de primera mano la calidad gastronómica que disfrutarán el día de su boda. Fue un éxito de asistencia que ayudó a los indecisos a confirmar y confiar en el Castell Jalpí para celebrar su boda.



ARCS CATERING

## Éxito de asistencia a la Noche de San Juan organizada por Arcs Catering en Castell Jalpí

La noche más mágica del año reunió, este año, más de 180 personas que pudieron disfrutar de una cena de calidad, tanto en su elaboración como en su servicio en una ubicación fascinante y emblemática como es el Castell Jalpí de Arenys de Munt. La verbena se celebró acompañada de buena música y, cómo no, de los tradicionales fuegos artificiales que siempre están presentes la Noche de San Juan.

La iniciativa, que es la primera vez que se celebra de una forma tan especial, tuvo una gran aceptación por parte del Ayuntamiento de Arenys de Munt, al considerar una buena propuesta poder aprovechar el emblemático y especial entorno del Castell Jalpí para celebrar una noche tan llena de magia y sueños como es la de San Juan.

ARCS CATERING

## 9 de noviembre de 2016: Premios Ondas en el Gran Teatre del Liceu

Con motivo de la 63ª edición de los Premios Ondas entregados en la Platea del Gran Teatre del Liceu, Arcs Catering sirvió en el Foyer un cóctel cena a los 400 invitados. Entre los asistentes había políticos, empresarios y artistas que vistieron de glamour la entrega de premios.



## SERHS Food Educa

Sigue con la línea de crecimiento iniciando el curso escolar con la incorporación de más de 30 escuelas en Terrassa, sirviendo más de 3.600 menús diarios con la implantación del modelo de gestión propio SINC. SERHS Food arranca este ambicioso proyecto con la colaboración de 400 trabajadores.

El pasado agosto, se adjudicó el servicio de comedor y monitorización de las Escuelas del Alt Empordà, licitación en la que participó y resultó adjudicataria de 5 lotes, de un total de 8, dando servicio de comedor a más de 1.000 comensales. SERHS Food Educa gestionará 26 de los 35 comedores escolares en la comarca del Alt Empordà.

Siguiendo el proyecto de incorporación de las Escuelas Pia, se ha conseguido ampliar la cartera de escuelas con el contrato de dos escuelas más. En concreto, la Escola Pia de Igualada y la Escola Pia de Vilanova, donde diariamente se cocinan más de 400 menús.





## SERHS Food Corporate

La línea de SERHS Food Corporate sigue su plan de crecimiento con la incorporación, el pasado mes de diciembre, del Parlament de Catalunya. El contrato de servicio de cafetería y restaurante compromete a SERHS Food a responsabilizarse de la gestión de la restauración ofreciendo el servicio de cafetería restaurante para los trabajadores y usuarios del Parlament, así como los días especiales de Pleno, llegando a ofrecer más de 300 comidas diarias.

Asimismo, desde el pasado febrero, SERHS FOOD Corporate gestiona el comedor de personal de la empresa Purac Bioquímica situada en el polígono industrial de Montmeló. SERHS FOOD aportará su experiencia de planificación y gestión, junto con la selección de las mejores materias primas, preparación de comida y servicio de cocina con el propio producto de quinta gama, y siguiendo con el modelo de gestión propio SINC.

Diariamente con un sistema de self asistido se da servicio a más de 70 personas, ofreciendo alternativas de primer plato, segundo plato, buffet de ensaladas, postres, etc., con menús adaptados a las nuevas tendencias (veganos, vegetarianos, wellness...) para todos aquellos usuarios que requieren y valoran positivamente la variedad de la oferta.



### SERHS FOOD HEALTH

## Potenciación de la línea libre de alérgenos en la nueva Cocina de Alto Rendimiento de SERHS Food

La nueva Cocina de Alto Rendimiento de SERHS Food ha desarrollado una nueva línea de alérgenos, con su cocina específica aislada al 100%. Se puso en marcha aproximadamente el pasado mes de enero con una apuesta por la producción de varias referencias en formato mono-ración, con máxima garantía de sanidad y calidad. En esta primera fase, con esta medida, se eliminará aproximadamente un 75% de los alérgenos, consiguiendo eliminar en una segunda fase el 100% de los alérgenos en los menús. Siguiendo con el proyecto de innovación y eficiencia se está consiguiendo dar una solución a las necesidades de diversos sectores de la restauración colectiva, sensibilizados con estas necesidades.

## Reconocimiento a SERHS Food en su apuesta por la dieta mediterránea

El pasado mes de marzo, SERHS Food recibió la acreditación AMED, para la gestión de la restauración colectiva en las Terminales 1 y 2 del Aeropuerto del Prat de Barcelona.

El objetivo del programa AMED, liderado por la Agència de Salut Pública de Catalunya, es promover la alimentación mediterránea y el ocio activo en los establecimientos de restauración, especialmente los de menú diario.

### SERHS FOOD HEALTH

## SERHS Food se implanta con fuerza en el sector sanitario en las Islas Baleares

Desde el pasado mes de mayo, SERHS Food Health gestiona la restauración de dos hospitales en las Islas Baleares: el Nuevo Hospital de Can Misses en Ibiza y el Hospital de Formentera, con capacidad para más de 200 pacientes. SERHS Food dará servicio de restauración a todos los usuarios del Hospital y, además, cubrirá el servicio de cafetería de los dos centros, de lunes a domingo.

La concesión ha valorado muy positivamente todas las ventajas que tiene la implantación del sistema SINC (System, Innovation and Nutrition for Catering by SERHS)



MAGNITUDES SIGNIFICATIVAS

MÁS DE  
**3.000**  
CLIENTES CONFÍAN  
EN SERHS  
SERVICIOS

**2.500**  
EQUIPOS DE  
TECNOLOGÍA  
GESTIONADOS

**68.500**  
NÓMINAS  
GESTIONADAS EN  
UN AÑO

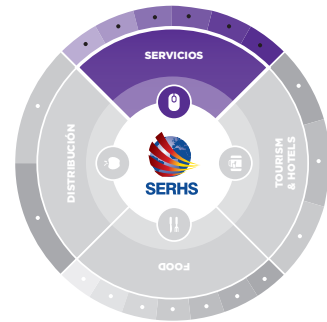
**5.687**  
PÓLIZAS  
DE SEGURO  
EN VIGOR

**43.000**  
HORAS DE  
FORMACIÓN  
GESTIONADAS

[serhsserveis.com](http://serhsserveis.com) | [www.serhsprojects.com](http://www.serhsprojects.com) | [www.serhsequipments.com](http://www.serhsequipments.com)

[www.serhs.com](http://www.serhs.com)

# SERHS SERVICIOS TE LO PONEMOS FÁCIL



## SERHS SERVEIS

1. GESTIONA
2. TIC
3. PROJECTS

SERHS Servicios es la nueva división de SERHS especializada en servicios de Gestoría, Tecnología y Proyectos y Equipamientos para la hostelería y las colectividades.

La estructura de SERHS Servicios se articula sobre tres unidades de negocio que proporcionan las soluciones necesarias para los diferentes ámbitos de la empresa, sea cual sea su tamaño y alcance territorial.

SERHS Servicios Gestiona es la unidad encargada de proporcionar los servicios de gestoría, asesoría fiscal y contable, servicios jurídico-laborales, asesoría en prevención de riesgos laborales, seguros y gestión de personas. En el ámbito de los seguros SERHS Servicios continúa manteniendo su marca propia, Asseguris.

SERHS Servicios TIC se encarga de proporcionar soluciones e innovaciones tecnológicas para la gestión del negocio y la empresa, independientemente de su tamaño, territorio y ámbito de aplicación.

Por último, SERHS Servicios Projects da respuesta a las necesidades de ejecución de proyectos y equipamientos en los ámbitos de la hostelería, la restauración y las colectividades. Ésta, hoy en día, constituye la unidad de negocio de Servicios con más de 30 años de experiencia y reconocido prestigio en el mercado. Mantiene sus marcas comerciales posicionadas en el sector: SERHS Projects y SERHS Equipments.

Actualmente la división de Servicios dispone de una plantilla de 100 trabajadores y continúa ejerciendo su tarea transversal hacia el resto de divisiones de negocio del Grupo.

### ACTIVIDADES DE NEGOCIO:

Proyectos y Equipamientos para la hostelería |  
Nuevas tecnologías | Aplicaciones informáticas |  
Sistemas de telecomunicaciones | Seguros |  
Asesoría fiscal y contable | Servicios jurídicos laborales |  
Gestión de personas | Prevención de riesgos laborales

### MARCAS:

ASSEGURIS | SERHS Projects | SERHS Equipments

## SERHS Servicios TIC pone en marcha la herramienta de gestión documental Docugestiona



La unidad de nuevas tecnologías ha puesto en marcha durante este ejercicio Docugestiona, la herramienta que integra tres acciones diferenciadas de gestión documental, BioSign, Portal Corporate y Portal Human by SERHS, adaptables a cualquier negocio y a la identidad corporativa de cada nuevo cliente, y que dan agilidad en la gestión de gran volumen de documentación laboral y mercantil.

Biosign es la herramienta que gestiona y autoriza documentos laborales, de una manera ágil y sencilla y que permite a nuestros clientes la gestión y control de toda la información laboral de los colaboradores en tiempo real y desde cualquier ubicación, con o sin

conexión a Internet. Dispone del sistema de firma biométrica autenticable con la misma validez legal que la firma manuscrita.

El portal Corporate ya está al alcance de las divisiones de la corporación, así como de los clientes externos. Permite gestionar y segmentar información a los usuarios en relación a documentos laborales (altas, bajas, contratos de trabajo, informes de nóminas, etc.) y documentación de carácter mercantil (organización y registro de toda la información de constitución y estructura de cada empresa).

El Portal Human by SERHS es la herramienta clave para el trabajador. Es una herramienta de comunicación efectiva

entre empresa y trabajador que ofrece comunicación en tiempo real, seguridad para los datos, máxima confidencialidad, pago por uso y sin ningún tipo de inversión inicial, y ahora se pone a disposición de los clientes externos.

Con acceso a información de datos laborales (nóminas, controles de presencia, expediente laboral, certificados IRPF), beneficios para el trabajador (ventajas, ayudas familiares, Responsabilidad Social Corporativa, espacio de ideas), comunicaciones internas relevantes de la empresa (noticias corporativas, tablón de anuncios, buzón de dudas y sugerencias), y todo el abanico de cursos formativos que se ofrecen desde la organización.

## Implantación del nuevo programa de gestión para los accionistas de SERHS

Durante el ejercicio 2016-2017, desde SERHS Servicios TIC se diseña y se implementa un nuevo software informático que permite gestionar y mantener los datos de todas las empresas del grupo, en materia de acciones y participaciones, de sus accionistas/socios, así como el control de operaciones de ampliación y compraventa. Este nuevo programa permite generar documentación tanto para entregar a los propios socios como a organismos públicos y/o legales.

Se renueva también el módulo encargado de gestionar las diferentes Juntas de Accionistas, controlando los accesos biométricos con la integración de la aplicación Icnita, reconocimiento de imprenta digital.





## SERHS Servicios TIC adjudica las redes de telecomunicación a British Telecom

El pasado mes de abril se firmó el acuerdo estratégico que ratifica a la operadora British Telecom como la nueva proveedora oficial de servicios de telecomunicaciones de SERHS.

La ratificación de la nueva operadora supone la renovación de toda la red de datos del grupo, y se apunta a una nueva estrategia de negocio con la que el proveedor conectará a SERHS con Google.

## Renovaciones contractuales

La unidad de nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación afianza su relación con Vodafone, colaborando juntos desde 1997. Renueva un año más su contrato de partenariado en materia de red de telefonía móvil y amplía la visión estratégica de negocio con las incorporaciones de soluciones de Business Intelligence a la corporación.

Por otra parte, SERHS Servicios TIC renueva con Google su participación como partner de Google Apps, que permite vender e instalar productos y servicios del gigante americano en nuestra red de clientes del grupo, así como externos.




## Nueva web y redes sociales para la división de servicios

La puesta en marcha de la división de SERHS Servicios ha comportado, a la vez, la creación de la nueva web [www.serhsserveis.com](http://www.serhsserveis.com), con un diseño funcional, moderno y adaptado a todos los dispositivos, que se estructura en los servicios estratégicos que ofrece la división.

Una web pensada para pequeñas y medianas empresas, así como para particulares, como resultado de la estrategia inicial de la división.

Además, conectamos con el mundo a través de los canales de LinkedIn y Facebook, gestados durante el ejercicio 2016-2017 y puesto en marcha el pasado septiembre.

## Asseguris cambia y se adapta al nuevo programa de gestión ISEGUR

ISEGUR es el nuevo programa de gestión de seguros preparado para poder trabajar desde la nube, desde cualquier lugar y a cualquier hora.

Asseguris adapta al programa y amplía su potencia, capacidad y eficacia con el objetivo de incrementar la productividad, la eficiencia y la calidad del trabajo de los colaboradores de la unidad.



## Mutua General de Catalunya y Xenasegur: dos nuevos partners para Asseguris

Mutua General de Catalunya y Xenasegur reconocen a Asseguris para convertirla en correduría partner. Esta incorporación contribuye a incrementar la cuota de mercado y ofrecer a los clientes de Asseguris un amplio abanico de calidad y precios en materia de seguros. Ambas nuevas incorporaciones, junto con el resto de nuestra cartera de partners, nos permite situarnos en las 5.687 pólizas de seguro en vigor.

## Incorporación del sistema de suministro de información inmediato (SII) de la Agencia Tributaria

Desde el Departamento Fiscal de SERHS Servicios ya está en marcha la implantación del sistema electrónico de gestión del IVA, impulsado por la Agencia Tributaria (AEAT). Este sistema permite dar solución a la necesidad de aquellas empresas y autónomos de liquidar el IVA de forma electrónica, sin necesidad de desplazarse y con la asistencia telefónica que se derive de cualquier incidencia.

## Nuevos clientes de referencia internacional



Linde Material Handling Ibérica, una de las compañías de referencia mundial entre los fabricantes de carretillas elevadoras y vehículos de transporte y almacenamiento, se convierte en uno de los principales clientes de SERHS Servicios Gestiona, la unidad de gestión de SERHS Servicios.

El contrato de soluciones de gestión documental se convierte en la máxima apuesta de Linde. Las herramientas contratadas, por ejemplo gracias al Portal Human, les permiten hacer la gestión y control de presencia, las nóminas y el certificado de la renta, entre otros.

En materia de nuevas tecnologías, se contrata también la implementación de BioSign de acuerdo con las funcionalidades y la imagen de Linde Material Handling Ibérica, y se pone en marcha en todos los dispositivos móviles y tablets de aquellos usuarios que lo requieren.

## Projects se consolida en Cataluña, Madrid y Andorra

Varios han sido los proyectos en los que SERHS Projects, unidad de SERHS Servicios dedicada a las soluciones y equipamientos para la hostelería y las colectividades, ha trabajado en este ejercicio. Entre los más relevantes destacan: el suministro de todo el equipamiento de cocina para La Sitgetana y Chiringuito el Cable, dos emblemáticos locales ubicados en el centro de Sitges; la instalación y equipamiento del espacio de cocina y punto de venta del Restaurante Nuet, en Vilanova y la Geltrú; el suministro y la instalación del equipamiento de cocina de la Escuela de Restauración Canigó de Santa Coloma de Gramanet; así como la correspondiente instalación de cocina de la cadena UDON y la franquicia Yolo Pizza, ubicadas en Alicante.

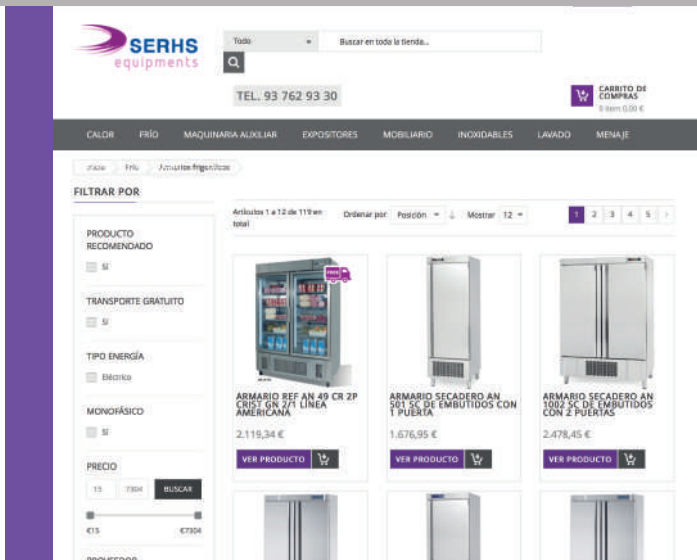
En espacio de hotel, destacan la realización del proyecto completo - diseño, ejecución e implantación - de la cocina y buffet del Aqua Hotel Silhouette de Malgrat de Mar, la reforma integral de la cocina del Restaurante Caelis del hotel Ohla Barcelo-

na, ubicado en Via Laietana, y la renovación de todo el área de comedor del hotel Marítim de Santa Susanna, con la realización de un proyecto de nuevo concepto de buffet innovador y de diseño creativo.

En el área de Madrid, SERHS Projects implementa nuevas tendencias en el espacio de buffet del Colegio Mayor Aquinas, y realiza el equipamiento integral de la cocina y punto de venta del establecimiento-restaurant de comida para llevar "El Taper de mi madre".

Uno de los proyectos más emblemáticos de este ejercicio fue la realización de la primera food retrack en Grandvalira, Andorra, en el que se ha convertido el innovador diseño de cocina gourmet móvil de SERHS Projects, completamente equipada y adaptada al espacio de cabina.

También en Grandvalira destacan el equipamiento del obrador, barra, vitrina y sección de lavado del Salón de té de la Cafetería Gall de Bosc en Soldeu, y el equipamiento de la zona de lavado del Restaurante Pi del Migdia en El Tarter.



## www.serhsequipments.com Un e-commerce en crecimiento

SERHS Equipments, la venta online de maquinaria de la unidad de SERHS Projects, sigue su tendencia positiva de crecimiento, con una gran acogida de las ofertas quincenales que se publican en el site, así como la buena aceptación del apartado Outlet de que dispone la web.

Las ventas a través del e-commerce del pasado mes de octubre, respecto del mismo período del año anterior, han crecido un 35,11%.

Se incorporan mejoras técnicas y de usabilidad que permiten actualizar y ampliar, día a día, la oferta de productos; un ejemplo es el Doofinder, nuevo buscador implementado en noviembre de 2017.

Las herramientas de Gestión Documental - DocuGestiona- empiezan a marcar la diferencia. Clientes como Linde Material Handling Ibérica ya confían en ellas.

MAGNITUDES SIGNIFICATIVAS

32.000  
HOTELES  
COMERCIALIZADOS  
EN EL MUNDO

8.000  
MILLONES DE  
PETICIONES ON-LINE  
GESTIONADAS  
AL AÑO

11  
HOTELES EN  
PROPIEDAD  
O GESTIÓN

3,6M  
DE ROOM NIGHTS  
AL AÑO

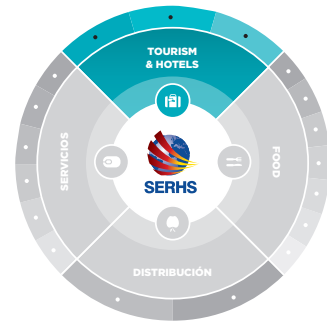
1,2M  
DE CAMAS

[serhsserveis.com](http://serhsserveis.com) | [www.serhsprojects.com](http://www.serhsprojects.com) | [www.serhsequipments.com](http://www.serhsequipments.com)

[www.serhs.com](http://www.serhs.com)



# SERHS TOURISM & HOTELS THE LEISURE HOTEL EXPERT



## SERHS TOURISM & HOTELS

1. INTERMEDIACIÓN TURÍSTICA
2. GESTIÓN HOTELERA
3. SERVICIOS DE CONSULTORÍA AL HOTEL

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 de 250 Millones €, SERHS Tourism & Hotels representa el 50% de la facturación del Grupo. Dispone de una plantilla de cerca de 1.000 personas.

A día de hoy, SERHS Hotels es una cadena hotelera presente en Cataluña, Brasil y Andorra, que cuenta con 11 establecimientos gestionados bajo diferentes modalidades de explotación: propiedad, gestión y management y consulting comercial y de operaciones. Con 1.200 habitaciones y una amplia oferta para cliente de ocio y de empresa, la estrategia de crecimiento de la cadena se basa en 3 pilares fundamentales: servicio, personas e instalaciones.

### 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 Viatges | 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

## Nueva marca "Bikefriendly by SERHS"

Después del lanzamiento de "Cycling Friendly Hotels by SERHS", SERHS Tourism ha firmado un acuerdo de colaboración con BikeFriendly Tours para el desarrollo comercial de la nueva marca "BikeFriendly by SERHS", para ofrecer a nivel internacional viajes cicloturistas a España.

Este acuerdo de colaboración permite la creación de un gran receptivo de cicloturismo y ciclismo deportivo en España, a la vez que da servicio a esta nueva tipología de cliente. SERHS se encargará de toda la comercialización en el mercado europeo, ruso y español y Bikefriendly, por su parte, de la operativa a la hora de ofrecer servicios especializados entorno al mundo ciclista.



## Crecimiento del canal receptivo

SERHS Tourism crece casi un 7% durante la temporada 2016/17; con una venta neta cercana a los 150 millones de euros.

Son destacables los más de 8 millones de viajeros llegados a España, durante esta temporada, procedentes de Gran Bretaña, que han representado un 20% de los turistas gestionados y que han supuesto, a la vez, un incremento del 5% respecto al ejercicio anterior. Para SERHS Tourism, el mercado británico es el segundo mercado más importante después del español, a pesar de algunas proyecciones poco optimistas derivadas del Brexit.

Las previsiones son aumentar hasta el 47% en 2020.

## Presentación del proyecto del nuevo Booking Online y lanzamiento de Rhodasol Francia

Durante el ejercicio 2016-2017 se ha empezado a gestar el nuevo proyecto de Booking Online con la misión de dar una mayor notoriedad a la marca SERHS Tourism. El objetivo es doble: por un lado, la firme voluntad de fidelizar la cartera de clientes; y, por otro, captar otros nuevos.

Coincidiendo con este mismo ejercicio, se ha puesto a punto el lanzamiento de Rhodasol Francia, con los mercados francés, belga y suizo como referencia, que se sumarán a los de España y Portugal en los que ya se operaba. Sin embargo, Rhodasol también verá renovado su Booking Online y compartirá objetivos con el nuevo Booking Online de SERHS Tourism.

Las características principales de estas nuevas aplicaciones de reservas online para nuestros clientes son: mayor agilidad, con muchas más opciones de navegación para hacerla más sencilla e intuitiva; así como un nuevo diseño más amigable e innovador.

Ambos proyectos serán una realidad durante el ejercicio 2017 a 2018.



## Crecen los beneficios en hoteles nacionales

El ejercicio fiscal 2016-2017 ha supuesto un crecimiento en EBITDA respecto al ejercicio anterior de un 6% y de un 283,70% de BAI Gestión. Estos buenos resultados están influenciados por los hoteles de playa durante el ejercicio 2015-2016.



El ejercicio 2016-2017 ha sido clave para poner a punto los nuevos Bookings Online de SERHS Tourism y de la mayorista Rhodasol, que servirán para fidelizar clientes y captar otros nuevos.



## La mayorista de SERHS Tourism, Rhodasol, crece en ventas

Rhodasol, la mayorista de SERHS Tourism con presencia en los mercados españoles y portugués, ha incrementado la venta neta de grupos casi en un 18% respecto al ejercicio anterior. El aumento también se hace patente en el ámbito de agencias compradoras, donde ha llegado a ser del 15% durante el período 2016 hasta 2017. Prima el producto de proximidad, km 0 y de calidad.

## Renovado el acuerdo con Turismo de Almería

SERHS Tourism ha renovado el acuerdo anual con la Diputación de Almería, con la previsión de llevar un mínimo de 42.800 turistas de 10 países europeos a la provincia andaluza. Esta región ha experimentado un crecimiento del 90% en turismo internacional, con más de 3 millones de visitantes extranjeros. Estas cifras, junto con "una buena infraestructura hotelera, una oferta complementaria de calidad y unos estándares de satisfacción elevados", según declaraciones de Josep Maria Bagudà, director general de SERHS Tourism & Hotels, avalan y consolidan la continuidad de esta la colaboración.



## Hoteles de montaña

Año récord para el hotel SERHS Ski Port del Comte, que ha cerrado el mejor ejercicio de su historia en cuanto a resultados de negocio. Este establecimiento, junto con los SERHS Hotels de Andorra, ha liderado el crecimiento en RevPAR de toda la cadena. Durante el ejercicio 2016-2017, el Hotel Spa Termes SERHS Carlemany ha presentado un crecimiento del + 64,51%. El Hotel-Aparthotel SERHS Cosmos crece un + 35,86% en RevPAR y el SERHS Ski Port del Comte un + 35,2%. Gran parte de este incremento se explica por el aumento en el empleo.



## Hoteles de ciudad, hoteles de Barcelona

Este último ejercicio destaca por un sólido crecimiento de los ingresos, del Ebitda y de beneficio de los establecimientos de SERHS Hotels en la capital catalana. Los tres alojamientos han conseguido un incremento notable del precio medio: + 13,16% el SERHS Carlit, + 10,79% el SERHS Rivoli Rambla y + 7,87% el SERHS Del Port.

Las reservas directas a través de la página web también crecen de media un + 13,32%, así como la producción total en un 38,22% y las estancias en un 9,72%. El incremento más destacable lo presenta la página web del SERHS Carlit: + 32,67% en reservas, + 82,93% en producción y + 23,58% en estancias.

El SERHS Rivoli Rambla y el SERHS Del Port han recibido, un año más, el Certificado de Excelencia que Tripadvisor otorga anualmente.

## Reconocimientos para Vilars Rurals

Los Vilars Rurals han sido reconocidos en la categoría de "Mejor alojamiento adaptado para familias con niños", en el marco de los Premios Turisme Familiar organizados por Sello de Turismo Familiar y avalados por la Federación Española de Familias numerosas. La entidad reconoce así la capacidad de los 3 establecimientos para responder a las necesidades de las familias a la hora de planificar su tiempo de ocio.

Así mismo, el Vilar Rural de Arnes y el Vilar Rural de Sant Hilari también han logrado un año más el Certificado de Excelencia de la aplicación de referencia internacional TripAdvisor. Las familias han recomendado, de manera sistemática y a lo largo de todo el año, los dos alojamientos con valoraciones positivas recogidas por el portal online líder mundial en opiniones de viajeros.

El mismo portal ha incluido el Vilar Rural de Sant Hilari entre los mejores 25 hoteles de toda España pensados para ir con niños.

La reputación online de los 3 establecimientos consigue superar el 8 sobre 10 y mejora, de este modo, la valoración del ejercicio anterior en todos ellos.

A nivel de empresa, el ejercicio 2016-17 ha registrado un aumento del número de reuniones organizadas, tanto de organizaciones y entidades nacionales como internacionales. Son algún ejemplo las reuniones en Vilars de Greenpeace, las de Wallapop, las de Inditex o las de Laboratoris Esteve, entre otros.



El periodo 2016-2017 ha sido el mejor ejercicio registrado hasta ahora del hotel SERHS Ski Port del Comte, con un aumento de su RevPAR del 35,2%.

## Hoteles Brasil


En temporada de verano, el SERHS Natal Grand Hotel tuvo unos resultados positivos logrando un 94% de ocupación y un aumento del precio medio del 7,2%. A nivel global, los resultados del ejercicio 2016-2017 han supuesto un incremento de un 5% en ingresos totales y de un 2% en EBITDA.

TripAdvisor ha premiado con el Certificado de Excelencia el SERHS Natal Grand Hotel por 7º año consecutivo y el SERHS Villas da Pipa por 6º año consecutivo. Paralelamente, el resort de 5 estrellas ubicado en Natal ha sido ganador del Premio Zarpo como mejor resort de Brasil para viajar en familia. Además, grandes empresas y organizaciones siguen confiando en el SERHS Natal Grand Hotel como emplazamiento para organizar sus eventos corporativos: Telefónica, Toyota, Volvo, Banco del Brasil, Congreso Brasileño de Cardiogeratría, Laboratorio Merck, UNESCO, UNIMED, Laboratorio Shier, el equipo de fútbol nacional de Bolivia, el Sao Paulo o el Fluminense, son algunos ejemplos.



## Crecimiento de la web propia

SERHS Hotels mejora la presencia online y los resultados le avalan. Las reservas directas a través de la página web han aumentado un + 69,41% de media, y es en los hoteles de Brasil donde el aumento respecto al pasado ejercicio es mayor si se tiene en cuenta el volumen de reservas. Por producción, destacan: SERHS Carlemany (+ 222,39%), SERHS Natal Grand Hotel (+ 211,11%), SERHS Cosmos (+ 146,65%), SERHS Villas da Pipa (+ 125%), SERHS Ski Port del Comte (+ 120,93%) y SERHS Carlit (+ 82,93%). Esto se debe a nuevas ventajas para los usuarios que hacen reservas, de forma directa, en la página web; así como mejoras en responsive para reservas vía móvil y la implementación de la venta cruzada entre los hoteles SERHS de la misma ciudad.



# INFORMACIÓN, ECONÓMICA FINANCIERA

## PRESENTACIÓN

Esta información económica y financiera correspondiente al ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2017 que 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 están avaladas por la auditoría de la firma Faura-Casas Auditors-Consultors y las cuentas anuales del ejercicio 2017 expresan la imagen fiel del patrimonio consolidado y de la situación financiera consolidada de Grup SERHS y sus sociedades dependientes y de los resultados de sus operaciones.

En este dossier encontrarán:

- Estados financieros  
(Balance de Situación y Cuenta de Resultados)
- Diversos análisis de aspectos importantes de la situación económica y financiera

# CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS GRUP SERHS



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 33 sociedades activas que agrupadas por divisiones operativas de negocio tiene la siguiente composición:

- SERHS DISTRIBUCIÓN ..... 2 Empresas
- SERHS TOURISM ..... 3 Empresas
- SERHS HOTELS ..... 7 Empresas
- SERHS FOOD ..... 9 Empresas
- SERHS SERVICIOS ..... 4 Empresas
- SERHS CORPORACIÓN ..... 8 Empresas

Durante el ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2017 hemos reducido el número de sociedades que integran el perímetro pasando de las 45 sociedades en el ejercicio anterior a las 33 con que hemos cerrado este ejercicio. Mayoritariamente esta reducción ha venido provocada por varios procesos de fusión que se han realizado, fruto del proyecto de racionalización del número de sociedades en varias divisiones del grupo: SERHS HOTELS (Sakistes ha absorbido Dibacash y VIVAHOTEL SDH); SERHS SERVICIOS (Mediterraneum XX ha absorbido Conexumser, Serhs Costa Brava Centre y Migjorn) y (Equip Turis absorbe Studiumser) y SERHS CORPORACIÓN (Kimburu absorbe Nam-Nam, Onyaser, Promociones Inmobiliarias de Calella y Armeig).

También, ha habido movimientos por salida de sociedades fruto de su venta en la división de SERHS HOTELS (Hotel Kent y Sorradaurada).

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:

## EXPLICACIÓN GENERAL

- Método **INTEGRACIÓN GLOBAL**  
(Sociedades con una participación superior al 50%).  
Método de consolidación utilizado en el ejercicio 2017 por la totalidad de las sociedades que integran el grupo, mencionadas anteriormente.
- Método **PUESTA EN EQUIVALENCIA**  
(Sociedades con una participación entre el 20% y el 50%)  
Sociedad que se ha consolidado por este método en este ejercicio 2017: "Viatges Sol i Esquí, SA" (Agencia de viajes).

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 fuera del UE.
- **Reales Brasileños (BRL).**- Principal moneda de trabajo de nuestras sociedades en Brasil.

El hecho de trabajar con 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 2017 un total de 28 de las sociedades dependientes por Impuesto de Sociedades.

**BALANCE DE SITUACIÓN CONSOLIDADO**

<b>ACTIVO</b>	<b>31-08-2017</b>	<b>31-08-2016</b>
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>163.912.059,15</b>	<b>172.400.956,32</b>
I. Inmovilizado intangible	15.160.194,51	17.994.552,90
II. Inmovilizado material	100.988.598,82	108.700.176,89
III. Inversiones inmobiliarias	12.823.436,50	12.468.527,27
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo	500.000,00	572.672,99
V. Inversiones financieras a largo plazo	13.046.970,34	9.860.404,17
VI. Activos por impuesto diferido	11.019.439,98	11.885.233,70
VII. Fondo de Comercio de Consolidación	10.373.419,00	10.919.388,40
<b>B) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>102.988.015,67</b>	<b>118.432.773,04</b>
I. Activos no corrientes mantenidos para la venta	10.648.513,42	25.797.291,96
II. Existencias	14.411.665,89	14.551.948,82
III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar	68.804.566,88	67.906.238,50
IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Inversiones financieras a corto plazo	6.540.614,07	6.698.346,01
VI. Periodificaciones a corto plazo	1.732.534,90	2.313.334,22
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	850.120,51	1.165.613,53
<b>TOTAL ACTIVO (A+B)</b>	<b>266.900.074,82</b>	<b>290.833.729,36</b>

<b>PASIVO</b>	<b>31-08-2017</b>	<b>-31-08-2016</b>
<b>A) PATRIMONIO NETO</b>	<b>64.545.282,23</b>	<b>68.058.826,82</b>
A-1) Fondos propios	76.284.817,14	77.193.610,79
A-2) Ajustes por cambios de valor	-16.892.395,61	-16.764.701,23
A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos	0,00	0,00
A-4) Socios externos	5.152.860,70	7.629.917,26
<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>62.098.235,52</b>	<b>78.555.704,66</b>
I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
II. Deudas a largo plazo	61.502.815,05	77.960.284,19
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
<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>	<b>140.256.557,07</b>	<b>144.219.197,88</b>
I. Pasivos vinculados con activos no corrientes mantenidos para venta	0,00	0,00
II. Provisiones a corto plazo	50.515,09	50.515,09
III. Deudas a corto plazo	42.014.388,44	34.809.291,88
IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo	0,00	0,00
V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar	97.651.631,61	109.249.369,49
VI. Periodificaciones a corto plazo	540.021,93	110.021,42
VII. Deuda con características especiales a corto plazo	0,00	0,00
<b>TOTAL PATRIMONIO NETO Y PASIVO (A + B + C)</b>	<b>266.900.074,82</b>	<b>290.833.729,36</b>

Datos expresados en euros.

**CUENTA DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CONSOLIDADA**

	<b>31-08-2017</b>	<b>31-08-2016</b>
<b>OPERACIONES CONTINUADAS</b>		
<b>Ingresos de explotación</b>	<b>459.253.952,14</b>	<b>452.491.088,61</b>
a) Importe neto de la cifra de negocios	440.466.624,34	434.694.257,13
a1) Ventas	371.656.788,38	374.037.883,06
a2) Prestación de servicios	68.809.835,96	60.656.374,07
b) Otros ingresos de explotación	18.787.327,80	17.796.831,48
b1) Ingresos accesorios de explotación	17.877.493,97	15.875.238,18
b2) Subvenciones	0,00	0,00
b3) Trabajos por el propio inmovilizado	909.833,83	1.921.593,30
<b>Aprovisionamientos</b>	<b>-323.989.673,52</b>	<b>-324.885.269,70</b>
a) Consumo de mercaderías	-323.830.221,32	-324.661.945,86
c) Trabajos realizados por otras empresas	-110.311,61	-181.485,45
d) Deterioro	-49.140,59	-41.838,39
<b>Gastos de personal</b>	<b>-78.671.893,75</b>	<b>-75.188.551,98</b>
a) Sueldos, salarios y asimilados	-61.484.521,77	-58.939.625,20
b) Cargas sociales	-17.187.371,98	-16.248.926,78
<b>Otros gastos de explotación</b>	<b>-36.824.003,66</b>	<b>-38.019.239,35</b>
a) Servicios exteriores	-33.432.707,90	-34.507.312,66
b) Tributos	-2.868.604,68	-2.717.184,53
c) Pérdidas, deterioro y variación de provisiones por operaciones comerciales	-520.851,27	-792.066,75
d) Otros gastos de gestión corriente	-1.839,81	-2.675,41
<b>Amortización del inmovilizado</b>	<b>-10.440.294,17</b>	<b>-9.559.170,23</b>
<b>Excesos de provisiones</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Deterioro y resultado por enajenaciones del inmovilizado</b>	<b>632.723,80</b>	<b>2.776.208,06</b>
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN</b>	<b>9.960.810,84</b>	<b>7.615.065,41</b>
<b>Ingresos financieros</b>	<b>513.257,35</b>	<b>461.073,23</b>
<b>Gastos financieros</b>	<b>-7.183.159,47</b>	<b>-5.844.205,81</b>
<b>RESULTADO FINANCIERO</b>	<b>-6.669.902,12</b>	<b>-5.383.132,58</b>
<b>Participación en beneficios (pérdidas) de sociedades de puesta en equivalencia</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>3.290.908,72</b>	<b>2.231.932,83</b>
<b>Impuestos sobre beneficios</b>	<b>-499.972,54</b>	<b>509.172,01</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO PROCEDENTE DE OPERACIONES CONTINUADAS</b>	<b>2.790.936,18</b>	<b>2.741.104,84</b>
<b>OPERACIONES INTERRUMPIDAS</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>2.790.936,18</b>	<b>2.741.104,84</b>

Datos expresados en euros.

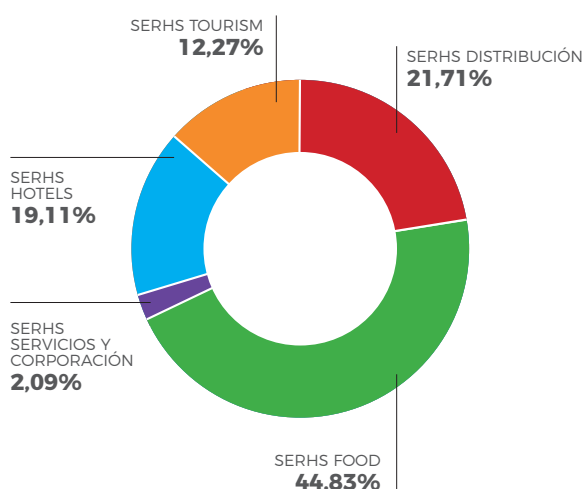
# INFORMACIÓN CONSOLIDADA

## ACTIVIDAD INVERSORA

El volumen de inversión realizado por Grup SERHS, durante el ejercicio 2017, ha sido por un importe global de unos 7,7 millones de euros. Destacan la finalización y puesta en marcha de las instalaciones de una Cocina de Alto Rendimiento (CAR) que la División de SERHS Food ha realizado en Mataró por un importe de 2,4 M € y que ha supuesto una inversión total de 5,6 M €. El resto corresponden a inversiones recurrentes (nuevas tecnologías, aplicaciones de gestión de nuestros negocios), renovación flota de vehículos, equipos informáticos, mejora de las instalaciones hoteleras y almacenes, inversiones en centros gestionados por nuestra división de Food, entre otros)

Analizada la actividad inversora del ejercicio 2017 por divisiones operativas del grupo su reparto se desglosa de la siguiente manera:

INVERSIÓN 2017 POR DIVISIONES	(Miles €)
SERHS DISTRIBUCIÓN	1.685
SERHS TOURISM	952
SERHS HOTELS	1.483
SERHS FOOD	3.479
SERHS SERVICIOS Y CORPORACIÓN	162
<b>TOTAL</b>	<b>7.761</b>



## CIFRA DE INGRESOS DE EXPLOTACIÓN

La cifra de ingresos de explotación consolidados para el ejercicio cerrado a 31 de agosto de 2017 ha supuesto un incremento del 1,50% respecto al ejercicio anterior.

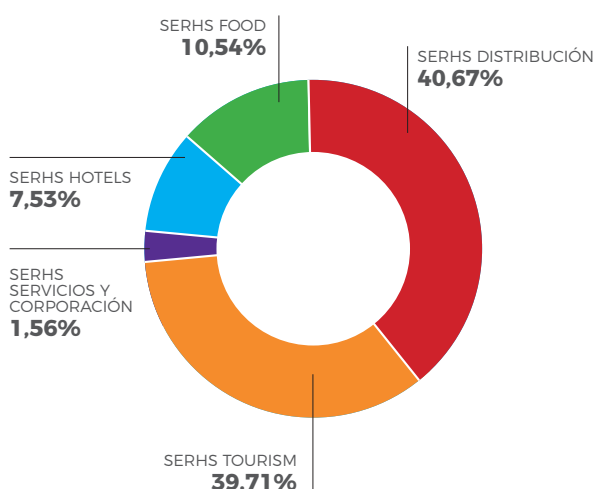
Desglosamos después esta cifra de ingresos por las diferentes divisiones del Grupo:

DIVISIÓN	31-08-2017	31-08-2016
SERHS DISTRIBUCIÓN	186.768	184.791
SERHS TOURISM	182.353	183.882
SERHS HOTELS	34.562	32.260
SERHS FOOD	48.390	44.962
SERHS SERVICIOS Y CORPORACIÓN	7.181	6.596
<b>TOTAL</b>	<b>459.254</b>	<b>452.491</b>

Datos en miles de euros.

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

## INGRESOS DE EXPLOTACIÓN POR DIVISIONES



# INFORMACIÓN CONSOLIDADA

## INFORMACIÓN CONSOLIDADA

Se tiene que insistir una vez más en la importancia que tiene el equipo humano que forma Grup SERHS, ya que fruto de su participación activa y trabajo diario podemos seguir 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:

PERIODO	Plantilla Media
2013	2.524
2014	2.529
2015	2.490
2016	2326
<b>2017</b>	<b>2.551</b>

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
2012	82,96
2013 (Enero-Agosto)	57,85
2014	84,76
2015	81,63
2016	80,14
<b>2017</b>	<b>84,80</b>

En el siguiente cuadro podemos ver la evolución EBITDA del ejercicio 2017 respecto al año anterior y por divisiones

DIVISIÓN	2016-2017	2015-2016	DIFERENCIA	%
○ SERHS DISTRIBUCIÓN	7.543.717	6.936803	606.914	8,75%
○ SERHS TOURISM	1.702.297	-1.827.353	3.529.650	193,16%
○ SERHS HOTELS	7.727.893	6.772.060	955.833	14,11%
○ SERHS FOOD	2.385.630	2.249.064	136.566	6,07%
○ SERHS SERVICIOS	239.892	316.257	-76.365	-24,15%
○ RESTO	801.676	2.727.404	-1.925.729	-70,61%
<b>EBITDA</b>	<b>20.401.105</b>	<b>17.174.235</b>	<b>3.226.869</b>	<b>18,79%</b>

Cifras en euros.

SOMOS  
**SERHS**  
INFORME ANUAL 2016-2017

