



Grupo RACC Actividad **2019**



Grupo RACC
Actividad
2019





Innovando en el presente, preparados para el futuro

Hoy la pandemia provocada por la covid-19 se ha llevado miles de vidas humanas y nos empuja hacia una profunda transformación económica y social en todo el mundo. Hace solo unos meses era imposible imaginar que un fenómeno como este pudiera llegar a producirse, y todavía menos que tendría las enormes consecuencias que ya está teniendo en nuestras vidas.

En el RACC, sin embargo, afrontamos esta nueva etapa preparados para dar respuesta a las nuevas necesidades de nuestros socios, y lo hacemos con la confianza que nos da haber estado, ahora y siempre, junto a las personas cuando nos han necesitado, en las situaciones difíciles y también en su día a día. El resumen de acciones realizadas durante el pasado ejercicio, que

publicamos en esta memoria, es una buena muestra de la capacidad de innovación y de anticipación que siempre ha caracterizado a nuestra entidad y que ahora es más necesaria que nunca.

En este sentido, los resultados financieros positivos, fruto de la buena gestión realizada, y el proceso de transformación tecnológica y digital, que durante el 2019 ya ha llegado a todas las áreas de la organización, hacen posible cumplir con los objetivos que nos fijamos y nos alientan a encarar un futuro que, a pesar de presentarse muy complejo, seguro que nos permitirá encon-



trar nuevas oportunidades para crecer en calidad y servicios durante los próximos años.

A lo largo del 2019 hemos reforzado la presencia en los hogares en el campo de las reformas, los seguros y las telecomunicaciones; hemos seguido mejorando todos nuestros servicios de asistencia personal, mecánica y de viaje; y hemos desarrollado nuevos servicios, que tienen como objetivo ayudar a las personas aprovechando las prestaciones que ofrece el mundo *on-line*.

Tal como nos habíamos propuesto, en el 2019 hemos am-

pliado el ámbito de actuación para consolidarnos como un club de servicios a la movilidad, desarrollando herramientas innovadoras para los usuarios, con independencia del medio con el que se desplacen.

Además de crear herramientas para la nueva movilidad, como cada año hemos dedicado nuestros esfuerzos y nuestra acción social a fomentar una forma de movernos más segura y sostenible, con estudios y proyectos basados en la observación, el análisis y las propuestas, que hemos trasladado a las administraciones y a la sociedad. Una de las acciones más relevantes ha sido la publicación del informe *Hagamos de Barcelona el referente de la movilidad*, con 45 medidas para mejorar la movilidad urbana. El profundo conocimiento del ecosistema de la movilidad y el hecho de estar participando en múltiples proyectos internacionales nos han permitido abrir la actividad a nuevos sectores, y así hemos creado el Mobility Institute, una plataforma sobre movilidad dirigida a las empresas. El modo de movernos está cambiando, y aún lo hará más en los próximos años; y el RACC, hoy, está en una posición avanzada para ser protagonista y liderar los cambios que vendrán.

En la vertiente deportiva, una vez más los pilotos RACC han logra-

do el reconocimiento internacional y han culminado la temporada con cuatro títulos mundiales, conquistados por Marc Márquez (MotoGP), Àlex Márquez (Moto2), Jeremy Alcoba (Moto3 Júnior) y Jan Solans (Rallies Júnior). **Además, hemos organizado cuatro grandes premios puntuables para los mundiales de Fórmula 1, MotoGP, Rallies y RallyCross, y hemos contribuido, un año más, al progreso económico del territorio y a la proyección internacional del país.**

En vista de los desafíos a los que nos enfrentamos, el RACC está preparado para ayudar a sus socios y sus familias en todos los ámbitos de la vida y contribuir a mejorar la sociedad. El objetivo es aprovechar el conocimiento y la experiencia de nuestra trayectoria para seguir innovando y anticipándonos a una realidad que, aunque es incierta y exigente, estamos seguros de que nos permitirá dar lo mejor de nosotros. Queremos compartir una visión entusiasta del futuro. Queremos combatir el virus del miedo con ideas positivas y proyectos ambiciosos. Estamos para ayudar.

Josep Mateu
Presidente del RACC

Junta Directiva



Josep Mateu
Presidente del RACC



Germán Ramón-Cortés
Vicepresidente 1.º



Albert Esteve
Vicepresidente 2.º



Juan Torras
Secretario General



Immaculada Amat
Vocal



Ferran Conti
Vocal



Joaquim Folch-Rusiñol
Vocal



Iñaki González
Vocal



Inka Guixà
Vocal



Genís Roca
Vocal



Alfonso Rodés
Vocal



Maria Àngels Vallvé
Vocal



Juan Antonio Samaranch
Vicepresidente 3.º



Xavier Artal
Vicepresidente 4.º



Agustí Cordón
Vocal



Pedro de la Rosa
Vocal



Juan Loscos
Vocal



Manuel Puig
Vocal



Montserrat Vendrell
Vocal



Gonzalo Serraclara
Secretario Junta Directiva

Junta Directiva

Presidente del RACC

Josep Mateu

Vicepresidente 1.º

Germán Ramón-Cortés

Vicepresidente 2.º

Albert Esteve

Vicepresidente 3.º

Juan Antonio Samaranch

Vicepresidente 4.º

Xavier Artal

Secretario General

Juan Torras

Vocales

Immaculada Amat

Ferran Conti

Agustí Cordón

Pedro de la Rosa

Joaquim Folch-Rusiñol

Iñaki González

Inka Guixà

Juan Loscos

Manuel Puig

Genís Roca

Alfonso Rodés

Maria Àngels Vallvé

Montserrat Vendrell

Secretario Junta Directiva

Gonzalo Serraclara

Comité de Dirección

Josep Mateu

Presidente del RACC

Xavier Pérez

Director General

Maise Duran

Directora Financiera

Josep Maria Feliu

Director de Personas y Calidad

Antoni Gil

Director de Presidencia

Josep Maria Miret

Director de Comunicación

Albert Reichardt

Director de

Transformación y Tecnología

Jordi Romero

Director de Operaciones

Carles Rueda

Director de Ventas

Mónica Sañé

Directora de Marketing

Fundació RACC

Director Lluís Puerto

Àrea Deportiva

Director Aman Barfull

Índice

Editorial	04	LAS PERSONAS DEL RACC.....	30
Junta Directiva	06	<hr/>	
Comité de Dirección	07	Atención excelente y multicanal	32
Sebastià Salvadó, una huella personal y profesional irrepetible	09	Excelentes índices de calidad	35
El RACC en cifras	10	El equipo humano.....	36
 		Prevención de riesgos	37
EL RACC PARA LOS SOCIOS.....	12	EL RACC Y LA SOCIEDAD	40
<hr/>		<hr/>	
Referente en el hogar	16	Seguridad de los usuarios	44
La asistencia más completa	17	Un apoyo firme al deporte del motor	46
Centre RACC Auto	22	Comunicación corporativa	53
Actividad aseguradora	22	Responsabilidad Social Corporativa	54
Agencia de Viajes	24		
Otros servicios	24		
Eventos exclusivos para socios	26		

In memoriam (1932-2019)

Sebastià Salvadó, una huella personal y profesional irrepetible

El 15 de abril de 2019 falleció Sebastià Salvadó, el que fue Presidente del RACC durante 30 años, dejando tras de sí una profunda huella entre todos los que lo conocieron, por su personalidad irrepetible y su dedicación al Club. Bajo su presidencia, la entidad pasó de 85.000 socios a más de 810.000 y se convirtió en el automóvil club más grande de España y uno de los más importantes de Europa.

El Presidente del RACC, a la vez que amplió los servicios de alta calidad a las familias, desarrolló una destacada labor social. Con Sebastià Salvadó al frente, el Club creó la Fundación RACC, a través de la cual llevó a cabo una amplísima actividad orientada a promover una movilidad más segura y sostenible. En el mundo del deporte del motor, en el que siempre será recordado por su implicación en la construcción del Circuit de Barcelona-Catalunya, fue el artífice de la escuela de pilotos RACC, de la que han surgido grandes campeones como Carlos Sainz, Pedro Martínez de la Rosa, Marc Gené y los pilotos de motociclismo Marc y Àlex Márquez, Jorge Lorenzo, Laia Sanz, Toni Elias, Dani Pedrosa y Aleix y Pol Espargaró, entre otros muchos.

1. Con el actual Presidente del RACC, Josep Mateu.
2. Homenaje póstumo a Sebastià Salvadó en la sede central del RACC. **3. Con los máximos responsables de MotoGP y F1, Carmelo Ezpeleta y Bernie Ecclestone.**



1

2

3

El RACC en cifras

MASA SOCIAL

Total socios 810.927

CLIENTES DE GRANDES CUENTAS

Total 10.020.000

FONORACC, OFICINA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas gestionadas 728.947

SERVICIOS Y LLAMADAS DE ASISTENCIA 24H

Asistencia Mecánica 760.534

Asistencia Médica 140.530

Asistencia en el Hogar 291.975

Total servicios 1.193.039

Llamadas Asistencia Mecánica 1.325.280

Llamadas Asistencia Médica 223.106

Llamadas Asistencia en el Hogar 562.958

Total llamadas 2.111.344

EMPLEADOS

Hombres 36%

Mujeres 64%

Total 1.430

MEDIOS DE ASISTENCIA

Bases de Asistencia Mecánica 1.618

Vehículos de Asistencia 4.854

Empresas proveedoras Asistencia Hogar 411

PUNTOS DE ATENCIÓN

Delegaciones y oficinas 38

Corresponsales 94

Total 132

AGENCIA DE VIAJES RACC

Número de viajeros 50.892

ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO (SOBRE 10)

Asistencia Mecánica 24h 9,27

Contratación de Seguros 9,13

Afiliación 9,06

Gestión Siniestros Auto 8,79

Asistencia Médica 24h 8,74

Recursos de Multas 8,71

Asistencia en Hogar 24h 8,57

Asesoría Jurídica 24h 8,54

Gestoría 8,50

Renovación de Seguros 8,09

Gestión Siniestros Hogar 7,66

Global RACC 8,75

SEGUROS

Auto + Moto 199.620

Hogar 66.349

Defensa Jurídica Auto + Hogar 233.260

Otros ramos 25.385

Total seguros 524.614

RACCTEL+

Altas netas 8.534

Total líneas activas 27.705

El RACC ha avanzado en su digitalización y en su transformación en un club de servicios a la movilidad, consolidando sus principales cifras y obteniendo unos índices de calidad extraordinarios que en algunos servicios, como la asistencia mecánica, representan la calificación más alta jamás obtenida por un servicio del Club en las encuestas de satisfacción realizadas entre los socios.

IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Difusión Revista RACC (*)	294.454
Crónicas de Infotransit en 21 emisoras	8.814
Ruedas de prensa organizadas por el RACC	15
Temática movilidad	9
Temática deportiva	5
Relacionada con servicios del Club	1
Periodistas asistentes a las ruedas de prensa	205
Notas de prensa emitidas	59
Peticiones de información o entrevistas	279
Presencia en eventos y ferias	50

*PROMEDIO EJEMPLARES POR EDICIÓN.
(OJD 2018/2019)

RACC ON-LINE

Visitas a la web	3.112.365
Páginas vistas	5.551.904
Seguidores redes sociales RACC	474.916
Descargas acumuladas app Infotransit	326.285
Descargas acumuladas app RACC Asistencia	67.326

FORMACIÓN DE CONDUCTORES

Autoescuelas	71
Vehículos autoescuelas	231
Escuelas de conducción segura	2
Alumnos autoescuelas	10.845
Alumnos escuelas de conducción	11.160
Alumnos permiso por puntos	3.541
Total alumnos	25.546

SERVICIOS GENERALES

Recursos de Multas	7.372
Asistencia Jurídica	16.641
Trámites de Gestoría	4.367
Venta de Coches	1.205

PROGRAMA DE VENTAJAS

Tarjetas RACC Master y Podium activadas	155.010
Establecimientos con descuentos	6.000

ACTIVIDAD DEPORTIVA

Espectadores GP España F1	87.511
Espectadores GP Catalunya Motos	91.734
Audiencia TV Rally RACC	80.000.000
Pilotos RACC	53
Campeonatos de promoción	2

FUNDACIÓN RACC

Kilómetros de carreteras auditados con EuroRAP	31.468
Estudios, jornadas, campañas seguridad vial	36
Presencia en grupos de trabajo nacionales e internacionales	44

The background of the page is a photograph of the interior of a vehicle, likely a bus or train. On the right side, there is a vertical control panel. At the top of the panel is a circular speaker. Below the speaker is a rectangular screen displaying a red interface. Underneath the screen is a circular button with a 'D' symbol. Below the button is a red rectangular sign with white text in three lines. At the bottom of the panel is a large, oval-shaped button. The left side of the image shows a window with a view of greenery and a stone wall. The overall lighting is bright and natural.

El RACC para los socios

Poner al socio en el centro de todas las actividades del RACC y ayudarlo con la máxima eficacia, proximidad y rapidez en las necesidades de su día a día es el objetivo del Club. El RACC, que mejora sus servicios cada año para responder a las necesidades de las personas y superar sus expectativas, trabaja para mantenerse como un referente en el mundo de la asistencia, la movilidad, los seguros, la formación de conductores y los viajes.

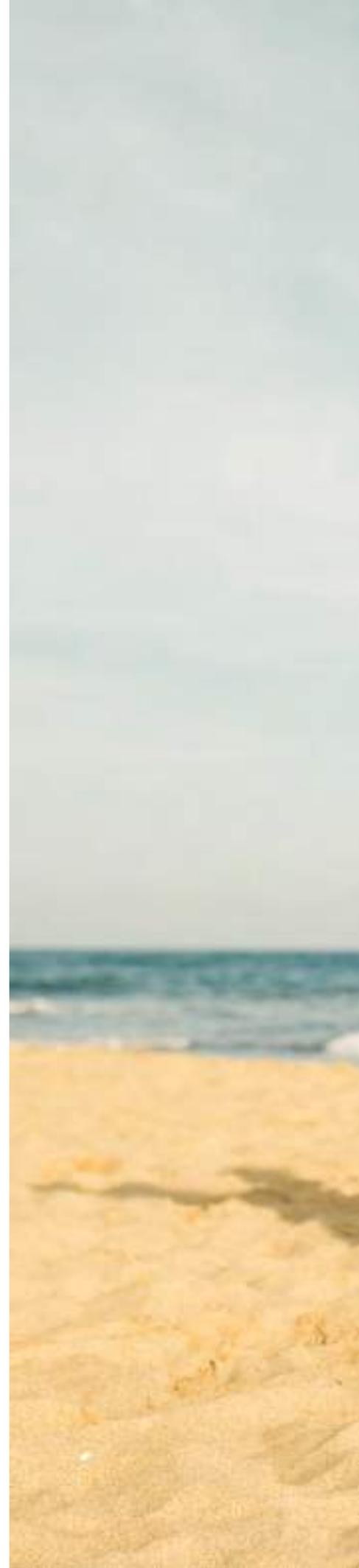


Ayudar a las personas

En el 2019 el RACC ha seguido prestando la mejor asistencia en carretera, en el hogar y de viaje y ha innovado con CityTrips, la plataforma que reúne en una única app toda la oferta de transporte público y compartido de Barcelona, Madrid y Valencia. El Club ha incorporado un canal de atención por WhatsApp y ha reforzado su presencia en el hogar con tres servicios: RACCtel+, con la oferta de telecomunicaciones más completa del mercado; el asistente personal Nestor, que permite a los socios gestionar cualquier necesidad del día a día con la calidad y profesionalidad del RACC; y Nexdom, que ha mejorado y ampliado su servicio integral de reformas en el hogar.

En su transformación en un club de servicios a la movilidad, el RACC sigue innovando para ofrecer servicios que ayudan a los socios en su día a día y que, a la vez, contribuyen a la protección del medioambiente. Un ejemplo excelente es **CityTrips**, la plataforma premiada por la FIA y la MaaS Alliance, que en el 2019 ha ampliado y mejorado su contenido para reunir en una única app toda la oferta de transporte público y compartido de Barcelona, Madrid y Valencia.

En su deseo de facilitar el contacto con los socios, el Club dispone de otras apps igualmente gratuitas: **RACC Asistencia** (para solicitar ayuda mecánica, médica o en el hogar con localización por GPS), **RACC Info-transit** (con la mejor información en tiempo real del estado del tráfico), **RACC Travel** (para reservar desde el móvil cualquier producto de la Agencia) y **RACC Autoescuela** (para facilitar el aprendizaje teórico y todos los trámites *on-line*). Y en el 2019 ha incorporado un práctico







servicio de atención por WhatsApp con un teléfono específico (696 861 660).

Referente en el hogar

El RACC, experto en ofrecer servicios a las personas, también ha ampliado sus actuaciones para ser un referente en el hogar y convertir las viviendas de los socios en entornos seguros, confortables y conectados. **RACCtel+**, con 27.705 líneas activas a 31 de diciembre, ha presentado la oferta más completa de telefonía fija, móvil, fibra óptica y TV del mercado, totalmente modular y personalizable. La oferta del

servicio comenzó en mayo, para extenderse progresivamente a toda Cataluña. Los servicios de banda ancha, televisión digital y telefonía fija y móvil ofrecidos por RACCtel+ son gestionados por el Grupo Euskaltel, operador de telecomunicaciones líder en el norte de España.

Por su parte, **Nexdom** (www.nexdom.es), el servicio del RACC de reformas en el hogar, ha ampliado su equipo de arquitectos e interioristas para disponer de una mayor capacidad para acoger proyectos complejos de gran envergadura, asumiendo el control de todo el proceso hasta la finalización de las obras. Desde su puesta en servicio, Nexdom ha gestio-

RACCTEL+
CUENTA CON LA
MEJOR OFERTA
DE TELEFONÍA
FIJA, MÓVIL,
FIBRA Y TV
DEL MERCADO.

nado 4.747 proyectos de reforma en los domicilios de los socios.

Con el mismo objetivo de estar siempre al lado de las personas, el Club ha puesto en marcha **Nestor**, un nuevo servicio de asistente personal que permite a los socios acceder desde el teléfono móvil a un amplio catálogo de más de 150 servicios para gestionar las necesidades del día a día, con total comodidad y con la garantía de calidad y profesionalidad del RACC.

La propuesta de servicios del RACC para la vida cotidiana también se traslada al ámbito del mantenimiento integral del automóvil con el **Centre RACC Auto**, el taller urbano que ofrece una atención diferencial y personalizada y que ha efectuado 2.718 intervenciones en el 2019.

En cuanto a la tarjeta **RACC Master**, que también es el carné de socio, contaba a 31 de diciembre con **155.010 titulares**. Gratuita, sin cuotas anuales de mantenimiento, cuenta con tecnología *contactless* y ofrece descuentos en más de 6.000 establecimientos en toda España.

El lanzamiento de nuevos servicios o la ampliación y mejora constante de los existentes constituyen una prueba de la voluntad del RACC de estar al lado de sus **810.927 socios** y ser merecedor de su confianza, la misma que demuestran el 53% de los socios que lleva más de diez años en el Club o los casi 112.000 que tienen una antigüedad como socios de más de 20 años.

La asistencia más completa

En el 2019 el Club ha realizado **1.193.039 asistencias mecánicas, médicas y en el hogar**, una cifra ligeramente superior (+0,66%) a la del 2018, gestionadas con **2,11 millones de llamadas**, lo



Al lado de los usuarios de bicicleta y patinete

La apuesta del RACC por una movilidad urbana más sostenible se traslada al mundo asistencial con el lanzamiento de nuevas modalidades, como **RACC Bici Plus**, que ofrece asistencia en carretera y personal en cualquier lugar de Europa, seguro de responsabilidad civil (RC) de hasta 150.000 euros y cobertura opcional contra el robo de la bicicleta.

En el 2019, y para dar respuesta a las necesidades de usuarios de nuevos sistemas de movilidad personal, el RACC ha presentado una modalidad específica para usuarios de patinetes eléctricos, **RACC Scoot**, que incluye diversas opciones de asistencia mecánica y personal, cobertura de gastos médicos y seguro de RC de hasta 150.000€.

que significa, de promedio, una llamada cada 15 segundos.

ASISTENCIA MECÁNICA. En el 2019 el RACC ha prestado **760.534 asistencias mecánicas**, un 6,7% más que el año anterior, que ha gestionado con **1.325.280 llamadas**. Para favorecer un servicio más rápido y mantener los elevados niveles de calidad de este, el Club **ha incrementado las bases de asistencia de 1.519 a 1.618** (+6,5%) y la flota de vehículos de asistencia, formada por coches y motos taller, y también por vehículos multi-función, plataformas y grúas, que ha pasado de 4.535 a 4.854 (+7%).

Con el objetivo de promover una movilidad más sostenible, el RACC ha incorporado a su flota asistencial **nuevos coches taller Seat León pro-**

pulsados por GNC y con etiqueta ECO de la DGT. La modernización de la flota de asistencia, además de contribuir a la renovación del **certificado ISO 14001 de gestión ambiental**, ha facilitado un servicio de alta calidad, con 9 de cada 10 averías reparadas al instante.

Este hecho, además de otras prestaciones diferenciales como el **Taller a Domicilio** –un servicio de cita previa que ahorra tiempo y desplazamientos a los socios, llevando a los mecánicos a su domicilio

para la reparación o sustitución de la batería o el cambio de neumáticos–, explica que, en las encuestas de satisfacción realizadas por la entidad independiente Stiga, el Servicio de Asistencia Mecánica haya recibido 9,27 puntos sobre 10. Se trata de la valoración más elevada jamás lograda por un servicio del RACC.

LA ASISTENCIA
MECÁNICA HA
OBTENIDO DE
LOS SOCIOS UNA
VALORACIÓN
DE 9,27 PUNTOS
SOBRE 10.



El servicio de asistencia cuenta con el certificado ISO 14001 de gestión ambiental.



Tu asistente personal
para el día a día



Nuevos servicios en movilidad, asistencia y hogares conectados

Desde el **Business Lab** del RACC, un auténtico “laboratorio de ideas” vital en la transformación de la entidad hacia un club de servicios a la movilidad, se analizan todo tipo de iniciativas para el lanzamiento de nuevos servicios que den respuesta a las necesidades de los socios en el ámbito de la movilidad, el asistencial y el de los hogares conectados.

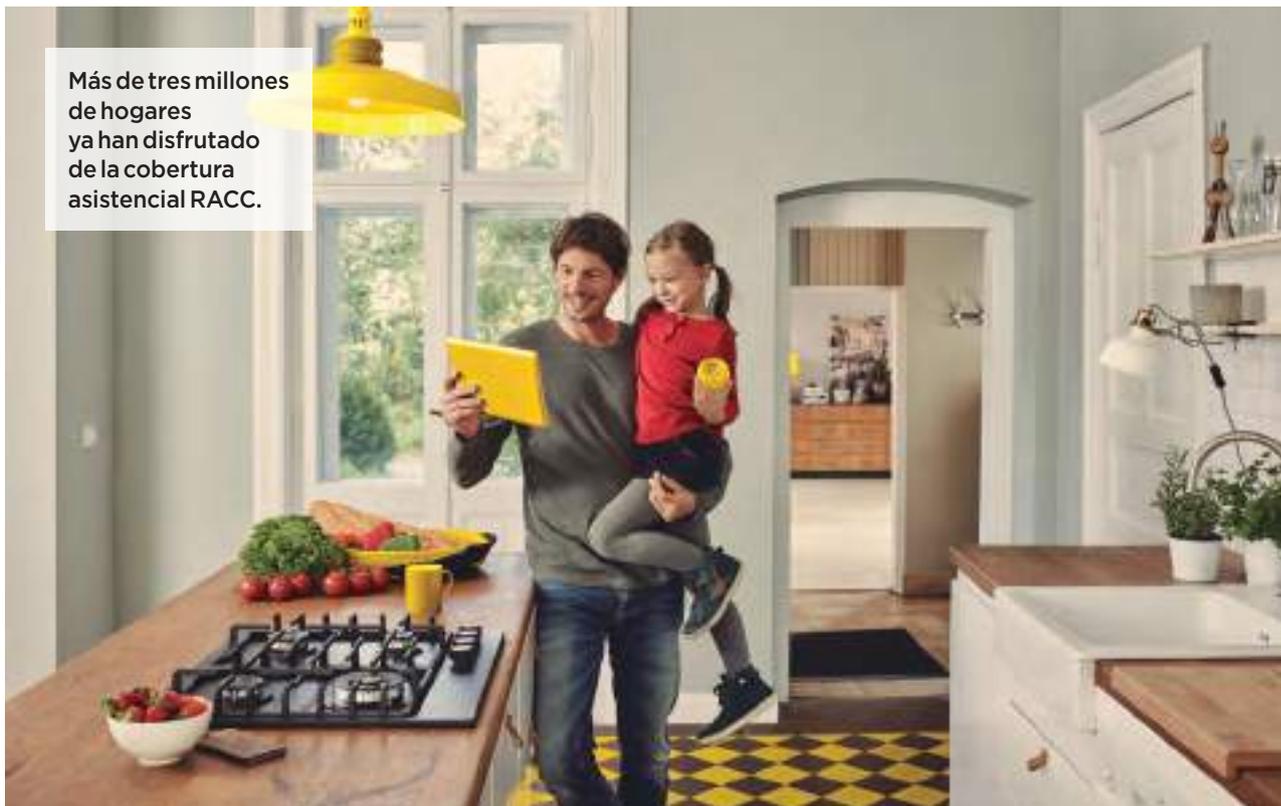
Dos de las grandes novedades del Business Lab en el 2019 han sido la ampliación y mejora de **CityTrips**, la aplicación pionera que reúne en una única app toda la oferta de transporte urbano público y compartido, y el lanzamiento del asistente personal **Nestor**, que permite acceder desde el móvil con toda comodidad a un amplio catálogo de 150 servicios con la garantía de calidad y profesionalidad del RACC.

Otra gran iniciativa presentada en el 2019 ha sido **RACC Hop**. Esta solución de movilidad, pensada para empresas situadas en las afueras de las ciudades, permite a los trabajadores compartir trayecto para sus desplazamientos laborales, ahorrando costes y tiempo, mediante una aplicación de manejo sencillo e intuitivo que permite incluso compartir los costes del trayecto a través del móvil. El sistema se ha puesto en marcha en el

2019 en diez empresas del Consorcio de la Zona Franca de Barcelona, para facilitar la movilidad de 4.000 trabajadores.

Con el fin de proponer iniciativas pioneras en torno a la digitalización de la movilidad y los servicios asistenciales, el Club ha organizado su tercer maratón de ideas, la **RACC Innovation Challenge**. Un total de 32 emprendedores trabajaron durante 48 horas en la sede central del Club y en el centro de innovación The Catalyst, en el distrito tecnológico 22@ de Barcelona, para proponer soluciones innovadoras a cuatro retos planteados: encontrar patrones innovadores en la movilidad urbana a través del *big data*, idear nuevos servicios para reforzar la autonomía de personas dependientes, crear propuestas de valor para mejorar las prestaciones asistenciales del RACC y aplicar el análisis de datos para mejorar aún más la relación del RACC con sus socios.

Más de tres millones de hogares ya han disfrutado de la cobertura asistencial RACC.



ASISTENCIA MÉDICA. En el 2019, el RACC ha prestado **140.530 asistencias médicas**, con un aumento del 4,5% respecto al año anterior. Estas intervenciones, que se han gestionado con 223.106 llamadas, han recibido una elevada calificación en las encuestas de calidad, que han concedido al servicio **8,74 puntos sobre 10**.

Contar con ayuda ante un incidente grave de salud, las 24 horas al día en cualquier lugar del mundo, constituye el objetivo de este servicio especializado del RACC, que actúa siempre con la máxima celeridad y una elevada profesionalidad, incluso en países lejanos de cualquier continente, y a menudo movilizándolo recursos muy variados. El prestigio del RACC en este ámbito ha llevado en el

2019 a **Fira de Barcelona** a elegir al RACC como responsable de la asistencia médica de todos los certámenes organizados por la entidad ferial.

ASISTENCIA JURÍDICA. A través del RACC, un equipo de especialistas atiende cualquier duda legal que tengan los socios, en especial en defensa de sus derechos como consumidores, pero también en otros ámbitos como el laboral, el civil o el fiscal. Este servicio de asesoramiento gratuito, incluido como prestación del carné de socio del Club, ha atendido

16.641 consultas en el 2019.

ASISTENCIA EN EL HOGAR. En el ámbito del hogar, la plataforma ServiHogar 24h ha realizado **291.975 intervenciones en el 2019**, gestionadas con **562.958 llamadas**.

LA ASISTENCIA
MÉDICA AYUDA
A LOS SOCIOS
ANTE UNA
EMERGENCIA EN
TODO EL MUNDO.

Los datos del RACC



810.927
SOCIOS



728.947
LLAMADAS A LA OFICINA
DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



132
PUNTOS DE ATENCIÓN



3.112.365
VISITAS A
RACC.ES Y RACC.CAT

Servicios de Asistencia 24h

1.193.039
SERVICIOS DE ASISTENCIA,
DE LOS CUALES



ASISTENCIA
MECÁNICA



ASISTENCIA
EN EL HOGAR



ASISTENCIA
MÉDICA

El RACC ha gestionado en el 2019

2.111.344
LLAMADAS DE ASISTENCIA,
CON UN PROMEDIO DE



3.631
LLAMADAS
DE ASISTENCIA
MECÁNICA (AL DÍA)



1.542
LLAMADAS
DE ASISTENCIA
EN EL HOGAR (AL DÍA)



611
LLAMADAS
DE ASISTENCIA
MÉDICA (AL DÍA)

Agencia de Viajes RACC

50.892
PERSONAS HAN VIAJADO
CON EL RACC

1.912
CIRCUITOS

+ de 600.000
ALOJAMIENTOS

8.840
ITINERARIOS
DE CRUCEROS

+ de 375.000
OPINIONES
DE CLIENTES



ServiHogar 24h, sociedad del Grupo RACC, está presente en toda España, con centros de coordinación en Barcelona, Badalona y Madrid, y cuenta con una red exclusiva de reparadores que desarrollan su actividad con una **calidad excepcional**. Más de tres millones de hogares ya han disfrutado de sus servicios, operativos 24 horas al día, 365 días al año, y con intervenciones de urgencia en menos de tres horas.

Centre RACC Auto

Como ya se ha mencionado, el taller urbano del Club, que ofrece una atención de gran calidad y personalizada para el mantenimiento integral del automóvil, ha efectuado 2.718 intervenciones en el 2019. Situado en el barrio del Poblenou de Barcelona (c/ Doctor Trueta, 107), ofrece un trato diferencial. Este nuevo concepto de taller facilita la cita previa *on-line* y telefónica y dispone de un có-

modo espacio de atención al público, climatizado, con wifi para que el cliente pueda tomar un café o un refresco mientras el equipo de mecánicos del RACC prepara un informe detallado con un rápido diagnóstico del vehículo.

Centre RACC Auto dispone de especialistas en vehículos eléctricos e híbridos, ofrece como vehículos de sustitución automóviles de bajas emisiones y bicicletas eléctricas, y pone a disposición de los usuarios un Punt Bici RACC de acceso gratuito para que los ciclistas puedan efectuar pequeñas reparaciones y tareas de mantenimiento en sus bicicletas.

Actividad aseguradora

Ofrecer la máxima tranquilidad a los socios y sus familias, y responder con rapidez, eficacia y calidad en caso de necesidad son características de



Centre RACC Auto ofrece un servicio diferencial para el mantenimiento del automóvil.



El RACC ha ampliado en el 2019 las coberturas incluidas en sus pólizas de auto.

la actividad aseguradora del RACC, que en el 2019 ha gestionado **524.614 seguros** de todos los ramos. Con su actividad aseguradora, el Club pone al alcance de los socios un producto muy competitivo y totalmente personalizable, que ofrece la máxima protección para las personas y los bienes.

SEGUROS DE AUTO Y MOTO. A 31 de diciembre, el inventario de Auto y Moto ascendía a **199.620 seguros**, con otras 167.525 pólizas de defensa jurídica asociadas. El 2019 ha sido un año de consolidación del nuevo seguro de auto del RACC, que ha ampliado sustancialmente las coberturas además de mejorar su competitividad. Entre las ventajas incluidas en los seguros de auto destaca el vehículo de sustitución, la mejor indemnización en caso de robo, incendio o siniestro total, y la de-

EL SERVICIO DE SEGUROS OFRECE UN PRODUCTO MUY COMPETITIVO Y A MEDIDA.

volución de hasta 200€ de la franquicia en caso de siniestro.

SEGUROS DEL HOGAR. El RACC ha gestionado **66.349 seguros del hogar**, con otros 65.735 de defensa jurídica asociados. En esta modalidad se han optimizado los procesos para obtener un mejor ser-

vicio postventa, agilizando trámites y reparaciones en siniestros en la vivienda, y se ha trabajado para mejorar el precio. El seguro ofrece ventajas adicionales, como servicio 24h de reparación de electrodomésticos, servicio de “manitas” a domicilio para pequeñas reparaciones y revisión de seguridad de las instalaciones del hogar.

SEGUROS PERSONALES. Además de auto, moto y hogar, el RACC pone al alcance de sus socios una propuesta muy amplia de pólizas que ga-

El RACC está
al lado de los
socios en todas
las etapas de la
vida.



garantizan plena protección personal, médica y laboral. Los seguros RACC de salud, dental, accidentes, esquí, para autónomos e incluso para mascotas cubren todas las necesidades de la vida cotidiana de los socios y sus familias. En el 2019 este tipo de seguros personales alcanzó las 25.385 pólizas.

Agencia de Viajes

El servicio de Agencia de Viajes del Club, con el que han viajado **50.892 personas** en el 2019, ha aumentado su actividad en un 4%. La Agencia ha desplegado propuestas más personalizadas y que ofrecen experiencias únicas, como las rutas de Viajes en Coche o las Expediciones RACC para grupos reducidos y a destinos singulares. Una característica del servicio es su fácil accesibilidad, con quince puntos de atención presenciales, la **oficina telefónica de viajes (93 208 70 00)**, la **agencia on-line raccviajes.es** y la aplicación gratuita **RACC Travel**. El nuevo servicio de atención por WhatsApp del

RACC también ha incorporado información de la Agencia de Viajes.

Para facilitar una mayor proximidad a los socios, el Club ha organizado su cuarta **feria de viajes y cruceros** en Barcelona, con 600 participantes, y ferias itinerantes de viajes en Girona, Lleida y Tarragona. La actividad de cruceros ha sido una de las más destacadas de la agencia del RACC, que, por cuarto año consecutivo, ha recibido el premio Protagonista di Mare otorgado por Costa Cruceros y, por primera vez, ha sido finalista en los premios que otorga la naviera MSC a las mejores agencias de viajes.

Otros servicios

Una novedad destacada del 2019 ha sido el relanzamiento del sistema de telepeaje **ViaT RACC**, que amplía a Francia y Portugal los países donde es admitido. El nuevo ViaT RACC ofrece descuentos de hasta el 20% en parkings Saba y se



La Agencia de Viajes ofrece 1.912 circuitos y más de 600.000 alojamientos.



gestiona a través de una aplicación gratuita que incorpora otros beneficios, como el pago a través del móvil en la zona azul o la localización de puntos de recarga para el coche eléctrico o de estaciones de servicio con suministro de gas para la automoción.

El servicio **Venta de Coches** del RACC, que proporciona a los socios asesoramiento gratuito e imparcial para la compra de un automóvil, ha vendido 1.205 vehículos en el 2019 y ha organizado tres eventos para socios y para el público en el 2019: el X SalónRACC del Automóvil, del 10 al 14 de octubre, en la avenida Diagonal de Barcelona, con más de 18.000 visitantes y 22 marcas; los Yellow Days en la sede central del Club, del 3 al 6 de

abril, con 20 marcas participantes; y un Yellow Days especial Km0 y Seminuevos, del 13 al 15 de junio, con 16 marcas.

Finalmente, el **Servicio de Gestoría**, que facilita los trámites administrativos, en especial los vinculados con el automóvil, ha atendido a 4.367 socios. Desde el RACC también se han coordinado **7.372 recursos de multas** a petición de sus socios.

Eventos exclusivos para socios

Desde hace casi diez años, el RACC ha impulsado entre los socios los valores y beneficios saludables del deporte. En el 2019, el Club, para diversificar



RACC Autoescuela, formar conductores responsables y seguros

RACC Autoescuela, la primera red de España con **71 centros operativos**, ha formado en el 2019 a **10.845 alumnos**. Con una metodología de aprendizaje propia que forma a los alumnos en una conducción segura y responsable, la autoescuela ha introducido mejoras en su sistema de realidad virtual para el aprendizaje teórico, que ahora incorpora la visualización de zonas de examen.

La Autoescuela destaca por servicios diferenciales, como el curso de conducción segura gratuito para sus alumnos de coche y moto, la opción de realizar prácticas con coches 100% eléctricos o la app RACC Autoescuela, que facilita el aprendizaje teórico.

Por su parte, la escuela de conducción segura **RACC Advanced Driving Center**, con instalaciones permanentes (Circuit de

Barcelona-Catalunya y Moraleja de Enmedio, Madrid) y una escuela itinerante, ha formado a **11.160 conductores**.

Finalmente, la Autoescuela ha impartido cursos de recuperación de puntos a 3.541 alumnos, con lo que en el 2019 han sido **25.546 los conductores formados por el RACC** en sus autoescuelas, escuelas de conducción segura y cursos de recuperación de puntos.

y aumentar su actividad deportiva en el territorio, ha transformado su presencia en el mundo del running, pasando de organizar la carrera 10kmRACC a apoyar otras pruebas que se celebran en diferentes localidades, como el XV Maratón del Mediterráneo, celebrado el 20 de octubre en Castelldefels, y la San Silvestre de Badalona, que ha tenido lugar el 20 de diciembre.

El **Maratón del Mediterráneo** ha ofrecido diferentes modalidades de carrera: 5, 10 y 21 km y maratón por equipos, una categoría formada por parejas en la que cada miembro debe recorrer solo la mitad de la maratón, es decir, 21 km cada uno. La prueba ha tenido un carácter solidario, ya que los participantes podían, con su inscripción, añadir una

aportación voluntaria para la Fundación Enriqueta Villavecchia, que da apoyo a niños con cáncer y sus familias. Por su parte, la **San Silvestre RACC de Badalona** ha sido una carrera familiar, en época de vacaciones navideñas, celebrada en las modalidades de 5 km, 10 km y con carreras infantiles, con un circuito totalmente llano con vistas al mar.

Igualmente, con motivo del **GP de Catalunya de MotoGP**, el RACC ha organizado un evento abierto a los socios, que han podido dar tres vueltas al Circuit de Barcelona-Catalunya con su propia motocicleta, tras su participación en un sorteo. El encuentro ha permitido a más de 500 motociclistas vivir una experiencia única el día previo a la celebración del Gran Premio.

El RACC siempre está cuando lo necesitas



“

Ser socio del RACC es algo que me viene de familia. He llamado al RACC para todo: por dejarme las llaves dentro de casa, por asistencias mecánicas y también porque me gestionan los seguros.

”

Roger Coma
Socio RACC, actor



“

Tenía que hacer una reforma integral en mi vivienda, contacté con el RACC y fue perfecto. La arquitecta de Nexdom lo organizó todo: calendario, materiales, operarios..., e hizo un buen seguimiento del proceso. Las obras en casa siempre te hacen sufrir, pero en este caso me he sentido muy a gusto, la confianza y la comodidad han sido absolutas. Repetiría sin dudar.

”

Marta Vinardell
Socia RACC



“

Mientras viajaba solo por una pequeña isla de Tailandia me fracturé el peroné en una caída. El Servicio Médico del RACC me gestionó la visita en un hospital de Phuket y, por el riesgo de trombosis, me envió un enfermero que me acompañó en el vuelo de regreso, supervisando en todo momento mi estado. Una atención excelente.

”

Jordi Armenteras
Socio RACC, periodista

En el 2019, el RACC ha prestado, de promedio, una asistencia mecánica, en el hogar o médica cada 25 segundos, además de servicios de todo tipo para ayudar a las personas en su vida cotidiana. Un equipo de profesionales está siempre a punto para prestar la ayuda que necesitan los socios y sus familias en cualquier lugar del mundo. Así valoran algunos socios el apoyo que reciben del Club.



“

Siempre pienso que, si necesito ayuda, mejor tener a alguien a mi lado. Por eso soy socia del RACC. Este año he tenido varios pinchazos en el coche, y yo no sé cambiar una rueda. Cuando lo necesito, llamo al RACC.

”

Cristina Puig
Socia RACC, periodista



“

Soy socio casi desde que me saqué el carné. Cuando tuve la primera avería y me quedé tirado con el coche, llamé al RACC. Me preguntaron si era socio. Dije que no, pero que si venían a buscarme me haría socio al instante. Y así fue. Desde entonces he acudido al RACC un montón de veces.

”

Queco Novell
Socio RACC, periodista, actor
y humorista



“

Un accidente en Oporto me produjo una fuerte hemorragia en la pierna. El RACC coordinó la atención en urgencias y otra visita de seguimiento en Lisboa. El trato y el acompañamiento fueron exquisitos, estamos muy agradecidos.

”

Purificació Cudins
Socia RACC



Las personas del RACC

Detrás de cada mensaje, de cada llamada, de cada gestión, de cada petición de ayuda que realiza cualquier socio del RACC hay todo un equipo humano que tiene una sola prioridad: ofrecer la mejor solución de movilidad, de ocio o en el hogar, en cada momento, con rapidez, eficacia, personalización y proximidad. Un equipo que año tras año obtiene unas calificaciones elevadísimas en las encuestas de calidad.



Estamos para ayudar

Estamos para ayudar

Estamos para ayudar

Estamos para ayudar

Siempre al lado de los socios

Las cerca de 1.500 personas que trabajan en el RACC velan por que el día a día de los socios y sus familias sea más fácil, seguro y confortable. A la profesionalidad del equipo humano del RACC y su capacidad para dar una respuesta rápida y eficaz a las necesidades de las personas se une un trato amable y cercano. Todo ello explica los elevados índices de calidad que, año tras año, reflejan las encuestas realizadas entre los socios.

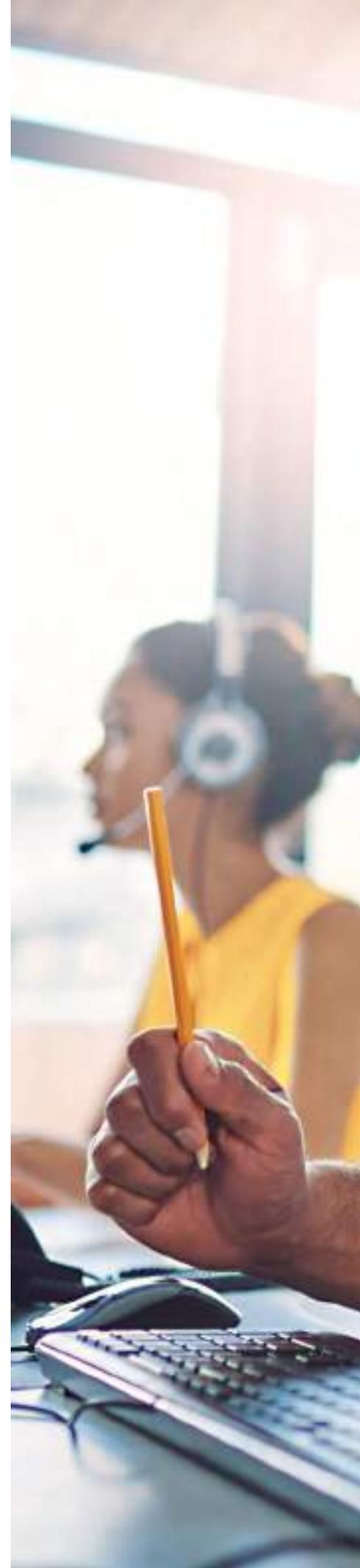
El objetivo del RACC es constituir para los socios el referente número uno ante cualquier necesidad de movilidad en cualquier medio de transporte; y también en el hogar o cuando se encuentren de viaje en todo el mundo. Para conseguirlo, se requiere de un equipo humano altamente cualificado y accesible 24 horas al día por distintos canales.

Presencialmente en los puntos de atención, vía telefónica, con los canales *on-line*, por redes sociales e incluso por WhatsApp, los servicios de atención a los

socios permiten una gran accesibilidad por cualquier medio y garantizan un nivel de calidad de servicio muy elevado, tal como reflejan las encuestas de satisfacción de servicio.

Atención excelente y multicanal

El RACC pone a disposición de los socios una completa red de atención multicanal, para que cada socio elija en cualquier momento el medio presencial, telefónico u *on-line* más adecuado a





sus necesidades. El Club utiliza la tecnología más avanzada para mejorar los procesos y agilizar los trámites, de modo que la experiencia de contacto de los socios con el Club sea lo más cómoda y accesible posible y garantice la aportación de soluciones a medida.

CERCA DE 3.000 SOCIOS AL DÍA HAN REALIZADO GESTIONES TELEFÓNICAS CON EL RACC EN EL 2019.

climatización que consiguen una destacada reducción del consumo energético y contribuyen a una gestión más sostenible.

Por su parte, **la oficina de atención telefónica FonoRACC** (900 357 357) ha atendido 728.947 llamadas, lo que significa que, de promedio, casi

A 31 de diciembre, el RACC contaba con **132 puntos de atención presencial** en las principales localidades de España, la misma cifra que al cierre del ejercicio 2018. El proceso paulatino de modernización de estos puntos de atención ha seguido a lo largo del 2019, dotando a las oficinas reformadas de instalaciones más confortables para los socios y los trabajadores, y equipándolas con nuevos sistemas eléctricos y de

3.000 socios al día han podido realizar con toda comodidad, de lunes a viernes de 08:00 a 21:00h, numerosas gestiones relacionadas con su carné de socio, con los seguros y con otros servicios del Club.

Como una oficina virtual, el **canal on-line** permite a los socios, de forma sencilla e intuitiva, a través de los webs racc.es y racc.cat, recabar informa-



El RACC cuenta con 132 puntos de atención presencial en toda España.



Excelentes índices de calidad

Cerca de 36.000 encuestas -**10.440 telefónicas y 25.200 on-line**- efectuadas en el 2019 por la entidad independiente Stiga reflejan el elevado índice de calidad que perciben los socios en el Club.

El índice de satisfacción global se ha situado en 2019 en **8,75 puntos sobre 10**, prácticamente al mismo nivel del récord absoluto de puntuación (8,76) logrado en 2018. El servicio más valorado ha sido **Asistencia Mecánica, que, con 9,27 puntos sobre 10**, ha logrado la mayor puntuación obtenida jamás por un servicio del Club. También han obtenido puntuaciones superiores al 9 Contratación de Seguros (9,13) y Afiliación (9,06).

La medición de estos parámetros de calidad se realiza con el soporte de la empresa Stiga, experta en medir, analizar y mejorar la experiencia de cliente, mediante la realización de encuestas mensuales a socios que hayan recibido la prestación de alguna de las asistencias que ofrece el RACC o hayan utilizado alguno de sus servicios.

Todos estos datos son monitorizados de forma periódica y analizados detalladamente con el fin de detectar aspectos que permitan no solo mantener, sino también mejorar, el elevado nivel de calidad de servicio que los socios siempre esperan recibir del RACC.

ción y realizar gestiones sobre numerosos servicios del Club. Este canal ha recibido **3.112.365 visitas** en el 2019, con 5,55 millones de páginas consultadas. Por su parte, las redes sociales del Club han vivido un gran crecimiento. Con **474.916 seguidores** en Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn, han experimentado un aumento del 18%, especialmente notorio en Instagram, que ha incrementado en más de 55.000 la cifra de seguidores.

El equipo humano

A 31 de diciembre, **1.430 trabajadores**, con un porcentaje de contratos fijos superior al 92% y un 64% de la plantilla formado por mujeres, constituían el equipo humano del RACC encargado de pro-

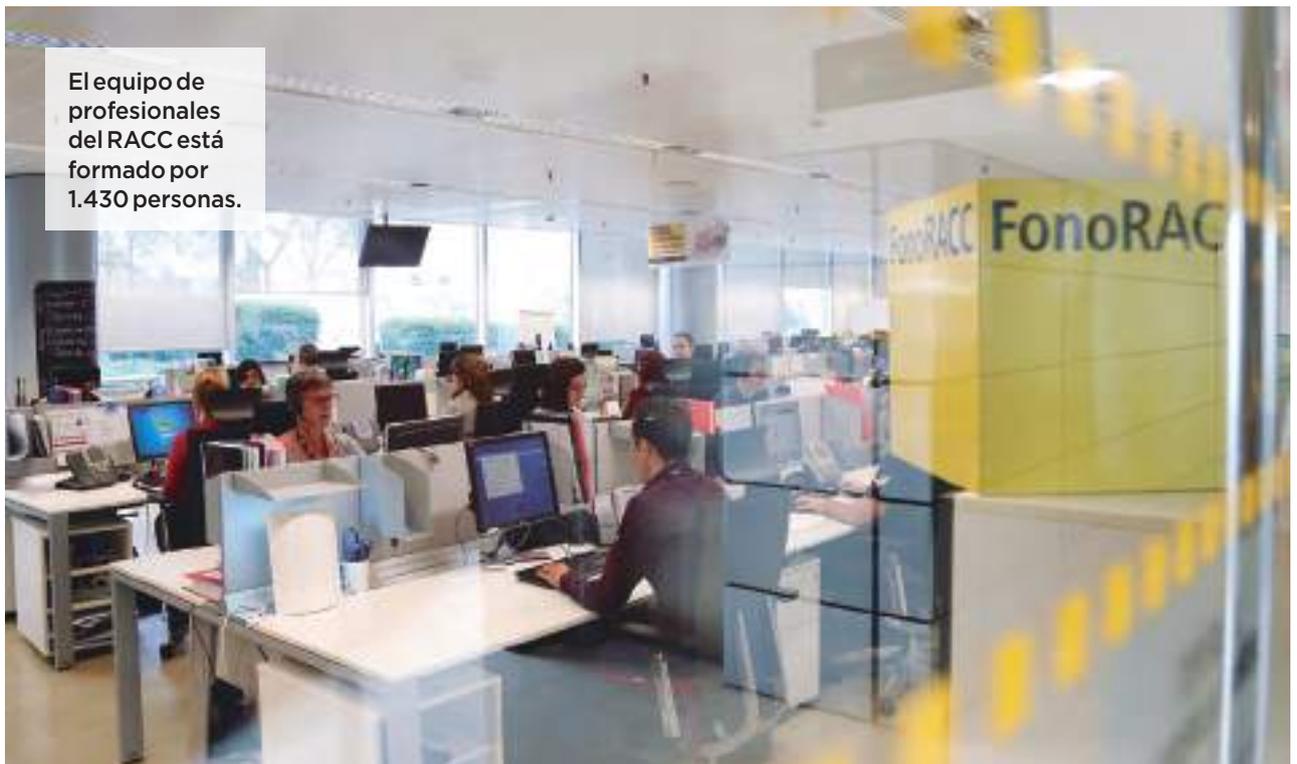
EN EL 2019 LAS REDES SOCIALES DEL CLUB HAN AUMENTADO EN 72.047 SUS SEGUIDORES.

porcionar un servicio con un elevado nivel de excelencia. Las personas que forman la plantilla del RACC constituyen su activo más valioso. Marcan una forma diferencial de hacer las cosas y tienen plenamente asumidos unos valores y principios que se resumen en una idea básica: poner al socio en

el centro de toda la actividad del Club.

FAMILIARMENTE RESPONSABLE. El RACC, que vela por el mejor entorno laboral, dispone del **certificado de Empresa Familiarmente Responsable** (EFR), concedido por la Fundación Masfamilia con apoyo del Ministerio de Sanidad y Bienestar Social. La certificación reconoce las entidades que buscan la conciliación de los ámbitos laboral, familiar y personal, el apoyo a la igualdad de oportunidades y la inclusión de los más desfavorecidos.

El equipo de profesionales del RACC está formado por 1.430 personas.





CONCILIACIÓN E INTEGRACIÓN. Igualmente, el RACC se ha adherido a la **Xarxa NUST (Nous Usos Socials del Temps)** del Ayuntamiento de Barcelona, formada por empresas comprometidas en facilitar una mejor gestión del tiempo y conciliación de la vida laboral, familiar, personal y social.

También se ha adherido a **El Pacte del Temps**, iniciativa municipal para impulsar acciones relacionadas con los usos del tiempo que contribuyan a reducir las desigualdades sociales, mejorar la calidad de vida y promover una economía plural. Igualmente, ha participado en la conferencia **“Por unos horarios más saludables y productivos en las organizaciones”**, en el marco de la feria BIZ Barcelona.

Asimismo, el RACC ha participado con stand propio en la **7ª Feria disCapacidad y Empleo**, con el objetivo de promover la integración laboral de personas con discapacidad, y ha alcanzado un acuer-

do con la **Fundación ADECCO** para promover la empleabilidad de personas con discapacidad a través de acciones de sensibilización.

Finalmente, el RACC ha continuado desarrollando su **Programa de Empresa Saludable**, basado en propuestas de un equipo multidisciplinar de trabajadores de diferentes departamentos, organizadas en cuatro grandes bloques: alimentación saludable, actividad física, actitud positiva y descanso.

Prevención de riesgos

El sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo del Grupo RACC se certificó por primera vez en enero del 2016 según la certificación OHSAS 18001. Transcurridos tres años de buenos resultados y mejoras, en el 2019 se ha iniciado el proceso de adaptación a los requisitos de la **nueva norma ISO 45001**.



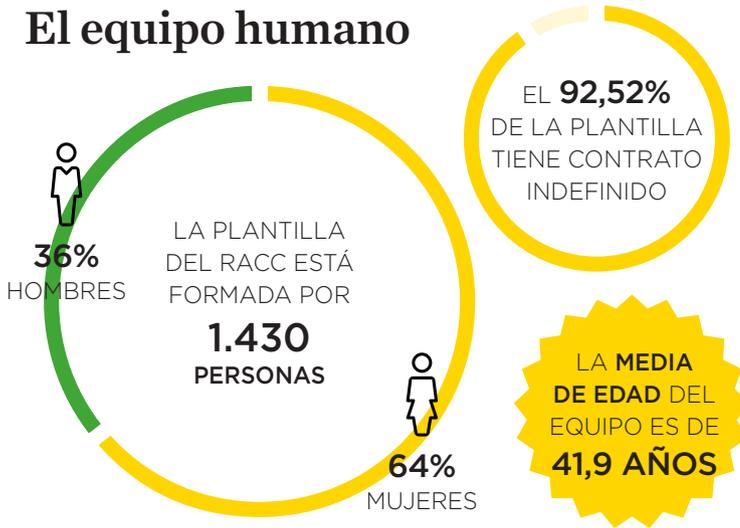
El cambio ha significado un reto, ya que la ISO es una norma mucho más exigente, y a su vez ha supuesto una gran oportunidad, al permitir integrar el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con las normas ISO 14001 de gestión ambiental e ISO 9001 de calidad, con las que ya contaba el RACC. Todas las acciones, programas y certificaciones han consolidado en el 2019 la baja siniestralidad en lo que a accidentes o enfermedades profesionales se refiere. Estos valores de baja accidentabilidad han permitido al Grupo RACC, un año más, obtener la bonificación por baja siniestralidad en cotizaciones por contingencias profesionales que prevé el RD 231/2017.

LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES SE
ADAPTA A LA
NUEVA NORMA
ISO 45001.

El RACC vela asimismo por la formación de su equipo profesional. Durante el 2019 ha impartido **3.336 horas de formación**, en las que han participado 3.670 alumnos. Además, ha realizado 328 acompañamientos individuales a mandos intermedios para la mejora de la gestión de sus equipos, ha impulsado 22 promociones internas y ha puesto en marcha un **plan de Evolución de la Cultura Corporativa** de la entidad.

Finalmente, la **Intranet corporativa** ha incorporado secciones y contenidos, promoviendo la interacción de los trabajadores. En el 2019 ha registrado 2 millones de páginas vistas y 216.000 visitas a noticias corporativas.

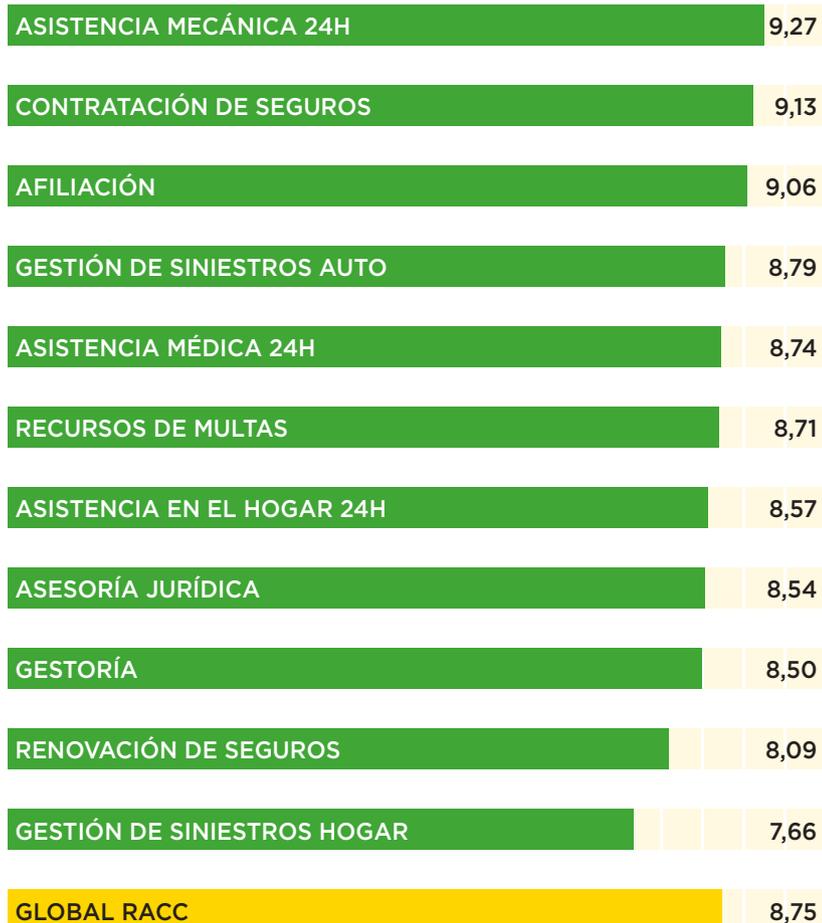
El equipo humano



Las oficinas del RACC



Índice de Calidad del Servicio (sobre 10)



Seguidores de las redes sociales del RACC



214.221



153.433



98.427



8.835

El RACC y la sociedad

La dimensión social de la actividad del RACC se refleja en dos grandes líneas de actuación: por un lado, las iniciativas a favor de una movilidad más segura, sostenible y asequible mediante la movilidad inteligente e intermodal como instrumentos fundamentales. Por otro, la promoción del deporte del motor a través de la formación de jóvenes pilotos, el apoyo a pilotos que ya participan en pruebas profesionales y la organización de competiciones deportivas de nivel internacional.



Al servicio de la sociedad

El objetivo del RACC de contribuir a la mejora de la movilidad para hacerla más segura, sostenible y asequible, y el firme apoyo del Club al deporte y a los valores positivos de la competición constituyen las dos grandes líneas de actuación que marcan el compromiso de la entidad con el conjunto de la sociedad.

La necesidad de conjugar el derecho a la movilidad de las personas con la protección del medio ambiente, la seguridad de los usuarios y la utilización eficaz de los recursos ha hecho surgir una nueva cultura de la movilidad caracterizada por la multimodalidad, la exigencia de un aire limpio en las ciudades y la aplicación de tecnologías inteligentes. En este contexto, el RACC aporta **su dilatada experiencia, un profundo conocimiento** de las necesidades reales de los usuarios **y un gran rigor** técnico en el análisis de posibles soluciones. Todo ello **convierte al Club en un referente** nacional e internacional en el ámbito de la

movilidad y en un interlocutor cuyas opiniones se escuchan y son tenidas en cuenta.

El RACC impulsa una movilidad más segura, sostenible y asequible por medio de numerosas actividades que **se coordinan a través de la Fundación RACC**, que en el 2019 ha realizado 36 estudios y campañas y ha participado en 44 grupos de trabajo nacionales e internacionales.

Entre las intervenciones realizadas en el 2019 destaca **la publicación del informe *Hagamos de Barcelona el referente de la movilidad***, que **propone 45 medidas para mejorar la movilidad**





de la ciudad con tres objetivos: alcanzar las cero muertes en accidentes de tráfico, conseguir una excelente calidad del aire y preparar la zona metropolitana para los retos de la movilidad futura.

Con motivo de la entrada en vigor de la **zona de bajas emisiones (ZBE)** en Barcelona, el RACC ha **presentado sus propuestas** para una mayor efectividad y equidad de la medida. Para defender los derechos de los usuarios, ha creado una web específica y **ha puesto en marcha un servicio de atención al usuario**.

Por otro lado, **el RACC ha estudiado la ocupación del transporte metropolitano**, concluyendo que cinco líneas de Rodalies y una de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC) ya superaban en hora punta su capacidad máxima de ocupación antes de la entrada en vigor de la ZBE. Por todo ello, la Fundación ha solicitado **un plan de inversión de emergencia en el transporte ferroviario**.

El RACC también ha **analizado los efectos de las congestiones de tráfico** en los accesos a Barcelona, que afectan diariamente a 320.000 usuarios y generan 63.000 horas perdidas por día y un coste anual de 169 millones de euros. Por esa razón, ha pedido que se ejecuten las inversiones ferroviarias pendientes, la construcción de carriles BUS-VAO de bajo coste, mejoras en los Park&Ride y la gestión del tráfico mediante sistemas inteligentes de transporte (ITS).

Seguridad de los usuarios

Una de las tendencias de movilidad en alza en las ciudades es el uso de vehículos compartidos: bicicletas, motocicletas, automóviles y patinetes eléctricos. El RACC ha analizado los hábitos de sus usuarios en su estudio **Uso de los vehículos compartidos en Barcelona**. El estudio destaca la baja siniestralidad de los usuarios y el amplio margen





Play&Learn es la nueva propuesta del RACC para la formación en movilidad.

de crecimiento de esta movilidad, y **propone el fomento de un modelo Mobility as a Service (MaaS)** con tarifas planas vinculadas al transporte público para captar más usuarios del vehículo privado.

La preocupación por la seguridad de los usuarios ha llevado al RACC a utilizar la metodología **EuroRAP** para auditar, por 17 años consecutivo, 25.100 km de la Red de Carreteras del Estado (RCE) y, por 18 años consecutivo, 6.368 km de la red vial de Cataluña, señalando los tramos con mayor riesgo de accidente. Con la misma metodología, el RACC ha traspasado fronteras y ha auditado en los últimos años más de 53.000 km de la red vial de diferentes países de Europa,

EL RACC HA ANALIZADO 28.770 KM DE CARRETERAS EN ESPAÑA CON LA METODOLOGÍA EURORAP.

Asia y Latinoamérica, con el objetivo de facilitar información a los usuarios y pautas de actuación a las administraciones.

El deseo del RACC de mejorar la movilidad de las personas también está muy presente a nivel escolar. En el 2019, la Fundación ha presentado **Play&Learn** (www.raccmoutb.cat), plataforma *on-line* que incluye juegos interactivos dirigidos a alumnos de primaria para aprender de forma lúdica nociones básicas de movilidad y seguridad vial, con una guía didáctica para profesores, madres y padres.

Finalmente, en el 2019 se ha puesto en marcha el **Mobility Institute**, una iniciativa con-

junta del RACC y la consultora Deloitte para analizar las tendencias actuales y futuras de la movilidad y ayudar a empresas y administraciones a aprovechar las oportunidades de cambio que ofrece. A esta plataforma independiente y multisectorial se habían incorporado, a 31 de diciembre, 38 empresas públicas y privadas.

Un apoyo firme al deporte del motor

La dimensión social del RACC encuentra en el deporte del motor otro gran ámbito de actuación. La ayuda a jóvenes pilotos que empiezan en la competición, el apoyo a deportistas ya consagrados que luchan por títulos mundiales y la organiza-

EL MOBILITY INSTITUTE ANALIZA LAS TENDENCIAS ACTUALES Y FUTURAS DE LA MOVILIDAD.

ción rigurosa de grandes premios internacionales son las tres grandes líneas de actividad con las que el RACC manifiesta su apoyo al deporte y a los valores positivos de la competición.

En el 2019, un total de **53 pilotos RACC** -32 en motociclismo y 21 en automovilismo-

han participado en competiciones. El Club actúa como una verdadera **escuela de pilotos**, a los que acompaña desde sus inicios realizando un seguimiento tutelado de su evolución y proporcionándoles los medios necesarios para su formación como deportistas y como personas.

Hasta 13 pilotos RACC han obtenido en el 2019 la victoria en el campeonato en el que competían. Los títulos mundiales de Marc Márquez (MotoGP)



La escuela de pilotos del RACC, un referente en la formación de jóvenes deportistas.



Reconocimiento de la Guardia Urbana al RACC

La mejora de la seguridad vial en el ámbito urbano, en especial de usuarios vulnerables como motoristas y peatones, ha sido otro de los grandes ejes de actuación de la Fundación RACC desde su creación. En el 2019, **el Ayuntamiento de Barcelona ha reconocido esta labor del RACC y su Fundación** con la entrega de una distinción, recogida por el Presidente del Club, Josep Mateu, durante la ceremonia celebrada en la gala anual de la entrega de distinciones de la Guardia Urbana de Barcelona.

El consistorio ha destacado los trabajos en materia de seguridad vial llevados a cabo en la ciudad por parte del RACC y ha señalado que el Club trabaja “identificando los nuevos retos de las ciudades y proponiendo alternativas, manteniendo un espíritu crítico, pero con la voluntad de encontrar soluciones acordadas”.

El acto de entrega estuvo presidido por la alcaldesa de la ciudad, Ada Colau, y el teniente de alcalde de Seguridad y Prevención, Albert Batlle.



El OpenRACC Karting permite a niños y niñas un primer contacto con la competición.

y Àlex Márquez (Moto2) han sido dos de los más relevantes, junto con los Mundiales Júnior obtenidos por Jeremy Alcoba (Moto3) y Jan Solans (WRC2).

PRIMEROS PASOS. El primer contacto que ofrece el RACC con el mundo de la competición a niños y niñas de 7 a 11 años es el **OpenRACC Karting**, organizado por Genikart bajo la normativa de la Federación Catalana de Automovilismo. Esta competición se disputa de marzo a noviembre junto al Campeonato de Catalunya. En la edición 2019 el vencedor ha sido Hugo Santamaría.

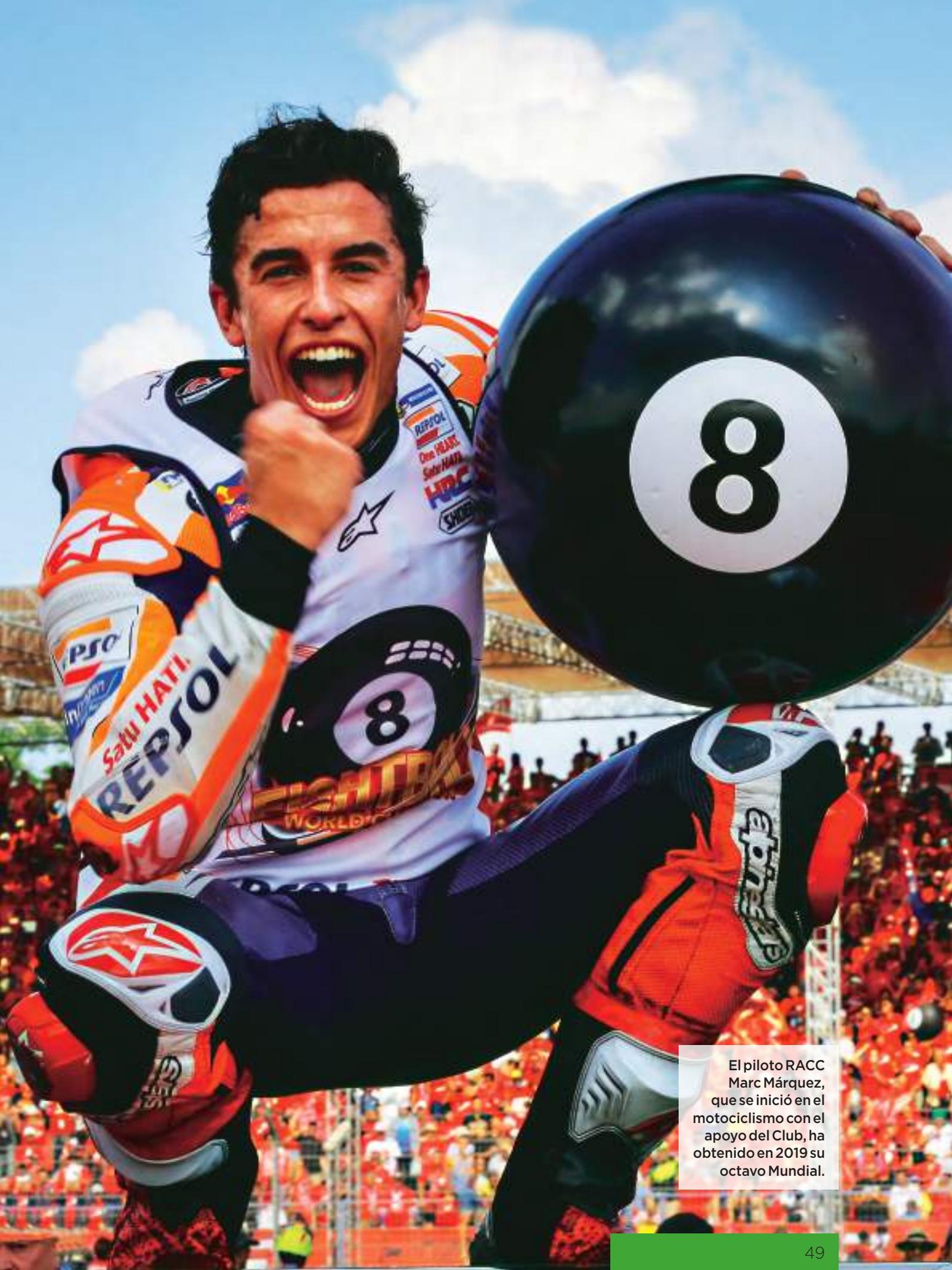
En motociclismo, en el 2019 el RACC ha dado un fuerte impulso al **PromoRACC** de velocidad, campeonato de promoción para jóvenes de 7 a 13 años, organizado por la Federación Catalana de Motociclismo con el apoyo de ETG (Escola Tècnica Gi-

LOS MÁRQUEZ,
ESPARGARÓ Y
OTROS GRANDES
PILOTOS SE
INICIARON EN EL
PROMORACC.

rona) y motos Ohvale. El Club ha recuperado el espíritu original de esta competición en la que se iniciaron algunos de los pilotos más destacados del panorama actual, como los hermanos Márquez, los hermanos Espargaró, Toni Elias, Àlex Rins, Maverick Viñales y Fabio Quartararo. En el 2019,

Marc Vich se ha llevado la victoria en PromoRACC1 (160 cc) e Izan Rodríguez en PromoRACC2 (110 cc).

Aunque la fórmula de promoción de pilotos más antigua impulsada por el RACC es el **Volant RACC - Trofeu Mavis**, prueba de formación para pilotos de rallies que en el 2019 ha celebrado su edición número 41, con Luka Larrosa y su copiloto Brigitte Saurí como campeones. Como gran novedad, en el 2019 ha introducido una clasificación júnior para pilotos menores de 25 años, con victoria final de Marc Ventura y Gerard Alsina.



El piloto RACC Marc Márquez, que se inició en el motociclismo con el apoyo del Club, ha obtenido en 2019 su octavo Mundial.

FÓRMULA 1. Hamilton y el equipo Mercedes han sido los grandes triunfadores del 29 Gran Premio Emirates de España de Fórmula 1, organizado por el RACC en el Circuit de Barcelona-Catalunya el 12 de mayo del 2019. Su compañero Valtteri Bottas ha sido segundo, y el holandés de Red Bull Max Verstappen, tercero. Los 87.511 espectadores que han presenciado la carrera en vivo -160.428 en el fin de semana- han aplaudido al piloto RACC Carlos Sainz, que ha pasado del puesto duodécimo en la salida a un meritorio octavo lugar tras la bandera a cuadros.

El Gran Premio ha vivido un momento emocionante con el **homenaje a Sebastià Salvadó**, presidente del RACC entre 1985 y 2015, fallecido el 15 de abril del 2019. Una nueva placa

EL CIRCUIT
ORGANIZÓ UN
HOMENAJE
PÓSTUMO A SU
GRAN IMPULSOR,
SEBASTIÀ
SALVADÓ.

descubierta junto al edificio La Moreneta -sede de las oficinas del Circuit- recuerda a Salvadó como uno de los grandes artífices de la construcción del recinto, con el lema "Siempre será tu Circuit".

MOTOGP. Marc y Àlex Márquez han sido los grandes protagonistas del 28.º Gran Premio de Catalunya Monster Energy de MotoGP, organizado por el RACC en el Circuit de Barcelona-Catalunya el 16 de junio. Los dos pilotos RACC han puesto en pie al público -157.827 espectadores el fin de semana, de ellos 91.734 el día de la carrera- con las victorias en las categorías de MotoGP y Moto2, respectivamente, afianzándose al frente de unos campeonatos que, a final de temporada, han obtenido. En Moto3, el piloto





El 55 RallyRACC, con certificado de excelencia ambiental en la máxima categoría

En el 2019, el RallyRACC ha renovado el **certificado de Excelencia Medioambiental en su máxima categoría (3 estrellas)** que concede la FIA, Federación Internacional del Automóvil, para distinguir el compromiso de la organización en la protección del medio ambiente con planes de actuación para espectadores, organización y equipos.

La organización ha utilizado una **flota de vehículos híbridos Toyota**, más sostenibles y con menores emisiones; ha trazado un plan de gestión del agua y de recogida selectiva de residuos, ha instaurado el uso de vasos reutilizables y ha impulsado la contribución al proyecto **Clean CO₂**, con el compromiso de compensar la huella de CO₂ de organización y equipos.

El RallyRACC, además, tiene un **impacto económico positivo muy importante** en el territorio, que un estudio independiente encargado por

el Club cifra **en 45,7 millones de euros**. A este retorno hay que sumar la proyección internacional del país, en general, y de la Costa Daurada, en particular. Los equipos mueven alrededor de un millar de personas, los periodistas acreditados son más de 400, procedentes de todo el mundo, y los espectadores en directo superan las 171.000 personas, un 16% extranjeros.



En el terreno deportivo, **la victoria** en el 55 RallyRACC Catalunya-Costa Daurada **ha sido para** el piloto belga **Thierry Neuville** (Hyundai), mientras que **Ott Tänak** (Toyota) **se ha coronado campeón del mundo en Salou** al finalizar segundo y obtener, matemáticamente, los puntos necesarios. El piloto **RACC Dani Sordo ha quedado tercero**, separado de Tänak por solo unas décimas. La prueba, organizada por el RACC del 24 al 27 de octubre, ha cumplido 15 ediciones consecutivas en la Costa Daurada.



RACC mejor clasificado ha sido Alonso López, que ha quedado a unos pocos metros del tercer puesto del podio.

RALLYCROSS. Por quinto año consecutivo, el RACC ha organizado, del 26 al 28 de abril, en el Circuit de Barcelona-Catalunya una prueba del mundial de Rallycross (RX), disciplina con pruebas eliminatorias que combina la espectacularidad de los rallies con la comodidad para los espectadores de celebrarse en un circuito. Los 25.000 aficionados han visto el triunfo de Timmy Hansen en la categoría reina Supercar y la participación de los pilotos RACC Albert Llovera en categoría RX2 y Pepe Arqué en Car-Cross.

CLÁSICOS E HISTÓRICOS. En su tercera edición, el **Rally Catalunya Històric** ha evocado, los

EL CATALUNYA
HISTÒRIC SE
CONSOLIDA
ENTRE LOS
AFICIONADOS
A LOS CLÁSICOS.

días 1 y 2 de marzo, el trazado del Rally de Les Caves, organizado por primera vez por el RACC en 1970 y que en 1973 se unió al Rally Catalunya para formar el embrión del actual RallyRACC. Con un recorrido de 610 km y 14 tramos de regularidad en carretera cerrada, el Catalunya Històric ha cul-

minado con la victoria de Salvador Cañellas y Carlos Jiménez (Seat 124 Especial 1800 de 1977). Esta competición premium se consolida año tras año en el calendario de los aficionados a los automóviles clásicos.

El RACC también ha organizado la salida desde Barcelona del **Rally Monte-Carlo Histórico**, el 1 de febrero, con 19 vehículos que han iniciado el trayecto nocturno de concentración hasta Francia. La salida desde Barcelona es una tradición que el

RACC organiza por encargo del Automóvil Club de Mónaco desde hace 17 años.

Igualmente, el Club ha aportado su habitual colaboración al Rally Internacional Barcelona-Sitges de Coches de Época, que en el 2019 ha alcanzado su 61.ª edición.

Comunicación corporativa

Una relación fluida con los medios de comunicación contribuye a la adecuada difusión entre la opinión pública de la actividad cotidiana que realiza el RACC y, en especial, de su acción social a favor de una movilidad más segura, sostenible y asequible, y de sus distintas iniciativas de apoyo al deporte del motor.

En este sentido, en el 2019 el RACC ha convocado 15 ruedas de prensa: nueve sobre temas de movilidad y seguridad vial, cinco relacionadas con la actividad deportiva del Club y una del ámbito de los servicios ofrecidos a los socios, a las que han asisti-

do 205 periodistas. Igualmente, el Club ha emitido 59 notas de prensa y ha atendido 279 peticiones de información o entrevistas realizadas por medios de prensa, radio y TV.

Infotransit, servicio gratuito del Club que ofrece información del estado real del tráfico mediante conexiones con emisoras de radio, ha efectuado en el 2019 un total de 8.814 conexiones en directo con 21 emisoras, además de ofrecer la mejor información actualizada a través de la app RACC Infotransit y de la web infotransit.racc.es.

La Revista RACC, de la que se han publicado **294.454 ejemplares por edición**, con otros 35.000 ejemplares enviados a los socios en formato electrónico, ha dado voz a los socios, con 55 entrevistas y testimoniales, incluyendo la difusión de 16 iniciativas empresariales de emprendeduría.

En la misma línea de acercar las propuestas del Club a un público muy diverso, en el 2019 el RACC ha estado presente en **más de 50 ferias y eventos**, como la feria de turismo B-Travel, el Saló de l'En-





senyament y el Automobile Barcelona, y ha organizado sus propios certámenes, como el **SalónRACC del Automóvil**, los **Yellow Days** para la venta de vehículos y las ferias de viajes y cruceros en diferentes ciudades.

Responsabilidad Social Corporativa

La pasión del RACC por ayudar se concreta en su espíritu de máxima colaboración y a la vez de máxima exigencia ante las administraciones, defendiendo a los usuarios y contribuyendo, en los ámbitos de la movilidad y el deporte del motor, al desarrollo de la sociedad y al progreso del territorio.

PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE. El compromiso del RACC con la protección del medio ambiente y con la mejora de la calidad del aire se refleja en numerosas iniciativas del Club y su Fundación a favor de una movilidad más sostenible, pero también en la gestión ambientalmente responsable que aplica la entidad en su actividad diaria. La renovación, mencionada en el capítulo “El RACC para los socios”, de su flota de coches taller incorporando vehículos GNC con etiqueta cero de la DGT es una muestra clara del compromiso ambiental del RACC.

En relación con el medio ambiente, el RACC participa en diferentes iniciativas, grupos y mesas de trabajo. Con el Ayuntamiento de Barcelona participa en el **Pacto para la movilidad**, en la **Mesa contra**



“Yo soy del RACC”, la campaña que refuerza los valores del Club

En el 2019, la comunicación en Publicidad e Imagen se ha centrado en mensajes acordes con los valores del RACC y con su lema “**Estamos para ayudar**”. Con este objetivo, la campaña publicitaria “**Yo soy del RACC**” se ha ampliado con nuevos contenidos y formatos para difundir, a través de beneficios concretos, de qué forma el RACC vela por la tranquilidad de las personas en múltiples si-

tuaciones reales de la vida cotidiana. La campaña, difundida en radio y en publicidad exterior, ha transmitido el deseo del RACC de establecer un vínculo con sus socios más allá de los servicios que ofrece.

Otra campaña de gran impacto ha sido el **lanzamiento de RACCtel+**, con anuncios de TV en los horarios de mayor audiencia de Catalunya, dirigidos al ámbito familiar y que han

destacado la transparencia, fiabilidad, sencillez y garantía de calidad de este nuevo servicio integrado de telefonía fija, móvil, fibra óptica y TV por cable.

Además, se han promocionado las ventajas diferenciales de la Agencia de Viajes, la Autoescuela RACC y el servicio Venta de Coches en distintos programas de radio. Igualmente, ha continuado el proceso de implantación de cartelería digital en escaparates de oficinas del RACC.

la contaminación del aire y en la **Plataforma LIVE de promoción del vehículo eléctrico** en Barcelona y Cataluña. También se ha adherido a varias redes y asociaciones para mejorar la sostenibilidad en el ámbito de la movilidad, entre ellas la **Xarxa BCN + Sostenible**.

Con el fin de mejorar la movilidad de los empleados de la sede central corporativa, en el 2019 se ha elaborado el **Plan de Desplazamiento de Empresa**. La iniciativa pretende reforzar la inclusión del transporte sostenible y un uso más racional del vehículo particular. Las acciones de dicho Plan se estructuran en cinco bloques: gestión general de la movilidad, movilidad a pie, movilidad en bicicleta, movilidad en transporte público y movilidad con vehículo privado.

Algunos ejemplos de las acciones desarrolladas han sido aumentar el porcentaje del teletrabajo, promover las videoconferencias, promover cursos de conducción segura en bicicleta y/o patinete en el entorno urbano, promover la aplicación **RACC HOP** para compartir vehículo en los desplazamientos laborales, aumentar los puntos de recarga eléctrica en el parking de la sede corporativa, etc.

RECICLAJE. Como sucede con cualquier actividad económica, la labor cotidiana del RACC, tanto por la prestación de servicios como por la gestión de infraestructuras, provoca en mayor o menor medida impactos ambientales que se gestionan internamente con todo el rigor, con el objetivo de reducir al máximo sus efectos y dar cumplimiento al sistema de gestión ambiental que la entidad

La sede central,
iluminada de azul
como adhesión
al día mundial de
concienciación
sobre el autismo.



tiene implantado, basado en la **certificación internacional ISO 14001:2015**.

En el marco definido por la ISO, en el RACC –y en especial en su actividad de asistencia y reparación de los vehículos de los socios– se generan residuos especiales, como baterías, aceites y neumáticos usados, que son gestionados de forma estricta a través de **proveedores acreditados**, expertos en todo el proceso de recogida, transporte, almacenaje y reciclaje. Para el tratamiento de residuos, el RACC sigue en todo momento la normativa de la Agencia de Residuos de Cataluña (ARC).

EN LA SEDE
CENTRAL SE
HAN RENOVADO
3.600 PUNTOS
DE LUZ CON
LEDS DE BAJO
CONSUMO.

La actividad del Club genera, en la sede central, puntos de atención y bases de asistencia de otros residuos, como papel, cartón, cristal o plástico, que son objeto de una **recogida selectiva** y su entrega posterior para reciclaje a empresas homologadas. El RACC promueve entre sus trabajadores el **uso responsable de recur-**

sos como el papel, digitalizando al máximo todas las gestiones internas para reducir de forma paralela el consumo de tóners, y facilita en sus instalaciones el consumo de agua filtrada osmóticamente en lugar de agua mineral embotellada, con el fin de minimizar los residuos plásticos de los envases.



AHORRO DE ENERGÍA. En el marco del sistema de gestión ambiental, se han promovido entre los trabajadores medidas de sensibilización sobre el ahorro de agua y energía en sanitarios y climatización.

La renovación progresiva de la sede central y las oficinas implica una importante inversión tecnológica para la sustitución de la iluminación convencional por nuevas instalaciones con tecnología LED. Solo en la sede central se han renovado 3.600 puntos de luz con un importe de 150.000 euros y un retorno de inversión estimado inferior a dos años gracias a la reducción de los kW de consumo.

Otro aspecto de especial interés son las negociaciones con las comercializadoras energéticas para

conseguir año tras año un aumento del porcentaje de energía limpia sobre el total consumido, con el objetivo final de llegar a consumir el 100% de energía procedente de fuentes renovables.

PROVEEDORES Y TRABAJADORES. Para ofrecer un elevado nivel de calidad 24 horas al día en ámbitos muy diversos y hacerlo con flexibilidad y rapidez, resulta imprescindible disponer de colaboradores externos seleccionados con criterios muy rigurosos. La prestación de los servicios que efectúan bajo supervisión y en nombre del RACC se evalúa de forma constante, analizando los resultados obtenidos y los procedimientos y detectando aspectos de mejora.

El documento que rige la relación de la entidad con sus colaboradores externos es el **Código de Conducta del RACC**, que señala una serie de valores y procedimientos que los proveedores deben seguir de forma imprescindible y asumir como propios.

Este mismo Código de Conducta se aplica en la relación del RACC con sus trabajadores, detallando los compromisos y responsabilidades que se deben cumplir, basándose en principios como la integridad, la honestidad, la responsabilidad y la transparencia. Un **Comité de Seguimiento de Buenas Prácticas**, formado por la Dirección de RRHH, el Área Jurídica y el Área de *Compliance*, vela por el cumplimiento del Código y también recoge las opiniones y dudas que cualquier trabajador puede hacer llegar relacionadas con un aspecto laboral.

Finalmente, la entidad vela por la conciliación mediante su programa **Flexiwork**, que contempla la flexibilidad horaria, permite equilibrar la vida personal y la profesional, y fomenta un entorno laboral solidario y positivo. Por este y otros motivos, como ha quedado mencionado en el capítulo “Las personas del RACC”, el Club dispone del certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable).

Una ayuda a los socios emprendedores



“
Acompañamos a niños y adolescentes, mediante terapia psicomotriz, en su proceso de maduración psicológica y de identidad.
”

Iolanda Vives
tariqapsicomotriu.com



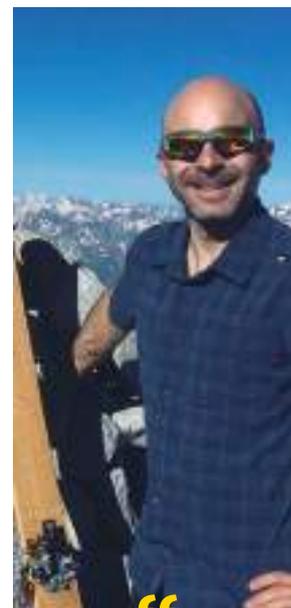
“
Hemos creado una empresa de servicios inmobiliarios para extranjeros que se instalan en Barcelona. También les ayudamos en temas personales como tramitación de impuestos, contratación de seguro médico, elección de colegio para sus hijos, etc.
”

Xavier López
residaebarcelona.com



“
Reorganizo espacios domésticos y enseño a las personas a aplicar el orden en sus viviendas, prescindiendo de lo superfluo y aportando armonía y serenidad a los hogares.
”

Esther Torras
esthertorras.com



“
Fabrico artesanalmente esquís con madera de calidad. Apuesto por la sostenibilidad, la proximidad y la personalización, con esquís a la medida de cada cliente.
”

Oriol Baró
likenskis.com

El RACC ofrece una ayuda a socios emprendedores dando difusión de sus iniciativas a través de la revista corporativa y las redes sociales. En el 2019 fueron 16 los proyectos seleccionados para recibir el apoyo del Club, una muestra más de la política de responsabilidad social de la entidad. Esta es una muestra de algunas de las iniciativas difundidas el pasado año con ayuda del RACC.



“

He elaborado una aplicación que reúne a más de 1.500 elaboradores artesanales de queso, chocolate, cerveza... de España, Italia y Portugal que organizan degustaciones y visitas guiadas.

”

Santi Llinares
catatur.com



“

Hemos innovado creando con ingredientes 100% naturales lociones para masajes y linimentos contra las lesiones deportivas. Son productos que no existían en el mercado.

”

Xènia Olivas
exceltictherapeutic.com



“

Ofrecemos rutas turísticas por Barcelona en las que hay que resolver enigmas para descubrir la ciudad de forma original y diferente. Una especie de *escape room* al aire libre, ideal también para niños.

Pablo Meister
codebcn.com



“

Hemos puesto en marcha un banco para la conservación del ADN de quien lo desee, pensando en su utilidad para futuras terapias del titular y su familia.

”

Marta Tomàs
dnafamilybook.com

La Memoria de Actividad Grupo RACC 2019
es una realización del
Área de Comunicación Corporativa
y Presidencia del RACC.

Preimpresión e impresión: Serafí I.G.P.
Corrección y traducción: Idear SCCL

Julio 2020

RACC
Avda. Diagonal, 687
08028 Barcelona
Teléfono: 93 495 50 00

FonoRACC
(de 9 a 21h, de lunes a viernes)
900 357 357

Asistencia 24 horas
900 242 242

racc.es



Avda. Diagonal, 687 - 08028 Barcelona