

Índice

Editorial	04	02. LAS PERSONAS DEL RACC	28
Junta Directiva	06	Ventajas de una atención multicanal.....	30
Comité de Dirección	07	Elevados índices de calidad	33
El RACC en cifras	08	Seguimiento de la covid-19.....	34
01. EL RACC PARA LOS SOCIOS	10	Formación <i>on-line</i>	35
Club de Servicios a la Movilidad	12	El equipo humano.....	37
Para las familias	16	03. EL RACC Y LA SOCIEDAD.....	38
Referente en el hogar	17	Movilidad segura, sostenible y compatible con el progreso	40
Más asistencias en el hogar	18	Junto al deporte del motor	44
Los datos del RACC	19	Comunicación corporativa	49
Centre RACC Auto	22	Responsabilidad social corporativa	50
Actividad aseguradora	22	La comunicación, aún más cerca de los socios en tiempos de pandemia	51
Premio de Innovación de la FIA para Néstor	23	Junto a los socios emprendedores	56
Otros servicios	25		
Confianza y agradecimiento por la ayuda del Club	26		



El RACC: junto a nuestros socios, anticipándonos a los nuevos retos

En 2020 el impacto de la covid-19 se ha notado todo el mundo. La pérdida de seres queridos, el confinamiento estricto los primeros meses de la pandemia y la reducción de los contactos sociales y las restricciones de la movilidad han cambiado nuestra manera de vivir y han trastornado la economía.

El RACC somos un club de servicios centrado en las personas, especialistas en resolver todas las situaciones, desde las más sencillas hasta las más complejas, y también somos una entidad comprometida con la sociedad. Por ello **ante la emergencia sanitaria, inmediata-**

mente fuimos muy conscientes de que debíamos desplegar a gran velocidad todos nuestros recursos humanos y tecnológicos.

En primer lugar, protegimos la salud de las personas. Reforzamos los servicios médicos, implementamos las medidas sanitarias necesarias para preservar la salud de los socios y de nuestros profesionales, tanto de los que estuvieron en primera fila -mecánicos y trabajadores para emergencias del hogar- como del resto de la plantilla, que ha podido trabajar desde casa. Así hemos seguido prestando servicios a todas las personas que lo han necesitado.

Sin duda esta manera rápida y flexible de reaccionar ha sido posible por la combinación de dos factores: el humano y el tecnológico. La gran vocación de servicio de nuestros profesionales y su forma cercana y personalizada de atender a los socios, junto con el esfuerzo de los últimos años para desarrollar un potente plan de transformación tecnológica y digital al que destinamos más de 20 millones de euros, nos ha permitido afrontar con éxito las circunstancias excepcionales que hemos vivido.

En 2020, cuando la mayor parte de la vida se ha desarrollado en los hoga-

res, nuestros servicios en el campo de las reformas, los seguros y las telecomunicaciones han sido de gran utilidad para muchas familias. El asistente personal Nestor -que aprovecha la conectividad móvil para resolver necesidades de la vida cotidiana- o RACC teCuida, asistencia integral a las personas de edad avanzada, que les ofrece acompañamiento personalizado para simplificar su día a día, han sido otros servicios que hemos desarrollado este año.

Hemos estado al lado de todos nuestros socios, desde los mayores hasta los jóvenes, en los momentos más difíciles y también en los cotidianos. **Hemos cuidado de su salud, de su hogar y de las necesidades que iban surgiendo y, como es habitual, también hemos estado a su lado dándoles asistencia en su movilidad.**

Y es precisamente en el ámbito de la movilidad donde **hemos culminado nuestra gran transformación, pasando de ser un club de automovilistas a un Club de Servicios a la Movilidad**, como ya refleja nuestra nueva imagen corporativa. Este gran cambio nos permite seguir mejorando nuestra asistencia mecánica a los usuarios de coche y moto y dar servicio también a las personas que se mueven a pie, en bicicleta, en patinete y en transporte público.

Las nuevas modalidades asistenciales para los usuarios de patinete y de bicicleta, que incluyen seguros y reparación de los vehículos; City Trips, la plataforma que reúne toda la oferta de transporte compartido y público en más de treinta ciudades; y RACC Hop, la plataforma para compartir trayectos en las áreas industriales más importantes de Barcelona, son algunos ejemplos.

Y cuando muchos usuarios han reducido sus desplazamientos en transporte público y han optado por la bicicleta, hemos ampliado la red de Puntos Bici RACC para autoreparación y la actividad de la comunidad Hola Bici RACC -más de 25.000 usuarios- y hemos creado la Bicipedia RACC, una enciclopedia virtual con más de cien bicicletas eléctricas.

La actividad social del RACC también ha sido clave este año. Además de apoyar al sistema sanitario, poniendo a disposición de la Generalitat nuestra sede central en los momentos más críticos de la crisis sanitaria, **hemos defendido un modelo de movilidad más seguro, más respetuoso con el medio ambiente y compatible con el crecimiento económico.**

Desde nuestra posición de Club de Servicios a la Movilidad, hemos participado en grupos de trabajo públicos y privados de nuestro país para hacer frente a las consecuencias provocadas por el paro de la actividad económica. Asimismo, hemos defendido los derechos de los usuarios, reclamando el aplazamiento del impuesto del CO₂ en Catalunya y de las sanciones de la zona de bajas emisiones de Barcelona, **y hemos realizado un macroestudio de movilidad en la nueva normalidad para valorar, desde del análisis y el rigor, el uso y la seguridad de las medidas urbanísticas recientemente aplicadas en ciudades como Barcelona.**

Desde una visión metropolitana, teniendo en cuenta todos los ciudadanos que entran y salen cada día de Barcelona, hemos pedido más y mejor transporte público y hemos hecho llegar nuestras propuestas a las administraciones implicadas. Aunque nuestra actividad se ha cen-

trado en la búsqueda de soluciones a la situación actual, **no hemos dejado de trabajar mirando al futuro y hemos seguido participando en proyectos internacionales** para el desarrollo del vehículo autónomo y la movilidad conectada, entre otros, además de ampliar el Mobility Institute RACC, la plataforma de conocimiento de la movilidad para el sector empresarial creada con Deloitte.

En un año en que el deporte del motor también se ha visto fuertemente impactado, hemos continuado apoyando a nuestros pilotos y, aunque sin público, hemos podido organizar con éxito los grandes premios de Fórmula 1, MotoGP, Mundial de Superbike, Rallycross y Rallysprint.

Ha sido un año difícil para todos, para las familias, para las empresas, para las administraciones, para toda la sociedad. **En el RACC, ante todo, hemos priorizado la ayuda y estar al lado de las personas, sin dejar de trabajar por un futuro mejor.** Estamos seguros de que todos los sacrificios han valido la pena y que estamos preparados para hacer frente a los retos de una nueva manera de vivir y de desplazarnos, en la que la seguridad -también sanitaria-, el cuidado del medio ambiente y el progreso económico serán fundamentales.

En el RACC estamos para ayudar, ahora más que nunca.



Josep Mateu
Presidente del RACC

Junta Directiva



Josep Mateu
Presidente del RACC



Germán Ramón-Cortés
Vicepresidente 1.º



Albert Esteve
Vicepresidente 2.º



Immaculada Amat
Vocal



Ferran Conti
Vocal



Agustí Cordon
Vocal



Mercedes de Pablo
Vocal



Marta Domènech
Vocal



Iñaki González
Vocal



Manuel Puig
Vocal



Genís Roca
Vocal



Alfonso Rodés
Vocal

Junta Directiva

Presidente del RACC

Josep Mateu

Vicepresidente 1.º

Germán Ramón-Cortés

Vicepresidente 2.º

Albert Esteve

Vicepresidente 3.º

Juan Antonio Samaranch

Vocales

Immaculada Amat

Ferran Conti

Agustí Cordón

Pedro de la Rosa

Mercedes de Pablo

Marta Domènech

Iñaki González

Inka Guixà

Manuel Puig

Genís Roca

Alfonso Rodés

Secretario Junta Directiva

Juan Torras

Secretaria Técnica

Blanca Ramos

Comité de Dirección

Josep Mateu

Presidente del RACC

Xavier Pérez

Director General

Maise Duran

Directora Financera

Josep Maria Feliu

Director de Personas y Calidad

Josep Maria Miret

Director de Comunicación y Proyecto ACM

Albert Reichardt

Director de

Transformación y Tecnología

Miquel Roca

Directora de Marketing

Jordi Romero

Director de Operaciones

Carles Rueda

Director de Ventas

Área de Movilidad

Director Cristian Bardají

Área Deportiva

Director Jordi Barrabés



Juan Antonio Samaranch
Vicepresidente 3.º



Pedro de la Rosa
Vocal



Inka Guixà
Vocal



Juan Torras
Secretario Junta Directiva

El RACC en cifras

MASA SOCIAL

Socios	804.727
--------	---------

CLIENTES DE GRANDES CUENTAS

Total	10.020.000
-------	------------

FONORACC, OFICINA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

Llamadas gestionadas	436.316
----------------------	---------

SERVICIOS Y LLAMADAS DE ASISTENCIA 24 H

Asistencia mecánica	594.521
Asistencia médica	111.476
Asistencia en el hogar	323.676
Total servicios	1.029.673

Llamadas asistencia mecánica	1.057.904
Llamadas asistencia médica	249.569
Llamadas asistencia en el hogar	754.789
Total llamadas	2.062.262

EMPLEADOS

Hombres	35%
Mujeres	65%
Total	1.425

MEDIOS DE ASISTENCIA

Bases de asistencia mecánica	1.674
Vehículos de asistencia	5.022
Empresas proveedoras asistencia hogar	528

PUNTOS DE ATENCIÓN

Delegaciones y oficinas	38
Corresponsales	88
Total	126

AGENCIA DE VIAJES RACC

Número de viajeros	8.900
--------------------	-------

ÍNDICE DE CALIDAD DEL SERVICIO (SOBRE 10)

Asistencia mecánica 24 h	9,16
Contratación de seguros	9,00
Afiliación	8,85
Asesoría jurídica 24 h	8,79
Gestión de siniestros auto	8,76
Asistencia en el hogar 24 h	8,76
Asistencia médica 24 h	8,67
Recursos de multas	8,59
Gestoría	8,56
Renovación de seguros	7,76
Gestión de siniestros hogar	7,54
Global RACC (sobre 10)	8,55

SEGUROS

Auto + moto	188.568
Hogar	64.225
Defensa jurídica auto+hogar	197.011
Otros ramos	22.957
Total seguros	472.761

RACCTEL+

Altas netas	5.822
Total líneas activas	24.331

La compleja situación sanitaria, que ha paralizado o ralentizado la actividad en muchos ámbitos económicos en los que actúa el RACC, no ha impedido al Club mantenerse plenamente operativo y seguir prestando, con elevados índices de calidad, ayuda a todas las personas que la han necesitado.

IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Difusión Revista RACC (*)	291.242
Crónicas de Infotransit en 20 emisoras	6.111
Ruedas de prensa organizadas por el RACC	10
• Temática movilidad	8
• Temática deportiva	1
• Relacionada con servicios del Club	1
Periodistas asistentes a las ruedas de prensa	154
Notas de prensa emitidas	52
Peticiones de información o entrevistas	233
Presencia en eventos y ferias	40

*PROMEDIO EJEMPLARES POR EDICIÓN.
(OJD 2019/2020)

RACC ON-LINE

Visitas a la web	2.328.285
Páginas vistas	4.647.529
Seguidores redes sociales RACC	506.570
Descargas acumuladas app Infotransit	364.597
Descargas acumuladas app RACC Asistencia	73.238
Descargas acumuladas apps CityTrips y Nestor	166.508

FORMACIÓN DE CONDUCTORES

Autoescuelas	67
Vehículos autoescuelas	225
Escuelas de conducción segura	2
Permiso por puntos	3
Alumnos autoescuelas	10.523
Alumnos escuelas de conducción	2.485
Alumnos permiso por puntos	2.777
Total alumnos	15.785

SERVICIOS GENERALES

Recursos de multas	5.093
Asistencia jurídica	15.988
Trámites de gestoría	3.171
Venta de vehículos	627

PROGRAMA DE VENTAJAS

Tarjetas RACC Master y Podium activadas	142.715
---	---------

CENTRO RACC AUTO

Reparaciones	786
Mantenimientos	1.182
Total intervenciones	1.968

ACTIVIDAD DEPORTIVA

Espectadores GP España F1 (2019)	87.511
Espectadores GP Catalunya Motos (2019)	91.734
Audiencia TV Rally RACC (2019)	80.000.000
Pilotos RACC	49
Campeonatos de promoción	2

FUNDACIÓN RACC

Kilómetros de carreteras auditados con EuroRAP	31.582
Estudios, jornadas, campañas seguridad vial	23
Presencia en grupos de trabajo nacionales e internacionales	44
Comunicaciones a prensa sobre movilidad	32
Mobility Institute: entidades asociadas	47

01

El RACC para los socios

El objetivo diario del RACC de ayudar a los socios cuando más lo necesitan, los 365 días del año, las 24 horas del día, se ha cumplido más que nunca en 2020. En un año marcado por la pandemia de la covid-19, el Club se ha moviliado para superar las dificultades del entorno y atender las emergencias en carretera, en el hogar y médicas, y ha avanzado de forma decidida para culminar su transformación en Club de Servicios a la Movilidad.



Más que nunca, vocación de servicio

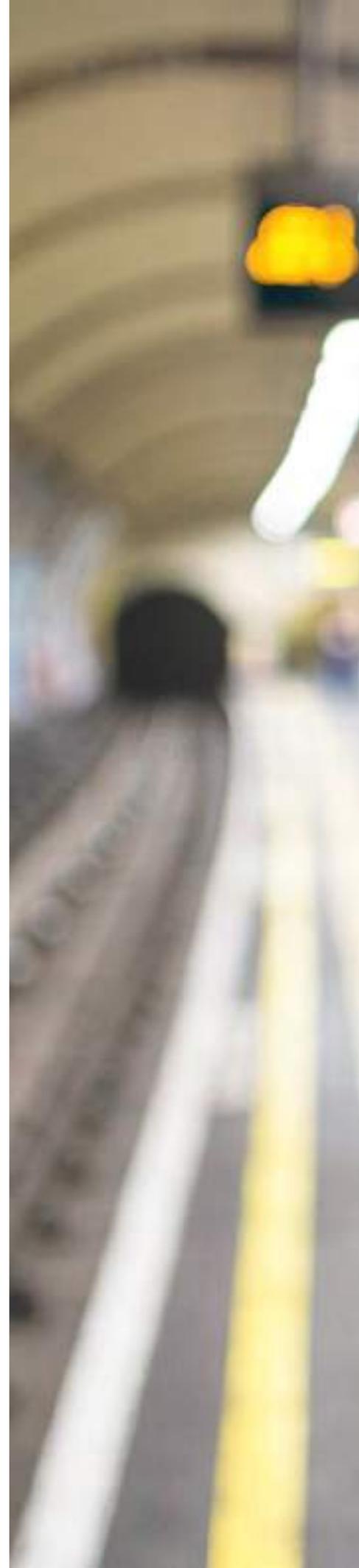
En 2020 el RACC se ha adaptado a la compleja situación provocada por la covid-19 para prestar sus servicios en remoto y también presencialmente en las situaciones que así lo requerían, como la asistencia mecánica o en el hogar. Al mismo tiempo ha culminado su proceso de transformación en un Club de Servicios a la Movilidad, con propuestas para todos los modos de transporte.

La inversión de más de 20 millones de euros en transformación digital y renovación tecnológica acometida en los últimos cuatro años ha permitido al RACC adaptarse en un tiempo récord a la nueva realidad generada por la pandemia. La mayor parte de la plantilla ha podido realizar su trabajo en remoto, mientras que los mecánicos y el personal dedicado a las reparaciones urgentes en el hogar han estado en primera línea ayudando a todos aquellos que lo han requerido.

A través del Servicio Médico, el Club ha prestado su apoyo a los socios con un importante despliegue de la atención telefónica y con el lanzamiento del servicio de telemedicina.

Club de Servicios a la Movilidad

Anticipándose a los cambios de hábitos en la manera de desplazarse de los ciudadanos, que la pandemia ha acelerado, el RACC





ha culminado su proceso de transformación en Club de Servicios a la Movilidad, ha ampliado las prestaciones de su plataforma **CityTrips**, que ha incrementado la oferta de transporte urbano público y compartido a 35 ciudades de todo el mundo, y ha extendido el ámbito de actuación de **RACC Hop**, aplicación que permite compartir los trayectos al trabajo y que en una primera fase ya da servicio a 5.000 usuarios del entorno de Barcelona.

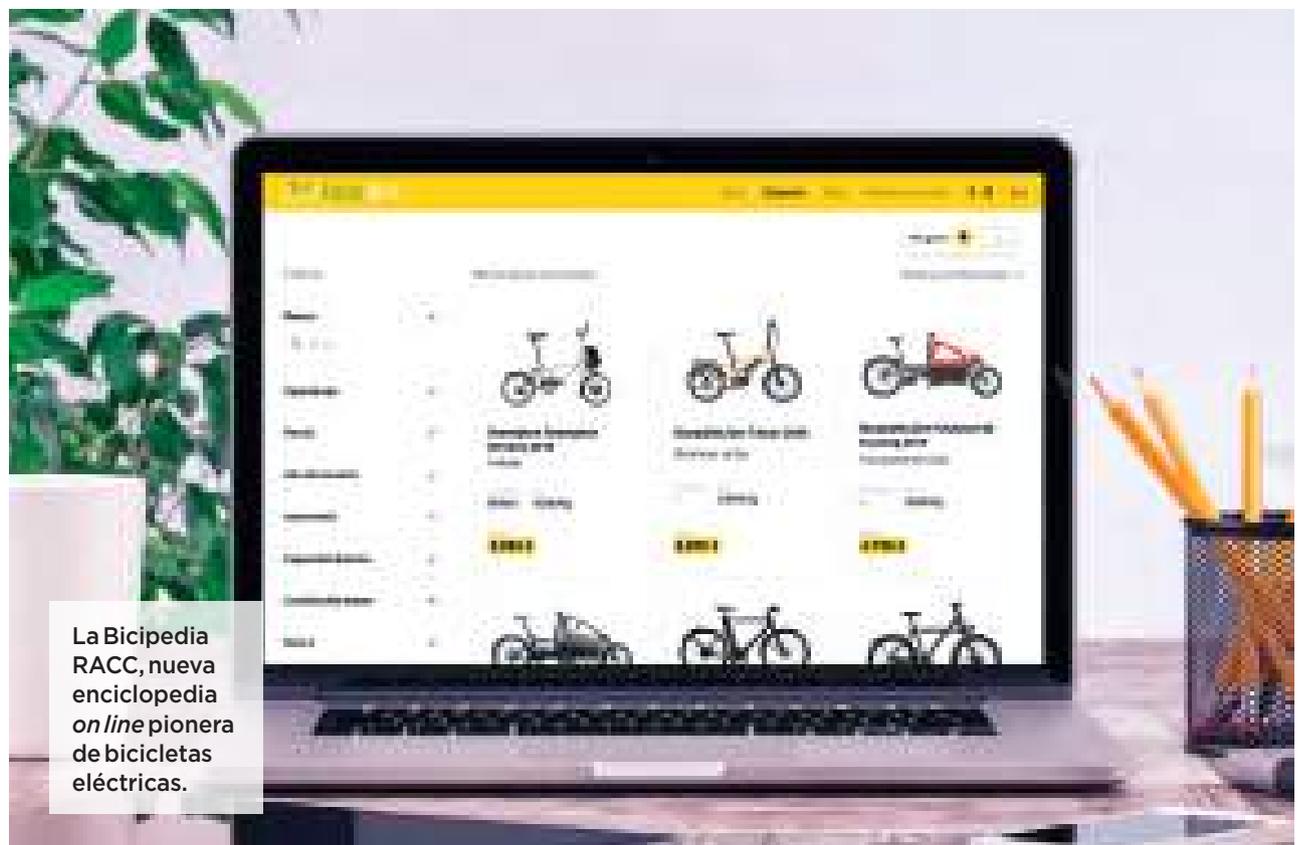
Para los ciclistas, un colectivo que a raíz de la pandemia ha mostrado tendencia al alza en la movilidad urbana, el Club dispone de propuestas asistenciales y aseguradoras específicas, y además ha

CITYTRIPS AMPLIA LA OFERTA DE TRANSPORTE COMPARTIDO Y PÚBLICO A 35 CIUDADES DE TODO EL MUNDO.

consolidado en 2020 **Hola Bici**, comunidad *on-line* que ya ha superado los 25.000 usuarios, y ha lanzado **la Bicipedia RACC**, una enciclopedia virtual de bicicletas eléctricas pionera en España.

Las aplicaciones del Club que permiten solicitar servicios desde el móvil se han mostr

do más útiles que nunca durante la pandemia. Es el caso de **RACC Asistencia** (para solicitar ayuda mecánica, en el hogar o médica, con un sistema de geolocalización para facilitar una llegada más rápida de la ayuda), **RACC Infotransit** (con información del tráfico en tiempo real, planificación de rutas y alertas por incidencias), **RACC Autoescuela** (para el aprendizaje teórico) y la nueva **RACC**



La Bicipedia RACC, nueva enciclopedia *online* pionera de bicicletas eléctricas.



Plena operatividad del RACC y máxima disponibilidad con las autoridades durante el estado de alarma

Con la aparición de las primeras noticias de la pandemia, el RACC creó, ya en febrero, una comisión de seguimiento que previó una serie de contingencias en función de la evolución de la crisis sanitaria. De esta manera, tras la declaración del estado de alarma el 14 de marzo, el RACC pudo adaptarse con agilidad a la nueva situación y **mantener su capacidad operativa**, siempre siguiendo las indicaciones de las autoridades locales y las de todos los países del mundo en los que opera.

Los canales de atención telefónica y *on line* han funcionado en todo momento de la pandemia con plena normalidad y se han realizado **campañas para informar periódicamente a los socios** sobre las medidas que tomaba el Club y los servicios a su disposición. En una primera fase, **el servicio de asistencia en viaje** se movilizó para aten-

der a todos aquellos socios a los que el estado de alarma sorprendió en el extranjero, con vuelos suspendidos y fronteras cerradas, y que tenían dificultades para regresar a casa.

Igualmente, con el deseo de contribuir con todos sus recursos a aligerar la excepcional situación de emergencia sanitaria originada por la pandemia, el RACC puso **a disposición de las autoridades su sede central**, disponible al encontrarse la práctica totalidad de la plantilla trabajando en remoto desde sus domicilios. El edificio, con más de 16.000 m², helipuerto medicalizado y muy próximo a destacados centros hospitalarios, fue cedido de forma altruista al Govern para su posible utilización con fines sanitarios o logísticos, iniciativa que motivó el agradecimiento de la Generalitat, aunque al final no se precisó hacer efectiva.



RACC teCuida,
nuevo servicio de
asistencia para
seniors y de apoyo
a sus familias.

Master (para seleccionar más de 800 tiendas *on line*, pagar con descuento y acumular saldo en la cuenta personal) facilitan el quehacer diario a los socios, al igual que el **servicio de atención por Whatsapp**, que ha incorporado a sus prestaciones la posibilidad de solicitar asistencia mecánica, personal o en el hogar.

CON NÉSTOR, EL
RACC OFRECE
EL ACCESO A
MÁS DE 150
SERVICIOS DE
ASISTENCIA
PERSONAL.

Para las familias

Por otra parte, el confinamiento domiciliario también ha puesto de relieve la gran utilidad de servicios como **Néstor**, la aplicación de asistencia personal del RACC para acceder a más de 150 ser-

vicios con la garantía del Club, una iniciativa que ha sido premiada en los **FIA Innovation Awards** de 2020. Y para cuidar a las personas mayores se ha lanzado **RACC teCuida**, primera iniciativa del **SeniorLab** del Club para ofrecer actividades y servicios específicos para el colectivo de personas mayores, uno de los que más

atención recibirá del RACC en los próximos años. RACC teCuida proporciona asistencia integral a personas mayores y apoyo a sus familias, con servicios que incluyen desde médico de guardia 24 h a asistencia y reparaciones en el hogar, farmacia a domicilio, servicio de “manitas”, servicio de acompañamiento y llamadas de recordatorio, entre otras muchas prestaciones.

En un año en que las circunstancias han sido excepcionales, el RACC ha estado al lado de sus **804.727 socios** y se ha esforzado por ayudarlos en su día a día, haciendo su vida cotidiana más sencilla. El hecho de que un 55% de los socios lleven más de diez años en el Club o que 110.000 personas tengan una antigüedad de más de 25 años ininterrumpidos como socios de la entidad, indica una elevada satisfacción con el trato y los servicios recibidos, que confirman también las encuestas de calidad efectuadas cada año.

Referente en el hogar

Para fortalecer esta fidelidad el RACC ha estado ampliando en los últimos años sus servicios y ha dedicado una atención preferente al hogar, contribuyendo así a convertir las viviendas de los socios en espacios más confortables y seguros, unas necesidades que han aumentado en 2020 debido a los largos periodos de confinamiento.

En este sentido, **Nexdom**, el servicio de reformas en el hogar, ha reforzado las intervenciones de su equipo de especialistas para poder atender proyectos de gran envergadura, como reformas integrales de viviendas. Este servicio ha presentado como gran novedad en 2020 la Gama Urban, la primera línea de productos exclusivos para cocinas y baños, diseñada por los propios interioristas de Nexdom. Desde su lanzamiento en 2017, el servicio ha realizado más de 400 proyectos de reformas en domicilios particulares de los socios.

Otra iniciativa relacionada con el ámbito doméstico es la propuesta conjunta de telefonía móvil y fija, fibra óptica y TV de **RACCtel+**, cuyos servicios gestiona el Grupo Euskaltel, líder de telecomunicaciones en el norte de España. Constituye una de las ofertas más competitivas del mercado, de la que disfrutaban 24.331 usuarios, de los cuales 9.456



RACC Master, compras *on-line* con más ventajas

La tarjeta **RACC Master**, que también es el carnet de socio, ha presentado una gran novedad en 2020: una **nueva aplicación gratuita** para teléfonos móviles que permite seleccionar entre más de 800 tiendas *on-line*, comprar desde el móvil con total seguridad y con descuentos directos, y recibir además un porcentaje de la compra que el titular puede transferir a su cuenta personal.

La tarjeta, gratuita y sin cuotas de mantenimiento, cuenta con 142.715 titulares y ofrece descuentos directos en más de 6.000 establecimientos. En 2020, y respondiendo a las peticiones de los socios, se ha puesto en marcha un sistema de activación de las nuevas tarjetas a través de un teléfono 900 gratuito.



La asistencia mecánica ha sido el servicio mejor valorado por los socios.

corresponden a familias que disponen del pack multimedia completo.

Más asistencias en el hogar

La situación de confinamiento y las fuertes restricciones de movilidad han influido de forma directa en la cifra de asistencias prestadas, con descensos en torno al 20% en asistencias mecánicas y médicas urgentes (asociadas a viajes), y un aumento del 11% en asistencias en el hogar. Igualmente han mostrado un fuerte incremento las llamadas gestionadas por el servicio de asistencia en el hogar y por el Servicio Médico (+12%), que ha reforzado sus canales de

atención telefónica y ha puesto en marcha, en fase de pruebas, un nuevo servicio de telemedicina en el último trimestre del año.

En 2020 el Club ha prestado 1.029.673 asistencias mecánicas, médicas y en el hogar, gestionadas con 2.062.262 llamadas, lo que significa, de promedio, una llamada cada 16 segundos.

EN 2020 EL CLUB HA PRESTADO UNA ASISTENCIA MECÁNICA, EN EL HOGAR O MÉDICA CADA 30 SEGUNDOS.

ASISTENCIA MECÁNICA.

En 2020 se han realizado 594.521 asistencias, gestionadas con 1.057.904 llamadas. Un año más, ha sido el servicio mejor valorado en las encuestas de calidad que efectúa la entidad independiente Stiga entre los socios, que le han otorgado de promedio 9,16 puntos sobre 10.

Los datos del RACC



804.727

SOCIOS



436.316

LLAMADAS A LA OFICINA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



126

PUNTOS DE ATENCIÓN



2.328.285

VISITAS A RACC.ES Y RACC.CAT

Servicios de asistencia 24 h

1.029.673

SERVICIOS DE ASISTENCIA, DE LOS CUALES



ASISTENCIA MECÁNICA



ASISTENCIA EN EL HOGAR



ASISTENCIA MÉDICA

El RACC ha gestionado en 2020

2.062.262

LLAMADAS DE ASISTENCIA, CON UN PROMEDIO DE



2.898
LLAMADAS DE ASISTENCIA MECÁNICA (AL DÍA)



2.068
LLAMADAS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR (AL DÍA)



684
LLAMADAS DE ASISTENCIA MÉDICA (AL DÍA)

Medios de asistencia



1.674

BASES DE ASISTENCIA MECÁNICA



5.022

VEHÍCULOS DE ASISTENCIA



528

EMPRESAS PROVEEDORAS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR

Este servicio se ha adaptado a las circunstancias excepcionales vividas en 2020 para seguir operativo incluso en etapas de confinamiento domiciliario total, para ofrecer soluciones a los socios que tenían una avería en su vehículo cuando debían desplazarse por trabajo en el ámbito de la sanidad, seguridad pública o por pertenecer a colectivos con servicios mínimos.

En todo momento, a lo largo de la situación pandémica, el servicio ha seguido protocolos sanitarios muy estrictos y, a partir de junio, ha entregado a las personas que solicitaban asistencia un kit de seguridad gratuito de cortesía, con gel, mascarilla y guantes.

Prueba del compromiso del Club con sus socios es que el servicio ha finalizado a 31 de diciembre con 1.674 bases operativas que disponían de 5.022 vehículos de asistencia, cifras que suponen un 3,5%

de incremento, en ambos epígrafes, respecto a las del año anterior.

ASISTENCIA MÉDICA. En el 2020, el RACC ha prestado 111.476 asistencias gestionadas con 249.569 llamadas. La especial situación generada por la pandemia se deja ver en estos resultados, que muestran un lógico descenso del 20,7% en las intervenciones, causado por la paralización de los viajes, y una subida del 11,9% en las llamadas gestionadas, reflejo del mayor volumen de consultas efectuadas.

La necesidad, en tiempos de covid, de dar un servicio más próximo, la creciente familiarización de muchos socios con las comunicaciones por videollamada y la necesidad de limitar al máximo los desplazamientos ha llevado al Servicio Médico a evolucionar sus prestaciones y a introducir un novedoso sistema de telemedicina, en fase de prue-



Con la pandemia, el servicio médico ha reforzado su atención telefónica.



El servicio urgente de reparaciones en el hogar ha estado operativo en todo momento.

bas en el último trimestre de 2020 con vistas a su aplicación efectiva en enero de 2021.

En el mismo sentido y para acompañar a los socios en todo momento y lugar, se ha incluido la cobertura de protección covid-19 en la mayoría de modalidades de asistencia del Club, por si estando de viaje el socio sufría un repentino problema de salud relacionado con la enfermedad y precisaba atención médica o regresar a su domicilio.

ASISTENCIA JURÍDICA.

El RACC, a través de un equipo de especialistas, atiende de forma gratuita las dudas legales de los miembros del Club, 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 15.988 consultas en 2020.

ASISTENCIA EN EL HOGAR. El RACC ha efectuado 323.676 asistencias en 2020, con un incremento del 10,9% respecto a 2019, que ha gestionado con 754.789 llamadas, un 34,1% más que el año anterior. Estos servicios se prestan a través de ServiHogar 24h, sociedad del Grupo RACC que

actúa en hogares y oficinas de toda España, con un equipo exclusivo de reparadores que trabajan con elevados estándares de calidad y con operatividad 24 horas al día, 365 días al año, para urgencias.

ServiHogar 24h, que dispone de centros de coordinación propios en Barcelona, Bada-

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL HOGAR HAN SUBIDO EN 2020 UN 11% RESPECTO AL AÑO ANTERIOR.

lona y Madrid, atendió más de 14.000 peticiones de asistencia solo en el primer mes de confinamiento domiciliario.

Centre RACC Auto

Centre RACC Auto se ha consolidado como el gran taller del centro de Barcelona para el mantenimiento integral del vehículo. A pesar de los largos períodos de cierre obligados por la administración, en 2020 ha efectuado 1.968 intervenciones y ha recibido una elevada valoración en las encuestas de calidad de los socios (8,47 puntos sobre 10).

Adaptándose a las circunstancias y a las necesidades sanitarias, ha incorporado servicios como la desinfección del interior de vehículos o las campañas de revisión de seguridad, imprescindibles ante el parón forzado de muchos automóviles durante largos períodos por la pandemia.

Centre RACC Auto ofrece descuentos exclusivos a los socios del Club y un trato diferencial, aplicando a las operaciones de mantenimiento y reparación la tecnología más avanzada, también para automóviles eléctricos e híbridos, y ofreciendo ventajas como vehículos de sustitución de bajas emisiones o bicicletas eléctricas como vehículo de sustitución.

Actividad aseguradora

Con los seguros gestionados por el Club, los socios disponen de la máxima protección, de un interlocutor de confianza y un servicio personalizado, que responde con eficacia en caso de cualquier imprevisto. La actividad aseguradora del Club ha alcanzado en 2020 las 472.761 pólizas, con prestaciones muy completas y en condiciones ventajosas. Con una destacada presencia en el entorno *on-line*, el RACC ha sido en 2020 la entidad del



El Centre RACC Auto incorpora desinfección del interior de los vehículos.



Premio de Innovación de la FIA para Néstor, el nuevo servicio de asistencia personal del RACC

Néstor, el nuevo servicio de asistencia personal que permite acceder, desde el móvil, a más de 150 servicios con la garantía de calidad del RACC, ha recibido el premio **Innovation Award del 2020**, concedido por la FIA. Es el mismo galardón que recibió en 2019 City Trips, otra iniciativa pionera del Club para reunir en una app la oferta de transporte público y compartido en 35 ciudades del mundo.

El confinamiento ha reafirmado la importancia de disponer de ayuda *on-line*. En este sentido, Néstor permite delegar las necesidades diarias en un equipo de asistentes personales, con todas las garantías de prevención sanitaria y con unos estándares de calidad avalados por el Club.

A través de Néstor se pueden solicitar desde servicios de limpieza para el hogar a peluquería o

estética a domicilio; cuidadores para la mascota; expertos en instalación de antenas, parqués y persianas; informáticos o también gestionar trámites administrativos, como concertar cita previa para la renovación de DNI o del pasaporte, conseguir el distintivo ambiental de la DGT, o informes de tráfico y permisos internacionales de conducción. La aplicación, gratuita y descargable en Apple App Store y Google Play, recibe una puntuación de 4,6 sobre 5 de los usuarios.

También Play & Learn. Los FIA Innovation Awards también han premiado “Muévete bien-Play&Learn”, la iniciativa educativa del RACC dirigida a niños y niñas de 6 a 12 años que ofrece contenido pedagógico *on-line* sobre movilidad y seguridad vial, de forma didáctica y lúdica, disponible tanto para el ámbito escolar como para el familiar y para un uso individual o en grupo.



El RACC ha sido la entidad aseguradora con más relevancia en redes sociales.

sector de seguros con mayor relevancia en redes sociales, según el informe “Top 40 Seguros en Social Media” de la consultora Epsilon Technologies.

SEGUROS DE AUTO Y MOTO. El inventario de auto y moto ascendía a 31 de diciembre a 188.568 seguros, con otras 134.201 pólizas de defensa jurídica asociadas. En 2020, la actividad se ha concentrado en el refuerzo de la contratación y los trámites en el entorno digital. También se ha trabajado para promocionar un nuevo seguro de moto, con un 20% de descuento y prestaciones muy competitivas, y para impulsar la presencia en el comparador Rastreator, un canal externo *on-line* con un gran volumen de visitas.

EL CLUB HA REFORZADO LA CONTRATACIÓN Y TRÁMITES DE LOS SEGUROS EN EL ENTORNO DIGITAL.

SEGUROS DEL HOGAR. El RACC ha gestionado 64.225 seguros del hogar, con otros 62.810 de defensa jurídica asociados. La presentación del nuevo producto Hogar10 ha sido la gran novedad de la actividad aseguradora en este ramo. Hogar10 ofrece la máxima flexibilidad, permite elegir entre tres niveles de protección, Access, Complet y Complet Plus, con una amplia variedad de coberturas opcionales que permiten personalizar al máximo los seguros y con una póliza específica para los arrendadores de pisos en alquiler.

SEGUROS PERSONALES.

Además de auto, moto y hogar, el RACC pone al alcance de sus socios una propuesta muy amplia de pólizas en el

ámbito personal, de salud y laboral. En 2020 este tipo de seguros personales alcanzó las 22.957 pólizas, con lanzamiento de campañas especiales para nuevas contrataciones en salud, vida y accidentes.

Otros servicios

La **Agencia de Viajes** se ha visto muy afectada por la paralización de la actividad turística en todo el mundo, con confinamientos domiciliarios, cierre de fronteras y cancelación de vuelos y cruceros. Siempre de acuerdo con las disposiciones de movilidad vigentes en cada momento, la agencia ha podido ofrecer productos como rutas en coche o estancias de proximidad a 8.900 clientes.

El nuevo **ViaT RACC**, que permite el pago de peajes sin detenerse y ofrece otras ventajas como acceso sin tique y con descuentos de hasta el 20% en parkings Saba, pago a través del móvil en la zona azul o la localización de puntos de recarga para el coche eléctrico o de estaciones de autogás, ha estrenado área personal en la web y una nueva app para socios RACC. A 31 de diciembre de 2020 disponía de 21.255 usuarios activos.

El **Servicio Venta de Coches**, que asesora de forma imparcial a los socios y les ofrece acceso a excelentes condiciones de financiación, se ha adaptado a las circunstancias reforzando su canal *on-line*, también en la organización del 11º Salón RACC del Automóvil, celebrado en formato exclusivo virtual con presencia de 24 marcas. A pesar de las dificultades y la paralización del mercado, el Servicio ha gestionado 627 ventas de automóviles en 2020.

Finalmente, el **Servicio de Gestoría**, que facilita los trámites administrativos, en especial los vinculados con el automóvil, ha atendido a 3.171 socios. Desde el RACC también se han coordinado 5.093 **recursos de multas** a petición de sus socios.

RACC Autoescuela, formar conductores responsables y seguros

Ante el cierre obligado de los centros durante la pandemia, **RACC Autoescuela** ha impartido de forma pionera clases teóricas *on-line*, a través de redes sociales (Instagram) abiertas a todo el mundo, no solo a sus alumnos. La iniciativa ha sido muy bien acogida y ha tenido repercusión en distintos medios de comunicación.

RACC Autoescuela ha terminado el año con **67 centros** operativos y 225 vehículos de prácticas, entre ellos modelos 100% eléctricos. A pesar de las dificultades del entorno, el RACC ha formado **15.785 alumnos**, de ellos 10.523 de autoescuela, cifra similar a la del año anterior, y otros 5.262 en cursos de conducción avanzada y de recuperación de puntos.



Confianza y agradecimiento por la ayuda del Club



“

Estando de viaje en Ouarzazate, Marruecos, mi moto se averió. Desesperado, llamé al RACC, que me envió un mecánico, gestionó el traslado de la moto con tres servicios de grúa y me proporcionó un billete de ferry y otro de avión para volver a casa. Estoy profundamente agradecido.

”

Roc Malagelada
Socio RACC



“

Contraté el servicio Nexdom del RACC para la reforma del baño. Desde un principio hubo *feeling*. Estuve muy bien asesorada, la jefa de obras siempre disponible y mostraron gran capacidad resolutiva ante los imprevistos. Objetivos conseguidos y un resultado final excelente.

”

Montse Juncà
Socia RACC



“

Sufrí una caída en Menorca, con un fuerte dolor en la cadera. Me ingresaron y tenían que operarme. Mi hijo coordinó con el RACC mi regreso a casa, en un avión medicalizado, acompañado por un médico y un enfermero, que me aportaron mucha tranquilidad y confianza. El traslado fue impecable, para quitarse el sombrero.

”

José Antonio Carné
Socio RACC

Seis personas aportan su testimonio de lo que significa ser socios del Club. Mensajes diferentes de perfiles muy variados, pero que coinciden en un mismo concepto: confianza. El hecho de saber que, ante cualquier emergencia o necesidad, desde la más sencilla a la más compleja, el RACC responde con todos los medios, aporta a los socios una gran tranquilidad.



Soy fotoperiodista y hace años, en Johannesburgo, sufrí un violento atraco que me dejó inconsciente y sin nada. Ni la embajada ni el seguro de viajes respondieron. En cambio, el RACC me envió un coche, me facilitó medios y me atendió un psicólogo por teléfono.



Samuel Aranda
Socio RACC



Visitando a mi hermana, que vive en Alemania, mi hija de 2 años tuvo otitis. Habíamos olvidado la tarjeta sanitaria europea, sin la cual no podían atenderla. El RACC coordinó la visita en un hospital, donde nos atendieron de manera impecable. Todos los trámites fueron muy rápidos y al día siguiente nos llamó un médico del Club para interesarse por el estado de mi hija.



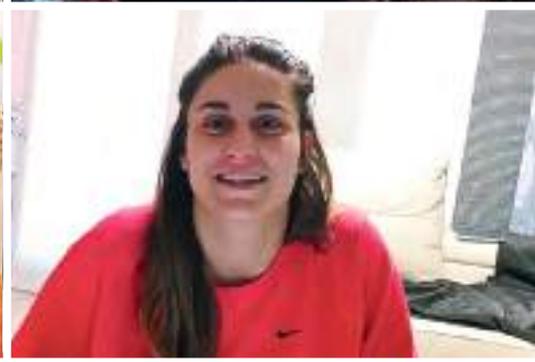
Gemma Carrera
Socia RACC



Una mañana, durante las fiestas de Navidad, empezó a salir agua por todas partes en casa. Al poco tiempo, un especialista del RACC llegó, remedió la situación y pudimos celebrar las fiestas sin contratiempos, con toda la familia.



Joan Francesc Canovas
Socio RACC

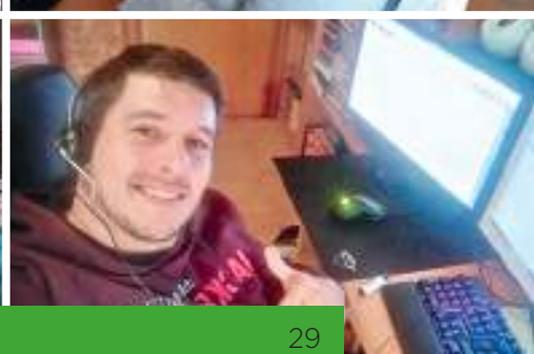
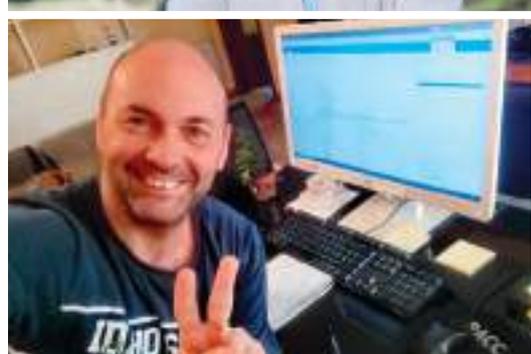
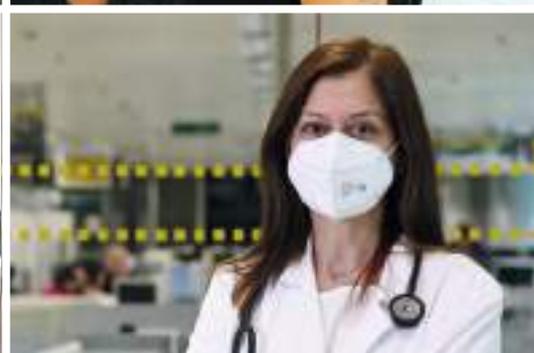


02

Las personas del RACC

En 2020, ante la crisis sanitaria, la gran prioridad del Club ha sido mantener la seguridad del equipo del RACC, tanto los que han atendido de forma presencial (mecánicos, operarios del hogar y en delegaciones) como el resto de plantilla, que ha podido teletrabajar. Disponer de herramientas digitales y la vocación de servicio de nuestros equipos han sido fundamentales para superar las dificultades de un entorno ciertamente complejo.





Ayudar cuando más falta hace

La vocación de servicio de los trabajadores del RACC para ayudar a las personas en la carretera, en el hogar o de viaje, constituye una característica diferencial del equipo humano del Club, que en 2020 ha resultado imprescindible para mantener, en circunstancias excepcionales, un nivel de servicio eficaz, personalizado y con elevados estándares de calidad.

Gracias a la previsión del Club, el viernes 13 de marzo, antes del decreto de estado de alarma y el confinamiento, se pudo completar el operativo para que prácticamente el 100% de trabajadores/as que no tenían contacto físico con los clientes pudieran desarrollar su labor en remoto, desde su domicilio. Y se trabajó para que los que debían actuar en primera línea, prestando ayuda urgente en la carretera o solucionando emergencias en el hogar, estuvieran en todo mo-

mento protegidos por un estricto protocolo de seguridad, de acuerdo con las instrucciones que iba ofreciendo la administración competente.

Ventajas de una atención multicanal

El resultado de esta capacidad de anticipación es que el Club ha seguido ofreciendo sus servicios a pesar de una situación ciertamente compleja. El con-





finamiento domiciliario y la imposibilidad dictada por la administración, durante largos períodos de 2020, de abrir las oficinas de atención al público han reforzado la utilidad de disponer de una completa red de atención multicanal que permite a los socios elegir, en cada momento, el medio más adecuado de contacto con el Club, presencial –cuando ha sido posible–, telefónico, por redes sociales y WhatsApp, y virtual a través del canal web.

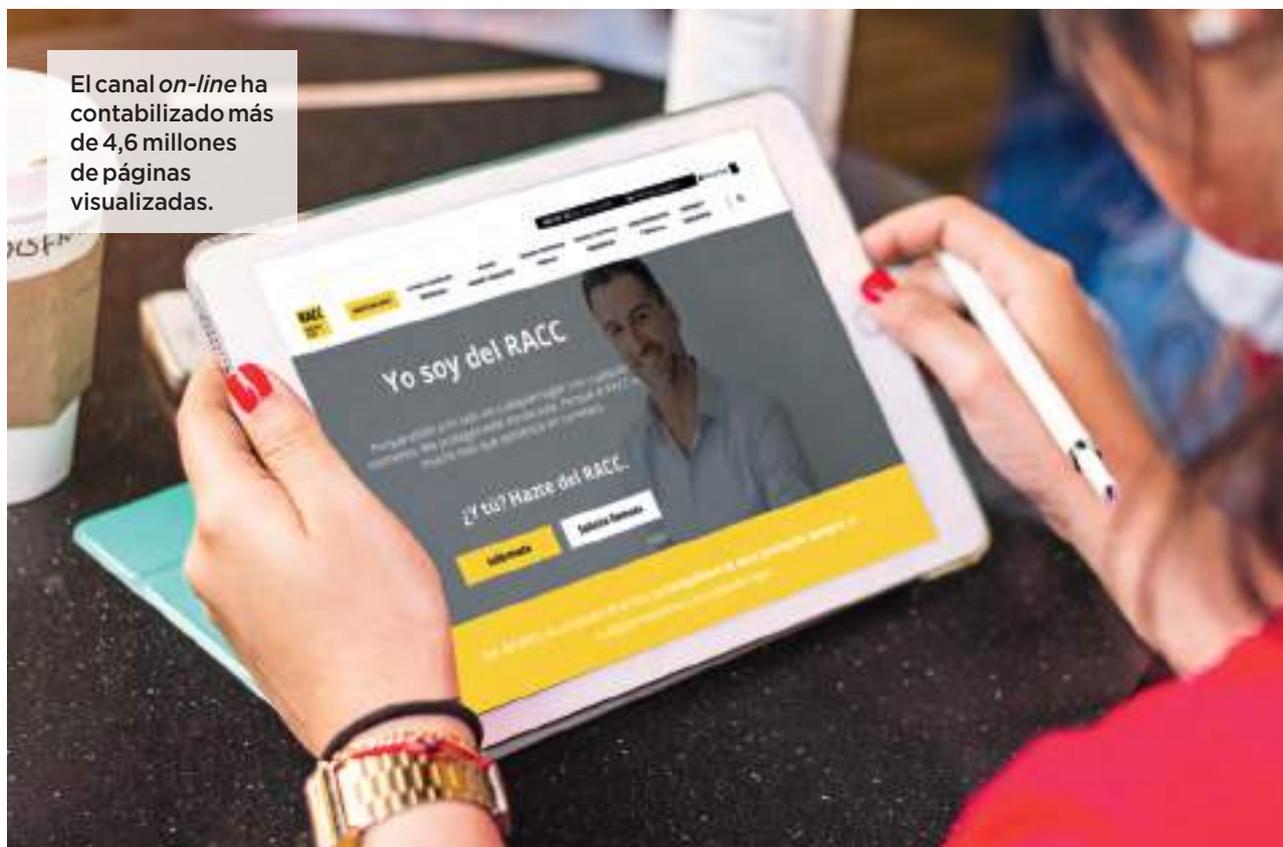
A 31 de diciembre, el RACC contaba con **126 puntos de atención** presencial en las principales localidades de España. Por su parte, **la oficina de atención telefónica FonoRACC (900 357 357)** ha atendido 436.316 llamadas,

lo que significa como promedio que 1.725 socios al día han podido realizar con toda comodidad, de lunes a viernes de 08:00 a 21:00 h, gestiones relacionadas con la afiliación al Club, seguros y otros servicios.

El **canal on-line** permite a los socios, con accesibilidad 24 horas al día, realizar gestiones muy diversas, desde darse de alta o calcular el precio de seguros de auto, hogar y viaje, a solicitar la tarjeta RACC Master, pedir cita al Centre RACC Auto para una reparación o revisión del automóvil, leer en pantalla y descargarse la revista del RACC, acceder a la Escuela de Conducción o descargar un formulario para

A TRAVÉS DE INTERNET, LOS SOCIOS HAN PODIDO REALIZAR NUMEROSAS GESTIONES 24 HORAS AL DÍA.

El canal *on-line* ha contabilizado más de 4,6 millones de páginas visualizadas.





Elevados índices de calidad, pese a la pandemia

Más de 27.200 encuestas -10.008 telefónicas y 17.208 *on-line*- efectuadas por la entidad independiente y especializada Stiga en 2020 muestran que los socios han agradecido el esfuerzo hecho por el Club y sus trabajadores para adaptarse a la situación anómala y compleja derivada de la pandemia.

El índice de satisfacción global de los socios con el Club se ha situado en 8,55 puntos sobre 10. El servicio más valorado ha sido Asistencia Mecánica, con 9,16 puntos sobre 10, seguido de la Contratación de Seguros (9,00).

Afiliación (8,85), Asesoría Jurídica (8,79) y Gestión de Siniestros de Auto (8,76) completan los cinco servicios del Club con mayor puntuación. Todos los servicios analizados han registrado valoraciones superiores a los 7,50 puntos sobre 10.

El análisis de estos parámetros de calidad se realiza a socios que hayan recibido la prestación de alguna de las asistencias que ofrece el RACC o hayan utilizado alguno de sus servicios, y la lleva a cabo una empresa externa e independiente, Stiga, especializada en la medición, el análisis y la mejora de la experiencia del cliente mediante la realización de encuestas.

Como novedad, el 2020 se ha puesto en marcha un nuevo tipo de encuesta a la finalización del servicio, para conocer la experiencia del cliente con inmediatez a la prestación.

Las valoraciones ofrecidas por las encuestas se analizan de forma constante y se monitorizan con el fin de detectar aspectos de mejora que redunden en una atención más rápida y eficaz a las necesidades de los socios.



Las redes sociales del Club superan ya el medio millón de seguidores.

que el Club gestione un recurso de multa del socio, por citar solo unos ejemplos. El canal, que cuenta con un área privada y segura para los socios, accesible con contraseña personal, ha recibido 2,33 millones de visitas en 2020, con 4,65 millones de páginas vistas.

En cuanto a las **redes sociales** del Club, han confirmado su tendencia al crecimiento de los últimos años y por primera vez han superado el medio millón de seguidores. En concreto el Club ha finalizado 2020 con 506.570 seguidores de Facebook, Twitter, LinkedIn e Instagram, con un crecimiento especialmente destacado en este último canal que ha aumentado un 15%, con más de 23.000 seguidores incorporados a lo largo del año. LinkedIn también ha experimentado un fuerte crecimiento del 18% y ha superado los 10.000 seguidores.

Seguimiento de la covid-19

Desde el Club se ha efectuado un seguimiento de la incidencia de la covid-19, manteniendo una comunicación constante con los trabajadores relacionada con la situación sanitaria. La intranet ha publicado hasta 101 posts relacionados con la covid-19, con información actualizada de forma periódica, alcanzando niveles de seguimiento récord hasta el momento.

Por otro lado, el RACC, como el resto de las entidades y empresas del país, se ha visto afectado por la paralización casi total de la actividad económica en muchos de los ámbitos en los que actúa, y por las prohibiciones dictadas por la administración para la apertura de establecimientos y el ejercicio de determinadas actividades laborales.

De este modo, y con el objetivo de mantener todo lo posible los puestos de trabajo, se diseñó un ER-TE temporal de reducción de jornada para el Grupo, excepto para el Servicio Médico, del 15 de abril al 30 de octubre. En la mayoría de colectivos profesionales se fue revirtiendo la reducción de jornada antes del plazo previsto y solo se debió prolongar para los empleados de Viajes y Formación de Conductores, dos de las actividades más afectadas por las restricciones impuestas por las autoridades. El Club abrió un canal específico para resolver las dudas de los trabajadores y publicó 105 comunicados relacionados con el tema.

La utilización de este recurso de regulación del empleo, puesto en marcha por el Gobierno central ante las excepcionales circunstancias económicas del país, ha permitido que a 31 de diciembre de 2020

A 31 DE
DICIEMBRE LA
PLANTILLA DEL
RACC ESTABA
FORMADA POR
1.425 PERSONAS,
UN 65% MUJERES.

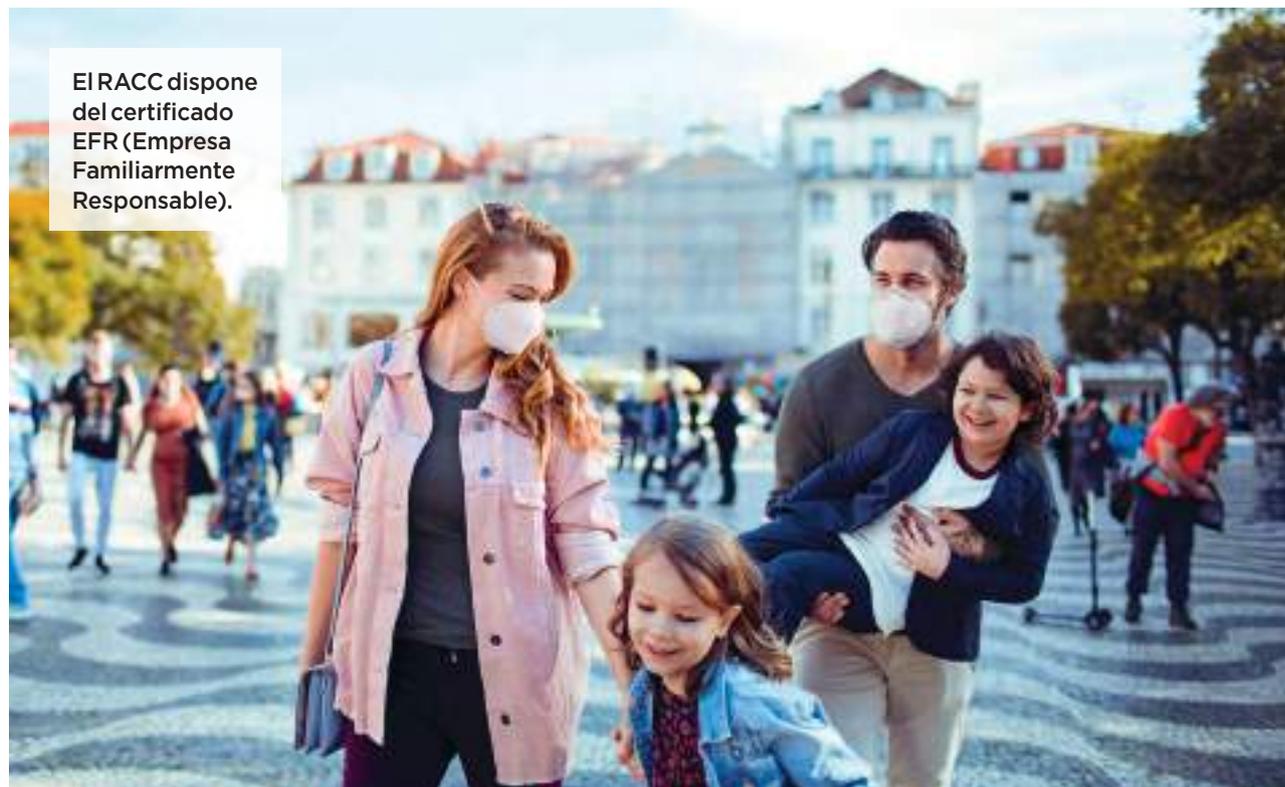
la plantilla estuviera formada por **1.425 personas**, prácticamente la misma cifra que en 2019 (1.430), en una clara apuesta por la estabilidad. Del total de trabajadores, un **65% son mujeres** (64% en 2019).

Formación *on-line*

Además del lanzamiento del **chatbot** de la división de Personas, que automatiza la respuesta a las dudas más habituales de los empleados/as RACC y que ha recibido 1.600 interacciones entre octubre y diciembre, una gran novedad ha sido la puesta en marcha de la **nueva plataforma de formación on-line RACC Discovery**. Esta plataforma ofrece los itinerarios de formación del Club e incluye una herramienta que pone a disposición de las personas del RACC cursos para



Las delegaciones del Club han seguido todos los protocolos sanitarios.



El RACC dispone del certificado EFR (Empresa Familiarmente Responsable).

todos los colectivos -habilidades, comunicación, liderazgo, efectividad, liderazgo personal, Office 365... Con esta herramienta se han impartido 1.192 cursos con un total de 3.963 horas de formación, a un promedio de 3,32 horas por participante.

EL CLUB HA ORGANIZADO 31 WEBINARS DE FORMACIÓN PARA SUS TRABAJADORES.

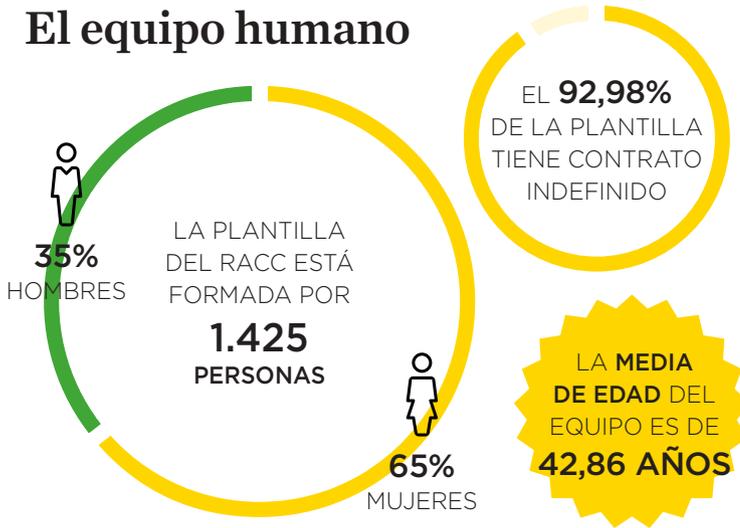
El **trabajo en remoto** ha permitido que durante la pandemia no se haya suspendido ninguna formación, destacando que 38 empleados de distintas unidades y niveles han participado como tutores expertos de sus compañeros. El establecimiento del teletrabajo ha provocado, además, una formación específica que ha incluido recomendaciones ergonómicas. El Club ha organizado 31 webinars y ha lanzado 16 encuestas internas entre la plantilla para tener una mejor visión de la opinión de los

trabajadores sobre diferentes temas (teletrabajo, liderazgo, medidas de conciliación, clima laboral...).

Todo este tipo de propuestas, que velan por la salud y bienestar de los trabajadores, se refleja en reconocimientos específicos, como el **certificado**

EFR (Empresa Familiarmente Responsable) concedido por la Fundación Masfamilia y avalado por el Ministerio de Sanidad y Bienestar Social, que distingue a las empresas que facilitan la conciliación de la vida laboral con la familiar y personal y apoyan la igualdad de oportunidades, o el **premio Respon.cat**, concedido por esta organización empresarial referente en Catalunya en el ámbito de la RSE, que ha distinguido las buenas prácticas del Club en la reforma del horario laboral.

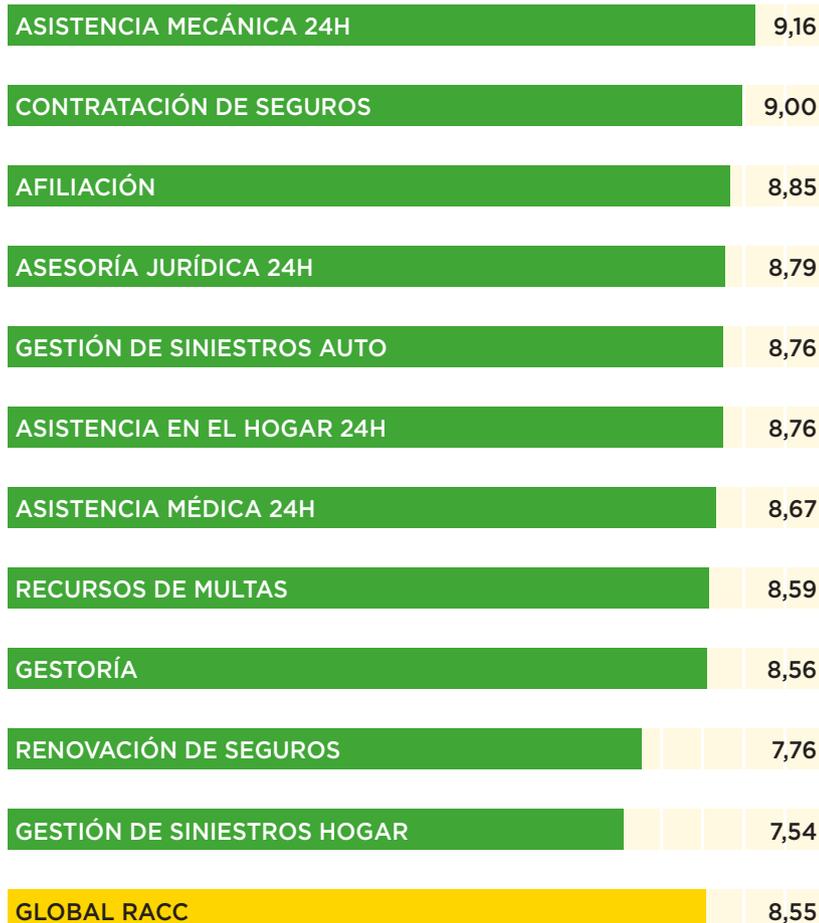
El equipo humano



Las oficinas del RACC



Índice de calidad del servicio (sobre 10)



Seguidores de las redes sociales del RACC



219.998



176.479



99.696



10.397



03

EL RACC y la sociedad

En un entorno ciertamente complejo debido a las consecuencias de la crisis sanitaria global, el RACC ha mantenido su vocación de servicio a la sociedad con iniciativas en favor de una movilidad más segura, sostenible, inteligente y accesible que sea compatible con el progreso económico, y también con su apoyo firme al deporte del motor desde la organización de grandes premios puntuables para el mundial y con el respaldo a su cantera de jóvenes pilotos.



Ayudar al progreso económico y social

El RACC ha presentado sus propuestas para la movilidad poscovid, ha estudiado los cambios en los hábitos de los usuarios y ha pedido cautela en el análisis del descenso de accidentes de tráfico. Por otra parte, y a pesar de las dificultades del contexto deportivo internacional, el Club ha seguido apoyando a sus jóvenes pilotos y ha organizado con éxito grandes premios del mundial.

La relación entre movilidad y progreso ha quedado patente a raíz de la pandemia sanitaria de 2020. Si prohibir los movimientos fue la primera gran decisión de la administración, la ralentización posterior de la actividad en la gran mayoría de sectores económicos ha propiciado una transformación social sin precedentes, que hace más necesario que nunca el análisis de las nuevas necesidades de movilidad de los ciudadanos. La movilidad poscovid reclama una visión

metropolitana, a largo plazo, con participación público-privada y decisiones consensuadas.

Movilidad segura, sostenible y compatible con el progreso

La pandemia ha acelerado en los usuarios cambios de hábitos que el RACC ha estudiado a fondo, proponiendo medidas para una movilidad segura, sosteni-





ble y que sea compatible con el progreso económico y social. Al mismo tiempo, las restricciones de movilidad por la crisis sanitaria han producido un fuerte descenso de la siniestralidad de tráfico que el RACC ha pedido analizar con cautela.

MOVILIDAD Y COVID. Durante el estado de alarma y en fases posteriores de la emergencia sanitaria, el RACC ha presentado una serie **de recomendaciones a los usuarios para moverse con seguridad** y ha analizado los cambios en los hábitos de movilidad de los ciudadanos derivados de la pandemia, constatando un descenso del uso del transporte público frente a las opciones de movilidad personal, como bicicletas, patinetes y automóviles y motos privadas.

En este contexto, el Club ha propuesto **doce medidas para alcanzar una estrategia de movilidad consensuada, multimodal y con visión metropolitana**, pensadas para Barcelona, pero extensibles

a otros núcleos urbanos, porque implican factores muy diversos (transporte público y privado, distribución de mercancías, cambios de usos laborales...) y contemplan a los usuarios que no viven en la ciudad, pero acceden a ella por motivos laborales, de estudios o de turismo. También en el contexto de la pandemia, el RACC ha solicitado aplazar, hasta la recuperación de la situación económica, la aplicación de sanciones en la ZBE y la entrada en vigor del nuevo impuesto de la Generalitat que grava a los vehículos de motor en función de sus emisiones teóricas de CO₂.

SOSTENIBILIDAD. Desde hace años, el Club aboga por un concepto amplio de sostenibilidad que implica el derecho de todos los usuarios a acceder a una movilidad sostenible desde el punto de vista ambiental, pero también económico y social.

Esta visión ha inspirado la participación del RACC en el Smart City Expo World Congress, celebrado



El RACC, protagonista del Smart City Live, congreso mundial de movilidad urbana.



El RACC y Zurich han elaborado un estudio pionero sobre movilidad y género en Madrid y Barcelona.

el 17 y el 18 de noviembre en formato *on-line* bajo la denominación **Smart City Live**, con más de 240 ponentes en conferencias, entrevistas y debates, y participación de 20.000 profesionales de 144 países. Se trata del encuentro más importante a nivel mundial dedicado a ciudades inteligentes e innovación urbana. El Club, que ocupa una vicepresidencia de este Congreso, ha tenido un papel protagonista como partner y organizador de diversos eventos, entre ellos un debate dedicado al urbanismo táctico aplicado en Barcelona, que el RACC ha pedido revisar defendiendo que las soluciones futuras de movilidad se adopten con consenso de todas las partes implicadas, sector público, usuarios y empresas privadas.

EL RACC PIDE MEDIDAS PARA AUMENTAR LA SEGURIDAD DE LAS MUJERES EN SUS TRAYECTOS URBANOS.

Esta visión de sostenibilidad también ha estado presente en el estudio pionero presentado por el RACC con la aseguradora Zurich sobre la **movilidad desde una perspectiva de género** en Barcelona y Madrid, que ha puesto de manifiesto la necesidad de tomar medidas para incrementar la seguridad de las mujeres

en sus desplazamientos y evitar que cuatro de cada diez sigan manifestando que se han sentido acosadas en sus trayectos urbanos, especialmente en transporte público.

SEGURIDAD VIAL. La tragedia sanitaria provocada por la pandemia no implica obviar el grave problema social que continúan siendo los acciden-

tes de tráfico. Desde hace años, el RACC publica informes que analizan con independencia y rigor la evolución general de la **siniestralidad vial en España y en Catalunya**. En un contexto de fuertes limitaciones a la movilidad, el informe que reúne los resultados del año 2020 constata el descenso del 40% de fallecidos en vías interurbanas de Catalunya respecto del 2019, aunque con una preocupante siniestralidad de colectivos vulnerables como motoristas, ciclistas y peatones, e indica una caída del 21% en España, una cifra discreta si se tiene en cuenta que los desplazamientos largos por carretera han disminuido un 25%, según la DGT.

Por eso, el RACC ha solicitado cautela en el análisis de los datos, subrayando la influencia coyuntural de la pandemia, y ha seguido analizando por 19º año consecutivo la red vial a través del **estudio EuroRAP**, que ha auditado más de 31.000 km de la red de carreteras del Estado y de la Generalitat de Catalunya.

MOVILIDAD DEL FUTURO. En 2020 el Club ha mantenido su participación en 44 grupos de trabajo nacionales e internacionales y en 23 campañas y estudios para favorecer una movilidad más segura y sostenible. La campaña de seguridad, amparada por la FIA, para usuarios de **motosharing**; el proyecto **Galileo4Mobility** para utilizar el satélite europeo en nuevos servicios de movilidad conectada; el proyecto internacional **BRAVE** de conducción autónoma o la difusión de sistemas **ADAS** de ayuda a la conducción han sido algunas de las iniciativas más relevantes.

Junto al deporte del motor

Pese a las dificultades del entorno, el Club ha mantenido su apoyo a su cantera de jóvenes pilotos, presentes en competiciones de todo tipo, desde pruebas de ámbito nacional a europeas y pun-



tuables para el mundial. El RACC realiza un acompañamiento tutelado a estas promesas del automovilismo y el motociclismo, a las que apoya en su progreso como pilotos y a las que forma en los valores positivos de la competición.

Entre los **49 pilotos RACC**, 24 en automovilismo y 25 en motociclismo, el título de Albert Arenas en el Mundial de Moto3 ha sido el mayor éxito de una temporada atípica, marcada por las alteraciones del calendario y, en MotoGP, por la ausencia por lesión durante todo el año del piloto RACC Marc Márquez, vigente campeón. Otro piloto del Club, Jeremy Alcoba, ha sido el mejor debutante del año en Moto3, mientras en automovilismo, el veterano piloto Carlos Sainz ha obtenido un meritorio triunfo en el Dakar 2020, el tercero en su carrera deportiva.



PromoRACC, el primer peldaño para los futuros campeones de motociclismo.

EL PRIMER PELDAÑO. El apoyo del RACC a los pilotos comienza desde la base. La **Copa Catalana PromoRACC**, para niños y niñas de 7 a 13 años, se celebra bajo la organización de la Federació Catalana de Motociclisme (FCM), con la asistencia técnica gratuita de la Escola Tècnica de Girona (ETG) y motos Ohvale idénticas para todos los participantes, con dos categorías: PromoRACC 1 (160 cc) y PromoRACC 2 (110 cc).

La crisis sanitaria ha demorado el inicio de la temporada hasta el mes de julio aunque ha permitido celebrar cinco carreras en circuitos de

Cataluña y Aragón. En PromoRACC 1, el ganador ha sido Izan Rodríguez y en PromoRACC 2, Cesc Obiol. La fórmula continúa demostrando su gran valor como plataforma formativa. De hecho, la FIM (Federación Internacional de Motociclismo) y Dorna (promotor del Mundial de MotoGP)

han adoptado el concepto de PromoRACC 1 como primer escalón de la pirámide “Road to MotoGP”, exportando la copa monomarca con las Ohvale GP-0160 para el resto de campeonatos nacionales a escala mundial.

Por otro lado, el **OpenRACC Karting**, organizado dentro

EL TÍTULO DE ALBERT ARENAS EN EL MUNDIAL DE MOTO3 HA SIDO EL MAYOR ÉXITO DE LOS 49 PILOTOS RACC.



Hamilton,
vencedor del GP
de España de F1,
celebrado sin
público y con éxito
organizativo.

del Campeonato de Catalunya, con la organización de Genikart y la normativa de la Federació Catalana d'Automobilisme, está abierto a niños y niñas de entre 7 y 11 años de edad. La pandemia ha trastocado el calendario previsto, de forma que han disputado únicamente dos pruebas, en octubre y noviembre, con dos tandas cada una, en los circuitos de Osona y Mora d'Ebre, con victoria final para Joel González.

Otra competición de gran carácter formativo, el **Volant RACC-Trofeu Mavisa**, ha sido declarada desierta, al haberse podido celebrar únicamente una de las pruebas previstas. El calendario inicial, que contemplaba siete pruebas, se ha rehecho a mitad de temporada contemplando solo cinco

EL RALLYRACC
VUELVE EN 2021,
PUNTUABLE PARA
EL MUNDIAL WRC
Y CON SEDE EN
SALOU Y PORT
AVENTURA.

rallies, pero al final tampoco ha podido cumplirse.

RALLYRACC. La pandemia ha afectado de pleno el calendario internacional de competiciones, anulando algunas pruebas, aplazando otras y obligando a las que se han celebrado a prescindir del público y a seguir estrictas medi-

das de protección. En este sentido, el RACC, ante la incierta situación provocada por la covid-19 y conjuntamente con las instituciones de las comarcas de Tarragona, ha decidido suspender el **RallyRACC Catalunya-Costa Daurada**, que regresará en 2021 como prueba del Mundial.

El RallyRACC, en virtud del sistema de rotaciones establecido por la FIA (Federación Internacional

del Automóvil) para las pruebas del Campeonato del Mundo de Rallies (WRC), iba a ser puntuable únicamente para los campeonatos de España y Catalunya. De acuerdo con la FIA, el RACC había escogido la primera rotación, lo cual implicaba la salida del RallyRACC del calendario 2020 del WRC y garantizaba su inclusión en 2021 y 2022. La cancelación de la prueba producirá que la 56ª edición del RallyRACC Catalunya-Costa Daurada pase a disputarse del 14 al 17 octubre de 2021, con Salou y PortAventura World como núcleo central de la prueba, que de nuevo y por 30ª vez será puntuable para el Campeonato del Mundo.

FÓRMULA 1. El Campeonato del Mundo de Fórmula 1 ha empezado con cuatro meses de retraso, debido a la crisis de la covid-19, y ha quedado reducido a 17 de las 22 carreras previstas inicialmente. Muchas pruebas se han tenido que cancelar, pero el Circuit de Barcelona-Catalunya ha trabajado duro, junto con el RACC, para no faltar a la cita, que al final se ha podido disputar el 16 de agosto, tres meses más tarde de la fecha inicial, y sin público.

La organización del GP de España ha supuesto todo un reto a fin de que la prueba se desarrollara con las máximas garantías de seguridad sanitaria. Los distintos grupos de trabajo han convivido en burbujas aisladas y se han realizado 5.467 tests a pilotos, equipos y personal, todos negativos. Para el acceso a las instalaciones, el Circuit ha implementado un sistema pionero de reconocimiento facial y cámaras térmicas, entre otras medidas.

En el aspecto deportivo, el GP de España ha tenido un nombre propio, el de Lewis Hamilton. El piloto inglés de Mercedes ha conseguido su cuarta victoria consecutiva en Montmeló, sin dar opción a sus rivales. Max Verstappen (Honda) y Valtteri Bottas (Mercedes) han completado el podio. El piloto RACC Carlos Sainz ha logrado un meritorio sexto puesto.



Citas obligadas con los clásicos e históricos

Los días 28 y 29 de febrero, antes de la declaración del estado de alarma, se celebró la cuarta edición del **Rally Catalunya Històric**, que rendía homenaje al Rally de les Caves organizado por el Club entre 1970 y 1983 y embrión del actual RallyRACC Catalunya-Costa Daurada. El Catalunya Històric ha propuesto un itinerario en línea de 578 kilómetros con 14 tramos de regularidad en carretera cerrada, algunos de ellos habituales en el RallyRACC, y ha establecido como novedad una base intermedia en Salou. Rubén Maes ha sido el vencedor de la prueba, marcada por la igualdad, con triunfos de nueve pilotos en los 14 tramos.

Por otro lado, el Club ha sido el encargado de organizar la salida desde Barcelona de la 23ª edición del **Rally Montecarlo Histórico**, una ceremonia para la cual el Automóvil Club de Mónaco (ACM) cuenta con la organización del RACC desde hace 18 años. En 2020 han sido 14 los equipos que han tomado la salida desde el podio situado frente al Hotel Hilton Diagonal Mar.

MOTOGP. Al igual que ha sucedido en todas las grandes competiciones internacionales, la pandemia de la covid-19 ha provocado cancelaciones y aplazamientos de carreras en el Campeonato del Mundo de MotoGP. La temporada se ha podido iniciar en Qatar, a primeros de marzo, pero solo para las categorías de Moto2 y Moto3. La categoría reina de MotoGP ha tenido que esperar hasta mediados de julio, después de cuatro meses y medio de parón.

En este contexto, el RACC ha trabajado a fondo con el Circuit de Barcelona-Catalunya y el promotor del campeonato, Dorna, para organizar el Gran Premio de Catalunya Monster Energy de MotoGP el 27 de septiembre, tres meses y medio después de la fecha original, bajo un estricto protocolo anticovid y sin público.

La ausencia de espectadores no ha impedido vivir uno de los Grandes Premios del Mundial de Moto-

GP más emocionantes que se recuerdan, con las carreras de las tres categorías decididas por menos de un segundo: Fabio Quartararo ha vencido en MotoGP, Luca Marini en Moto2, y Darryn Binder en Moto3. Hasta once han sido los pilotos RACC en acción en las distintas categorías del Mundial de Motociclismo en 2020, nueve en el Mundial absoluto y dos en el Mundial Júnior de Moto3.

RALLYCROSS. Cita doble, a puerta cerrada y gran espectáculo televisivo; este podría ser el resumen del Gran Premio del Mundial de Rallycross, que ha visitado el Circuit por sexto año consecutivo. La prueba organizada por el RACC se ha dividido en dos carreras independientes, el World RX de Barcelona-Pirineus 2030 el sábado 17 de octubre (en apoyo de la candidatura para los Juegos Olímpicos de Invierno de 2030) y el World RX de Catalunya-Barcelona el domingo 18, en dos categorías, Supercars del World RX (mundial) y los S1600 del Euro RX (europeo). Con su triunfo en la carrera

La igualdad entre pilotos provocó una gran emoción en el GP de Catalunya de MotoGP.





El Mundial de Rallycross visitó el Circuit por sexto año consecutivo y con sesión doble.

del domingo, Johan Kristoffersson ha obtenido el título mundial de la especialidad, que terminaba en Montmeló una temporada con presencia limitada a cuatro circuitos a causa de la pandemia.

Las mangas de rallycross se disputan en tandas eliminatorias en un trazado mixto (60% de asfalto, 40% de tierra) en la zona del Estadio del Circuit de Barcelona-Catalunya, de 1,2 kilómetros de cuerda y con un salto en mitad de la vuelta. La especialidad puede cobrar impulso en 2021 con la prevista iniciación de los campeonatos de España y de Catalunya de Rallycross.

Comunicación corporativa

El RACC mantiene una relación constante y fluida con los medios de comunicación con el objetivo de transmitir con

UN MILLÓN DE PERSONAS AL DÍA HAN OÍDO LAS CRÓNICAS DE INFOTRANSIT EN 20 EMISORAS.

fidelidad a la sociedad las numerosas acciones que realiza el Club en favor de una movilidad más segura, sostenible y compatible con el progreso económico, y difundir sus actividades de apoyo al deporte del motor como factor de dinamización del territorio y de proyección internacional del país.

En este sentido, en 2020 el RACC se ha adaptado a la situación y ha reforzado, a causa de las restricciones derivadas de la pandemia, los canales de comunicación virtuales, organizando encuentros

con periodistas en formato *on-line* y generando informaciones de interés directamente vinculadas con el papel del Club en la pandemia y los servicios ofrecidos a sus socios y al conjunto de la población.

A lo largo del año el Club ha convocado diez ruedas de

prensa, ocho de ellas sobre temas de movilidad y seguridad vial, una relacionada con la actividad deportiva del Club y una del ámbito de los servicios ofrecidos a los socios, a las que han asistido de forma presencial y *on-line* 154 periodistas. Igualmente, el Club ha emitido 52 notas de prensa y ha atendido 233 peticiones de información o entrevistas realizadas por medios de comunicación.

Las conexiones en directo del servicio **Infotransit** para informar a los oyentes del estado del tráfico han sido 6.111 en 20 emisoras de radio, con una audiencia de un millón de oyentes por día, aportando una información que se completa y actualiza a través de la app gratuita RACC Infotransit y de la web infotransit.racc.es.

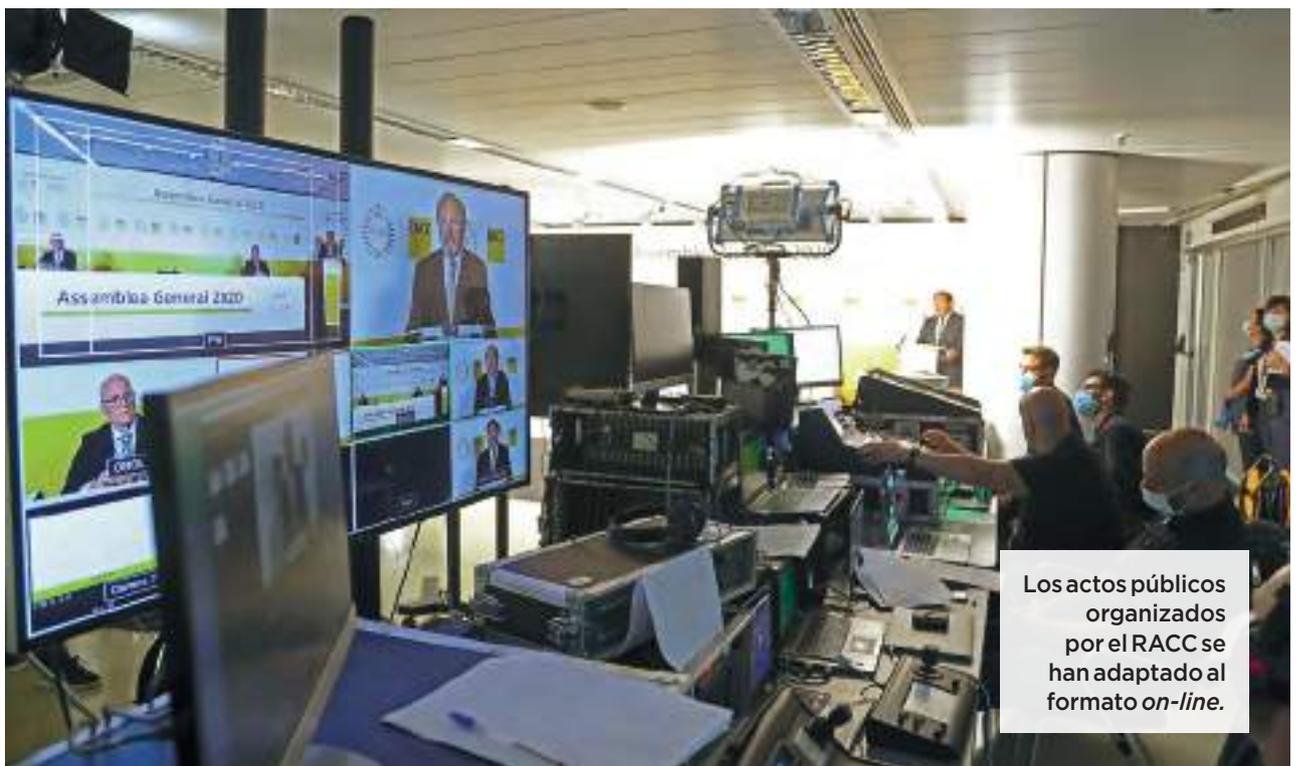
De periodicidad trimestral, la *Revista RACC*, de la que se han publicado un promedio de **291.242 ejemplares por edición**, con otros 35.000 ejemplares enviados en formato *on-line*, ha recogido 48

entrevistas y testimonios de socios del Club, incluyendo la difusión de 16 iniciativas de miembros del Club emprendedores. En la misma línea de difundir el papel social de la entidad, el RACC ha participado en **40 eventos** presenciales y *on-line* (tribunas, webinars, mesas redondas...).

Responsabilidad social corporativa

La misión del RACC es prestar servicios de asistencia a las personas, en todos los ámbitos, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y la de sus familias. Como Club de Servicios a la Movilidad, defiende los derechos e intereses de sus socios y les proporciona soluciones de movilidad cualquiera que sea el medio de transporte que utilicen.

Por su vocación de servicio a la sociedad puede emprender cualquier iniciativa relacionada con la



Los actos públicos organizados por el RACC se han adaptado al formato *on-line*.



La comunicación, aún más cerca de los socios en tiempos de pandemia

Ante la situación creada por el estado de alarma y la pandemia, el RACC ha reforzado la comunicación con sus socios con *e-mailings* personalizados y a través de otros soportes, para difundir dos mensajes fundamentales: **comunicar que el Club estaba operativo y que, pese a la complejidad de la situación, seguía ayudando a las personas en momentos difíciles;** y **poner en valor los servicios incluidos en el carnet RACC**, potenciando su conocimiento y recordando las ventajas de pertenecer al RACC con ejemplos concretos.

De esta manera, en 2020 el mayor esfuerzo comunicativo se ha centrado en la relación directa con los socios. Porque en el RACC “Estamos para ayudar”.

Además, durante este año, se ha mantenido la campaña “**Yo soy del RACC**” adaptándola a las necesidades y circunstancias extraordinarias vividas, así como a nuevos entornos digitales.

También este año, la llegada de la pandemia y sus efectos en España, como el confinamiento, la suspensión de actos con muchas personas o el toque de queda, han obligado a posponer *sine die* la fecha de celebración de varios de los eventos planificados. Aun así, **el RACC ha mantenido la celebración de algunos de los actos más significativos adaptándolos a formatos virtuales o híbridos**, por ejemplo, la Asamblea General, la participación en el Smart City Live, el SalónRACC del Automóvil o ruedas de prensa del último trimestre.

Por otro lado, el confinamiento ha propiciado que muchas personas dedicaran más tiempo a consultas, ocio y gestiones *on-line*, lo que ha reforzado las campañas de marketing digital de productos de asistencia del Club, como RACC Bici, RACC Scoot y RACC Sport, y de servicios del Club, lanzadas en el entorno web y a través de redes sociales.

movilidad que facilite una mejora de la seguridad de los usuarios, de la protección del medio ambiente, de la accesibilidad y el uso racional de los medios de transporte y que impulse el progreso económico. Igualmente, **fomentar la práctica del deporte** del motor, apoyando a jóvenes pilotos y promocionando y organizando competiciones deportivas, constituye otro objetivo del Club que, para realizar sus actividades, desarrolla y fomenta las relaciones institucionales con administraciones, organizaciones internacionales y otras entidades públicas o privadas.

Lograr estos objetivos implica que la labor de la entidad se base en cinco **valores fundamentales**:

- **Reputación.** La amplia trayectoria y la rigurosidad del trabajo del RACC lo han convertido en un referente internacional en el ámbito de la movi-

lidad y de los deportes del motor. Las opiniones del Club se escuchan y consideran en los principales ámbitos de debate y decisión relacionados con las actividades de la entidad.

- **Proximidad.** La entidad ofrece a los socios una accesibilidad rápida, personalizada y sencilla en todos los canales posibles, lo que permite ofrecer un servicio con la máxima agilidad y eficiencia.

- **Innovación.** El RACC aplica los mejores recursos tecnológicos y humanos para ayudar a sus socios y clientes 24 horas al día, estén donde estén, aprovechando el talento y la especialización del colectivo profesional de la organización.

- **Calidad.** El Club mantiene el compromiso de ofrecer el máximo nivel de calidad, tanto en los

El apoyo a jóvenes pilotos y su formación son un objetivo del Club.



servicios como en las iniciativas en favor de la movilidad y en la actividad deportiva, aplicando un proceso constante de mejora.

- **Fidelidad.** El objetivo del Club es situar siempre al socio en el centro de todas las actividades, para proporcionarle tranquilidad y bienestar en su día a día y ser fieles a los socios para lograr que los socios sean fieles al Club.

Actualmente el RACC desarrolla su sistema de gestión de responsabilidad corporativa en tres grandes ámbitos: la sociedad, los trabajadores y el entorno.

LA SOCIEDAD. Como ha quedado explicitado en páginas anteriores de este mismo capítulo, el RACC participa en numerosas iniciativas a nivel local, de país e internacional para promover una **mo-**

vilidad más segura, siempre con el objetivo “Visión cero” de la UE –lograr cero muertes en accidentes de tráfico en 2050– en el horizonte, trabajando para conseguir, a más corto plazo, el objetivo europeo de reducir a la mitad las víctimas mortales de accidentes en 2030.

Para ello actúa en los tres factores básicos de la seguridad vial: las infraestructuras, analizando la seguridad de la red vial y proponiendo mejoras a las administraciones; los vehículos, participando en investigaciones para la aplicación de nuevas tecnologías que salvan vidas; y los conductores, con campañas de prevención, concienciación y con formación específica.

El Club trabaja igualmente en favor de la sociedad para potenciar una nueva movilidad sostenible, que tenga en cuenta la protección del medio ambiente, contribuya a mejorar la calidad del aire, en especial en áreas urbanas, pero que al mismo tiempo sea compatible con el imprescindible progreso social y económico.

LOS TRABAJADORES. La compleja situación derivada de la pandemia ha mostrado, una vez más, la excepcional cualidad humana y profesional de los trabajadores del RACC que, gracias a la inversión en renovación tecnológica y transformación digital realizada por la entidad en los últimos cuatro años y a la vocación de servicio propia del Club, han podido adaptarse en un tiempo récord a un escenario nuevo ofreciendo el nivel de servicio habitual.

Como se ha mencionado en el capítulo “Las personas del RACC”, el Club dispone del **Certificado EFR-Empresa Familiarmente Responsable** que otorga la Fundación Masfamilia, reconocimiento a las facilidades ofrecidas a los empleados para conciliar la vida laboral con la personal y familiar, como los horarios flexibles, y ha recibido el galardón de Respon.cat por la reforma del horario la-



boral. El Club promueve la igualdad de oportunidades, invierte en la mejora de los espacios físicos de trabajo y cuida la seguridad y la salud de sus profesionales. A través del **Código de Conducta** se establecen las bases, bajo los principios de transparencia y ética, de la relación entre el RACC y sus trabajadores, y también de la entidad con sus proveedores.

Igualmente, el Club vela por la comunicación fluida con sus empleados, estableciendo canales adecuados para que puedan manifestar cualquier incidencia que perciban y velando a través de un **Comité de Buenas Prácticas**, formado por la Dirección de Personas y Calidad, el Área Jurídica y el Departamento de *Compliance*, por el estricto cumplimiento de las normas.

ENTORNO. La labor cotidiana del Club se inspira en el cumplimiento de los ODS, Objetivos de Desarrollo Sostenibles marcados por Naciones Unidas. Un buen ejemplo es el servicio de asistencia mecánica, que dispone de la **certificación ISO 14001:2015 de gestión ambiental**, y que cuenta con coches y motos taller 100% eléctricos, híbridos y de gas GNC con etiqueta cero de la DGT, y aplica en la renovación de la flota el criterio ambiental como un factor clave para la elección de los nuevos vehículos.

Los residuos que se generan con la actividad de asistencia mecánica se tratan siguiendo estrictos protocolos de reciclaje, según los criterios de la Agencia Catalana de Residuos, y se entregan a empresas homologadas, para garantizar que la eliminación de residuos, como baterías usadas, aceites de motor o neumáticos viejos, no genera ningún residuo tóxico para la naturaleza.

Entre otras actuaciones, el Club ha mejorado el **cálculo de su huella de carbono** y ha cuantificado las emisiones de NOx y partículas que emite su



flota de vehículos con el fin de reducir su impacto ambiental. Otras medidas que se han llevado a cabo son la formación en conducción eficiente para los mecánicos de asistencia, además de tareas de sensibilización sobre aspectos ambientales para toda la plantilla. Además, el RACC incorpora criterios ambientales en los procesos de compra y en la selección de proveedores y los ayuda a desarrollar políticas respetuosas con el entorno.

Adicionalmente, el RACC ha puesto en marcha medidas de **ahorro de energía** en su sede central, incorporando iluminación LED y equipos de climatización más eficientes, así como una gestión más eficiente de los residuos como papel, cartón, cristal, plástico, tóneres y otros materiales, para los que se procede a su recogida selectiva y a su entre-



La sede central dispone de bicicletas eléctricas para los trabajadores.

ga posterior para reciclaje a empresas homologadas gestoras de residuos.

Al respecto, la entidad promueve entre sus trabajadores el uso responsable de recursos como el papel, digitalizando al máximo todas las gestiones, y facilita el consumo de agua filtrada osmóticamente en lugar de agua mineral embotellada, con el fin de minimizar los residuos plásticos. Igualmente, para uso interno de los trabajadores de la sede central, el Club dispone de **bicicletas eléctricas** de acceso gratuito para los desplazamientos en la jornada laboral.

La preocupación del Club por el entorno alcanza otras actividades, como el **Centro RACC Auto**, taller urbano para el mantenimiento integral del au-

tomóvil, que está equipado con la tecnología más avanzada en mecánica del automóvil y gestionado con estrictos criterios de reciclaje, ahorro de agua y protección ambiental, y las **Autoescuelas RACC**, pioneras a la hora de ofrecer prácticas a sus alumnos en vehículos 100% eléctricos y que imparten cursos de conducción eficiente para ahorrar combustible y para un manejo ambientalmente responsable del automóvil.

En la actividad deportiva, el ambicioso plan medioambiental del **RallyRACC Catalunya-Costa Daurada**, que implica a la organización, equipos y público, le ha valido el certificado de Excelencia Ambiental en su máxima calificación, tres estrellas, concedido por la FIA (Federación Internacional del Automóvil).

Junto a los socios emprendedores



“
Somos especialistas en producir prendas de algodón 100% orgánico, sin tinter ni estampar, en colores naturales, procedente de cultivos sostenibles de Brasil, y demostramos que ecológico no significa caro.”

Santi Mallorquí
organiccottoncolours.com



“
Hemos creado una empresa familiar dedicada al alquiler de *campers*, los mejores vehículos para viajar con espíritu aventurero y perfectamente equipados para garantizar la comodidad de una familia.”

Serena Pujol
Instagram.com/
campercat4x4



“
Tras vivir el problema en primera persona, he creado un espacio de ayuda psicológica para familias con hijos que sufren enfermedades minoritarias. Ofrecemos apoyo a los niños, y las familias pueden ver que no están solas.”

Juan Robles
juanroblespsicologia.es



“
He fundado una editorial para dar a conocer, mediante juegos de mesa, la mitología, las leyendas, la cultura y las tradiciones populares de lugares muy diversos. También están disponibles para jugar *on-line*.”

Núria Casellas
cucaferagames.com

Un total de dieciséis proyectos, de los cuales ofrecemos aquí una muestra, impulsados por socios y socias fueron seleccionados en 2020 para recibir el apoyo del RACC con su difusión en la revista del Club impresa y en los ejemplares distribuidos *on-line*. Un apoyo que llevó el conocimiento de estas iniciativas emprendedoras a más de 325.000 hogares.



“

He creado una consultora que estudia los consumos energéticos de familias, comunidades de vecinos y empresas, y cómo optimizarlos, contribuyendo a un uso más consciente de los recursos.

”

Joan Ramírez
tesling.com



“

Con Marcos Serra hemos lanzado una plataforma para poner en contacto clubes deportivos con el fin de poder reciclar pelotas usadas de tenis y pádel que ahora acaban en la basura, transformando su poder calorífico en energía.

”

Ana Fortuño
@greenball_bcn



“

A partir de una experiencia personal y gracias a mi trayectoria profesional en internet, inicié un servicio digital, comparador de la oferta hipotecaria que hay en los 37 bancos que operan en España. El pasado año gestionamos 300 hipotecas.

”

Ricard Garriga
triotreca.com



“

Siempre he pensado que las escuelas de negocios son espacios masculinizados, por eso he puesto en marcha un modelo propio de escuela de negocio para mujeres con contenidos digitalizados e inclusivos. También asesoro a las empresas en sus planes de igualdad.

”

Clara Lapiedra
aulamagnabs.com

La Memoria Anual Grupo RACC 2020
es una realización del
Área de Comunicación Corporativa
y Presidencia del RACC.

Impresión: Serafí I.G.P.
Corrección y traducción: A. Balaguer / Digital Screen

Abril 2021

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