



Contribuimos al bienestar de las personas

Más de 95 años en la carretera para que llegues lejos



Informe Anual 2018

Índice



1. Carta del Presidente	3
Carta del Director-Gerente	4

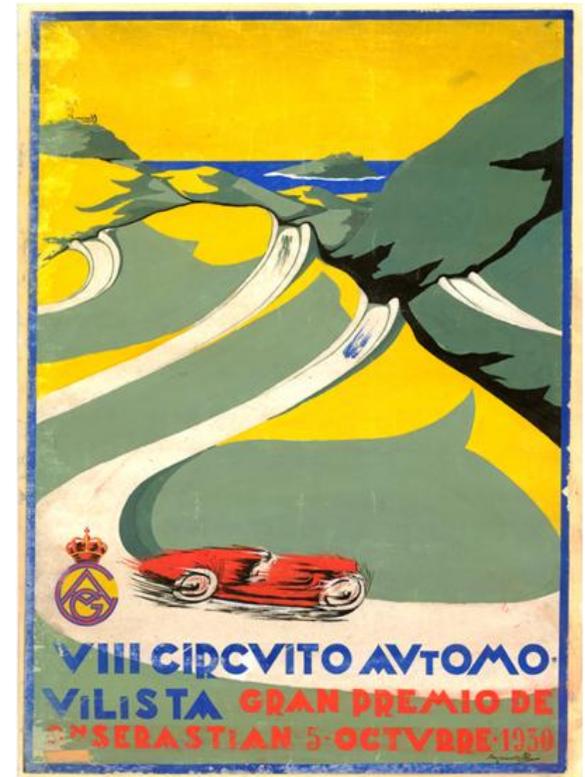
2. Nuestra Identidad	6
Gobierno Corporativo	9

3. Líneas Estratégicas	10
Resultados	15
Modelo de Negocio	17

4. Cultura Corporativa	19
------------------------	----

5. Dimensión Social del Club	23
------------------------------	----

6. Información Complementaria	23
-------------------------------	----



Carta del Presidente



Tengo la satisfacción de presentarles el tercer Informe Anual, correspondiente al ejercicio 2018. En el RACVN entendemos que el negocio y la sostenibilidad deben ir juntos y por lo tanto deben ser presentados de manera conjunta, como verán en esta publicación.

En ella ofrecemos, la visión integral de nuestro negocio, de nuestra estrategia y los retos para el futuro. También tenemos como objetivo en este informe el darles a conocer la forma en que seguimos aportando valor añadido a la sociedad a la que pertenecemos, promovemos el diálogo del Club con todos nuestros grupos de interés y desarrollamos iniciativas de tipo social y cultural, una parte importante de las cuales van dirigidas a nuestros propios socios y otra al apoyo a colectivos menos favorecidos por razones sociales o de salud.

El año 2018 ha sido un año relevante para el Club. Hemos culminado nuestro Plan trianual 2016-2018 con un balance positivo, a pesar de los factores adversos encontrados en este periodo.

Seguimos pensando que nuestra principal responsabilidad corporativa pasa por garantizar el desarrollo sostenible del RAC Vasco Navarro algo imprescindible para que podamos cumplir en el futuro nuestro compromiso con los socios y la sociedad en general.

Para ello hemos definido un nuevo Plan Trianual 2019-2021, al que hemos llamado "Conectados al Socio". Este Plan nos lleva a tener una mayor orientación al socio, apoyada en la transformación digital. El modelo de atención y cercanía al socio evoluciona para adaptarnos a los cambios de hábitos.

En el año 2018 hemos incrementado las iniciativas para aumentar la seguridad vial y los proyectos para mejorar el medio ambiente, el ahorro y la eficiencia energética con una conducción y vehículos más seguros y eficientes.

A medida que las ciudades crecen y se expanden y los costes de la vivienda aumentan, muchas familias jóvenes tienen pocas opciones más que mudarse a la periferia y trasladarse a la ciudad para trabajar. Con demasiada frecuencia, la única opción de viaje viable es utilizar el automóvil. En ausencia de una sola autoridad o una estrecha coordinación entre varias autoridades, el transporte público puede ser demasiado complejo y lento para utilizar. Pero conducir automóviles privados se suma a la congestión, la contaminación y los desafíos de estacionamiento, sin mencionar la carga financiera que impone a las personas. En algunos casos, las personas encuentran que los costes más bajos asociados con una mudanza fuera del núcleo de la ciudad se compensan con los costes de propiedad del automóvil o los costosos viajes. Los Gobiernos Municipales deberían trabajar con las Comunidades Autónomas para solucionar este problema y hacerlo rápidamente.

También existe un vínculo directo entre la presencia de múltiples autoridades reguladoras y proveedores de servicios y tener una menor capacidad o disposición para explorar soluciones innovadoras.

Con demasiada frecuencia, los sistemas de transporte se planifican, integran y gestionan desde la perspectiva del operador. La integración con el ciudadano es una idea de último momento.

Finalmente, todo el conocimiento que tenemos sugiere que, tener bajos niveles de integración se correlaciona con una baja preparación para enfrentar el futuro de la movilidad. Una Movilidad sostenible solo se logrará con transparencia en la gestión y la habilidad en comprender y responder a las necesidades e intereses de nuestros socios y la sociedad en general.

Pedro Martínez de Artola
Presidente

Carta del Director-Gerente



Este Informe anual correspondiente a 2018 y que tienen ante ustedes, no solo es el reflejo de la forma en que actuamos y de los progresos que realizamos en los ámbitos clave de nuestra gestión empresarial. También es la constatación de que el compromiso de nuestra entidad con nuestros socios, empleados, mediadores, proveedores, y la sociedad a la que pertenecemos es firme y sostenible en el tiempo.

En estos tiempos difíciles, como podrán comprobar el Real Automóvil Club Vasco Navarro ha hecho un gran esfuerzo por llevar a buen puerto el Plan Trienal 2015-2018.

Globalmente en los tres años de duración del plan y debido a la situación económica que nos ha llevado a ser prudentes en las inversiones y los nuevos proyectos podemos concluir que el Plan Trienal 2016-2018 “Un paso adelante” ha concluido con:

Menos ingresos, Mejora en los Costes Directos, Menos Gastos, lo que nos ha conducido a mejorar el Resultado de Gestión que teníamos previsto para el periodo.

Con una gestión económica y financiera responsable, podemos ofrecer mejores productos y servicios, disponer de los mejores profesionales trabajando con nosotros, crear valor por mucho tiempo para la comunidad y mirar hacia el futuro sin mayor preocupación que buscar la excelencia en los servicios que ofrecemos.

El sector de servicios al automovilista en toda su dimensión es un negocio en el que renovarse y mejorar continuamente son claves para tener éxito. Por ello, uno de los principales hitos del año ha sido la definición del nuevo Plan Trienal. Otro de los hitos importantes ha sido la evolución e incremento de productos y servicios que ponemos a disposición de nuestros socios, con notable éxito.

En base a ello el 2018 ha sido un año de hechos y de resultados positivos, y también ha sido un año de sembrar para el futuro, de proyectos que empiezan y otros que apuntan a un horizonte nuevo. Por ello hemos puesto ya en marcha el Plan Trienal 2019-2021, “Conectados al Socio” que se basa y tiene sus palancas en:

- El análisis y situación del mercado para el periodo previsto
- La Tecnología y las tendencias sociales
- La Estructura corporativa
- El modelo de negocio
- El modelo comercial y la estrategia comercial
- La cultura centrada en las personas

Gracias a todo ello, y al esfuerzo que dedican todos los empleados por hacer del Club una entidad mejor, la reputación de nuestro Club es más positiva y nuestra actitud ante la sociedad, que nos rodea, también más reconocida.

Nuestro compromiso es el de estar al servicio de la entidad, de todos sus socios y de la sociedad en general. Porque para nosotros esto es la responsabilidad corporativa: lo que hacemos en nuestra actividad diaria y la forma en que lo hacemos, creando valor para nuestros socios, empleados, mediadores, proveedores y la comunidad a la que pertenecemos, en los buenos y en los malos tiempos, y desarrollando nuestra actividad siempre de forma responsable y transparente, mirando hacia el futuro y con el objetivo de seguir haciéndolo.

Eduardo Martínez
Director-Gerente

Un informe anual con criterios avanzados

OBJETIVO

El contenido del Informe Anual 2018 supone una descripción de las actividades económicas, sociales y medioambientales del Grupo RACVN.

Con su realización, pretendemos mostrar el compromiso del Automóvil Club con los socios, clientes, empleados, mediadores, proveedores, medio ambiente y la sociedad en general; en definitiva dar cuenta de la actividad del Grupo, mostrando la evolución que experimenta el Club a partir de la puesta en marcha de los planes de acción anuales.

ALCANCE

Esta memoria económica y de sostenibilidad incluye el enfoque de la responsabilidad social empresarial y cubre todas las actividades llevadas a cabo por el Grupo de empresas del RACVN en el año 2018.

En la presente memoria se incluyen datos referentes a ejercicios anteriores, con el fin de posibilitar una evaluación más objetiva de la evolución del Automóvil Club.

Durante el periodo que cubre esta memoria, no se han registrado compras, fusiones o cualquier otro hito que tenga que ver con el desarrollo del negocio.

La información que contiene esta memoria se ha elaborado con los principios contenidos en la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" del Global Reporting Initiative, en su última versión G4, con el fin de describir detalladamente y de manera equilibrada la actuación económica, social y medioambiental del Grupo RACVN.

VERIFICACIÓN

El alcance de la verificación de la memoria se limita a la información económico-financiera (Cuentas Anuales Consolidadas) cuyo informe de gestión consolidado se presentó y fue aprobado por lo socios en la Asamblea de julio de 2019.

DATOS DE CONTACTO

Para cualquier duda o aclaración sobre la memoria, puede solicitar información adicional a través de la dirección de correo electrónico racvn@racvn.net.

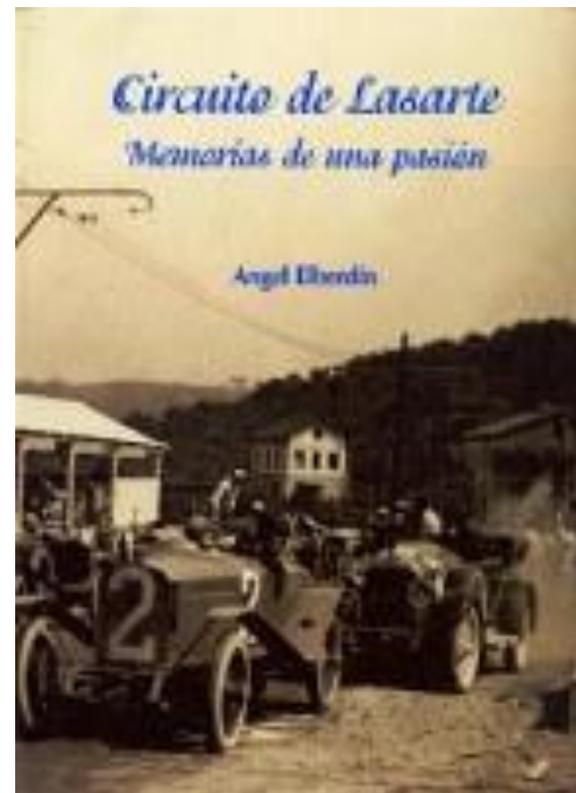
RACVN, más de 95 años de historia avalan nuestra marca

El Real Automóvil Club Vasco Navarro nació con el nombre de Automóvil Club de Guipúzcoa en 1923, con el objetivo del fomento, protección y defensa de los automovilistas, procurando para sus asociados el mayor número posible de ventajas y beneficios, fomentar el turismo y organizar carreras de automóviles, concursos, exposiciones y otras empresas para el desarrollo del automovilismo.

En la actualidad cuenta con 19.585 socios siendo la entidad con mayor representatividad en temas de movilidad en el País Vasco y Navarra.

Un Club de servicios para el socio y su familia, que le proporciona un valor añadido gracias a su amplia gama de prestaciones. Contribuye a una movilidad sostenible, crea estados de opinión para mejorar la movilidad y la seguridad vial, además de fomentar la práctica del deporte del motor.

El RACVN es un Club innovador y pionero en Europa en la organización de pruebas deportivas automovilísticas en las diferentes especialidades.



Actuamos guiados por nuestros valores. Calidad y Confianza. Cercanía y Especialización.

El Real Automóvil Club Vasco Navarro, en adelante RACVN, es una entidad privada sin ánimo de lucro que revierte sus beneficios en la mejora de los servicios para sus socios.

Además contribuye con estudios, campañas e investigaciones a mejorar la seguridad vial y fomentar una movilidad sostenible y realiza una labor de promoción del deporte del motor.

Durante sus más de 90 años de historia, el Club ha consagrado sus esfuerzos a tres ámbitos clave.

LA PROTECCIÓN DE LOS SOCIOS

- Los Socios del RACVN viven tranquilos porque el Club les ofrece la mejor protección en todos los ámbitos 24 horas al día, 365 días al año: asistencia en carretera, asistencia médica urgente, asistencia en el hogar, asistencia jurídica familiar.



LA DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE Y LA MOVILIDAD

- El RACVN está comprometido con el medio ambiente y la seguridad vial.
- Asesoramiento, realización de estudios y cursos de formación específicos
- Promueve encuentros ciudadanos con la movilidad.



EL DEPORTE DEL MOTOR

- Rallye Vasco Navarro Históricos Memorial Ignacio Sunzundegui.
- Rallyes de regularidad FEVA
- Copa RACVN de Tierra
- Travesía Don Bosco de Clásicos
- Subida a Jaizkibel
- Campeonato Vasco de Rallyes



Nuestros atributos son: Excelencia en el Servicio, Prestigio y Transparencia.

MISIÓN

La misión del Real Automóvil Club Vasco Navarro (RACVN) es contribuir a la mejora de la calidad de vida de los socios y su entorno familiar, respondiendo a las diferentes necesidades de cada momento relacionadas con la movilidad, el ocio y la asistencia, a través de la más amplia oferta de productos y servicios.

El RACVN se posiciona como la entidad líder (en su ámbito de actuación) en prestación de servicios al automovilista y como uno de los grandes referentes en la promoción de una movilidad sostenible y en la lucha contra los accidentes de tráfico.

Para ejecutar su misión, el RACVN se sustenta en cinco pilares básicos.

Reputación de la marca

Trasmitir en todo momento los valores que los socios atribuyen al Club: seguridad, tranquilidad y confianza

Calidad de servicio

Alto nivel operativo en todos los servicios y actividades organizadas por el Club

Proximidad

Máxima facilidad de acceso al Club por los diferentes canales, con una implantación territorial equilibrada

Fidelidad de los socios

Mantener y/o aumentar la elevada tasa de renovación de los socios, mejorando la oferta de productos y servicios a los socios.

Innovación

Detectar nuevas necesidades y oportunidades de los socios

Para el RACVN, es prioritario garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la entidad con el fin de salvaguardar los intereses y contar con la confianza de todos los grupos de interés.

GOBIERNO CORPORATIVO

El máximo órgano de gobierno del RACVN es la Asamblea de Socios, que se reúne anualmente con el fin de aprobar el presupuesto y también el balance y cuenta de resultados del ejercicio anterior.

Los socios eligen por votación al presidente y a la junta directiva.

Ética empresarial

- En el RACVN consideramos fundamental garantizar que nuestra conducta es acorde con nuestros valores.

Mejores prácticas de gobernanza

- Un socio un voto
- Protección de los socios incentivando su implicación en el RACVN.

Estructura de control y gestión del RACVN

Asamblea de socios

Junta directiva

PRESIDENTE

Sr. Pedro Martínez de Artola

VICEPRESIDENTE

TESORERO

Sr. José Javier Barcaíztegui

SECRETARIO

Sr. José Ignacio Lilly Sáez

VOCALES

Sr. Enrique Arévalo

Sr. Ricardo Arizmendi

Sr. Luis Gaytan de Ayala

Sr. Pablo Basaldúa

CARGO TÉCNICO

DIRECTOR-GERENTE

Sr. Eduardo Martínez García

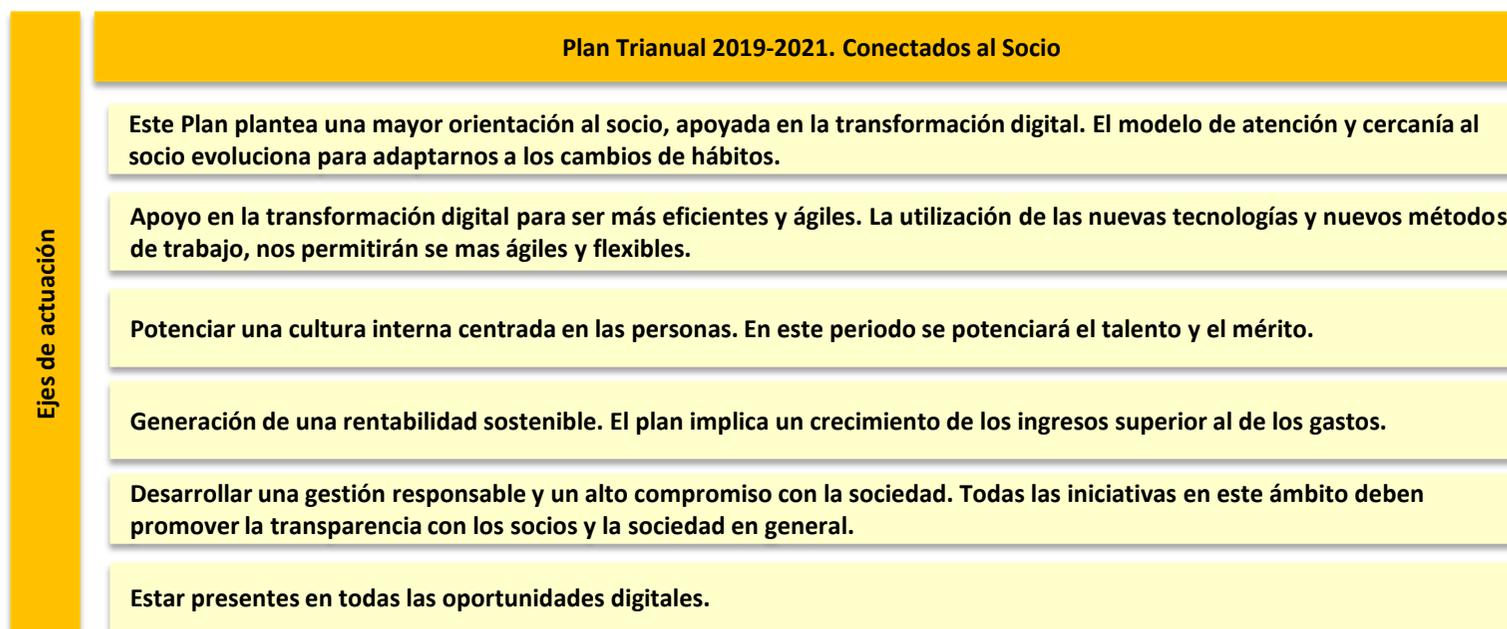
Un Automóvil Club para los Socios

LÍNEAS ESTRATÉGICAS

En 2018 se sembraron las primeras dudas sobre la solidez del ciclo económico a nivel global, no obstante para el RACVN el ejercicio ha concluido con un cumplimiento notable de los retos planteados.

1. Mejora de la rentabilidad de las diferentes actividades del RACVN, como consecuencia de la eficiencia en la operativa, en la inversión promocional y en el coste de distribución.
2. Mejora de las prestaciones de los principales productos de afiliación sin repercutir coste alguno al socio. Nuevas garantías y/o mejora de los límites de las actuales.
3. Modelo de negocio basado en una potente oferta aseguradora a través de la Correduría de Seguros que permita atraer nuevos socios y fidelizar a los actuales.

En este contexto y a partir de un análisis de las fortalezas y debilidades del Club, así como de las amenazas y oportunidades del entorno. El RACVN ha definido un nuevo Plan Trienal que hemos denominado **“Conectados al Socio”** para el periodo 2019-2021, que tiene su fundamento en los siguientes ejes:



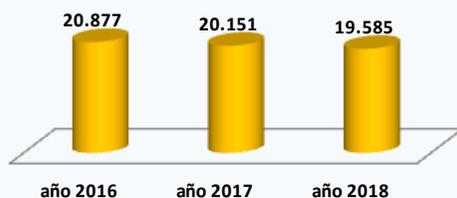
Un Automóvil Club para los Socios

Ser socio del RACVN significa tener la mejor y mas completa asistencia al vehículo, a la persona, en viaje, legal, además de otros muchos servicios, descuentos y beneficios.

SOCIOS

En el ejercicio 2018 el Club ha continuado su evolución positiva en la incorporación de nuevos socios al club en un entorno económico difícil y ha sabido cambiar y adaptar sus recursos y estructuras para seguir ofreciendo al socio soluciones rápidas, eficaces y personalizadas.

EVOLUCIÓN MASA SOCIAL



Se han captado 1.661 nuevos socios en el año 2018, con una tasa de renovación de la cartera del 88,79% han llevado al RACVN a contar a 31 de diciembre de 2018, con **19.585 socios**.

En el año 2018 se sumaron más y mejores descuentos y beneficios para los socios del Club.

El Club continuo innovando en el 2018, para la atención y servicio de los Socios, y para ello ha seguido con el desarrollo e implementación de APP's así como su presencia en las Redes Sociales, Twitter y Facebook.

El RACVN es un referente en la defensa de una movilidad segura y sostenible

“Puede solicitar la asistencia RACVN desde el móvil o tableta”

La Asistencia Mecánica se renueva con la incorporación de una nueva aplicación para móviles y tabletas –en sistemas iOS y Android– que, aprovechando las ventajas de las tecnologías de la información y comunicación, permitirá ofrecer un servicio todavía más rápido y eficaz. La nueva aplicación es exclusiva para los socios del RACVN por lo que, para poder disfrutar de todas las ventajas, es necesario descargarla en el App Store (iOS) o Google Play Store (Android) como RACVN. Con la misma se podrá:

- Solicitar la asistencia.
- Seguimiento del servicio de asistencia.

Información

- Establecimientos colaboradores
- Contacto con RACVN
- Acceso directo a la página web del Club



Un Automóvil Club para los Socios

SOCIOS

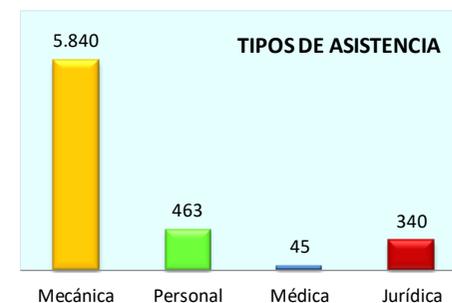
El RACVN ha continuado con la mejora de las prestaciones de servicios y ventajas para los socios.

- Mejora continua de la Asistencia Mecánica 24 horas al día, 365 días al año, con la incorporación de nueva flota y la mejora en el tiempo de llegada.
- Nuevos servicios para socios y ampliación de la gama de productos aseguradores.
- Elevada calidad en los servicios prestados.

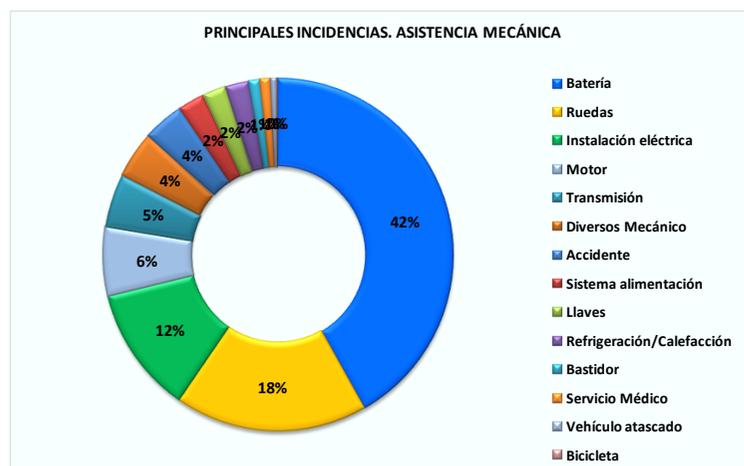
Asistencia

En Asistencia Mecánica se han prestado 5.840 servicios en 2018, un promedio de 16 por día. Estas asistencias se han gestionado con 10.512 llamadas telefónicas.

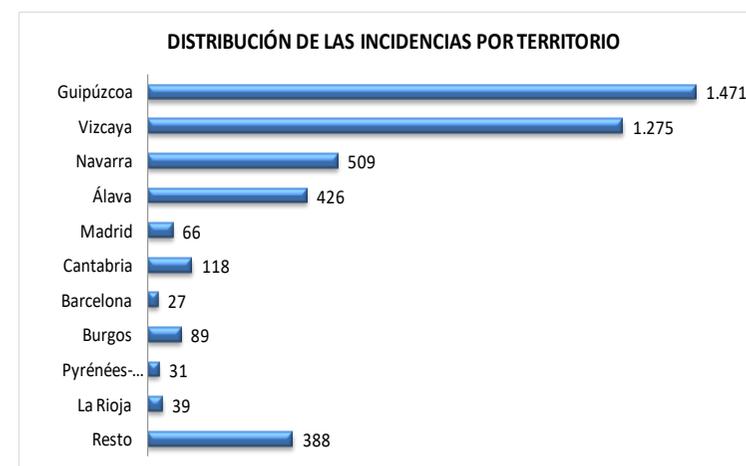
El número total de asistencias fue de 6.688 distribuidas según el gráfico.



Las principales incidencias atendidas por el servicio de Asistencia Mecánica.



La distribución de las incidencias de 2018 por Territorio, se refleja en el gráfico.



El RACVN es un referente en la defensa de una movilidad segura y sostenible

Un Automóvil Club para los Socios

Los servicios del Club. SEGUROS



Siguiendo la tendencia marcada en los últimos años, el entorno de mercado durante 2018 fue altamente complejo, con una fuerte competencia entre las compañías aseguradoras.

A pesar de ello el número de pólizas gestionadas por el RACVN creció un 0,62%.

En sus planes para el 2018 el Club decidió continuar con el modelo de Correduría, en donde le ofrecemos al socio el mejor producto asegurador, para su vehículo, hogar, patrimonio y familia al menor precio.

El modelo de intermediación tiene importantes ventajas para el socio:

- Disponer de una oferta diversificada y con especialización en segmentos.
- Estable, para ello llevamos una clara política de proveedores, siendo estos líderes en calidad y dimensión.
- Sencillo de implantar, claras sinergias con las compañías proveedoras.
- Productivo, por no tener que asumir funciones de la cadena de valor propias de una compañía aseguradora.
- Rentabilidad estable, no existe una dependencia directa de los resultados siniéstrales. Comisión garantizada, sin riesgo.
- Menor impacto del negocio cíclico.
- Partners para la financiación del Área Social del Club (Deportiva y Movilidad), así como para la Revista.

En el año 2018 el RACVN gestionó 25.156 pólizas, un 0,62% más que en 2017. De ellas 10.678 fueron del seguro de automóvil y 9.783 de defensa jurídica.

Las Nuevas Pólizas de Auto en el 2018, alcanzaron 1.978 unidades. Las Nuevas pólizas de otros seguros fueron 1.376 unidades.

Esta cartera de pólizas tal como lo tenemos definido, en los objetivos anuales, está colocada en las principales compañías aseguradoras, buscando en las mismas solvencia y especialización.



El crecimiento de la cartera de pólizas de seguros, contribuirá a tener un importante incremento de los resultados.

Un Automóvil Club para los Socios

Los servicios del Club. SEGUROS



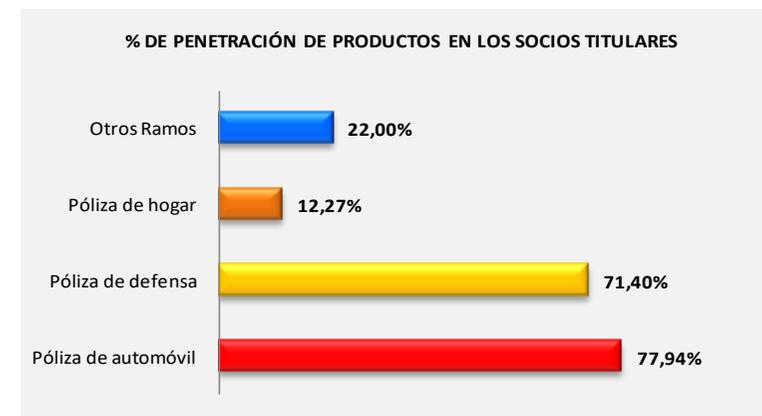
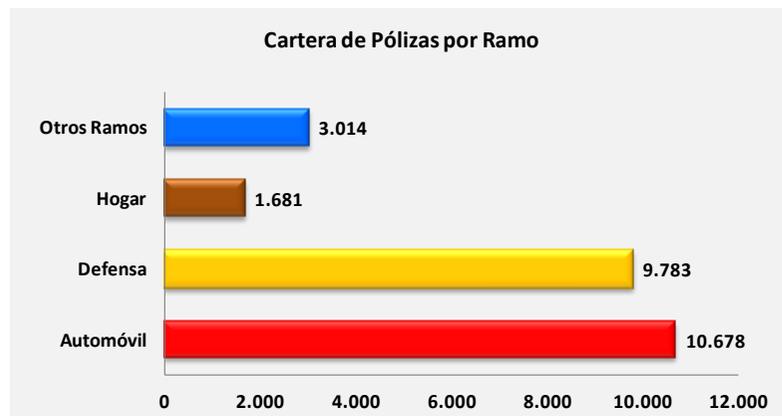
La Correduría de Seguros del RACVN intermedia 25.156 pólizas, lo que la sitúa un año mas como una de las principales corredurías en el mercado donde operamos.

En el año 2018, hemos diversificado y consolidado otros tipos de seguros en la oferta del RACVN, como los de hogar, vida y accidentes.

La vocación del Club por poner a disposición de los socios la más amplia gama de productos y servicios ha propiciado la ampliación de la gama de seguros personales.

Los productos específicos y diferenciados de la Correduría de Seguros del RACVN han conseguido una gran penetración en la masa social del Club. Un 77,94% de los Socios Titulares de la entidad disponen, al menos, de una póliza de seguros de automóvil intermediada por la Correduría de Seguros del RACVN, un 3,03% mas que en 2017.

Cada vez hay mas socios que confían en la correduría del RACVN para contratar su seguro



Cuenta de resultados Grupo RACVN

En el marco de un contexto de recuperación económica moderada en 2018, en el que se iniciaron las primeras dudas sobre la solidez del ciclo económico, el desarrollo de los nuevos proyectos y actividades en el 2018, ha permitido un crecimiento en el nuevo negocio y ha sentado las bases para un crecimiento sostenible a medio y largo plazo.

El resultado antes de impuestos del Grupo RACVN consolidado, ha sido de **108.604 euros**, un 5,5% superior al presupuesto.

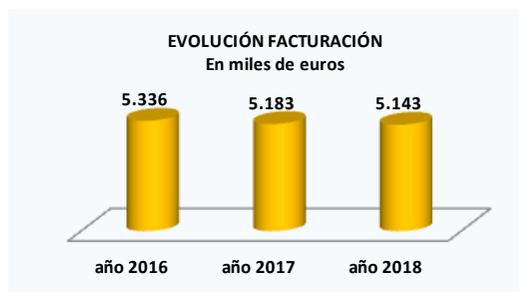
La facturación total del grupo RACVN ha alcanzado la cifra de 5,14 millones de euros, un 0,8% inferior al ejercicio 2017.

Decrecimiento en los ingresos por las cuotas de socios y crecimiento de comisiones de seguros, debido a que los socios cada vez compran mas productos aseguradores.



Con relación a la evolución del capítulo de **Gastos Generales** de la cuenta de resultados, es importante recordar que se han adecuado los gastos a los niveles reales de margen de negocio generados por el desarrollo efectivo de los nuevos proyectos, así como al mantenimiento de la calidad de servicio a los socios.

Los gastos ha sido en el 2018 un 2,1% inferiores a los del 2017.



Los costes directos, en donde se incluyen los servicios administrativos, la asistencia personal y mecánica, las comisiones pagadas a terceros, etc. han decrecido un 0,01%.

El **Margen de Negocio** en el año 2018 ha decrecido 40 mil euros que representa un 1,8% inferior al ejercicio 2017.



Resultados

Cuenta de resultados Grupo RACVN

Con todo lo anterior, el Resultado de Explotación que recoge el Margen de Negocio menos los gastos generales se sitúa en 104.112 euros.

El resultado Financiero del Grupo RACVN en el año 2018 asciende a 4.512 euros.

Como consecuencia de todo lo expuesto anteriormente, el Resultado antes de impuestos del Grupo RACVN asciende a 108.604 euros.



Balance Consolidado. Grupo RACVN

Los comentarios que se realizan a continuación se refieren al Consolidado del Grupo, en donde RACVN es la matriz, y se realizan desde la perspectiva consolidada, dado que la mayoría de las actividades son realizadas por empresas filiales constituidas por necesidades funcionales o normativas, con el objeto de poder prestar los servicios y actividades del RACVN a su colectivo de socios.

El Activo asciende a 5,09 millones de euros.

El cuadro que se incluye muestra la evolución de las diferentes masas patrimoniales.

Por lo que respecta al **Pasivo**, en el cuadro adjunto se observa en detalle la evolución de las diferentes masas patrimoniales.

Los fondos propios ascienden a 2.919.594 euros, lo que representa un 51,82% del total Pasivo.

El Patrimonio neto alcanza los 2.944.758 euros en el año 2018.

Masa patrimonial	Importe 2018	Importe 2017	Var.	% Var.
Activo no corriente	2.578.415	2.619.179	-40.764	-1,6%
Activo corriente	2.512.410	2.455.632	56.778	2,3%
TOTAL	5.090.825	5.074.811	16.014	0,3%

Masa patrimonial	Importe 2018	Importe 2017	Var.	% Var.
Patrimonio neto	2.944.758	3.082.189	-137.431	-4,5%
Pasivo no corriente	303.059	356.068	-53.010	-14,9%
Pasivo corriente	1.843.009	1.636.554	206.455	12,6%
TOTAL	5.090.825	5.074.811	16.014	0,3%

Centrados en el Socio

Modelo de negocio

El RACVN cuenta con un modelo de negocio centrado en el socio, que le permite cumplir con su misión de contribuir a la mejora de la calidad de vida de los socios y su entorno familiar.

Nuestro giro hacia una filosofía basada en el socio como centro y destino de toda nuestra actividad. Supone pasar de una concepción tradicional del negocio basada en el producto, hacia una visión basada en el socio-cliente.

Un socio, como persona, va superando etapas en su vida y esas etapas suponen nuevas necesidades, nuevas circunstancias, nuevas preferencias.

Un Club al servicio de los socios que se fundamenta en:

El talento del equipo

Sin el talento, compromiso, profesionalidad y dedicación, sería imposible ofrecer al socio los mejores productos y servicios con el nivel de calidad que ellos esperan recibir.

Fortaleza en el Balance y prudencia en la Gestión

Innovación y transformación digital

Aprovechar las oportunidades que presenta la revolución digital para dar un mejor servicio y mejorar la capacidad de gestión en todos los ámbitos de la organización.

La comunicación

Presencia habitual del RACVN en los medios de comunicación, como elemento de interacción con la sociedad.

La Calidad como valor diferencial

VARIABLES DE CALIDAD:

- Asistencia Mecánica
- Contratación de seguros
- Asistencia Médica
- Asistencia en el Hogar
- Gestoría
- Gestión de siniestros
- Renovación de seguros
- Recursos de multas

La accesibilidad como valor

Facilidad y rapidez de acceso.

Por ello el Club debe ser capaz de acompañar al socio en cada una de esas etapas, generando negocio regularmente y manteniendo un cauce de comunicación y permanencia en su entorno.

Uno de los retos a los que se enfrenta el Club es el de ser capaces de gestionar bien el ciclo. Gracias a la tecnología ahora tenemos más conocimiento, sabemos más de las necesidades del socio y esto nos debe ayudar a superar periodos complicados.

En el futuro nos gustaría vernos como un Automóvil Club que tiene una manera de hacer y ver las cosas distinta, de tal forma que lo hagamos siempre bien en situaciones complicadas de nuestros socios.

Cierre del Plan Trianual 2015-2018, con un cumplimiento amplio de los objetivos.

Cierre del Plan Trianual 2015-2018

El RACVN guía su actuación de acuerdo al Plan Trianual 2015-2018 “Un paso adelante” con el objetivo de consolidar el liderazgo en la movilidad y ser reconocidos por la excelencia en el servicio, la cercanía al socio, la responsabilidad social y la capacidad de innovar.

El RACVN ha cerrado el Plan habiendo alcanzado de forma positiva los objetivos del Plan Trianual planteados.

La confianza de nuestros socios nos permite seguir creciendo en rentabilidad, gracias a la fortaleza de los ingresos, a la contención de

los costes y a la mejora y optimización de los servicios que prestamos a los socios.

En el ámbito de los servicios al socio el RACVN sigue ampliando la cartera de seguros en sus diferentes ramos., que nos ha permitido crecer de forma rentable.

El RACVN sigue apostando por el desarrollo de nuevas funcionalidades, con el fin de mejorar la digitalización y anticiparse a los nuevos retos tecnológicos.

Los principales retos y oportunidades para el nuevo Plan Trianual , son:

1. Foco en el socio

- Adaptarse a los nuevos perfiles y expectativas de las socios.
- Mayores y mejores necesidades de asesoramiento.
- Disminución de los niveles de fidelización.

2. Foco en la rentabilidad

- Recuperación de la economía.
- Crecimiento del parque de automóviles.
- Bajos tipos de interés.
- Incremento de la competencia.

3. Transformación digital

- Nuevas tecnologías e innovaciones.
- Mayor valor de la información.
- Confidencialidad y seguridad.
- Competidores digitales.

4. Captación de talento

- Atracción y desarrollo del talento.
- Formación en asesoramiento.
- Cultura meritocrática.

Calidad, Confianza y Compromiso

El Grupo RACVN y su equipo humano

La cultura Corporativa del RACVN se asienta en valores como la calidad, la confianza y el compromiso con nuestros socios y empleados.

Por ello el Club en el año 2018 ha continuado trabajando en la puesta en marcha de medidas que favorezcan el desarrollo personal y profesional de sus empleados.

El concepto de RSC dentro de RR.HH. permite elaborar prácticas y políticas que apuesten por invertir en el desarrollo y la transformación del capital humano, factor que se configura como una de las apuestas estratégicas que aportan valor al Club en toda su dimensión.

El RACVN cuenta con programas e iniciativas para asegurar la formación, el desarrollo, la satisfacción y el compromiso de las personas.

Las mujeres siguen siendo mayoría en la plantilla, ya que representan el 51,4% del total de trabajadores, la media de edad de los profesionales del RACVN es de 47,1 años. El 100% de la plantilla tiene contrato indefinido.

Políticas y principios de gestión

- La igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida laboral y familiar.
- El impulso del desarrollo profesional.
- La aplicación de criterios de méritos en los procesos de selección interna.
- La retribución variable directamente relacionada con la consecución de los objetivos individuales y de equipo.
- La prevención de los riesgos laborales.
- Una comunicación interna óptima.



CARACTERIZACIÓN DE LA PLANTILLA

INDICADORES	AÑO 2018	% s/Total
Plantilla media	35	
Promedio de edad	47,1	
Antigüedad media	16,8	
Contratos indefinidos	35	100,0%
Mujeres empleadas	18	51,4%
Hombres empleados	17	48,6%
Rotación media	2,8%	

DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR FUNCIÓN

CATEGORIA LABORAL	AÑO 2018	% s/Total
Directores	1	2,9%
Responsables	5	14,3%
Cordinador	1	2,9%
Ejecutivos de Venta	7	20,0%
Asesores	16	45,7%
Otros empleados	5	14,3%

El Grupo RACVN y su equipo humano

Bienestar y conciliación. Las medidas de conciliación pretenden ayudar a:

1. Mejorar la calidad en el empleo.	2. Facilitar la flexibilidad temporal especial, con medidas como el trabajo a tiempo parcial o la jornada laboral reducida.
3. Apoyar a la familia, con permisos y excedencias por motivos personales.	4. Desarrollar las competencias profesionales.
5. Favorecer la igualdad de oportunidades de los empleados.	

Retribución y compensación

El RACVN tiene un modelo de retribución que reconoce adecuadamente la productividad y contribución de sus profesionales a su cuenta de resultados y consta de dos bloques claramente diferenciados: la Retribución Fija y el Sistema de Retribución Variable caracterizado por ser:

- Universal: se aplica a todas las personas de las áreas de Negocio.
- Transparente: funciona a través de mediciones sencillas y claras y que se puede seguir por las herramientas de gestión.
- Motivador: posibilita el obtener mas del 100% de la retribución variable si se superan los objetivos fijados.

Empresa saludable

Para los Órganos de Gobierno del Club, la salud, la seguridad y el bienestar de los empleados, son fundamentales tanto para ellos como para sus familias, así como para la productividad, la competitividad y la sostenibilidad del Club. Los principios generales de esta política son:

1. Conseguir un entorno de trabajo saludable y de bienestar que permita a todos los empleados desarrollar su trabajo en las mejores condiciones, físicas, psíquicas y sociales.
2. Alcanzar un nivel optimo de seguridad laboral.

- Sencillo: contempla un máximo de seis variables a medir.

El Sistema de Retribución Variable es aprobado cada año por los Órganos de Dirección, para garantizar que la política de retribución del Club no limita la solidez y sea compatible con la gestión eficaz del negocio, así como con los intereses del Club a largo plazo.

El sistema aplicado establece interruptores cuantitativos para garantizar que exista correspondencia entre el resultado obtenido por el Club y la retribución variable de cada uno de los empleados.

Innovación y transformación digital

El Grupo RACVN y el Capital Intelectual

Capital intelectual

El capital intelectual son los activos intangibles basados en conocimientos que favorecen tanto la propiedad intelectual como el conocimiento de sistemas, procedimientos y protocolos así como los activos intangibles relacionados con la marca y la reputación.

Principales stakeholders (partes interesadas) a los que este capital crea valor		
Socios	Empleados	Sociedad

Para crear Valor estamos trabajando en:

Innovación

Transformación digital

Activos intangibles asociados a la marca y la reputación

La innovación persigue mejoras concretas en el valor aportado al socio o mejoras en la eficiencia. También persigue conocer la evolución de los mercados y mantenerse atento a las tendencias y novedades que surjan.

La transformación digital es una de las líneas del Plan Trienal y tiene como objetivo responder con agilidad a las nuevas necesidades de nuestros socios.

Activos intangibles asociados a la marca y la reputación, el posicionamiento de la marca queda definido a partir de la propia estrategia del Club y de sus valores corporativos.

Partiendo de la propia notoriedad de la marca, esto es, de su conocimiento en cada uno de los territorios, se construyen contenidos para potenciar la marca mediante acciones en los propios contenidos de marca, así como con publicidad, patrocinio y relaciones públicas; tanto en el ámbito convencional, como en el digital para poder alcanzar su máximo reconocimiento y apreciación.

Calidad y Servicio

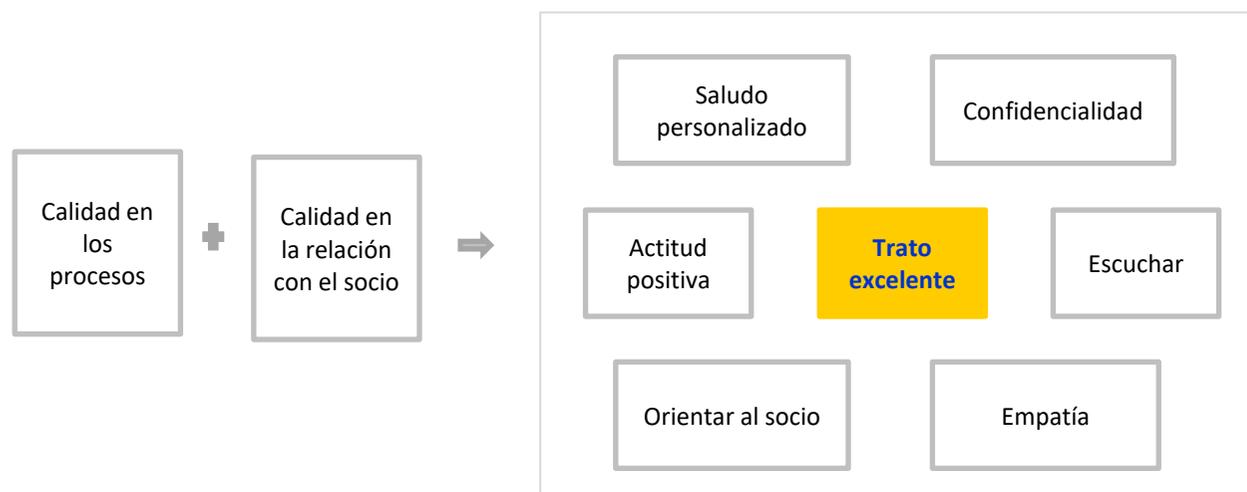
Calidad y Servicio, retos compartidos por nuestra Organización

El constante desarrollo del RACVN y su adaptación a los nuevos tiempos y modelos, plantean un gran reto al Club: consolidar el desarrollo manteniendo los niveles de calidad que tradicionalmente habíamos alcanzado. Todo ello sin dejar de innovar continuamente los servicios y productos prestados para satisfacer a nuestros socios y responder a las demandas de competitividad establecidas en el mercado.

En el marco del compromiso con sus socios, el RACVN realiza un seguimiento detallado de su satisfacción a través de varias fuentes de información: comunicados de los socios, encuestas telefónicas y la opinión del personal del RACVN en contacto con los socios.

Por otro lado el Club realiza un seguimiento continuado de los indicadores internos que miden la calidad realizada, con el fin de anticiparse y corregir cualquier fallo en el servicio que se pueda detectar, antes de que pueda llegar a los socios.

El proceso de nuestra relación con los socios del Club, queda plasmado en el siguiente esquema.



Expertos en Movilidad y Seguridad Vial

Comunicación Corporativa

En el año 2018 los medios de comunicación del País Vasco y Navarra han acudido al RACVN como referente experto en movilidad y seguridad vial.

El RACVN, ha intensificado su actividad comunicativa, se han gestionado más de 100 peticiones de información o entrevistas sobre temas relacionados con la movilidad y la seguridad vial. El objetivo que persigue el Club con esta estrategia comunicativa es difundir entre toda la sociedad los valores de seguridad vial, y contribuir a la reducción de víctimas mortales en carretera.

La revista, medio de comunicación del Club hacia sus socios, ha mejorado sus contenidos. Se han publicado 4 números, Marzo, Junio, Octubre y Diciembre.

Es la revista el principal canal de difusión a nuestros socios de las políticas de seguridad vial y movilidad que el Club está patrocinando y apoyando.

Los socios tienen en la revista del Club y en la web una perfecta fuente de información de las noticias más destacadas de la entidad, así como de los productos y servicios que el RACVN pone a su alcance.



Prensa digital, Web y Redes Sociales

El RACVN en el año 2018 ha estado presente en la Prensa Digital, en su propia Web y en las redes sociales Twitter y Facebook.

Todos estos medios son un escaparate ideal para el Club y cada día la comunidad digital que nos sigue crece.

Para el RACVN, los medios de comunicación son una vía fundamental para transmitir a la sociedad y, por tanto, a sus públicos de interés, sus valores, su trabajo y la contribución que cada día realiza en los territorios donde desarrolla su labor.



Dimensión Social del Club

Prensa digital, Web y Redes Sociales

Por ello, a lo largo de 2018, se han planificado y desarrollado diversas acciones que potencian la relación del Club con la prensa.

Ejemplo de ello han sido las entrevistas gestionadas y las notas de prensa enviadas. En este punto, cabe destacar la notable acogida en medios, de las notas sobre seguridad vial, la información sobre las pruebas deportivas, la entrega de trofeos de los campeonatos.

Durante el 2018 el crecimiento de los fans en Facebook es de dos dígitos de forma mensual y continuada, posicionándonos como referente en todo lo relacionado con la seguridad vial y pruebas deportivas del motor.

En cuanto a Twitter, el Club ha mejorado la propuesta de tal forma que podamos ofrecer al socio una atención ágil.

El Capital social y relacional es para el RACVN una de sus prioridades.

El RACVN y la sociedad

El compromiso con la sociedad se incluye de manera transversal dentro de las líneas de actuación del RACVN.

La colaboración del RACVN a la mejora de la calidad de vida de la sociedad se realiza fundamentalmente a través de su actividad empresarial aportando valor a los grupos de interés, generando empleo, mejorando la accesibilidad de sus productos y servicios, para que todos los sectores de la sociedad puedan llegar a ellos.

Además el Club colabora, participa y patrocina a entidades que fomentan el desarrollo socio-cultural, la investigación y el compromiso con la comunidad.



Durante el 2018 el Club ha afianzado su línea de compromiso con la Seguridad Vial que ya estableció hace unos años, poniendo énfasis en la colaboración con organismos dedicados a la concienciación social enfocada a la reducción de la siniestralidad en carretera.

Los principales instrumentos a través de los que el Club canaliza su acción social se detallan a continuación.



Dimensión Social del Club

El RACVN y la sociedad

Promoción del deporte del motor

El Club nació en 1923 con la clara vocación de fomentar el mundo del motor en una época en que el automóvil era coto exclusivo de unos pocos. Poco tiempo después de su fundación ya organizaba pruebas deportivas. Hoy en día y próximos a cumplir el centenario del Club, este espíritu está vivo y los valores de afán de superación y competitividad, propios del mundo del deporte están presentes en las actividades del Club.

La organización de pruebas deportivas y la promoción del deporte del motor son objetivos fundamentales del área deportiva del Club

Las acciones del 2018 fueron

- Copa RACVN de Tierra en Navarra
- Rallye Vasco Navarro Histórico
- Concentración de históricos RAC Vasco Navarro
- Campeonato Vasco de Rallies RACVN Rallycar
- Subida a Jaizkibel
- Travesía Don Bosco

Área de Movilidad

El RACVN contribuye activamente para lograr una movilidad más sostenible.

El área de Movilidad del RACVN, entidad sin ánimo de lucro, persigue estimular y fomentar todo tipo de actividades culturales, de promoción y difusión de la cultura automovilística con **el objetivo último de promover una movilidad racional y respetuosa con el medio ambiente.**

Movilidad RACVN: Objetivos Generales

El RACVN se funda en 1923 y siempre se ha dedicado al mundo del motor. El RACVN es una **asociación no lucrativa de usuarios del automóvil** que a partir de los años 50 se ha especializado en la defensa, asesoramiento, ayuda y servicios al automovilista.



Dimensión Social del Club

El RACVN y la sociedad

Área de Movilidad

Los objetivos del Área de Movilidad son:

- **Investigar y desarrollar** los temas que afecten a la **movilidad** en general.
- **Movilizar y crear estados de opinión** sobre temas relacionados con la movilidad.
- Definir y desarrollar una **cultura del automovilista basada en la educación, formación y la convivencia** de los diferentes elementos de transporte que integran la actual movilidad de las personas.
- **Promover la cooperación** y concertación con entidades públicas y privadas.

El Área de Movilidad del RACVN, participa en foros, seminarios, congresos.

El RACVN es miembro de:

- **Federación Internacional de Automovilismo (FIA).**
- **La Alianza Internacional de Turismo (AIT).**
- **La Confederación de Automóviles Clubs de España.**
- **La Comisión de seguridad Vial del Gobierno Vasco.**
- **La Junta Arbitral de Consumo del Gobierno Vasco.**
- **El Consejo Asesor de Movilidad del Ayuntamiento de San Sebastián.**
- **AESVI. Asociación Española de Seguridad Vial Infantil**

Conducir mejor para contaminar menos

Diez sencillos consejos para reducir la contaminación y ahorrar combustible

1. Arranque el motor sin apretar el acelerador.
2. Utilice la primera marcha sólo en el inicio del arranque (máximo dos segundos); es la que provoca mayor consumo de combustible.
3. Mantenga una velocidad estable y evite frenar, acelerar y cambiar de marchas de manera innecesaria.
4. Apague el motor si una parada puede alargarse más de un minuto.
5. Circule con marchas largas en bajas revoluciones.
6. Si es posible, utilice el freno motor para frenar; levante el pie del acelerador con la marcha puesta y deje circular el coche por inercia.
7. Mejor aire acondicionado que conducir con las ventanas abiertas.
8. Moderación en la climatización: una temperatura interior del coche de 23 ó 24º C es suficiente, no hace falta refrigerarlo a máxima potencia.
9. Evite el equipaje sobre el techo: aumenta la resistencia al aire, incrementa el consumo y favorece la inestabilidad del vehículo.
10. Un buen mantenimiento del vehículo ayuda a reducir el consumo y evita las emisiones contaminantes.

Educación y Formación en Movilidad y Seguridad Vial

El RACVN y la sociedad. Educación y Formación

Jornadas educativas de la movilidad

El RACVN organiza **Actos y Jornadas de formación para lograr una mayor y mejor movilidad.**

La actividad formativa se basa en una **perspectiva de educación en valores**, de una forma integral de los más jóvenes, a la vez que persigue una formación de la sociedad en general sobre aspectos vinculados a su movilidad.

Dentro de las actividades dedicadas a los más jóvenes, destacan aquellas en las que, de una manera lúdica, les trasladamos los conceptos básicos de la **Seguridad Vial**.

Dirigimos también nuestra **atención a los mayores** a través de un programa de actividades específicas para ellos. Contamos con su amplia experiencia adaptándose continuamente a los cambios que se producen en su entorno. A través de **talleres** conocemos los obstáculos a los que se enfrentan en su día a día, así como, a sus inseguridades y les trasladamos buenos hábitos junto con el conocimiento de las normas de forma que redunden en una mayor seguridad en su movilidad diaria, manteniendo junto a ello su sociabilidad.

Asesoramos a la Diputación de Bizkaia en la adquisición de vehículos, por adjudicación de Concurso Público.

Encuentros ciudadanos con la movilidad

El RACVN organiza **Actos y Jornadas de formación para lograr una mayor y mejor movilidad.**

La actividad formativa se basa en una **perspectiva de educación en valores**, de una forma integral de los más jóvenes, a la vez que persigue una formación de la sociedad en general sobre aspectos vinculados a su movilidad.

Otras actividades dedicadas a la Seguridad Vial, como el patrocinio e impulso de la **Jornada de Seguridad vial laboral: Accidentes in itinere.**



Información complementaria

Nuestro compromiso

En el año 2018 hemos avanzado en el desarrollo interno de nuestro modelo de responsabilidad social corporativa. Hemos definido quienes son nuestros grupos de interés y tenemos el conocimiento y la información sobre nuestra relación con los mismos.

Este objetivo nos indicará el camino de la definición de los indicadores que midan nuestro rendimiento como entidad en relación a los principios del Global Compact y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Nuestros objetivos para el periodo 2016-2018 son:

- Completar el conocimiento de los indicadores mas relevantes para la gestión del Club.
- Medir el nivel de cumplimiento con los grupos de interés.
- Adaptarse en la medida de nuestras posibilidades al modelo GRI-G4.
- Profundizar en materia de transparencia.
- Hacer público el informe integrado del Grupo.

10 Principios del Pacto Mundial

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Información complementaria. Patrocinios.

El RACVN y la pasión por el automovilismo

El Club cuenta con una gran historia vinculada al mundo del automovilismo.



IX Campeonato de Golf del RACVN

Pedro Martínez de Artola, presidente del RAC Vasco Navarro, entregó los premios a los ganadores.



Curso de notas y copilotos

El circuito de Navarra acogió el primer curso de notas y copilotos organizado por el RACVN el curso se realizó con motivo del comienzo de la Copa RACVN de promoción de rallies de tierra.



XVII encuentro ciudadano con la movilidad

“Es necesario instaurar una cultura de la seguridad vial laboral”

La edición de 2018 del encuentro ciudadano con la movilidad, celebrado el pasado 22 de noviembre en Bilbao, analizó la seguridad vial laboral, en la que deben participar todos los agentes.



Colaboración RACVN y Diputación de Vizcaya

En los concursos de adquisición de flotas de vehículos.



El RACVN colabora con el Baloncesto vasco



Información complementaria. Patrocinios. Área Deportiva

Nace el Campeonato Vasco de Rallies RACVN Rallycar

Con el acuerdo alcanzado entre el RACVN y la EAF-FVA, el RAC Vasco Navarro vuelve a estar presente en pruebas de velocidad del calendario vasco de automovilismo. El club patrocinará diversos premios y colaborará en su organización.



1971: Primera subida a Jaizkibel valedera para el campeonato de España

Una prueba que fue todo un icono en nuestra zona de influencia

Quién iba a pensar que una subida automovilística como la de Jaizkibel llegaría a ser considerada como una de las mejores del campeonato de Europa de la especialidad, como así fue. Pero antes tuvo que empezar de modo más modesto: Campeonato Vasco, Campeonato de España y de carácter internacional

El RACVN regresa a Jaizkibel

Joseba Iraola se impone en la 40ª subida a Jaizkibel

El RACVN ha vuelto a Jaizkibel por todo lo alto, regalando entradas a sus socios e instalando una vip área en una zona emblemática del recorrido, desde la que los asistentes pudieron disfrutar de la prueba.



Información complementaria. Patrocinios. Área Deportiva

XXI rallye y V concentración de históricos memorial Sunsundegi

El rallye de clásicos del RACVN reunió a más de 50 vehículos

Un total de 52 vehículos se dieron cita en la donostiarra plaza de Guipúzcoa en esta edición de la prueba. De ellos, 30 participaron en el rallye y 22 en la concentración. El recorrido atravesó carreteras guipuzcoanas, vizcaínas y navarras.



Copa RACVN de rallyes de tierra y rallycar

Éxito de los campeonatos organizados por el RACVN

El año deportivo del Club ha resultado muy satisfactorio gracias a la gran participación y nivel de los pilotos de las distintas especialidades, pero también a la continuada presencia de aficionados





Sedes del RACVN

Sede Social: Real Automóvil Club Vasco Navarro. Calle Fueros, 4. San Sebastián

Delegaciones y Corresponsalías.



Puntos de atención RACVN

ÁLAVA

Vitoria-Gasteiz

Micaela Portilla, 2
Tel. 945 14 65 90

GUIPÚZCOA

Arrasate

Concepción, 6 bajo
Tel. 943 79 86 77

Éibar

Julián Etxeberria, 7
Tel. 943 20 37 13

Irún

Francisco de Gainza,
2 entlo. A
Tel. 943 62 76 32
Bidasoa, 28 bajos
Tel. 943 63 50 76

San Sebastián

Fueros, 4
Tel. 943 43 08 00

VIZCAYA

Barakaldo

Av. Euskadi, 26
Tel. 944 99 55 04

Bilbao

Rodríguez Arias, 59 bis
Tel. 944 42 58 08
Hurtado de Amézaga, 3
Tel. 944 10 66 22

NAVARRA

Pamplona

Sancho El Fuerte, 29
Tel. 948 26 65 62

Sartaguda

Pablo Sarasate, 19
Tel. 948 66 71 55

Andosilla

Ramón y Cajal, 74
Tel. 948 67 40 74





Ser socio del RACVN, más de lo que se imagina

