

Lucania Gestión, S.L

INFORME DE PROGRESO 2014

Isla de Hierro 7

C / Isla del Hierro, 7, 2ª Planta
Parque Empresarial "La Marina"
28703 San Sebastián de los Reyes
Madrid
Teléfono: 91 184 71 00

www.lucaniagestion.com

Tabla de Contenidos

01 | Carta de Renovación del Compromiso

02 | Perfil de la Entidad

03 | Metodología

04 | Análisis

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Socios/Accionistas
- Administración
- Comunidad/Sociedad Civil
- Medioambiente



CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Madrid, 17 de octubre de 2014

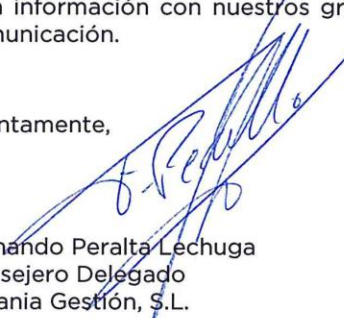
A nuestros grupos de interés,

Este año nuestra compañía decidió adherirse a **The Global Compact**, que es la iniciativa de ciudadanía corporativa más grande del mundo, para hacerse miembro de la **Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas** y contribuir al desarrollo sostenible desde un punto de vista económico, social y ambiental.

Me complace confirmar que Lucania Gestión S.L. reafirma su apoyo a los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en materia de Derechos humanos, Trabajo, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción.

En este Informe de Progreso Anual, describimos nuestras acciones para mejorar continuamente la integración del Pacto y sus principios en nuestra estrategia de negocios, cultura y operaciones diarias. También nos comprometemos a compartir esta información con nuestros grupos de interés vía nuestros principales canales de comunicación.

Atentamente,



Fernando Peralta Lechuga
Consejero Delegado
Lucania Gestión, S.L.

C/ Isla del Hierro, 7, 2ª Planta
Parque Empresarial La Marina
28703 San Sebastián de los Reyes
Madrid, España
T 911 847 100 F 911 412 770
www.lucaniagestion.com

- **Servicios de Gestión Integral de Recobro** combinando gestión amistosa y judicial
- **Gestión de Recuperación Amistosa de Deuda** a través de plataforma especializada
- **Gestión Judicial de Carteras** con dirección jurídica en todo tipo de procedimientos
- **Asesoría Jurídica y Servicios Jurídicos** especializados (hipotecas, concursos...)
- **Consultoría en Procesos de Compra-Venta de Cartera** (*Due Diligence*)

PERFIL DE LA ENTIDAD

La economía es el mecanismo que hace girar el mundo de hoy, un complejo sistema en el que todas las piezas deben estar perfectamente sincronizadas.

Lucania Gestión, una empresa referente en el sector de la recuperación de deuda, es la herramienta más eficaz para reparar las piezas que se colapsan y hacer que el mecanismo vuelva a funcionar. Expertos en gestión integral de cobros.

INFORMACIÓN GENERAL

Nombre Completo (Razón Social)

LUCANIA GESTIÓN, S.L

Tipo de empresa

Empresa grande no cotizada

Dirección

C/ Isla del Hierro, 7 2ª planta

Localidad

San Sebastián de los Reyes

Provincia

Madrid

Comunidad Autónoma

Comunidad de Madrid

Dirección Web

www.lucaniagestion.com

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Fernando Peralta Lechuga. CEO

Persona de contacto

Victoria Toledano. Responsable Calidad y Medio Ambiente

Número de empleados directos

300

Sector

Servicios profesionales. Recuperación de deuda

Actividad, principales marcas, productos y/o servicios

Lucania Gestión es una empresa de referencia en el sector de la recuperación de deuda y gestión integral de recobro. Nuestros servicios:

- Servicios de Gestión Integral de Recobro combinando gestión amistosa y gestión judicial.
- Gestión de Recuperación Amistosa a través de plataforma especializada.
- Gestión Judicial de carteras con dirección jurídica en todo tipo de procedimientos.
- Asesoría Jurídica y Servicios Jurídicos especializados (hipotecas, concursos, etc.).
- Consultoría en Procesos de Compra-Venta de Cartera (Due Diligence).
- Compliance

Ventas / Ingresos

10.800.000 €

Ayudas financieras significativas recibidas del gobierno (miles de euros):

Ninguna

Seleccionar los Grupos de Interés más significativos: (Los Grupos de Interés configuran su Informe de Progreso)

Clientes, Empleados, Proveedores, Socios/accionistas, Administración, Comunidad/Sociedad Civil, Medioambiente

Otros grupos de interés. En la pestaña “Otra información” se podrá detallar la información de los 10 Principios para otros grupos de interés.

Indique qué criterios ha seguido para seleccionar los Grupos de Interés

El criterio de la norma SGE21/2008 del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable, además de la ISO 9001.

Países en los que está presente tu negocio o tiene producción

España

Alcance del Informe de Progreso (Países sobre los cuales la empresa reporta información en el Informe de Progreso) y sus posibles limitaciones, si existen

España

¿Cómo ha establecido la materialidad o definidos los asuntos más significativos a incluir en el Informe de Progreso?

En este Informe de Progreso se han contemplado las acciones que, en relación con su Responsabilidad Social ante la sociedad, se han realizado en Lucania Gestión en el último año, así como aquellas otras acciones que realiza en cumplimiento de su compromiso con los Principios del Pacto Mundial.

Cómo se está difundiendo el Informe de Progreso

A través de la página web del Pacto Mundial, de la Red Española del Pacto, y de la web corporativa de Lucania Gestión.

Periodo cubierto por la información contenida en la memoria

año fiscal

Ciclo de presentación del Informe de Progreso

anual

Notas

Documentos publicados en la web corporativa de Lucania Gestión: - Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social - Código Ético y de Conducta de Lucania

¿Su entidad tiene actividades en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene proveedores en países en vías de desarrollo?

No

¿Su entidad tiene un alto impacto medioambiental?

No

ESTRATEGIA Y GOBIERNO

Indique cómo la entidad incorpora las sugerencias de los Grupos de Interés en su estrategia y en sus procesos de decisión

A través del análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de clientes, de los contenidos relativos a quejas, sugerencias y felicitaciones (recibidas a través de nuestro formulario web o del email atencionalcliente@lucaniagestion.com), mediante las reuniones con nuestros clientes, de las reuniones de trabajo con nuestros empleados, de la Jornada de Reflexión anual, de las formaciones, de las comunicaciones y conversaciones con nuestros proveedores, de las auditorías internas y externas ISO 9001, 14001. Además, toda la información recibida por los canales anteriores se discuten en Comité de Dirección y en la Comisión de Responsabilidad Social de Lucania Gestión y, si procede también se trata en el

Consejo de administración.

Indique la naturaleza jurídica de la entidad, detallando su organigrama

Lucania Gestión posee la figura jurídica de sociedad limitada y su sede social se encuentra en Calle Isla del Hierro, 7, 28036, San Sebastian de los Reyes, Madrid.

Indique si la junta directiva mide el progreso en la implantación de Los 10 Principios mediante indicadores

Hasta el momento no se han tenido en cuenta debido a la corta permanencia de Lucania Gestión en el Pacto. La junta directiva actualmente mide los aspectos de calidad y medio ambiente establecidos en los procesos de las normas ISO 9001 y 14001. Desde el Plan de Igualdad, y más concretamente desde el departamento de Recursos Humanos, de Lucania Gestión también se miden otros indicadores relacionados con los derechos humanos y normas laborales. Todos ellos se controlan periódicamente, y son aprobados anualmente en la Revisión de la Dirección.

Indique la estructura de gobierno y quién o quiénes a nivel directivo llevan a cabo los procesos de decisión y buen gobierno para la implantación de la RSE en línea con los Principios del Pacto Mundial e indique si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.

La estructura de gobierno de Lucania Gestión está formada por: - Órganos de dirección: Consejo de

Administración y Consejero delegado - Órganos de gestión (Comite de Dirección, Comité de Calidad y Comité de RSC). Funcionalmente, la coordinación y gestión de la responsabilidad social en Lucania Gestión depende del Consejero delegado, de la directora de RSC y del Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

OBJETIVOS Y TEMÁTICAS DE NACIONES UNIDAS

Indique si la entidad tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas (UNICEF, UNWOMEN, Objetivos de Desarrollo del Milenio, iniciativas de Global Compact, etc.)

Por el momento no se realizan colaboraciones con organizaciones de la ONU, pero sí con otro tipo de entidades.

MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

www.lucaniagestion.com



METODOLOGÍA

El presente Informe de Progreso está basado en la metodología de reporting por grupos de interés. El concepto de grupo de interés es clave a la hora de entender la RSE. La complejidad y el dinamismo del contexto empresarial actual ha hecho necesario adquirir un compromiso sólido con los distintos grupos de interés, afectados directa o indirectamente por la misión empresarial.

Identificar los grupos de interés, y cuáles son sus expectativas, son aspectos que facilitan la implantación integral de la RSE en el seno de cualquier organización. Esto permitirá a las entidades anticipar posibles riesgos u oportunidades y establecer políticas, acciones, herramientas e indicadores de seguimiento como los que se recogen en el presente informe.

La entidad que ha elaborado el siguiente Informe de Progreso ha desarrollado los siguientes pasos:

1. Seleccionar los grupos de interés más relevantes de su entidad.
2. Identificar los desafíos más significativos para los grupos de interés seleccionados
3. Neutralizar estos riesgos o materializar las oportunidades con el establecimiento de:

Políticas: documentos formales plasmados por escrito que definen los valores y comunicaciones de la entidad detectados en la identificación de desafíos.

Acciones/Proyectos: las acciones ayudan a la entidad a dar forma a las políticas desarrolladas y minimizar los riesgos detectados. Las acciones deben estar planificadas en el tiempo y diseñadas en base al grupo de interés al que van dirigidas.

Herramientas de seguimiento: evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Proporcionan las herramientas para controlar el cumplimiento de las políticas y ayuda a detectar fallos en el sistema de gestión para su posterior mejora.

Indicadores de seguimiento: datos cualitativos para medir el grado de implantación de las ideas (políticas, acciones/proyectos y herramientas de seguimiento).

El Informe de Progreso está planteado en términos de medición del progreso: no se trata de que se cumpla al 100% el primer año, el objetivo es ir progresando. El Informe de Progreso, es por tanto una demostración importante por parte de los firmantes del compromiso adquirido con el Pacto Mundial y sus Principios.



Lucania Gestión
COLLECTION SERVICES



Un método eficaz para asegurar el éxito de nuestros clientes

ANÁLISIS



Lucania Gestión
COLLECTION SERVICES

DERECHOS HUMANOS



13

Desafíos u Oportunidades
contemplados

NORMAS LABORALES



7

Desafíos u Oportunidades
contemplados

MEDIOAMBIENTE



4

Desafíos u Oportunidades
contemplados

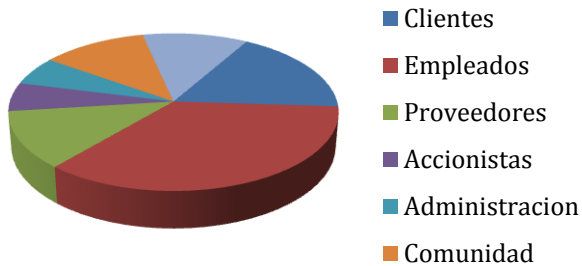
ANTICORRUPCIÓN



3

Desafíos u Oportunidades
contemplados

Políticas aplicadas por grupos de interés



CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:

Clientes: 3
Empleados: 6
Proveedores: 2
Accionistas: 1
Administración: 1
Comunidad: 2
Medio ambiente: 2

GRUPO DE INTERÉS

CLIENTES



Transparencia en el ejercicio de la actividad con clientes

Lucania Gestión trabaja por mejorar la transparencia con todos sus grupos de interés.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

El modelo de gestión de Lucania Gestión se basa en el compromiso de la organización y de todas las personas que formamos parte de su equipo con la gestión ética y socialmente responsable de todas las actividades de la organización.

Lucania Gestión da un paso hacia el futuro al adoptar un enfoque nuevo de su actividad empresarial en el que la gestión transparente y responsable supone una oportunidad de innovación.

Objetivos

Lucania Gestión se compromete a instaurar un programa de gestión ética y socialmente responsable que responda a los retos de transparencia, integridad, sostenibilidad, entendida ésta en su triple vertiente: económica, ambiental y social

Seguir superando todos los procesos de homologación de nuestros Clientes.

Impulsar el diálogo con nuestros Clientes y el conocimiento de nuestras expectativas

Política RSE - Política

Observaciones Genéricas

Nuestra Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social afecta y es responsabilidad de todas las personas que formamos el equipo de Lucania Gestión. Esta política se desarrolla y concreta en nuestro Código de Conducta y a través de las distintas iniciativas enmarcadas en nuestro Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), establecido de acuerdo a las directrices de la norma SGE 21.

Objetivos

Lucania Gestión está trabajando para obtener próximamente el certificado emitido por Forética según la NORMA SGE21.

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La dirección ha establecido objetivos coherentes con la Política establecida y que determinen los resultados que se han de lograr en las distintas áreas y niveles de la organización, mediante revisiones anuales del sistema y auditorías internas/externas.

Objetivos

El objetivo fundamental que nos planteamos de cara al próximo ejercicio se basa en mejorar y completar el código de conducta que hemos implantado, y continuar con la labor de difusión para formar sobre los riesgos que afectan a la entidad en materia de corrupción, normas éticas y valores corporativos.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento

Observaciones

Genéricas

La Organización dispone de canales de comunicación efectivos a través de los que extrae toda la información referente a cualquier tipo de comunicación recibida de los Clientes (incluidas felicitaciones) y la utiliza para aprender y mejorar los Productos/Servicios

Comentarios

Buzón de sugerencias lucania@lucaniagestion.com, Diariamente el Área de Compliance elabora un informe de la comunicación recibida y las gestiones realizadas.

Creación de Canal de Denuncias - Herramienta de seguimiento

Observaciones

Genéricas

Desde el área de Compliance se hace el seguimiento y tratamiento de cualquier tipo de queja o denuncia.

Comentarios

Los objetivos se miden de forma periódica y sistemática, por ese motivo hacemos un seguimiento diario y se emite un informe con las conclusiones.

Desde el Área de Calidad también se trabaja para medir la satisfacción de los clientes de Lucania Gestión. Otro canal para identificar el nivel de satisfacción de nuestros clientes es la encuesta de satisfacción anual. (Informe de resultados de Satisfacción de clientes)

Para más evidencias, se puede consultar el cuadro evolutivo del número de quejas tratadas y cerradas que gestiona el Área de Compliance, los informes de

auditoría en materia de LOPD de los últimos años, y el informe de la Revisión del Sistema.

Objetivos

Reducir las posibles quejas y reclamaciones que presente cualquier Cliente o deudor a Lucania Gestión con relación a posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo y ejecución de las operaciones, contratos, servicios o productos que ofrece la Compañía. Así como también las quejas y reclamaciones relativas a la calidad en la prestación del servicio.

Tratamiento óptimo de las bases de datos de clientes (LOPD)

Cumplimos con la normativa vigente, y realizamos auditorías internas y externas periódicamente.

Normativa	Vigente	-	Política
Observaciones			Genéricas
Estricto cumplimiento de la normativa para con los clientes de Lucania Gestión.			

Comentarios

Lucania Gestión dispone de un Área de Compliance para la gestión de las reclamaciones, sugerencias y quejas que Clientes y Terceros. En nuestro Sistema de gestión se han establecido procesos y procedimientos para el buen funcionamiento de esta área. Disponemos de protocolos y procedimientos específicos para tratar los datos personales de los clientes de forma confidencial, entre los que se encuentran: - Política de Seguridad de la Información y Normativa para la Seguridad de la Información, - Documento de Seguridad (LOPD) – Plan de contingencia y continuidad. Todas las incidencias, quejas, reclamaciones, así como los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición de los datos de carácter personal) son tratadas por el Departamento de atención al Cliente y Compliance.

Objetivos

Reducir las posibles quejas y reclamaciones en relación a la LOPD Mantener vigente la sistemática de implantación de los derechos ARCO para los clientes.

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Disponemos de un Servicio de Atención al Cliente adaptado a sus necesidades y que da respuesta a todas sus expectativas, atendiendo a las posibles incidencias derivadas de la prestación de nuestros servicios.

Comentarios

El Servicio de Atención al Cliente de Lucania recoge cualquier sugerencia, incidencia, reclamación o petición de cualquiera de los derechos de los clientes respecto a sus datos personales: Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición al uso de los mismos (Derechos ARCO).

Objetivos

Minimizar lo máximo posible el número de reclamaciones recibidas por parte de los clientes respecto a la normativa de protección de datos.

Manual lopd - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

Disponemos de toda la documentación vigente necesaria para el cumplimiento de todos los requerimientos de la normativa de protección de datos de carácter personal (LOPD)

Comentarios

Lucania dispone de un Manual y documentación específica donde se recogen las pautas a seguir para una correcta gestión de estos requerimientos.

Objetivos

Mantener el grado de cumplimiento de la normativa LOPD

Nº de denuncias recibidas y resueltas - Indicador de Seguimiento

Observaciones	Genéricas
Recoger, tratar y resolver todas las consultas, quejas o denuncias recibidas.	

Objetivos

Minimizar el número de reclamaciones recibidas respecto al cumplimiento de esta normativa.

Protección y confidencialidad de datos - Política Observaciones Genéricas

Dentro de nuestro Sistema de Gestión contamos con el Procedimiento protección de datos y seguridad que establece la sistemática para revisar y actualizar las medidas de protección y de seguridad de los

ficheros con datos de carácter personal y en concreto las medidas y directrices señaladas en el documento legal “Documento de Seguridad de protección de Datos”. En el caso de los ficheros de datos personales de los clientes, estas medidas son complementarias o, en su lugar, equivalentes a las indicadas en los contratos y en los documentos de seguridad que facilitan a Lucania. Siguiendo los requisitos de la legislación vigente sobre protección de datos y las directrices para su cumplimiento de las administraciones competentes, Lucania ha elaborado y mantiene actualizado el Documento de Seguridad de Protección de Datos. En él se encuentra definida los diferentes responsables, el mecanismo de delegación funcional y los sistemas y métodos empleados por la organización para el tratamiento y custodia de los diferentes ficheros registrados.

Comentarios

La responsabilidad de la actualización y revisión de este protocolo así como del Documento de Seguridad señalado recae en el Responsable de Seguridad asignado.

Relación duradera con los clientes

Lucania Gestión cuenta con un modelo comercial dirigido a la fidelización de nuestros clientes.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Lucania Gestión asume, lidera e impulsa el compromiso con la calidad, facilitando los recursos necesarios para alcanzar la excelencia y estableciendo las medidas apropiadas para asegurar que la política de calidad sea practicada por todos los empleados de acuerdo con estos principios.

Todos los empleados de la compañía deben actuar de forma íntegra con los clientes de la compañía, teniendo como objetivo la consecución de los más altos niveles de calidad, excelencia en la prestación del servicio y el desarrollo a largo plazo de unas relaciones basadas en la confianza y el respeto profesional.



Lucania Gestión
COLLECTION SERVICES

La información o asesoramiento que se proporcione a los clientes ha de ser siempre suficiente, veraz, oportuna y adecuada. Bajo ningún concepto se podrá facilitar a los clientes informaciones equivocadas, ambiguas o poco rigurosas que puedan inducirles a error o a tomar decisiones equivocadas.

Objetivos

El MDO margen directo o bruto de operaciones, marca la evolución de cada una de las campañas de los diferentes clientes, y tanto nuestros resultados como la antigüedad de nuestros clientes – algunos llevan entre cinco y diez años confiando en nosotros- son reflejo del nivel de las prestaciones y servicios que ofrecemos en Lucania. (Indicadores relacionados con la prestación de servicios)

Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto **Observaciones Genéricas**

Lucania Gestión dispone de Procesos eficientes de Atención al Cliente y Servicio Posventa, establece mediciones y realiza el seguimiento de su rendimiento.

Comentarios

Otro canal para identificar el nivel de satisfacción de nuestros clientes es la encuesta de satisfacción anual, tras la última encuesta hemos obtenido muy buena valoración en los aspectos que más influyen en la satisfacción de nuestros clientes, el nivel de interlocución con los responsables que supervisan la gestión de su cartera, los recursos dedicados a la misma, la calidad del servicio que ofrecemos en sus campañas, el informe (reporting), y por supuesto los resultados obtenidos.

Resultados encuestas de satisfacción clientes -

Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Los Objetivos definidos por la Organización respecto al grado de satisfacción de los Clientes son exigentes y adecuados a cada situación y los Resultados muestran una tendencia positiva en los últimos años.

Comentarios

Lucania Gestión ha presentado un fuerte crecimiento en los últimos dos años, especialmente con nuestros clientes principales. En 2013 la Compañía ha crecido más de un 60% debido al alto grado de satisfacción de nuestros clientes. Se marcan objetivos mensuales que monitorizamos detalladamente. En las campañas que

no se cumplen los objetivos, se establecen medidas y acciones para corregir los resultados.

Objetivos

Mejorar el grado de satisfacción y la valoración obtenida en el 2014 por nuestros Clientes

Política de Calidad y Medioambiente

Observaciones Genéricas

Lucania Gestión es miembro Asociado de ANGECA (Asociación de Entidades de Gestión de Cobro) integrada a su vez en FENCA (Federación Europea de Asociaciones Nacionales de Cobro). Para mejorar como compañía e incrementar la satisfacción de nuestros clientes, Lucania Gestión cuenta con la Certificación de Calidad de AENOR UNE ISO 9001:2008 (*Nº de Expediente: ER-0089/2014*) y de Medio ambiente UNE-EN ISO 14001:2004 (*Nº de Expediente: GA-2014/0048*), como reconocimiento y evidencia de la conformidad de su sistema de gestión.

Comentarios

En este último año La compañía también ha obtenido la licencia de Uso de la marca de Garantía Madrid Excelente, cuyo objetivo es reconocer y certificar la calidad y excelencia en gestión de las empresas que desarrollan su actividad empresarial en la Comunidad de Madrid

Objetivos

Mantener nuestra política de calidad, el sistema orientado a procesos y a la mejora continua.

Informe o Memoria de Sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Hemos comenzado a elaborar el primer informe de RSC según la norma internacional GRI G4

Comentarios

En 2014 se ha creado el departamento de RSC. Para Lucania la RSE es también un factor de competitividad e innovación. En primer lugar porque supone dar pasos en el sentido de la evolución de la gestión y ganar en reconocimiento social. En segundo lugar porque, como parte de sus propias políticas de RSE, nuestros clientes -Entidades Financieras y Fondos de Inversión- cada vez más exigen criterios de RSE a sus proveedores y contratistas. En tercero, porque conforme se extiende la cultura de la RSE y la sostenibilidad en la sociedad, los ciudadanos exigen a las empresas que demostradamente adopten un modelo responsable de gestión.

Objetivos

Obtener el primer informe de RSC según la norma internacional GRI G4 y el certificado según la NORMA SGE21 de empresa que sigue un sistema de gestión ética y socialmente responsable; emitido por Forética.

GRUPO DE INTERÉS

EMPLEADOS



Identificación del empleado con la entidad

Personal identificado con la filosofía organizacional -valores- y con las estrategias de la empresa.

Comunicación Interna y Externa - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Se implica a las Personas de la Organización y Representantes en el desarrollo de los Planes de Recursos Humanos y desarrollo de carreras profesionales.

Comentarios

Todo el proceso de Definición de Puestos de Trabajo, métodos de Selección, Planes de Formación y establecimiento de Planes de Carrera se lleva a cabo escuchando a los trabajadores de las diferentes áreas, no sólo a través de las encuestas de clima y evaluaciones del desempeño sino gracias a la colaboración de forma continua en la definición e implantación de cada proceso. El área de RRHH se ve como un servicio de Lucania al empleado de forma que todas las políticas y procesos han de ser elaborados en colaboración con el resto de áreas. Es importante señalar el proceso de definición de valores de la empresa como principal ejemplo de implicación del personal de nuestra compañía en el diseño de la cultura corporativa y en las políticas de RRHH. Entre el último cuatrimestre del año 2013 y primero del año 2014 Lucania ha experimentado un claro avance en el proceso de definición de su cultura empresarial. En el proceso de definición de valores se ha creído conveniente involucrar a todos los empleados de Lucania Gestión, para garantizar el compromiso de los mismos ante las conductas que son esperadas y que refuerzan la imagen y cultura corporativa de nuestra organización. La primera fase del proceso de definición de valores fue el establecimiento y lanzamiento de una encuesta a todos los empleados garantizando la confidencialidad del proceso. Esta acción fue llevada a cabo por el Consejero Delegado de la organización bajo una comunicación que abogaba el necesario carácter participativo de todo el personal de Lucania. La encuesta contó con una participación del 83,63 %. La encuesta identificaba

una relación de 99 valores, de los cuales los empleados de Lucania debía identificar 10 valores de dicha lista. Con los datos obtenidos de todas las encuestas cumplimentadas se realizó una ponderación en función de la antigüedad del encuestado en la empresa y su nivel de responsabilidad. Se identificaron los valores con la mayor puntuación quedando una lista de 10 valores que fue votada por un grupo de 15 personas identificadas como personal clave por su responsabilidad y liderazgo en una jornada de Reflexión Anual quedando 5 como valores de Lucania.

Objetivos

Aumentar la motivación entre los empleados, creando un sentimiento de identificación y de compromiso con la entidad.

Plan de Carreras - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

En Lucania Gestión se implica a las personas de la organización y responsables en el desarrollo de los Planes de Recursos Humanos y desarrollo de carreras profesionales. Para Recursos Humanos y la Dirección de Lucania, uno de los principales objetivos es la formación y el desarrollo de las personas dentro de la Compañía.

Comentarios

Dentro de RRHH hay un plan específico desarrollado que contempla implicaciones tales como remuneración, reorganización, contratación, sistema de promoción y reconocimiento, beneficios sociales, etc.

Objetivos

Trabajar en el diseño de los planes de carrera con un enfoque competencial, que incluya la formación técnica necesaria pero también el acompañamiento y el sistema de desarrollo de habilidades necesarios para que el trabajador asuma gradualmente nuevas responsabilidades.

Aceptación de regalos que comprometan a la entidad

En el Código ético y de conducta de Lucania Gestión quedan regulados estos aspectos.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

Lucania Gestión considera que la relación con sus empleados debe basarse en la lealtad que nace de unos intereses comunes. Los empleados deben trabajar de forma eficiente durante la jornada laboral, rentabilizando el tiempo y los recursos que la empresa pone a su disposición y tratando de aportar el máximo valor en todos los proyectos y procesos en los que participen.

Durante el desempeño de sus responsabilidades profesionales, los empleados deben actuar con lealtad y atendiendo a la defensa de los intereses de la compañía, por lo que deben evitar situaciones que puedan dar lugar un conflicto entre los intereses personales y los intereses de la empresa. Por ello, los empleados de LUCANIA GESTIÓN deben abstenerse de representar a la empresa o intervenir en la toma de decisiones ante cualquier situación en la que directa o indirectamente tengan un interés personal.

Así mismo, LUCANIA GESTIÓN compite en el mercado de manera leal y no admite conductas engañosas, fraudulentas o maliciosas que lleven a la compañía a la obtención de ventajas indebidas. A tal fin, queda expresamente prohibido aceptar cualquier tipo de regalo, atención, invitación o descuento que exceda de las prácticas comerciales o de cortesía, que pueda entenderse destinado a afectar al criterio objetivo en la toma de decisiones de la compañía o a recibir un trato de favor en la realización de cualquier actividad vinculada a LUCANIA GESTIÓN.

Objetivos

Implantar los compromisos adquiridos en el Código ético y de conducta.

Comisión Interna de Control o Comité Ético - Herramienta de seguimiento

Comentarios

La Responsabilidad Social Corporativa es una cuestión fundamental para los inversores de Lucania y así se ha trasladado al equipo directivo, quienes han asumido el compromiso de instaurar una gestión ética y socialmente responsable.

Objetivos

Elaborar el primer Plan de RSC

Conciliación familiar y laboral

Lucania Gestión desarrolla su actividad profesional en un marco de respeto y compromiso hacia sus trabajadores por ello favorece la conciliación de vida personal profesional y se preocupa por el desarrollo continuo y la promoción interna.

Medidas de conciliación (Horario flexible, teletrabajo, etc.) - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

En Lucania Gestión ofrecemos distintas oportunidades para fomentar la conciliación familiar y profesional, con acciones como: Teletrabajo, horarios flexibles, apoyo familiar, etc.

Comentarios

Las políticas de RRHH se alinean con el código de buen gobierno y nuestros principios éticos desde el Comité de Dirección, y recogen tanto la igualdad, no discriminación, conciliación, cualificación, seguridad y salud, condiciones laborales, ...)

Lucania ha realizado en 2014 un diagnóstico de igualdad cuyas conclusiones nos sirven para definir las líneas estratégicas de nuestro Plan de Igualdad.

Objetivos

Potenciar la conciliación de la vida profesional, personal y familiar a todo el personal de Lucania Gestión, objetivo de nuestro plan de igualdad.

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

Lograr que toda la plantilla de Lucania presente las mismas oportunidades en su ámbito laboral, independientemente de su sexo, raza, etc. Promover las prácticas y actuaciones necesarias para evitar cualquier tipo de discriminación.

Comentarios

Lucania ha realizado en 2014 un diagnóstico de igualdad cuyas conclusiones nos sirven para definir las líneas estratégicas de nuestro Plan de Igualdad.

Objetivos

El Plan de Igualdad contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones, que tienen como fines principales la consecución de los siguientes objetivos:

1. Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades profesionales en el empleo, selección, retribución, formación, desarrollo, promoción y condiciones de trabajo.
2. Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad. Eliminar toda manifestación de discriminación en la promoción interna y selección con objeto de alcanzar una representación equilibrada de la mujer en la plantilla.
3. Garantizar la ausencia de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, nacionalidad o condición personal y, especialmente las derivadas de la maternidad, paternidad, la asunción de obligaciones familiares, el estado civil y condiciones laborales:
 - a) Se considerará discriminación directa por razón de sexo, nacionalidad o condición personal, la situación en que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo nacionalidad o condición personal, de manera menos favorable que otra en situación comparable.
 - b) Se considerará discriminación indirecta por razón de sexo nacionalidad o condición personal, la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo nacionalidad o condición personal en desventaja particular con respecto a personas del otro, salvo que dicha disposición, criterio o práctica puedan justificarse objetivamente en atención a una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean necesarios y adecuados.
4. Prevenir el acoso sexual y acoso por razón de sexo nacionalidad o condición personal, implantando un código de conducta que proteja a todos los empleados y empleadas de ofensas de naturaleza sexual, xenóforas o por condición personal.
5. Promover mediante acciones de comunicación y formación la igualdad de oportunidades en todos los niveles organizativos de Lucania Gestión.

6. Potenciar la conciliación de la vida profesional, personal y familiar a todo el personal de Lucania Gestión.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto **Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro sistema de gestión de personas, uno de los puntos más importantes es la conciliación de la vida familiar y laboral, así como el desarrollo individual de cada uno de nosotros.

Comentarios

Desde Lucania Pasión hemos creado un comité de motivación que propone permanentes ideas que son percibidas por los trabajadores como ilusionantes y motivadoras.

En el 2014 también se ha creado el portal del empleado como herramienta de comunicación y gestión y se han celebrado varios talleres de crecimiento personal, algunos de ellos basados en orientación familiar, en concreto de educación infantil.

Objetivos

Continuar desarrollando iniciativas encaminadas a la mejora de la comunicación y conciliación de la vida familiar y laboral.

Código Ético / Conducta - Política **Observaciones Genéricas**

Implantar los compromisos adquiridos en el Código de Conducta y Código de RSE aprobados por Lucania Gestión.

Comentarios

Lucania tiene en consideración la vida familiar-personal de sus empleados y empleadas e intenta facilitar la conciliación, siempre de acuerdo con las necesidades organizativas y de negocio.

En el último año se han creado puestos de teletrabajo, dando prioridad a aquellas personas con necesidades específicas.

Objetivos

Continuar desarrollando iniciativas encaminadas a mejorar la conciliación

Porcentaje de empleados sobre el total que disfrutan de las medidas de conciliación (Flexibilidad horaria %, Jornada reducida %, Teletrabajo %,- Indicador de Seguimiento

Comentarios

Conocer las posibles diferencias existentes en cuanto a flexibilidad horaria entre distintos departamentos.

Objetivos

Analizar sus causas y mejorar las posibles diferencias existentes.

Buen ambiente laboral

Se establecen cauces permanentes para las propuestas y participación de los trabajadores.

Encuesta Clima Laboral - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

La Dirección de Lucania Gestión se ocupa de desarrollar y utilizar canales de comunicación bidireccional con sus empleados para escuchar sus aportaciones y/o quejas.

Comentarios

Se ha realizado un diagnóstico de la situación de Lucania a través de una encuesta de clima laboral donde se ha preguntado a todos los trabajadores sobre diferentes temas relacionados con el desarrollo, el ambiente de trabajo y la comunicación en la empresa entre otros. La aportación del empleado ha sido fundamental enriqueciendo notablemente el proceso de análisis y establecimiento de acciones de mejora. En este proceso hemos colaborado con la Fundación “mashumano”.

Objetivos

Mejorar los resultados obtenidos en la encuesta de Clima Laboral 2014

Voluntariado/Ocio Corporativo - Acción / Proyecto Comentarios

“Lucania Solidaria” es un proyecto de acción social promovido por los empleados de la organización, a través del formato Lucania Pasión y bajo la dirección del Departamento de RSC, en el cual se desarrollan programas de voluntariado y de cooperación con diferentes Asociaciones sin ánimo de lucro y ONGs, con el fin de ayudar a los más desfavorecidos, destinando dichas ayudas a proyectos tanto nacionales como internacionales. Estos programas permiten que los trabajadores de la compañía se realicen tanto a nivel personal como profesional y constituyen una oportunidad de proporcionar un

clima más humano. Desde dentro de la organización, son muchas las personas que tienen el deseo de implicarse y comprometerse con los colectivos más desfavorecidos, y por ello, la empresa impulsa el proyecto “Lucania Solidaria”.

Objetivos

Ayudar a colectivos más desfavorecidos, por ello, la empresa impulsa el proyecto “Lucania Solidaria”.

Realización de actividades extraprofesionales. - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Para crear un buen ambiente laboral, en Lucania consideramos muy importante organizar y realizar actividades fuera de la oficina, donde la participación e involucración de los empleados, ayuda a crear unas relaciones más humanas y estrechas. Dichas actividades pueden ser desde campeonatos de fútbol o pádel, carreras populares o alguna jornada lúdica con la familia, donde en un ambiente mucho más relajado y distendido se pueden fomentar el compañerismo y el trabajo en equipo.

Comentarios

Todos los años, coincidiendo con la presentación de resultados anual, se celebra un encuentro donde todos los empleados pasamos un día fuera de la oficina con nuestras familias. También realizamos todos los años la tradicional fiesta de Navidad, donde hacemos una rifa y se entregan regalos. Actualmente, en Lucania hay un equipo de fútbol que participa en ligas de empresas, también existe un equipo de “running” y desde el Comité de se anima a todos los empleados a participar en diversas carreras populares y benéficas.

Objetivos

Fomentar el compañerismo y el trabajo en equipo.

Canales de Comunicación - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

En Lucania dedicamos muchos esfuerzos para escuchar a nuestros trabajadores potenciando diferentes acciones, como jornadas de reflexión, encuestas de satisfacción, comités especiales para tratar políticas que afectan a todos los trabajadores, participación de los empleados en decisiones de identidad corporativa, como nuestros valores, proyectos novedosos, etc.



Comentarios

Se estimula, anima y capacita a las personas para que tomen iniciativas y potenciar su creatividad.

Lucania Pasión es un proyecto donde los empleados pueden aportar sus ideas de mejora. Si son aprobadas por la Dirección, el trabajador puede dedicar el 10% de su jornada laboral para trabajar en la implantación de su proyecto. Gracias a Lucania Pasión hemos creado un comité de motivación que propone permanentes ideas que son percibidas por los trabajadores como ilusionantes y motivadoras: se reparte fruta los lunes, se realizan concursos entre empleados, aprobamos horarios más flexibles e incluso tenemos un fisioterapeuta en nuestra oficina.

Objetivos

Fomentar el uso del buzón de sugerencias entre la plantilla y la participación dentro del Comité de Motivación.

Indicadores Clima Laboral y Comunicación Interna - Indicador de Seguimiento

Comentarios

Lucania Gestión pretende conocer el grado de satisfacción de sus empleados en relación a su gestión interna y a las actividades que realiza de forma que pueda llevar a cabo acciones para mejorar dicho objetivo.

Objetivos

Mejorar la participación de la plantilla en la encuesta de clima laboral

Formación como medio para mejorar la profesionalidad de los empleados

Se apuesta por la promoción interna y se ofrecen posibilidades de carrera profesional dentro de la empresa.

Plan de Carreras - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Para Recursos Humanos y la Dirección de Lucania, uno de los principales objetivos es la formación y el desarrollo de las personas dentro de la Compañía. De forma alineada con la Política y Estrategia de la Organización se diseñan, revisan y evalúan

anualmente los Planes de Formación para todos los empleados.

Comentarios

Creemos que es muy importante contar con un buen plan de formación que contribuya al desarrollo profesional de todos los empleados de la compañía, por ello realizamos formación interna que se programan de forma anual, así como cursos de formación externa, algunos de ellos bonificados por la Fundación Tripartita.

Objetivos

Continuar con un programa de formación que ayude al desarrollo profesional de todos los empleados de Lucania.

Kit formativo de bienvenida - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Toda persona que se incorpora a la compañía inicia un proceso de acogida y una formación inicial.

Comentarios

Las personas recién incorporadas a Lucania son recibidas el primer día por una persona del departamento de RRHH, quien además de darle la bienvenida y reunirse con él para explicarle el día a día de la empresa, le entrega un "Manual de acogida", donde el nuevo empleado encontrará toda la información relevante de protocolos internos y normativas de la compañía.

Objetivos

Mantener el proceso de formación e información establecido y actualizarlo de manera constante. Involucrar al resto de las direcciones de la empresa y realizar presentaciones de bienvenida dando a conocer la actividad de todos los departamentos de Lucania.

Evaluación Anual del desempeño- Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Anualmente se realiza una evaluación del desempeño, enfocada a competencias, como elemento motivador detectando áreas de mejora y proponiendo planes de desarrollo individual.

Comentarios

Innovamos en sistemas de desarrollo de personal, a través de planes de formación, diseñados en función



del puesto de trabajo y enfocados a potenciar las competencias necesarias para cumplir con los requerimientos del puesto. Competencias que son perfectamente observables gracias a un potente sistema de evaluación del desempeño, diseñado para detectar áreas de mejora a través del acuerdo entre mando y colaborador. Además, trabajamos en el desarrollo, con planes de desarrollo individual, que son planes de trabajo que se deducen de este sistema de evaluación del desempeño y del compromiso mutuo entre mandos y colaboradores. Siendo el mando el principal responsable del crecimiento profesional de sus colaboradores.

A través del sistema de evaluación del desempeño se detectan las áreas de mejora sobre las que trabajar en el próximo periodo y los logros obtenidos en el último año.

Las necesidades de formación son recogidas por la Dirección de RRHH a través de la Evaluación del Desempeño Anual para que sean consideradas en la elaboración del Plan de Formación.

Existe un Plan de Formación formal establecido que es revisado de forma periódica.

Anualmente se incluyen los programas de actividades formativas o cursos que se consideren necesarios, tanto internos como externos (Cuadro de Formación 2014). RRHH elabora la propuesta del Plan de Formación para el año siguiente. En el plan de formación se incluyen las actividades formativas correspondientes, definiendo para cada una de ellas sus características, personal implicado, habilidades y conocimientos que se pretenden alcanzar y procesos del sistema relacionados.

Objetivos

Próxima evaluación 180º de colaborador a mando.
Implantación de Plan de Formación Anual a través del Portal del Empleado

Promedio de horas de formación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Conocer las posibles diferencias existentes en cuanto al nivel de formación recibido por hombres y mujeres de Lucania Gestión en función de su categoría profesional.

Comentarios

Lucania Gestión recoge anualmente el promedio de

horas de formación que llevan a cabo los empleados y empleadas de la compañía.

Objetivos

Mantener el nivel de formación impartida a hombres y mujeres en función de su categoría profesional.
Incorporar en nuestra memoria de sostenibilidad este indicador.

Porcentaje de empleados sobre el total que han recibido formación - Indicador de Seguimiento

Observaciones Genéricas

Responder a todas las necesidades formativas detectadas por las áreas de Lucania Gestión y Plan de Formación anual

Objetivos

Cumplir con nuestro Plan de Formación Anual y nuestro compromiso de formación.

Igualdad de género

Lucania Gestión promueve la defensa y aplicación del principio de igualdad entre hombres y mujeres garantizando las mismas oportunidades profesionales.

Diagnóstico de Igualdad - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Evitar y/o superar las posibles desigualdades existentes entre mujeres y hombres en Lucania Gestión.

Comentarios

En 2014 se ha elaborado y aprobado el primer diagnóstico de igualdad de la Entidad con la participación de la fundación “más humano” y el registro del Plan ante el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Objetivos

Cumplimiento del contenido del primer Plan de Igualdad de Lucania Gestión.

Plan de Igualdad - Política

Observaciones Genéricas

El Plan de Igualdad contempla y desarrolla una serie de medidas y acciones, que tienen como fines principales la consecución de los siguientes objetivos:
1. Promover la defensa y aplicación efectiva del principio de igualdad entre hombres y mujeres, garantizando en el ámbito laboral las mismas



oportunidades profesionales PLAN DE IGUALDAD LUCANIA GESTIÓN S.L. - 3 - en el empleo, selección, retribución, formación, desarrollo, promoción y condiciones de trabajo. 2. Promover y mejorar las posibilidades de acceso de la mujer a puestos de responsabilidad. Eliminar toda manifestación de discriminación en la promoción interna y selección con objeto de alcanzar una representación equilibrada de la mujer en la plantilla. 3. Garantizar la ausencia de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo, nacionalidad o condición personal y, especialmente las derivadas de la maternidad, paternidad, la asunción de obligaciones familiares, el estado civil y condiciones laborales: a) Se considerará discriminación directa por razón de sexo, nacionalidad o condición personal, la situación en que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo nacionalidad o condición personal, de manera menos favorable que otra en situación comparable. b) Se considerará discriminación indirecta por razón de sexo nacionalidad o condición personal, la situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo nacionalidad o condición personal en desventaja particular con respecto a personas del otro, salvo que dicha disposición, criterio o práctica puedan justificarse objetivamente en atención a una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean necesarios y adecuados. 4. Prevenir el acoso sexual y acoso por razón de sexo nacionalidad o condición personal, implantando un código de conducta que proteja a todos los empleados y empleadas de ofensas de naturaleza sexual, xenófobas o por condición

personal. 5. Promover mediante acciones de comunicación y formación la igualdad de oportunidades en todos los niveles organizativos de Lucania Gestión. 6. Potenciar la conciliación de la vida profesional, personal y familiar a todo el personal de Lucania Gestión.

Comentarios

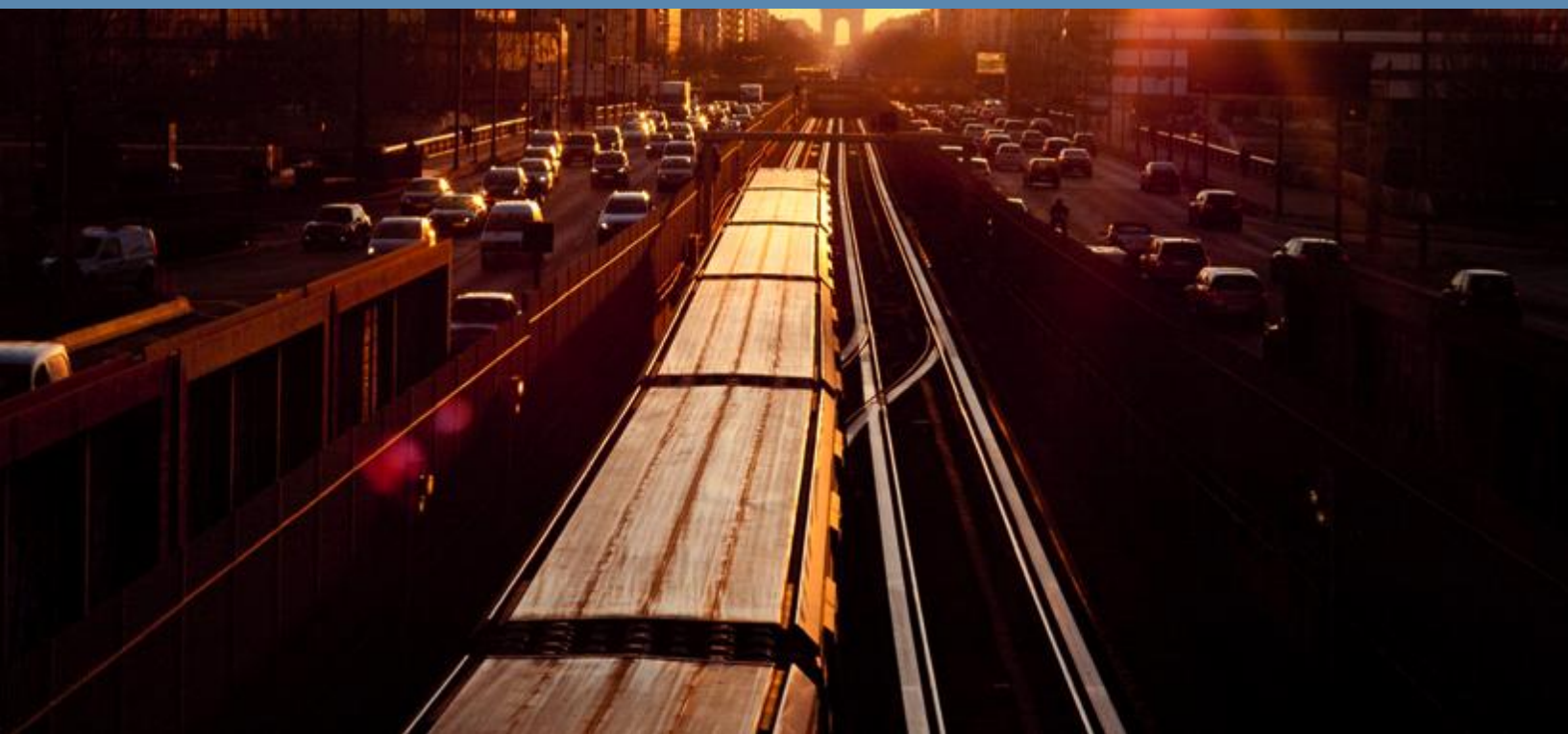
La dirección de Lucania Gestión comparte con todos sus empleados los resultados y la información relativa al proceso de implantación del Plan de Igualdad 2014 y contiene: • Informe de Diagnóstico • Plan de Igualdad • Acciones a implantar en el Plan de Igualdad • Protocolo para la Prevención y Procedimiento de Tratamiento del Acoso en el Trabajo

Objetivos

A) Contribuir a alcanzar la plena efectividad del principio de igualdad de trato y de oportunidades a través de medidas que favorezcan la compatibilidad entre la atención a la vida personal y familiar y el desarrollo profesional. B) Lucania Gestión procurará llevar a cabo las medidas necesarias para lograr la correcta ordenación del tiempo de trabajo de manera que se favorezcan las condiciones que permitan y favorezcan, de manera real y efectiva, la conciliación de la vida personal y familiar sin menoscabo de la productividad y de las necesidades derivadas de la atención a los clientes, proveedores y delegaciones internacionales.

GRUPO DE INTERÉS

PROVEEDORES



Crear relaciones estables con los proveedores

Existencia de un procedimiento de compras y de un proceso de homologación de proveedores.

Política de Compras - Política

Observaciones Genéricas

Dentro del Sistema de Gestión ISO 9001 se encuentra recogida la Política de Compras.

También contamos con unos criterios de compras responsables para lo que se han definido unos criterios de evaluación de proveedores en función de aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales.

Comentarios

Nuestro procedimiento de compras aplica a todos los proveedores externos de materiales, productos y servicios, y a toda la compañía.

Anualmente se realiza una evaluación de nuestros proveedores según está establecido en el procedimiento de compras, el cual tiene como fin establecer el método de selección, evaluación y seguimiento de proveedores.

Las incidencias con los proveedores son anotadas en un “Informe de incidencias” y se emplean para su evaluación anual.

Asimismo, se aplican criterios de evaluación y seguimiento especiales para los procuradores y letrados externos, como proveedores significativos de Lucania “Fichero evaluación procuradores”

Por otra parte, el Área Legal y amistosa gestiona la relación con los proveedores claves (procuradores, letrados, empresa de localización, envío de sms y cartas). Para éstos últimos, Lucania Gestión ha fijado una sistemática de control y un método de valoración con análisis de resultados.

Objetivos

Anticiparnos a las necesidades y expectativas de nuestros Proveedores realizando actividades de recogida y análisis de información.

Aumentar la comunicación con nuestros proveedores y establecer con ellos relaciones basadas en la confianza y beneficio mutuo.

Código Ético Comercial - Política

Observaciones Genéricas

El Código Ético de Lucania Gestión, S.L, expone los compromisos y las responsabilidades éticas en el desarrollo de su actividad empresarial, cuyo objetivo primordial es la prestación de los servicios de recuperación de deuda y gestión integral de recobro ofrecidos a sus clientes, de forma competitiva, con la calidad y eficiencia que le caracterizan, así como cumpliendo con las expectativas que sus clientes depositan en ella, aspirando a mantener y desarrollar una relación de confianza en los ámbitos en los que desempeña su actividad, siendo para ello fundamental su buena reputación.

Comentarios

El modelo de gestión de Lucania Gestión se basa en el compromiso de la organización y de todas las personas que formamos parte de su equipo con la gestión ética y socialmente responsable así como su integración en la estrategia, procesos y desarrollo de todas las actividades de la organización

Lucania Gestión considera a sus proveedores y colaboradores externos parte indispensable para la consecución de sus objetivos de crecimiento y de mejora en calidad de servicios, buscando establecer con ellos relaciones basadas en la confianza y beneficio mutuo.

Las relaciones entre los empleados de la compañía con los proveedores o colaboradores externos estarán basadas en el respeto mutuo y la colaboración profesional.

Todos los empleados de la compañía que participen en procesos de selección de proveedores y colaboradores externos, tienen la obligación de actuar con imparcialidad y objetividad, aplicando criterios transparentes y cumpliendo estrictamente con la normativa interna en la materia.

Los acuerdos establecidos entre Lucania Gestión y sus proveedores y colaboradores externos incluyen cláusulas en relación con el cumplimiento de determinados estándares éticos, sociales y medioambientales.

Objetivos

Cumplimiento de las condiciones contractuales, bajo la premisa del respeto a la facultad de gestión,

prácticas acordes con las pautas de conducta incluidas en nuestro Código ético y de conducta.

Proveedores como aliados de RSE en la empresa

Se da preferencia a proveedores locales y realizar acuerdos con Centros especiales de empleo (Ej. Prodis, Fundación Carmen Pardo-Valcarce, Christmas solidarios)

Políticas Internas de Gestión - Política Observaciones Genéricas

Lucania Gestión a través de su Política de Calidad y Medio Ambiente promueve, entre otras actuaciones, una utilización eficaz y responsable de los recursos disponibles en nuestra organización que aseguran el cumplimiento de la Norma ISO 14001, garantizando el respeto a las personas y al medioambiente.

Comentarios

Piezas clave que garantizan el éxito del sistema de gestión de LUCANIA GESTIÓN son nuestros valores: motivación, productividad, compromiso, calidad y respeto a las personas, prestando especial atención a aspectos como la discapacidad, y la implicación con los grupos de interés que forman parte de nuestra actividad. La dirección de LUCANIA GESTIÓN apoya e impulsa todas las iniciativas que conduzcan al cumplimiento de los objetivos propuestos en materia de RSE, proporcionando los recursos y la formación necesaria para la consecución de los mismos garantizando, de esta forma, la eficacia del Sistema de Gestión interno.

Objetivos

Difundir la Política y Código RSE a todos los grupos de interés de la Entidad

Difusión del Código Ético entre los proveedores - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Lucania Gestión ha aprobado y difundido entre sus proveedores el Código de Conducta que tiene por objeto garantizar que sus proveedores ejercen su actividad empresarial respetando las estipulaciones del Pacto Mundial. Se establecen aquí unas líneas básicas a la vez que Lucania Gestión anima a sus

proveedores a fomentar el desarrollo sostenible, los derechos humanos, la normativa laboral y la protección del medio ambiente.

Comentarios

Lucania Gestión basa sus relaciones con los proveedores en principios éticos y buenas prácticas que, respetando los intereses de ambas partes, hagan posible obtener el máximo nivel de calidad y competencia en los productos servidos y en los servicios prestados.

Sólo se contemplarán las ofertas de proveedores homologados que cumplan con todas las obligaciones legales, que gocen de una trayectoria empresarial impecable y que, en general, tengan un comportamiento socialmente responsable.

Los procesos de licitación, adjudicación y compra serán transparentes y abiertos, procurándose la participación de un número de empresas suficiente que garantice la variedad de la oferta. La selección se hará sobre la base de criterios estrictamente objetivos, evitando cualquier tipo de interferencia que pueda afectar a la obligación de primar, exclusivamente, el interés de Lucania Gestión.

Lucania Gestión dará preferencia a aquellos proveedores que demuestren su compromiso con los principios del presente Código mediante la aceptación de su cumplimiento como requisito del contrato y reservándose el derecho de rescindir la relación contractual con aquellos proveedores que de forma sistemática lo incumplan.

Objetivos

Lograr que la mayoría de los proveedores de Lucania Gestión estén adheridos a iniciativas internacionales de apoyo a la RSE y los 10 Principios del Pacto Mundial.

Envío de comunicaciones a proveedores sobre la adhesión de su empresa a la iniciativa de Pacto Mundial de Naciones Unidas - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

Lucania Gestión pretende que todos sus proveedores se adhieran a algún tipo de iniciativa de compromiso respecto a los Derechos Humanos o Responsabilidad Social Empresarial

Comentarios

Lucania presenta a sus proveedores, junto al contrato, su Código Ético para Proveedores y Subcontratistas que tiene por objeto garantizar que



sus proveedores ejercen su actividad empresarial respetando las estipulaciones del Pacto Mundial. Los proveedores de Lucania Gestión deberán cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones que les sean aplicables en el ejercicio de su actividad. Este es el punto de partida de todos los principios de este Código.

El presente Código de Conducta forma parte de todos los contratos comerciales celebrados entre Lucania Gestión y sus proveedores, quienes deberán aceptar su observancia.

Velarán igualmente que sus subcontratados cumplan con sus disposiciones. Además, pondrán en marcha todas las medidas oportunas para garantizar que su contenido se transmite a sus empleados.

Objetivos

Continuar con la implantación de dicha cláusula a todos los proveedores de Lucania. Llevar a cabo un seguimiento del cumplimiento de dichos compromisos por parte de los proveedores.

Acción Social - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Lucania Gestión tiene proyectos de colaboración y desarrolla acciones de apoyo

Comentarios

Lucania Gestión apoya a las personas con discapacidad intelectual, y por ello colabora con PRODIS, Fundación comprometida con las personas con discapacidad intelectual, ayudándoles en su desarrollo personal y en su inclusión laboral, trabajando para lograr una sociedad, respetuosa, solidaria y justa. Como proveedor de imprenta contamos con la Fundación Carmen Pardo-Valcarce, la cual cuenta con un programa de integración socio-laboral de las personas con discapacidad intelectual. Lucania Gestión es empresa colaboradora de la Fundación Mashumano y el Instituto de la Juventud (Injuve) del Premio Concilia emprendedores cuyo objetivo principal es fomentar el emprendimiento socialmente responsable entre los jóvenes. Estos premios reconocen los proyectos empresariales y sociales que tienen un marcado carácter máshumano.

Objetivos

Aumentar el número de proveedores con programas solidarios.

GRUPO DE INTERÉS

SOCIOS



Satisfacción de expectativas

La relación de Lucania con sus accionistas se rige por los principios rectores de transparencia, lealtad y creación de valor de forma sostenible.

Política RSE - Política Observaciones Genéricas

Nuestra Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social afecta y es responsabilidad de todas las personas que formamos el equipo de Lucania Gestión. Esta política se desarrolla y concreta en nuestro Código de Conducta y a través de las distintas iniciativas enmarcadas en nuestro Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), establecido de acuerdo a las directrices de la norma SGE 21.

Comentarios

La política de RSE se ha aprobado y difundido a través de la web de la compañía, a todos los grupos de interés, incluidos a los accionistas.

Objetivos

Definir la estrategia de RSE de Lucania, mantener la política RSE actualizada y difundirla a todos los grupos de interés.

Código Ético Comercial - Política Observaciones Genéricas

La relación de Lucania con sus inversores, se rige por los principios rectores de transparencia, lealtad y creación de valor de forma sostenible.

Comentarios

Objetivos

Elaboración y aprobación del Manual de Gobierno Corporativo o Código de Buen Gobierno

Memoria de sostenibilidad - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Mantener informados a nuestros grupos de Interés sobre los avances llevados a cabo por Lucania Gestión en materia de Sostenibilidad

Comentarios

Hemos comenzado a trabajar en la memoria de sostenibilidad conforme a la guía G4 del GRI (Global Reporting Initiative), referente a nivel mundial en la elaboración de dichos informes. Dicha memoria

esperamos sea verificada próximamente por nuestros auditores externos de Aenor y por el propio GRI.

Objetivos

Publicar la memoria de sostenibilidad a partir de la nueva guía G4 del GRI y difundirla a todos los grupos de interés.

Transparencia en la gestión - Acción / Proyecto Comentarios

Lucania promueve los comportamientos éticos, íntegros, honestos y coherentes de sus trabajadores en la apertura y flujo de la información interna para que sea confiable, creíble, clara, completa y accesible a los grupos de interés.

Los accionistas cuentan con mecanismos específicos para hacerle seguimiento a las actividades de cumplimiento fiscal y de auditoría interna.

De acuerdo con lo establecido en el Código de Buen Gobierno, los controles en la organización son transparentes, eficientes y transmisibles.

Objetivos

Fomento de la transparencia y la comunicación a través de la publicación de la triple cuenta de resultados (económico, social y ambiental)

Sistema de gestión Integrado. - Acción / Proyecto Observaciones Genéricas

En el documento “Política de Gestión”, firmado por el Consejero Delegado de Lucania Gestión, se pone de manifiesto el compromiso de la Alta Dirección para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión y la mejora continua de su eficacia.

La Dirección de Lucania Gestión asume su compromiso y se aseguran de su correcto entendimiento, con el desarrollo e implementación de un Sistema Integrado de Gestión, así como de la mejora continua de su eficacia:

a) Comunicando a la organización, por medio de la difusión del Manual de Gestión, la importancia de satisfacer no sólo los requisitos especificados por el cliente, sino además los legales, reglamentarios y los implícitos o no especificados.

b) Con el establecimiento de la Política de Gestión que está difundida en Lucania Gestión a través de correo electrónico a todos los empleados y de nuestra web para la consulta de cualquier interesado.



c) Asegurando que se establecen objetivos coherentes con la Política establecida y que determinen los resultados que se han de lograr en las distintas áreas y niveles de la organización, mediante revisiones anuales del sistema.

d) Realizando las revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión.

e) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para que los procesos planificados puedan ser puestos en práctica con las garantías necesarias para alcanzar sus objetivos.

Comentarios

Los Gestores de la Organización comunican personalmente la Política y Estrategia de la Organización y se aseguran de su correcto entendimiento a todos los niveles.

Objetivos

Revisar anualmente la Política de Gestión y los objetivos asociados.

Buzón de sugerencias - Herramienta de seguimiento Observaciones Genéricas

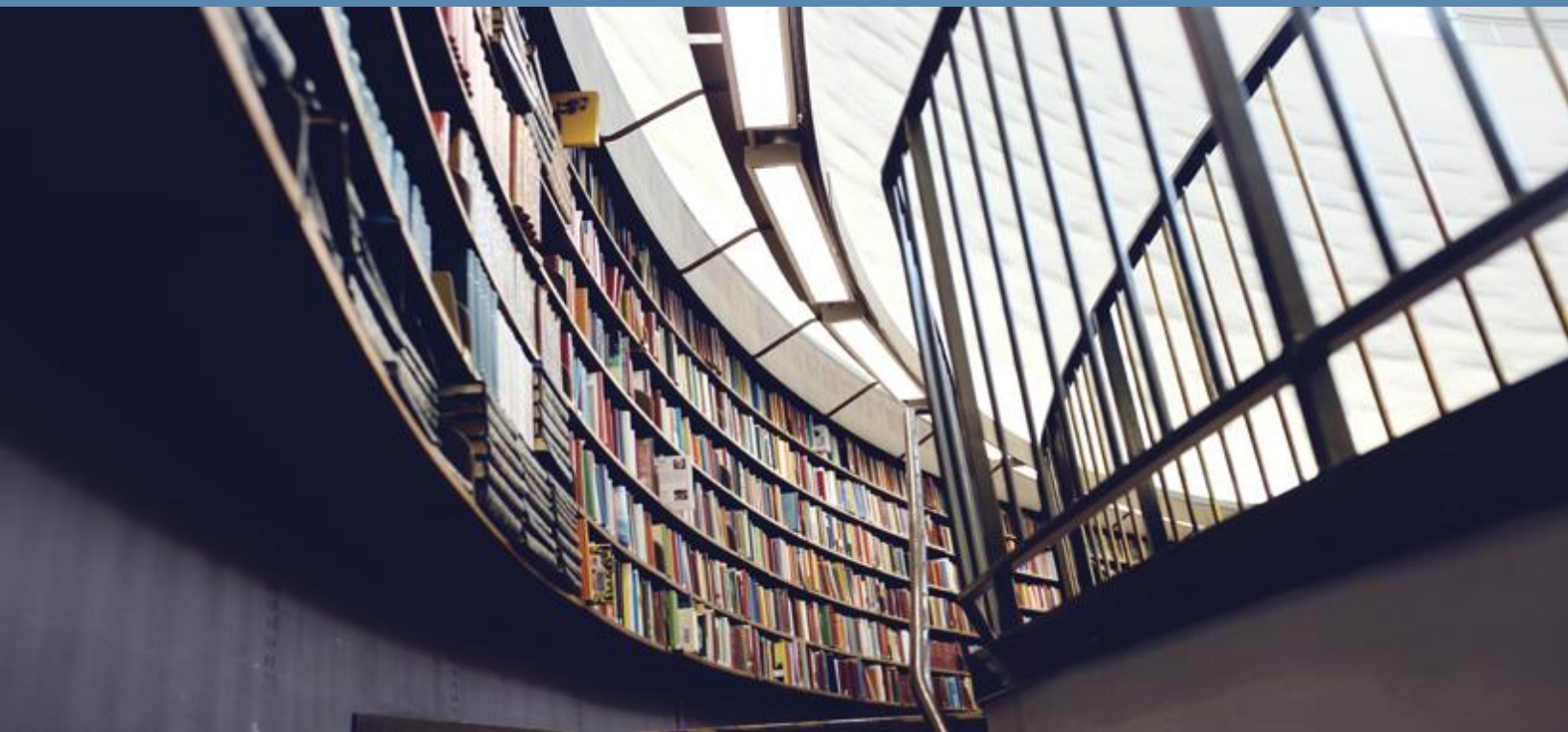
La comunicación con los empleados en uno de los aspectos centrales de nuestra gestión, por ello consideramos que el buzón de sugerencias es una herramienta importante dentro de otros canales de comunicación.

Objetivos

Fomentar el uso del buzón de sugerencias entre la plantilla

GRUPO DE INTERÉS

ADMINISTRACIÓN



Contratos transparentes con la administración pública

Fiscalidad responsable cumpliendo con la legislación. Participación en iniciativas públicas del municipio.

Código Ético / Conducta - Política

Comentarios

El modelo de gestión de Lucania Gestión se basa en el compromiso de la organización y de todas las personas que formamos parte de su equipo con la gestión ética y socialmente responsable de todas las actividades de la organización.

Lucania Gestión da un paso hacia el futuro al adoptar un enfoque nuevo de su actividad empresarial en el que la gestión transparente y responsable supone una oportunidad de innovación.

Objetivos

Lucania Gestión se compromete a instaurar un programa de gestión ética y socialmente responsable que responda a los retos de transparencia, integridad, sostenibilidad, entendida ésta en su triple vertiente: económica, ambiental y social.

Código de Compradores - Política

Comentarios

Todos nuestros proveedores conocen y aceptan el Código de Conducta de proveedores y subcontratistas de Lucania Gestión.

Objetivos

El impulso del diálogo y el conocimiento de las expectativas

Lucania Gestión se compromete a cumplir y dar a conocer los 10 Principios de Naciones Unidas

Políticas Internas de Gestión - Política

Observaciones Genéricas

Lucania Gestión a través de su Política de Calidad y Medio Ambiente promueve, entre otras actuaciones, una utilización eficaz y responsable de los recursos disponibles en nuestra organización que aseguran el

cumplimiento de la Norma ISO 9001 y 14001, garantizando una gestión de calidad, el respeto a las personas y al medioambiente.

Comentarios

Los Gestores de la Organización comunican personalmente la Política y Estrategia de la Organización y se aseguran de su correcto entendimiento a todos los niveles.

Objetivos

Revisar anualmente la Política de Gestión y los objetivos asociados.

Política RSE - Política

Comentarios

Lucania Gestión garantiza el seguimiento y control de todos aquellos requisitos legales que afecten a su actividad, incluyendo la legislación y normativa que sea específica de su nuestro sector, entorno local, ambiental, social y laboral, allí donde operemos.

Objetivos

Elaborar el primer informe de RSC según la norma internacional GRI G4

Obtener el certificado según la NORMA SGE21 de empresa que sigue un sistema de gestión ética y socialmente responsable emitido por Forética

Auditorías - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

La dirección ha establecido objetivos coherentes con la Política establecida y que determinen los resultados que se han de lograr en las distintas áreas y niveles de la organización, mediante revisiones anuales del sistema y auditorías internas/externas.

Comentarios

Desde la implantación de nuestro Sistema de Gestión hemos superado las auditorías de seguimiento anuales realizadas por AENOR.

Objetivos

Mantener nuestra política de calidad, el sistema orientado a procesos y a la mejora continua.



GRUPO DE INTERÉS

COMUNIDAD



Alianzas entre asociaciones y empresas

Lucania Gestión es miembro Asociado de ANGECA (Asociación de Entidades de Gestión de Cobro) integrada a su vez en FENCA (Federación Europea de Asociaciones Nacionales de Cobro).

Colaboraciones con ONG's - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

La Colección Solidaria – felicitaciones de Navidad para empresas.

“Lucania Solidaria” es un proyecto de acción social promovido por los empleados de la organización bajo la dirección del Departamento de RSC desde donde se realizan acciones como recogida de alimentos (1 kg de ayuda), colocación en las instalaciones de Lucania de huchas solidarias en beneficio de FEDER (Federación de Enfermedades Raras), donación e intercambio de libros escolares, etc.

Objetivos

Continuar promoviendo la solidaridad entre los empleados

Colaboración mutua - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

Comentarios

Lucania apoya y promueve el emprendimiento empresarial para jóvenes a través de su colaboración con la Fundación máshumano y el INJUVE en los Premios Jóvenes emprendedores máshumano.

Objetivos

Fomentar el emprendimiento empresarial entre los jóvenes.

Acción Social - Acción / Proyecto

Desde hace años, Lucania tiene un compromiso con la sociedad que demuestra en diferentes acciones de carácter local con el fin de potenciar esta vinculación. El deporte es una de las señas de identidad de la organización. El espíritu de equipo, esfuerzo, perfección, precisión y afán de superación son valores que Lucania promueve y fomenta entre sus empleados. La empresa apoya distintos proyectos

deportivos como el equipo de fútbol de empleados que compiten en liga local y la participación de empleados en carreras solidarias.

Objetivos

Mantener el espíritu de equipo y fomentar la solidaridad entre los empleados

Invertir en las generaciones del futuro

Lucania Gestión se ha adherido a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven que promueve el Ministerio de Empleo y Seguridad Social

Colaboración con Universidades - Acción / Proyecto

Comentarios

Lucania Gestión participa en el Programa Santander Pymes, CRUE, CEPYME, Becas Agora. Programa orientado a completar la formación de los estudiantes de universidades españolas, acercándoles la realidad del ámbito profesional, ampliando sus conocimientos y favoreciendo su contacto con empresas que podrían facilitarles su inserción laboral.

Objetivos

Aumentar el compromiso social de nuestra entidad. Obtención del certificado de Empresa Socialmente Responsable de la Comunidad de Madrid

Formar a los jóvenes en los valores de la sostenibilidad empresarial - Acción / Proyecto

Comentarios

Lucania Gestión participa en el Programa Inicia dirigido por la Fundación Rafael del Pino y Red Española de Pacto Mundial. Esta iniciativa pretende acercar la realidad empresarial a los alumnos de Bachillerato de los centros educativos de la Comunidad de Madrid, de esta manera.

Objetivos

Acompañar a los alumnos en una reflexión sobre la importancia de actuar de acuerdo a los principios de sostenibilidad empresarial que la Red Española de pacto Mundial promueve.



Colaborar con la sociedad en la integración de personas con discapacidad

Sensibilización - Acción / Proyecto

Comentarios

Apoyamos a las personas con discapacidad intelectual. Lucania Gestión facilita la integración de personas con discapacidad intelectual en su compañía, y por ello colabora con Prodis, Fundación comprometida con las personas con discapacidad

intelectual, ayudándoles en su desarrollo personal y en su inclusión laboral, trabajando para lograr una sociedad, respetuosa, solidaria y justa

Objetivos

Integrar en el ámbito profesional a las personas con discapacidad.

GRUPO DE INTERÉS

MEDIO AMBIENTE



Optimizar el uso de papel en la entidad

Durante este último año se han llevado a cabo diferentes acciones para controlar el consumo del papel y el tóner en nuestras oficinas

Conjunto de buenas prácticas para reducir el consumo de papel - Acción / Proyecto

Observaciones Genéricas

A través del sistema de gestión ambiental implantado se han llevado a cabo diferentes acciones de sensibilización y motivación para el uso responsable de este recurso.

Comentarios

Desde el Área de Calidad y Medio Ambiente se recuerda frecuentemente a todo el personal las "Recomendaciones y buenas prácticas relativas a la impresión de documentos". Todos los empleados conocen estas directrices y las siguen satisfactoriamente. Además la empresa dispone los medios necesarios para que este reciclaje sea efectivo. El residuo que más se genera en la empresa es papel. El 100% de este papel se recicla, disponiéndose en un recipiente indicado para ello.

Objetivos

Consumo de papel anual en kilogramos - Indicador de Seguimiento: Reducir el consumo de papel y tóner

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

Las actividades de seguimiento y medición de los aspectos ambientales, así como la frecuencia de su realización, son recogidas en el formato CMA-F02 "Hoja de Seguimiento y medición de los Aspectos Ambientales" y CMA-F12 "Fichas de control de aspectos ambientales" perteneciente a la documentación del Sistema de Gestión.

El coordinador del SIG analiza los datos, por ejemplo, mediante comparación con los resultados anteriores o periodos de tiempo similares y así poder detectar posibles desviaciones.

Comentarios

La identificación, análisis y evaluación de aspectos ambientales es un punto de partida para la revisión del Sistema (Calidad ISO) y el establecimiento de Programas ambientales, objetivos y metas, así como para la definición y actualización de los procesos de control operacional, incluyendo los de seguimiento y medición, y los de actuación ante accidentes potenciales y situaciones de emergencia.

Objetivos

Número de estudios, informes o comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente -

Indicador de Seguimiento

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Política de Calidad y Medioambiente - Política Observaciones Genéricas

La Política de Calidad y Medio Ambiente de Lucania Gestión promueve, entre otras actuaciones, una utilización eficaz y responsable de los recursos disponibles en nuestra organización y que aseguran el cumplimiento de la Norma ISO 14001, garantizando el respeto al medioambiente.

Comentarios

La dirección ha establecido objetivos coherentes con la Política establecida y que determinen los resultados que se han de lograr en las distintas áreas y niveles de la organización, mediante revisiones anuales del sistema y auditorías internas/externas.

Objetivos

Revisar anualmente la Política de Gestión y los objetivos asociados.

Identificación de los aspectos ambientales del entorno donde opera

Dentro de nuestro Sistema de Gestión Medioambiental están identificados y evaluados los aspectos ambientales.

Manual de Calidad y Medioambiente - Política Observaciones Genéricas

Comentarios

Todos los empleados de Lucania conocen la Política y procesos de la compañía, a través del Sistema de Gestión que permite la identificación, actualización, comunicación al personal afectado y registro de la legislación y normativa aplicable a dichos procesos, así como otros requisitos que la organización suscriba, en materia de medio ambiente y calidad en relación con sus actividades e instalaciones.

Los procesos clave de la compañía son conocidos por todas las personas, y se controlan a través de los mecanismos establecidos en el sistema de gestión ISO 9001 y 14001.

La Dirección de Lucania Gestión asume su compromiso y se aseguran de su correcto entendimiento, con el desarrollo e implementación de un Sistema Integrado de Gestión, así como de la mejora continua.

En el documento "Política de Gestión", firmado por el Consejero Delegado de Lucania Gestión, se pone de manifiesto el compromiso de la Alta Dirección para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión y la mejora continua de su eficacia.

Objetivos

Fomentar más la participación de las personas de Lucania Gestión en el Sistema de Calidad y Medio ambiente de Lucania.

Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) - Política Observaciones Genéricas

Se dispone de un Proceso para Identificar, Medir y Controlar periódicamente los Aspectos Medioambientales de la Organización. Los indicadores ambientales incluyen el desempeño en relación con la biodiversidad, cumplimiento legal ambiental y otros datos relevantes (como los gastos de naturaleza ambiental o el impacto de los productos o servicios) y cubren el desempeño en relación con los flujos de entrada (materiales, energía, agua) y de salida (emisiones, vertidos, residuos).

La gestión global de aspectos se integra en el manual y sistema de Calidad y Medio Ambiente, el cual mediante registro y seguimiento de procesos y procedimientos, adopta medidas de minimización y corrección de impactos negativos.

La política de gestión de la Calidad y Medio Ambiente es revisada anualmente y compartida con nuestros grupos de interés.

Comentarios

El control, el seguimiento y la obtención de datos de los aspectos ambientales se realiza en función del grado de influencia que se tenga en cada momento de los procesos, actividades, instalaciones del centro. En general, son los aspectos ambientales relacionados con las actividades de mantenimiento de los equipos y sistemas de los que la organización es responsable, así como los relacionados con la actividad de las personas que se encuentran en el centro, por ejemplo, consumo de electricidad, agua, papel, tóner, residuos de papel, equipos ofimáticos, fugas de gases refrigerantes, etc.

Objetivos

Insistir al Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes para que realice recogida selectiva de residuos en Polígonos industriales.

Realizar el cálculo de CO2 en Lucania Gestión en los próximos meses.

Código Ético - Política Observaciones Genéricas

El punto 4.10 del Código Ético y de Conducta de Lucania Gestión dice "Respeto al medio ambiente". La preservación del medio ambiente es uno de los principios básicos de actuación de Lucania Gestión, por lo que consecuentemente los empleados de la compañía deben actuar en todo momento de acuerdo con los criterios de respeto y sostenibilidad, así como adoptar hábitos y conductas relacionados con las buenas prácticas medioambientales. Así mismo, los empleados de Lucania deberán esforzarse para minimizar al máximo el impacto medioambiental derivado de sus actividades y de la utilización de las instalaciones, equipos y medios de trabajo puestos a su disposición, procurando un uso eficiente de los mismos.

Objetivos

Impartir formación interna de sensibilización con el Medio Ambiente.

Mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos medioambientales - Herramienta de seguimiento

Observaciones Genéricas

En la Revisión del Sistema se analizan los aspectos

significativos y se evalúan los mismos mediante indicadores.

Comentarios

Para el establecimiento de los objetivos ambientales, se tienen en cuenta los aspectos ambientales significativos, de forma que al menos uno de los objetivos se refiera a la mejora de algún aspecto evaluado como significativo en el año en curso. Los objetivos son aprobados por la Dirección para los niveles y funciones que dicha Dirección estime pertinentes y comunicados al resto de la organización. El seguimiento del “Programa de Objetivos” se realiza al menos con carácter trimestral, dejando constancia en las actas de las reuniones del Comité de Dirección.

Objetivos

Superar las auditorías anuales de seguimiento ISO 14001.

Número de auditorías llevadas a cabo - Indicador de Seguimiento

Comentarios

La dirección ha establecido objetivos coherentes con

la Política establecida y que determinen los resultados que se han de lograr en las distintas áreas y niveles de la organización, mediante revisiones anuales del sistema y auditorías internas/externas.

Objetivos

Superar las auditorías anuales de seguimiento ISO 14001.

Consumo de recursos - Indicador de Seguimiento

Observaciones
Se mantiene un registro de los consumos energéticos y se trata de optimizar continuamente los consumos.

Comentarios

Los OBJETIVOS de LUCANIA GESTIÓN, aprobados por el Comité de Calidad y Medio Ambiente, en relación con el desempeño relativo a los aspectos ambientales para 2014, han sido:

Objetivos

Disminuir un 30% el consumo de energía (virtualización del centro de servidores)
Difundir guía de ahorro de energía en oficinas
Reducir el consumo de papel.



Red Pacto Mundial España
WE SUPPORT

