



Red Pacto Mundial España  
WE SUPPORT



Lucania Gestión  
COLLECTION SERVICES

# Lucania Gestión, S.L

INFORME DE PROGRESO  
2015

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](http://www.lucaniagestion.com)

# Tabla de Contenidos

01	Carta de Renovación del Compromiso
02	Perfil de la Entidad
03	Metodología
04	Análisis <ul style="list-style-type: none"><li>Clientes</li><li>Empleados</li><li>Proveedores</li><li>Comunidad/Sociedad Civil</li><li>Medioambiente</li></ul>





# CARTA DE RENOVACIÓN DEL COMPROMISO

Madrid, 26 de julio de 2016

A nuestros grupos de interés,

Mediante la publicación de este informe de Progreso, desde Lucania Gestión, queremos renovar el compromiso con el Pacto Mundial de la ONU que adquirimos en el 2014, y hacer un repaso a los principales datos del 2015, donde cabe destacar especialmente el esfuerzo que ha realizado Lucania Gestión, tras ser comprada en octubre del 2015 por el grupo estadounidense Encore Capital Group (NASDAQ: ECPG), para continuar ejerciendo nuestra labor de divulgación de la RSE a través de nuestra web, jornadas, comunicaciones y de nuestra colaboración en numerosos eventos.

En este primer año hemos evolucionado y trabajado para desde nuestro ámbito de acción contribuir a una sociedad mejor, más justa y equitativa. Entre otras acciones, nos hemos unido al compromiso Integra, a través de la Fundación Integra para tratar conjuntamente de mejorar la situación de personas en riesgo de exclusión social a través de su integración laboral en la propia plantilla de Lucania Gestión.

Como empresa, también hemos continuado sometiendo nuestros procesos y sistemas de gestión a la evaluación externa por Aenor según la ISO 9001, 14001 y la marca Madrid Excelente.

Nuestro compromiso en 2016 es seguir trabajando y mejorando en la implementación de los diez Principios del Pacto Mundial de acuerdo con nuestra estrategia corporativa y apostando por la divulgación de los mismos dentro nuestro ámbito de influencia. Por ello, me complace confirmar que Lucania Gestión S.L. reafirma su apoyo al Pacto Mundial de la ONU y se compromete 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](http://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](http://www.lucaniagestion.com)

Nombre del máximo cargo ejecutivo

Fernando Peralta Lechuga. CEO

Persona de contacto

Victoria Toledano

Número de empleados directos

300

Sector

Otros

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

9.482

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.

Competencia

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 web corporativa de Lucania Gestión, la web española de Pacto Mundial y en la página internacional de Global Compact.

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](mailto: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

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 por 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: Consejero delegado - Órganos de gestión: Comité 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, del Responsable de RSC y del Responsable de Calidad y Medio Ambiente.

Organigrama

[Descargar elemento adjunto](#)

## MÁS INFORMACIÓN

Dirección Web

[www.lucaniagestion.com](http://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**



12

Desafíos u Oportunidades contemplados

**NORMAS LABORALES**



7

Desafíos u Oportunidades contemplados

**MEDIOAMBIENTE**



3

Desafíos u Oportunidades contemplados

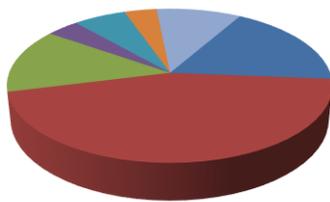
**ANTICORRUPCIÓN**



1

Desafíos u Oportunidades contemplados

**Políticas aplicadas por grupos de interés**



- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Accionistas
- Administracion

**CANTIDAD DE POLÍTICAS APLICADAS:**

- Clientes: 3
- Empleados: 6
- Proveedores: 3
- Comunidad: 2
- Medio ambiente: 2

**CANTIDAD DE EMPRESAS EN TU SECTOR**



313

GRUPO DE INTERÉS  
**CLIENTES**



---

## Fomentar la calidad en la entidad a todos los niveles

Es uno de los valores básicos de nuestra cultura empresarial

---

### Sistemas de Gestión de Calidad

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 el 2013 implantamos un Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a los planteamientos que corresponde a las normas internacionales ISO 9001 y 14001, desde entonces hemos mejorado mucho los procesos de nuestra compañía y cada año revisamos nuestros procesos y política de Calidad.

Los certificados y políticas se pueden consultar en la página web corporativa:

<http://www.lucaniagestion.com/lucania-gestion/calidad/>

### Política de Calidad y Medio Ambiente

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.

### Objetivos

Nuestro fin es aumentar la satisfacción, cumplimiento de expectativas y necesidades de nuestros clientes, así como continuar reforzando la confianza con nuestros Clientes.

### Política de Responsabilidad Social Corporativa

El compromiso de Lucania Gestión con la gestión ética y socialmente responsable se demuestra en: Su integración en la estrategia y en los procesos de la organización. El impulso del diálogo y en el

conocimiento de las expectativas de los grupos de interés - El fomento de la transparencia y la comunicación - El impulso y seguimiento de políticas de RSC

### Comentarios

Para Lucania es fundamental ofrecer a nuestros clientes una buena comunicación y servicios basados en una gestión ética y transparente, llevados a cabo con altos niveles de calidad.

### Objetivos

Seguir creando lazos con empresas socialmente responsables y subcontratando servicios a proveedores que impulsan esta gestión. Para más información consultar el apartado de noticias de nuestras web.

### Herramienta de seguimiento

#### Auditorías Internas y Externas

Contamos con auditorías internas y externas de seguimiento para continuar mejorando nuestros procesos. Lucania consta de un Manual de Gestión revisado, aprobado y auditado por terceros en el que implícitamente se dispone de un mecanismo de desarrollo sostenible para el funcionamiento de la compañía. 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. De acuerdo con lo establecido en nuestro Sistema de Gestión, los controles en la organización son transparentes, eficientes y transmisibles.

#### Encuestas de Satisfacción

Existen encuestas de satisfacción del cliente así como informes comerciales.

#### 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.

---

## Satisfacción del cliente

Es uno de los pilares de la empresa, realizamos encuestas de satisfacción anuales, con resultados favorables. Trabajamos para mejorar aquellas cuestiones menos sobresalientes.

---

### Código Ético / Conducta - Política

La difusión de nuestro código de conducta es uno de los mecanismos empleados para trasladar los principios básicos sobre los que debe regirse tanto el trabajo desarrollado por nuestros trabajadores como nuestras relaciones comerciales con clientes y proveedores.

### Comentarios

Lucania Gestión quiere dar respuesta al reto de la sostenibilidad y por ello, de forma voluntaria, asume una gestión ética y socialmente responsable y dispone de una política interna. Lucania Gestión asume un compromiso que se demuestra en aspectos esenciales como la integración en la estrategia y procesos de la organización, el impulso del diálogo y el conocimiento de las expectativas de los grupos de interés, además del fomento de la transparencia y la comunicación entre dichos grupos.

[Descargar documento adjunto](#)

### Servicios de atención al cliente - Acción / Proyecto

#### Indicadores Relacionados

Número de quejas gestionadas al año y porcentaje de satisfacción.

#### Comentarios

A través de la encuesta de Satisfacción de Cliente se recogen en el sistema las felicitaciones, sugerencias y quejas. Sin embargo, nuestros Responsables directos o Responsables de Cartera son los encargados de realizar el seguimiento a diario con nuestros clientes.

Desde el Área de Atención al Cliente también se recogen y gestionan la mayoría de las incidencias de Clientes. Se realiza un informe diario a la Dirección de las mismas. Las incidencias con los proveedores son anotadas en un "Informe de incidencias" (FI-F03.1) y se emplean para su evaluación anual.

El equipo de Compliance también es clave para nuestra gestión diaria, ellos se ocupan de:

- Plan corporativo de Prevención de Riesgos Penales
- Establecimiento de políticas y procedimientos en materia de LOPD
- Seguimiento individualizado de quejas y reclamaciones, Arco, Omic, Apd,...

### Objetivos

Reducir el número de quejas y aumentar los niveles de satisfacción de nuestros clientes.

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.

### Indicadores Relacionados

Número de reclamaciones recibidas y gestionadas por año diferenciadas entre OMIC, Agencia de Protección de Datos, Particular y/o empresas, y porcentaje satisfacción del solicitante

---

## Relación duradera con los clientes

Lucania Gestión cuenta con un modelo comercial dirigido a la fidelización de nuestros clientes. Con la mayoría de nuestros Clientes mantenemos una relación estable y duradera, año tras año siguen confiando en nuestros servicios.

---

### Política de Responsabilidad Social Corporativa

El compromiso de Lucania Gestión con la gestión ética y socialmente responsable se demuestra en: Su integración en la estrategia y en los procesos de la organización. El impulso del diálogo y en el conocimiento de las expectativas de los grupos de interés - El fomento de la transparencia y la comunicación - El impulso y seguimiento de políticas de RSC

#### Comentarios

Para Lucania es fundamental ofrecer a nuestros

clientes una buena comunicación y servicios basados en una gestión ética y transparente, llevados a cabo con altos niveles de calidad.

#### **Objetivos**

Seguir creando lazos con empresas socialmente responsables y subcontratando servicios a proveedores que impulsan esta gestión. Para más información consultar el apartado de noticias de nuestras web.

#### **Relación mutua de confianza con los clientes**

En nuestra compañía trabajamos activamente para lograr la confianza de los clientes y establecer una comunicación constante que permita evaluar las necesidades de los mismos

#### **Comentarios**

Lucania Gestión dispone de procesos eficientes de Atención al Cliente y Servicio Posventa, establece mediciones y realiza el seguimiento de su rendimiento. Disponemos también de un área de Compliance que realiza la atención al cliente, y que dispone de sus propios procesos y métodos de trabajo. Asimismo, a través de nuestra web corporativa disponemos de un formulario de contacto y un correo electrónico, [atencionalcliente@lucaniagestion.com](mailto:atencionalcliente@lucaniagestion.com), para la recogida de felicitaciones, quejas y sugerencias.

#### **Satisfacción de clientes**

Debido al alto grado de satisfacción de nuestros clientes, un año más nuestros clientes han valorado positivamente los servicios prestados por Lucania.

#### **Objetivos**

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.

---

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

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

---

#### **Protección y confidencialidad de datos - Política Observaciones Genéricas**

Dentro de nuestro Sistema de Gestión contamos con el Procedimiento protección de datos y seguridad (SITPRO06.1) 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. La responsabilidad de la actualización y revisión de este protocolo así como del Documento de Seguridad señalado recae en el Responsable de Seguridad asignado.

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

La difusión de nuestro código de conducta es uno de los mecanismos empleados para trasladar los principios básicos sobre los que debe regirse tanto el trabajo desarrollado por nuestros trabajadores como nuestras relaciones comerciales con clientes y proveedores.

GRUPO DE INTERÉS

# EMPLEADOS



---

## 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

Cumplir en un 100% con el programa anual establecido

### 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.

Durante este último año hemos conseguido implantar tanto la evaluación anual de desempeño como el Plan de Formación a través del Portal del Empleado.

#### 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.

#### **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.

#### **Indicador de Seguimiento**

En 2015 el promedio de horas de formación anuales por empleado ha sido de 28,81 horas de promedio por trabajador

#### **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 El 100% de los empleados han recibido formación a lo largo del año.

#### **Objetivos**

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

---

## **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**

Como novedad, este año se ha realizado una encuesta semanal sobre el estado de ánimo de los trabajadores de Lucania “thermometer wellness” a través de la cual se trata de captar el estado de ánimo de los trabajadores y detectar problemas de desmotivación por equipos y de forma periódica.

En el 2014 se realizó un diagnóstico de la situación de Lucania a través de una encuesta de clima laboral donde se preguntó 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 enriqueció notablemente el proceso de análisis y establecimiento de acciones de mejora. En este proceso colaboramos con la Fundación “mashumano”.

#### **Objetivos**

Realizar otra encuesta de Clima Laboral y mejorar los resultados obtenidos en 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. 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 motivación 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

---

## **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.

### **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.

---

## **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 (teletrabajo) 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,



Lucania Gestión  
COLLECTOR SERVICES

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, ...)

#### **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**

#### **Comentarios**

En Lucania Gestión se analizan y comprenden las cuestiones sociales, medioambientales y legales y la organización utiliza dicha información para aprender y mejorar de manera continua. Ej. sistema de gestión ambiental implantado, la Revisión del Sistema, el Plan de Igualdad, de prevención de riesgos laborales, etc.

#### **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, 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.

#### **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**

El 15% de la plantilla disfruta de teletrabajo, el 39% tiene flexibilidad horaria y el 4% tiene reducción de jornada.

#### **Objetivos**

Conocer las posibles diferencias existentes en cuanto a flexibilidad horaria entre distintos departamentos. Analizar sus causas y mejorar las posibles diferencias existentes.

---

## **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**

La difusión de nuestro código de conducta es uno de los mecanismos empleados para trasladar los principios básicos sobre los que debe regirse tanto el trabajo desarrollado por nuestros trabajadores como nuestras relaciones comerciales con clientes y



proveedores.

### **Comentarios**

Dentro del Código ético y de conducta de Lucania 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.

[Descargar documento adjunto](#)

### **Comunicación Interna y Externa**

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

### **Observaciones Genéricas**

Desde el Área de Compliance y con el apoyo de la Dirección de RSC, se llevan a cabo las comunicaciones y acciones para mantener en la organización una Política de Gestión Ética y de responsabilidad social.

### **Comentarios**

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

---

## **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 desiguales existentes entre mujeres y hombres en Lucania Gestión.

#### **Comentarios**

En 2014 se elaboró y aprobó 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.

### **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 llevará 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.

### 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.

---

## Evaluación de proveedores

A través de la gestión del Sistema de Calidad, se establecen pautas a seguir para la selección y evaluación de proveedores.

---

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.

---

## **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

# COMUNIDAD



---

## Alianzas entre asociaciones y empresas

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

---

### 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

Contamos con auditorías internas y externas de seguimiento para continuar mejorando nuestros procesos. Lucania consta de un Manual de Gestión revisado, aprobado y auditado por terceros en el que implícitamente se dispone de un mecanismo de desarrollo sostenible para el funcionamiento de la compañía. 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. De acuerdo con lo establecido en nuestro Sistema de Gestión, los controles en la organización son transparentes, eficientes y transmisibles.

### Política de Responsabilidad Social Corporativa

El compromiso de Lucania Gestión con la gestión ética y socialmente responsable se demuestra en: Su integración en la estrategia y en los procesos de la organización. El impulso del diálogo y en el conocimiento de las expectativas de los grupos de interés - El fomento de la transparencia y la comunicación - El impulso y seguimiento de políticas de RSC

### 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.

Durante este último año Lucania y la Fundación Integra han firmado un acuerdo para de forma coordinada mejorar la situación de personas en riesgo de exclusión social a través de su integración laboral en la propia plantilla de Lucania Gestión.

#### 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

## **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.

Durante el año 2015 se ha realizado el seguimiento y la medición de los aspectos ambientales que afectan a nuestra actividad.

Teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos, los recursos disponibles y las posibilidades de realizarlo se confirma el cumplimiento de los objetivos en el programa ambiental para el año 2015 con un resultado muy satisfactorio, obteniendo una reducción del 48% en consumo de papel y un 10% en energía eléctrica, con respecto al año anterior.

#### 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

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 Genéricas**  
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

2015, han sido: Disminuir un 3% el consumo de energía y reducir el consumo de papel.

A la fecha de este informe se confirma el cumplimiento de los objetivos del año con un resultado muy satisfactorio, obteniendo una reducción del 48% en consumo de papel y un 10% en energía eléctrica, con respecto al año anterior. Estos datos se encuentran recogidos en el Informe anual de la Revisión del Sistema 2015.



