

EXPERIENCIAS

Wolters Kluwer

“ La externalización de los procesos de RRHH ha supuesto un salto cualitativo para la compañía

Arantxa Lozano | Directora de Recursos Humanos de Lucania



Lucania Gestión  
COLLECTION SERVICES

Sector:  
Gestión de recobro

Tamaño:  
305 trabajadores

Lugar:  
San Sebastián de los Reyes (Madrid)

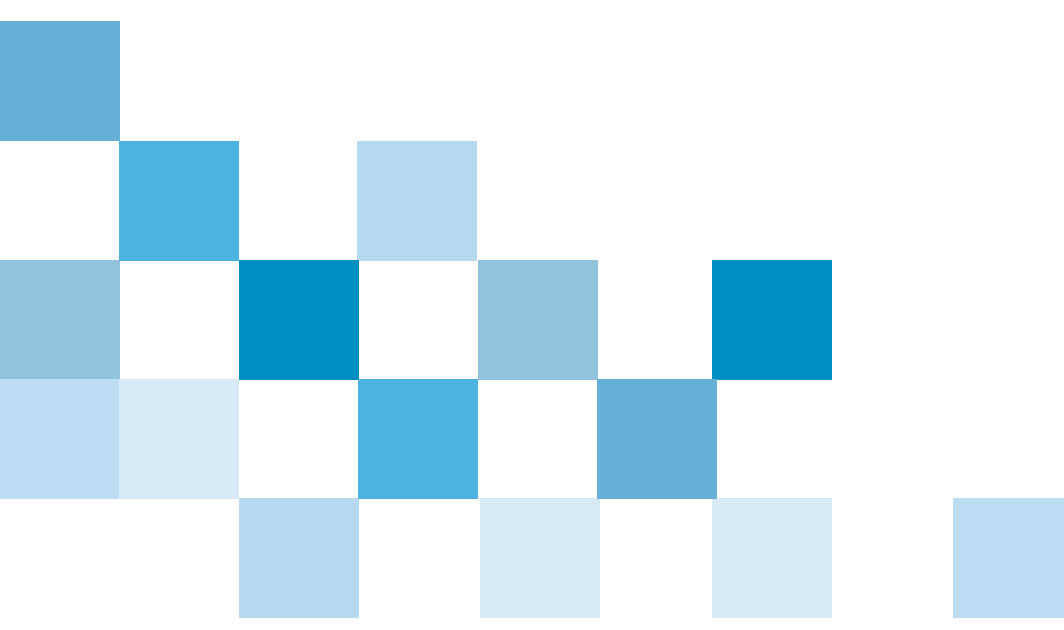
Soluciones:  
a3EQUIPO



Fundada en 2001, **Lucania Gestión** es una empresa dedicada a la recuperación de deuda y gestión integral de recobro que desarrolla su actividad en todo el territorio español desde su sede corporativa en San Sebastián de los Reyes (Madrid). Entre sus principales servicios se encuentra la asesoría jurídica y la consultoría en procesos de compraventa de cartera (*due diligence*), servicios que Lucania presta a entidades bancarias como Banco Sabadell, Banco Santander o Grupo Banco Popular; fondos de inversión, entre los que se encuentran Altamira, Grove y Aiqon, y telecos, como Jazztel. Anualmente, Lucania tiene bajo gestión más de 650.000 expedientes y 1.500 millones de euros de deuda.

## “ Nuestro paso de pequeña a gran empresa nos ha llevado a externalizar procesos de RRHH para dedicar más tiempo a acciones de valor

Con un crecimiento de la plantilla próximo al 80 % desde 2011, el Departamento de Recursos Humanos de Lucania ha experimentado un gran cambio y ha puesto el foco en el establecimiento de políticas de desarrollo encaminadas a la gestión del talento y la búsqueda del éxito del empleado. En este contexto, hace un año Lucania decidió valorar la posibilidad de externalizar la gestión de la nómina y la administración de personal. “Vimos que Lucania empezaba a dejar de ser una pequeña empresa y empezaba a apuntar hacia las grandes compañías. Hace dos años éramos unos 170 trabajadores y hoy somos más de 300. Empezamos a pensar que necesitábamos apoyo. Yo necesitaba más tiempo para dejar de hacer tareas administrativas, esas políticas que son necesarias pero que no aportan valor, para dedicar más tiempo a otras políticas que hacen que las personas permanezcan en las empresas”, destaca Arantxa Lozano, Directora de Recursos Humanos de Lucania.



## “ Trabajamos de forma colaborativa con el despacho y de esta manera podemos controlar el servicio y su eficacia

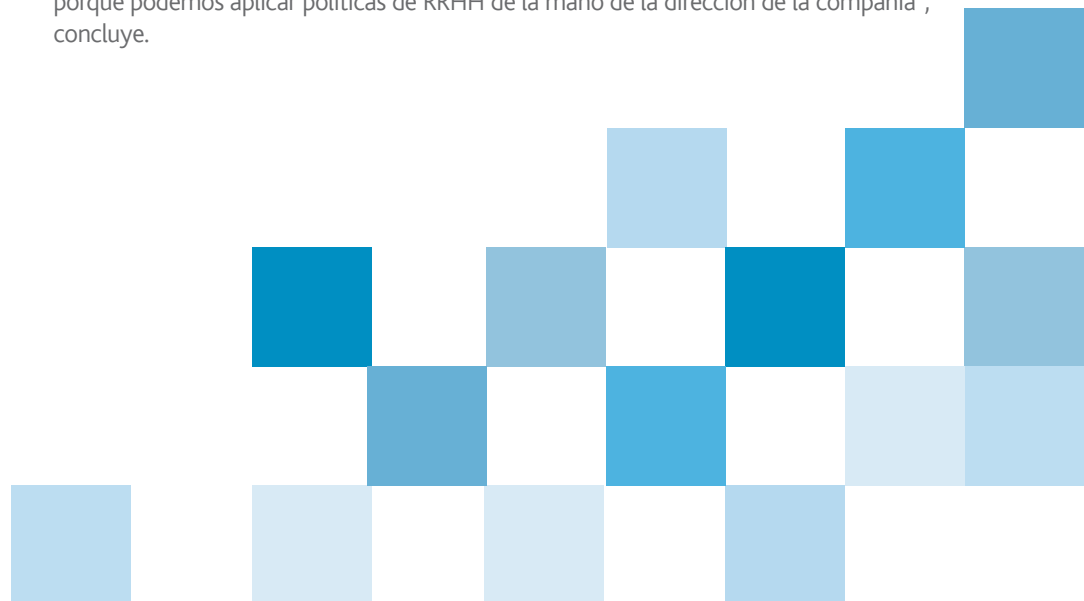
Tras barajar varias opciones, Lucania decidió externalizar sus procesos de Recursos Humanos a través del despacho ALT Asesores y la solución de gestión integral para Recursos Humanos de Wolters Kluwer **a3EQUIPO**, concretamente los módulos de Nómina y Administración de Personal, Evaluación del Desempeño, Formación y Portal del Empleado. “Empezamos con la nómina y el Portal del Empleado, que era lo básico y lo que necesitábamos para trabajar en el día a día con nuestros empleados. Después incorporamos el módulo de Evaluación del Desempeño y el de Formación porque estas dos áreas están enfocadas al desarrollo de las personas y son fundamentales para seguir avanzando. Y probablemente después vendrán otros, a medida que vayamos creciendo”, apunta Arantxa Lozano.

Una persona especializada coordina todo el sistema con el proveedor, ALT Asesores. Con ellos hay un calendario establecido, unos estándares de calidad marcados y el compromiso de ser flexibles ante cualquier cambio o eventualidad. “Trabajamos de forma colaborativa con el despacho y de esta manera podemos controlar el servicio y la eficacia con una comunicación muy directa y transparente”, explica Lozano.

## “ La externalización ha supuesto un salto cualitativo en la gestión de Recursos Humanos de la compañía

Para la directiva de Lucania, la externalización llevada a cabo a través de ALT Asesores y **a3EQUIPO** ha supuesto un salto cualitativo en la gestión de Recursos Humanos de la compañía. “Por ejemplo, antes el proceso de evaluación del desempeño se llevaba en papel y no para toda la compañía, solo afectaba a los puestos más técnicos. Con la externalización hemos podido mejorarla y extenderla a todos los puestos de la compañía. Los empleados lo han visto con muy buenos ojos y nos ha servido para motivarles”, señala la directora de Recursos Humanos de Lucania.

Además, Lozano pone de relieve la buena acogida que ha tenido esta decisión por parte de su dirección. “En Lucania la dirección cree que lo más importante son las personas y que la Dirección de RRHH aporta ahora mucho más valor. En el departamento lo tenemos fácil, porque podemos aplicar políticas de RRHH de la mano de la dirección de la compañía”, concluye.



En **Wolters Kluwer**, compañía líder en el desarrollo de Soluciones integrales para Despachos Profesionales y Empresas, acompañamos a nuestros clientes en la transformación de sus organizaciones **creando negocios más competitivos con soluciones inteligentes y fáciles de usar**.

Wolters Kluwer es líder mundial en información, software y servicios. Sus Soluciones son el referente y la ayuda imprescindible de profesionales y empresas para el éxito de su gestión.

Wolters Kluwer emplea a más de 19.000 personas en todo el mundo y tiene actividad en más de 40 países de Europa, Norte y Sur de América y Asia Pacífico.

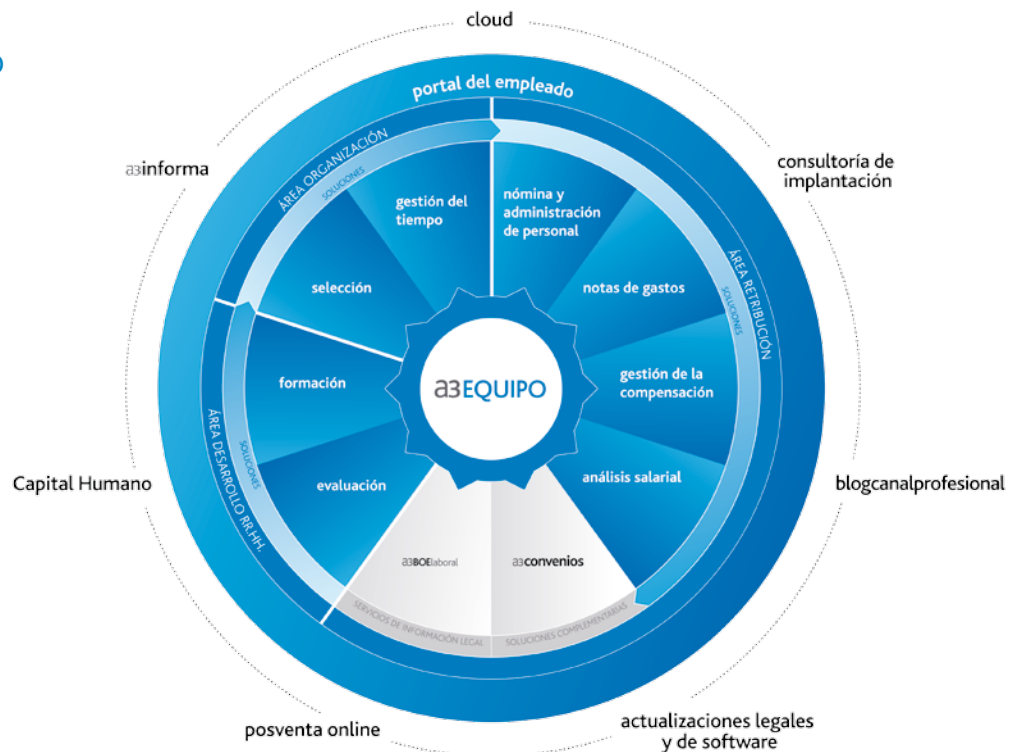
**a3EQUIPO**

Solución integral de gestión para RR.HH.

“ **a3EQUIPO** es nuestra Solución integral de gestión para Departamentos de RR.HH. pensada para mejorar y aumentar la productividad de tu empresa

“ Somos la única compañía en España que ofrece **Soluciones integrales de software de gestión, información, servicios y formación**, favoreciendo la productividad y la eficiencia de las empresas

**a3EQUIPO** pone la tecnología a favor del activo más importante de la empresa, las personas. Gracias a nuestra solución integral en sus **modalidades cloud e intranet** podrás centrarte en lo que realmente importa, planificar, organizar y cuidar a tus empleados. **Del resto nos ocupamos nosotros**.



En **Wolters Kluwer** desarrollamos nuevos servicios que simplifican tu trabajo y crean valor adicional, haciendo tu negocio más competitivo

MUCHO MÁS  
QUE SOFTWARE

## Soporte posventa

Un espacio de comunicación dinámica, permanente y fiable

- **Soporte online** Espacio virtual donde encontrarás todas las respuestas gracias a nuestro histórico y potente motor de búsqueda y podrás formular tus propias consultas, que serán atendidas por nuestros especialistas.
- **Soporte telefónico** Servicio especializado con un sistema de distribución de llamadas automático que te permitirá ser atendido por el mejor especialista.
- **Actualizaciones y notificaciones** En el Área Clientes de nuestra página web encontrarás todas las actualizaciones de tus soluciones. También serás informado de los cambios y novedades a través del correo electrónico **a3informa**.

## Consultoría, implantación y formación

Te acompañamos antes, durante y después del proceso de implantación

- **Consultoría de implantación** Servicio de excelencia personalizado que pone a tu disposición un equipo de expertos y consultores que, presencialmente o en remoto, te ayudarán a utilizar nuestras soluciones de forma rápida, segura y eficiente.
- **Auditoría tecnológica** A partir de una auditoría inicial, te ofrecemos un asesoramiento tecnológico para asegurar la óptima puesta en marcha y utilización de nuestras soluciones.
- **Desarrollos a medida** Te ofrecemos la posibilidad de adaptar nuestras soluciones a las necesidades de tu negocio.
- **Formación** Disponemos de un amplio programa formativo, presencial y online, sobre nuestras soluciones y novedades legales.

CONTACTA CON NOSOTROS



[www.wolterskluwer.es](http://www.wolterskluwer.es)

Tel. 902 330 083

[comerciala3@wke.es](mailto:comerciala3@wke.es)

 Wolters Kluwer España

 [www.facebook.com/A3Software](http://www.facebook.com/A3Software)

 @A3Software @a3EQUIPO

Soluciones integrales de  
gestión para Despachos  
Profesionales y Empresas

902 330 083 tel  
[www.wolterskluwer.es](http://www.wolterskluwer.es)

