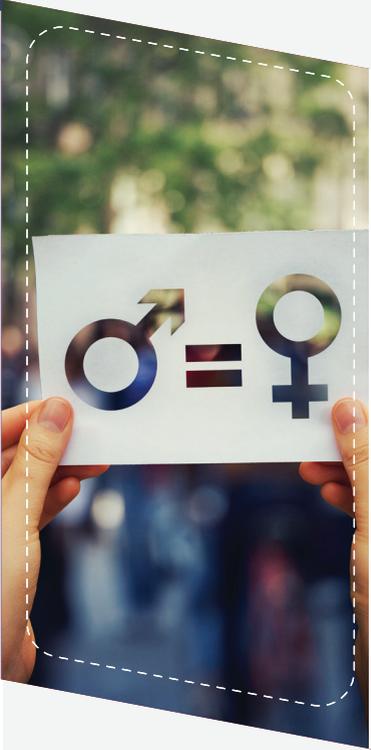




la **Casa** de las **Baterías**
#SomosEnergía



INFORME **RSE** 2019



**MENSAJE DEL
PRESIDENTE**

03



**SOBRE
NOSOTROS**

Historia

05



**ESTRATEGIA DE
SOSTENIBILIDAD**
2018 - 2025

09



**NEGOCIO ÉTICO Y
RESPONSABLE**

Complicidad, Ética
y Transparencia

11



**NEGOCIO ÉTICO Y
RESPONSABLE**

Políticas de
Responsabilidad Social

12



**NEGOCIO ÉTICO Y
RESPONSABLE**

Inclusión

14



**COMPROMISO
CON NUESTRA GENTE**

Inclusión y Empoderamiento
de la Mujer

18



**COMPROMISO
CON NUESTRA GENTE**

Gestión de Relaciones
con Colaboradores

22



**COMPROMISO
CON NUESTRA GENTE**

Bienestar de Colaboradores
y sus Familias

28



**COMPROMISO
CON NUESTRA GENTE**

Capacitación y Desarrollo
de los Colaboradores

37



COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Derecho a la Negociación
Colectiva

40



COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Programas Relacionados
con la Educación

42



SERVICIO DE CALIDAD

Voz del Cliente y
Capacitación Continua

45



SERVICIO DE CALIDAD

Suministro a Tiempo de
Productos y Servicio

52



SERVICIO DE CALIDAD

Innovación y Tecnología
de Productos y Servicios

54



SERVICIO DE CALIDAD

Mejora Continua de Procesos

58



SERVICIO DE CALIDAD

Comunicación Responsable

60



SEGURIDAD EN PROCESOS

Disposición de Residuos
Peligrosos

62



SEGURIDAD EN PROCESOS

Seguridad en las Bodegas

64



REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

Avances y Acciones 2019

68

MENSAJE DEL PRESIDENTE



Para mí es un orgullo liderar y guiar las acciones que realiza La Casa de las Baterías para generar beneficios e impactos positivos en lo económico, social y ambiental de forma simultánea y sostenible en toda nuestra cadena de valor. La tendencia positiva de crecimiento se mantuvo este año logrando superar las 60 sucursales a nivel regional en nuestras operaciones de **Panamá, Costa Rica, El Salvador y Guatemala**; me siento muy contento de poder compartir con ustedes en este espacio los avances de nuestra gestión sostenible en cumplimiento con los Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

El mundo cambia constantemente y las empresas debemos adaptarnos e innovar para poder ser sostenibles en el tiempo. Como parte de nuestros procesos de adaptación y crecimiento, en el 2019 lanzamos nuestro **nuevo Slogan “Somos Energía”**, el cual reemplaza “Tu Solución en Baterías”. Dicho slogan transmite mejor nuestra visión de ser la empresa líder a nivel regional, especialista no solo en servicios y comercialización de baterías, sino también brindando a nuestros clientes soluciones integrales de suministro de energía y respaldo para todo tipo de equipos. Y como todo logro se alcanza con un gran equipo, aprovechamos la campaña de lanzamiento para reconocer todo el trabajo y excelente desempeño de nuestro personal.

Nuestro eje motor son las personas y no solo los productos que vendemos. El esfuerzo y compromiso de nuestro equipo humano nos hace grandes y por esto uno de nuestros principales pilares en la estrategia de sostenibilidad es poder impactar positivamente la vida de nuestros colaboradores y sus familias. **Nuestra labor empieza en casa** y es por esto que este año logramos avanzar en la tercera fase del programa Avancemos el cual de la mano de nuestro Comité de Obras Sociales busca encontrar necesidades críticas de nuestros colaboradores para poder brindarles el apoyo que necesitan.

En La Casa de las Baterías no toleramos ninguna forma de discriminación, no hacemos diferencias por razones de alguna discapacidad, edad, sexo, raza, clase social, orientación sexual, ideologías políticas o religión y creemos que mujeres y hombres tienen los mismos derechos y por ende, deben tener las mismas oportunidades laborales. Este año dimos un paso más en nuestro compromiso con la **Igualdad de Oportunidades** uniéndonos como una de las 22 empresas en Panamá firmantes de los **Principios de Empoderamiento de la Mujer** (WEPS por sus siglas en inglés), iniciativa promovida por ONU Mujeres en alianza con el Pacto Mundial. Como parte de ese compromiso capacitamos a nuestras mujeres Casabat en distintos temas técnicos, los cuales son comúnmente catalogados como masculinos, y además apuntamos al desarrollo de habilidades blandas y liderazgo para que puedan optar por un crecimiento profesional dentro de la empresa.

MENSAJE DEL PRESIDENTE

El 2019 fue un año de muchos aprendizajes y nuevos retos. En octubre de este año renovamos nuestra Certificación ISO 14001:2015, reforzando nuestro lema **Actuamos Verde**. De igual forma, continuamos trabajando en nuestro programa “**Devuélveme**”, el cual consiste en la recolección de baterías usadas para ser enviadas al extranjero y lograr una correcta disposición final. Gracias a este programa el cual implementamos desde hace **13 años, hemos recolectado y exportado más de 28,580 toneladas de plomo**. Para el 2020 seguiremos implementando iniciativas que permitan reforzar este programa y sensibilizar a nuestros clientes con una conciencia ambiental. De igual forma, este año continuamos reforzando nuestro sistema de reciclaje de residuos y materiales de nuestro Centro de Distribución en línea con las políticas de gestión integral de sus residuos sólidos impartidas por el programa Basura Cero.

Hemos entendido los cambios que vienen, por ello tenemos que ir modificando desde ya nuestro modelo de negocio, **apostando por la movilidad eléctrica y las energías renovables**, que ambas están alineadas con nuestros objetivos como empresa. Por esto desde el 2017 apostamos por los Cargadores de los autos eléctricos, su instalación, mantenimiento y el fortalecimiento de nuestra unidad de Energía con el fin de ofrecer al mercado opciones de generación de energía por medio de paneles solares, que ayuden a reducir el impacto ambiental. Como parte de nuestro aporte a esta **transformación de la movilidad** para alcanzar ciudades sostenibles, en el 2020 tenemos pensado estrenar una red de cargadores eléctricos instalados en 11 de nuestras sucursales, permitiéndole a los usuarios circular desde Ciudad de Panamá hasta David, contando con 22 puntos de recarga desplegados a través de la carretera Interamericana.

Desde el 2012 contamos con un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 y la mencionada anteriormente ISO 14001:2015. Confirmando nuestra constante búsqueda por estar a la vanguardia, este año logramos convertirnos en la **primera empresa a nivel mundial en renovar la Certificación ISO 45001:2018**, norma que rige los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y nos permite mitigar riesgos laborales y mejorar el desempeño del negocio a través de un entorno de trabajo más seguro y un personal sano.

La **pasión por servir** a nuestros clientes es lo que nos mueve a innovar y mejorar constantemente. Como empresa responsable nos preocupamos por brindar a nuestros clientes una excelente atención con políticas justas que se adapten a sus necesidades. Constantemente estamos en busca de optimizar nuestro proceso de resolución de quejas y reclamos para dar la mejor respuesta en el menor tiempo posible, obteniendo como resultado la preferencia y lealtad de nuestros clientes.

Nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes y esto lo logramos capacitando a nuestro personal en temas técnicos y de servicio al cliente de forma recurrente y brindándoles todas las herramientas de última tecnología para lograr superar las expectativas de nuestros clientes. Este año iniciamos la implementación de una de las mejores herramientas tecnológicas a nivel mundial para el manejo eficiente de clientes, Salesforce y Fiel Services Lightning; implementada para uso regional y en todas nuestras áreas de negocio. Dichas herramientas nos permitirán optimizar nuestros recursos, eliminar desperdicios y continuar aumentando la satisfacción de nuestros clientes.

Tenemos **47 años operando con una visión ética, responsable y sostenible**. Aún tenemos mucho camino por recorrer y retos por superar, pero sabemos que con la calidad humana de nuestra gente, la lealtad de nuestros clientes y enfocándonos en una gestión ética y responsable en toda nuestra cadena de valor lo vamos a lograr. Los invito a conocer más sobre nuestra gestión sostenible en www.rsecasabat.com.

HISTORIA



1974

Surge la idea de tener un punto de venta para ofrecer nuestro producto al consumidor.



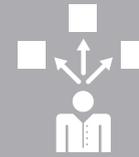
1989

La fábrica deja de funcionar se convierte en un importador directo de Corea y otros. Inicia el plan de expansión de sucursales.



1996

Inicio de servicio a domicilio el cual es hoy en día uno de los servicios más importantes, prestados a nuestros clientes.



2006

Integramos nuevos canales de Distribución y la División Industrial para ofrecer soluciones con baterías de tracción y sistemas de respaldo de energía.



2007

Iniciamos nuestro programa insignia Devuélveme con el cual recolectamos las baterías que ya no funcionan y nos aseguramos de exportarlas a una fábrica para su correcta disposición final y evitar así contaminación del medio ambiente.



2008

Iniciamos operaciones en Costa Rica y El Salvador



2010

Iniciamos operaciones en Guatemala.



2017

Iniciamos operaciones en Nicaragua y la apertura en Panamá de nuestro Taller de Electromecánica y La Casa de las Baterías Energía



2019

¡Somos Energía!
Implementamos el cambio de slogan que marca una nueva etapa para incluir las soluciones integrales de energía que ofrecemos a los diferentes tipos de clientes.



¡SOMOS ENERGÍA!

SOBRE NOSOTROS

A finales de este año cambiamos nuestro Slogan a **#SomosEnergía**.

Hemos evolucionado... Nuestro slogan era “Tu Solución en Baterías” el cual nos mantenía directamente relacionados a soluciones que asocian al producto baterías únicamente, sin embargo hemos ido creciendo e incorporando soluciones que mantienen la acumulación de energía pero se complementan con otros componentes que acompañan a la batería para brindar soluciones integrales a todo tipo de clientes con necesidades de energía a nivel de suministro y respaldo para todo tipo de equipos.

AQUÍ SOMOS LO MISMO

INCLUIMOS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN NUESTRAS OPERACIONES

"Casa de Baterías"
#SomosEnergía



MARÍA CAMPINES
RECURSOS HUMANOS
DISCAPACIDAD AUDITIV*

AQUÍ ECHAMOS PA' LANTE

ATENDEMOS EMERGENCIAS CON LA MÁS AMPLIA COBERTURA

"Casa de Baterías"
#SomosEnergía



JOSÉ VICTORIA
MOTORIZADO

AQUÍ ROMPEMOS BARRERAS

TODAS NUESTRAS SUCURSALES SON GERENCIADAS POR MUJERES

"Casa de Baterías"
#SomosEnergía



DOROTY MENA
GERENTE DE SUCURSAL

AQUÍ NOS GUSTA ATENDERTE

MÁS DEL 95% DE NUESTROS CLIENTES ESTÁN SATISFECHOS CON NUESTRO SERVICIO.



"Casa de Baterías"
#SomosEnergía

STEPHANIE VARGAS
CALL CENTER

AQUÍ IMPULSAMOS EL FUTURO

CREAMOS LA "ACADEMIA CASABAT", DONDE DAMOS CURSOS DE CAPACITACIÓN A NUESTROS COLABORADORES



"Casa de Baterías"
#SomosEnergía

JOSÉ REYES
TÉCNICO

DICKY PINEDA
TÉCNICO

IDALDO JAÉN
TÉCNICO

AQUÍ JUGAMOS LIMPIO

EXPORTAMOS TUS BATERÍAS PARA UN RECICLAJE RESPONSABLE



"Casa de Baterías"
#SomosEnergía

FERNANDO MIÑAN
ALMACENISTA

OSCAR DE LEÓN
ALMACENISTA

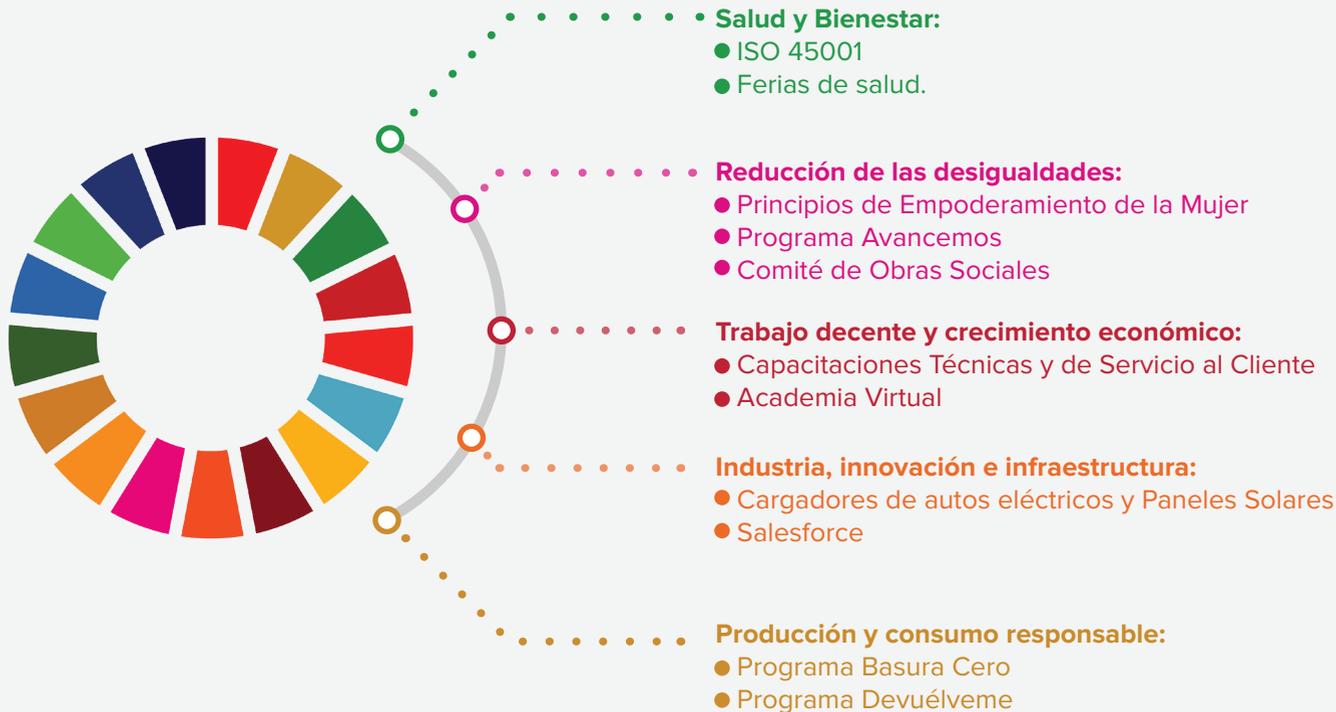
Por esto ahora ¡Somos Energía!

2018 - 2025

Este año continuamos trabajando en nuestros pilares de acción y proyectos de sostenibilidad a mediano y largo plazo, siempre teniendo como base de nuestro negocio la ética y responsabilidad social como pilar fundamental de nuestra gestión.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





NEGOCIO ÉTICO Y RESPONSABLE

Complicidad, Ética y Transparencia



COMPLICIDAD, ÉTICA Y TRANSPARENCIA



Este año continuamos aplicando a cabalidad nuestra **política integrada de calidad, responsabilidad social, ambiente, seguridad y salud en el trabajo** con todos nuestros colaboradores, la cual toma en cuenta la prevención de todo tipo de riesgos a los colaboradores y la prevención de la contaminación ambiental que genera nuestra actividad, para ello nos enfocamos en desarrollar las competencias de nuestro personal y establecemos relaciones de largo plazo con colaboradores, clientes y proveedores.

De igual manera, continuamos realizando el proceso de **debida diligencia con nuestros proveedores**, logrando que el 100% de nuestros proveedores firmaran cláusulas de mutuo cumplimiento donde exhortamos a los proveedores a cumplir con los siguientes puntos: **Prácticas anti sobornos, Derechos Humanos, Trabajo Infantil, Relaciones Laborales, Medio Ambiente, Salud y Seguridad Ocupacional.**

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



Política social para la prevención y erradicación del trabajo infantil

Conscientes de la importancia que representan los niños, niñas y adolescentes para el futuro de nuestro país estamos comprometidos a realizar nuestras actividades con un enfoque hacia: la prevención del trabajo infantil, el apoyo y respeto de los derechos humanos fundamentales, el rechazo de las peores formas de trabajo infantil (PFTI) y el respeto de los derechos de la niñez, Una buena práctica que continuamos cultivando como empresa es el compromiso firmado en 2016 con la prevención y erradicación del trabajo infantil, promoviendo que los niños, niñas y adolescentes cumplan con su derecho a la educación.

Política de Inclusión

En La Casa de las Baterías consideramos de vital importancia integrar a la vida comunitaria y al mundo laboral a todos los miembros de la sociedad sin distinción de ningún tipo. Estamos comprometidos con ser una empresa inclusiva que tome en cuenta las necesidades de todos los individuos. Creemos en la igualdad de oportunidades, por tal motivo contamos con políticas y un código de ética que refuerza nuestro compromiso como empresa inclusiva. Rechazamos cualquier tipo de discriminación por por razones de alguna discapacidad, edad, sexo, raza, clase social, orientación sexual, ideologías políticas o religión

En nuestro sitio web www.rsecasabat.com podrás encontrar todas nuestras políticas de gestión responsable, código de ética y el compromiso general de nuestra directiva.

INCLUSIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD



En **CASABAT** estamos convencidos que todos somos iguales, por esto contribuimos de forma sostenida con la inclusión. Nuestras iniciativas 2019 han sido incluir más personas con discapacidad en nuestra empresa con iniciativas como participar en las ferias del Ministerio de Trabajo, no solo la persona de Recursos Humanos, sino acompañada de los Jefes de área a modo de sensibilizar a todos de la importancia de incluir.

Para lograr una cultura inclusiva es fundamental incluir constantes sensibilizaciones con el personal y principalmente con los jefes de área.

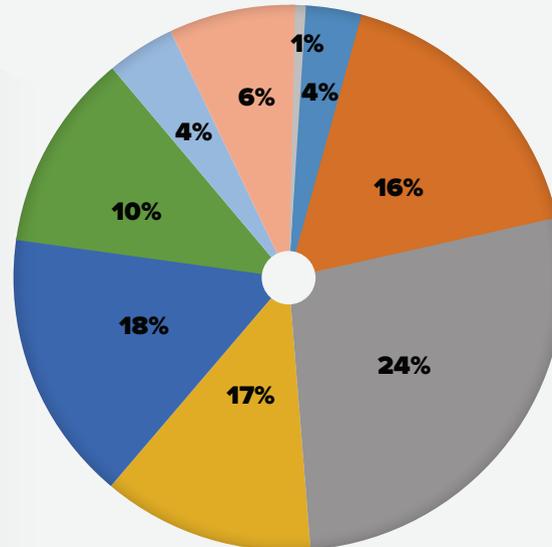


INCLUSIÓN

Somos inclusivos en todos los aspectos, desde las personas con discapacidad hasta la generación de oportunidades dentro de nuestra estructura organizacional sin discriminación alguna porque lo más importante para nosotros es el derecho de toda persona de tener un trabajo digno.

Es muy joven, es muy adulto? Para nosotros no... nosotros les decimos... ¡Bienvenidos! Para La Casa de las Baterías todos son importantes.

La edad promedio de nuestra fuerza laboral es de 33 años y tenemos trabajadores desde 18 años hasta 62 años.



- 18 - 20 años
- 21 - 25 años
- 26 - 30 años
- 31 - 35 años
- 36 - 40 años
- 41 - 45 años
- 46 - 50 años
- 51 - 55 años
- mayores a 55 años

INCLUSIÓN

En el 2019 sumamos un año más de nuestro apoyo al programa de Las Claras de la Fundación Voces Vitales el cual busca la creación de oportunidades para desarrollar el potencial de madres adolescentes.

Actualmente contamos con 3 colaboradoras que entraron a nuestra empresa por medio de dicho programa.



Reforzamos un año más nuestro compromiso con la Fundación Valórate la cual se enfoca en tres objetivos básicos: evitar el fracaso, la deserción escolar y la desvalorización personal. Esto lo logran a través de programas educativos y familiares que brinden oportunidades a los niños para alcanzar el desarrollo integral.

PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EVENTOS E INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD

En el año 2019 participamos de forma activa en las mesas, talleres y eventos brindados por sumarse. Además, fuimos invitados a contar nuestros casos de éxito en distintos pilares de responsabilidad social a diversas empresas aliadas, fundaciones y eventos.





COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Inclusión y Empoderamiento de la Mujer

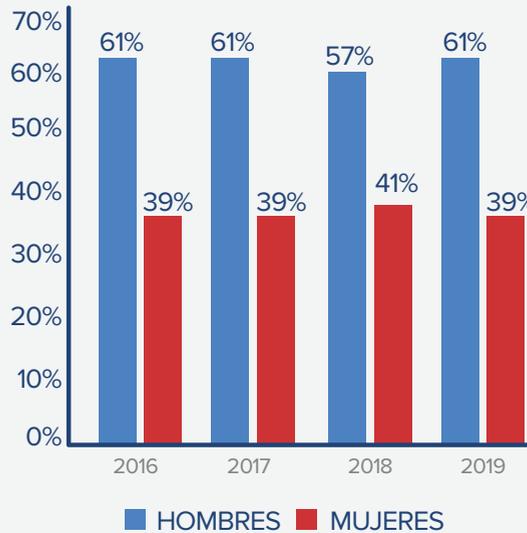


INCLUSIÓN Y EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

El Objetivo 5 de Desarrollo Sostenible es Lograr la Igualdad de Género y empoderar a todas las mujeres y las niñas; nosotros en La Casa de las Baterías, siendo una industria regularmente considerada “masculina” cada vez nos enfocamos más en preparar a nuestra fuerza femenina para que cuenten con las herramientas y puedan desarrollarse profesionalmente con conocimientos técnicos.



PORCENTAJE DE HOMBRES VS MUJERES EN GERENCIAS DE PRIMER NIVEL



INCLUSIÓN Y EMPODERAMIENTO DE LA MUJER



Promovemos la igualdad de género en toda clase de puestos.

Continuamos impulsando la inclusión de la mujer en el mundo de las Baterías, los UPS, la Energía Solar y ellas llegaron a La Casa de las Baterías para quedarse.

Importante destacar que no hacemos distinción de salarios entre hombres y mujeres cuando ocupan el mismo puesto y están en las mismas condiciones; es decir si tengo 2 vendedores de Solar y uno es hombre y el otro mujer, garantizamos que el salario sea el mismo, la diferencia la hace cada uno con su esfuerzo y sus ventas.



También en los niveles gerenciales nos basamos en las Encuestas Salariales que se realizan todos los años por compañías externas para tomarlas como base y no por el género del colaborador.

Nos mantenemos siempre motivados en ese tema y siempre pendientes pues queremos ser diferentes de forma positiva.

COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

INCLUSIÓN Y EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

- 1 Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.
- 2 Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo — respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.
- 3 Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.
- 4 Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
- 5 Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y marketing a favor del empoderamiento de las mujeres.
- 6 Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.
- 7 Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.

Siete Principios que ofrecen orientación a las empresas sobre cómo empoderar a las mujeres en el lugar de trabajo, en el mercado y en la comunidad.

Como parte de nuestro compromiso con la igualdad de género este año nos unimos como una de las empresas firmantes de los WEPS: **Principios de Empoderamiento de la mujer en Panamá.**





COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Gestión de Relaciones con Colaboradores



NUESTRO OBJETIVO: TENER MEJORES LÍDERES



Lo que no se mide, no se puede mejorar, ni gestionar; y es por eso que año tras año evaluamos a nuestros líderes, ya que estamos conscientes de la importancia de evaluar al equipo de trabajo que lleva a su cargo la empresa, pues consideramos que el éxito de la empresa está basado en gran parte en el desempeño de los líderes y su forma de liderar.

Como empresa, nos aseguramos que el desempeño de nuestros colaboradores vaya alineado con nuestros objetivos, garantizando el cumplimiento de las metas de la organización.

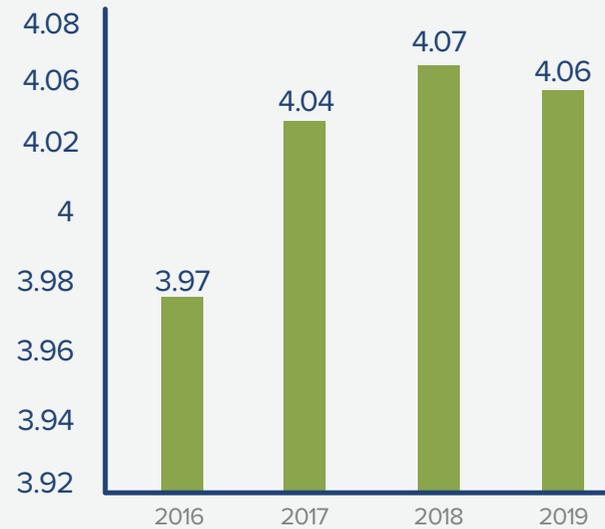
Para 2019 iniciamos el Proceso de implementar una Certificación en Habilidades Gerenciales CASABAT con el objetivo de alinear a todos nuestros líderes y cada día poder obtener mejores resultados y por ende gente mejor preparada y más comprometida.

El 2020 será nuestra etapa de ejecución y esperamos excelentes resultados.

EVALUANDO A NUESTROS LÍDERES



Viviendo iniciativas que nos ayudan a fortalecernos como equipo, tiempo de enseñanza con metodologías no convencionales, con los líderes, entendiendo la estrategia del negocio y logrando subir el Everest. Reto superado, así somos nosotros en La Casa de las Baterías! Las evaluaciones formales lo sustentan.



GESTIÓN DE RELACIONES CON COLABORADORES



Las relaciones humanas, ya sea dentro o fuera de la empresa, con clientes, con colaboradores o con las familias de estos son un factor importante para lograr objetivos pues debe haber un balance entre las mismas.



En esos momentos informales y formales es muchas veces donde podemos ver el talento, cuando nos salimos de las oficinas hacemos cosas distintas y ponemos a prueba esas habilidades que detrás del escritorio muchas veces no se ven, también cuando tienen oportunidad de liderar a personal externo, entonces nos damos cuenta del Capital Humano de lujo que poseemos.

Iniciativas como permitir las prácticas profesionales y que no sea el jefe del departamento quién le dé el seguimiento, sino alguien más del equipo puede ser muy revelador, la forma distinta de relacionarnos es muy importante.

INDICADORES DE AUSENTISMO Y ROTACIÓN DE PERSONAL

El Ausentismo laboral es la ausencia de un empleado en su puesto de trabajo durante las horas que corresponden a su jornada laboral no importa cual es la razón.

En La Casa de las Baterías mantenemos iniciativas para lograr que este indicador tan importante para la atención al cliente se mantenga dentro de los límites incluso más bajo de lo permitido por las leyes. El 31% en la gráfica corresponde al promedio de 2.58% mensual de ausencias de un colaborador, siendo un promedio menor a lo permitido por la ley que es de 5.77% mensuales.

Nos enorgullece publicar que a pesar de esto tenemos un grupo de colaboradores con Asistencia Perfecta que son reconocidos por el Dueño de la empresa por este compromiso total.

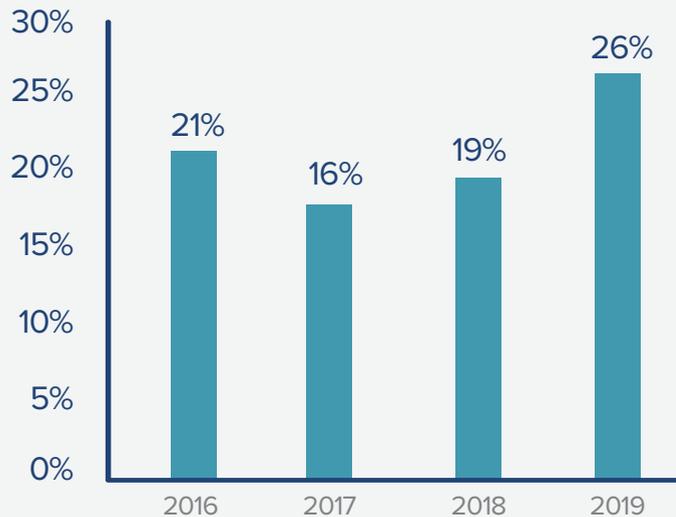
Nuestra meta, continuar mejorando en pro del Servicio al Cliente.

Indicador del Ausentismo



INDICADORES DE AUSENTISMO Y ROTACIÓN DE PERSONAL

El 2019 fue un año de decisiones difíciles, fue un año de cambios importantes con el objetivo de mejorar nuestro servicio al cliente, mejorar el clima laboral y mantener e incrementar a las personas comprometidas.



El indicador de Rotación lo utilizamos como una medida de gestión del capital humano, para identificar problemas de insatisfacción laboral entre los colaboradores o deficiencias en los procesos de selección y contratación, entre otros; de esto nos damos cuenta en las renunciaciones; también medimos la cantidad de despidos realizados por incumplimientos.

Este año el resultado fue de 25.71% del cual el 12% fueron renunciaciones y el 13.71% fueron despidos, por lo cual consideramos que tenemos mucho que mejorar.

Nuestra meta es máximo 20% anual y nos queda el reto de reducir el porcentaje de renunciaciones buscando cómo ser más competitivos en el mercado laboral.



COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Bienestar de Colaboradores y sus Familias



BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

Para La Casa de las Baterías es importante que nuestros colaboradores estén contentos con lo que hacen, es decir que les guste su trabajo; esto no es tarea fácil puesto que una organización debe escuchar y entender las necesidades de todos sus colaboradores, las cuales son muy distintas en algunos casos, para así trabajar planes de bienestar que realmente impacten positivamente la vida de nuestros colaboradores y sus familias.

Cuando pensamos en bienestar laboral, no solo nos referimos a que nuestros colaboradores estén sanos y no padezcan enfermedades, sino también en un bienestar integral que contemple otros aspectos como crecimiento laboral, manejo de situaciones difíciles, entre otros.

Por este motivo, nos centramos en fomentar todos los aspectos que puedan favorecer que los colaboradores estén más contentos.

Algunas iniciativas que tenemos son:

- Medir el ambiente de trabajo.
- Realizar visitas de Recursos Humanos para mantener una escucha activa.
- Reuniones recurrentes por áreas.
- Revisión de políticas laborales.
- Mejora en las condiciones de salarios y beneficios según mercado, etc.



BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS



Work Life Balance ese es el nuevo concepto introducido en La Casa de las Baterías, participando de manera experimental con otras empresas.

Qué es y cómo lo estamos haciendo? Para nosotros es dar herramientas y variadas estrategias para que cada uno, en este caso personas que ocupan niveles de Jefaturas dentro de la empresa pueda encontrar un balance entre la vida y el trabajo; es decir enriquecer su vida en varias dimensiones.

Cuando la conciliación está en varios aspectos de la vida y no es un supuesto teórico sino una realidad práctica, las personas se sienten dueñas de su destino.

Depende de los resultados que obtengamos, podremos hacer de esto un programa permanente que sea para el beneficio para el trabajador y su familia pero también para la empresa, ya que cuando las personas están contentas en su puesto de trabajo también son más productivas.

BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS



Otro importante beneficio orientado 100% al bienestar de nuestros colaboradores y sus familias es el que brinda nuestro Comité de obras Sociales, el cual en el 2019 cumplió 10 años de ofrecer apoyos y beneficios a todos los colaboradores de La Casa de las Baterías:

Con este Voluntariado Corporativo apoyamos en:

- Premio a la excelencia académica: Este año estuvimos sorteando una laptop y 3 desktops entre los hijos de los colaboradores que tengan un promedio arriba de 4.5.
- Se entregaron canastas de maternidad a compañeras y compañeros con artículos que les servirán para recibir a sus hijos.
- Apoyo en Inicio del año escolar: consiste en una rifa de mochilas escolares entre todos los hijos de los colaboradores que actualmente se encuentren en edad escolar.
- Apoyo en Compra de Lentes: este año estuvimos apoyando a más de 20 colaboradores con las compras de sus lentes.

BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS



- Apoyo económico por fallecimiento de familiar, incapacidades, insumos médicos, siniestros y calamidades domésticas.
- Regalamos entradas a compañeros para visitar el Biomuseo y disfrutar en familia.
- Pruebas de VIH subsidiadas para los miembros del Comité.
- Pruebas tumorales para descartar posible cáncer de mama, próstata, etc.
- Sensibilizaciones y apoyos en distintos temas como Emprendimiento, Educación financiera, entre otros.

Todo esto se hace desarrollando actividades para recoger fondos, donaciones de salarios de colaboradores y donación especial de la empresa que duplica la cantidad de utilidades que quedan de las actividades y aportaciones individuales.

BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

El programa Avancemos

El programa Avancemos tiene como objetivo principal encontrar necesidades críticas de nuestros colaboradores para poder brindarles el apoyo que necesitan. Este año continuamos trabajando y enfocando nuestro esfuerzo en el plan 2018-2020, el cual se enfoca en:

- 1. Educación financiera:** por medio de charlas de educación financiera y formación de asesores financieros internos para brindar apoyo a colaboradores.
- 2. Orientación nutricional:** creando conciencia sobre la importancia de mantener una buena alimentación, conocer nuestro cuerpo y así lograr tener un peso y vida saludable.
- 3. Emprendimiento de mujeres e hijos de colaboradores:** Día familiar de microemprendimiento, curso/ orientación para desarrollo de emprendedores.



BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

El programa Avancemos

4. Uso de tiempo libre y de ocio de niños y jóvenes (fortalecimiento familiar): talleres de crianza positiva para niños y adolescentes, becas para hijos de colaboradores, taller de comunicación entre padres e hijos, actividades familiares.

5. Orientación de salud sexual y reproductiva: Talleres de prevención de VIH, pruebas y planificación familiar.

6. Seguridad Ciudadana: Charlas proteger y servir y de seguridad vial.

Respecto a las sensibilizaciones de responsabilidad social empresarial trabajamos distintos temas con el equipo entre los cuales están: prevención de violencia de género, finanzas personales, charlas de prevención de VIH, inclusión de personas con discapacidad, entre otras, logrando un total de más de 700 horas en total invertidas en sensibilizaciones.



BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS



Taller de Comunicación Bilateral: realizamos 3 talleres junto a la Fundación Amaneceres.

NORMAS LABORALES

En 2019 tuvimos una mejora de más de 4 puntos, con esto nos sentimos muy orgullosos y satisfechos pues denota el compromiso e interés que tiene cada líder en hacer de La Casa de las Baterías un mejor lugar para trabajar.

Este año tenemos más fortalezas, las debilidades son las mismas pero con mejores puntuaciones que indican que pronto no estarán en esa categoría.

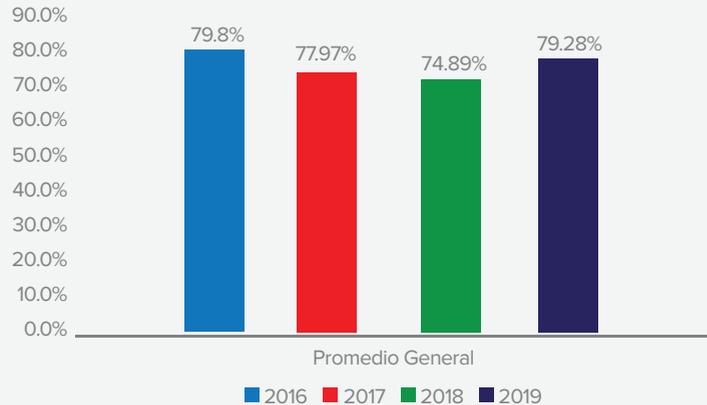
Nosotros vemos las debilidades como Oportunidades de Mejora; estos resultados son la guía del diseño y ejecución de programas de mejora continua futuros.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
	
CAPACITACIÓN	COMPENSACIÓN Y BENEFICIOS
GESTIÓN CONSTRUCTIVA DE LOS ERRORES	RECONOCIMIENTO
COMPROMISO	TRANQUILIDAD EN EL PUESTO DE TRABAJO
CLARIDAD EN LOS OBJETIVOS	

ECO - 2019

Encuesta de Clima Organizacional - Gráfica comparativa

79.28%



Los retos 2019 fueron enormes, los del 2020 lo serán más y continuaremos elevando nuestro compromiso.



COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Capacitación y Desarrollo de los Colaboradores

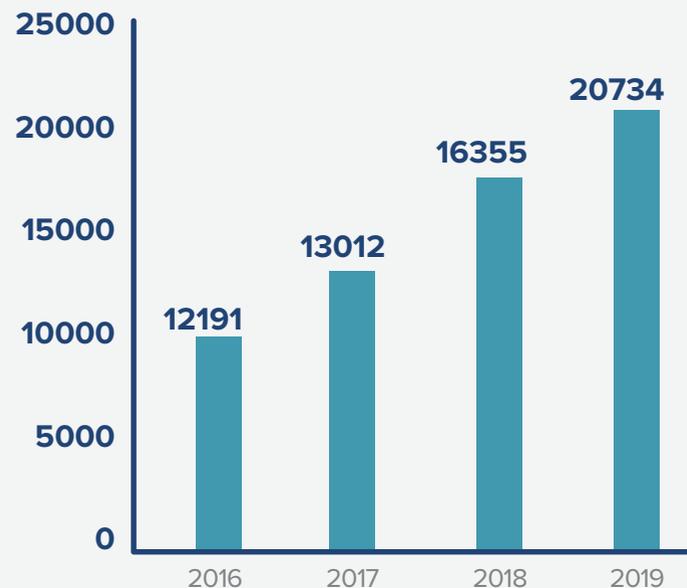


CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

Con la Capacitación buscamos, además de responder a las necesidades de la empresa en la parte Técnica y de Servicio al Cliente, mejorar la actitud, mejorar conductas, desarrollar habilidades y muy importante el desarrollo de personal para que pueda hacer carrera e ir creciendo con la empresa.

El 99% de nuestras capacitaciones se realizan durante horas de trabajo y en su mayoría la metodología son talleres con casos prácticos reales con el objetivo de analizar y buscar soluciones a lo que nos enfrentamos día a día.

La idea es que nuestros colaboradores vayan creciendo con nosotros y se sientan satisfechos y felices con las tareas que desempeñan, y deseen continuar creciendo a través de metas profesionales a corto y largo plazo.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

Este año 2019 el Tema en Cajas fue Servicio al Cliente y se implementó la fase 2 de un sistema de “Cajas Mentoras” que inmediatamente inició a dar buenos resultados reflejados en las encuestas de Satisfacción de clientes. Logramos aumentar un promedio de felicitaciones de 9.5% en el 2018 a 21.3% en promedio del 2019.

En el 2019 nos enfocamos en trabajar con nuestras Gerentes de Sucursal en: Limitaciones y desafíos de la venta, DISC Sales, Venta Seductor y Poder de Negociación con un robusto programa anual que cubría todos los temas.





**COMPROMISO
CON NUESTRA GENTE**
Derecho a la Negociación Colectiva



DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Continuamos sin tener un Sindicato formalmente establecido, sin embargo también continuamos escuchando activamente a nuestros colaboradores, tanto a nivel grupal como a nivel individual.

En nuestras reuniones por áreas, damos la oportunidad de expresión a todo el que quiera comentar, aportar mejoras o exponer sus quejas.





COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Programas relacionados con la Educación



PROGRAMAS RELACIONADOS CON EDUCACIÓN

2019, un año de actualizaciones en todos los sentidos, introducción de nuevos procesos y nuevas tecnologías, un año de retos laborales, nuevas sucursales, nuevos proyectos; y para todo esto nuestra gente debe estar preparada; solo con educación y aprendizaje podemos lograr el éxito de alcanzar esos objetivos que nos hemos propuesto.

Estamos en el desarrollo de contenidos para varias certificaciones puntuales como son:

- Certificación en Habilidades Gerenciales
- Certificación en Atención de Quejas y Reclamos
- Certificación de Técnicos en varios Niveles

Fomentar el crecimiento profesional y que nuestros colaboradores puedan hacer carrera y crecer dentro de la empresa es tarea importante..

En la Academia Casabat también incluimos temas complementarios como Comunicación asertiva y otros temas técnicos, pues es una de las herramientas más útiles que tenemos para poder transmitir conocimientos y que todos nuestros colaboradores reciban la misma información en el menor tiempo posible. En 2019 implementamos con éxito más de 10 Webinars de Servicio al cliente donde la transferencia de conocimientos fue muy valorada.



PROGRAMAS RELACIONADOS CON EDUCACIÓN

Apoyo a jóvenes en riesgo social - Padrino empresario

+175

Jóvenes en riesgo social desde **2004**
17 continúan laborando en la empresa

Padrinos Apoyados

padrino
empresario

mides
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL





SERVICIO DE CALIDAD

Voz del Cliente y Capacitación Continua



VOZ DEL CLIENTE Y CAPACITACIÓN CONTINUA



El Servicio al Cliente y el Conocimiento Técnico son nuestros principales pilares y nuestros esfuerzos se enfocan en lograr que cada atención que brindemos a un cliente supere sus expectativas en estos dos aspectos.

Para lograr que nuestros colaboradores brinden un Servicio WAO es importante mantener un pensamiento de mejora continua acompañado de constante capacitación y programas internos sobre temas técnicos, habilidades blandas pero sobretodo sobre ética corporativa y transparencia. La escucha activa de nuestros clientes y colaboradores es lo que nos diferencia y nos permite mejorar y adaptarnos a las necesidades del mercado.



Como empresa responsable nos preocupamos por brindar a nuestros clientes una excelente atención con políticas justas que se adapten a sus necesidades. Constantemente estamos en busca de optimizar nuestro proceso de resolución de quejas y reclamos para dar la mejor respuesta en el menor tiempo posible, obteniendo como resultado la preferencia y lealtad de nuestros clientes. Por eso, este año iniciamos el proceso para unirnos al programa de Agente Económico Responsable de la ACODECO, el cual estamos convencidos podrá aportar un gran valor a la mejora de esta gestión.

CAPACITACIONES DE SERVICIO AL CLIENTE

En términos de capacitación logramos que más del 90% de nuestras gerentes, técnicos, motorizados, cajeras, agentes de call center y personal de ventas participara al menos una vez al año de nuestras capacitaciones presenciales y Webinars de Servicio al cliente logrando más de 2,100 horas de capacitación dedicadas exclusivamente para mejorar nuestra atención y superar las expectativas de nuestros clientes. En estas capacitaciones reforzamos principalmente nuestros pilares de amabilidad y atención al cliente y reiteramos la importancia de brindar asesoramiento técnico.



CALIDAD EN EL SERVICIO EN TODAS NUESTRAS ÁREAS

La calidad de servicio que brindamos es igual de importante en todas nuestras divisiones, es por esto que en el 2019 realizamos capacitaciones específicas de atención al cliente para nuestros departamentos de Energía y Tracción. También realizamos 4 Talleres de Cuerda para nuestro equipo de Servicio a Domicilio y realizamos 11 Webinars regionales sobre Servicio al Cliente específico para cada puesto de atención al cliente.



LEALTAD Y SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Estamos conscientes que lo que no se mide no se puede mejorar y por esto llevamos más de 5 años realizando encuestas de satisfacción a nuestros clientes.

Como parte de nuestro compromiso de ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes nos propusimos una meta de mantener nuestro NPS (Índice de lealtad de los clientes) superior al 80% en todas nuestras sucursales. Este año logramos en un resultado muy favorable de 85%, superior a nuestra meta. Estamos convencidos que con constante capacitación, compromiso y velando por el bienestar continuaremos superando las expectativas de nuestros clientes.

Nuestros clientes promotores representan el 85% de esta muestra, lo que quiere decir que 8 de cada 10 clientes de La Casa de las Baterías salen 100% satisfechos con el servicio que recibieron y nos recomiendan a sus amigos, familiares y conocidos.



Durante el 2020 continuaremos reforzando nuestros pilares de Amabilidad y Asesoramiento Técnico con nuestro personal para seguir superando las expectativas de nuestros clientes.

SERVICIO WAO

Como parte de las mediciones de clientes misteriosos en las cuales evaluamos principalmente nuestra presentación interna y externa y el cumplimiento de procesos por parte de nuestro personal técnico y cajeras, tuvimos el honor de premiar a más de 25 de nuestros colaboradores los cuales en sus mediciones cumplieron al 100% con sus evaluaciones demostrando su nivel de compromiso con la empresa y nuestros clientes.



Todo buen trabajo debe ser reconocido y es por esto que este año tuvimos el honor de premiar a la sucursal de Penonomé por contar con la mayor puntuación en promedio en sus mediciones de lealtad y satisfacción de clientes.

CALIDAD EN EL SERVICIO

La Calidad en el Servicio es uno de nuestros pilares, un cliente contento y satisfecho es leal y un empleado reconocido lo es más.

Por este motivo nuestros esfuerzos cada día a nivel interno están enfocados en reconocer y resaltar a nuestra gente. Es una práctica a nivel nacional y en cualquier provincia que sea, allá llegamos y expresamos nuestro agradecimiento a esos colaboradores que demuestran cada día con sus acciones y atenciones que se sienten orgullosos de pertenecer a la familia Casabat.





SERVICIO DE CALIDAD

Suministro a tiempo de productos y servicios



SUMINISTRO A TIEMPO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el año 2019, como resultado de la implementación de la metodología Lean Six sigma para optimizar los tiempos de atención de nuestro servicio de carretera, atención del call center y asignación de motorizados, iniciamos la utilización de la herramienta tecnológica de Salesforce y Fiel Services Lightning para la optimización de los recursos y eliminación de desperdicios que nos permitió mejorar en un 40% el tiempo de atención a nuestros clientes e incrementando la satisfacción de los mismos. En el 2020, tenemos como meta disminuir la cantidad de servicios omitidos en un 50%, mediante la mejora continua con salesforce.





SERVICIO DE CALIDAD

Innovación y Tecnología de Productos y Servicios



CARGADORES PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS



Desde el 2017 apostamos por los Cargadores de los autos eléctricos, su instalación, mantenimiento y asesoría en venta. Disponemos de una línea de cargadores ideales para todo tipo de proyectos: residenciales, empresariales e inmobiliarios.

El futuro de la industria automotriz es el carro eléctrico y La Casa de las Baterías desde ya se prepara para adoptar esta tecnología en su modelo de negocio pues siendo la empresa líder en el área de las baterías nos vemos obligados a apostar por participar en este mercado con múltiples productos y servicios para este tipo de vehículos. Uno de los elementos más importantes para un carro eléctrico es el cargador ya que este será la fuente de energía para recargar la batería del mismo, es por esto que ya iniciamos a ofrecer los servicios relacionados que van desde la instalación y mantenimiento de los cargadores hasta la asesoría en ventas para asegurar un servicio integral a quienes adquieran un auto eléctrico y necesiten los accesorios y respaldo para que puedan hacer uso de estos vehículos cómodamente.

PANELES SOLARES



En nuestra División de Energía contamos con el área de Sistemas Solares donde nos ocupamos de la generación de electricidad a partir de la energía solar, la cual es totalmente limpia y te puede permitir ahorrar hasta un 100% de tu cuenta eléctrica.

Esto es posible gracias a los diferentes tipos de sistemas que ofrecemos:

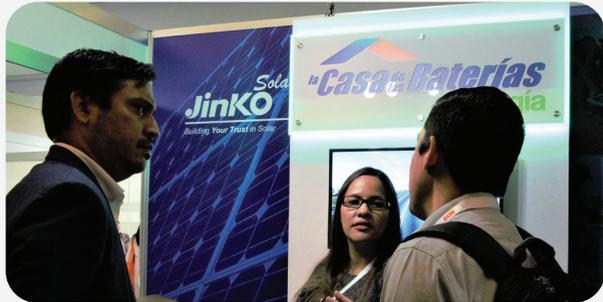
- **Conectado a la red:** para ahorrar en la cuenta de electricidad.
- **Aislado:** para que haya electricidad en sitios donde no llega la red eléctrica (lugares remotos o con altas fluctuaciones).
- **Híbrido:** que te permiten ahorrar y a la vez respaldar a los clientes ante falta del flujo eléctrico.

De igual forma se ofrecen los servicios de mantenimiento, limpieza y asesoría con técnicos capacitados, certificados y con los equipos de la mayor tecnología.



SISTEMAS DE POTENCIA ININTERRUMPIDA

Dentro de nuestros servicios, ofrecemos soluciones de respaldo que mantienen y generan el flujo de energía eléctrica en nuestros clientes empresariales para garantizar su operación continua. Estas soluciones integrales incluyen el servicio técnico especializado el cual es muy importante para aquellos clientes que necesitan mantener el funcionamiento de sus negocios siempre por ser operaciones críticas, este servicio lo brindamos 24/7 y es el caso de empresas de telecomunicaciones, hospitales, laboratorios farmacéuticos, bancos, aeropuertos, logística, entre otros.





SERVICIO DE CALIDAD

Mejora Continua de Procesos



MEJORA CONTINUA DE PROCESOS

En el año 2019, continuamos con la implementación de la metodología Lean Six sigma para optimizar nuestros procesos con la finalidad de garantizar la satisfacción del cliente y la sostenibilidad de la empresa, aplicando la metodología 5S + 1, eliminando todos los desperdicios detectados mediante la metodología, haciendo nuestros procesos más eficientes.

La Casa de las Baterías, siempre preocupados por la innovación, incluyó en sus operaciones en abril de 2019 la tecnología de los expertos en Carga de Baterías: BITRODE, para crear un proceso de carga más eficiente. Con esto mantendremos nuestro inventario siempre fresco, para llevarle un producto de calidad a nuestros clientes.





SERVICIO DE CALIDAD

Comunicación Responsable



MERCADEO RESPONSABLE



Este año continuamos nuestros tips en redes sociales para que nuestros clientes puedan hacer un uso correcto de su batería y así cuidar su estado para que su duración no se vea afectada.



SEGURIDAD EN PROCESOS

Disposición de residuos peligrosos



DISPOSICIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

Durante el 2019 nuestra meta de mantener o mejorar la relación de las baterías que se venden en las sucursales vs las recogidas en las sucursales que salen en un 85%, logrando un promedio anual de 94.85 %. Y tomando en cuenta todos nuestros canales de venta, nuestra meta era de un 85% y logramos un 79.30%.

Para este año 2019 seguiremos reforzando nuestro programa Devuélveme para mantener o mejorar este resultado.

% BATERÍAS ENVIADAS A RECICLAJE





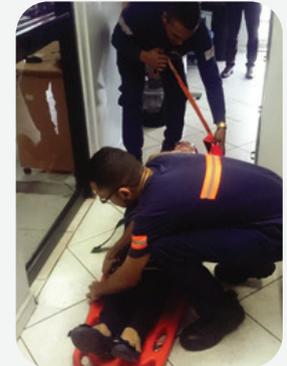
SEGURIDAD EN PROCESOS

Seguridad en las Bodegas



SEGURIDAD EN LAS BODEGAS

Como parte de nuestro compromiso con la seguridad laboral, mantuvimos nuestra certificación ISO 45001:2018, afirmando que nuestra prioridad es nuestra gente y su bienestar en el trabajo. En febrero de 2019, renovamos la certificación ISO 45001:2018 de sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo, siendo los primeros a nivel mundial en renovar dicha certificación.



SEGURIDAD EN LAS BODEGAS

Charlas sobre Transporte de carga peligrosa



Cada año capacitamos a todo nuestro personal del CEDIS en el manejo seguro de baterías, sustancias químicas, pausas activas y simulacros de emergencia, con la finalidad de evitar accidentes en el proceso de manipulación de las mismas.

SEGURIDAD EN PROCESOS



Pruebas de Audiometrías



Pruebas de espirometrías
al personal



Jornada de vacunas



REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

Avances y Acciones 2019



AVANCES Y ACCIONES 2019



En La Casa de las Baterías durante el año 2019 continuamos implementando y mejorando iniciativas ambientales que contribuyeron a reforzar la sostenibilidad de nuestra gestión alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible.

La filosofía de RSE de CASABAT, que va más allá del altruismo y la filantropía corporativa, para llegar a la realización de programas sociales que contribuyen a la sostenibilidad y a la transformación de las condiciones de vida de nuestros colaboradores y comunidades, contamos con un sistema de gestión ambiental, un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional y un sistema de gestión de la calidad basados en las normas ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 9001:2015, desde el año 2012, donde nos esforzamos en garantizar un servicio al cliente respetando el medioambiente y asegurando la seguridad y salud ocupacional de nuestros colaboradores.



En Octubre 2019, renovamos nuestra certificación ISO 14001:2015, reafirmando así nuestro compromiso ambiental.

Con relación a nuestro principal compromiso ambiental, la recolección de baterías usadas, logramos crecer un 0.5% en la cantidad de baterías usadas recolectadas en sucursales. Sin embargo, implementaremos iniciativas adicionales que contribuyan a lograr nuestra meta del porcentaje de baterías enviadas a reciclar de todos nuestros canales de venta, generando conciencia ambiental en todos nuestros clientes.

Iniciamos una alianza estratégica con empresas generadoras de energía y telecomunicaciones para la recolección de las baterías y celdas usadas en sus instalaciones para brindarles la debida disposición final.

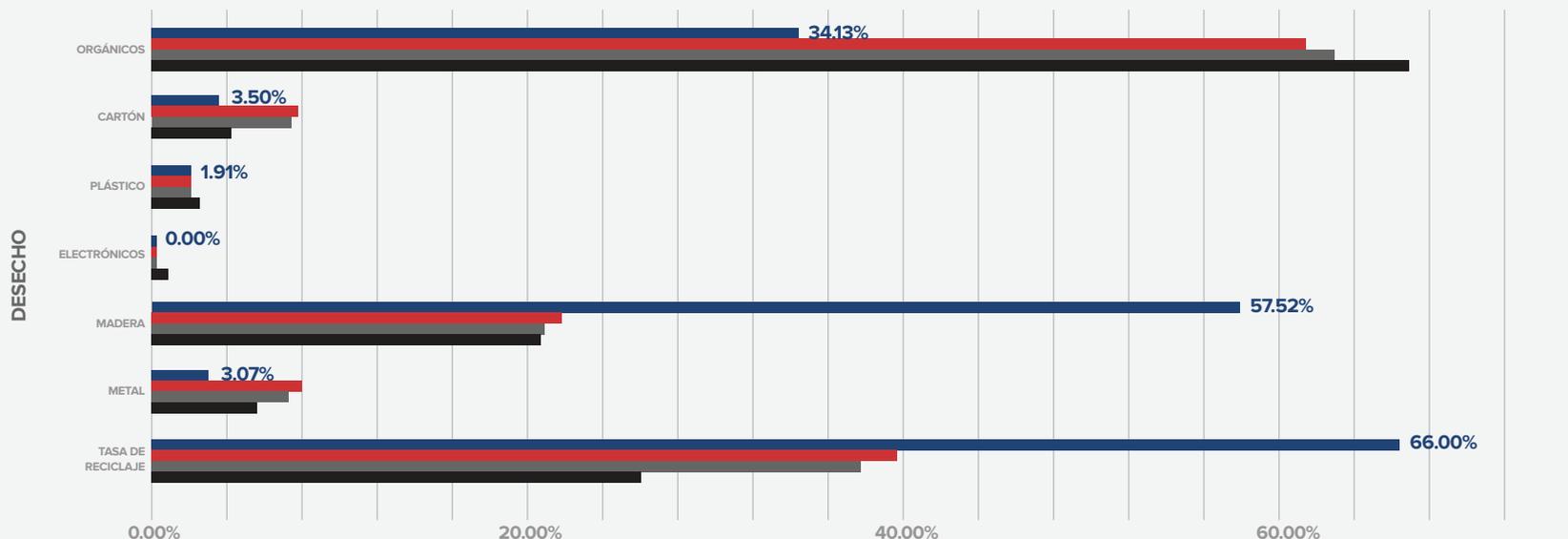
AVANCES Y ACCIONES 2019

Durante el 2019 disminuimos en un 50% los desechos enviados al cerro patacón, enviando a reciclaje o reutilizando los mismos en nuestros procesos.

Aumentamos el reciclaje de plástico en un 2%, cartón 2% , madera 120%, representando un 66% del total de los desechos generados.

RECICLAJE 2016 - YTD

■ 2019 ■ 2018 ■ 2018 ■ 2016



RECOGIDA Y DISPOSICIÓN DE BATERÍAS USADAS

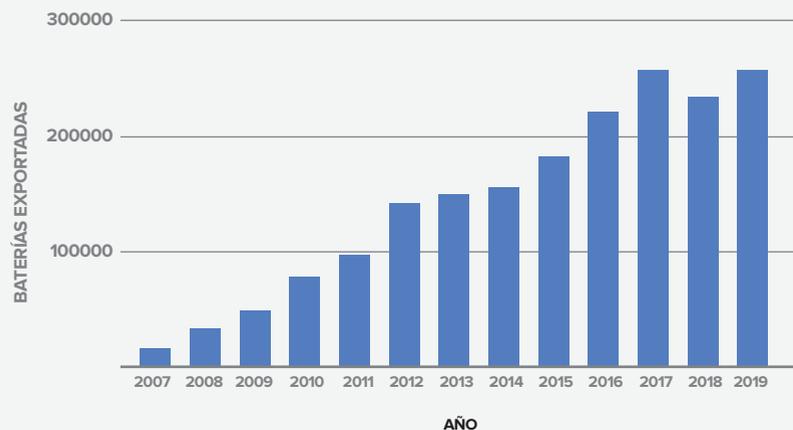
Durante el 2019 nuestra meta de mantener o mejorar la relación baterías que se venden en las sucursales vs las recogidas en las sucursales que salen en un 85%, logrando un promedio anual de 95.15%. Y tomando en cuenta todos nuestros canales de venta, nuestra meta era de un 85% y logramos un 80.01%.

Tuvimos un alza de 9,5% en comparación con el 2018 en la recolección de baterías usadas enviadas a disposición final cumpliendo con todas las normativas internacionales.

Para este año 2020 seguiremos reforzando nuestra programa Devuélveme para mejorar este resultado.



BATERÍAS ENVIADAS A RECICLAJE



BATERÍAS RECOLECTADAS PARA DISPOSICIÓN FINAL



RECOGIDA Y DISPOSICIÓN DE BATERÍAS USADAS

BASURA CERO EN EL SECTOR SERVICIOS DE TALLER AUTOMOTRIZ

Empresa: Casa de Las Baterías, S.A.
Sucursal: Vía España, Río Abajo, Panamá.



Diagnóstico-Situación Inicial

Entre los residuos identificados que se generan de las actividades propias del taller son: Cartón, equipos electrónicos, plásticos, baterías usadas, pallets, material ferroso y residuo inerte. Con el levantamiento de la línea base del manejo actual de residuos del centro de distribución de la Casa de las Baterías se determinaron los tipos de residuos, las cantidades promedio, fuentes de generación, el manejo actual que se le daba a los residuos; tal como el aprovechamiento para el reciclaje y donde era la disposición final de sus residuos.

Plan de Manejo

Acciones Implementadas	Beneficios Obtenidos
Reutilización de las cajas de cartón y pallets	Reducción de la generación de residuos sólidos
Reporte de residuos generados	Información actualizada y a realidad del volumen de residuos que generan
Segregación y ubicación específica de los residuos	Mayor inspección y control del reciclaje
Charlas de concienciación en las 3R: Reducción-Reutilización-Reciclaje	Capacitación al personal referente a temas ambientales

Conclusión General del Proceso

Los resultados señalados exigieron el análisis y dominio de los volúmenes y cantidades de materiales descartados, a los cuales en su mayoría se les podía sacar mayor provecho. Finalmente obtuvieron un mejor control del manejo integral de sus residuos sólidos y eliminaron deficiencias antes presentadas lo que de igual forma les representó oportunidades de ahorro.



CASO DE ÉXITO: BASURA CERO EN EL SECTOR DE SERVICIOS DE TALLER AUTOMOTRIZ



COMUNICACIÓN RESPONSABLE SOBRE TEMAS DE MEDIO AMBIENTE EN REDES SOCIALES

Este año reforzamos nuestra comunicación en Redes Sociales sobre distintos temas de medio ambiente buscando sensibilizar nuestras audiencias a nivel regional. De igual forma, implementamos una estrategia más robusta de comunicaciones internas para empezar con la sensibilización por nuestra casa.



COMUNICACIÓN DE PROGRESO: PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS



COMUNICACIÓN DE PROGRESO: PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

PRINCIPIO 1	Negocio ético y responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en eventos de sostenibilidad • Políticas de Responsabilidad Social • Inclusión
	Compromiso con nuestra gente	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de relación con colaboradores • Bienestar de colaboradores y sus familias • Capacitación y desarrollo de los colaboradores • Comité de Obras Sociales y Programa Avancemos
	Servicio de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad en el servicio • Suministro a tiempo de productos y servicio
PRINCIPIO 2	Negocio ético y responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Complicidad, Ética y transparencia • Evaluación de líderes • Gestión responsable de proveedores
	Seguridad en procesos	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 45001:2018
PRINCIPIO 3	Compromiso con nuestra gente	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a la negociación colectiva
PRINCIPIO 4	Compromiso con nuestra gente	<ul style="list-style-type: none"> • Normas laborales • Academia Virtual
	Servicio de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones de Servicio al Cliente • Lealtad y Satisfacción de nuestros clientes
PRINCIPIO 5	Negocio ético y responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Política social para la prevención y • Erradicación del trabajo infantil
	Compromiso con nuestra gente	<ul style="list-style-type: none"> • Programas relacionados con educación

COMUNICACIÓN DE PROGRESO: PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

PRINCIPIO 6	Negocio ético y responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Política de Inclusión • Inclusión de personas con discapacidad
	Compromiso con nuestra gente	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusión y empoderamiento de la mujer
PRINCIPIO 7	Servicio de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Mejora continua de procesos
	Seguridad en procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de residuos peligrosos
	Reducción del impacto ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Recogida y disposición de baterías usadas • Reciclaje interno, gestión de desechos y agua
PRINCIPIO 8	Servicio de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación y tecnología de productos y servicios
	Reducción del impacto ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Recogida y disposición de baterías usadas • Certificación Basura Cero • Comunicación responsable de temas de Medio Ambiente • ISO 14001
PRINCIPIO 9	Servicio de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Innovación y tecnología de productos y servicios • Mejora continua de procesos
	Reducción del impacto ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Programa Devuélveme
	Seguridad en procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad en las bodegas
PRINCIPIO 10	Negocio ético y responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión responsable de proveedores • Políticas de Responsabilidad Social



la Casa de las Baterías
#SomosEnergía



casabat.com