

INFORME ANUAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CASABAT - 2012



info@casabat.com
www.cabat.com





CARTA DE NUESTRO PRESIDENTE



A pesar de estar consiente de que aun nos queda mucho camino por recorrer, me siento orgulloso de presentarles nuestros avances en materia de Responsabilidad Social en la Casa de las Baterías. El 2011 fue un año de muchos retos y logros alcanzados por nuestro equipo de trabajo para cumplir con el mayor de nuestros compromisos: Brindar un servicio integral a nuestros clientes con un personal altamente capacitado, cumpliendo y superando sus expectativas.

En el marco del compromiso con nuestros clientes y la calidad de nuestros servicios, luego de mucho esfuerzo por parte de todos, alcanzamos implementar un Sistema de Calidad documentado, obteniendo la Certificación en Gestión de Calidad ISO 9001:2008; que nos proporciona el marco necesario para supervisar y mejorar el rendimiento de nuestra organización, con la motivación de nuestros colaboradores de querer hacer las cosas cada vez mejor para brindar una mayor satisfacción a nuestros clientes.

Somos consientes de que la excelencia no es un objetivo, sino un proceso de mejora continua, que involucra además, el compromiso permanente de proporcionar la mejor calidad de vida laboral para nuestros colaboradores y un compromiso por hacer más eficientes los niveles de desempeño y operación institucional que se reflejen en la sostenibilidad de nuestra organización ante los cambios económicos y sociales de nuestro entorno.

Nuestra visión de negocios integra a la gestión de la empresa el respeto por los valores y principios éticos, trabajadores y la comunidad en perfecta armonía con el medio ambiente, impulsándonos a adquirir nuevos retos.

Fruto de la satisfacción con los resultados obtenidos, actualmente nos encontramos en vías de obtención de las certificaciones en Seguridad Ambiental (ISO 14001) y Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001), con el fin de mejorar el comportamiento ambiental, controlar los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo y mejorar nuestro desempeño en materia de prevención de riesgos laborales.

Agradecemos una vez más a nuestros clientes su preferencia, lo cual nos impulsa al invertir en el desarrollo de nuevos productos y permitírnos mantener una búsqueda constante por encontrar el desarrollo sostenible de nuestra organización con un compromiso social y medio-ambiental.



Juan Octavio Díaz Endara

Presidente de La Casa de las Baterías



la Casa de las Baterías

la Casa de las Baterías

HORARIO: LUNES A VIERNES DE 8:00AM A 10:00PM
SABADO 8:00AM-6:00PM DOMINGO 8:00AM-5:00PM



RED DE SUCURSALES EN LA REGIÓN

CADA DÍA SOMOS MÁS.

La Casa de las Baterías, fundada en 1973 es una empresa líder en el mercado de baterías con 18 sucursales en Panamá y 17 sucursales en Centroamérica: 7 en Costa Rica, 6 en El Salvador y 4 en Guatemala.

Nuestra oferta está respaldada por importantes marcas brindando productos de excelente calidad con el servicio, la atención y el asesoramiento técnico que usted requiere.

Dentro de nuestra oferta contamos con baterías para:

- Autos
- Equipo pesado
- Montacargas eléctricos
- Usos marinos
- Motocicleta
- Alarmas
- Pulidoras de piso
- UPS
- Baterías de respaldo
- Juguetes y otros

Además tenemos la más completa línea de cargadores, arrancadores y accesorios para baterías en Panamá.

Al comprar una batería en cualquier sucursal de La Casa de las Baterías, usted obtiene los siguientes beneficios sin costo alguno:

- Asesoría
- Instalación
- Revisión del Sistema Eléctrico de su auto
- Mantenimiento de la batería de su auto durante toda la vida útil
- Validación de la garantía en cualquier sucursal a Nivel Nacional
- Carga de Baterías sin costo, para baterías compradas en La Casa de las Baterías.

También le ofrecemos:

- Política del 10% de descuento al dejar su batería usada.
- Servicio a Domicilio a Nivel Nacional (aplican tarifas y verificación de área).

La Casa de las Baterías, somos tu Solución en Baterías!

18 EN PANAMÁ

- Vía España
- 24 de Diciembre
- San Francisco
- Bethania
- Plaza Carolina
- Río Abajo
- Los Andes
- Paitilla
- La Chorrera
- Chitré
- Santiago
- David
- Colón
- David Interamericana
- Coronado
- Albrook
- Vista Alegre
- Penonomé

4 EN GUATEMALA

- Calzada Roosevelt
- Vista Hermosa
- Xela
- Calle Martí

6 EN EL SALVADOR

- Merliot
- San Miguel
- Santa Ana
- 29 Calle Poniente
- La Mascota
- Soyapango

7 EN COSTA RICA

- San José
- Desamparados
- Tibás
- Alajuela
- Liberia
- Rohrmoser
- Escazú

A young boy with short brown hair, wearing a green long-sleeved shirt with dark blue cuffs, is holding a small tree sapling with both hands. The sapling has green leaves and a root ball of dark soil. The background is a blurred green field. On the right side of the image, there is a large blue graphic element consisting of a stylized number '3' and a triangle, with a red triangle at the bottom left of the '3'.

Your education...
...is our
future



MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICA Y VALORES

Visión

"Empresa Líder a nivel regional, especialista en el sector de las baterías, reconocida por el profesionalismo de su equipo humano, la alta calidad de sus productos y servicios, y la preferencia de sus clientes".

Misión

"Suplir la demanda de nuestros clientes a nivel regional a través del suministro oportuno de productos y servicios, y el respaldo técnico requerido para garantizar su plena satisfacción".

Valores Gobernantes de La Casa de las Baterías

a.Respeto: Los Colaboradores de La Casa de las Baterías reconocen, aprecian y se valoran a sí mismos como a nuestros clientes, proveedores y compañeros en todo momento, mediante un trato verbal, escrito y gesticular moderado.

b.Honestidad: Los Colaboradores de La Casa de las Baterías dirán siempre la verdad a los clientes, superiores y subalternos, demostrando aprecio por sí mismos y por los demás.

c.Honradez: Los Colaboradores de La Casa de las Baterías salvaguardarán los bienes de nuestros clientes, compañeros y de la empresa.

d.Lealtad: Los Colaboradores de La Casa de las Baterías protegerán toda la información confidencial de la empresa a la que tengan acceso como parte de su trabajo, y serán vigilantes de que así sea con todos los demás colaboradores como parte de su compromiso con la empresa.

e.Responsabilidad: Los Colaboradores de La Casa de las Baterías procurarán cumplir de forma oportuna con todas las obligaciones que les sean asignadas y además asumen las consecuencias de sus acciones en la empresa.

Política de Calidad

"Nuestro compromiso con nuestros clientes es brindar un servicio integral: A nuestros clientes de distribución les brindaremos el respaldo requerido para la venta de nuestros productos.

A nuestros clientes al detal les brindaremos asesoría técnica y un servicio integral en la revisión, venta e instalación de todo tipo de Baterías en nuestras instalaciones y en servicio a domicilio.

En ambos casos, con un personal altamente capacitado y a un precio competitivo, cumpliendo y superando sus expectativas, cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios aplicables, mejorando continuamente el control de nuestros procesos por medio de un eficaz Sistema de Gestión de la Calidad para beneficio de la empresa, los clientes y colaboradores".



 PRINCIPIOS

DERECHOS HUMANOS



Principio 1

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

Los derechos humanos son aquellas libertades, facultades, instituciones o reivindicaciones relativas a bienes primarios o básicos que incluyen a toda persona, por el simple hecho de su condición humana, para la garantía de una vida digna, sin distinción alguna de raza, color, sexo, religión, clase social, opinión política o de cualquier otra índole.

Para La Casas de las Baterías este es un compromiso a cumplir de forma permanente, tanto a nivel interno con nuestros colaboradores, como con todas nuestras demás partes interesadas.

Principio 2

Asegurarse de no convertirse en cómplice de abuso de los derechos humanos.

En el 2010 confeccionamos nuestro Código de Ética y nuestro compromiso para el 2011 fue divulgarlo a todo el personal y establecer el compromiso de cumplirlo; compromiso que alcanzamos satisfactoriamente y con el cual establecimos algunos patrones de comportamiento, los cuales en las ocasiones que no fueron cumplidos, se tomaron las acciones y sanciones correspondientes, para asegurarnos de no convertirnos en cómplices de abuso de los derechos humanos.

NUESTROS TRABAJORES

INDICADOR	2009	2010	2011
Total de Colaboradores	182	191	213
HOMBRES	65%(119)	69%(124)	65%(139)
MUJERES	35%(63)	35%(67)	35%(74)
Promedio de años de servicio	3 años	3 años	3.25 años
Superior al Promedio	29% (53)	42% (81)	43% (91)
Inferior al Promedio	71% (129)	58% (109)	57% (122)
Edad Promedio	30 años	31 años	31.5 años
Superior al Promedio	49% (89)	42% (82)	52% (111)
Inferior al Promedio	51% (93)	58% (109)	48% (102)

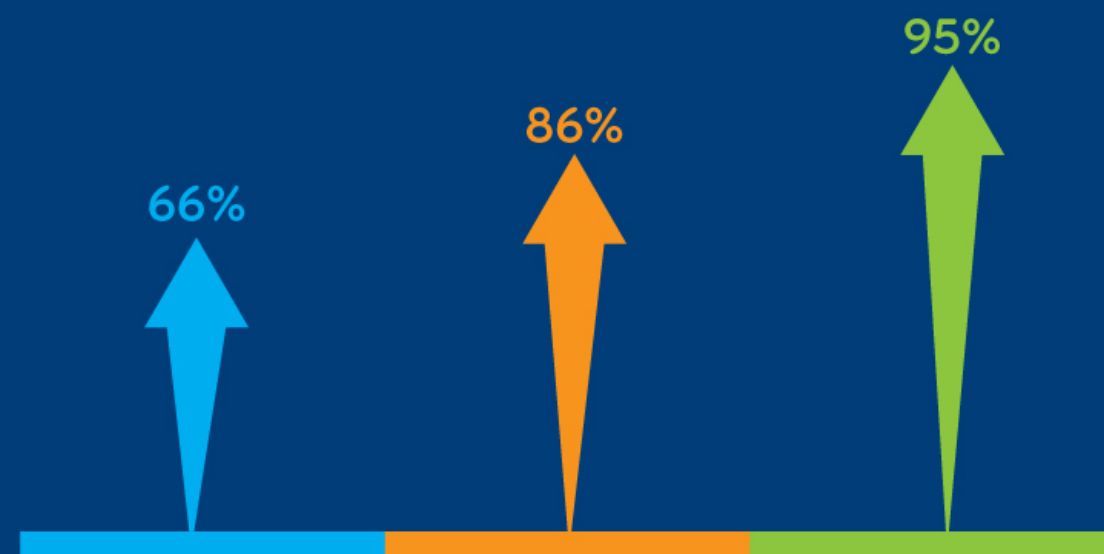
Nuestro índice de rotación anual del 2010 fue de 2.5% y el de 2011 fue de 2.48%, el cual se mantuvo a pesar del crecimiento de la empresa.

ASPIRANDO A SER MEJORES

Continuando con la búsqueda de velar por el cumplimiento de los derechos humanos y aspirando a ser un lugar excelente para trabajar, en el 2011 por primera vez se realiza una Encuesta de Clima Laboral con una entidad externa, con los resultados, nos queda un reto de mejora, el cual se encuentra en su fase de planeación y es un compromiso adquirido de desarrollo para el año 2012.

GESTALT

- La Casa de las Baterías-Global Empresa 2011
- Promedio de las 67 mejores de 2011
- Promedio de las 10 mejores de 2011



Tomando todo en consideración, yo diría que este es un gran lugar donde trabajar

COLABORANDO

Cada día existen más personas con el deseo de apoyar y colaborar con el que lo necesita en un momento dado, este es el caso de La Casa de las Baterías, que buscamos colaborar con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros trabajadores.



En el 2011 se realizaron varios apoyos a los colaboradores como:

- Entrega de Mochilas y útiles escolares,
- Entrega de Canastas Navideñas,
- Apoyo económico por muerte de familiares,
- Entrega de Canastilla,
- Gestión de Apoyo económico para compañeros enfermos.

Con estas iniciativas, muchos compañeros se beneficiaron.

La Empresa continúa donando al Comité una cantidad igual a la que se recauda de las actividades que se desarrollan para tener fondos para apoyar a los colaboradores.



LLEVANDO ALEGRÍA

La familia es lo mas importante y cuidadoso que debemos tener, el poder compartir con la familia de nuestros colaboradores es importante para nosotros como empresa, es por eso que el Comité de Obras Sociales por segundo año consecutivo organiza un Convivio familiar.

En un ambiente de alegría y felicidad, se desarrollo el mismo y hubo comida, piñatas, payaso y muchas sorpresas para los niños y adultos, pero sobre todo se logro compartir y conocer un poco mas a los colaboradores.



DESARROLLO PROFESIONAL

El desarrollo profesional es una parte importante de éxito en una empresa, el ayudar a los colaboradores a mantenerse con conocimientos técnicos actualizados, mejorar aptitudes, los ayuda a desarrollarse dentro de la empresa, dándole las posibilidades de crecimiento con el que todo colaborador sueña alcanzar.

En el 2011 continuamos apoyando a todo colaborador que desea superarse profesionalmente, esta iniciativa actualmente aporta mas de B/. 20,000 entre los colaboradores que están estudiando licenciaturas y maestrías relacionadas con su área de trabajo, con lo que la empresa se siente orgullosa de apoyar a estos profesionales y crea una relación mutuamente beneficiosa.



Nuestra "Escuela de Aprendices" continúa en franco crecimiento y seguimos haciendo esfuerzos para mejorar la calidad de los cursos que allí se dictan con el objetivo de que nuestros clientes sean atendidos con todo el profesionalismo que se merecen.

Con esta Escuela damos la posibilidad de que aquel que no tiene el conocimiento de cómo manejar Baterías, pueda convertirse en "Técnico de Baterías," haga carrera dentro de la empresa y logren, con nuestro apoyo, mejorar su nivel de vida familiar.

En 2011, 13 fueron los colaboradores promovidos para ocupar un puesto de mayor responsabilidad.

Nuestros indicadores siguen siendo reflejo de que continuamos invirtiendo en elevar el nivel de Profesionalismo de nuestra gente, y no solo en el área técnica, sino también a los mandos medios en Habilidades Gerenciales que los ayudan a crecer de manera profesional y personal, además de fomentar en ellos el compañerismo, trabajo en equipo, uso adecuado de los recursos, que son tan beneficiosos para la empresa.

INDICADOR	2010	2011
Total de Capacitaciones impartidas	130	170
Total de Horas/Hombres de Capacitación	6,717	10,708
Total Invertido	37,033.84	54,358.00

TALLER DE CUERDAS 2011



RECONOCIENDO

La fiesta navideña es el momento ideal para realizar los reconocimientos a nuestros colaboradores por años de servicio. Con profundo orgullo nuestro Presidente, como ya es tradición, reconoce la constancia y lealtad de aquellos colaboradores que le han dedicado más de 5 años de su vida a la empresa; en esta ocasión se hizo entrega a todos de un pin con nuestro nuevo logo, pergaminos, placas y hasta joyería a los de mayor permanencia en la empresa.



Otro reconocimiento importante para nuestra empresa fue obtener la certificación ISO 9001, meta que fue propuesta para el 2011 y se alcanzó con muchos éxitos, en esta celebración se reconoció el esfuerzo de todos los colaboradores de la empresa ya que sin el aporte de cada uno, esto no hubiese sido posible, sin embargo se dio un reconocimiento especial al Sr. Juan Octavio Díaz, Presidente de la empresa, quien fue pilar importante en este logro, además del equipo de Sistemas de Gestión.



INCENTIVOS

El objetivo de los programas de incentivos es crear un sistema de recompensas equitativas para los colaboradores que día a día hacen un esfuerzo extra por cumplir con sus obligaciones, además que el capital humano forma parte importante de la empresa y nosotros lo valoramos.

Nuestros incentivos para el personal operativo son:

- 1. Bono trimestral por Asistencia y Puntualidad
- 2. Bono de Productividad
- 3. Becas para hijos de los colaboradores con buena Asistencia y Puntualidad
- 4. Vale Panama para aquellos que ganan B/. 500 y menos.

Para el 2011 se decidió incrementar la cantidad de colaboradores que pueden participar por estos incentivos y se cambio la frecuencia a trimestral para que les fuera mas beneficioso, quedando como sigue:

INDICADOR	2009	2010	2011
Participaron de los Incentivos	44%	57%	100%
Ganaron Incentivos	59%	34%	40%
Hijos con beca	13%	30%	27%

CLIMA LABORAL

Por primera vez en el año 2011 se realizó encuesta de clima laboral con una empresa externa, ya que estamos seguros de que el Recurso Humano es el valor máspreciado que tienen todas las empresas y en nuestro caso deseamos conocer más a fondo lo que siente nuestra gente y lo que podemos hacer como empresa para mejorar.

Con los resultados ahora tenemos el reto de crear planes estratégicos a corto y mediano plazo sobre el ambiente laboral que se presenta en la empresa, ya que los resultados fueron diversos, algunos buenos y otros no tanto en algunas áreas, pero en general hubo un decrecimiento en el Clima laboral, que pensamos puede deberse al crecimiento de la empresa, sin embargo trabajaremos duro para mejorarlo.

Entre los aspectos que analizamos en el estudio de clima Organizacional están: las relaciones entre los colaboradores, el ambiente físico en que se labora, estructura organizacional, la comunicación, la capacidad para trabajar en equipo, lo que les gusta o disgusta de la empresa y lo que les gustaría cambiar para mejorar el bienestar de la empresa y de ellos mismos.

PREGUNTA	2008	2010	2011
Consideran que el ambiente laboral es bueno a excelente	66%	93%	80%
Consideran que el trato que reciben es de bueno a excelente	91%	96%	84%
Consideran que se dan oportunidades de crecimiento	n/d	80%	70%
Se siente a gusto trabajando en La Casa de las Baterías	n/d	97%	92%



ESTÁNDARES LABORALES

Principio 3

Las Empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

Con todos los colaboradores de la empresa se mantiene una comunicación abierta a través de comités donde todos tienen la oportunidad de emitir opiniones y recibir retroalimentación de un tema específico.

En el 2011, tal y como se había anunciado en nuestra comunicación 2010, se incrementaron los comité con el Presidente de la empresa, ahora nuestras Sucursales en el interior, también tienen la oportunidad de exponer sus inquietudes y quejas directamente al dueño de la empresa.

Principio 4

La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.

El trabajo forzoso es cualquier tipo de trabajo que se obtiene de una persona mediante amenaza o castigo, en nuestra empresa nos regimos por todas las leyes establecidas en la legislación laboral, ofrecemos a todos nuestros colaboradores contratos de trabajo en los que se establecen cláusulas y condiciones para la prestación de servicios, incluyendo sus horarios de trabajo y funciones a desarrollar.

Promovemos a todos los niveles que los colaboradores solo trabajen sus horas contractuales y garantizamos que cada colaborador goce de su tiempo libre semanal y anual como le corresponde, pues creemos que la productividad va asociada a la Calidad de vida del individuo.

Principio 5

Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Los niños son el futuro de los países, es por ello que las empresas deben apoyar el desarrollo de los mismos.

Desde hace ya 8 años, por medio del Programa Padrino Empresario del Ministerio de Desarrollo Social, apoyamos a jóvenes mayores de 15 años que se encuentran en riesgo social, a que terminen sus estudios.

AÑO	PADRINOS APOYADOS
2008	15
2009	14
2010	8
2011	12

En el 2010 nos comprometimos en asegurarnos en conocer si alguno de nuestros proveedores dentro de su mano de obra utilizan infantes, es por esto que en las solicitudes de proveedores que implementamos en el 2011, incluimos una pregunta sobre trabajo infantil para tener la certeza de no utilizar proveedores que incumplan este principio.



Principio 6

La eliminación de la discriminación en lo relacionado a empleo y educación.

En nuestra empresa no hacemos distinciones, exclusiones o preferencias que impulsen el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes de empleo por razón de raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, discapacidad o nacionalidad.

Continuamos con la práctica de tener, en nuestros descriptivos de puesto, establecidas las condiciones y requisitos para la selección de personal y promociones internas, con lo que garantizamos la igualdad de oportunidades.

Capacitamos a todo nuestro personal para desarrollar los conocimientos, las técnicas y las competencias relevantes para su trabajo, que obtengan por igual la oportunidad de crecimiento dentro de la empresa, y promovemos el trabajo en equipo.

En nuestro Código de Ética, claramente se define lo antes comentado, además de tener el compromiso de brindar a todos los colaboradores un ambiente de trabajo agradable y seguro, y de cumplir con todas las leyes laborales establecidas en el Código de trabajo y el Régimen Social.

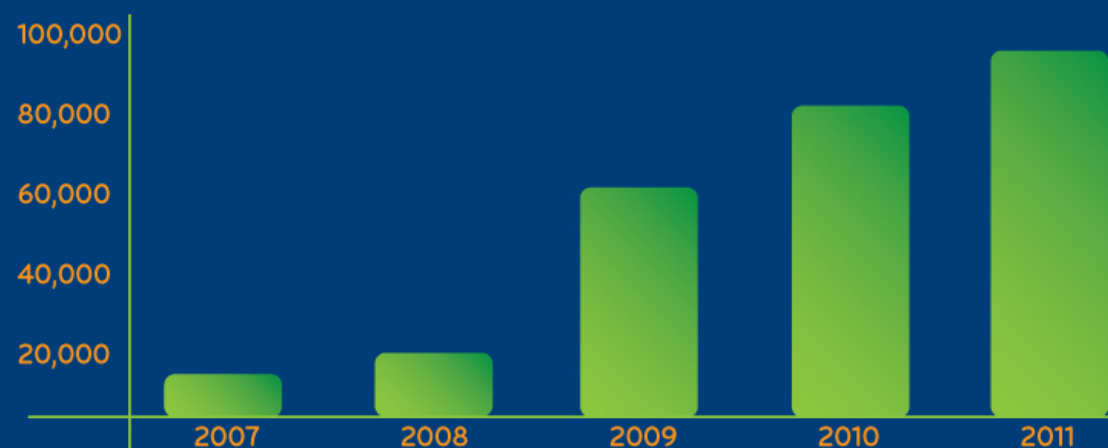


AMBIENTE

Principio 7

Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo orientado al desafío de la protección medioambiental.

Desde el año 2007 en La Casa de las Baterías hemos venido reforzando nuestro compromiso de retirar del mercado todas aquellas baterías automotrices cuya vida útil haya finalizado. De esta manera, los residuos de aquellas baterías usadas son gestionados de una manera responsable, asegurando que su disposición inadecuada no contribuya en la contaminación del ambiente.



Estrategias eficaces de comunicación desarrolladas por La Casa de las Baterías para crear conciencia en la sociedad sobre la importancia de disponer adecuadamente las baterías usadas han generado que año tras año, la cantidad de este producto que se recolecta del mercado haya incrementado, logrando al cierre del 2011 exportar más de 88 mil baterías.

Internamente, implementamos una serie de iniciativas encaminadas a controlar los aspectos generados producto de nuestras actividades administrativas. Algunas de ellas son:

1.Reducción de la cantidad de tintas y papel a través de:

- La adquisición de equipos multifuncionales que envía los documentos recibidos por fax al correo electrónico del destinatario.
- La implementación de un programa informático que permite gestionar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad de manera electrónica, evitando así el tener que imprimir cada uno de los procedimientos de la organización en cada una de nuestras 18 sucursales.

2.Reutilización del papel para las impresiones de documentos internos.

Principio 8

Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

La Casa de las Baterías mantiene su campaña de comunicación para crear conciencia en la sociedad y promover la devolución de las baterías en desuso. Descuentos en la compra de su nueva batería al dejar su batería vieja y el conocer el impacto ambiental que genera este residuo al disponerse inadecuadamente, han generado que cada día más y más clientes contribuyan con nuestro objetivo de conservar el ambiente.

Estos son algunos de los anuncios pautados en los diferentes medios de comunicación:



Principio 9

Las empresas deben alentar el desarrollo y difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.



Con el propósito de seguir incrementado las acciones que contribuyan a la conservación del ambiente, La Casa de las Baterías prevé gestionar a corto y mediano plazo las siguientes estrategias:

1. Implementación de un Sistema de Gestión Ambiental con base en la norma ISO 14001. Introducir este sistema en nuestras operaciones nos permitirá formalizar las iniciativas básicas que hasta ahora hemos desarrollado, incorporando herramientas que permitan identificar y controlar los aspectos e impactos que generamos; crear conciencia; medir la eficacia; y mejorar continuamente los esfuerzos ideados en pro de la gestión ambiental.

2. Evaluación de un nuevo diseño de rutas más eficientes para disminuir el consumo, se analizarán nuevas y mejores rutas.

3. Diseño e implementación de un programa de ahorro energético. Determinar actividades específicas que contribuyan a reducir el consumo actual de energía eléctrica en todas las instalaciones de la organización.

La Casa de las Baterías continúa identificando e implementado mecanismos que le permitan mejorar continuamente su gestión ambiental.

Principio 10

Las empresas deben actuar contra todas las formas de Corrupción, incluyendo la Extorsión y el Soborno.

Toda empresa en su papel como impulsores del desarrollo, así como los gobiernos y la sociedad civil, son responsables en el desarrollo de soluciones para combatir la corrupción, extorsión y el soborno. Porque al asumir esta responsabilidad, las empresas y las organizaciones generan un clima de confianza con sus grupos de interés.

Nuestra empresa prohíbe que nuestros colaboradores arreglen o acepten ofrecimientos de regalo a través de soborno y de cualquiera sea su forma, incluyendo comisiones clandestinas, en cualquier instancia de un pago contractual, o el uso de otras vías o caminos para otorgar beneficios inapropiados a clientes, representantes, contratistas, proveedores o empleados de los mismos, o funcionarios del gobierno.

Entre las acciones tomadas en nuestra empresa para contrarrestar la extorsión, está un mejor control en la contratación del personal que supervisa el cumplimiento en nuestros establecimientos, supervisión de nuestros procesos y resultados en cuanto al cumplimiento de los mismos y de las normas legales y leyes directamente relacionadas con nuestras prácticas empresariales.

Nuestras acciones para contrarrestar el soborno, claramente y con detalle razonable, han sido destacar nuestros valores, políticas y procedimientos, para evitar prácticas de soborno en todas nuestras actividades y jurisdicciones en las cuales opera la empresa.

Como empresa nos aseguramos de tener una fluida comunicación con nuestros colaboradores, de manera tal que siempre estén informados de todas las cuestiones significativas para el efectivo desarrollo de nuestras actividades, porque se quiera o no, siempre habrá contacto con las prácticas fraudulentas.

Para acabar con los rastros de las prácticas de corrupción es necesario también que existan códigos éticos que especifiquen la conducta individual que es considerada como legítima.

Una posición ética ejercida con firmeza, sobre todo por las grandes empresas, operando en países en vías de desarrollo, puede ser una razón importante que impulse a los gobernantes de esos países a mejorar sus prácticas democráticas.



“Lo más hermoso del
trabajo en equipo
es que siempre tienes a otros
de tu lado.”

Margaret Carty