



**LA CASA**  
de las  
**BATERIAS**



APOYAMOS  
EL PACTO MUNDIAL

**2009**



**Informe de Progreso 2009**

Mensaje de Gerente General.....	3
Perfil de la Casa de las Baterías.....	4-5
Nuestra Misión, Visión, Política y Valores.....	6-7
Los derechos humanos.....	8-17
Los derechos laborales.....	18-21
Los derechos del medio ambiente.....	21-26
Los derechos Anti Corrupción.....	27
Galería de Fotos.....	28-30

## Mensaje de Nuestro Gerente General

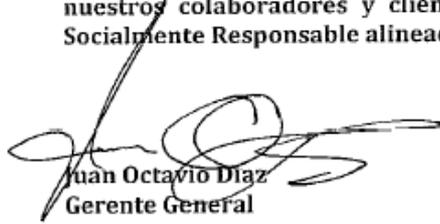
La Casa de las Baterías es un negocio con más de 36 años de existencia, con 15 puntos de venta en Panamá y 10 más en Centro América repartidas en Costa Rica, El Salvador y Guatemala.

Tenemos la certeza que nuestras acciones de promoción en la Conservación del Medio Ambiente, van encaminadas sólidamente a consolidar nuestro compromiso con Los Derechos del mismo, por lo que seguiremos trabajando en ellas siempre con la Visión de la mejora continua.

Como reconocemos la importancia que tiene el Recursos Humano para la empresa, realizamos todos los esfuerzos que estén a nuestro alcance para mejorar la Calidad de Vida de nuestros colaboradores, enmarcando nuestras decisiones dentro de los que se establece en los principios del Pacto Global que hacen mención a los Derechos Humanos y Laborales.

Nuestros valores continúan siendo parte esencial de la cultura organizacional de nuestra empresa y los divulgamos y practicamos como empresa responsable.

Este año 2009, consideramos que el esfuerzo realizado por toda la familia de La Casa de las Baterías ha sido enorme e importante y que ha dejado en nuestros colaboradores y clientes la certeza de que somos una Empresa Socialmente Responsable alineada con los 10 principios del Pacto Global.



Juan Octavio Díaz  
Gerente General  
La Casa de las Baterías

## Perfil de La Casa de las Baterías

Empresa con 36 años de experiencia en el ramo de las Baterías

Servicios brindados: Venta al detal y al por mayor de todo tipo de Baterías, así como accesorios

Relacionados.

**Sucursales en Panamá:** 14 Sucursales

**Sucursales en el Extranjero:** 4 en Costa Rica

3 en El Salvador

1 en Guatemala

### Cambios significativos en el 2009:

 Inicio de Operaciones en Guatemala

 Apertura de una nueva Sucursal en Panamá : David 2

 Apertura de tres nuevas Sucursal en Costa Rica: Desamparados, Tibas y Liberia

 Crecimiento de más del 50% en Venta de Baterías en Costa Rica y el reconocimiento en el mercado nacional como LA CASA DE LAS BATERÍAS.

 Apertura de dos nuevas Sucursales en El Salvador: Santa Ana y San Miguel

 Crecimiento de más del 150% en Venta de Baterías en El Salvador y el reconocimiento en el mercado nacional como LA CASA DE LAS BATERÍAS.

**Fuerza laboral:**

Panamá: 171

Costa Rica: 34

El Salvador: 14

Guatemala: 9

# Nuestra Misión, Visión y Política de Calidad



LA CASA de las BATERIAS



## **NUESTRA MISION**

Suplir la demanda de nuestros clientes en Panamá y Centroamérica a través del suministro oportuno de productos y servicios en el área de Baterías con todo el respaldo técnico requerido para garantizar su satisfacción.

## **NUESTRA VISION**

Ser la empresa líder en el sector de las baterías en Centroamérica y Panamá, ofreciendo productos y servicios de alta calidad.

## **NUESTRA POLITICA**

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, 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.



## Valores Gobernantes de La Casa de las Baterías

**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.

### Para ser respetuosos...

Tratemos a los demás con la misma consideración con que nos gustaría ser tratados.

**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.

### Para ser honestos...

- ✓ Expresemos sin temor lo que sentimos o pensamos.
- ✓ No perdamos nunca de vista la verdad.
- ✓ Cumplamos nuestras promesas

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

### Para ser honrados...

Luchemos por lo que queremos jugando limpio.

**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.

### Para ser leales...

No abandonemos a nuestros amigos en los momentos difíciles, ni nos dejemos tentar por quienes nos invitan a traicionarlos a cambio de dinero, poder u otra oferta parecida

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

### Para ser responsables...

Asumamos las consecuencias de nuestros actos, reconozcamos los errores que cometemos, reflexionemos seriamente antes de tomar cualquier decisión que pueda afectar nuestra vida o la de otros.

## **LA CASA DE LAS BATERIAS APLICANDO LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL**

<b>PRINCIPIO 1</b>	<b>APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS A NIVEL INTERNACIONAL</b>
<b>PRINCIPIO 2</b>	<b>ASEGURAMIENTO DE QUE LAS COMPAÑIAS NO SON COMPLICES DE ABUSOS DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>
<b>PRINCIPIO 3</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACION Y EL RECONOCIMIENTO A LOS DERECHOS DE NEGOCIACION COLECTIVA</b>
<b>PRINCIPIO 4</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACION DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO</b>
<b>PRINCIPIO 5</b>	<b>LA EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICION DEL TRABAJO INFANTIL</b>
<b>PRINCIPIO 6</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACION DE LA DISCRIMINACION EN EL EMPLEO Y OCUPACION</b>
<b>PRINCIPIO 7</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA APLICACIÓN DE UN ENFOQUE PREVENTIVO ORIENTADO AL DESAFIO DE LA PROTECCION MEDIOAMBIENTAL</b>
<b>PRINCIPIO 8</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN ADOPTAR INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL</b>
<b>PRINCIPIO 9</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN ALENTAR EL DESARROLLO Y DIFUSION DE TECNOLOGIAS INOCUAS PARA EL MEDIO AMBIENTE</b>

**PRINCIPIO 10**

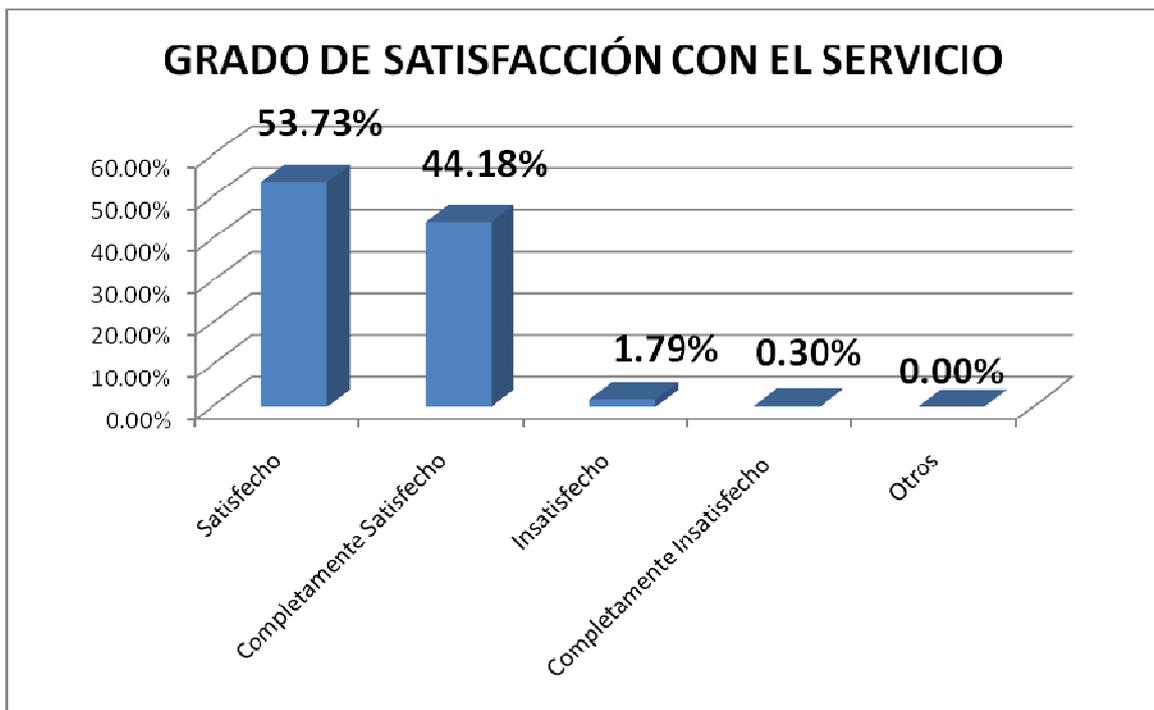
**LAS EMPRESAS DEBEN ACTUAR CONTRA TODAS LAS FORMAS DE CORRUPCION, INCLUYENDO LA EXTORSION Y EL SOBORNO**

# LOS DERECHOS HUMANOS

## PRINCIPIO 1

APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS A NIVEL INTERNACIONAL

Durante el año 2009 se logró la capacitación del 100% del personal en los Valores Gobernantes de La Casa de las Baterías, de lo cual nos sentimos orgullosos pues las capacitaciones que se desarrollaron tuvieron un impacto positivo entre nuestros colaboradores y clientes. Para la verificación de resultados se realizó una encuesta donde los resultados fueron los siguientes:



Para el 2010 estaremos haciendo una nueva encuesta de Satisfacción de clientes para evidenciar que las capacitaciones en valores y servicio continúan teniendo un impacto positivo en nuestros clientes.

La Capacitación en Valores estuvo liderizada por las Gerentes de cada Sucursal, las cuales realizaron sesiones de 15 minutos una vez por semana con todos sus colaboradores utilizando los brochures que fueron confeccionados para tal fin.

En la parte administrativa, la capacitación estuvo a cargo de Aseguramiento de Calidad, igual de manera semanal hasta cubrir todos los temas y a todo el personal.

Para dar seguimiento a esta iniciativa, y que todo colaborador nuevo también reciba esta capacitación, la misma se incluyó de forma permanente como parte de la Inducción que todo personal nuevo debe recibir.

Durante el 2009 no iniciamos el Código de Ética, pero lo tenemos como un compromiso para el 2010.

# LOS DERECHOS HUMANOS

## PRINCIPIO 2

## ASEGURAMIENTO DE QUE LAS COMPAÑÍAS NO SON COMPLICES DE ABUSOS DE LOS DERECHOS HUMANOS

Durante el 2009 se crearon algunos indicadores que nos permiten conocer la composición de nuestros colaboradores.

Indicador	2009
<b>Total de Colaboradores</b>	<b>182</b>
Hombres	65% (119)
Mujeres	35% (63)
<b>Promedio de Años de Servicio</b>	<b>3 años</b>
Superior al Promedio	29% (53)
Inferior al promedio	71% (129)
<b>Edad Promedio</b>	<b>30 años</b>
Superior al Promedio	49% (89)
Inferior al Promedio	51% (93)
<b>Índice de Rotación</b>	<b>11%</b>

## Reconocimiento a colaboradores

En nuestra fiesta de Navidad se reconoció a 42 colaboradores que celebraron desde sus 5 años de servicio en la empresa hasta sus 23 años de servicio.



Entrega de reconocimiento por los directivos de la empresa a Colaboradora con 23 años de servicio para la empresa.

## Incentivos para Colaboradores

Luego de un proceso de Análisis, para el 2009 se continuó creando incentivos para los colaboradores a los diferentes niveles de la organización, a manera de motivación y reconocimiento por los méritos que realizan en sus puestos de trabajo.

Para el 2009 se amplió la cantidad de personal que podía participar en el Incentivo para Becas escolares de sus hijos. Se agregó a nuestras Cajas, Ayudantes Generales y Personal de Mantenimiento.

### Cuadro comparativo 2008-2009

<i>Incentivo</i>		<i>2008</i>	<i>2009</i>
<b>Participan del Incentivo</b>		30%	44%

## Cuadro comparativo 2008-2009

<i>Incentivo</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>
<b>Ganaron el Bono Escolar</b>	56%	59%
<b>Tienen Becas para hijos</b>	13%	30%
<b>Beneficiados con Vale Panamá*</b>	n/d	70%

🏠 Para Salarios inferiores a B/. 500.00, se otorga un Vale de B/. 50.00 mensual por Asistencia y Puntualidad.

Además se realizó una entrega especial para uno de nuestros colaboradores pensando en la manera de colaborar con su familia, ya que es Padre y Madre para sus hermanitos, como ejemplo de que valoramos a nuestros colaboradores.



## Capacitaciones

En el continuo esfuerzo por mantener el compromiso con nuestra Política de Calidad que comprende contar con un personal altamente capacitado, para brindar una mejor atención a nuestros clientes, se está organizando la creación de una “Escuela de Aprendices” donde los colaboradores tendrán la oportunidad de aprender de manera teórico - práctica lo que necesitan para brindar un excelente servicio.

Ya se inicio la formación de los facilitadores internos que serán los que brindaran su apoyo para llevar a cabo este proyecto que llevará a elevar el desarrollo profesional de nuestros colaboradores de manera integral.

Los principales temas de capacitación impartidos en el 2009 fueron:

-  Inducción a personal nuevo
-  Campaña de Valores
-  Revisión, Diagnostico e Instalación de Baterías
-  Servicio al Cliente
-  Atención de Quejas y Reclamos

Indicador	2009
<b>Total de Capacitaciones Impartidas</b>	95
<b>Total de Participaciones</b>	475
<b>Total de Horas de Capacitación</b>	190

\*Las Capacitaciones se repiten para poder cubrir el mayor porcentaje del personal; existen personas que asisten a varias capacitaciones.

## **Programa de Salud y Seguridad Ocupacional**

Cumpliendo a cabalidad con la Ley de la Caja de Seguro Social donde enuncia que toda empresa debe tener un Plan de Salud y Seguridad Ocupacional, La Casa de las Baterías inicia la coordinación del mismo.

Este programa va orientado a la prevención de Riesgos Profesionales y se ha creado un Comité para que sea el Coordinador de toda la logística que debe llevarse a cabo.

## **Comité de Obras Sociales**

Como una iniciativa de nuestro Gerente General, para el 2010, La Casa de las Baterías iniciará el establecimiento de un Comité de Obras Sociales cuyo objetivo y responsabilidades serán las siguientes:

### **Objetivos del Comité:**

Ayudar al mejoramiento de la Calidad de Vida de los colaboradores de La Casa de las Baterías que en un momento dado necesiten apoyo.

### **Responsabilidades del Comité:**

- Organizar programas que ayuden a la estabilidad laboral y económica de las familias más necesitadas, a través de capacitaciones y cursos que ayuden a programar sus finanzas.
- Capacitación a las esposas/os en un oficio que ayude a generar más ingresos para el entorno familiar.
- Desarrollar campañas para la recolección de alimentos, ropa, útiles escolares para los que así lo necesiten.

- Apoyo y acompañamiento en caso de calamidades domésticas brindando toda la ayuda posible no solo de manera económica sino también de manera física.
- Para Navidad recolección de juguetes y entrega a los hijos de los colaboradores.
- Cursos de bailes típicos, aprender a tocar un instrumento para los hijos de los empleados, etc.

# LOS DERECHOS LABORALES

**PRINCIPIO 3 LAS EMPRESAS DEBEN RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACION Y EL RECONOCIMIENTO A LOS DERECHOS DE NEGOCIACION COLECTIVA**

## **Comité de los colaboradores con Gerencia General**

Durante el 2009 se continuó con la política de realizar periódicamente Comités del Gerente General y Recursos Humanos con los colaboradores para que expresen libremente sus opiniones y sugerencias de los aspectos relacionados a su trabajo y condiciones laborales, los cuales dan como resultado que se resuelvan muchas inquietudes de los colaboradores.

En el 2009 se incremento la cantidad de comités, ya que se integró al personal de Bodega y Cajeras para que tuvieran la oportunidad de cerca con el dueño de la empresa.

De cada comité queda un acta con los aspectos a mejorar, del cual cada Jefe de Departamento involucrado debe tomar acción en un momento dado.

<i>Indicador</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>
<b>Cantidad de Comités Realizados</b>	10	16
<b>Porcentaje de participación</b>	34%	55%

## **Actividades Deportivas y Celebraciones**

Durante el año también se participa en Ligas Deportivas Empresariales, se celebra el Día de la Secretaria, del Padre, de la Madre y se celebra el final de año con una hermosa Fiesta de Navidad.

Todo este tipo de asociaciones son patrocinadas por la empresa, con lo cual reafirmamos que reconocemos los derechos que tienen nuestros colaboradores a conformar diferentes asociaciones.

# LOS DERECHOS LABORALES

---

## PRINCICIO 4

## LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACION DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO

Como empresa estamos comprometidos en apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio; cumplimos con todo lo que se establece en la Legislación Laboral Panameña y los regímenes de Seguridad Social.

Las horas extras que se trabajan en la empresa son las estrictamente necesarias, pues consideramos que los colaboradores deben descansar y dedicar tiempo a sus familias; además no se obliga a nadie a laborar las mismas, siempre se utiliza el método de voluntarios que deseen hacerlo.

Nuestra empresa trabaja turnos rotativos de lunes a domingo y se realiza una programación mensual donde mes a mes se realizan las rotaciones de forma equitativa para que cada colaborador tenga la oportunidad de tener domingos libres para pasarlo en familia.

Durante el 2009 el 95% de nuestros colaboradores gozaron de sus vacaciones reglamentarias, quedando solo un 5% de ellos pendientes por gozarlas por uno u otro motivo.

# LOS DERECHOS LABORALES

---

---

## PRINCIPIO 5

## LA EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICION DEL TRABAJO INFANTIL

El apoyo a la abolición del trabajo infantil es un objetivo a nuestro alcance, y en el cual La Casa de Las Baterías trabaja desde el 2006, por medio del Programa de Padrino Empresario del MIDES, donde se asegura que el adolescente tiene acceso a una educación básica adecuada y se le da seguimiento a su progreso, además en ocasiones son contratados como titulares de un cargo al cumplir su mayoría de edad pues ya han aprendido una profesión.

<i>Indicador</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>
<i>Cantidad de Padrinos apoyados</i>	15	12

En el año 2009 se inicia el Programa de Becas para los hijos de los empleados destacados en Asistencia y Puntualidad, con lo cual apoyamos a que esos niños y jóvenes puedan recibir una educación adecuada a sus necesidades, y no necesiten salir a trabajar para costear sus estudios.

# LOS DERECHOS LABORALES

---

## PRINCIPIO 6

### LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACION DE LA DISCRIMINACION EN EL EMPLEO Y OCUPACION

En el proceso de Reclutamiento y Selección de personal y en promociones internas no se toma en consideración la diferencia de edad, sexo, raza, clase social o religión; todo aquel que cumpla con los requerimientos del puesto es considerado para ocupar la vacante, además tenemos una escala salarial por posición establecida, la cual garantiza la igualdad de salarios por la responsabilidad que tiene la posición y no por la persona que lo ocupa.

A partir del año 2008 iniciamos nuestra participación en encuestas salariales para establecer escalas de acuerdo a responsabilidades de cargos.

Para el 2010 se diseñará un mecanismo de reclutamiento interno donde nuestros colaboradores puedan aspirar a promociones dentro de la empresa por cumplir con los requisitos que exige la misma.

## EL MEDIO AMBIENTE

---

<b>PRINCIPIO 7</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA APLICACIÓN DE UN ENFOQUE PREVENTIVO ORIENTADO AL DESAFIO DE LA PROTECCION MEDIOAMBIENTAL</b>
<b>PRINCIPIO 8</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN ADOPTAR INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL</b>
<b>PRINCIPIO 9</b>	<b>LAS EMPRESAS DEBEN ALENTAR EL DESARROLLO Y DIFUSION DE TECNOLOGIAS INOCUAS PARA EL MEDIO AMBIENTE</b>

No Contaminar el Medio Ambiente y buscar las formas de promover la responsabilidad en todos nuestros colaboradores y nuestros clientes en general continua siendo nuestro compromiso.

Durante el 2009 se continuo con la modernización del sistema de llenado de acido en nuestra bodega de distribución, para evitar un derrame de acido y por ende un accidente ambiental.

También durante el 2009 nuestra empresa inició una campaña ambiental dirigida a sus clientes bajo el lema:

**“La Batería debe regresar a su Casa”**

La Batería debe regresar a su casa.

Ayúdanos a cuidar nuestro planeta  
y recibe un **10% de descuento** en tu batería nueva.

 COMPROMETIDOS CON  
EL MEDIO AMBIENTE.



**LA CASA**  
de las  
**BATERIAS**

Teléfono: 800-6666 

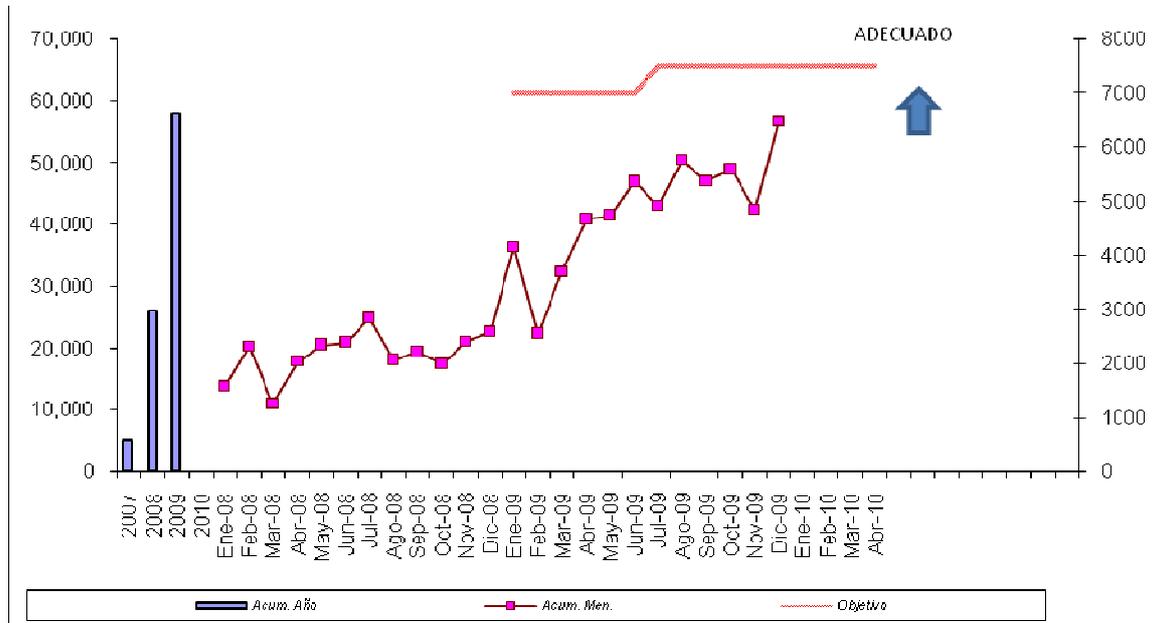
Con este lema, logramos incentivar a nuestros clientes para que nos dejaran su batería usada y así darle la adecuada disposición final; motivándolos a aportar su grano de arena para la conservación del planeta. La misma fue difundida por diferentes medios:

- Prensa
- Revistas
- Radio
- Vallas
- Televisión

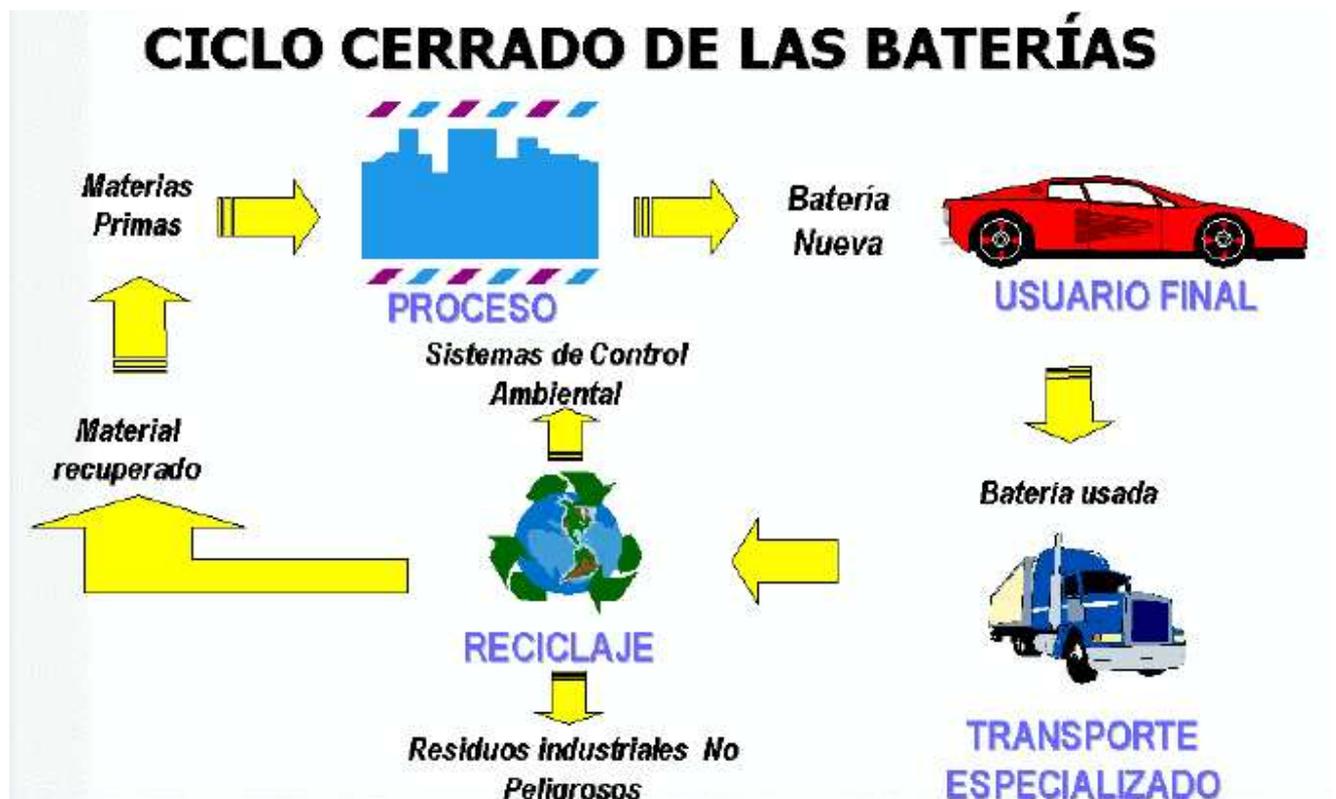
Y Material POP :

- Microperforados
- Colgantes
- Rotulación de nuestro Camión de Reparto
- Vasos
- Gorras

Año	Cantidad de Baterías que regresan a Casabat
2008	25976
2009	58098



Nuestro compromiso para el 2010 es aumentar en un 10% el recibo de Baterías chatarras de nuestros clientes, y así continuar colaborando para que la calidad de vida de nuestra gente en el planeta sea más confortable. Tenemos la certeza de que el 40 % de nuestros proveedores utiliza para la fabricación de Baterías un ciclo cerrado y sistemas de control ambiental, lo que garantiza un enfoque preventivo orientado a la protección del medio ambiente; para el 2010 haremos las investigaciones necesarias del resto de proveedores para conocer como manejan su proceso de fabricación y si no lo hacen de manera cerrada alentarlos al desarrollo de tecnologías que sean inocuas para el medio ambiente.



La Casa de las Baterías continúa cumpliendo con los requisitos del Pacto de Basilea para el manejo de las baterías usadas para la protección medio ambiental.

# LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

---

---

## PRINCIPIO 10

### LAS EMPRESAS DEBEN ACTUAR CONTRA TODAS LAS FORMAS DE CORRUPCION, INCLUYENDO LA EXTORSION Y EL SOBORNO

Rechazamos como empresa cualquier práctica de corrupción a nivel organizacional, así como entre nuestros colaboradores.

Nos caracterizamos por la transparencia en el manejo de nuestros registros contables, los cuales son auditados por una firma reconocida de Auditoria Externa de forma anual.

En el 2008 se creó una Política de Sanciones para el Personal que lleve a cabo malas prácticas o sea descubierto en algo ilícito o solicitando propinas a nuestros clientes, la fue revisada en el 2009.

***GALERIA DE FOTOS***  
***NUESTRAS NUEVAS SUCURSALES***

En Panamá



Paitilla



David 2

## En Costa Rica



Tibas



Liberia

## En El Salvador



### Santa Ana

## En Guatemala



### Guatemala