

# Informe

## INFORME PACTO GLOBAL



  
**la Casa de las Baterías**  
*Tu solución en baterías*

---

“LA TIERRA PROPORCIONA LO SUFICIENTE PARA SATISFACER LAS NECESIDADES DEL HOMBRE,  
PERO NO LA CODICIA DE CADA HOMBRE.”

-Mahatma Gandhi-

---

## MENSAJE DEL PRESIDENTE



Las acciones en RSE llevadas adelante por La Casa de Las Baterías, se han volcado en programas y proyectos concretos, lo que demuestra la constancia y compromiso en integrar a nuestra gestión los valores y principios que promueve el Pacto.

El presente es nuestro 5to. Informe de Comunicación de Progreso (COP) que se remite al Pacto Mundial, consientes de estar en un proceso que se va profundizando y afianzando constantemente.

En el 2013 un diagnóstico de Indicarse nos permitió evidenciar el desconocimiento sobre el tema de Derechos Humanos que teníamos como empresa y nos impuso un nuevo reto para el 2014 que es hacer énfasis en las capacitaciones de reforzamiento en Valores incluidos en Nuestro Código de Ética, impartiendo en las inducciones para el personal nuevo, la enseñanza de sus Derechos y Obligaciones dentro de la empresa haciéndoles saber que en La Casa de Las Baterías **Todos Somos Iguales** sin distinción.

Logramos establecer los aspectos regentes de la Norma ISO2600 en materia de Responsabilidad Social, mediante la creación de un Comité cuyo propósito fundamental es Formalizar las Estructuras de Gobernanza para garantizar que en las reclamaciones internas no haya intervenciones no adecuadas en el proceso.

Apoyamos la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación incluyendo en nuestros procedimientos y políticas de reclutamiento, la inclusión de personas con discapacidad, permitiendo a nuestros colaboradores que se expresen mediante la encuesta del clima organizacional, brindando continuamente el acceso a la información y crecimiento profesional que evidenciamos al realizar las evaluaciones anuales de desempeño, además conformamos el Comité de Salud y Seguridad con el objetivo de supervisar y asesorar sobre los programas de seguridad e higiene en el trabajo. Felizmente no hemos tenido ninguna víctima fatal relacionada a enfermedades o accidentes laborales.

En Casabat cada colaborador tiene la libertad de expresar sus ideas y pensamiento, permitimos la libre asociación de nuestros colaboradores, fomentando actividades de integración que incluyen actividades deportivas y sociales con el fin de crear un clima de confianza y apertura sin distinciones jerárquicas.

Con el objetivo de influir en la huella social en materia de prevención y erradicación de las peores formas de Trabajo Infantil en nuestro país, firmamos un Convenio con el CONEP para apoyar el programa “ETI Panamá” que incluyó jornadas de sensibilización con los colaboradores

para la adopción de estrategias de Responsabilidad Social. De igual forma seguimos participando en el Programa de Padrino Empresario como una alternativa de prevención dirigida a adolescentes expuestos a situación de riesgo social, a fin de que puedan continuar sus estudios y por ende mejoren su calidad de vida.

La experiencia nos ha demostrado que el capital humano es la vía más cercana a la gestión ética y socialmente responsable, continuamos reforzando las habilidades de nuestro equipo gerencial, mediante la planificación estratégica y programas para potenciar el talento humano con sesiones de liderazgo y técnicas de coaching que vienen impactando de manera positiva, en la construcción de un clima de confianza y cultura organizacional con sus pares y equipos de trabajo.

Prueba de eso son los resultados de la medición del Clima Organizacional, en el 2014 nos reflejó un aumento en el porcentaje de satisfacción de nuestros colaboradores y disminución del índice de rotación del personal; resultado que nos satisface y motiva a continuar el reto de ser una empresa modelo, sin perder de vista que mantener un buen clima es un proceso del día a día, de mejora continua para mantener nuestra operación dentro de un ambiente estable y seguro.

Con la motivación de hacer las cosas mejor, un grupo de colaboradores miembros del Comité de Obras Sociales (Voluntariado Corporativo) participó en la Mesa de Voluntariado de Sumarse con el fin de organizar la estructura actual y mejorar los mecanismos acción para continuar su objetivo principal: mejorar la calidad de vida de nuestro público interno.

Son estas acciones que, por su propia dinámica, sinergia y la constante apertura de la empresa hacia su público interno y externo, van generando otras, en un proceso que se va extendiendo e involucrando a nuevos públicos y con un impacto social cada vez mayor.

A la empresa le complace seguir apoyando la iniciativa de los colaboradores de ayudar a los más necesitados porque ver que cada día más voluntarios se inscriben en el comité, nos demuestra el sentido de solidaridad de nuestra #GenteCasabat.

La RSE es para nuestra empresa más que una responsabilidad y un compromiso, es una visión del negocio y una forma de hacer negocios promoviendo las iniciativas ambientales que contribuyeron a reforzar el enfoque preventivo de nuestra gestión de descarte de las baterías usadas, logramos crecer un 6% en la cantidad de baterías usadas recolectadas versus los años anteriores; alcanzando el 69% de nuestra meta del 75% establecida.

El compromiso adquirido desde años anteriores de fomentar la toma de conciencia y un actuar de manera responsable en materia ambiental, lo hemos extendido a nuestras redes sociales para

transmitir nuestras iniciativas de manera constante a la población interna y externa de la organización para el fomento de la cultura de disposición responsable de los desechos para su reciclaje, uso adecuado del agua.

Conscientes de la importancia de minimizar la huella ecológica y cuidar el medio ambiente mediante el acto del reciclaje, nuestra operación mantiene la constante búsqueda de nuevas tecnologías de energía renovable que contribuyan a la reducción, reutilización y reciclaje de los residuos para impactar positivamente a la población de nuestro entorno. Introducimos nuevas opciones de pilas recargables, cargadores para equipos móviles y paneles solares para ayudar a reducir las emisiones de CO2.

Con la implementación de medidas de reducción/reuso de los materiales, logramos reducir un poco más de 3900kw/h de energía eléctrica, 481 metros cúbicos de agua y aumentó la cantidad de libras residuos sólidos enviados para su reciclaje en comparación con el resultado anual del año anterior.

Ser sinceros, íntegros y responsables en nuestras acciones es uno de los principales pilares de nuestra política de RSE. Para prevenir los riesgos y combatir las malas prácticas de administración que puedan llegar a surgir en nuestra organización, revisamos constantemente los procesos y controles en todos los procesos operativos que desempeñamos, incentivando el actuar dentro de las políticas y principios éticos de integridad.

En momentos en que enfrentamos desafíos como país relacionados con el aumento de la competitividad y que, a la vez, la naturaleza nos ha mostrado nuestras precariedades, la responsabilidad social consiste en la creación de confianza social.

En los talleres de Valores Corporativos en el trabajo, sensibilizamos a nuestros colaboradores sobre el buen uso y protección de los recursos de la empresa y el desempeño de las actividades diarias con transparencia y ética en sus labores. Siempre manteniendo abiertos los canales de comunicación confidencial para que los empleados y terceros denuncien malas prácticas en el seno de la organización.

Consientes de estar en un proceso que se va profundizando y afianzando constantemente, en el 2015 continuaremos desarrollando nuevos indicadores y mediciones, teniendo como objetivo principal el compromiso público con la Sociedad, de cumplir con los ordenamientos legales que nos competen y de implementar, en forma continua e integral; políticas, procedimientos y prácticas empresariales para el beneficio de todos los grupos relacionados con nuestra actividad empresarial.

## S O B R E N O S O T R O S



**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**

**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.

**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.

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

**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.

**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.

### **Política integrada de Calidad, Responsabilidad Social, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo**

En La Casa de las Baterías estamos comprometidos con el desarrollo de un modelo de negocio sostenible, ofreciendo a nuestros clientes un amplio

“FUNDADA EN 1974 PARA  
SUPLIR EL MERCADO DE  
BATERÍAS POR MEDIO DEL  
SUMINISTRO DE  
PRODUCTOS Y SERVICIOS  
RELACIONADOS.”



surtido de baterías automotrices, marinas, de moto, respaldo y de tracción; diferentes tipos de accesorios; sistemas de respaldo y servicios asociados, de la más alta calidad, que satisfagan sus necesidades y hayan sido generados a través de procesos que procuren el bienestar, la seguridad y salud de nuestros colaboradores y visitantes, así como el cuidado del ambiente.

Estamos orientados al logro nuestras metas y al mejoramiento continuo de nuestro Sistema de Gestión, incluyendo la Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental y la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para el beneficio de todas nuestras partes interesadas.

Cumplimos los requisitos legales y otros que hemos suscrito, aplicables a nuestro negocio, a nuestros productos y servicios, así como, en materia ambiental y de riesgos ocupacionales.

Respetamos los derechos humanos, apoyamos la inclusión laboral, y por medio de nuestro voluntariado, contribuimos con diferentes acciones que inciden positivamente en nuestras partes interesadas.

Contamos con personal altamente capacitado para brindar el mejor servicio. Promovemos su sensibilización y toma de conciencia para mejorar el

desempeño ambiental y el de la seguridad y salud en el trabajo, aplicando programas de participación y formación continua.

Mantenemos un ambiente de trabajo seguro y saludable para nuestros colaboradores, proveedores y para toda persona que participa en nuestras actividades, esforzándonos en minimizar los riesgos de lesiones y enfermedades laborales.

Estamos comprometidos con la conservación del ambiente, previniendo la contaminación a través de la implementación de un programa de recolección y apropiada disposición ambiental de las baterías usadas, fomentando el ahorro y el uso eficiente de los recursos, al igual que aplicando toda iniciativa viable que nos ayude a gestionar adecuadamente nuestros aspectos ambientales.

Comunicamos a todos nuestros proveedores, esta política integrada de responsabilidad social, calidad, ambiente y seguridad y salud en el trabajo, con el propósito de garantizar las características de nuestros productos y servicios, así como el de un manejo seguro en sus actividades y un adecuado uso de los recursos asignados.

Esta política estará disponible para todas las partes interesadas y su cumplimiento se evaluará periódicamente.

- Comercializamos las baterías y el mejor servicio especializado a través de más de 20 puntos de venta a nivel nacional.
- Ofrecemos baterías al por mayor por medio de más de 300 distribuidores en todo Panamá y contamos con más de 10 marcas de baterías ofreciendo una variedad inigualable.
- Las empresas más importantes del país tienen sus flotas vehiculares en nuestras manos a través de nuestros servicios de revisiones periódicas y reportes de mantenimientos preventivos.
- En nuestra organización encuentra baterías para aplicaciones como autos, equipo pesado, montacargas, botes, motos, alarmas, pulidoras de piso, ups, juguetes y más.
- La División Industrial brinda alternativas tanto para el ensamble de baterías de tracción a la medida de la necesidad del cliente como para sistemas de respaldo de energía dimensionados a cada cliente.
- En el 2008 iniciamos nuestra expansión a Costa Rica y El Salvador; y posteriormente en el 2009 Guatemala. Hoy orgullosamente continuamos con el crecimiento en cada uno de estos países.

---

# Principios

PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

---

## PRINCIPIO 1 ► DERECHOS HUMANOS

### LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS INTERNACIONALMENTE.

**Nuestro compromiso es apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.**

Realizando un diagnostico mediante la herramienta de indicarse, nos pudimos dar cuenta del poco conocimiento que teníamos como empresa en que eran los Derechos Humanos. Todos hablamos de eso, y decimos yo apoyo y respeto la protección de los derechos humanos, pero cuando preguntábamos cuales son, por favor mencione algunos, nadie sabia, entonces iniciamos mes a mes publicaciones de los derechos humanos en nuestros boletines internos para darlos a conocer y que todos tuviéramos el acceso al conocimiento de que es cada uno y como entenderlos y comprometerse a su practica, además de que cada colaborador conozca sus derechos y obligaciones en materia de derechos humanos.

También hemos continuado en nuestra constante capacitación en valores a todo el personal nuevo

que se incluye en nuestra organización y reforzamiento a los actuales, pues los valores ya forman parte integral de nuestra ética empresarial.

En este largo caminar de conocimiento de los valores, pudimos darnos cuenta que existen algunos principios de la declaración de Derechos Humanos que son más sensitivos a la operación de nuestra empresa y en los cuales debemos hacer un énfasis especial en nuestros procesos.

En base a esto en el 2013 incluimos en nuestra Inducción de la Empresa, un resumen de Nuestro Código de Ética, el cual hemos ido actualizando conforme vamos aprendiendo cada día más sobre los Derechos Humanos.

En el 2014, no pudimos llegar al 100% de nuestro personal en estas Inducciones, sin embargo para el 2015 estamos introduciendo la metodología e-learning para poder llegar al 100% del personal que ingresa a nuestra empresa no importa sea en la ciudad capital, en el interior o de manera regional.





## PRINCIPIO 1 ► DERECHOS HUMANOS



Con esta nueva iniciativa les haremos saber a todos sus derechos y obligaciones dentro de la empresa y hacerles saber que todos somos iguales sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole de origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

Al igual que el año anterior, hasta el momento no existen denuncias probadas de incumplimiento de los derechos humanos en nuestra organización.

Continuamos utilizando los mismos mecanismos para conocer e implementar sugerencias, iniciativas y opiniones de nuestros colaboradores, los cuales son los buzones de sugerencias con los que se promovido muy eficazmente la libre expresión de todos los colaboradores.

De igual forma continuamos con nuestra política de que todo nuestro personal debe hacer uso de su goce vacaciones de forma periódica y obtener su merecido descanso.

Para el 2014 teníamos programado el establecimiento de la Norma ISO 26000 en nuestra organización, y así lo hicimos, conformando un Comité cuyo propósito y tareas ha sido el de formalizar, las Estructuras de Gobernanzas claras, transparentes y suficientemente independientes para garantizar que en cuestiones de reclamaciones internas no haya intervenciones no adecuadas en el proceso; y hacer pública su existencia para así poder ofrecer la asistencia adecuada en los diferentes casos que se presenten. Esto no esta culminado al 100%, pero seguimos avanzando en ello a paso seguro.

Seguimos manteniendo programas vigentes de educación, capacitación, orientación, prevención y control de riesgo para asistir al personal de nuestro Centro de Distribución. Ya hemos conformado Comités formales de Salud y Seguridad (Brigada de Seguridad) formados conjuntamente por la gerencia y los trabajadores, con el objetivos que ayuden a supervisar y brinden asesoramiento sobre programas de seguridad e higiene en el trabajo. Para el 2015 nos comprometemos a ejecutar el Plan de Riesgos al resto de la Organización.

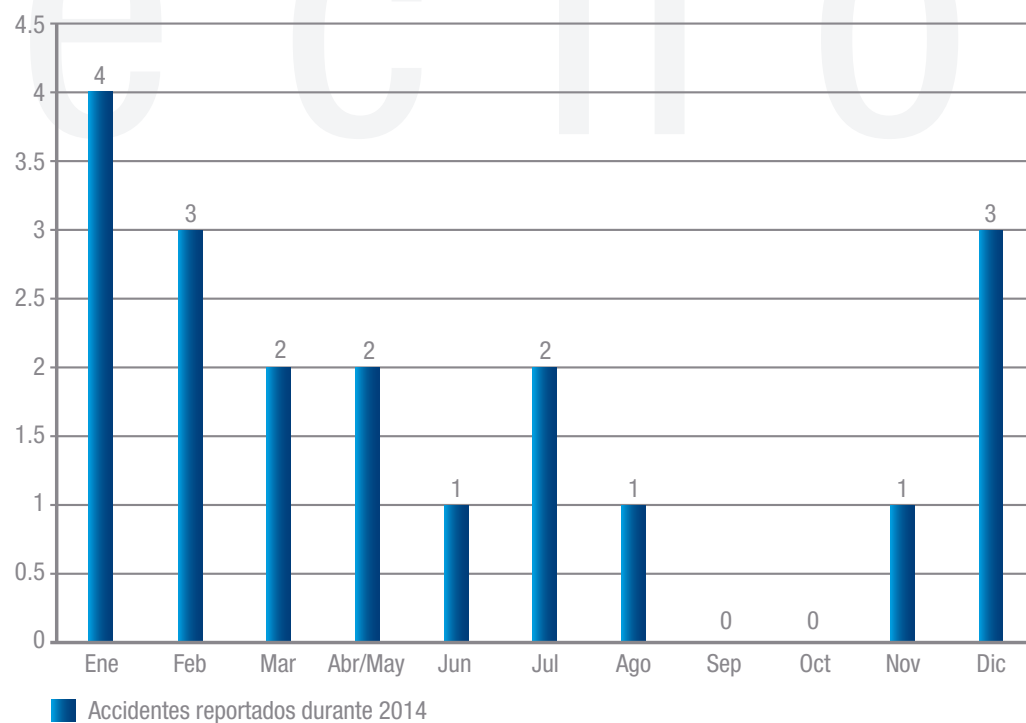


## PRINCIPIO 1 ► DERECHOS HUMANOS

**Durante 2014, se ha dado seguimiento a algunos indicadores implementados como:**

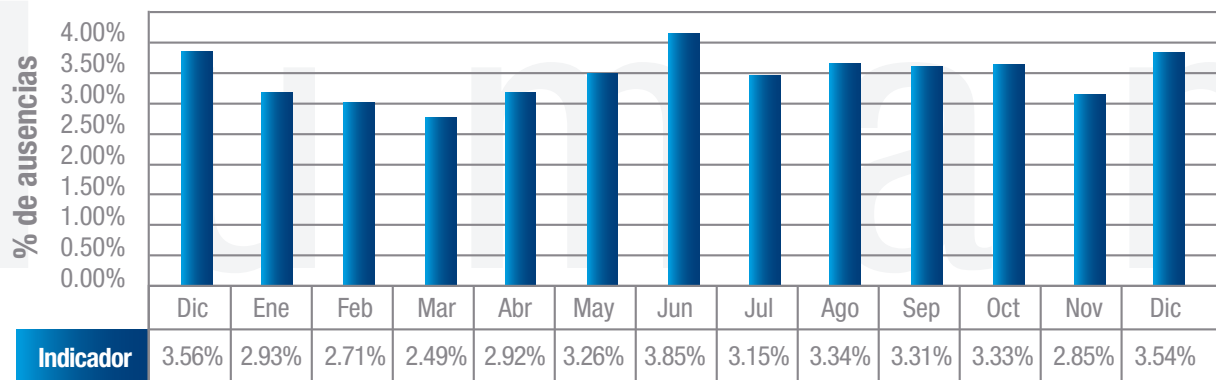
- Índice de Frecuencia de Accidentes de Trabajo (representa el número de accidentes acontecidos durante la jornada laboral por cada 1,000 horas trabajadas).
- Índice de Frecuencia de Incidentes de Trabajo (representa el número de incidentes acontecidos durante la jornada laboral por cada 1,000 horas trabajadas).
- Índice de Severidad de Accidentes de Trabajo (relaciona la gravedad de las lesiones con el tiempo de trabajo perdido).
- Hrs/hombre Formación en Tems del SGI.

**Cabe mencionar, que al igual que el 2013, en el 2014 no hemos tenido ninguna víctima fatal relacionada a enfermedades o accidentes laborales.**

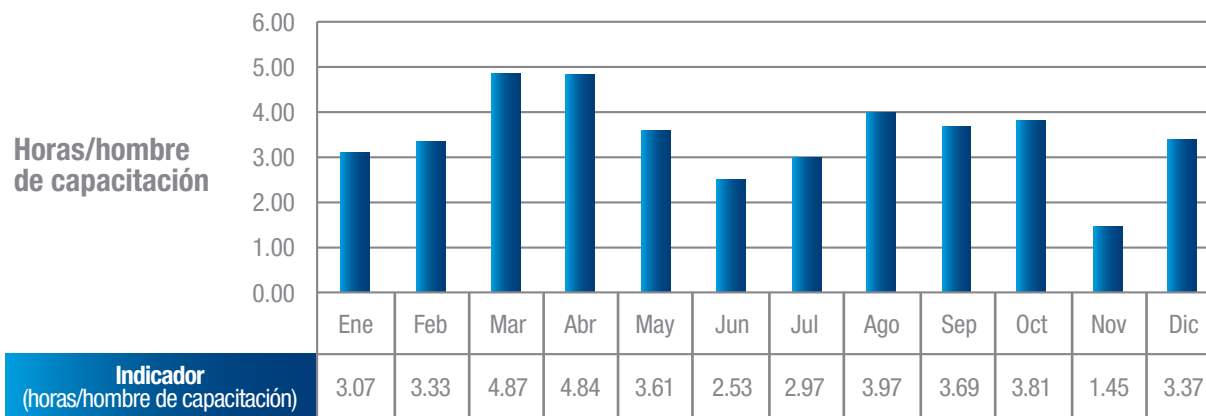


## PRINCIPIO 1 ► DERECHOS HUMANOS

**Indicador meta** (máximo 3.75)



**Indicador (horas/hombre de capacitación)**  
Meta mínimo 3 horas/hombre mensual



## PRINCIPIO 2 ► DERECHOS HUMANOS

### ASEGURARSE DE NO CONVERTIRSE EN CÓMPLICE DE ABUSO DE LOS DERECHOS HUMANOS.

**Nuestro compromiso es asegurarnos que nuestra empresa no es cómplice de la vulneración de los derechos humanos.**

Por segundo año consecutivo realizamos la medición de Nuestro Clima Organizacional, pues estamos seguros que es una poderosa herramienta para que nuestros colaboradores puedan manifestar de manera confidencial cuan satisfecho o insatisfecho se encuentran y si sienten que ha habido alguna ocasión en que sus derechos han sido abusados, pues el objetivo de este ejercicio es identificar y promover iniciativas que nos permitan construir una empresa modelo, admirada por el clima y las relaciones interpersonales, además de colaboradores motivados a brindar un servicio de excelencia tanto a sus compañeros como a los clientes, pues sienten que todos sus derechos son respetados.

Este año, y con mucha satisfacción podemos mencionar que el porcentaje de satisfacción de nuestros colaboradores aumento en un 1.7%, y que nos fortalecimos en

aéreas que teníamos bajas como el Reconocimiento y el Compromiso con la Organización.

Nuevamente nos queda el reto de la mejora continua frente a los resultados en áreas como Comunicación, Liderazgo y Compensación y Beneficios para continuar el camino de nuestra mejora continua.

Además durante todo el 2014 estructuramos planes de acción que nos ayudaron a bajar nuestra rotación de un 33.17% en el año 2013 a un 22.34% en el 2014 tomando las medidas correctivas que fueron necesarias con base en las recomendaciones y resultados de nuestra Encuesta de Clima Organizacional.

Implementamos Programas de reconocimiento como el “BIEN HECHO” que nos ayudo enormemente a aumentar la motivación de nuestra gente y por ende su compromiso con la organización.

Y aunque los resultados fueron muchos mejores, continuamos nuestro esfuerzo en pro de la mejora continua.



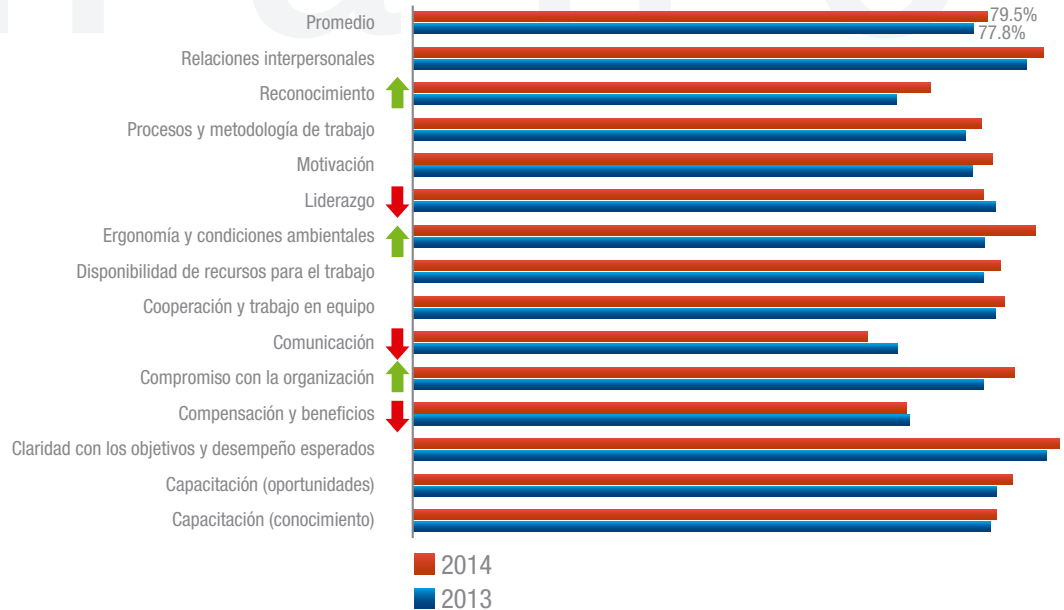
## PRINCIPIO 2 ► DERECHOS HUMANOS

Sin embargo continuamos afirmando que mantener un buen clima laboral no es fácil, sobre todo si la empresa está en franco crecimiento, y así continua nuestra organización.

Hemos iniciado un proceso de Valoración de puestos que está a punto de culminar en con el cual realizaremos durante el 2015 cambios importantes a nuestra estructura organizacional, siempre con el propósito de ofrecer respuestas mas rápidas y oportunas a las necesidades de nuestros colaboradores, y detectar casos de abuso a los derechos humanos si estos se dieran.

Como siempre, volvemos a comprometernos en desarrollar estrategias puntuales en cada uno de estos aspectos para que en el 2015 obtengamos aún mejores resultados que en el 2014.

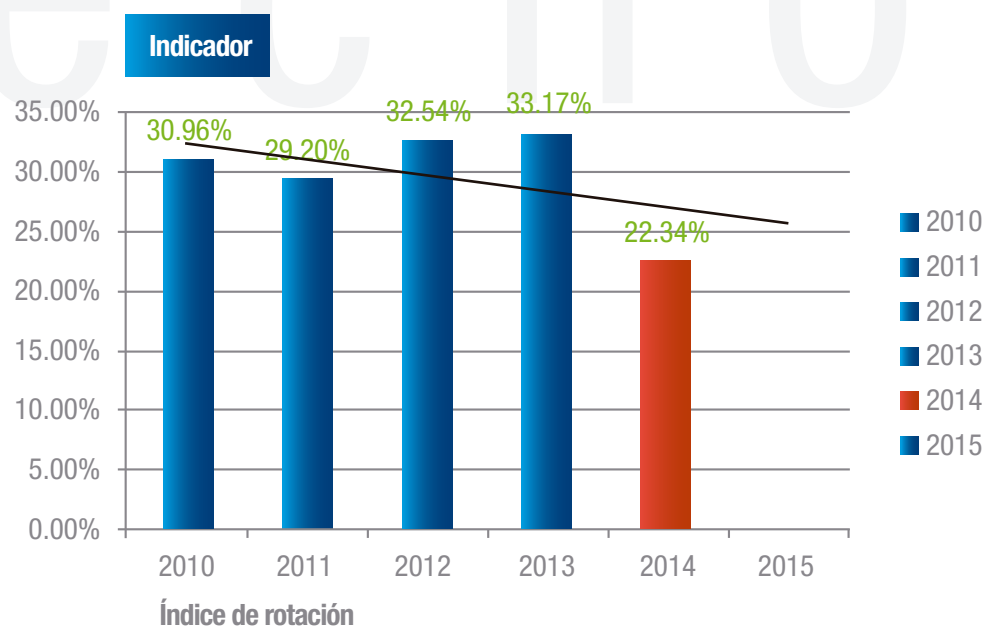
### Resultados Clima Organizacional Casa de las Baterías 2014



## PRINCIPIO 2 ► DERECHOS HUMANOS

Con mucha satisfacción podemos mencionar que los esfuerzos realizados para el mejoramiento de nuestro Índice de rotación, el cual fue en aumento en años anteriores manera considerable; dieron su fruto y este año 2014 logramos una reducción importante del mismo.

Esperamos que este porcentaje de rotación disminuya aún más y así poder seguir creciendo como organización dentro de un ambiente más estale y seguro.



## PRINCIPIO 2 ► DERECHOS HUMANOS

### Algunas de nuestras estrategias de retención son:

#### Promociones Internas

Las promociones internas, este año fueron un total de 18, que representa el 6% de nuestros colaboradores, los cuales fueron promovidos a una posición de mayor responsabilidad, y mayor salario.

#### Salarios justos

Continuamos participando en las Encuestas Salariales a nivel nacional. Durante el 2014 participamos en dos de las más reconocidas, con el objetivo de comparar la brecha entre ambas debido a nuestra preocupación por el pago de salarios justos acorde a lo que ofrece el mercado. No hemos logrado crear la escala salarial como lo planificamos, pero es un objetivo meta para este 2015.

#### Comunicación

No hemos logrado establecer una efectiva estrategia de comunicación organizacional donde constantemente podamos transmitir a nuestros colaboradores los valores, misión, visión y objetivo de la empresa, así como los logros obtenidos por ésta.

Durante el 2014 hemos estado desarrollando la metodología de Cuadro de Mando Integral, con la cual estamos seguro este 2015 que será su implementación lograremos desarrollar una comunicación más efectiva y oportuna de todos nuestros proyectos.

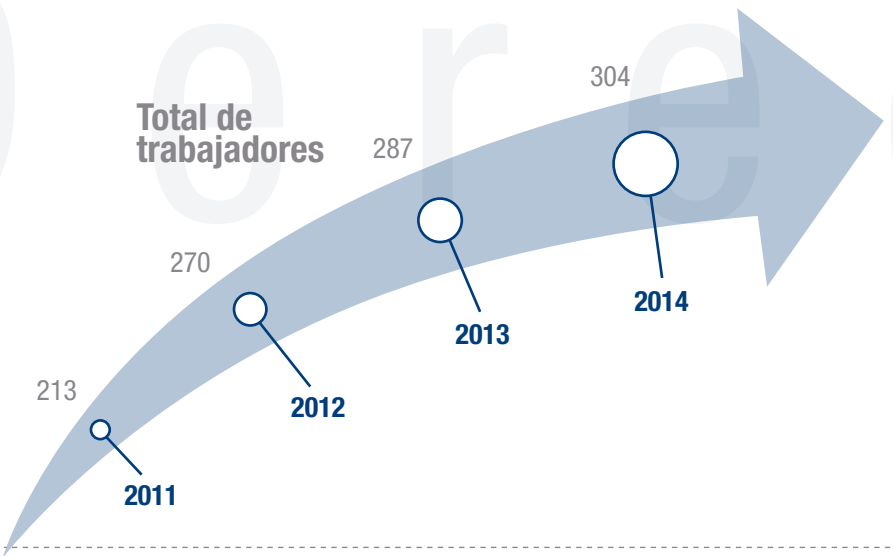
#### Formación

Durante el 2015 crearemos nuestra Academia Corporativa Casabat, introduciendo tecnología a nuestras formaciones y así poder llegar más rápido a más colaboradores y tenerlos alineados a todos por igual.



Nuestro compromiso sigue siendo el establecer un plan de formación y aprendizaje práctico para que el personal pueda desarrollar de manera exitosa cada reto impuesto dentro de la empresa.



PRINCIPIO 2 ► DERECHOS HUMANOS



Total por sexo

	2011	2012	2013	2014
	139 (65%)	170 (65%)	180 (63%)	189 (62%)
	74 (35%)	100 (35%)	107 (37%)	115 (38%)

Nuestros trabajadores

Seguimos creciendo y como lo observamos en la grafica, nuestra organización continua brindando mucha estabilidad a nuestros colaboradores, cada año el promedio de años en la empresa aumenta.

Promedio de años de servicio

2011	3.25 años
2012	3.25 años
2013	3.5 años
2014	4.1 años

Edad promedio

2011	31.5 años
2012	31.8 años
2013	32.25 años
2014	32.61 años

El 38% de los colaboradores supera el promedio de 4.1 años en la empresa y el 49 % supera el la edad promedio.



## PRINCIPIO 2 ► DERECHOS HUMANOS



### Programa de voluntariado

En este año 2014 con el Objetivo de llevar a un próximo nivel a nuestro Voluntariado Corporativo, un Comité de colaboradores participó en la Mesa de Voluntariado de **SUMARSE**.

En el mismo obtuvimos varias herramientas que nos han ayudado a organizarnos un poco mejor, además allí creamos nuestro Slogan.

**#GenteCasabat... ¡Siempre en movimiento!**

### Construimos nuestra Justificación:

“ Nuestro Programa de Voluntariado Corporativo nace del interés de la Alta Dirección por mejorar la calidad de vida de su público interno, con el propósito de crear en el colaborador, un compromiso y lealtad hacia la empresa, para garantizar la sostenibilidad a largo plazo de la compañía ”

### Definimos el Interés de la organización...

- Bienestar de Colaboradores.
- Disminuir el Índice de Rotación y Ausentismo.
- Aumentar el Índice de Clima Organizacional.

De acuerdo a la experiencia previa, definimos las necesidades de los beneficiarios:

- Salud
- Mejoras de Infraestructura (Vivienda)

También lo que motiva a los Voluntarios:

- Ayudar a sus Compañeros
- Devolver los favores recibidos

Y definimos nuestras líneas de acción:

- Educación
- Salud preventiva
- Juventud urbana en riesgo social
- Infraestructura de vivienda (mejora de condiciones)



## PRINCIPIO 2 ► DERECHOS HUMANOS



Además de ratificar que Nuestra Población meta es nuestro Público interno, como lo ha sido desde el inicio de nuestro programa

Es importantísimo identificar que nuestros aliados estratégicos internos principales son nuestro Presidente y nuestro gerente General.

■ Población meta ■ Público interno



Nuestro Comité voluntario igual continúa en su ardua labor de conseguir su objetivo principal que es el de mejorar la calidad de vida de los colaboradores de nuestra organización, mediante el apoyo de lo que necesiten en un momento dado.

En el 2014 crecimos en número de voluntarios y esto nos llena de satisfacción, sin embargo seguimos necesitando más apoyo.

Acabamos de elegir una nueva junta directiva, en la que pondremos todo nuestro empeño como parte de la mejora continua en apoyo a nuestros colaboradores.

### Algunas de las actividades para recoger fondos fueron:

- Día Del Donut
- Happy Hour con Concurso de Baile
- Happy Hour sencillo
- Polla mundialista
- Venta de Sweaters
- Rifa Navideña
- Rifa a un Resort

Unas mejores que otras, pero todas lograron la integración del personal y apoyo a colaboradores.

### Con las actividades mencionadas anteriormente logramos apoyar obras como:

- Apoyo a compras de lentes
- Apoyo por fallecimiento de familiares
- Apoyo a enfermedades
- Entrega de Canastas Navideñas
- Entrega de Mochilas Escolares
- Donación de Computador por excelencia académica a un hijo de uno de nuestros colaboradores.
- Donación de aparato auditivo para el hermanito de uno de nuestros colaboradores

## PRINCIPIO 2 ► DERECHOS HUMANOS

### Colaborando...



Donación de Mochilas escolares



Regalo de Canastas Navideñas



Donación de aparato auditivo

**Con la educación:** El Comité de Obras Sociales considera la educación de un niño como parte importante de su desarrollo.

Seguimos considerando que tener una laptop en casa, incentiva la creatividad del niño y puede resultar más fácil para él y sus padres el desarrollo de sus tareas y su educación, pues tiene acceso a la tecnología.

Por este motivo el Comité de Obras Sociales una

vez más premió a un hijo de un colaborador con un promedio de 4.5 hacia arriba Con una Laptop.

En esta ocasión el Hijo de Nuestro compañero René Cortez de Sucursal Changuinola fue el ganador.

A la entrega del premio asistió toda su familia, que orgullo poder apoyar a esta familia; estamos seguros que este regalo será de gran apoyo a todos.



Donación de computador por Excelencia académica a Hijo de colaborador de Sucursal Changuinola

## PRINCIPIO 2 ► DERECHOS HUMANOS

### Desarrollo profesional

Uno de los éxitos de nuestra empresa en su crecimiento en los últimos años es lo que dice una parte de nuestra Política de Calidad **“Con un personal altamente capacitado...”** y seguimos con este objetivo de desarrollar en nuestros Supervisores y Jefes, competencias y habilidades gerenciales y de supervisión para promover en cada uno la disciplina de autogestión y mejoramiento continuo.

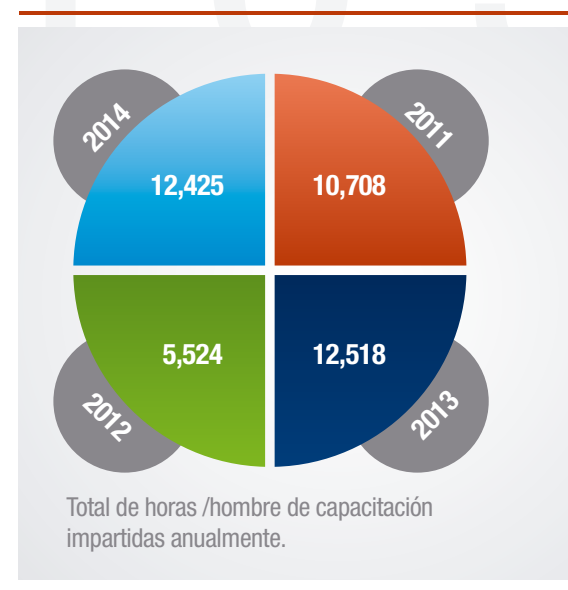
Para nuestro personal técnico y de Servicio al cliente igualmente hemos continuado su desarrollo por medio de nuestro Centro de Capacitación.

Para nuestro equipo Gerencial estamos trabajando en reforzar su estilo gerencial por medio de la Planificación Estratégica y con programas que les permitan desarrollar prácticas que potencien su talento de manera que alcancen niveles superiores

de efectividad, se conviertan en líderes, y desarrollen habilidades de coaching para el desarrollo de su equipo de trabajo, además de impactar de manera positiva en la construcción de un clima de confianza y cultura organizacional con sus pares y niveles de mayor liderazgo.

En todos los casos buscamos establecer planes de trabajo individuales y en equipo que les permitan su mejora en aspectos específicos, lo que estamos seguros es una metodología ganar – ganar, además de mejorar las practicas de comunicación y por ende se mejore la gestión.

Para el 2015, y con el propósito de subir un nivel en el desarrollo de nuestra gente y poder llegar a más colaboradores estamos en la implementación de la metodología e-learning.



## PRINCIPIO 2 ► DERECHOS HUMANOS

Reconociendo...



### Compromiso y Lealtad

**Lealtad significa confianza, fidelidad y unidad...** La lealtad también significa constancia y sinceridad en lo pactado. Por lealtad, una persona permanece en su empresa en tiempos adversos y corresponde con honestidad y empeño. Las personas que manifiestan ese compromiso de lealtad en las empresas, lo hacen con sus jefes; con los objetivos y la misión de la organización, con clientes y proveedores responsables, con la comunidad y con los valores y principios.



## PRINCIPIO 2 ► DERECHOS HUMANOS

### Compromiso y Lealtad



En CASABAT tenemos muchos de esos y como ya es tradición los reconocemos en nuestra fiesta de navidad anual... Compañeros, muchas felicidades, estamos orgullosos de tenerlos en nuestra organización, ustedes son pilar importante en nuestro crecimiento y desarrollo.

## PRINCIPIO 2 ► DERECHOS HUMANOS



### Incentivos

Como organización nos interesa motivar a nuestros colaboradores para que realicen un mayor esfuerzo y además puedan obtener algunos beneficios como consecuencia de los resultados del mismo.

Con los incentivos, lo que nos proponemos es estimular o inducir a los colaboradores a tener una conducta determinada que, generalmente, va encaminada directa o indirectamente a conseguir los objetivos de: más calidad, más cantidad, menos costo y mayor satisfacción de nuestros clientes tanto externos como internos.

Nuestro programa de incentivos busca reconocer la lealtad, el esfuerzo y el compromiso de nuestros colaboradores.

Durante 2014 fue revisado y mejorado, para ir incluyendo a más colaboradores que participen del mismo, con lo cual logramos nuestros objetivos, que es llegar a la meta de nuestros indicadores. No llegamos en todos, pero seguimos trabajando para lograrlo.

Uno de los incentivos más valorados es el de Vale Panamá, que este año subimos el límite hasta personas con salario de B/. 650 puedan optar por ganárselo, considerando el aumento de salario mínimo, pues muchos quedaban por fuera.

También este año 2014 -2015, con nuestro incentivo de MOTO GRATIS para nuestros motorizados, otorgamos 4 motos gratis, pues valoramos el esfuerzo que realizan nuestros motorizados y el compromiso con el Servicio al cliente.



## PRINCIPIO 3 ► ESTÁNDARES LABORALES

**LAS EMPRESAS DEBEN PERMITIR LA LIBERTAD Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA.**

**Nuestro compromiso es apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**

Realizamos una cantidad de Comités anuales con cada uno de las diferentes áreas de la empresa, para que cada colaborador tenga la libertad de expresar sus ideas y pensamientos.

Permitimos la libre asociación de nuestros colaboradores; además se realizan diferentes actividades de integración, deportivas y sociales con la participación de los jefes para crear un clima de confianza y apertura.

Comités realizados	
Área	Cantidad (Anual)
Técnicos	3
Motorizados	3
Cajeras	2
Centro de Distribución	3
Gerentes	3
Comités Gerenciales grupales	12
Comités Gerenciales Individuales	132



## PRINCIPIO 4 ► ESTÁNDARES LABORALES

### LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO.



**Nuestro compromiso con este principio es apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción**

El trabajo forzoso ocurre cuando el trabajo o el servicio es exigido a los colaboradores con severas privaciones como, por ejemplo, privarles de tomar su hora de almuerzo, no pagar una remuneración acorde a las leyes, ejercer violencia física o abusos sexuales contra ellos.

En La Casa de las Baterías estamos comprometidos con que esto no suceda, mantenemos la política de notificar cambios en las condiciones contractuales por medio de adendas que el colaborador debe firmar si está de acuerdo.

Durante el año 2014 ampliamos nuestros turnos a 24 horas y se solicitó voluntarios para hacer el

mismo, no fue obligado, ya luego con el personal nuevo fuimos haciendo los cambios contractuales correspondientes.

Ya tenemos el 100% de las áreas de trabajo con relojes de marcación para validar las horas extras y cada jefe es responsable de su aprobación; sin embargo si hay errores tenemos el proceso de reclamos, donde el mismo se paga, no más de 3 días después de pasada la quincena.

En nuestra empresa no hemos tenido denuncias de trabajo forzoso, sin embargo siempre nos mantenemos alerta para prevenir o actuar en un momento dado.

## PRINCIPIO 5 ► ESTÁNDARES LABORALES

### LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

Para La Casa de las Baterías es un alto compromiso el apoyo en la erradicación del trabajo infantil, es por esto que además de seguir perteneciendo al Programa de Padrino Empresario, participamos en Congreso de Responsabilidad Social Empresarial, Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil, además firmamos un convenio con la CONEP para la participación en el proyecto **“Participación Empresarial y Social en la adopción de estrategias de Responsabilidad Social para la prevención y erradicación del trabajo infantil.”**

Con esto, nuestra organización da un paso más allá hacia la Responsabilidad Social, con el objetivo de dejar una Huella Social en Panamá gracias al Apoyo de CONEP y su programa RES “ETI Panamá”, nos embarcamos en las Buenas Prácticas por la niñez, invitando a colaboradores y proveedores de nuestra empresa a la Jornada de Sensibilización enfocada en la Prevención y erradicación del Trabajo Infantil; promoviendo así los derechos de los niños.

Año	Padrinos Apoyados
2012	11
2013	12
2014	14



## PRINCIPIO 5 ▶ ESTÁNDARES LABORALES



Además continuamos con el otorgamiento de becas para los hijos de colaboradores que cumplen con los requisitos establecidos.

Como empresa, nos comprometemos a continuar participando en estos proyectos que para nosotros son una forma de apoyar la erradicación del trabajo infantil.



## PRINCIPIO 6 ► ESTÁNDARES LABORALES

### LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN LO RELACIONADO A EMPLEO Y EDUCACIÓN.

**Nuestro Compromiso es apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.**

Una recurso importante con el que contamos para apoyar la abolición de las practicas de discriminación en el empleo y ocupación es estar certificados en la Norma ISO 9001, pues todos nuestros procedimientos y políticas están escritos y son auditados por externos, sin embargo sabemos que las expresiones de discriminación pueden darse en distintas formas en función de las circunstancias del entorno laboral.

Algunos de los procedimientos y actuaciones encaminadas a salvaguardar estos principio en nuestras políticas de empleo son los siguientes:

- Realizar anualmente nuestra Encuesta de Clima laboral para así poder escuchar al colaborador que tenga algo que decir.
- Los beneficios dirigidos a favorecer la calidad de vida familiar y laboral, como por ejemplo la disminución de las rotaciones y de preferencia hasta donde sea posible la asignación del lugar del trabajo cerca de su casa, además de la flexibilización de horarios en la parte administrativa.
- Acceso a la formación y crecimiento profesional.
- Inclusión de personas con discapacidad.
- Realización anual de evaluaciones de desempeño.



## PRINCIPIO 7 ► MEDIO AMBIENTE

### LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR UN ENFOQUE PREVENTIVO FRENTE A LOS DESAFÍOS MEDIOAMBIENTALES



Conscientes del impacto que el descarte inadecuado de las baterías usadas puede generar al ambiente, en **La Casa de las Baterías** durante el año 2014 continuamos implementando y mejorando iniciativas ambientales que contribuyeron a reforzar el enfoque preventivo de nuestra gestión.

Los resultados que presentamos a continuación reflejan el grado de cumplimiento con nuestras principales metas ambientales. Los resultados de la gestión de descarte de las baterías usadas, corresponden a la operación completa de **La Casa de las Baterías** de la República de Panamá. Por su parte,

los datos de consumo que se exponen corresponden los resultados obtenidos en nuestro Centro de Distribución (CEDIS).

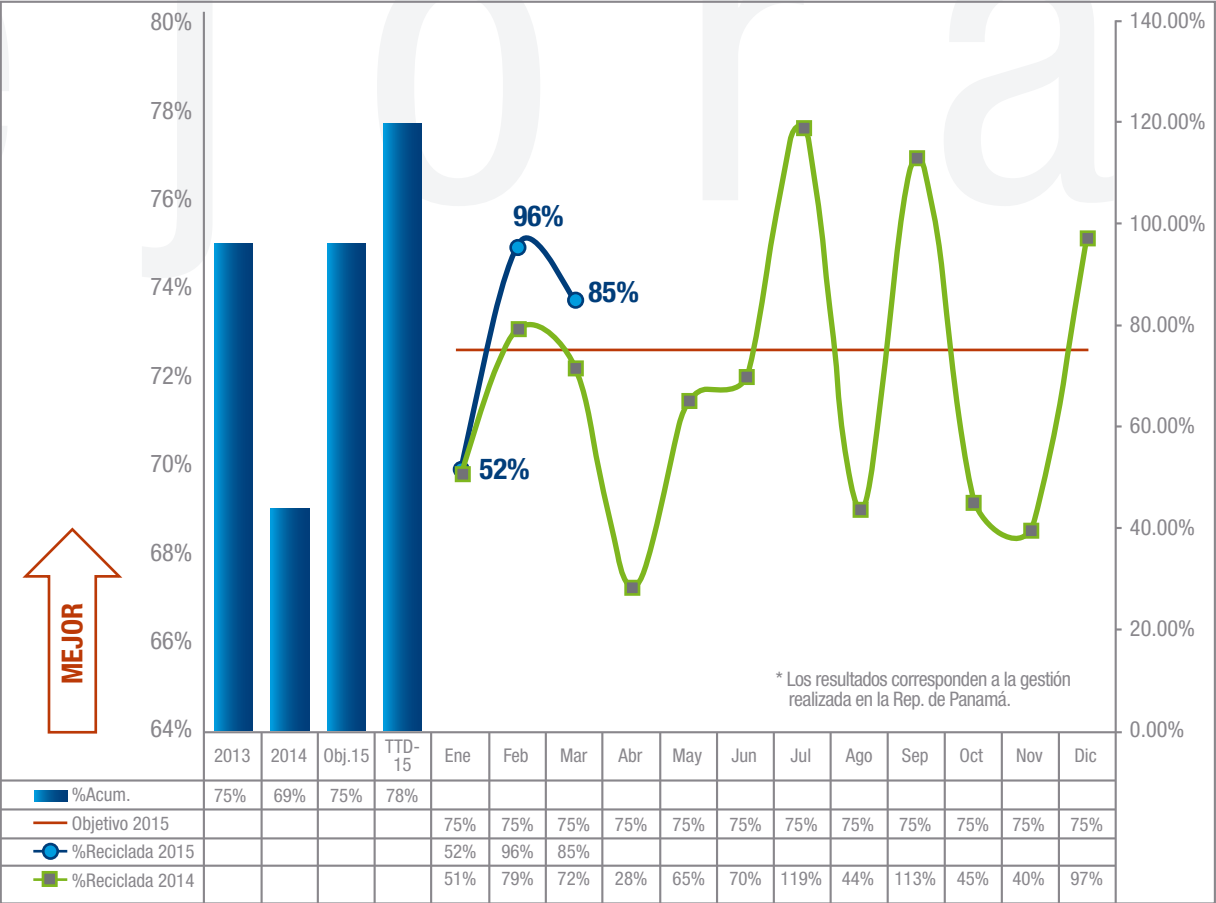
Con relación a nuestro principal aspecto ambiental, las baterías usadas, logramos crecer 6% en la cantidad de baterías usadas recolectadas del mercado. Sin embargo, implementaremos iniciativas adicionales que contribuyan a lograr nuestra meta del porcentaje de baterías enviadas a reciclar.

**A continuación presentaremos los resultados de la gestión ambiental en el 2014.**

PRINCIPIO 7 ► MEDIO AMBIENTE

Durante el 2014 nuestra meta de mantener o mejorar la relación baterías que entran vs las que salen en un 75% no fue posible. Sin embargo, para este año 2015 implementaremos diferentes acciones que nos lleven a lograr la meta del 75% establecida.

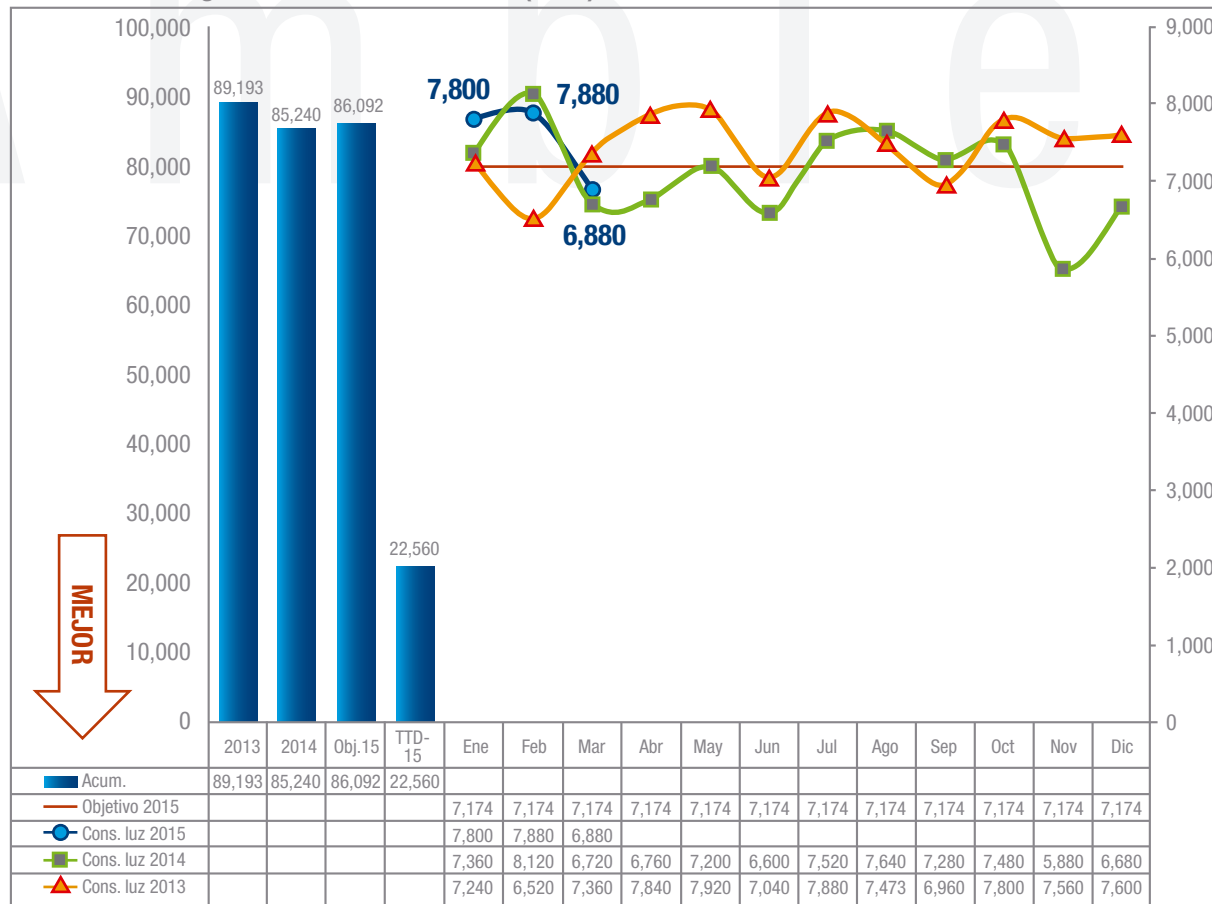
% Baterías usadas enviadas a reciclaje 2015 vs 2014



El gráfico compara la relación que existe entre el total de baterías nuevas recibidas y el total de baterías usadas enviadas a reciclar.

## PRINCIPIO 7 ► MEDIO AMBIENTE

Consumo de energía eléctrica 2015 vs 2014/13 (Kw/h)



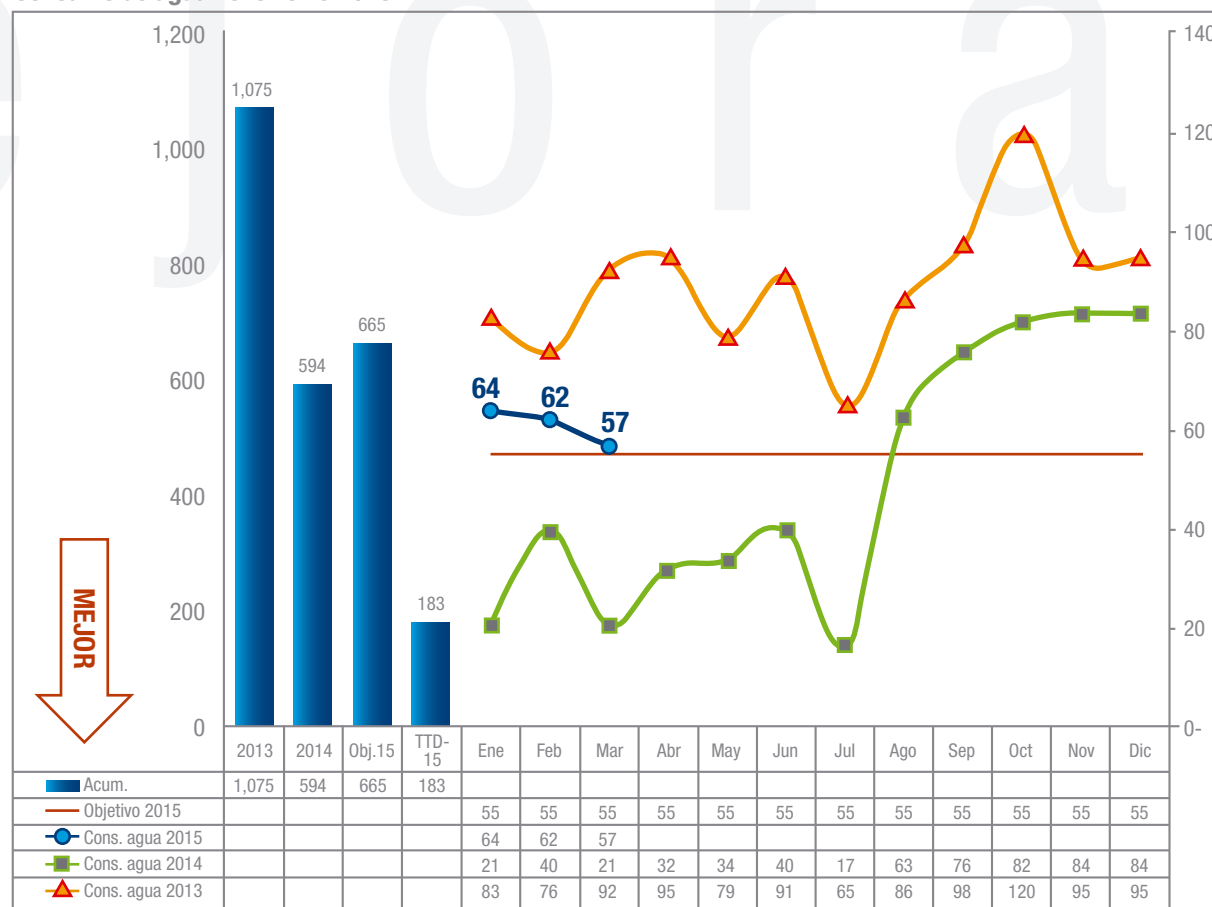
El gráfico compara la cantidad de kw/h de energía eléctrica consumidos en el CEDIS los años 2013, 2014 y el consumo a la fecha del 2015 frente a la meta del año actual.

Durante el 2014 logramos reducir poco más de 3900 kw/h, comparando el resultado anual del 2014 vs el del 2013

## PRINCIPIO 7 ► MEDIO AMBIENTE

Durante el 2014 logramos reducir 481 metros cúbicos del consumo de agua, comparando el resultado anual del 2014 vs el del 2013

Consumo de agua 2015 vs 2014/13

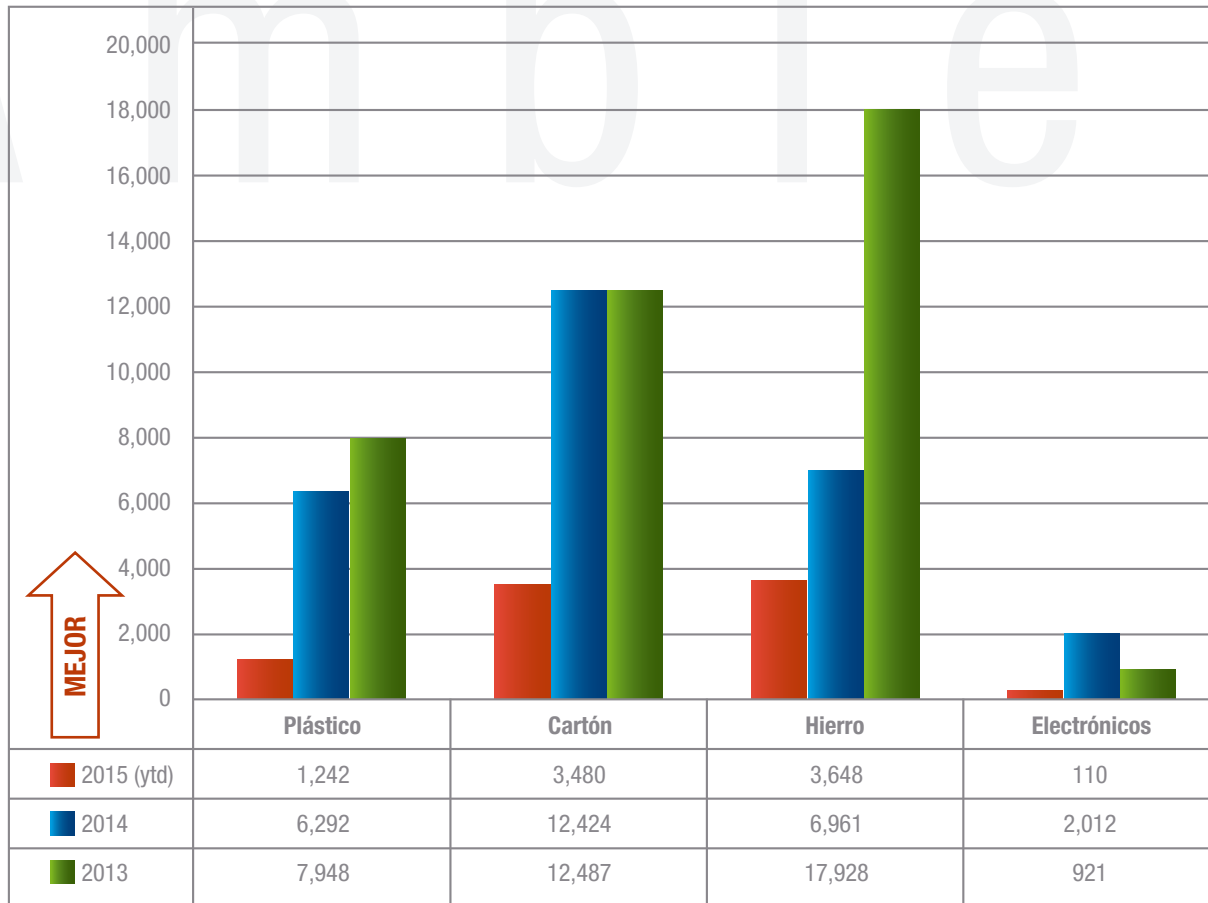


El gráfico compara la cantidad de metros cúbicos de agua consumidos en el CEDIS los años 2013, 2014 y el consumo a la fecha del 2015 frente a la meta del año actual.



## PRINCIPIO 7 ► MEDIO AMBIENTE

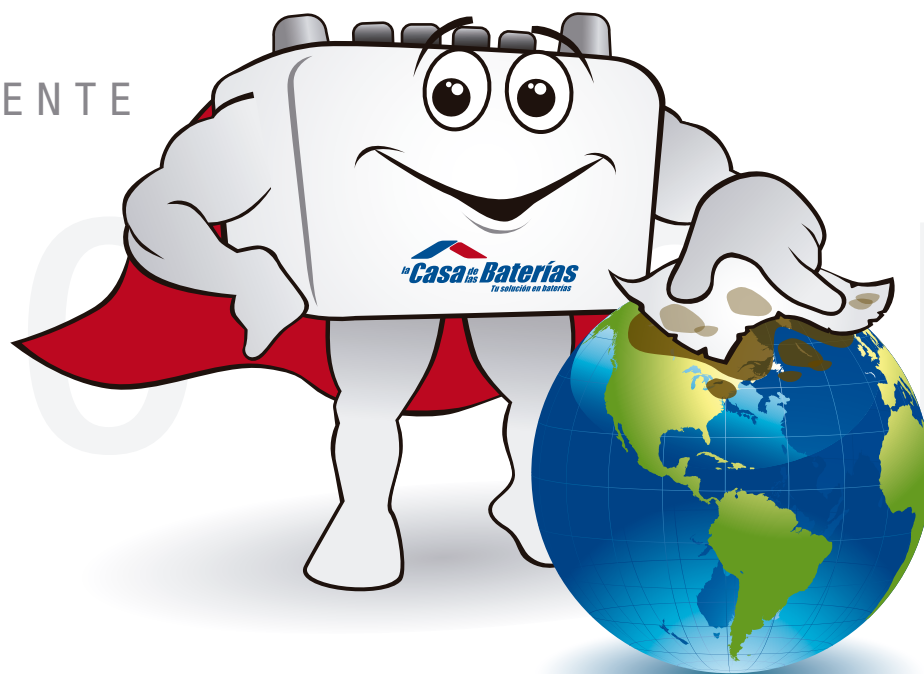
Libras de residuos reciclados



El gráfico compara la cantidad de libras totales de residuos enviados a reciclar por año, desde el 2013.

Durante el 2014 se evidencia una reducción en la mayor parte de los residuos reciclados, si lo comparamos frente al año 2013. Esto obedece principalmente a la implementación de iniciativas de reducción y/o reuso de los materiales.

## PRINCIPIO 7 ► MEDIO AMBIENTE



### Acciones a desarrollar:

Con base en los resultados obtenidos, para el año 2015 tenemos previsto implementar, principalmente, las siguientes iniciativas:



## PRINCIPIO 8 ► MEDIO AMBIENTE

### LAS EMPRESAS DEBEN ADOPTAR INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.



Promover una forma de actuar responsable en materia ambiental es uno de nuestros principales compromisos.

Es por ello que La Casa de las Baterías participa activamente en iniciativas que contribuyan a crear conciencia de la importancia que representa para nuestro país y el planeta en general, la adopción de comportamientos individuales y colectivos que impacten positivamente al ambiente.

Las redes sociales se han convertido en otro canal en el cual podemos apoyarnos para poder transmitir este compromiso.

Seguidamente detallamos algunas de las actividades en donde participamos e iniciativas digitales que hemos implementado en redes sociales:

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental tiene como objetivo fomentar la toma de conciencia y el compromiso ambiental interno y de manera externa a la organización. Es por ello que durante el 2014 realizamos 432 horas de formación interna en temas asociados a ambiente y se dictaron 10 hora de formación externa en foros educativos y empresariales.

Capacitaciones	
Tipo	Horas
Internas	432
Externas	10

Algunas organizaciones que nos dieron la oportunidad de fomentar el compromiso ambiental durante el 2014.



## PRINCIPIO 8 ► MEDIO AMBIENTE

### Resultados de actividad de reciclaje -Día de Las Buenas Acciones-

**Objetivo:** Fomentar entre los colaboradores de Casabat la cultura de disposición responsable de los desechos para su reciclaje.

**Breve resumen de la actividad:** Se invitó a los colaboradores a recolectar en su hogar, comunidad, oficina o sucursal los desechos que fuesen reciclables como botellas de plástico, latas de aluminio, cartón, papel y residuos electrónicos. Se juntaron en Casa Matriz y posteriormente se clasificaron para trasladarlos a los centros de reciclaje.

**Duración:** Desde día miércoles 11 de marzo al día martes 17 de marzo.



### Cantidad y tipo de residuos recolectados:



Papel: 210 libras



Cartón: 23 libras



Envases plásticos: 1.5 libras



Envases de aluminio: 1.5 libras



## PRINCIPIO 8 ► MEDIO AMBIENTE



**Resultados de actividad de reciclaje**  
-Día de Las Buenas Acciones-

**Nos unimos al Día de las Buenas Acciones**

Este 5 de Marzo es un día dedicado a hacer el bien por otros y por el planeta. En CasaBaterías nos uniremos Reciclando.

**Todos pueden ayudar:**

- 1- Desde hoy recolecta en tu hogar o comunidad desechos reciclables.
- 2- Juntalos con los de tu compañero de Sucursal o Departamento y este Viernes y Sábado envíalo a Casa Matriz con el transporte de circuito.
- 3- En Casa Matriz los clasificaremos y enviaremos luego a un lugar calificado para su reciclaje.

**Puedes traer:**

- Botellas de Plástico y Latas
- Cartón y Papel
- Residuos electrónicos

Los residuos reciclados serán destinados a:

**CasaBaterías**

COMPROMETIDOS CON EL MEDIO AMBIENTE

## PRINCIPIO 8 ► MEDIO AMBIENTE

### Resultados de actividad de reciclaje -Panama Jazz Festival-

**Objetivo:** Fomentar entre los asistentes al evento, la importancia de reciclar.

**Breve resumen de la actividad:** Se colocó una estación de reciclaje en el evento para que los asistentes dispusieran los residuos.

**Duración:** Desde el 12 al 17 de enero.



### Cantidad y tipo de residuos recolectados:



Cartón: 418 libras



Envases de plástico y aluminio: 1,501 libras



## PRINCIPIO 8 ► MEDIO AMBIENTE

Fomento del compromiso ambiental a través de redes sociales:



Fomento al reciclaje durante el PJF



Fomento a la reutilización



Fomento al uso adecuado del agua



## PRINCIPIO 8 ► MEDIO AMBIENTE

Fomento del compromiso ambiental a través de redes sociales:



Fomento a la disposición ambiental de las baterías usadas



## PRINCIPIO 9 ► MEDIO AMBIENTE

### LAS EMPRESAS DEBEN ALENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS RESPETUOSAS DEL MEDIOAMBIENTE.

Productos amigables con el ambiente es también nuestro compromiso. Por ello, hemos introducido al mercado diferentes opciones para usos distintos.

De igual manera, en nuestras jornadas de formación se invita a evaluar qué tecnologías existen hoy día que puedan contribuir a la reducción, reuso o reciclaje de cualquiera de las actividades que como individuos u organizaciones realizamos.

Los principales productos que tenemos a disposición de nuestros clientes y que cuentan con tecnología que impacta positivamente al ambiente por su sistema, larga duración o reutilización son:



Pilas recargables



Cargadores para equipos móviles



Paneles solares

## PRINCIPIO 10 ► ANTICORRUPCIÓN

### LAS EMPRESAS DEBEN ACTUAR CONTRA TODAS LAS FORMAS DE CORRUPCIÓN, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO

La corrupción se está convirtiendo en un tema clave para los negocios, con un número creciente de influyentes empresas y líderes políticos de todo el mundo señalando repetidamente a la corrupción como una de las mayores amenazas para el desarrollo económico global. Afecta a las decisiones que toman los burócratas, degrada la calidad de aquellos que están en el poder y desanima la inversión extranjera.

“La corrupción y el soborno son temas ahora de primera plana en los negocios. La lista de países que se han visto perjudicados política o económicamente por la corrupción continúa creciendo, y los negocios en el exterior con intereses en el largo plazo se verán afectados por cualquier plan que incluya algún tipo de soborno”.

Desde luego, el soborno es la forma más común de corrupción, y las estrategias empresariales para hacer frente a las peticiones difieren mucho. Algunas empresas optan por pagar, a veces causando daños a su imagen pública y haciendo

que sea más difícil rechazar futuras peticiones. Otras sin embargo, tienen el suficiente peso e ingresos como para poder negarse con éxito y de una manera consistente.

La corrupción y el soborno es un tema de nivel internacional, pero intentar luchar contra lo que parece un mar internacional de corrupción no es una tarea simple. Desenmarañar y explicar los mecanismos de la corrupción es clave para que las organizaciones puedan luchar contra ella.

#### Consecuencias

Los datos empíricos basados en comparaciones entre países indican que la corrupción tiene efectos amplios y adversos en la inversión privada y el crecimiento económico.

La corrupción también afecta drásticamente al desarrollo económico al provocar una mala asignación de los recursos. Pero aún más dañino es el hecho de que en sistemas endémicamente corruptos la gente normal no está obteniendo servicio alguno.



## PRINCIPIO 10 ► ANTICORRUPCIÓN

Hombres y mujeres de negocios de todo el mundo afirman que el número de países en los que esperan que exista una gran demanda de sobornos ha aumentado asombrosamente.

En un futuro cercano dos tratados de aplicación en ambos hemisferios darán lugar a un sistema legal que prohíba el pago de sobornos a funcionarios de gobiernos extranjeros.

### Compromiso

Para mitigar los riesgos de corrupción y soborno La Casa de las Baterías está comprometida en combatir la misma y para ello aplica interna y externamente los compromisos asumidos públicamente a través del Pacto Global para reforzar una economía más transparente dentro de la sociedad.

### Acciones

La Casa de las Baterías extiende este compromiso a sus colaboradores, distribuidores proveedores y clientes, en una serie de principios que surgen desde los valores corporativos en el trabajo, el buen uso y utilización de los recursos de la

empresa y el desempeño diario de los colaboradores, manejándose los mismos con transparencia y ética en sus labores.

Contamos con una función de auditoría interna y externa que realiza revisiones de los diferentes procesos y realizamos controles en todos los procesos operativos, de venta y administrativos de la Empresa, con miras a prevenir todas las formas de corrupción, de manera que podamos determinar si los controles establecidos para mitigar cualquier riesgo inherente de la empresa son suficientes y funcionan adecuadamente.

Como empresas nos enfocamos a que no se asume como corrupción, el abuso de poder para obtener ganancias privadas y beneficios propios, por tal razón se han implementado Talleres de Valores a los colaboradores.

Se han dictado charlas de Prevención del fraude en todas sus formas (cómo detectar y erradicar el fraude y todas las formas de corrupción), dirigidas a las gerentes de Sucursales y Gerentes de Centroamérica.

### Resultados

No nos podemos conformar con evitar ser el blanco de la corrupción, sino que se debe proponer activamente el actuar dentro de las políticas establecidas y principios éticos de integridad. Por ello La Casa de las Baterías mantiene su postura en prevenir y combatir las malas prácticas de administración que favorezca los actos de corrupción.

Para ello adopto y mantiene una actitud de rechazo constante de la corrupción venga de donde venga y cualesquiera que sean sus causas y sus efectos, aunque dicha corrupción pueda afectar directa o indirectamente la empresa.

Se recomendará implementar la norma de “Cero tolerancia” a las formas de fraude que se lleguen a presentar, indistintamente de quienes las cometan, por el daño enorme que le hacen a la Empresa.

Canales para denunciar casos de soborno o canales de comunicación confidenciales para empleados y terceros que quieran denunciar las malas prácticas corruptas en el seno de la organización.



