

LA SOLUCIÓN ESTÁ EN *nuestras manos*



INFORME PACTO GLOBAL / 2016

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

NO HABRÁN EMPRESAS *exitosas*





EN SOCIEDADES

*fracasadas*

-Stephan Schmidheiny-



# Mensaje del Presidente

Juan Octavio Díaz Endara



Orgullosos de encabezar los esfuerzos que realiza La Casa de las Baterías para generar simultáneamente valor económico, social y ambiental, en toda nuestra cadena de valor, presentamos a ustedes nuestro informe de Pacto Global 2016 alineado con los Objetivos del Desarrollo Sostenible.

Desde nuestra fundación en 1974, hemos estado convencidos de que con el potencial y el compromiso de nuestra gente somos capaces de llegar a donde nos proponemos y recorrer los caminos que nos proponemos recorrer. Nacimos y crecimos en Panamá, y hoy gracias al talento de todos los que conformamos la familia CASABAT y a las ganas permanentes de ser mejores e innovar, tenemos presencia regional en Centroamérica. Con nuestras sedes en El Salvador, Guatemala y Costa Rica, incursionamos en nuevos mercados con la visión de generar desarrollo sostenible,

buscando siempre el bienestar de nuestros colaboradores, la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes y alineándonos con las expectativas sociales que existen en las comunidades en las que tenemos presencia.

**La Sostenibilidad para nosotros es una filosofía de vida**, se trata de **“hacer las cosas bien”** buscando siempre las mejores condiciones para los colaboradores y proveedores, procesos ambientalmente amigables, clientes satisfechos y con soluciones innovadoras a su alcance, comunidades con herramientas y capacidad instalada para lograr su desarrollo, y una eficiente gobernanza corporativa que sea capaz de anticiparse al entorno y a las necesidades del mercado.

Creemos que la **gestión sostenible es la que apunta a largo plazo, es la que atiende y comprende las expectativas sociales, es la que se basa en valores**

**de transparencia y honestidad, y la que busca el progreso para sus miembros y comunidades.** Tenemos más de 40 años trabajando con esta visión y nuestro compromiso es seguirlo haciendo ahora en los 4 mercados donde tenemos operación.

El año 2016 marcó un importante paso en el crecimiento de la empresa, nos llenamos de orgullo al alcanzar operaciones de **23 sucursales en Panamá y 51 sucursales en la región de Centroamérica.** Sabemos que “crecer” implica trabajar sobre uno mismo, reconocer lo que se necesita, aprender de los errores, validar lo que se decide y hacerlo de manera comprometida, constante y focalizada.

Desde el año 2012 desarrollamos una **Política Integrada de Sistemas de Gestión** que consideramos exitosa y un pilar de nuestra gestión. En este contexto,

contamos con certificaciones tales como ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e ISO 9001:2015, y nos esforzamos por garantizar el mejor servicio al cliente respetando el medioambiente, manteniendo la calidad y velando por la seguridad de nuestros colaboradores.

Nuestra organización fue evaluada por el **Comité de Certificación de la Empresa Responsable, del Centro Regional de Buenas Prácticas Empresariales**, compuesto por representantes del sector gobierno, empresarial, trabajador, expertos en auditorías, empresas certificadoras y organismos internacionales conocedores de temas de niñez y Derechos Humanos; convirtiéndonos en una de las 10 empresas pioneras a nivel mundial que recoge el esquema de certificación: **“Huella Social de la Empresa Responsable para Prevenir y Erradicar el Trabajo Infantil en Panamá”**. Sabemos que nuestros proveedores son un elemento

clave para el logro de este compromiso social, para lo cual incluimos esta política en nuestro código de ética con el propósito de fomentar un modo de pensar y operar cónsono con los compromisos adquiridos en la materia.

Este año llevamos a cabo una revisión y validación de nuestra Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, que resultó en el fortalecimiento de los planes de atención de riesgos, y en la definición de acciones concretas para la integración de nuestras políticas a nivel regional. En este sentido, definimos como nuestros pilares de sostenibilidad, nuestros **colaboradores, clientes, proveedores, comunidades, medio ambiente y gobernanza corporativa**.

En este contexto tenemos **programas y alianzas con organizaciones nacionales e internacionales** que ayudan a promover de manera permanente la mejora

de la calidad de vida de nuestros colaboradores y promueven su desarrollo personal y profesional. Combinamos el crecimiento de nuestra gente con la búsqueda permanente de estándares internacionales que nos certifiquen que vamos por el camino correcto y nos permitan estar a la vanguardia en materia ambiental, de seguridad, de calidad y de satisfacción. Ejemplo de esto son la certificación **ISO 14001:2015** enfocadas en sistemas de gestión ambiental, y la certificación sobre la de Seguridad y Salud Ocupacional **OHSAS 18001:2007**.

El Buen Servicio es uno de nuestros diferenciadores, y por eso nuestro **Programa de Atención al Cliente**, promueve los valores de: **Respeto, Honestidad, Lealtad, Responsabilidad y Pasión por el Servicio**, porque queremos siempre brindar esa extraordinaria experiencia que nos brinda la fidelidad de nuestros clientes y nos mantiene en la mente de los ciudadanos.

Los logros cosechados en 2016 nos llenan de orgullo y ponen de relieve la solidez de nuestra **Estrategia de Sostenibilidad**, y eso nos compromete a alcanzar aún mejores resultados el próximo año.

**“La RSE no es para empresas grandes, es para hacer tu empresa GRANDE.”**

# Mensaje del Gerente

Alejandro De Janon Janson



Nos sentimos muy contentos de poder compartir con ustedes, por sexto año consecutivo nuestro Informe de Pacto Global, que resume los esfuerzos que durante este último período hemos realizado por cumplir con nuestra misión de impactar de manera positiva y sostenible en la vida de nuestros colaboradores, sus familiares, y cada una de las comunidades en las que operamos.

Estamos convencidos de que para continuar mejorando y generando desarrollo sostenible, debemos continuar trabajando con la pasión y convicción que nos ha caracterizado desde nuestra fundación hace más de 40 años, adoptando una visión global cónsona con las nuevas tendencias.

Consideramos que es indispensable integrar la “sostenibilidad” a la estrategia empresarial, y verla como un eje transversal a todas las áreas de negocio.

Nuestra gestión busca el equilibrio económico, ambiental y social, para promover una cultura interna de sostenibilidad y a su vez promover conductas similares en otras empresas en Panamá y en la región.

## **El bienestar comienza en casa:**

Hoy somos una empresa formada por más de 450 colaboradores y con presencia en 4 países de Centroamérica: Panamá, Guatemala, Costa Rica y El Salvador. Con orgullo afirmamos que los programas e iniciativas que desarrollamos los debemos al talento, esfuerzo y compromiso de Nuestra “#GenteCasabat... ¡Siempre en Movimiento!”.

Comprometidos con nuestros colaboradores y siempre esforzándonos por contribuir con su bienestar y con la creación de un excelente entorno laboral, en el año 2016 realizamos una evaluación de clima organizacional obteniendo un resultado de 80%, es decir 2.1 puntos

porcentuales por encima en comparación con la misma evaluación realizada en 2015. En este contexto, también participamos en el programa “Avacemos” que en conjunto con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y SumaRSE busca mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores a través de la identificación de sus necesidades. Hemos registrado un progreso de 53%, comprometiéndonos en la ejecución exitosa de las fases subsiguientes durante el año 2017.

De manera permanente, velamos por el desarrollo personal y profesional de nuestro equipo, por eso este año reforzamos los recursos destinados a la ejecución de nuestro Programa de Formación de Líderes, y programamos la segunda fase para 2017 que incluye a toda la planta gerencial.



**La responsabilidad con el ambiente se hace más fuerte:** Somos la primera empresa en Panamá en haber obtenido en el año 2016 la Certificación de la Norma ISO 14001:2015, y en este contexto, este año además reforzamos nuestro programa “Devuélveme”, que apunta a crear conciencia en nuestros clientes sobre la importancia de disponer correctamente las baterías usadas.

Para el 2016 nos planteamos superar el 80% en la relación de baterías que se venden en las sucursales, versus las recogidas por las mismas sucursales para su disposición final, y nos sentimos contentos con el resultado, pues logramos un promedio anual de 84.54 %, cifra que esperamos superar con creces en el año 2017.

Como parte de nuestro compromiso ambiental, reforzamos nuestro sistema de gestión de desechos,

aumentando la cantidad de residuos enviados a reciclaje o reutilización, entre ellos materiales de cartón, plástico, hierro, madera y electrónicos. Logramos igualmente optimizar nuestros procesos operativos, con la finalidad de disminuir el consumo interno de papel, aprovechando al máximo las herramientas tecnológicas.

**La satisfacción de nuestros clientes es prioridad:**

Los resultados de las investigaciones de mercado que hemos impulsado nos califican como una empresa que inspira confianza, honestidad, estabilidad, responsabilidad, buen servicio y experiencia. Nos enorgullece, que nuestros clientes confíen en nuestro criterio al momento de requerir nuestros servicios.

Trabajamos día a día para mejorar nuestra atención y ¡lo estamos logrando! Ejemplo de ello son los indicadores de satisfacción que en 2016 arrojaron un resultado de 92.77%, es decir un alza de 2 puntos, si nos

comparamos con 2015 en todos los indicadores de: amabilidad y cortesía, asesoramiento técnico, rapidez y atención, relación garantía/precio y variedad de las baterías ofrecidas.

En este contexto, de manera permanente nos esmeramos por ofrecer la mejor atención y servicio de calidad. Por ello, en las sucursales, la amabilidad y el buen trato representan casi un 50% de las recomendaciones y satisfacción de nuestros clientes, que son la razón de ser del negocio.

Durante el 2016 también continuamos con nuestro programa “Campeones de Servicio”, dirigido a nuestro equipo operativo y administrativo, con el fin de seguir promoviendo una cultura de amabilidad y respeto hacia nuestros clientes en todas las áreas de nuestra empresa.

En resumen, este período sin duda fue de enormes satisfacciones y logros importantes para toda la familia CASABAT, y estamos conscientes de que el camino por recorrer se plantea lleno de nuevos retos. Tenemos el norte claro y estamos seguros que contamos con el talento y las herramientas para hacer frente al futuro, desarrollando cada vez más iniciativas innovadoras que garanticen no sólo la sostenibilidad de nuestro negocio, sino también la generación de bienestar en todas las comunidades en donde tenemos operación.

# Sobre Nosotros



**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.

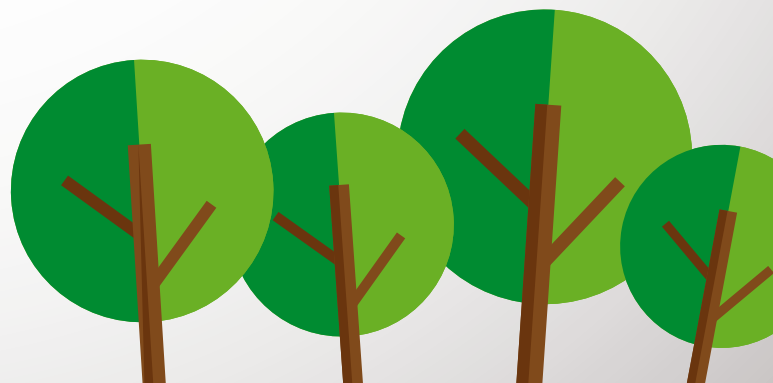
Somos una empresa que ofrece productos y servicios de calidad en el área de comercialización de baterías automotrices, marinas, de moto, respaldo y de tracción; diferentes tipos de accesorios; sistemas de respaldo y servicios asociados. Contamos con un sistema de gestión integrado y de responsabilidad social teniendo en cuenta las partes interesadas; que propicia la mejora continua de nuestros procesos y garantiza el cumplimiento de los requisitos legales establecidos así como la satisfacción a nuestros clientes.

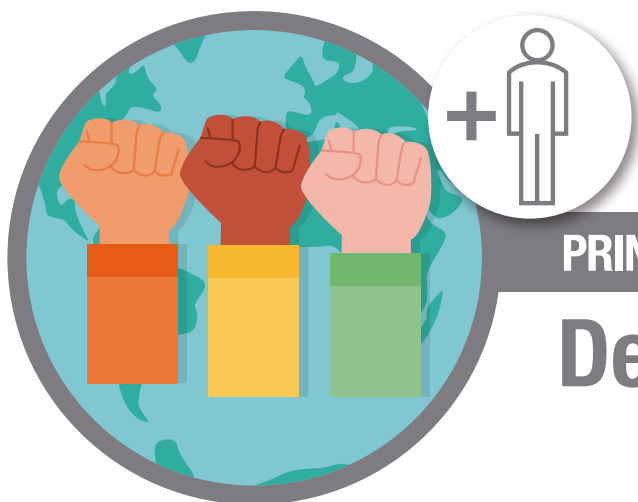
Nuestras actividades se desarrollan tomando en cuenta la prevención de todo tipo de riesgos a los colaboradores y la prevención de la contaminación ambiental que genera nuestra actividad, para ello desarrollamos las competencias de nuestro personal y establecemos relaciones de largo plazo con clientes y proveedores.





*Principios*  
**DEL PACTO  
GLOBAL**





## PRINCIPIO 1

# Derechos Humanos

**Estamos comprometidos en la protección de los Derechos Humanos, y los apoyamos implementando iniciativas para asegurarnos de su cumplimiento.**

Una de nuestras iniciativas, es que cada vez más nuestros clientes tengan acceso a información detallada de nuestros productos, del origen y las condiciones en que éstos se fabrican; esto por medio de charlas informativas que brindamos a nuestros clientes corporativos.

Para nosotros es importante potenciar el talento y el crecimiento profesional de nuestros colaboradores; además los mismos son tratados con dignidad y retribuidos de manera justa y equitativa, con lo cual obtenemos mejor productividad y fidelidad de su parte.

Otra de nuestras iniciativas en apoyo a la protección de Derechos Humanos es vigilar que nuestras operaciones se realicen siguiendo los criterios de Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales, para evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo. Es por esto que durante el 2016 se han incluido varias de nuestras sucursales y departamentos administrativos en esta iniciativa.

Gracias a nuestro compromiso con la protección de los Derechos Humanos, los candidatos a puestos de trabajo en el mercado desean incluirse en nuestra empresa y hacer carrera; esto nos llena de orgullo y satisfacción.

Durante el 2016 continuamos con la iniciativa de nuestro programa “**Campeones de Servicio**” con el

fin de seguir promoviendo una cultura de amabilidad y respeto hacia nuestros clientes; inicialmente este programa solo estaba dirigido al personal operativo que tiene contacto con clientes externos; sin embargo, en el 2016 ampliamos la cobertura de dicho programa incluyendo a todo el personal administrativo, reforzando también la importancia en la calidad de atención a nuestros clientes internos, y asegurándonos que dentro de nuestra empresa no exista ningún tipo de discriminación por raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, de origen nacional o social, posición económica, nacimiento o de cualquier otra índole.

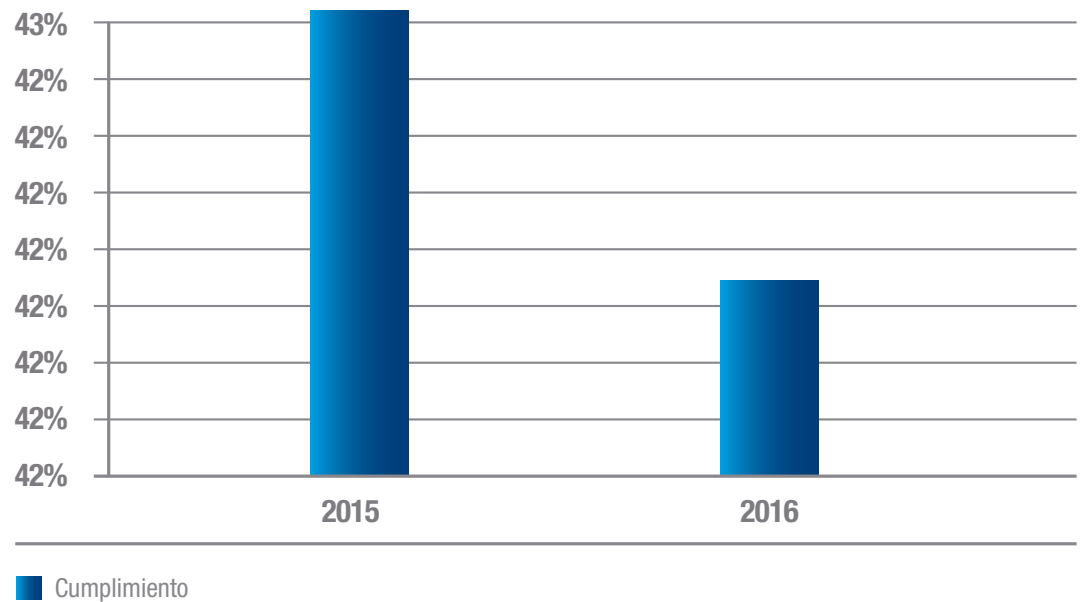
## LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS INTERNACIONALMENTE

# Derechos Humanos

Al igual que en el 2015, durante el 2016 realizamos 3 mediciones a nuestras sucursales, en total fueron 103 mediciones y la cantidad de premiados fue de 39; es decir 38% de cumplimiento, 4% menos que en el 2015, por lo cual existe una oportunidad de mejora.

Cabe destacar que el programa para el personal operativo consiste de 4 pasos que deben cumplirse:

- Saludo
- Identificarse
- Asesoría
- Despedida



## PRINCIPIO 1

# Derechos Humanos

Durante el 2016 nuestro ganador del Programa fue el Departamento de Servicio a Domicilio, gracias a la consistencia en su calidad de atención en las tres evaluaciones. Se hicieron acreedores a un almuerzo con nuestro personal ejecutivo.

En el área administrativa no hubo ganadores, pero continuamos haciendo el esfuerzo para el 2017.

Actualmente estamos analizando realizar algunas modificaciones al programa con el fin de asegurar nuestro compromiso con los Derechos Humanos.

Esta iniciativa de empresa es muy valorada por todos nuestros colaboradores, los cuales aportan ideas de mejora para hacer de La Casa de las Baterías un mejor lugar para trabajar.

En el año 2016 continuamos participando en varias mesas de trabajo para fortalecer nuestros conocimientos en Responsabilidad Social y reafirmar nuestro compromiso en reforzar la prevención, educación y desarrollo de nuestra gente. Para apoyar nuestro compromiso con este fundamental pilar, este año incluimos una nueva posición laboral de

Responsabilidad Social en nuestra organización.

Para La Casa de las Baterías continúa siendo fundamental medir los indicadores de Ausentismo, Capacitación y Rotación de Personal. Con estas métricas podemos asegurarnos que esas variables tan sensitivas se mantengan dentro de los rangos aceptables previamente establecidos, pues estamos seguros que con valores controlados podemos cumplir uno de nuestros principales objetivos que es apoyar y respetar los Derechos Humanos proclamados internacionalmente.



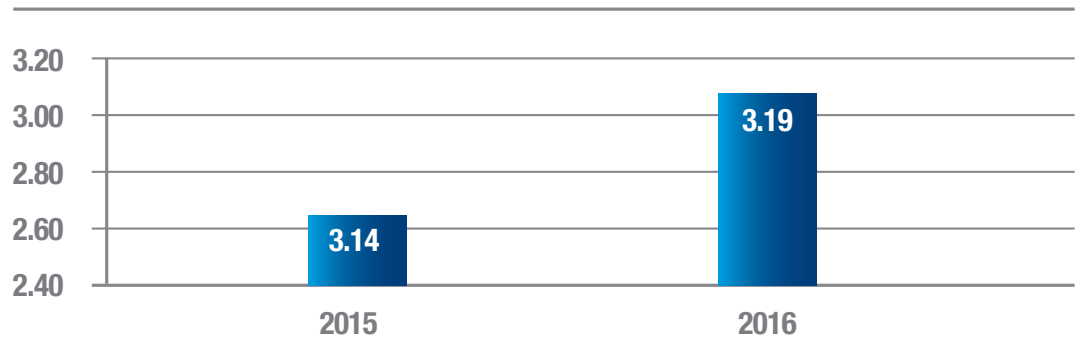
# Derechos Humanos

A continuación mostramos nuestros resultados comparativos con el año 2015, para mostrar nuestro avance en este tema:

Nuestra meta es estar por debajo del 3.75% mensual. Dicha meta fue lograda exitosamente, debido al compromiso que existe de cada colaborador. Para el 2017 nos hemos impuesto una meta del 3%, más ambiciosa que la anterior, pues consideramos que tenemos muy buenas políticas de Recursos Humanos, que hacen que nuestros colaboradores tengan el deseo de todos los días asistir a sus labores.

Nuestra meta es estar por arriba de 3 horas / hombre mensual, este año logramos nuestra meta y continuamos haciendo importantes esfuerzos por el desarrollo profesional de nuestro personal. Para 2017, mantenemos la meta en 3horas / hombre mensual.

Cumplimiento - Ausentismo



Cumplimiento - Capacitación



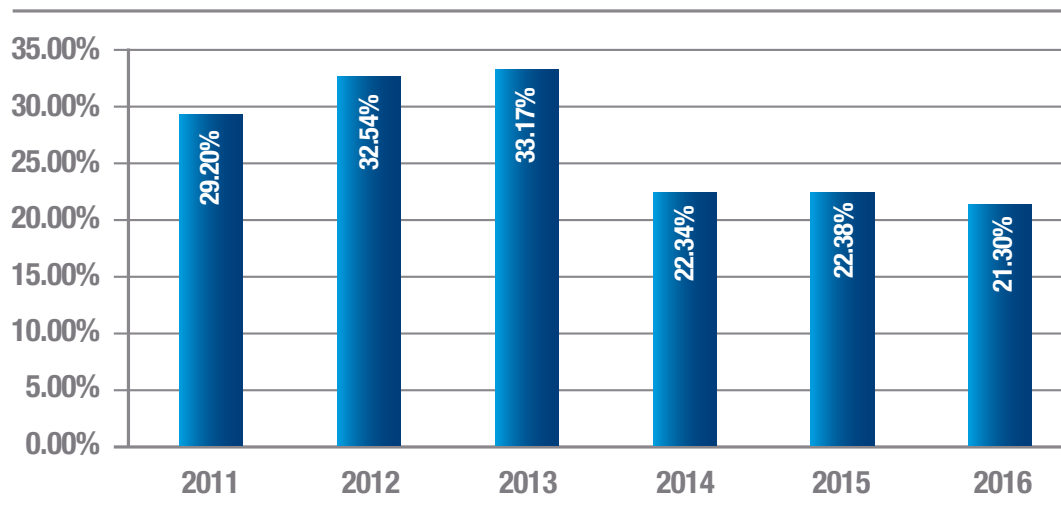
## PRINCIPIO 1

# Derechos Humanos

Nuestra meta es estar por debajo del 20% anual, cada año hacemos más esfuerzos por cumplir nuestra meta, pues consideramos que una sana rotación hace que los procesos sean más efectivos y eficientes, además, esto nos indica el grado de satisfacción de nuestros colaboradores con la empresa.

De este porcentaje, el 10.33% son renunciaciones y el otro 10.97% son despidos, por incumplimientos a los valores, reglamentos, o incumplimientos a la gestión para la cual fueron contratados.

Rotación de Personal



# Derechos Humanos Clima Laboral

**Además de nuestro compromiso en la protección de los Derechos Humanos, nos aseguramos de no ser cómplices de abusos de los mismos.**

Ya es un compromiso para La Casa de las Baterías realizar la Encuesta de Clima Organizacional, esta herramienta nos ha permitido observar las inquietudes, quejas, felicitaciones y sugerencias de nuestros colaboradores para tomar acciones que nos lleven a ser un mejor lugar para trabajar.

Somos de la opinión que tener colaboradores satisfechos es sinónimo de éxito, pues así mismo harán sentir a nuestros clientes.

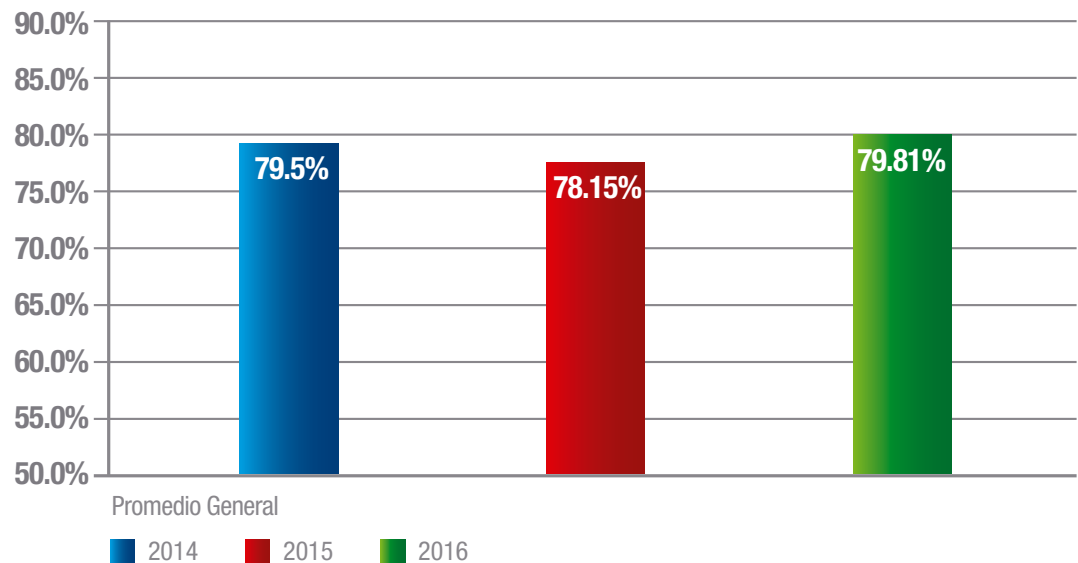
Los esfuerzos y las iniciativas implementadas dieron los resultados esperados durante el 2016, subimos 1.66% respecto al año anterior, y aunque nuestra meta es 80% y aún no la hemos conseguido, vamos camino a hacerlo, con el compromiso de todos.

Una de las iniciativas, fue que durante el año 2016 implementamos una Encuesta 360o, como plan de

acción para medir el Liderazgo de nuestro Equipo Gerencial y capacitamos a los mismos en sus áreas de oportunidad, lo que nos dio muy buenos resultados.

Para el 2017, continuamos con esta iniciativa con otro equipo de líderes, por lo que estamos seguros tendremos aún mejores resultados.

ECO Casabat



## PRINCIPIO 1

# Derechos Humanos

### Potenciando el Talento y el Desarrollo Profesional

El Potenciar el Talento y contribuir como empresa en el Desarrollo Profesional de nuestros colaboradores es una de nuestras formas de apoyar a los Derechos Humanos, pues estamos convencidos que el crecimiento profesional de los colaboradores es el crecimiento profesional de la empresa, lo que se traduce en personal más comprometido, mejores relaciones interpersonales, y mejor ambiente de trabajo.

### Algunos de nuestros programas educativos durante 2016:

- Taller de Integración – Potenciando el Liderazgo de nuestros Gerentes
- Programa Cultura de Servicio – Potenciando el Servicio y la Atención al Cliente
- Entrenamiento para Cajeras – Potenciando la Comunicación y Trabajo en Equipo

- Capacitación Gerencial – Potenciando la Toma de Decisiones, la Negociación y el Manejo de conflictos
- High Potential – Potenciando a nuestros ejecutivos como Gerente Couch.
- Entrenamiento a Vendedores – Potenciado a nuestro canal de Ventas
- Campeones de Servicio

También continuamos potenciando nuestra Academia CASABAT con lo que estamos logrando romper las barreras de comunicación y distancia con nuestros colaboradores. Ya esta plataforma la estamos utilizando también en nuestras sucursales de Centro América donde tenemos presencia con excelentes resultados.





## Potenciando el Talento y el Desarrollo Profesional

La formación de Líderes continua siendo uno de nuestros principales objetivos y en el 2016 iniciamos mediciones para conocer como vamos evolucionando en este tema, tomamos como principales variables las siguientes competencias:

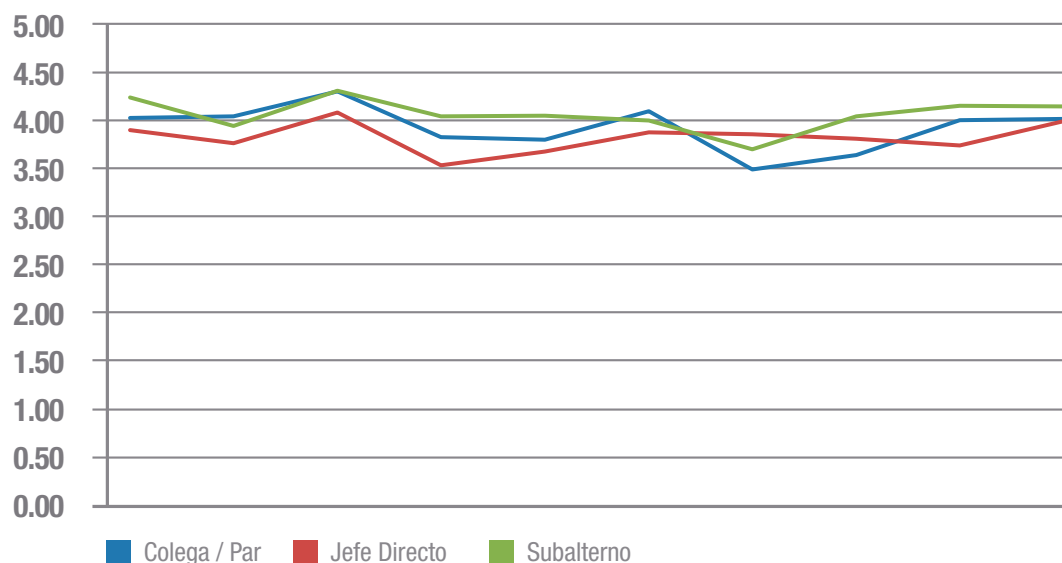
- Comunicación
- Ejecución
- Auto conocimiento
- Priorización
- Manejo del tiempo
- Retroalimentación
- Relaciones interpersonales
- Reconocimiento
- Servicio al cliente interno y ext
- Organización y planeamiento
- Manejo del cambio

Durante 2017 estaremos desarrollando planes de acción para mejorar este indicador, pues formar a nuestros líderes en estas competencias claves para nuestra empresa es una prioridad.

Durante el 2016 continuamos brindando oportunidades a nuestros colaboradores de desarrollarse profesionalmente.

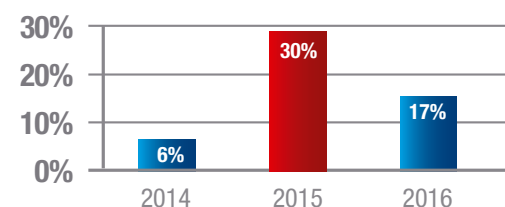
Este año realizamos 58 promociones internas, que representa el 17% de nuestros colaboradores. Dichos colaboradores fueron promovidos a una posición de mayor responsabilidad y mayores beneficios.

Obtuvimos una calificación de 3.97 de 5



Algunas de las vacantes que creamos fueron posiciones regionales para atender nuestros países de Centro América y dimos la oportunidad que estos cargos fuesen ocupados por talento interno.

Promociones por año



## PRINCIPIO 1

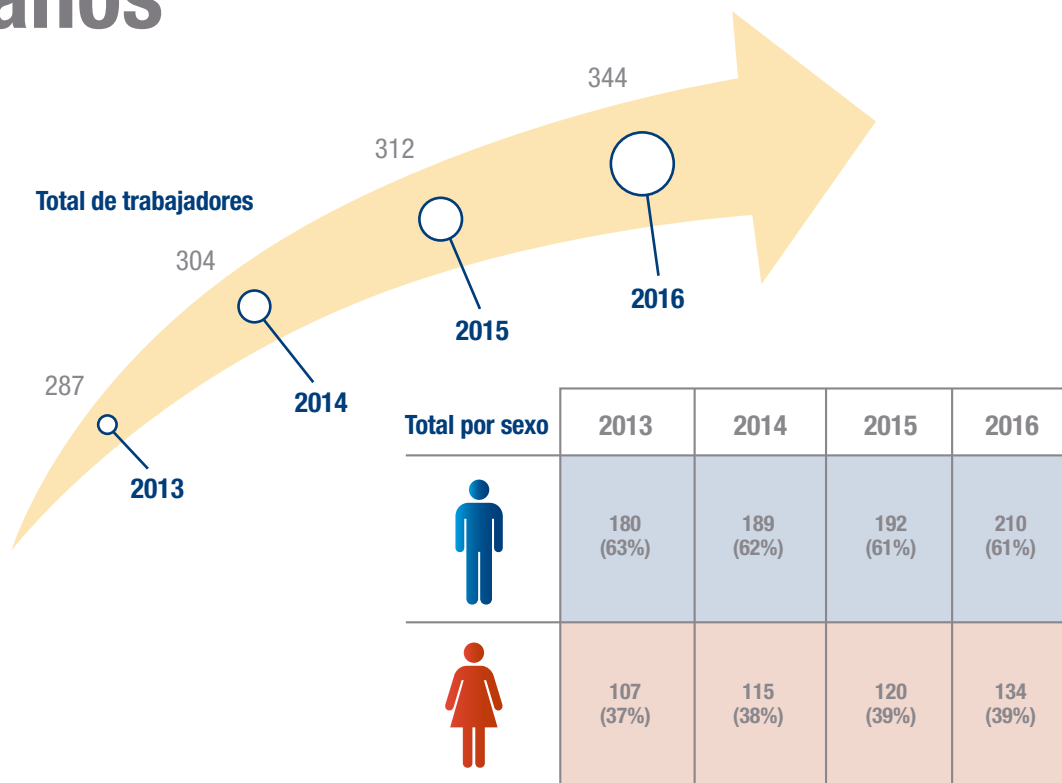
# Derechos Humanos Desarrollo Profesional

## PRINCIPIO 1

# Derechos Humanos

### NUESTROS TRABAJADORES

Uno de nuestros compromisos es contribuir a la mejora de la economía de la región. Este año continuamos creciendo en cantidad de sucursales y colaboradores, brindando nuevas oportunidades de trabajo. A continuación nuestras cifras:



### Promedio de años de servicio

2013	3.5 años
2014	4.1 años
2015	4.5 años
2016	4.7 años

### Edad promedio

2013	32 años
2014	32 años
2015	32 años
2016	32 años

El 38% de los colaboradores supera el promedio de 4.7 años en la empresa y el 50 % supera la edad promedio.

Estos valores nos indican la estabilidad que tiene el colaborador dentro de nuestra empresa, y la política de no discriminación por edad en la misma.

# Derechos Humanos

## Programa de Voluntariado

Nuestro Slogan continúa siendo:  
**#GenteCasabat...Siempre en movimiento!**

Y nuestro principal interés  
 continúa siendo:  
**NUESTROS COLABORADORES  
 Y FAMILIARES**

En este año 2016 nuestro Programa de Voluntariado ha tenido poca actividad. Como mencionamos anteriormente incluimos a una persona responsable de manejar todo lo relacionado con Responsabilidad Social, esta persona se apoyará con el Comité de obras sociales, y tendrá dentro de sus principales responsabilidades la coordinación de todas las actividades de voluntariado.

### **Apoyando a Nuestros Colaboradores y Fomentando un buen Clima laboral**

Entregamos certificados para compra de útiles escolares como apoyo al inicio del año escolar, esto ya es una tradición de apoyo año tras año incentivando la educación a los hijos de los colaboradores de CASABAT.



Realizamos la entrega de Canastas Navideñas como agradecimiento a toda la cooperación durante el año 2016 de todos los colaboradores CASABAT, como es tradición esto se realiza en la fiesta de navidad en una rifa a todos los colaboradores sin distinción alguna.

También realizamos nuestra fiesta de día de Reyes en DIVERCITY, donde potenciamos las relaciones interpersonales de nuestros compañeros y fomentamos la convivencia familiar, pues es un actividad en la cual los colaboradores pueden asistir con sus familias.

Como siempre damos un agradecimiento público a los miembros del Comité de Obras Sociales, que hacen que todas estas actividades se lleven a cabo en pro de una mejor calidad de vida de cada uno de nuestros colaboradores.

## PRINCIPIO 1

# Derechos Humanos Reconociendo...

El reconocimiento aumenta la motivación, la satisfacción y el compromiso de cada colaborador.

Cuando se reconoce lo que debe reconocerse y es de forma oportuna, se transmite que el trabajo que haces es importante, y que ese colaborador es importante para la empresa.

Hemos establecido políticas de incentivos que premian a aquellos que hacen bien su trabajo y cumplen con nuestros estándares de calidad de servicio. Tenemos programas como Campeones de Servicios, El programa Selfie #LikeCasabat, entre otros que premian la excelencia en Servicio al Cliente.

También nuestro compromiso es distinguir a aquellos colaboradores que destacan porque han entendido cuál es su propósito y han sido excelentes al alcanzarlo, esos son nuestros colaboradores del mes.

En este sentido, consideramos que el reconocimiento se convierte en un refuerzo a la motivación del colaborador, una confirmación por parte de la empresa de que su motivación interna coincide con la cultura de la empresa.

Continuamos trabajando en el mismo, ya que nuestras calificaciones en las encuestas nos siguen diciendo “Algo hace falta”

**Durante el 2017 nos enfocaremos en fortalecer las oportunidades que tenemos en este tema, y así lograr que los reconocimientos sean específicos, lleguen oportunamente, sean significativos para el colaborador y proporcionales a su esfuerzo, pues consideramos que estas características son claves para que los colaboradores se sientan reconocidos.**



## PRINCIPIO 1

# Derechos Humanos Reconociendo...

Además nunca falta nuestro reconocimiento por antigüedad en la Fiesta Navideña, a esos colaboradores que demuestran su lealtad a la empresa y que año tras año continúan con CASABAT haciendo esfuerzo para crecer y lograr metas.



15 años en CASABAT



10 años en CASABAT



5 años en CASABAT



Logro de metas

### Felicidades de clientes satisfechos



Jackie Souter  
@JackieSouter

Felicidades La Casa de las Baterías! Han sacado + de 1 millón baterías (con químicos contaminantes) de Pmá para ser desechadas correctamente

5:29pm · 8 Feb 2017 · Twitter for iPhone



Ed Grimaldo  
@EdGrimaldo

@Crisp @gasdelaguardia yo soy un cliente satisfecho de la @CasaDeBaterias me resolvieron y el trato fue cool, ah! Y no es caro! 🙌🙌

7:44pm · 8 Feb 2017 · Twitter for Android



Roxanna Remón

Sidney Barber: su atención fue excelente, fue muy educado y respetuoso. Esta era una queja porque la batería no funcionaba y no tenía certificado de garantía. Se le ofreció el servicio y la atención fue muy buena. Diagnóstico es batería descargada, se le presta una y queda super satisfecha con la atención brindada en Plaza Carolina.

¡BIEN HECHO! para  
**Sidney Barber**



## PRINCIPIO 2

# Derechos Humanos

El término complicidad se refiere a estar implicado en algún caso de abuso de los derechos humanos que otras empresas con las que tenemos una relación comercial estén llevando a cabo.

Respetar los derechos humanos también es asegurarnos del cumplimiento por parte de esas otras empresas con las cuales tenemos algún tipo de relación, y que en muchas ocasiones no tenemos influencia sobre ellas, sin embargo, al hacer la debida diligencia y detectar alguna anomalía tomaríamos las medidas necesarias.

Nuestro compromiso es proteger el cumplimiento de los Derechos Humanos y nos aseguramos de no ser cómplices del abuso de los mismos.

Una forma de no ser cómplices de estos abusos es que no aceptamos proveedores cuando es de nuestro conocimiento que realizan prácticas de discriminación sistemática en la leyes de contratación, o discriminan por raza, sexo, religión, etc.

Estamos convencidos sobre la necesidad de la transparencia en la práctica empresarial, y esto lo

practicamos como empresa responsable incluyendo más tecnología para el acceso a la información, y que nuestras comunicaciones sean lo más claras y precisas posibles.

También continuamos revisando anualmente nuestro Código de Ética y actualizando cómo debemos regir las relaciones entre todas nuestras partes interesadas. (Colaboradores, Gobierno, Clientes, Proveedores)

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



### PRINCIPIO 3

## Derechos Humanos Relaciones Laborales



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

Es un derecho de los colaboradores constituir asociaciones y sindicatos en función de sus necesidades, como empresa responsable no interferimos en la decisión de un colaborador a afiliarse o no a un sindicato, sin embargo, en nuestra empresa no existe ninguno hasta el momento.

Una asociación o sindicato implica que los representantes de las empresas y los colaboradores puedan discutir libremente sus problemas en sus lugares

de trabajo con el fin de alcanzar acuerdos conjuntamente aceptados; además de defender sus intereses económicos y sociales. Gracias a nuestras políticas internas nosotros tenemos eso sin un Sindicato.

Una de nuestras principales iniciativas siempre ha sido escuchar a los colaboradores, por lo cual se programan reuniones mensuales, trimestrales y/o cuatrimestrales, donde todos tienen la oportunidad de exponer antes la Presidencia, la Gerencia General y la Gerencia de Recursos Humanos, sus inquietudes, quejas y sugerencias con la certeza de que serán escuchados y que se evaluarán las soluciones bajo la premisa ganar-ganar.

Adicionalmente el equipo de Recursos Humanos, visita todas las áreas de trabajo 2 veces al año y sostiene una reunión uno a uno con cada colaborador para escuchar inquietudes, quejas y sugerencias, además existe el correo de quejas laborales por si alguno desea hacer algún tipo de denuncia laboral, y la política de puertas abiertas de los Gerentes los cuales están formados para manejar conflictos y buscar soluciones bajo la premisa del ganar-ganar como ya mencionamos anteriormente.

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



## PRINCIPIO 4

# Derechos Humanos Relaciones Laborales

Tenemos la responsabilidad de apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

En La Casa de las Baterías cumplimos con todas las regulaciones legales en cuestión de normas laborales, no permitimos a nuestros Gerentes, Jefes o Supervisores que obliguen a ningún colaborador a realizar un trabajo para el cual no haya sido contratado.

Velamos por que se respeten las jornadas laborales y que el trabajo se realice bajo todas las normas de seguridad laboral.

Estamos conscientes que a pesar de que funcionamos de forma legal, el trabajo forzoso puede venir a través de empresas subcontratadas y proveedores; para mitigar un poco esto todo proveedor que trabaja con nosotros debe llenar un

formulario de apertura de proveedor nuevo donde se cuestionan aspectos relacionados, con lo cual mitigamos la ocurrencia de trabajo forzoso.

Los resultados de nuestra encuesta laboral dan fe del compromiso como empresa que tenemos con este principio.

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



# Derechos Humanos

## PRINCIPIO 5



El trabajo infantil es una forma de explotación que constituye una violación de los derechos humanos y es reconocido y definido por organismos internacionales.

Para La Casa de las Baterías es un compromiso apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Continuamos trabajando de la mano del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), y estamos comprometidos con el programa de Padrino Empresario, tenemos muchos casos de éxito y nos sentimos orgullosos de continuar cambiando vidas de jóvenes y haciendo para ellos un mundo con más oportunidades.

Año	Padrinos apoyados
2013	12
2014	14
2015	16
2016	15

padrino  
empresario

mides  
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL

**+145** Jóvenes en riesgo social desde el 2004



10%



90%



23 contratados  
8 Siguen con nosotros



### Casos de Éxito

#### Michael

2006: Riesgo social - 17 años (economía familiar)

2007: Ayudante General - Sucursal David

2008: Técnico - Sucursal David

## LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL

## PRINCIPIO 5

# Derechos Humanos Normas Laborales

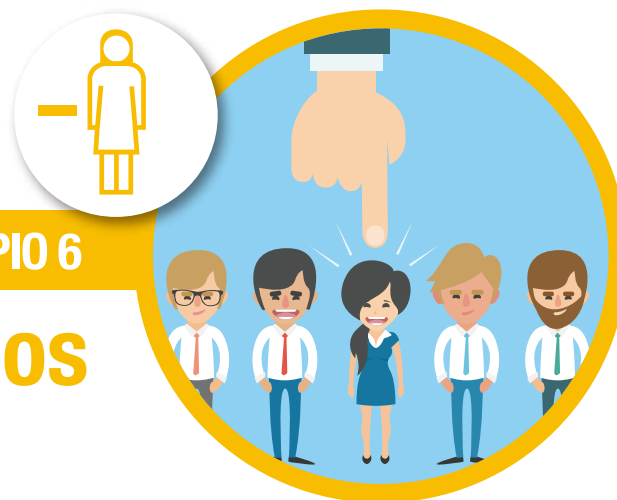
En el 2016, La Casa de las Baterías, se convirtió en una de las nueve primeras empresas en el mundo en recibir la Certificación de la Huella Social, la cual evalúa las buenas prácticas dentro del entorno laboral y de su cadena de valor, enfocadas en cumplir con el objetivo de erradicar el trabajo infantil.

Esta Norma fue recibida de la Cúpula empresarial de Panamá (CONEP) junto al Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, en auspicio del Gobierno de los Países Bajos como un proyecto piloto para implementar en el resto del mundo como una Norma Internacional.



# Derechos Humanos

## PRINCIPIO 6



**Nuestro Compromiso con este principio es garantizar el cumplimiento de nuestras políticas en referencia a la eliminación la discriminación en lo relacionado a empleo y educación.**

Somos conscientes de la importancia del Recurso Humano dentro de la empresa, por este motivo hemos realizado nuestro máximo esfuerzo en establecer políticas orientadas a la No discriminación, sobre todo por ser una empresa regional donde la diversidad de culturas no debe ser una barrera que impida el normal funcionamiento de la empresa.

Continuamos haciendo esfuerzos para la inclusión de personas con discapacidad, ya que 2 de nuestros colaboradores con discapacidad fueron pensionados por su condición.

Nos aseguramos que todas nuestras ofertas publicadas cumplan con criterios de igualdad de oportunidades sin distinción de raza, sexo, religión, etc. Para las promociones de Cajeras a Gerentes de Sucursal hemos incluido la iniciativa de realizar un proceso de evaluación formal colocando Exámenes

de Destrezas Gerenciales, entrevistas tipo panel y role plays, y observación individual en Sucursal para realizar un proceso transparente y bajo la premisa de igualdad de oportunidades con las que cumplan los requisitos exigibles.



## Casos de Éxito

**Diciembre 2013: Practicante escolar**

**Enero 2014: Asistente técnica**

**Octubre 2014: Técnica de sucursal**

**Marzo 2016: Analista de Mercadeo**

**Y nunca olvidamos que...**

- Nuestra Estrategia es apoyar la no discriminación...les damos un empleo para cambiar su vida.
- El Colaborador CASABAT tiene valor...

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



## PRINCIPIO 7

# Principios Ambientales

En **La Casa de las Baterías** durante el año 2016 continuamos implementando y mejorando iniciativas ambientales que contribuyeron a reforzar el enfoque preventivo de nuestra gestión.

La filosofía de RSE de CASABAT, va más allá del altruismo y la filantropía corporativa. Para llegar a la realización de programas sociales que contribuyan a la sostenibilidad y a la transformación de las

condiciones de vida de nuestros colaboradores y comunidades, desde el año 2012 contamos con un sistema de gestión ambiental, un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional y un sistema de gestión de la calidad basado en las normas ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e ISO 9001:2015 respectivamente. Con la implementación de estos sistemas nos esforzamos en garantizar un servicio al cliente respetando el medioambiente y asegurando la

seguridad y salud ocupacional de nuestros colaboradores.

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.



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

# Principios Ambientales

## Estos son los resultados de la gestión ambiental 2016:

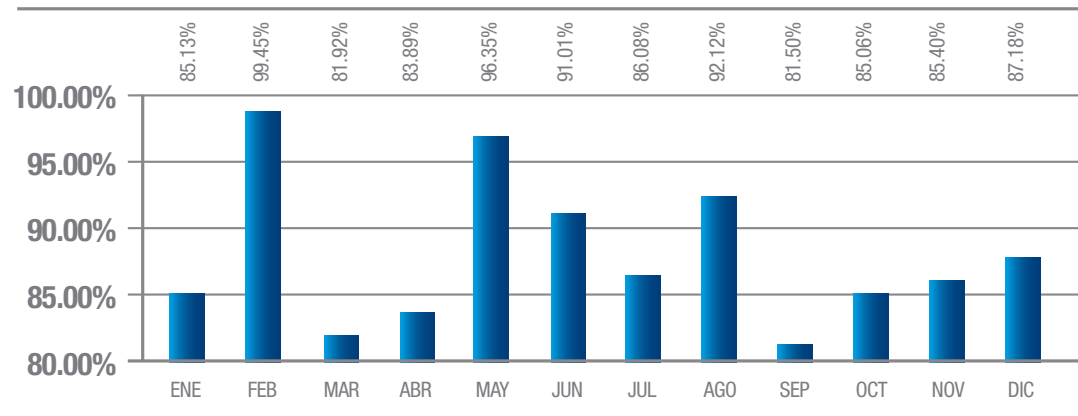
Durante el 2016 nuestra meta de mantener o mejorar la relación de baterías que se venden en las sucursales versus las recogidas en las sucursales era de un 80%, logrando un promedio anual de 84.54 %.

Para este año 2017 seguiremos reforzando nuestra programa Devuélveme para mejorar este resultado y asegurarnos de la correcta disposición final de las baterías.

Durante el 2016 logramos reducir en un 59% respecto al 2015, nuestro consumo energético por cada batería movida o cargada en el CEDIS (Bodega actual).

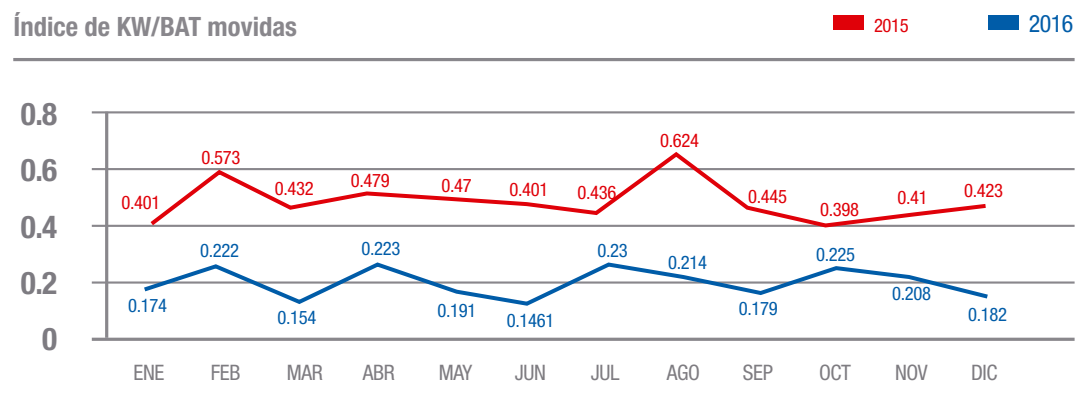
Resultando exitosas las mejoras empleadas. Para el 2017 nuestro objetivo es reducir en un 10% este indicador

Baterías recogidas VS baterías vendidas - 2016



El gráfico compara la relación que existe entre el total de baterías vendidas y el total de baterías usadas enviadas a reciclar captadas en las sucursales

Índice de KW/BAT movidas



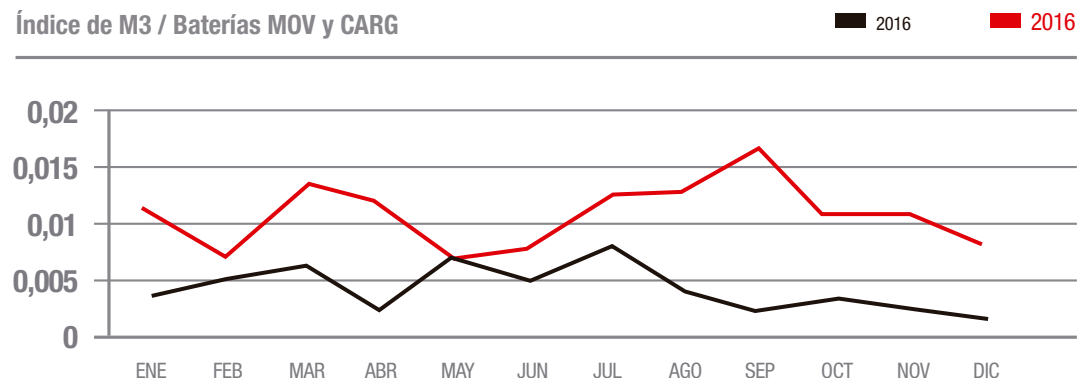
El gráfico compara la cantidad de kw de energía eléctrica consumidos en el CEDIS los años 2014 y 2015 por cada batería movida o cargada.

## PRINCIPIO 7

# Principios Ambientales

Durante el 2016 logramos reducir en un 58% la cantidad de metros cúbicos del consumo de agua por cada batería movida en el Cedis, comparando el resultado anual del 2016 vs el del 2015

Índice de M3 / Baterías MOV y CARG

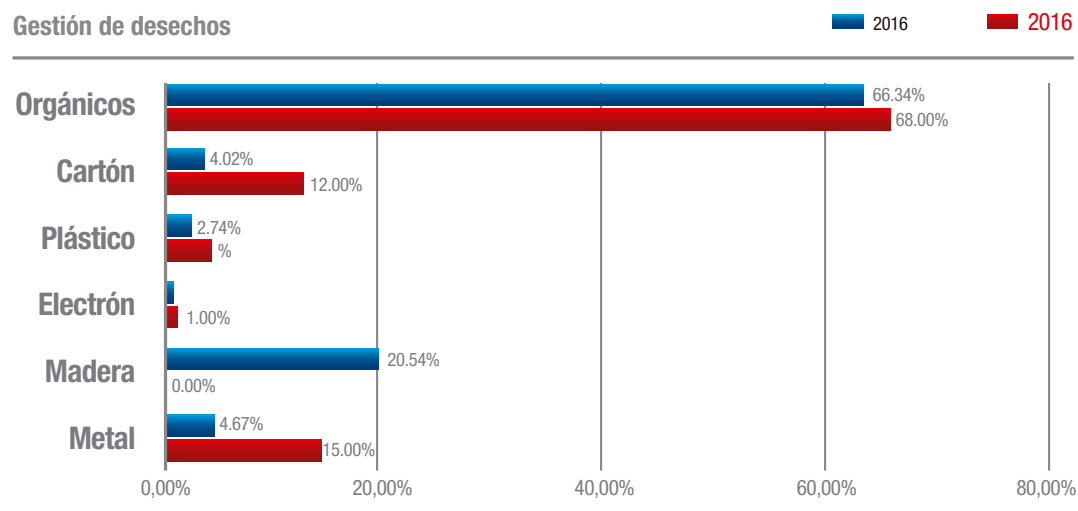


El gráfico compara la cantidad de metros cúbicos de agua consumidos en el CEDIS por cada batería movida frente a la meta del año actual.

Durante el 2016 disminuimos en un 3% los desechos enviados al Cerro Patacón, enviando a reciclaje o reutilizando los mismos en nuestros procesos.

Incluimos en nuestra gestión de desechos los pallets de madera, representando un 21% del total de los desechos generados.

Gestión de desechos



# Principios Ambientales

## Acciones a Desarrollar

Con base en los resultados obtenidos, para el año 2017 tenemos previsto implementar, principalmente, las siguientes iniciativas:

**1**

Reforzar en nuestros clientes particulares y corporativos el actual fomento que se hace del descarte adecuado de las baterías usadas.

**2**

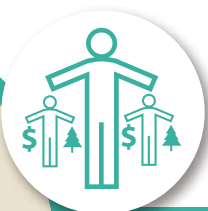
Optimizar nuestros procesos para reducir en un 10% los Kw consumidos por cada batería movida en nuestra bodega principal.

**3**

Implementar iniciativas que contribuyan a mejorar los resultados actuales de consumo.

**4**

Disminuir en un 5% los desechos enviados al Cerro Patacón mediante una campaña interna de Basura Cero.



## PRINCIPIO 8

# Principios Ambientales

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:



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



# Principios Ambientales

Fomento del compromiso ambiental a través de redes sociales:



## PRINCIPIO 8

# Principios Ambientales

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental tiene como objetivo fomentar la toma de conciencia y el compromiso ambiental interna y de manera externa a la organización. Es por ello que durante el 2016 realizamos 580 horas de formación interna en temas asociados a ambiente y se dictaron 52 horas de formación externa en foros educativos y empresariales, compartiendo nuestros casos de éxito en materia ambiental.

### Capacitaciones

Tipo	Horas
Internas	580
Externas	52

Algunas organizaciones que nos dieron la oportunidad de fomentar el compromiso ambiental durante el 2016.

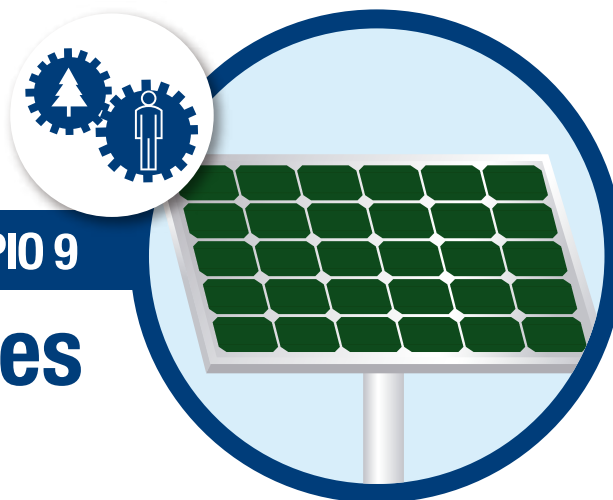


### Participación en eventos:



# Principios Ambientales

## PRINCIPIO 9



Ser proveedores de 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, reutilización 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:



Tenemos las pilas y cargadores que buscas



**GP Batteries**



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

## PRINCIPIO 9

# Principios Ambientales

## BENEFICIOS DE TENER UN PANEL SOLAR



Ahorra hasta el 100%  
de tu cuenta eléctrica



Genera energía  
totalmente limpia



Produce electricidad a  
partir de la energía solar



### Sistemas Solares

Ilumina tu hogar o negocio mientras ahorras en  
tu cuenta eléctrica con el sistema de energía  
renewable.

CONOCE MÁS

### LLEVA Y COMPARTE ENERGÍA A DONDE QUIERAS



Casa Baterías

## PRINCIPIO 10

# Integridad



A la fecha no se ha realizado un diagnóstico en la Casa de las Baterías para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna y en el sector que pertenecemos. Sin embargo, CASABAT dispone de varios documentos donde se mencionan y expresan los principios y acciones a realizar relacionadas con la corrupción y extorsión, tales como la Política de integrada de calidad, ambiente, seguridad ocupacional y responsabilidad social y el Código de ética. Esta información está disponible para todos nuestros grupos de interés en la página web [www.casabat.com](http://www.casabat.com)

A través de nuestro código de ética, establecimos como objetivo disponer de un conjunto de principios y reglas de actuación ante la totalidad de grupos de interés de CASABAT, de modo que todas las personas que integran CASABAT procedan de forma coherente con los valores, políticas y objetivos generales de la

empresa. En el desarrollo de las actividades profesionales, CASABAT y sus colaboradores se basarán en el principio de integridad y honestidad para evitar cualquier forma de soborno y corrupción en nuestra cadena de valor. Reafirmamos nuestro compromiso manifestando nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En el área de proveedores, garantizamos un proceso transparente y equitativo, con opciones a las diferentes organizaciones que se presentan al proceso. CASABAT promueve que las relaciones con sus proveedores estén basadas en la igualdad de oportunidades y se manejen con transparencia, es un requisito para nuestra empresa que todos nuestros proveedores estén constituidos legalmente y tengan los permisos necesarios para la comercialización de sus productos.

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

## PRINCIPIO 10

# Integridad

Hemos establecido criterios de selección, evaluación y reevaluación de proveedores en nuestro sistema de gestión, para que éstos sean la base objetiva de la toma de decisiones y así evitar favoritismos en dicho proceso. En la negociaciones con nuestros proveedores está prohibido que nuestros colaboradores reciban regalos u otras cortesías por parte de los mismos, salvo artículos promocionales para promover la comercialización de los mismos. Como política evitamos mantener relaciones con organizaciones que cometan negociaciones ilícitas y abusos de los derechos humanos, si las mismas prácticas son de nuestro conocimiento.

Es responsabilidad del personal de La Casa de las Baterías cumplir estrictamente con todos los requisitos establecidos por las leyes y reglamentos

en el desempeño de nuestras actividades. En nuestro código de ética tenemos establecido que los colaboradores de La Casa de las Baterías de ninguna manera pueden prometer, ofrecer, pagar, dar alguna “coima” ya sea en dinero o regalo a algún funcionario, empleado o entidad del Gobierno, con la finalidad de influir de manera inapropiada a CASABAT en algún acto de licitación ya sea pública o privada. De igual manera, no se aceptarán regalos o favores de clientes o proveedores, de forma directa o indirecta, que puedan afectar al desarrollo normal de los procedimientos y normas de CASABAT en su relación habitual con los mismos. Sólo podrán aceptarse aquellos regalos que tengan un propósito de cortesía, cuyo valor económico sea poco significativo. En caso de recibir de manera espontánea un regalo se procederá a su devolución.

En el año 2016 tomamos la decisión de implementar el gobierno corporativo en CASABAT, para garantizar la transparencia y sostenibilidad de nuestras actividades.

La Casa de las Baterías cuenta con auditores contables externos que periódicamente revisan la Contabilidad de la empresa para garantizar el cumplimiento de todas las leyes contables existentes.

Para el año 2017, nos comprometemos en realizar el diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en CASABAT para identificar, evaluar y controlar los riesgos e impactos en nuestra operación así como capacitaciones a los colaboradores para trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.



