

**2017** INFORME  
PACTO  
GLOBAL



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



**“CREAR UN NEGOCIO FUERTE Y CONSTRUIR UN MUNDO MEJOR NO SON METAS CONTRADICTORIAS:**



**AMBAS SON INGREDIENTES INDISPENSABLES PARA EL ÉXITO A LARGO PLAZO”**

**WILLIAM CLAY FORD JR**  
FORD MOTOR COMPANY.



## 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.



### Política social para la prevención y erradicación del trabajo infantil

Reforzando lo establecido en nuestra Política integrada de Calidad, Responsabilidad Social, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo, y conscientes de la importancia que representan los niños, niñas y adolescentes para el futuro de nuestro país, en La Casa de las Baterías nos comprometemos socialmente a realizar nuestras actividades con un enfoque hacia:

- 1- La prevención del trabajo infantil.
- 2- El apoyo y respeto de los derechos humanos fundamentales, asegurándonos igualmente de no ser cómplice de su violación.
- 3- El respeto de los derechos de la niñez.
- 4- La implementación de acciones que fomenten el sano desarrollo familiar de nuestros colaboradores y el de los niños, niñas y adolescentes que de ellos dependen.
- 5- La protección de los niños, niñas y adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial (ESCNNA).
- 6- El rechazo de las peores formas de trabajo infantil (PFTI).

Para ello, La Casa de las Baterías cuenta con un Sistema de Gestión Social que le permite asegurar el cumplimiento de los compromisos con la huella social y el mejoramiento continuo de nuestro negocio, impactando positivamente a nuestras partes interesadas.

En La Casa de las Baterías consideramos que nuestros proveedores son un elemento clave para el logro de este compromiso social. No obstante, les comunicamos esta política con el propósito de fomentar un modo de pensar y operar cónsono con los compromisos descritos en este documento.

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

### Política de Inclusión

En La Casa de las Baterías consideramos de vital importancia integrar a la vida comunitaria y al mundo laboral a todos los miembros de la sociedad sin distinción de ningún tipo. Estamos comprometidos con ser una empresa inclusiva que tome en cuenta las necesidades de todos los individuos. Creemos en la igualdad de oportunidades, por tal motivo contamos con políticas y un código de ética que refuerza nuestro compromiso como empresa inclusiva.

En el proceso de Reclutamiento y Selección de personal tanto externo como interno no hacemos diferencias por razones de alguna discapacidad, edad, sexo, raza, clase social, ideologías políticas o religión; todo aquel que cumpla con los requerimientos del puesto es considerado para ocupar la vacante. Al realizar la contratación de una persona con discapacidad nos preocupamos por hacer los ajustes razonables y las adaptaciones necesarias y adecuadas para el puesto de acuerdo a las capacidades personales, sociales y laborales y facilitando la accesibilidad.

En el caso de los clientes, atendemos sin hacer diferencia por razones de alguna discapacidad, edad, sexo, raza, clase social, ideología política o religión. Además, en nuestra publicidad no utilizamos textos, imágenes o audios que perpetúen estereotipos en alguno de los casos mencionados anteriormente.



## Nuestra Historia

La Casa de las Baterías fue fundada en 1974, como parte del Grupo Record con la idea de tener un punto de venta para ofrecer su producto al consumidor final. Con el tiempo se convirtió en representante de las más importantes marcas de baterías a nivel mundial.

El liderazgo y crecimiento de nuestra organización inicia con la incorporación de servicios asociados a la venta de baterías como la instalación de las baterías y revisiones del sistema eléctrico; la expansión de puntos de venta para acercarnos a nuestros clientes y la posterior inclusión de una variedad para diferentes aplicaciones.

Es en 1998 iniciamos nuestro servicio a domicilio el cual es hoy en día uno de los servicios más importantes, prestados a nuestros clientes.

En el año 2006 integramos nuevos canales de distribución para atender así al mercado de repuesteros y auto partes. Paralelamente ese mismo año nace División Industrial ofreciendo soluciones con baterías de tracción así como respaldo de energía.

En el año 2008 iniciamos operaciones en Costa Rica y El Salvador; y poco después a Guatemala, lo que comenzó nuestra expansión en la región, llevando con mucho orgullo nuestra propuesta de productos y servicios al mercado Centroamericano.

Nuestro interés en de la mejora continua nos lleva a certificarnos en Panamá bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015 para la estandarización de nuestros procesos de atención en el año 2011. Posteriormente, en el año 2013 incluimos las certificaciones ISO 14001 y OHSAS 18001 para la correcta gestión ambiental y la salud y seguridad de nuestros colaboradores, todas implementadas con el fin de brindar la mejor atención posible y ofreciendo a nuestras partes interesadas la seguridad de que realizamos nuestro trabajo buscando el bienestar de todos a los que impactamos.

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

# Nuestro compromiso



Como empresa socialmente responsable, cumplimos integralmente con nuestros objetivos sin dejar de lado nuestro compromiso con el bienestar de todos los participantes tanto a lo interno y externo de la compañía en lo económico, humano y ambiental, velando por el bien común y logrando el punto de equilibrio entre nuestros intereses y la comunidad.

Promovemos iniciativas dentro de la organización que tengan repercusiones positivas en la sociedad, reafirmando los valores y principios que nos rigen, siempre cumpliendo con los principios del Pacto Global como pilares básicos de nuestro crecimiento.

La Sostenibilidad para nosotros es una filosofía de progreso, se trata de “hacer las cosas bien” buscando siempre las mejores condiciones para los

colaboradores y proveedores, con 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, 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 continuar haciéndolo en todos los mercados donde operamos.

ISO 9001



ISO14001





# Mensaje del Presidente

Juan Octavio Díaz

Desde que iniciamos nuestra promesa de ser una empresa socialmente responsable hace 7 años, hemos demostrado que con el compromiso de nuestro equipo somos capaces de llegar a donde nos proponemos. Gracias a nuestros esfuerzos para generar simultáneamente valor económico, social y ambiental la tendencia de crecimiento de la empresa se mantuvo al cierre del 2017 al expandir nuestras operaciones a Nicaragua, con el establecimiento de 3 sucursales en este país, alcanzando 57 establecimientos en cinco países a nivel regional.

En La Casa de las Baterías creemos en la igualdad de oportunidades, por tal motivo este año establecimos nuestra política de inclusión que busca integrar a la vida comunitaria y al mundo laboral a todos los miembros de la sociedad sin distinción de ningún tipo. Además, continuamos reforzando nuestro código de ética y nuestra política social para la prevención y erradicación del trabajo infantil que refuerza nuestro compromiso como empresa inclusiva de Política social y consciente de la importancia que representan los niños, niñas y adolescentes para el futuro de la sociedad.

Nuestra cultura empresarial va más allá del altruismo y la filantropía corporativa; realizamos programas sociales que generan valor y contribuyen a la sostenibilidad y a la transformación de las condiciones de vida de nuestros colaboradores y comunidades. Desde el 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, donde nos esforzamos en garantizar un servicio al cliente respetando el medioambiente y asegurando la seguridad y salud ocupacional de nuestros colaboradores. Además, en la búsqueda de la mejora continua implementamos en el 2017 la metodología Lean Six sigma para optimizar nuestros procesos con la finalidad de garantizar la satisfacción del cliente y la sostenibilidad de la empresa, eliminando todos los desperdicios detectados mediante esta metodología, haciendo nuestros procesos más eficientes.

Nuestro principal compromiso ambiental consiste en la recolección de baterías usadas por medio de nuestro programa “Devuélveme”. Este año logramos crecer un 17% en la cantidad de baterías usadas recolectadas en sucursales respecto al 2016. Para el 2018 seguiremos reforzando este programa implementando iniciativas adicionales que contribuyan a lograr nuestra meta del porcentaje de baterías recolectadas de todos nuestros canales de venta, con la sensibilización a nuestros clientes para la conciencia ambiental.

Sabemos que el futuro en la industria automotriz son los vehículos eléctricos y por esto en el 2017 nos enfocamos en la Gestión Responsable de nuevos proveedores para incluir esta tecnología en nuestra cadena de valor, de la misma manera en que nos preparamos en años anteriores para introducir los sistemas de energía solar con el fin de reducir el impacto al medio ambiente utilizando un proceso limpio en la generación de energía.

A finales de 2017 iniciamos una revisión de nuestra Estrategia de Sostenibilidad haciendo un análisis de materialidad de forma interna, con esto buscamos implementar medidas correctivas en los procesos internos y definir retos más ambiciosos para el 2018; lograr mejorar nuestra gestión y enfocar nuestros esfuerzos en iniciativas que vayan alineadas a las principales necesidades de nuestras partes interesadas.

Hemos llegado lejos, pero sabemos que hay mucho más que aprender y hacer... Nuestro compromiso es seguir creciendo con sentido social y haciendo las cosas bien, impulsando estos valores en todas las áreas de la organización y actuando responsablemente con todas nuestras partes interesadas para conseguir resultados sostenibles.

# NEGOCIO ÉTICO Y RESPONSABLE





## Modificaciones al Código de Ética

**DURANTE EL AÑO 2017 SE INCLUYÓ EN NUESTRO CÓDIGO DE ÉTICA LA POLÍTICA DE INCLUSIÓN LABORAL CON LO QUE UNA VEZ MÁS REAFIRMAMOS NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL A NIVEL EMPRESARIAL. LES COMPARTIMOS LA MISMA.**

### Política de inclusión laboral

En La Casa de las Baterías consideramos de vital importancia integrar a la vida comunitaria y al mundo laboral a todos los miembros de la sociedad sin distinción de ningún tipo. Estamos comprometidos con ser una empresa inclusiva que tome en cuenta las necesidades de todos los individuos. Creemos en la igualdad de oportunidades, por tal motivo contamos con políticas y un código de ética que refuerza nuestro compromiso como empresa inclusiva.

En el proceso de Reclutamiento y Selección de personal tanto externo como interno no hacemos diferencias por razones de alguna discapacidad, edad, sexo, raza, clase social, ideologías políticas o religión; todo aquel que cumpla con los requerimientos del puesto es considerado para ocupar la vacante. Al realizar la contratación de una persona con discapacidad nos preocupamos por hacer los ajustes razonables y las

adaptaciones necesarias y adecuadas para el puesto de acuerdo a las capacidades personales, sociales y laborales y facilitando la accesibilidad.

En el caso de los clientes, atendemos sin hacer diferencia por razones de alguna discapacidad, edad, sexo, raza, clase social, ideología política o religión. Además, en nuestra publicidad no utilizamos textos, imágenes o audios que perpetúen estereotipos en alguno de los casos mencionados anteriormente.

### Inclusión de personas con discapacidad

Realizamos una campaña en redes sociales y también de forma interna sobre inclusión para sensibilizar a nuestras audiencias sobre la importancia de la no discriminación y dar un paso más allá para lograr una verdadera inclusión de las PcD en la sociedad y el mundo laboral.





## SENSIBILIZACIONES EN TEMAS DE INCLUSIÓN

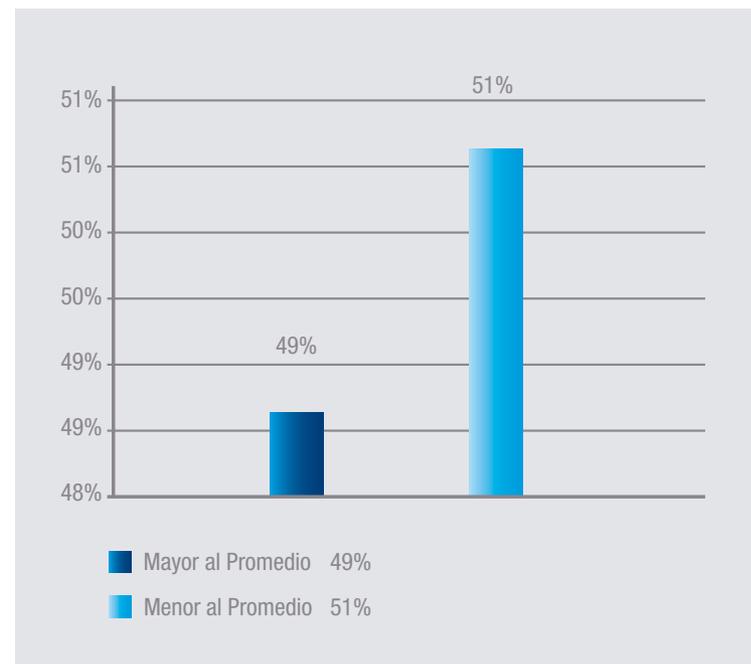
**Tomando en cuenta la importancia que tiene este tema para la sociedad y para nosotros como empresa responsable quisimos darle una identidad única al programa.**

Para el año 2017, además de participar en la Mesa de Inclusión de Personas con discapacidad, realizamos sensibilizaciones sobre inclusión de personas con discapacidad a todas nuestras cajeras, gerentes de sucursal, personal administrativo y personal de bodega, logrando alcanzar un total de 157 horas de sensibilización.

Para el 2018 continuaremos realizando sensibilizaciones y capacitaciones sobre este tema al resto del personal, estaremos capacitando a nuestro equipo de Recursos Humanos sobre reclutamiento de personas con discapacidad, estaremos realizando una capacitación virtual para que la sensibilización llegue inclusive a los demás países donde operamos, entre otras actividades.

## INCLUSIÓN

Parte de nuestra política de inclusión incluye la no discriminación de ningún tipo, incluyendo por edad. El Promedio de Edad de los Colaboradores de CASABAT es 33 años.



## CORREO DE DENUNCIAS

Nuestra cultura empresarial se caracteriza y está basada en relaciones de colaboración y confianza para la convivencia pacífica, justa y equitativa, sin embargo, es nuestro deber como empresa tener mecanismos que apoyen a que esta cultura sea sostenible en el tiempo y que en el momento que ocurran situaciones en que existan confrontaciones, quejas, reclamos, nosotros como empresa podamos resolver de la manera más adecuada posible; es por esto que se crea un correo especial de denuncias totalmente confidencial que llega a el área de Recursos Humanos y otras áreas ejecutivas con el fin de garantizar la resolución de cualquier tipo de situación de conflicto de la manera más transparente posible.

### GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES

En el año 2017, desarrollamos nuestra política de compra para realizar la debida diligencia con nuestros proveedores, incorporando en las órdenes de compra, cláusulas de mutuo cumplimiento donde exhortamos a los proveedores a cumplir con los siguientes puntos:

**Prácticas anti sobornos:** Cada parte manifiesta y garantiza que, no ha pagado o recibido, ni prometido pagar o aceptar una promesa de recibir, un soborno o cualquier otro tipo de pago indebido; o hecho o prometido algún pago en violación de las leyes internacionales contra el soborno (incluyendo, sin limitación, la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de los Estados Unidos (Foreign Corrupt Practices Act) y las leyes locales aplicables de adopción de la Convención de la OCDE para Combatir el Cohecho de Funcionarios Públicos Extranjeros en Transacciones Comerciales Internacionales).

**Derechos Humanos:** Cada parte manifiesta y garantiza que cumple y cumplirá con todos los derechos humanos internacionalmente reconocidos (incluyendo sin limitación la Declaración Universal de Derechos Humanos y la Declaración de Principios de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Derechos Fundamentales en el Trabajo) y garantiza no ser cómplice de cualquier violación, presente o futura, directa o indirecta, de todos y cada uno de los mismos, sin importar si la violación se llevó a cabo por un actor público o por cualquier otra parte, ya sea que la parte conoció o debió haber conocido de su contribución a tal violación.

**Trabajo Infantil:** IMPORTADORA DE BATERIAS, S.A. acepta que en el evento de que Importadora de Baterías, S.A. determine que existe una violación o incumplimiento a las normas vigentes o de los Principios de Importadora de Baterías, S.A. sobre el Trabajo Infantil, lo comunicará al CONTRATISTA, teniendo LA CONTRATISTA la obligación de remediar inmediatamente la violación o incumplimiento. Importadora de Baterías, S.A. se reserva el derecho de dar por terminado el presente contrato, en cualquier momento, en el caso que LA CONTRATISTA, no corrija la violación, teniendo Importadora de Baterías, S.A. la única obligación de pagar las sumas adeudadas hasta ese momento.

**Relaciones Laborales:** Cada parte manifiesta y garantiza que se ha abstenido y se abstiene de, directa o indirectamente utilizar esclavitud, trabajo forzoso o realizado bajo coacción, en cualquier forma, y/o emplear a menores cuya edad se encuentre por debajo del límite permitido correspondiente, según se define en los estándares internacionales de trabajo y la legislación nacional aplicable a trabajo infantil, ya sea que la parte conoció o debió haber conocido de su contribución a tales conductas. Cada parte tomará las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento directo e indirecto de lo anterior.

## GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES

**Medio Ambiente:** En relación con las actividades a realizarse, cada parte manifiesta y garantiza cumplir con toda la legislación aplicable al medio ambiente, desecho de materiales, emisión de químicos, gases o cualesquier otras sustancias o materiales al medio ambiente, o la presencia de tales materiales, químicos, gases u otras sustancias dentro de o en sus instalaciones y/o las instalaciones de sus afiliadas que representen o puedan representar un efecto relevante en cualquiera de las actividades relativas a este Contrato. Adicional a esto, el proveedor deberá cumplir con El Reglamento de Seguridad y Ambiente para contratistas de Importadora de Baterías, S.A.. Las partes acuerdan y reconocen que no se considerará como incumplimiento a lo señalado en este párrafo aquél que, existiendo la posibilidad de subsanar, se subsane en un plazo que no exceda de 30 días contados a partir de la fecha en que el incumplimiento se generó.

**Salud y Seguridad Ocupacional:** El Contratista/Proveedor de Servicio y todos sus subcontratistas representan y garantizan el cumplir con todas las leyes aplicables, requerimientos de Importadora de Baterías S.A., relacionados a Salud y Seguridad Salud Ocupacional. Contar con un programa de Salud y Seguridad que establece los acuerdos para; identificación, administración y control de riesgos asociados a las actividades/servicios proveídos, entrenamiento y certificación de personal, inducción formal y permisos antes del inicio del trabajo, reportando todos los incidentes y cuasi accidentes, auditorías periódicas para el cumplimiento de reglas en salud y seguridad y la eficacia de dichas medidas de seguridad y salud.



## Participación activa en eventos de sostenibilidad

En el año 2017 participamos de forma activa en las mesas, talleres y eventos brindados por Sumarse. Nuestro presidente ejecutivo formó parte del Conversatorio: ¿Un entorno económico responsable favorece la inversión? de la Semana de la RSE 2017 y además, participamos en la Feria de Inclusión de Personas con discapacidad

### Mesas de trabajo

- 2017 Mesa de inclusión laboral para personas con discapacidad

### Talleres

- 2017 Taller de interpretación de la Norma ISO 26000
- 2017 Taller de elaboración de reportes de sostenibilidad
- 2017 Taller de reducción y reciclaje en la empresa
- 2017 Taller de marketing responsable
- 2017 Taller de dignidad humana

### Foros

- 2017 Foro de reportes de sostenibilidad
- 2017 Foro “Exprime tu membresía”
- 2017 Foro de inserción de jóvenes en situación de riesgo
- 2017 Foro de estudio de global shapers



# COMPROMISO CON NUESTRA GENTE





## Indicadores de ausentismo y rotación de personal

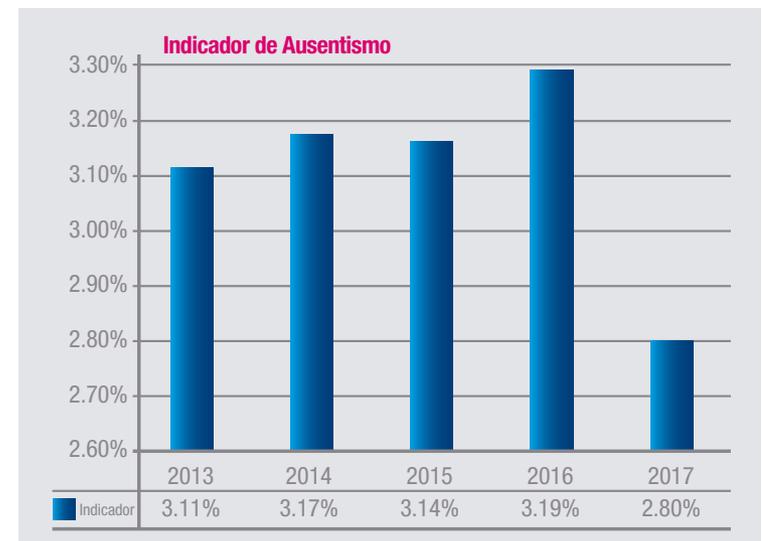
Para nosotros en La Casa de las Baterías, un indicador es la herramienta fundamental para analizar y controlar situaciones, verificar tendencias, mantener un diagnóstico permanente actualizado de la situación, tomar decisiones y buscar mejoras.

Dos de los indicadores más importantes que medimos son el Indicador de Ausentismo y el de Rotación de Personal.

El indicador de Ausentismo lo medimos con el objetivo de medir las ausencias en el trabajo, provocadas ya sea por permisos, tardanzas y/o faltas injustificadas. Este indicador puede revelar tendencias en un colaborador de su compromiso para con la empresa y de tendencias para los procesos de Seguridad y Salud Ocupacional que llevamos en algunas áreas de la empresa.

Como podemos observar en los últimos 5 años nuestro indicador se mantuvo bastante estable, sin embargo en el 2017 tuvimos una baja considerable de nuestro Indicador de Ausentismo.

Este resultado es el esfuerzo de cada Gerente de Área en conjunto con el Departamento de Recursos Humanos que está comprometido con el mejoramiento del Clima Laboral desarrollando políticas e incentivos para que nuestra gente sienta ese compromiso con nuestros clientes internos y externos de brindar a todos lo que vendemos: "SERVICIO"



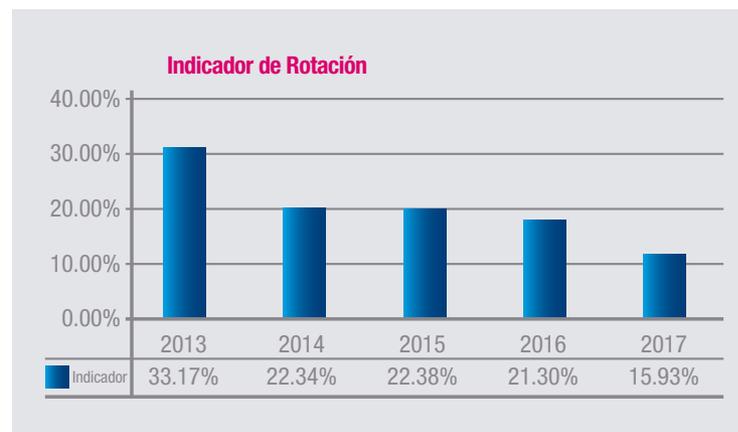
El Incentivo más valorado de todos es el Vale Trimestral, el cual sufrió una importante modificación en el año 2017, con lo cual aquel que antes por una enfermedad puntual en un mes, quizá lo perdía completamente, ahora puede tener la oportunidad de ganar el anual aún si cumple los requisitos, antes existía una desmotivación a inicios de año si lo perdían muy temprano, ahora saben que aún se puede evaluar a fin de año, entonces siguen trabajando por el mismo y es así que nuestro indicador obtuvo una mejora importante en la reducción del porcentaje de ausencias que se traduce en más productividad, mejor atención y más disponibilidad para todos nuestros clientes.

Con el Indicador de Rotación calculamos el porcentaje de salidas que se produce en La Casa de las Baterías de nuestros colaboradores, ya sea por renuncias o despidos.

Para nosotros es muy importante sobre todo conocer la razón por la cual la gente renuncia y evaluar esas causas para tomar las acciones preventivas correspondientes y lograr mantener a nuestros colaboradores motivados y dispuestos a continuar la relación laboral existente.

Hemos ido mejorando con los años esa motivación de nuestra gente a quedarse trabajando con nosotros, lo hemos hecho acercándonos más a la gente, incluyendo el tema de Responsabilidad Social, apoyo, inclusión, no discriminación, transparencia, creando Políticas, estableciendo reglas.

Hemos realizado esfuerzos significativos con nuestra gente, sobre todo con nuestros líderes, capacitando, entrenandolos en Habilidades Gerenciales, Reconocimiento, Trabajo en Equipo, lo que marca una diferencia importante en su Gestión y por ende en los resultados de nuestro Indicador de Rotación.





**EL BIENESTAR DE NUESTROS COLABORADORES ES NUESTRA PRINCIPAL PRIORIDAD Y QUE EL MISMO SE TRASLADA A SUS FAMILIAS EN LO QUE SEA POSIBLE.**

## Bienestar de colaboradores y sus familias

Cada año estamos pensando y evaluando qué más podemos hacer, cómo más podemos ayudar en esta relación laboral de ganar - ganar, pues nuestro lema es SERVIR y nuestro público interno es el principal objetivo.

Tenemos beneficios importantes y creativos categorizados por puestos para que se adapten a las necesidades de nuestros colaboradores y realmente representen un beneficio para ellos y sus familias.

Durante el año 2017, evaluamos algunos de los beneficios que teníamos e incluimos más personal.

- Se le otorgó Seguro Privado a todas nuestras Gerentes de Sucursal pagado al 100% por la empresa y se extendió la posibilidad de que incluyeran a sus familias, beneficiándose del costo del corporativo.
- Se elevó la suma asegurada por Cobertura de accidentes a nuestros motorizados.

Les compartimos algunas fotos de nuestras actividades.



Otro importante Beneficio y orientado 100% a nuestros colaboradores y sus familias es el que brinda nuestro comité de obras Sociales.

Con este Voluntariado Corporativo apoyamos en:

- Premio a la excelencia académica. (Consiste en rifar una computadora entre los hijos de los colaboradores que tengan un promedio arriba de 4.5)
- Apoyo en Inicio del año escolar. (Consiste en una rifa de Bonos escolares entre todos los hijos de los colaboradores que actualmente se encuentren en edad escolar)
- Apoyo en Compra de Lentes. (Consiste en apoyo económico para todo colaborador que necesite comprar lentes)
- Apoyo económico por fallecimiento de familiar.
- Convivencia familiar. (Consiste en la invitación para los empleados y sus familias a pasar un rato divertido en un parque infantil de la localidad)

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



## Programa Avancemos

EN CONJUNTO CON SUMARSE PARTICIPAMOS EN EL PROGRAMA AVANCEMOS DONDE EL OBJETIVO PRINCIPAL ERA ENCONTRAR NECESIDADES BÁSICAS DE NUESTROS COLABORADORES PARA PODER BRINDARLES EL APOYO QUE NECESITABAN.

### ¿Qué hicimos?

Incluimos a una muestra mayor de las 104 ya que la mayoría de las convocatorias se hicieron de forma abierta y aprovechando reuniones ya establecidas como las de cajas y gerentes.

Se incluyó la política en sucursales donde los colaboradores rotan en las 4-5 sucursales que les queden más cerca y los de mayor antigüedad se quedan fijos en una sucursal.

Se realizaron mejoras en viviendas puntuales, apoyos para cambiar los pisos y adquirir camas y otros asuntos de primera necesidad.

Incluimos charlas de finanzas personales y la importancia del ahorro. Beneficiarios 120 personas (Gerentes, cajera, equipo de bodega y administración). +5 personas se inscribieron a un plan de jubilación.

- Campaña interna sobre la importancia del ahorro

Realizamos 2 ferias de salud en el CEDIS y 1 a nivel administrativo.

- Charlas de sensibilización sobre Violencia Doméstica e Igualdad de Género. Beneficiados 123 personas.
- Campaña interna sobre igualdad de género
- Atención de 3 casos de Violencia doméstica junto a los abogados de Morgan y Morgan (Fundamorgan).

Charlas sobre la importancia del ahorro y finanzas personales a nuestro equipo de Bodega



**EDUCACIÓN FINANCIERA**

\*\*\* TIP#1 \*\*\*

Si el pago de deudas representa más del **40% de tus ingresos, ¡elimina deudas!**

**Paso-1: Aplica esta fórmula**

$$\frac{\text{Total de deudas}}{\text{Salario total}} \times 100 = \% \text{ total de deuda}$$

**Paso-2: Intenta por pagar las deudas "malas", estas son:**

- Deudas a proveedores (financiación, etc.)
- Compras a plazos de cosas que no necesitas (muebles, zapatos, perfumes, maquillaje, etc.)
- Casinos, juegos de azar.

**EDUCACIÓN FINANCIERA**

\*\*\* TIP#2 \*\*\*

Lleva un control de tus ingresos y gastos.

**Paso-1: Utiliza aplicaciones en tu dispositivo**

Spindee | Toshl

**Paso-2:**

INGRESO	CALDO	IMPORTE	FECHA
A			
B			
C			
D			

- Paga todas las nóminas
- Al momento de pagar la deuda A, establece el rango mensual que quieres a la deuda B de A-B
- Luego que termines de pagar B, vuelve a la deuda C, te quedó que te mantienes propiamente a B-A-B-C
- Esta vez conócelo la deuda D, tenlo en cuenta que no debes volver a B-A-B-C-D

**EDUCACIÓN FINANCIERA**

\*\*\* TIP#3 \*\*\*

Distribución ideal de ingresos

35% 35% 10% 15% 5%

Deudas (mínimo) | Gastos del hogar | Seguros | Ahorros | Otros

Campaña interna sobre la importancia del ahorro y finanzas personales a nuestro equipo de Bodega



## Crianza y prevención de la violencia en la niñez

### Colaboradores reciben charla de crianza y prevención de la violencia en la niñez

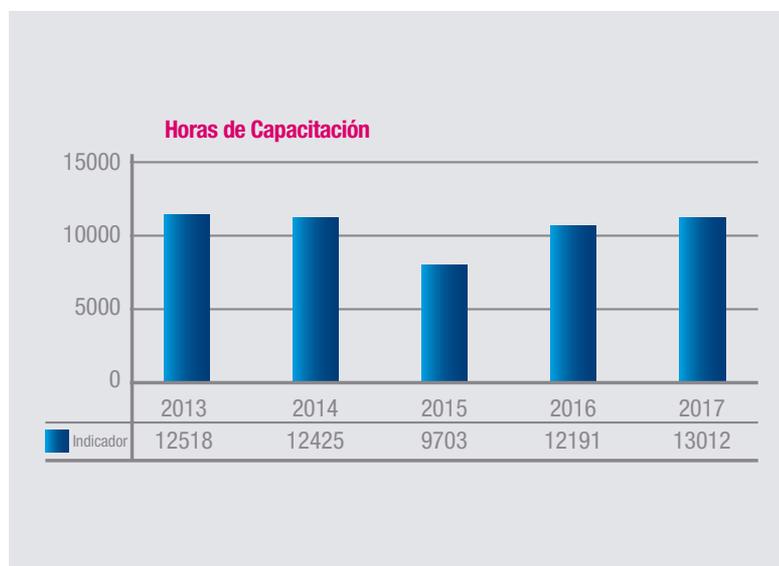
Colaboradores de La Casa de las Baterías participaron de una charla de capacitación sobre “Crianza y prevención de la violencia en la niñez” la cual buscaba de forma sencilla instruir a los padres de familia en la empresa sobre la importancia en el proceso de educación a sus hijos. Entre los principales motivos de esta actividad se buscó fortalecer a las familias de los colaboradores, convirtiendo esta experiencia en el inicio de un aprendizaje que pueda generar un cambio social que les guíe como personas sanas y padres de familia que alcancen su potencial máximo.



# Capacitación y Desarrollo de los Colaboradores

La formación de nuestros colaboradores es elemento importante para el Desarrollo Profesional, esto lo consideramos como una inversión en nuestra gente.

Tenemos implementadas capacitaciones técnicas, gerenciales, administrativas, entre otras. Cada una dirigida a un público específico, con el objetivo de obtener el máximo aprovechamiento y elevar la productividad de cada colaborador.

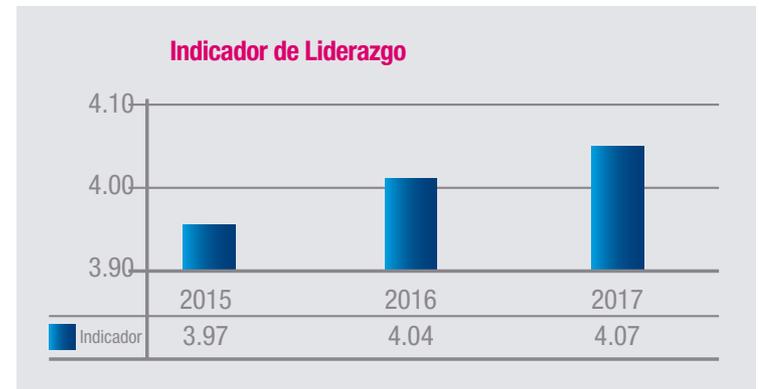


**Las Capacitaciones en Servicio al Cliente destacan en nuestras Encuestas de Satisfacción de Clientes y a través del Reconocimiento, le decimos a nuestra gente “Valoró lo que haces”, pues tu esfuerzo me trae resultados positivos a la operación.**

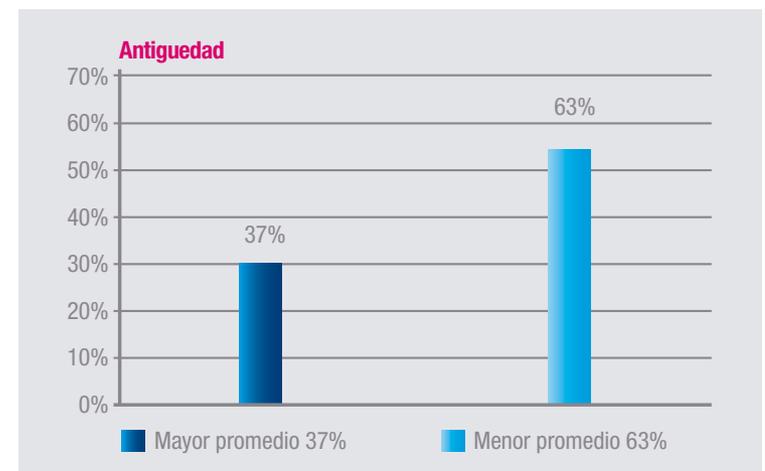
Almuerzo de nuestro Gerente General con colaboradores que por su excelente servicio fueron mencionados con comentarios positivos en las Encuestas de Satisfacción de clientes más de 15 veces



Consideramos que el desarrollo de líderes es de vital importancia, por esto hemos llevado a cabo encuestas de liderazgo para medir el desempeño de nuestros Líderes y los resultados son muy positivos, sin embargo, debemos continuar mejorando por eso nos establecemos metas alentadoras y hemos planificado un Entrenamiento Gerencial para los principales ejecutivos de la empresa.



Velar por el bienestar de nuestros colaboradores y su desarrollo profesional nos ayuda a que los mismos quieran hacer carrera de La Casa de las Baterías. Es por esto que el promedio de Antigüedad de nuestros colaboradores es 5.4 años.



# Mudanza Responsable

Un día la Presidencia de la empresa en un Comité Estratégico nos comunicó: “Nos Mudamos a “Santa María Business District”

Y en ese momento como empresa responsable iniciamos nuestro “PLAN DE MUDANZA”, pues inició una gran incertidumbre entre todos, a unos colaboradores les quedaba más lejos y sentían que no les convenía, muchos estaban reacios al cambio.

Formamos un equipo interdisciplinario y lo nombramos como el Comité de MUDANZA.

## Este Comité vio temas como:

- Reuniones de comunicación con colaboradores (utilizadas para aclarar dudas de los colaboradores y escuchar todos sus puntos de vista)
- Comunicaciones Internas (utilizadas con el objetivo de organizar la mudanza y dar respuesta a las consultas)
- Beneficios asociados (utilizados para mitigar la ansiedad y disconformidad de los colaboradores que sentían que eran afectados)



**TENDREMOS nueva CASA**

COMUNICADO

**Pasos a seguir para el día de la mudanza**

Te mudarás con los siguientes artículos:

- Laptop
- Útiles de oficina (bolígrafos, podes de notas, clipadora, tape, clips, calculadora, calendario, bandejas de pupetes, etc.)
- Impresora
- Copiadora
- Escáner
- Teléfono
- Artículos personales: flores, cuadros, fotos, etc.

- Todo lo anterior debe colocarse en cajas cobiertamente rotuladas con el nombre del colaborador y su departamento.

- Servicios Generales va a preguntar cuántas cajas necesita cada departamento por lo que es importante que los Jefes de Área coordinen como empacarán.

- Los escritorios no se vaciarán, tendrán nuevos escritorios y sillas. Solo los Gerentes y Jefes deberán irse con sus sillas actuales.

**Casa Baterías**  
El futuro es nuestro

**TENDREMOS nueva CASA** COMUNICADO

¿Sabías que...

...en Santa María contaremos con 32 estacionamientos con capacidad para toda la administración?. Esta será la distribución de los mismos:

Nivel 100 -	piso 1	Gerentes / Administrativos	10
Nivel 200 -	piso 3	Gerentes	8
Nivel 300/350 -	piso 5	Administrativos	9
Sótano -100		Administrativos	5
<b>Total estacionamientos</b>			<b>32</b>

Los estacionamientos administrativos serán identificados con el logo de La Casa de las Baterías y se ocuparán por orden de llegada, respetando los espacios de Gerentes y Jefes.

**La Casa de las Baterías**  
LA UNIVERSIDAD DE BATERÍAS

**TENDREMOS nueva CASA** COMUNICADO

¡Llegó la hora de mudarnos!

- La fecha de la mudanza será el 4 de diciembre. Deben tener todo listo, pues el 5 de diciembre la mudanza vendrá a buscar todo para llevarlo a Santa María.
- El 29 y 30 de noviembre y 1 de diciembre podrán asistir a la jornada laboral en jeans y polo. Su supervisor directo le indicará los horarios para comenzar a empacar sus pertenencias.
- Usted se llevará su laptop, teléfono y demás artículos de primera necesidad (mouse, bolígrafo, agenda, etc.), el resto debe ser empacado en cajas debidamente rotuladas para que la mudanza se encargue de trasladarlas.

¡Yo también voy por fuera!

**La Casa de las Baterías**  
LA UNIVERSIDAD DE BATERÍAS

**Buscamos en cada comunicado tratar de motivar a los colaboradores a que se sintieran bien y tranquilos en las nuevas oficinas.**

Con Satisfacción podemos decir hoy que la mudanza fue un éxito y que las renunciaciones por el nuevo lugar fueron el 0% a pesar que inicialmente si habían colaboradores que mencionaron que una vez nos mudamos iban a renunciar.

Parte fundamental del éxito en nuestra mudanza hasta nuestra “Nueva Casa” fue gracias al establecimiento de nuevas políticas más flexibles en algunos temas importantes como:

- Nueva política de No uso de Uniformes, pero la empresa otorga un Subsidio monetario para que se compren la ropa que les gusta y vengan cómodos a laborar siempre y cuando sigan nuestro código de vestimenta.
- Se otorgó Subsidio monetario de transporte para los que les queda más lejos la oficina y les representaba un gasto adicional.
- Se agregaron más horarios de trabajo y se dió flexibilidad para que los colaboradores escogieran qué horario les convenía más.
- Se implementó la política de Sábados libres con algunas restricciones.

**Nueva CASA Nuevas Políticas**

**COMUNICADO**

**Una nueva Casa merece cambios positivos**

- **Nueva Política para la Vestimenta**
  - No será obligatorio el uso del uniforme Casabat para las damas.
  - Recursos Humanos convocará a una reunión sobre el nuevo código de vestimenta que comenzará a regir.
  - Las damas recibirán un beneficio de B/300.00 en dos pagos anuales para la compra de su vestimenta de trabajo.
  - Los Viernes serán días de jeans y polo Casabat.
- **Nueva Política de trabajo los Sábados**
  - Los sábados no serán días laborables, quedando solo personas por contactos telefónicos en caso de así requerirlo.
  - En Plaza Carolina y Costa Verde se asignarán dos espacios de trabajo para los casos que requieran estar presentes como Contabilidad - Cuentas por Cobrar y Cómputo.
  - El Supervisor directo le dará más detalles sobre su Departamento.

**Casa de Baterías**  
Te conectamos al futuro



## Derecho a la negociación colectiva

Actualmente no contamos con un Sindicato en La Casa de las Baterías, sin embargo, como empresa responsable y que quiere escuchar la voz de sus clientes internos tenemos establecidos mecanismos para escuchar a nuestros colaboradores por áreas para quejas, reclamos, sugerencias y negociaciones varias.

### Algunos de nuestros Comités y reuniones son:

- Comité de Técnicos de Baterías
- Comité de Motorizados
- Comité de Cajeras
- Comité de Bodega
- Reunión de Gerentes de Sucursal

A todas estas reuniones y comité asisten representantes de la Gerencia, Recursos Humanos y en ocasiones los Jefes de área.

De todo esto se lleva una minuta para dar seguimiento a los temas y poder dar respuestas oportunas.

# Programas relacionados con educación



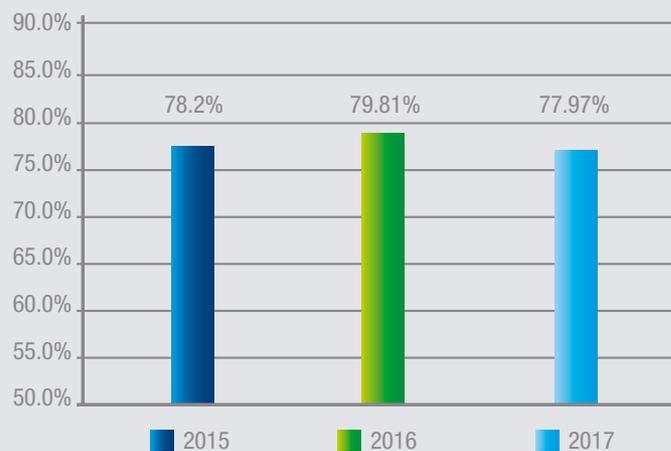
## NORMAS LABORALES

Desde hace varios años tenemos la iniciativa de medir nuestro Clima Laboral con una empresa externa con el objetivo de conocer cuál es el nivel de satisfacción y motivación de nuestros colaboradores y para conocer cómo podemos mejorar y conseguir así ser más eficientes, tener mejores resultados y un personal más motivado.

Nos enfrentamos a importantes retos durante el año 2017 y nuestra Satisfacción inclusive bajó, por lo cual ahora nos queda la tarea de análisis profundo para lograr nuestra meta establecida que es que los resultados de nuestra encuesta alcancen una satisfacción del 80%

### ECO - 2017

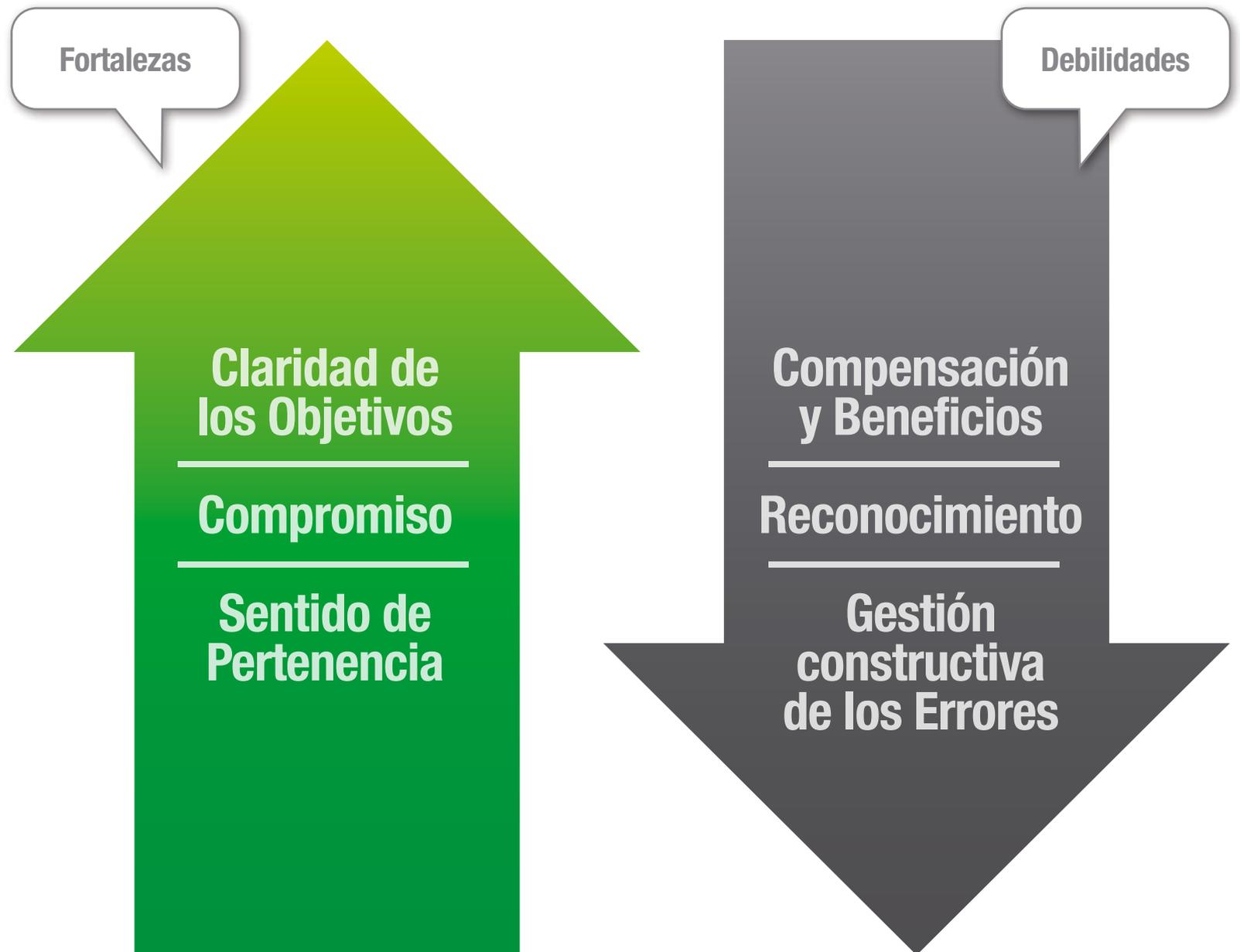
Encuesta del clima organizacional - Gráfica comparativa



### Reactivos

- 1- Compromiso con la organización
- 2- Capacitación
- 3- Claridad de objetivos
- 4- Gestión constructiva de los errores
- 5- Automotivación general
- 6- Compensación y beneficios
- 7- Desarrollo profesional
- 8- Sentido de pertenencia
- 9- Relaciones interpersonales
- 10- Nivel de estrés
- 11- Reconocimiento
- 12- Liderazgo
- 13- Comunicación
- 14- Procesos, métodos de trabajo
- 15- Recursos para el trabajo
- 16- Ergonomía
- 17- Trabajo en equipo

# Normas Laborales



# Programas relacionados con educación



La Casa de las Baterías en su constante búsqueda de mejora, ha encontrado un mecanismo que facilita la enseñanza y el aprendizaje, en el proceso de desarrollo y crecimiento profesional del recurso más valioso que tenemos, nuestra gente.

Academia CASABAT, es la herramienta que nos brinda la oportunidad de incluir todos los módulos importantes dentro de los procesos que manejamos en la organización y a su vez la plataforma que nos permite llevar este conocimiento a cada uno de los lugares donde operamos

Las actividades de la Academia CASABAT, inician a partir de la entrada de los nuevos colaboradores a través del programa de inducción general y es este la punta de lanza para continuar con los cursos que correspondan a cada usuario según las funciones a desempeñar.

Los diferentes módulos que se manejan en esta plataforma, son programas puntuales de temas: técnicos, operativos, administrativos, servicio al cliente, responsabilidad social, entre otros que nos ayudan a realzar la importancia de mantener nuestros valores que coadyuvan en la preservación de la cultura corporativa CASABAT.

Hemos invitado a cada uno de nuestros colaboradores a aprovechar esta excelente oportunidad, participando activa y responsablemente en los cursos asignados.

También en nuestra Academia tendremos Cursos Complementarios, ya que el mundo laboral y personal es cada vez más especializado, se valora la adquisición de conocimientos complementarios en diferentes áreas, que generan un valor agregado personal y concreto para su formación curricular convirtiéndose en componentes primordiales en el desarrollo profesional de cada persona. Queremos fomentar ese crecimiento personal apoyando con cursos y temas alternativos que nos complementan día a día.



## Apoyo a jóvenes en riesgo social, Padrino Empresario

**+155** Jóvenes en riesgo social desde 2004



**20 CONTRATADOS - 16 CONTINÚAN LABORANDO EN LA EMPRESA**



Técnico Sucursal Colón  
+ 6 años en la empresa



Técnico Sucursal Juan Díaz  
+ 12 años en la empresa



Técnico sucursal Chorrera  
+ 6 años en la empresa

Año	2013	2014	2015	2016	2017
Padrinos apoyados	12	14	16	15	14

# Apoyo a jóvenes en riesgo social, Fundacancer

Este año incluimos a dos jóvenes de la fundación FUNDADER para que hicieran su práctica laboral de graduación escolar con nosotros. Uno estuvo en el área de contabilidad y el otro trabajó con el departamento de Servicio al Cliente. Sus aportes fueron muy valiosos para la organización y además, tuvieron un trabajo grato que les permitió conocer el mundo laboral y tener experiencia para su futuro.





## Huella social contra el trabajo infantil

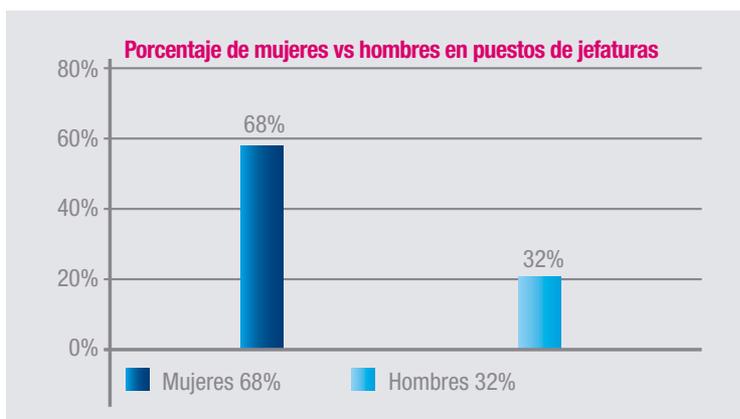
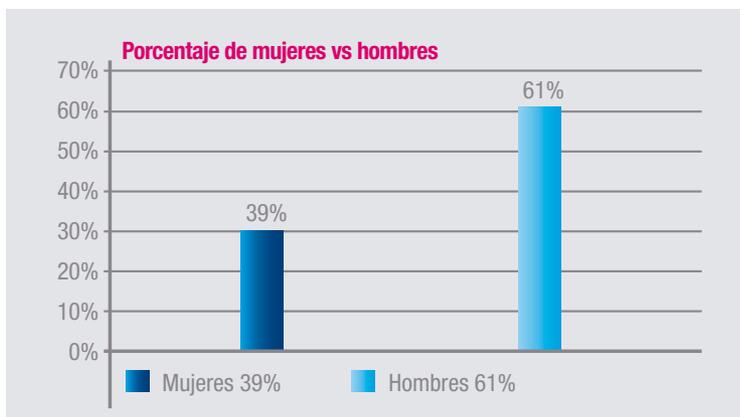
La Casa de las Baterías es una empresa comprometida con la prevención y erradicación del trabajo infantil, y busca fomentar internamente y en su cadena de valor una cultura de empresa libre de trabajo infantil. En base a nuestros Principios de Actuación, políticas corporativas y nuestro compromiso con la sociedad, hemos desarrollado mecanismos para prevenir el trabajo infantil en su cadena de valor y exige a sus proveedores a cumplir con las leyes y regulaciones Panameñas vigentes, a través de las siguientes normas en los contratos.



# Inclusión y empoderamiento de la mujer

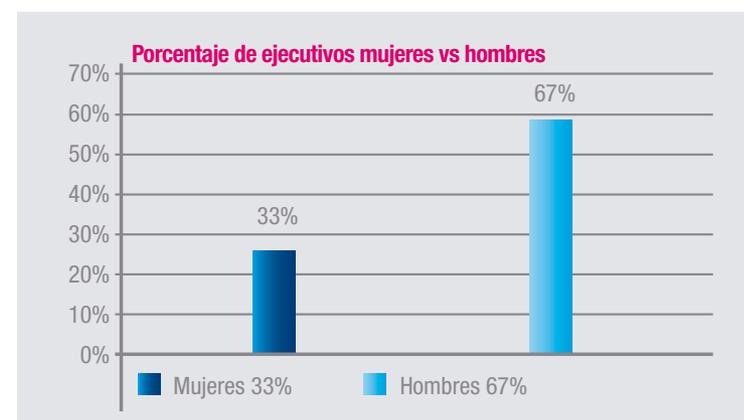


En La Casa de las Baterías el tema de Inclusión y Empoderamiento de la Mujer es importante y siempre hemos estado al pendiente de este tema.



## PROMOVEMOS LA IGUALDAD DE GÉNERO EN LOS PUESTOS DE ALTO NIVEL.

Hemos participado en las iniciativas de SUMARSE para conocer más de este tema y poder conocer más iniciativas a realizar para incluir y empoderar más a las mujeres en áreas de la empresa donde aún el 100% de los colaboradores son hombres.



EL **ROSADO** NO ES SOLO DE NIÑAS Y EL **AZUL** NO ES SOLO DE VARONES. **UN COLOR NO DEFINE EL GÉNERO**



**Casa Baterías** apoya la *igualdad de géneros*

LOS QUEHACERES DEL HOGAR ES UN TRABAJO DE AMBOS GÉNEROS Y **HAY QUE ENSEÑAR A NUESTROS HIJOS VARONES A REALIZARLO**



Todos vivimos en el mismo hogar y todos tenemos las mismas responsabilidades.

**Casa Baterías** apoya la *igualdad de géneros*

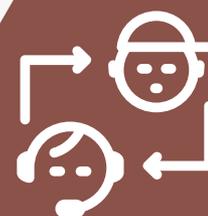
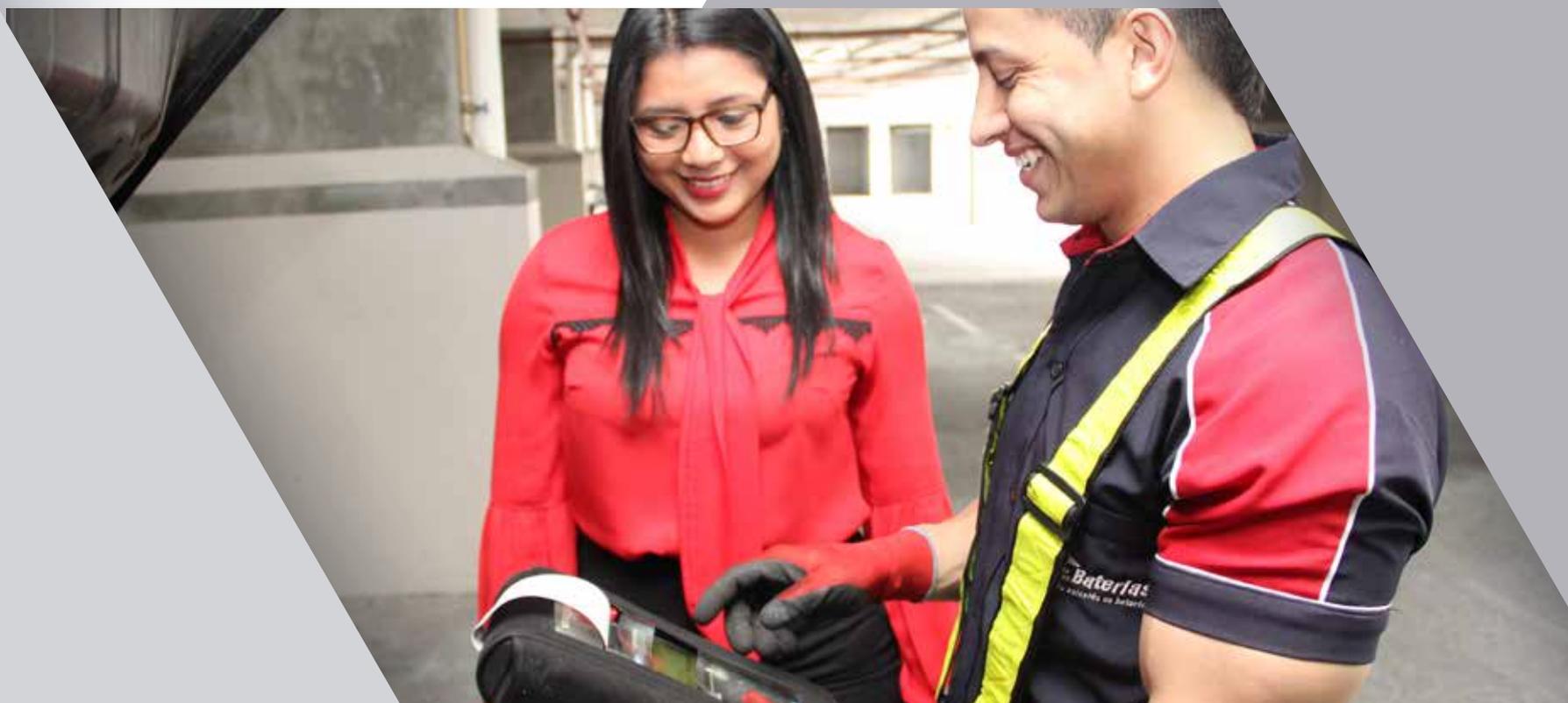
# Promovemos la igualdad de género por medio de campañas internas sobre igualdad de género.

LAS NIÑAS DEBEN SABER QUE **SON CAPACES** Y PUEDEN HACER TODO LO QUE SE PROPONGAN. (y no ser solo princesas)



**Casa Baterías** apoya la *igualdad de géneros*

# SERVICIO DE CALIDAD





## Servicio de Calidad

Para nosotros en La Casa de Las Baterías el servicio al cliente y el asesoramiento técnico son nuestros principales pilares. Por eso, nuestro compromiso va más allá de brindar soluciones acertadas; es ofrecerle al cliente el servicio en el menor tiempo posible y sin complicaciones, a través de soluciones innovadoras.

Nuestros clientes valoran la confianza, honestidad, estabilidad, responsabilidad, buen servicio y asesoría técnica calificada que les ofrecemos.

Nos enfocamos en asesoría personalizada, capacitación y programas internos y ética corporativa y transparencia. Esto es lo que nos diferencia y nos permite mejorar y adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes y nuestros colaboradores, gracias a una escucha activa de lo que realmente esperan de La Casa de Las Baterías.

**A CONTINUACIÓN LES PRESENTAMOS ALGUNOS DE LOS PROGRAMAS QUE REALIZAMOS:**

## Campeones de Servicio

Nos preocupamos porque nuestro equipo esté motivado, lo que se traduce en que la experiencia de nuestros clientes sea 100% satisfactoria. Dentro de las iniciativas de reconocimiento se encuentra el programa “Campeones de Servicio”, enfocado en atención al cliente.

Este año culminamos con el programa de Campeones de Servicio con el cual realizamos 3 mediciones de mystery shopper para el 2017 logrando que el 85% de nuestros colaboradores alcanzara un nivel de cumplimiento del proceso de ventas del 100% y entregando alrededor de 120 reconocimientos a nuestros colaboradores del área operativa.

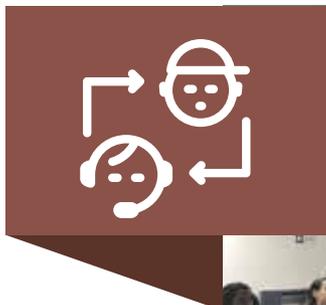




## Campeones de servicio administrativos

Este año también culminamos con el programa de Campeones de Servicio para el área administrativa. Premiado alrededor de 20 colaboradores por brindar un servicio excepcional.





## Capacitaciones de Servicio al Cliente

Para el 2017 realizamos Capacitaciones de Servicio al Cliente al 66% de nuestro personal operativo para reforzar temas de amabilidad y servicio al cliente. Además, se realizaron reuniones con las gerentes de sucursal para revisar los resultados de las Encuestas de Satisfacción y trabajar en planes de mejora para lograr superar las expectativas de nuestros clientes.





## Colaborador del mes y Colaborador Estrella

Nuestro compromiso es distinguir a aquellos colaboradores que destacan porque han entendido cuál es el propósito de la Casa de las Baterías, su rol dentro del equipo y han sido excelentes al alcanzarlo. A estas personas las premiamos como el colaborador del mes por valores, puntualidad y esfuerzo en el área operativa y este año incorporamos el Colaborador Estrella para reconocer también a los colaboradores del área administrativa que den la milla extra y tengan resultados excepcionales

### Colaborador del mes



Juan Pablo De Gracia

### Colaborador del mes



Benedicto Gutiérrez

### Colaborador estrella



Miriam Ruiz

### Colaborador estrella



Mariluz Murillo

# Suministro a tiempo de productos y servicio

En el año 2017, implementamos la metodología Lean Six sigma para optimizar los tiempos de atención de nuestro servicio de carretera, atención del call center y asignación de motorizados, mediante el desarrollo de un app de clientes, app de motorizados y app de call center que permitirá ser más eficientes en los tiempos de respuesta en el Servicio de carretera.

De igual manera implementamos la metodología en nuestro CEDIS, con la finalidad de optimizar los tiempos de despacho a las sucursales mejorando de 3 horas a 40 minutos.





## Innovación y tecnología de productos y servicios

### CARGADORES PARA AUTOS ELÉCTRICOS

En el 2017, apostamos por los Cargadores de los autos eléctricos, su instalación, mantenimiento y asesoría en venta. Disponemos de una línea de cargadores ideales para todo tipo de proyectos: residenciales, empresariales e inmobiliarios. La tendencia del negocio apunta a que Panamá es un mercado potencial y está en franco crecimiento sobre los países de la región.

El futuro en la industria automotriz es el carro eléctrico y La Casa de las Baterías desde ya se prepara para adoptar esta tecnología en su modelo de negocio. La empresa líder en el área de las baterías está apostando por participar en este mercado con múltiples productos y servicios para este tipo de vehículos, que van desde su instalación y mantenimiento hasta la asesoría en venta.





## CARGADORES PARA AUTOS ELÉCTRICOS

A pesar que en Panamá estamos empezando a relacionarnos con esta tecnología, los incentivos fiscales a su importación hacen que varias marcas evalúen al istmo como un mercado potencial en la región. Se estima que para el año 2025 circulen unos 60 millones de autos eléctricos a nivel mundial y nuestro país no escapará de este crecimiento. Uno de los elementos más importantes para un carro eléctrico es el cargador ya que este será la fuente de energía para recargar la batería del mismo. Es así como el concepto del carro eléctrico va a ser muy similar a lo que es hoy el celular: Así como hoy día preferimos ir a un restaurante o establecimiento donde se nos facilite la recarga de nuestro celular ya sea con conexiones eléctricas disponibles o con cargadores portátiles de cortesía para los clientes, en el futuro los usuarios escogerán lugares que estén adaptados a esta tecnología para recargar los vehículos.





## Innovación y tecnología de productos y servicios

### SISTEMAS SOLARES

En el 2017 tuvimos un crecimiento importante en el área de sistemas solares para contribuir con el desarrollo sostenible de Panamá, con el desarrollo, instalación, asesoramiento y servicio post venta de sistemas solares, entre los cuales ofrecemos:

#### CONECTADO A LA RED

La energía eléctrica generada con los paneles solares es inyectada a la red mediante inversores y los medidores bidireccionales se encargan de totalizar la energía consumida menos la generada, contribuyendo así al ahorro en la facturación de electricidad (NET METERING 0).

#### SISTEMAS AISLADOS

La energía eléctrica generada con los paneles solares es almacenada en baterías, que pueden ser usadas a cualquier hora del día. Este sistema permite tener electricidad en los sitios más remotos sin necesidad de contar con la red de energía de una compañía de electricidad.

#### SISTEMAS HÍBRIDOS

Estos sistemas permiten ahorrar en la facturación de electricidad y a la vez mantener un respaldo de electricidad de las cargas críticas, mediante la combinación de inversores de red, bancos de baterías y cargadores.



## Mejora continua de procesos



En el año 2017, implementamos la metodología Lean Six sigma para optimizar nuestros procesos con la finalidad de garantizar la satisfacción del cliente y la sostenibilidad de la empresa, eliminando todos los desperdicios detectados mediante la metodología, haciendo nuestros procesos más eficientes.

En Junio de 2017, reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua, realizando exitosamente la transición a la norma ISO 9001:2015, el cual fue respaldado por nuestro ente certificación, reafirmando una vez más que todos nuestros procesos están orientados a cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros stakeholders.

**ISO 9001**



**IGC**  
EMPRESA CERTIFICADA

Empresa Certificada



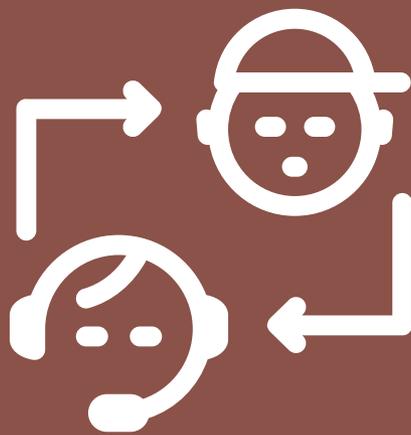
**AUDELCO**

CERTIFICADORA  
ACREDITADA POR **ENAC** 6

**ISO14001**



**IGC**  
EMPRESA CERTIFICADA



**PARA LA CASA DE LAS BATERÍAS  
NO EXISTE CLIENTE CHICO NI GRANDE,  
A TODOS LOS TRATAMOS  
CON RESPETO Y HONESTIDAD**

# SEGURIDAD EN PROCESOS





## Disposición de residuos peligrosos

Durante el 2017 nuestra meta de mantener o mejorar la relación baterías que se venden en las sucursales vs las recogidas en las sucursales que salen en un 80%, logrando un promedio anual de 95.94 %. Y tomando en cuenta todos nuestros canales de venta, nuestra meta era de un 65% y logramos un 68.75%.

Para este año 2018 seguiremos reforzando nuestra programa Devuélveme para mantener o mejorar este resultado.



# Seguridad en las bodegas

Como parte de nuestro compromiso con la seguridad laboral, mantuvimos nuestra certificación OHSAS 18001:2007, afirmando que nuestra prioridad es nuestra gente y su bienestar en el trabajo.

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

En el 2018, iniciaremos la transición a la nueva norma ISO 45001:2018 de sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo.





**LA SEGURIDAD EN NUESTRA  
EMPRESA Y COLABORADORES  
ES PRIMORDIAL**

# REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL





## Reducción del impacto ambiental

En La Casa de las Baterías durante el año 2017 continuamos implementando y mejorando iniciativas ambientales que contribuyeron a reforzar la sostenibilidad de nuestra gestión alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible.

La filosofía de RSE de CASABAT, que va más allá del altruismo y la filantropía corporativa, para llegar a la realización de programas sociales que contribuyen a la sostenibilidad y a la transformación de las condiciones de vida de nuestros colaboradores y comunidades, contamos con un sistema de gestión ambiental, un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional y un sistema de gestión de la calidad

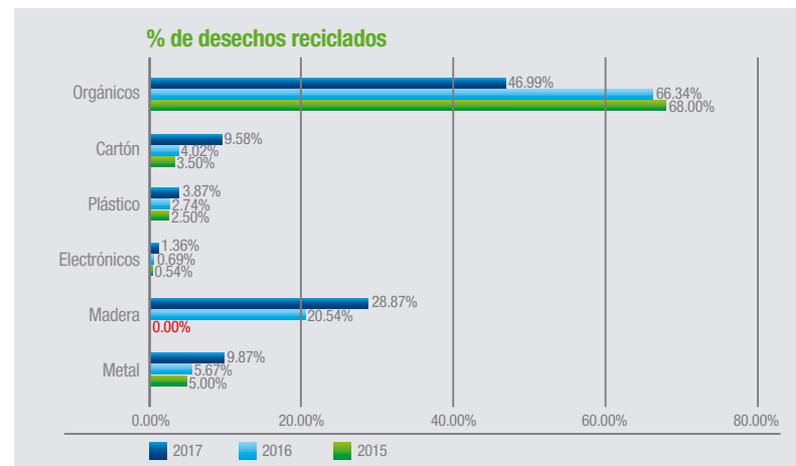
basado en las normas ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e ISO 9001:2015, desde el año 2012, donde nos esforzamos en garantizar un servicio al cliente respetando medioambiente y asegurando la seguridad y salud ocupacional de nuestros colaboradores.

Con relación a nuestro principal aspecto ambiental, las baterías usadas, logramos crecer un 17% en la cantidad de baterías usadas recolectadas en sucursales. Sin embargo, implementaremos iniciativas adicionales que contribuyan a lograr nuestra meta del porcentaje de baterías enviadas a reciclar de todos nuestros canales de venta, generando conciencia ambiental en todos nuestros clientes.

### AVANCE DE ACCIONES 2017

Durante el 2017 disminuimos en un 30% los desechos enviados al cerro patacón, enviando a reciclaje o reutilizando los mismos en nuestros procesos.

Incrementamos en nuestra gestión de desechos los pallets de madera, representando un 28% del total de los desechos generados.



## Alianzas con instituciones ambientales



En el 2018 iniciaremos el proyecto Basura Cero, en conjunto con la Alcaldía de Panamá, CONEP y Centro de producción más Limpia de Panamá, con la finalidad de implementar una correcta gestión de los desechos reciclables en todas nuestras instalaciones y así contribuir con la sostenibilidad del país.

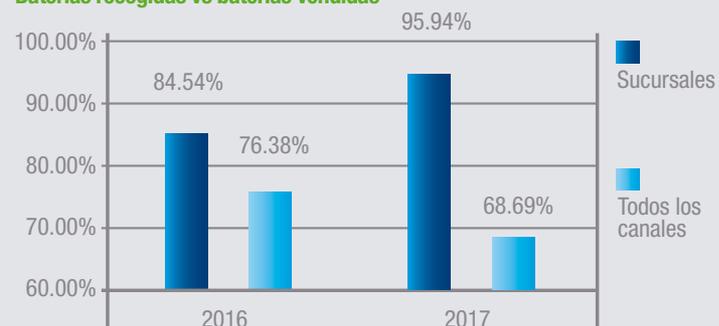
## Recogida y disposición de baterías usadas

Durante el 2017 nuestra meta de mantener o mejorar la relación baterías que se venden en las sucursales vs las recogidas en las sucursales que salen en un 85%, logrando un promedio anual de 95.99%. Y tomando en cuenta todos nuestros canales de venta, nuestra meta era de un 75% y logramos un 68.75%.

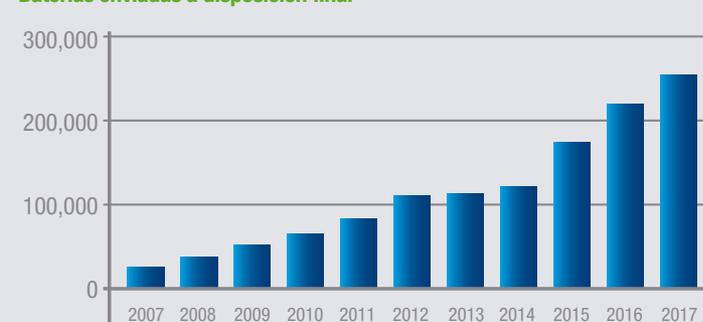
Logramos un crecimiento de un 17% en la recolección de baterías usadas para ser enviadas a disposición final cumpliendo con todas las normativas internacionales.

Para este año 2018 seguiremos reforzando nuestra programa Devuélveme para el resto de los canales con la finalidad de mejorar este resultado, generando conciencia ambiental a todos nuestros clientes.

**Baterías recogidas vs baterías vendidas**



**Baterías enviadas a disposición final**





# Comunicación responsable sobre temas de medio ambiente en redes sociales

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



# Comunicación responsable sobre temas de medio ambiente



## la Casa de las Baterías

**Nuestro Compromiso social y ambiental**

En la Casa de las Baterías, reafirmamos nuestro compromiso social y ambiental, previniendo la contaminación a través de nuestro programa de recolección, manejo y disposición final de baterías.

**Proceso de Recolección**



Es posible **reciclar un 99 %** del material de una batería.

**Nuestros logros**

Nos regimos bajo la norma ISO 9001: 2008 para un estricto Sistema de Gestión de la Calidad. De igual forma hemos sumado nuevas certificaciones que nos ayudan a garantizar y mantener nuestros lineamientos en Gestión Ambiental para la manipulación de nuestros productos bajo la norma ISO 14001, y cuidar de la seguridad y salud de nuestros colaboradores con la norma OHSAS 18001.

  
**ISO 9001**  
 EMPRESA CERTIFICADA  
Gestión de la Calidad

  
**ISO 14001**  
 EMPRESA CERTIFICADA  
Gestión Ambiental

  
**OHSAS 18001**  
 EMPRESA CERTIFICADA  
Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo


[www.casabat.com](http://www.casabat.com)

Revista Panamá Green Magazine



## 5 DE JUNIO DÍA MUNDIAL DEL MEDIO AMBIENTE

**5 TIPS PARA DIVIDIR Y CUIDAR DEL MEDIO AMBIENTE:**

- ✓ Utiliza bolsas reutilizables en tus compras. Evita utilizar bolsas de plástico.
- ✓ Si vas a salir de la casa u oficina asegúrate que todo quede apagado (luzes, aire acondicionado, computadoras, etc).
- ✓ Desconecta tus aparatos electrónicos cuando no los estás utilizando. Algunos aparatos (como televisores) siguen gastando hasta un 33% de la energía.
- ✓ Evita imprimir si menos que sea estrictamente necesario y si puedes utiliza papel reciclado.
- ✓ Antes de tirar cualquier producto a la basura, piensa si se puede reciclar, reparar, o si puede ser útil para otra persona.

¡Aportemos nuestro granito de arena para cuidar del Medio Ambiente!



#GenteCasabat

Comunicación interna sobre el Día Mundial del Medio Ambiente

## 8 DE JUNIO DÍA MUNDIAL DE LOS OCEANOS

¿SABÍAS QUE LOS OCEANOS FORMAN EL 71% DE LA SUPERFICIE DEL PLANETA?



Tenemos 5 océanos en nuestro planeta: Pacífico, Atlántico, Índico, Antártico, Ártico. El Océano Pacífico es el océano más grande de la Tierra, ocupando la tercera parte de su superficie.



#GenteCasabat

Comunicación interna sobre el Día Mundial de los Océanos

# Participación en eventos que promueven la conservación del medio ambiente

## FERIAS YO ME RECICLO

Estuvimos participando en 3 ferias Yo Me Reciclo de Roba Morena donde logramos reciclar un total de 47 baterías.





## Participación en iniciativas que promueven la conservación del medio ambiente

El Club de Robótica RBots, del IPT Arnulfo Arias M., de la Provincia de Chiriquí, inició este año lectivo 2017 con la meta escolar de la construcción del automóvil Solar Uno, con el propósito de incentivar y hacer conciencia en la utilización de la energía solar en niños y jóvenes.

El Solar Uno es un auto eléctrico, que se carga parcialmente por medio de paneles solares, el cual realizará un recorrido de aproximadamente 1500 km por toda la carretera panamericana, en donde la autotrónica y telemetría tienen un valor agregado.

La construcción del Solar Uno inició el día 8 de julio, y gracias a La Casa de las Baterías, entre otras empresas este proyecto ha avanzado poco a poco por los estudiantes y sus profesores tutores quienes con mucho esfuerzo han llevado este innovador proyecto a la luz.

Este proyecto proporcionará a los estudiantes del Club de Robótica RBots la posibilidad de trabajar con energía solar, incursionar en aspectos técnicos de telemetría y autotrónica, manejo de cargas eléctricas y construcción/diseño de un auto de energía solar.



# Comunicación de progreso: Pacto Global de las Naciones Unidas

PILAR ESTRATÉGICO	TEMA MATERIAL	PÁGINAS
<b>Principio 1 - Derechos Humanos: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS INTERNACIONALMENTE</b>		
1. Negocio ético y responsable	Participación en eventos de sostenibilidad	12
2. Compromiso con nuestra gente	Gestión de relación con colaboradores	14, 27, 40
2. Compromiso con nuestra gente	Bienestar de colaboradores y sus familias	16 - 20
2. Compromiso con nuestra gente	Capacitación y desarrollo de los colaboradores	21 - 22, 39
3. Servicio de Calidad	Calidad en el servicio	36 - 38
3. Servicio de Calidad	Suministro a tiempo de productos y servicio	41
<b>Principio 2 - Derechos Humanos: LAS EMPRESAS DEBEN ASEGURARSE DE NO CONVERTIRSE EN CÓMPLICE DE ABUSO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>		
1. Negocio ético y responsable	Complicidad, Ética y transparencia	8
2. Compromiso con nuestra gente	Mudanza responsable	23 - 25
4. Seguridad en procesos	Seguridad laboral en el transporte de baterías	49
<b>Principio 3 - Ámbito Laboral: LAS EMPRESAS DEBEN PERMITIR LIBERTAD Y EL RECONOCIMIENTO EFECTIVO DEL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>		
2. Compromiso con nuestra gente	Derecho a la negociación colectiva	26
<b>Principio 4 - Ámbito Laboral: ELIMINAR TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO Y OBLIGATORIO</b>		
2. Compromiso con nuestra gente	Normas laborales	27 - 28
<b>Principio 5 - Ámbito Laboral: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL</b>		
2. Compromiso con nuestra gente	Programas relacionados con educación	29
2. Compromiso con nuestra gente	Huella social contra el trabajo infantil	03, 30 - 32
<b>Principio 6 - Ámbito Laboral: ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN EN LO RELACIONADO A EMPLEO Y EDUCACIÓN</b>		
2. Compromiso con nuestra gente	Inclusión y empoderamiento de la mujer	33 - 34
<b>Principio 7 - Medio Ambiente: LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR UN EFOQUE PREVENTIVO FRENTE A LOS DESAFÍOS MEDIOAMBIENTALES</b>		
4. Seguridad en procesos	Disposición de residuos peligrosos	48
5. Reducción del impacto ambiental	Recogida y disposición de baterías usadas	53
5. Reducción del impacto ambiental	Reciclaje interno, gestión de desechos y agua	52
<b>Principio 8 - Medio Ambiente: LAS EMPRESAS DEBEN ADOPTAR INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL</b>		
5. Reducción del impacto ambiental	Alianzas con instituciones ambientales	53
5. Reducción del impacto ambiental	Comunicación responsable de temas de Medio Ambiente: Redes, publicaciones en otros medios	55 - 56
5. Reducción del impacto ambiental	Participación en eventos ambientales	57 - 58
<b>Principio 9 - Medio Ambiente: LAS EMPRESAS DEBEN ALENTAR EL DESARROLLO Y LA DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍA RESPETUOSAS CON EL MEDIO AMBIENTE</b>		
3. Servicio de Calidad	Innovación y tecnología de productos y servicios	42 - 44
3. Servicio de Calidad	Mejora continua de procesos	45
4. Seguridad en procesos	Seguridad en las bodegas	49
<b>Principio 10 - Anticorrupción: LAS EMPRESAS E INSTITUCIONES DEBERÁN TRABAJAR CONTRA LA CORRUPCIÓN EN TODAS SUS FORMAS, INCLUIDOS EXTORSIÓN Y SOBORNO.</b>		
1. Negocio ético y responsable	Gestión responsable de proveedores	10 - 11



[WWW.CASABAT.COM](http://WWW.CASABAT.COM)