





# Contenido

Mensaje del Presidente

Sobre este informe

Historia: ¿Quiénes somos?

Nuestros pilares de acción:

-  Negocio ético y responsable
-  Compromiso con nuestra gente
-  Reducción del impacto ambiental
-  Servicio de Calidad
-  Seguridad en los Procesos







# Mensaje del Presidente



Estimados colaboradores, clientes, aliados y proveedores:

El 2025 fue un año que reafirma el camino que hemos construido durante décadas en La Casa de las Baterías. Un camino definido por la consistencia, la responsabilidad y la convicción de hacer las cosas bien.

A lo largo de este período, seguimos evolucionando como organización, adaptándonos a un entorno que cambia constantemente y fortaleciendo nuestra capacidad de responder con soluciones más eficientes, confiables y sostenibles. Cada paso que damos tiene un mismo propósito: generar valor real para quienes confían en nosotros.

Nada de esto sería posible sin nuestra gente. Durante el 2025, continuamos impulsando su desarrollo, fortaleciendo nuestras capacidades internas y consolidando una cultura donde el respeto, el compromiso y el sentido de pertenencia se viven en cada acción. Son las personas quienes le dan sentido a lo que hacemos y quienes hacen posible cada resultado.

Nuestra gestión se mantiene enfocada en cinco pilares que han guiado de manera consistente nuestra

operación: el negocio ético y responsable, el compromiso con nuestra gente, el servicio de calidad, la reducción del impacto ambiental y la seguridad en los procesos. Estos pilares reflejan nuestra forma de actuar y la responsabilidad que asumimos como organización.

Este informe recoge los avances alcanzados durante el 2025 y refleja la evolución de una empresa que entiende que el verdadero impacto se construye con decisiones responsables, con disciplina y con visión de largo plazo.

Hoy seguimos avanzando con la misma convicción que nos ha traído hasta aquí: generar valor sostenible para nuestros clientes, colaboradores y comunidades, manteniéndonos fieles a nuestro propósito de convertir cada problema en una experiencia positiva.

Gracias por ser parte de este camino.

Atentamente,  
**Juan Octavio Díaz**  
Presidente Ejecutivo  
Grupo La Casa de las Baterías



# Sobre este Informe

Este informe presenta los principales avances de La Casa de las Baterías durante el año 2025 y nuestras prioridades hacia el futuro.

La información corresponde al período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025 y se publica anualmente como parte de nuestro compromiso con la transparencia.

Nuestro enfoque integra aspectos ambientales, sociales y de gobernanza (ESG), alineados con estándares internacionales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en los que impactamos directamente.

A través de este informe compartimos cómo llevamos nuestra estrategia de sostenibilidad a la práctica, con el propósito de generar un impacto positivo en las personas, las comunidades y el entorno.

Para conocer más sobre nuestra estrategia, le invitamos a explorar nuestra página web: [www.rsecasabat.com](http://www.rsecasabat.com)





Negocio ético y Responsable

Compromiso con nuestra gente

Reducción del impacto ambiental

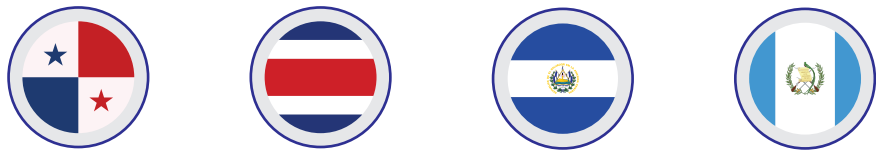
Servicio de Calidad

Seguridad en los Procesos

# ¿Quiénes Somos?

Somos la cadena líder en soluciones de energía automotriz en Centroamérica.  
Más de **50 años** de experiencia brindando energía, confianza y respaldo.

Estamos en 4 países



1974

Surge la idea de tener un punto de venta para ofrecer nuestro producto al consumidor.

1989

La fábrica deja de funcionar y se convierte en un importador directo de Corea y otros. Inicia el plan de expansión de sucursales.

1996

Inicio del servicio a domicilio el cual es hoy en día uno de los servicios más importantes prestados a nuestros clientes.

2006

Integramos nuevos canales de Distribución y la División Industrial para ofrecer soluciones con baterías de tracción y sistemas de respaldo de energía.

2007

Iniciamos nuestro programa insignia Devuélveme con el cual recolectamos las baterías que ya no funcionan y nos aseguramos de exportarlas a una fábrica para su correcta disposición final y evitar la contaminación del medio ambiente.

2008

Iniciamos operaciones en Costa Rica y El Salvador

2010

Iniciamos operaciones en Guatemala.

2017

Iniciamos la operación del Taller de Electromecánica y de la División de Energía.

2019

**¡Somos Energía!**  
Implementamos el cambio de slogan que marca una nueva etapa para incluir las soluciones integrales de energía que ofrecemos a los diferentes tipos de clientes.

2020

Nuestro Taller evoluciona y ahora somos Taller Casabat de Electromecánica y Mecánica Menor.

2022

**¡Cambio de logo!**  
Realizamos un cambio a nuestro logo, uno de los techos ahora tiene paneles solares para incorporar los nuevos servicios solares.

2023

**¡Cambio de slogan!**  
Taller Casabat cambia su slogan a movilidad Eléctrica y Mecánica Menor.

2024

Inauguramos nuestra primera sucursal Con productos de Green Energy y Critical Power

**7**  
Bodegas

**+400**  
Colaboradores

**35**  
Sucursales en la región

**+45**  
Flotas de Servicio a domicilio





# Historia: ¿Quiénes Somos?

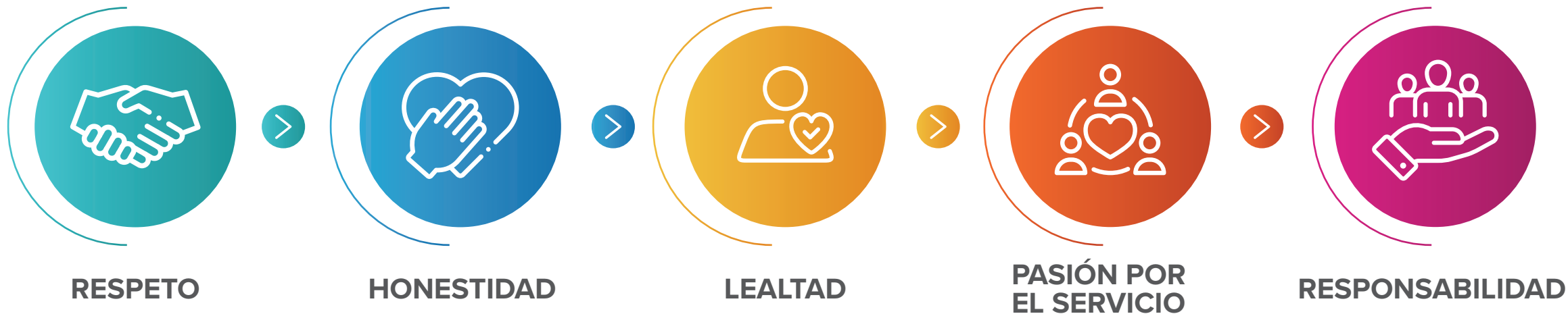
## Nuestra Misión

Servimos con pasión a nuestros clientes ofreciendo soluciones técnicas confiables, oportunas e innovadoras.

## Nuestra Visión

Impulsamos tecnologías energéticas que transforman vidas y promueven un futuro sostenible para todos.

## Nuestros Valores



Nuestro Propósito



Nuestro ADN







# NEGOCIO ÉTICO Y RESPONSABLE

---

CREEMOS EN  
***HACER LAS COSAS BIEN***





# Reconocimientos a nuestro compromiso sostenible



merco**EMPRESAS**  
**#17** empresas con mejor reputación



merco**LÍDERES**  
**#7** Líderes con mejor reputación  
Juan Octavio Díaz



merco**TALENTO**  
**#21** Mejores empresas en atraer y fidelizar talento



merco**RESPONSABILIDAD ESG**



- #3** Empresas responsables con el medio ambiente.
- #10** Empresas responsables en el ámbito interno, clientes y sociedad
- #12** Empresas responsables a nivel ético y de gobernanza

Estos logros son el fruto del esfuerzo conjunto de nuestro equipo y la confianza que nuestros clientes han depositado en nosotros. Además, demuestran nuestro compromiso con la excelencia en todo lo que hacemos.







# Reconocimientos a nuestro compromiso sostenible



En el 2025, en La Casa de las Baterías recibimos la Mención Excelencia en los Premios Huellas del Istmo, en la categoría Impulso al Crecimiento Económico Sostenible, un reconocimiento que destaca nuestro compromiso con la sostenibilidad y el impacto positivo en la comunidad.

Este reconocimiento reafirma nuestro enfoque en desarrollar soluciones energéticas responsables, generar oportunidades y aportar al bienestar social, impulsando un crecimiento sostenible con visión de largo plazo.

[Leer la Noticia](#)





# COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

---

NUESTRA GENTE ES EL MOTOR  
***QUE IMPULSA CADA RESULTADO.***



# Inclusión y no discriminación

En La Casa de las Baterías entendemos la inclusión como una responsabilidad activa y un pilar clave para generar impacto positivo. Promovemos oportunidades reales para personas en riesgo social, mujeres, personas con discapacidad y jóvenes, convencidos de que la diversidad fortalece nuestras decisiones, nuestra cultura y nuestros resultados.

Impulsamos una cultura donde cada persona es valorada por su talento, y donde el respeto y la equidad se viven en cada interacción. Este compromiso se traduce en acciones concretas: sensibilizamos continuamente a nuestro equipo y aseguramos que nuestros procesos promuevan la igualdad de oportunidades.

Contamos con una política de inclusión y un protocolo de atención para personas con discapacidad, los cuales revisamos de forma constante para garantizar su vigencia y efectividad. Además, evaluamos a nuestros líderes en temas de inclusión, reafirmando que este compromiso no solo se declara, sino que se gestiona, se mide y se vive en el día a día.

Creemos firmemente que cuando abrimos espacios para todos, generamos un entorno más humano, más justo y más sostenible.

**CADA  
PERSONA ES  
VALORADA**

**POR SU TALENTO**





# Inclusión y no discriminación:

## *Empoderamiento de la Mujer*

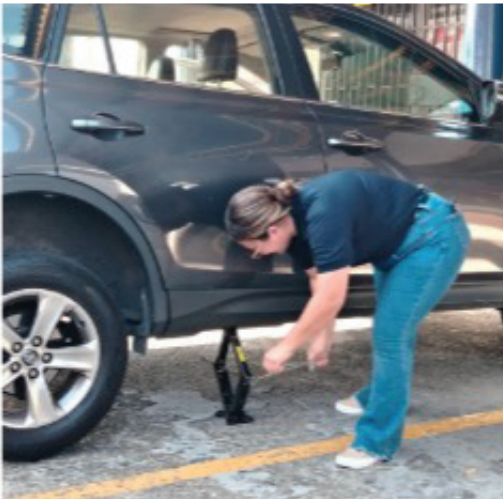
### Taller para Mujeres

Como parte de las iniciativas del 2025, realizamos el primer **Taller de Mecánica Básica “Mujeres con Energía”**. Este taller contó con la participación de nuestro personal femenino, así como de familiares mujeres de nuestros colaboradores.

#### Adquirieron conocimientos sobre:

- Herramientas básicas de mecánica
- Partes principales del vehículo
- Cómo cambiar una llanta / batería
- Significado de luces del tablero
- Identificar problemas comunes

### Taller de Mecánica Básica

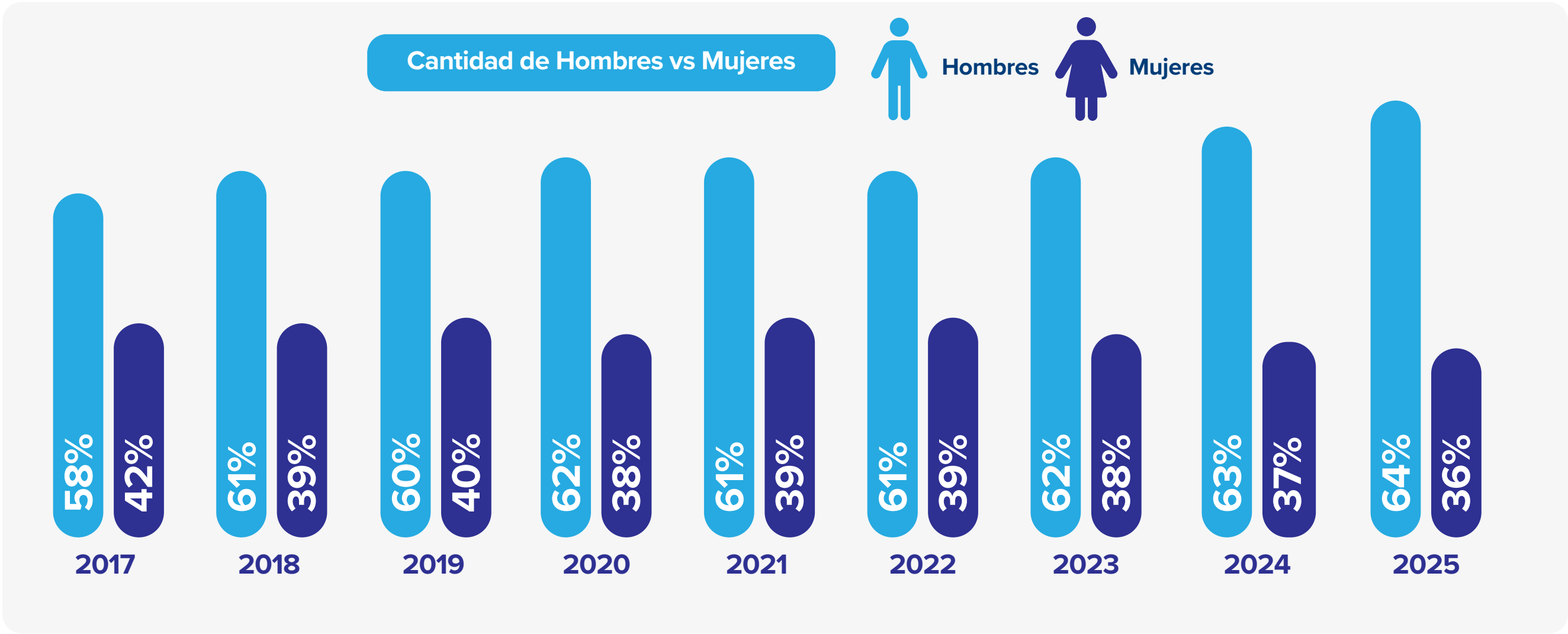


**Mujeres con Energía**  
*Hazlo tú misma*

# Inclusión y no discriminación:

## Empoderamiento de la Mujer

Hemos transformado un mercado tradicionalmente masculino gracias al talento de nuestras colaboradoras. Nuestro objetivo es seguir avanzando hacia la paridad de talento en la organización.





# Inclusión y no discriminación:

## Empoderamiento de la Mujer

Gerencia de Primer Nivel

Nuestra misión para el 2025, es asegurar que nuestras mujeres no solo ocupen espacios en la alta gerencia, sino que cuenten con la **autonomía y el respaldo** necesario para liderar el futuro de la organización de manera equitativa y sostenible.



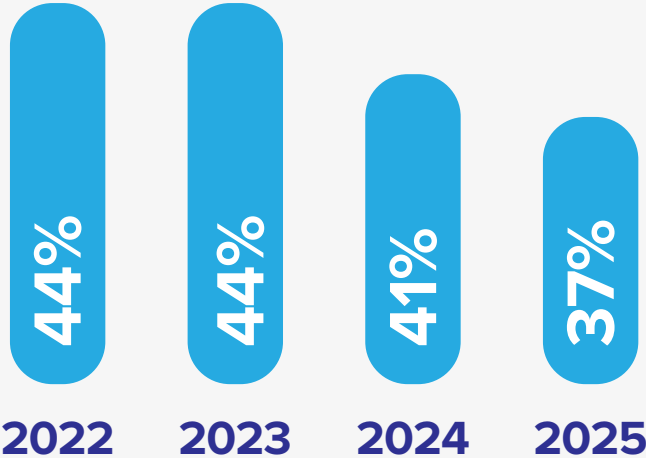
NUESTRO LIDERAZGO  
FEMENINO  
HA ALCANZADO

NIVELES  
HISTÓRICOS

♀ 44%

EN 2022 Y 2023

### MUJERES EN GERENCIAS EN PRIMER NIVEL



# Inclusión y no discriminación:

## *Empoderamiento de la Mujer*



**Angie Aguirre**  
Gerente Regional de  
Servicio al Cliente y  
Responsabilidad Social



**Beatriz Escobar**  
Subgerente Regional  
de Contact Center



**María de los  
Ángeles Martínez**  
Gerente Regional  
de Mercadeo



**Mariluz Murillo**  
Jefe De Sucursales -  
Coordinadora



# Inclusión y no discriminación:

## *Empoderamiento de la Mujer*



**Ana Mae Díaz**  
Directora De Tesorería



**Maria Fernanda Pineda**  
Subgerente Regional De Sistema De Gestión



**Daryelis Mondragón**  
Gerente Regional De Recursos Humanos

**MUJERES EN GERENCIA EN PRIMER NIVEL**

# Inclusión y no discriminación:

## Fuerza laboral

### Talento

Nuestra distribución es ideal para la innovación y la energía, pero requiere planes de sucesión sólidos. Esta estructura combina la velocidad de los jóvenes con la guía de un segmento senior en crecimiento.







## Inclusión y no discriminación: *Desarrollo de jóvenes*

### Conecta tu Futuro

Por segundo año, participamos en **Conecta con tu Futuro**: formación y empleabilidad juvenil, una iniciativa de la Alianza por la Juventud en Panamá que reunió **a más de 100 jóvenes**. El evento se centró en fortalecer sus competencias para la empleabilidad, el emprendimiento y el liderazgo.

Además, fuimos parte del panel **“Pregúntale a la persona que recluta”**, donde ofrecimos herramientas y recomendaciones clave para facilitar el ingreso de los jóvenes al mundo laboral, reafirmando **nuestro compromiso con el desarrollo del talento joven**.





# Inclusión y no discriminación:

## Desarrollo de jóvenes



Recibimos a jóvenes del programa Novatos + Expertos, una iniciativa que fomenta el aprendizaje intergeneracional y el desarrollo del liderazgo juvenil mediante experiencias prácticas.

Durante esta jornada, compartimos nuestro espacio y conocimientos con ellos. Esto impulsó el diálogo, la inspiración y el intercambio de ideas.



[Leer la noticia](#)





# Apoyo a proyectos que reducen desigualdades: *Alianza Estratégica MIDES - Padrino Empresario*

## Más de 20 años

apoyando a la juventud panameña en riesgo social.

Nuestra Gerencia Regional de RH participa activamente en el Consejo Directivo para asegurar la sostenibilidad del programa y su enfoque en prevenir la deserción escolar.



Histórico de Impacto

**+100**

Jóvenes  
beneficiados  
desde 2005.



Retención de Talento

**13%**

Participantes  
integrados  
a nuestra  
fuerza laboral.



Actualidad (2025)

**14**

Becados activos  
total (8 nuevos  
integrantes).

### Objetivos del Programa



Prevenir la  
deserción escolar

Ofrecer primera  
experiencia laboral

Capacitar a  
Jóvenes  
(15-17 años)

# Gestión de Relaciones con colaboradores



## Casabat: Donde tu Esfuerzo Encuentra su Hogar

En **Casabat**, no solo construimos una empresa; cultivamos un ecosistema de **bienestar** donde cada colaborador es el protagonista de nuestro éxito. Reconocemos que detrás de cada logro hay una historia de **compromiso** y una **lealtad** que valoramos profundamente. Aquí, « trabajar bien » no es una meta, es una cultura que celebramos juntos todos los días.

Creemos que la confianza se construye con la verdad, por eso la **transparencia** es nuestro puente y la **comunicación abierta** nuestro pilar. Desde nuestros comités hasta los canales de escucha confidencial, cada voz en Casabat cuenta y tiene el poder de ser escuchada. No solo implementamos herramientas para facilitar el día a día; creamos momentos memorables que transforman una jornada laboral en una experiencia de vida.



# Gestión de Relaciones con colaboradores

## Reconocimientos

La **pasión por la excelencia** en Casabat se alimenta de personas que buscan superarse día a día. Nos esforzamos para que ese ímpetu sea reconocido y celebrado en cada nivel. Entendemos que validar el esfuerzo individual eleva la autoconfianza del equipo, traducándose en un rendimiento excepcional.

El aprecio es nuestra herramienta para mantener la chispa encendida. Aplaudimos a esas personas que brindan esa **Experiencia Memorable** a nuestros clientes, a los años de trayectoria y cada triunfo alcanzado.



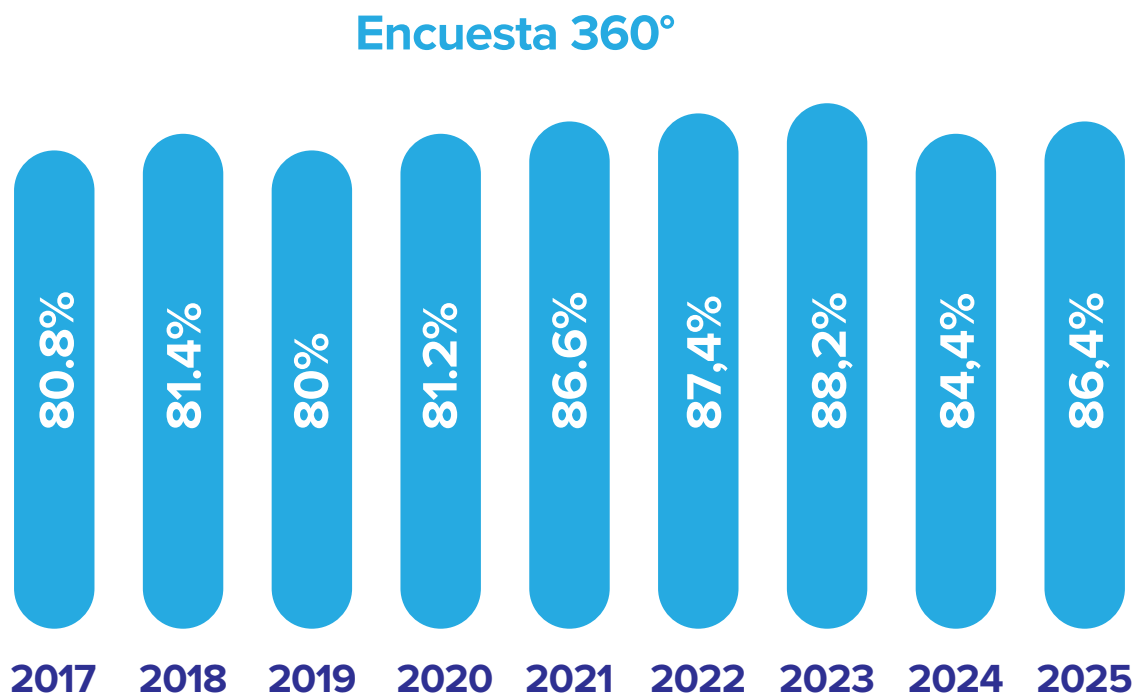
# Gestión de Relaciones con colaboradores

## *Evaluando a nuestros Líderes*

El liderazgo va más allá de un título, es un compromiso con el crecimiento de los demás.

Escuchamos activamente a nuestro equipo a través de la Encuesta 360 para elevar constantemente nuestro estándar.

Ante los resultados de 2024, respondimos con acción y mejora continua, y los resultados ya son evidentes.



CADA  
PERSONA ES  
VALORADA

POR SU TALENTO



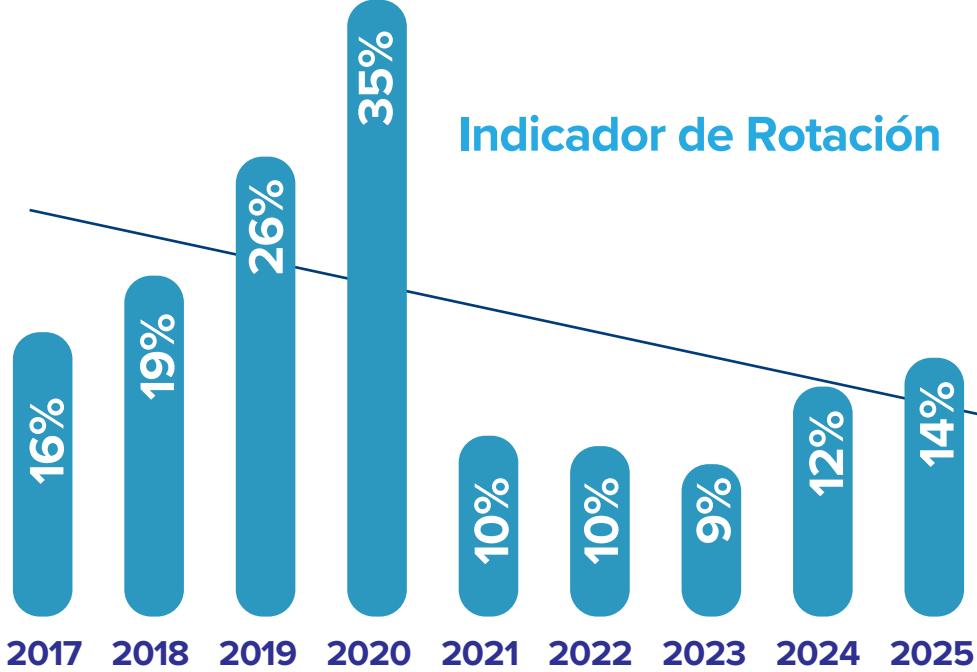
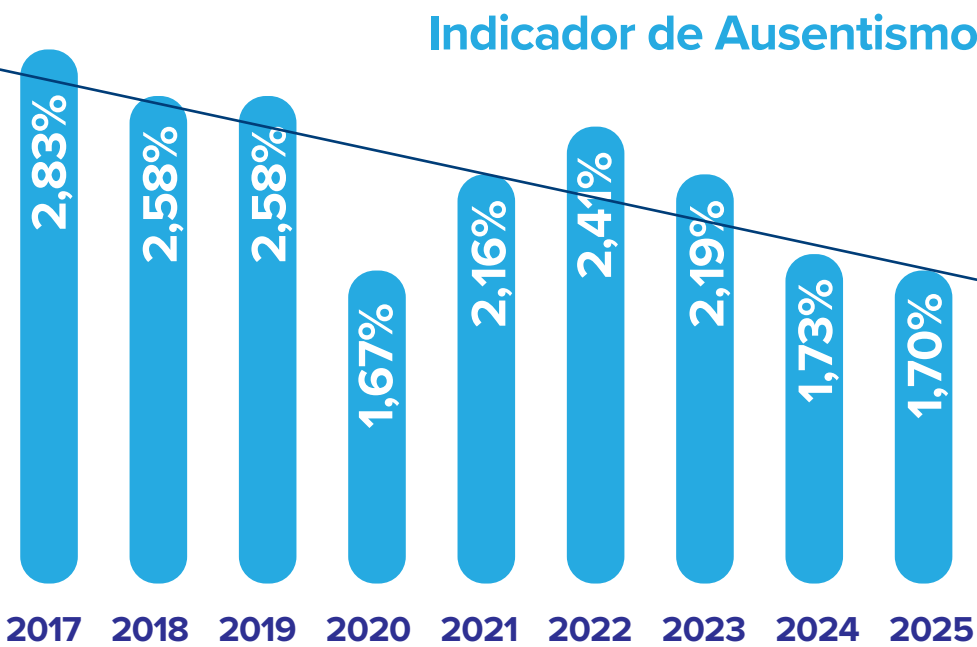
# Gestión de Relaciones con colaboradores

## Hacia la Excelencia: Cultivando el Talento y el Compromiso

El corazón de nuestra organización late a través de nuestra gente. Entendemos que el bienestar integral es la brújula que guía la calidad de nuestro servicio; por ello, nos dedicamos a transformar los desafíos en oportunidades, cultivando un entorno donde cada colaborador se sienta valorado, motivado y parte esencial de nuestra misión.

Gracias a nuestra cultura de bienestar, hemos logrado reducir el ausentismo, a valores incluso menores que los permitidos por la CSS en el fondo de enfermedad. Este avance no es solo una cifra; es el reflejo de un equipo más presente y conectado con nuestro propósito.

En el caso de la Rotación, si bien nuestra tendencia histórica es positiva y descendente, el repunte del 3% anual de 2024 y el 2% de 2025, nos pone en alerta para actuar proactivamente y proteger el talento que hemos logrado estabilizar desde 2021.



# Gestión de Relaciones con colaboradores

## Hacia la Excelencia: Cultivando el Talento y el Compromiso



### Crecimiento Profesional

Creemos en el potencial de nuestra gente. Celebramos con orgullo el ascenso de **41 colaboradores**, quienes han asumido nuevos retos y responsabilidades, impulsando el liderazgo interno.



### Formación de Futuro

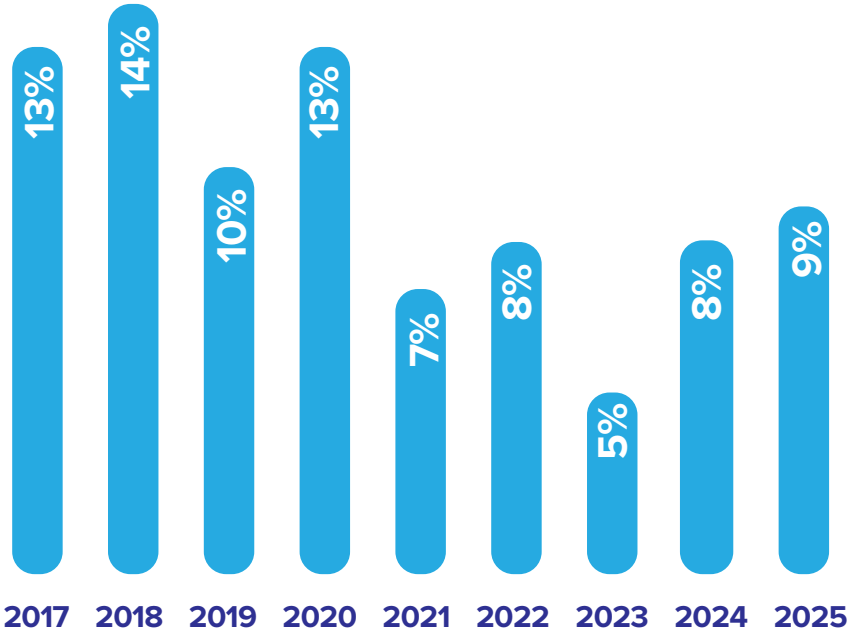
Hemos continuado con el programa de **Certificaciones Técnicas**, abriendo puertas para que nuestro talento alcance el Nivel 2, apostando siempre por la profesionalización y el crecimiento continuo.



### Alianza estratégica con UBITS

Nos complace anunciar nuestra nueva alianza estratégica con **UBITS**, el hub de aprendizaje líder en la región. Con esta integración, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia y el desarrollo continuo, poniendo a disposición de nuestro equipo un ecosistema educativo de vanguardia.

### Ascensos





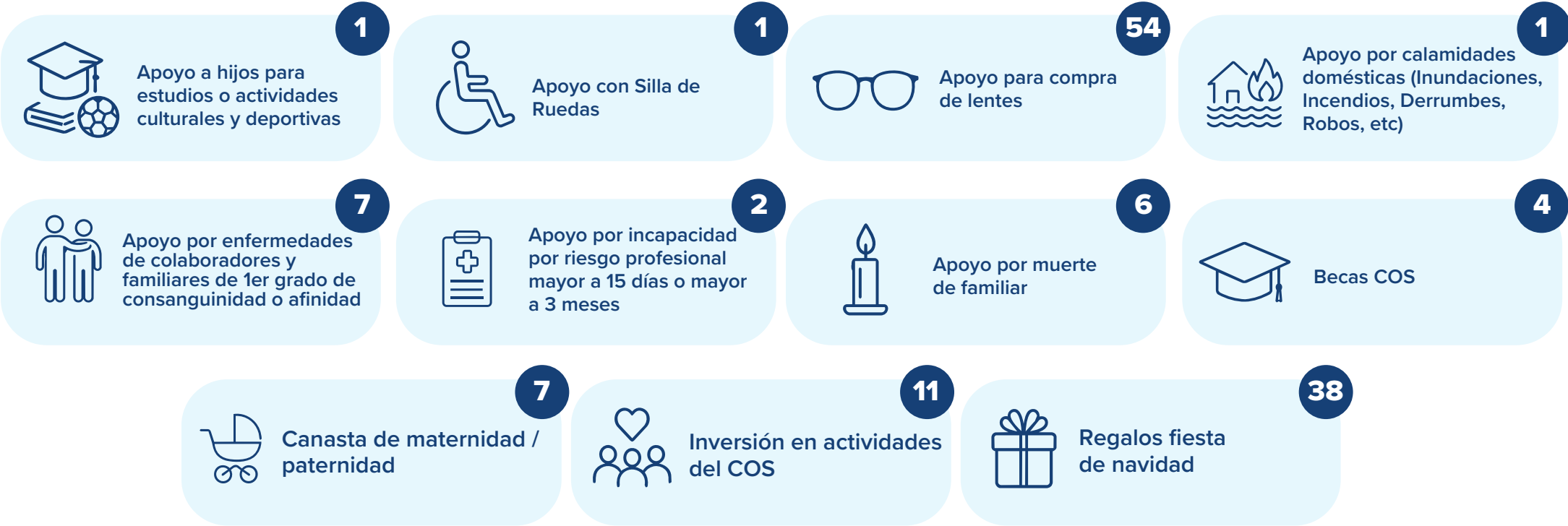
# Bienestar de nuestros colaboradores y sus familias:

## Comité de Obras Sociales

Nuestro Comité de Obras Sociales es un voluntariado corporativo, liderado por colaboradores, que brinda apoyo en momentos clave para mejorar la calidad de vida de nuestro equipo y sus familias.



Durante el 2025 se realizaron más de **100 apoyos** para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familiares.



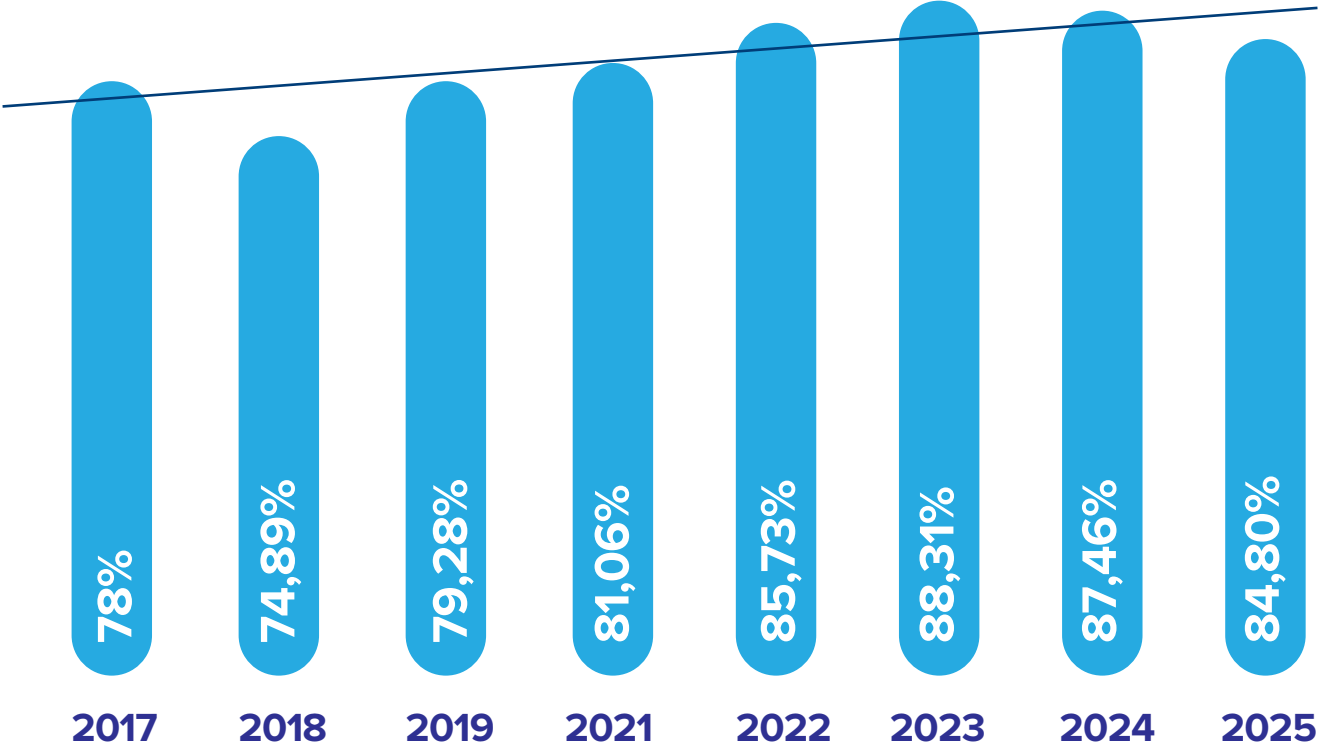
# Normas Laborales

## Clima laboral



Los resultados de clima laboral evidencian nuestro compromiso con el bienestar de nuestra gente. Mantener niveles de satisfacción superiores al 84% en los últimos años demuestra que seguimos construyendo un entorno de trabajo basado en el respeto, el desarrollo, la escucha activa y el cuidado de las personas, porque estamos convencidos de que el éxito de la organización comienza con el bienestar de nuestro equipo.

Encuesta Clima Laboral



Nuestro personal valora la estabilidad y los beneficios que se ofrecen.



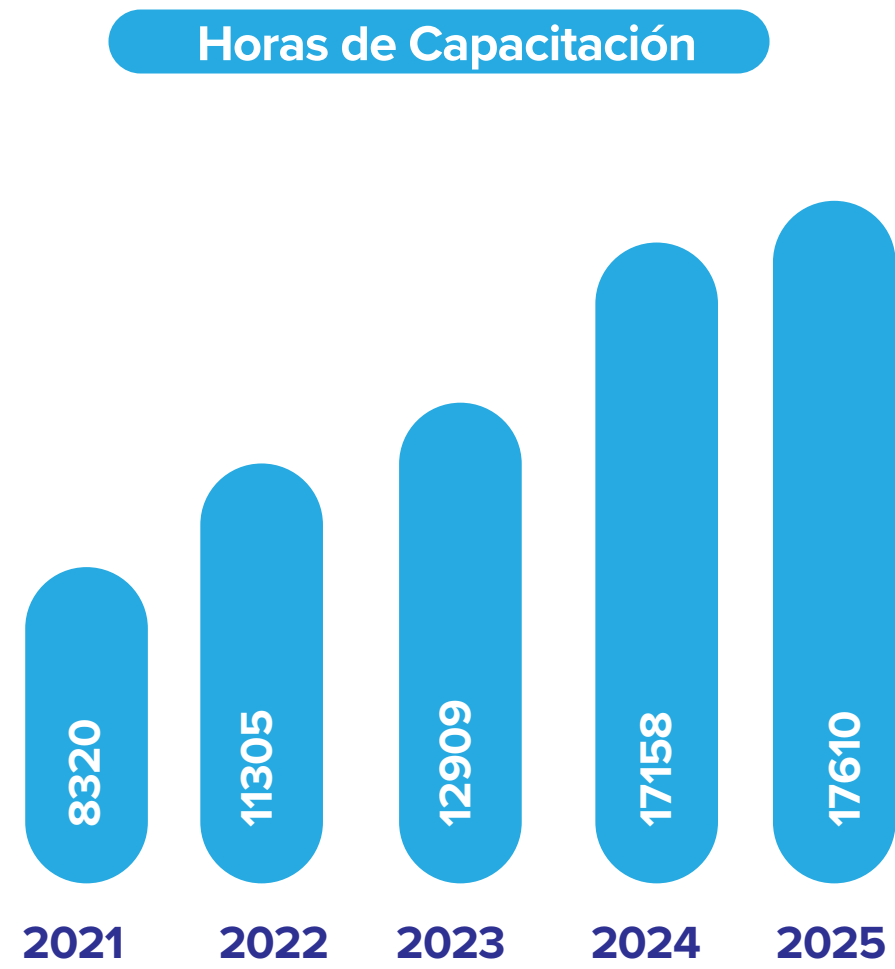


# Capacitación y Desarrollo de Colaboradores

## Fortalecimiento de Competencias Estratégicas 2025

### Programa de Ventas para Personal Técnico

El programa busca transformar a nuestros especialistas en Técnicos-Vendedores, dotándolos de herramientas comerciales de alto nivel. Esto potencia su capacidad consultiva, convierte su conocimiento técnico en una ventaja competitiva, ofreciendo mayor valor al cliente.



# Capacitación y Desarrollo de Colaboradores

## Indicadores de Capacitación 2025



Inversión en Formación y Desarrollo



**40.6 Horas** De capacitación por empleado al año



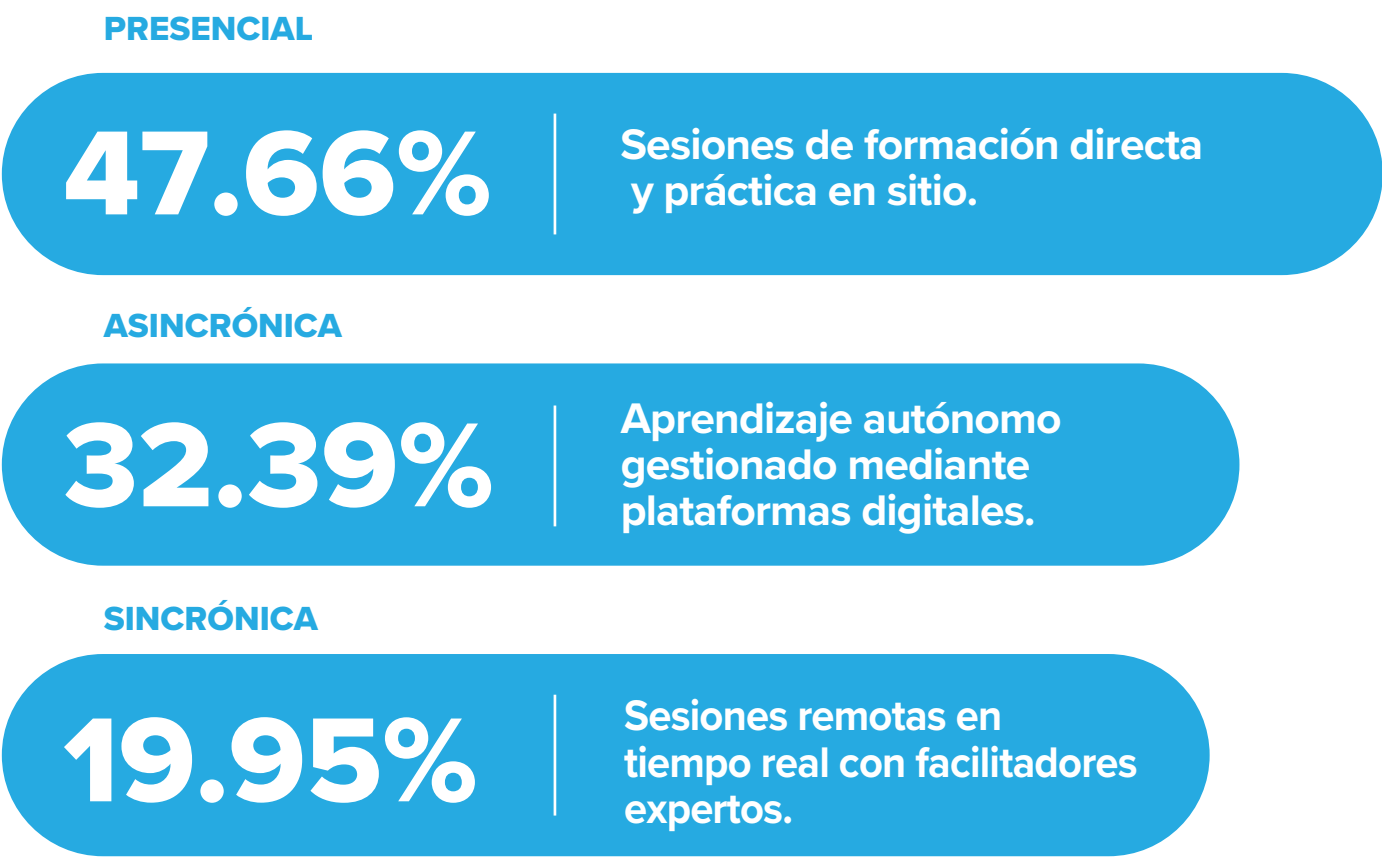
Distribución de Modalidades de Aprendizaje



Nuestro plan de formación se ejecutó mediante un modelo híbrido

En línea con los estándares de competitividad y el compromiso de CASABAT con la mejora continua, presentamos los resultados de desarrollo profesional de 2025:

Participación





# Capacitación y Desarrollo de Colaboradores

- ✓ Integración estratégica de la plataforma **Ubits** para formación digital 24/7, fomentando el aprendizaje continuo y autónomo.
- ✓ Enfoque en la calidad y pertinencia de contenidos sobre la inversión nominal, generando un **valor agregado superior**.
- ✓ Optimización de recursos: Mantener el volumen de horas de capacitación con menor inversión demuestra **eficiencia operativa**.
- ✓ Modelo de **alta rentabilidad educativa**, democratizando el conocimiento y potenciando el crecimiento profesional.



Inversión en Desarrollo de Personal

|      |              |
|------|--------------|
| 2023 | \$107,309.00 |
| 2024 | \$128,571.00 |
| 2025 | \$86,778.00  |



# REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

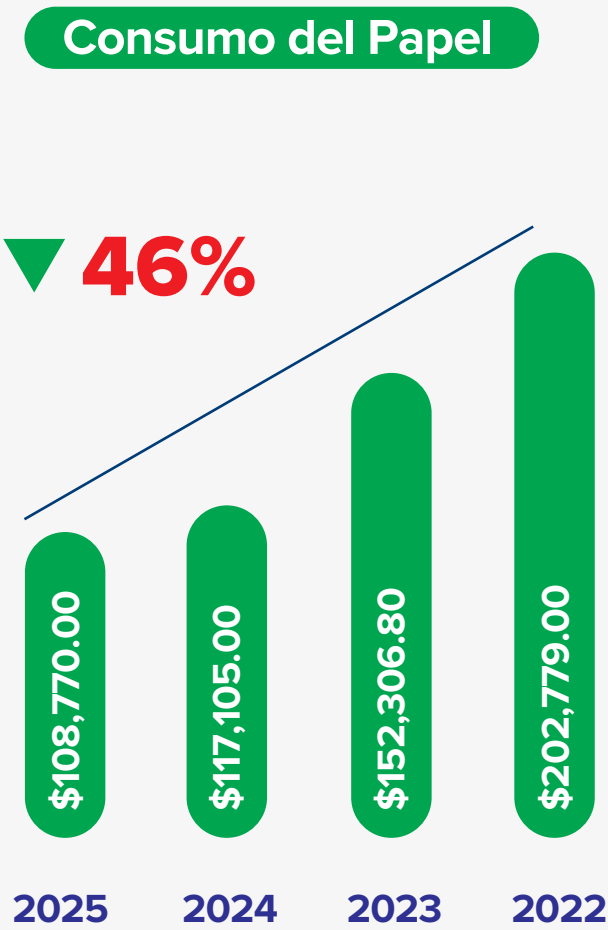
---

NUESTRO COMPROMISO VA MÁS ALLÁ DEL PRESENTE:  
***ACTUAMOS PENSANDO EN EL FUTURO.***

# Nuestro compromiso ambiental

## Innovación con propósito

Nuestra estrategia tecnológica se centra en generar un impacto ambiental positivo y duradero. Mediante la mejora continua, optimizamos procesos y recursos con soluciones de vanguardia para maximizar la eficiencia y consolidar nuestro desempeño ambiental.



### Proyecto Cero Papel

Reducción Acumulada

46%

en el uso de papel en tres años, impulsando una cultura corporativa digital y sostenible.



# Logros 2025: Disposición de residuos peligrosos

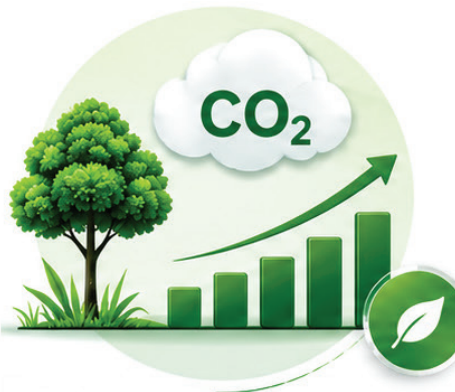
Con más de 15 años, nuestro proyecto Devuélveme es nuestra iniciativa insignia para mitigar el impacto ambiental, promoviendo la participación del cliente y nuestro compromiso con los recursos futuros.



261,000 >>



En promedio, se trataron 261,000 baterías bajo todos los controles operacionales, asegurando que cada una de ellas tuviera una disposición final correcta.



3,915t de Co2 >>



Reciclar 261,000 baterías de autos puede reducir aproximadamente 3,915 toneladas de CO2 gracias al plomo reciclado.

 Superamos el objetivo

de disposición final de baterías, alcanzando un **111.72%** de índice de exportación sobre ventas totales.

Gestionamos **3,657**

toneladas de baterías usadas.

 Aseguramos su tratamiento responsable mediante exportación para reciclaje especializado, protegiendo los ecosistemas.

# Innovación y tecnología de productos y servicios

Contribuimos a la conservación del medio ambiente y a la reducción de la huella de carbono mediante las siguientes acciones:





# Creando conciencia ambiental

Participamos en el foro “Tendencias en Sostenibilidad Ambiental para MIPYMES” (organizado por AMPYME). Nuestro presidente compartió experiencias sobre eficiencia energética e integración de prácticas sostenibles en modelos de negocio. Reafirmamos nuestro compromiso con soluciones que impulsan la competitividad, optimizan recursos y contribuyen al desarrollo sostenible nacional.



Participamos en el Foro Ambiental “La transformación ambiental, un compromiso de todos”, donde presentamos nuestra evolución hacia soluciones energéticas sostenibles y la integración de la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio. Esta participación reafirma nuestro compromiso con la mejora continua, la eficiencia operativa y la adopción de estándares internacionales, impulsando una gestión responsable que fortalece nuestra competitividad y contribuye al desarrollo sostenible en la región.

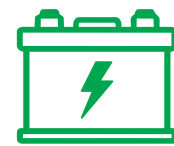




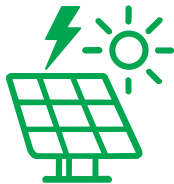
# Resumen sobre nuestras iniciativas en Pro del Medio Ambiente

Creemos que cada acción cuenta para proteger nuestro planeta. Por eso, reafirmamos nuestro compromiso con el medio ambiente a través de iniciativas concretas que generan impacto real.

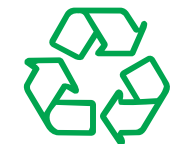
Este año, nos enfocamos en concientizar a nuestros colaboradores sobre el cuidado ambiental, promoviendo el manejo responsable de desechos como baterías. El objetivo es sensibilizar sobre la importancia de adoptar prácticas sostenibles y responsables en su día a día.



Disposición final correcta de las baterías usadas con nuestro **proyecto insignia devuélveme.**



**Eficiencia energética** con el uso de paneles solares en nuestras instalaciones.



Reciclaje de más de **125 mil kilogramos** de materiales generados en nuestra operación.



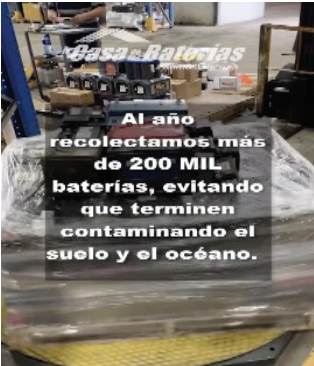
**Proyecto Cero Papel** donde a través de la digitalización de procesos y proyectos de innovación se logra evitar la compra de resmas de papel.



Una de nuestras iniciativas más recientes en la recolección responsable de pilas en Panamá, en la cual hemos logrado recolectar 5 tanques llenos, sumando un total de **177.5 kilogramos de pilas.**

# Comunicación responsable sobre temas de Medio Ambiente

Este año trabajamos en publicaciones en torno a nuestro correcto y responsable manejo de desechos, tanto baterías como otro tipo de materiales. Además de un podcast sobre movilidad eléctrica y celebramos junto a la comunidad días de concienciación medioambiental; de esta forma alcanzamos una audiencia mayor e interesada en estos temas y lo comunicamos de forma distinta, buscando impactar a más personas.







# Pilas en acción: Jornadas de recolección de pilas usadas

Hemos realizado tres jornadas de “**Pilas en Acción**”, iniciativa con Leafsinc para la recolección responsable de pilas usadas.

Esto reduce su impacto ambiental, promueve la correcta disposición de desechos peligrosos y fortalece la conciencia sobre su manejo.



Jornada de  
**RECOLECCIÓN  
DE PILAS USADAS**

**¡Trae tus  
pilas usadas !**



**Trae tus pilas usadas a**  
las siguientes sucursales 



Sucursales habilitadas para recibir  
tus pilas - **Horario de 8am a 5pm.**

- Bethania
- Villa Lucre
- Vía España
- Costa Verde
- Santa María
- San Francisco
- Plaza Carolina
- Colón
- Chitré
- Coronado
- Bugaba
- David Interamericana
- Santiago Interamericana

Las pilas deben estar libres de cartón,  
plástico o cualquier material envolvente.  
No deben tener líquido saliendo de la  
misma.



Solo aplica para personas  
naturales (no empresas).







# SERVICIO DE CALIDAD

---

NO SOLO RESOLVEMOS NECESIDADES,  
***CREAMOS EXPERIENCIAS QUE SE RECUERDAN.***

# Servicio de Calidad:

## Capacitación y retroalimentación

Fortalecimos nuestro enfoque en el servicio excepcional mediante una cultura de mejora continua, escucha activa y formación constante para el equipo.



**15**  
capacitaciones  
En servicio al cliente y  
asesoramiento técnico.

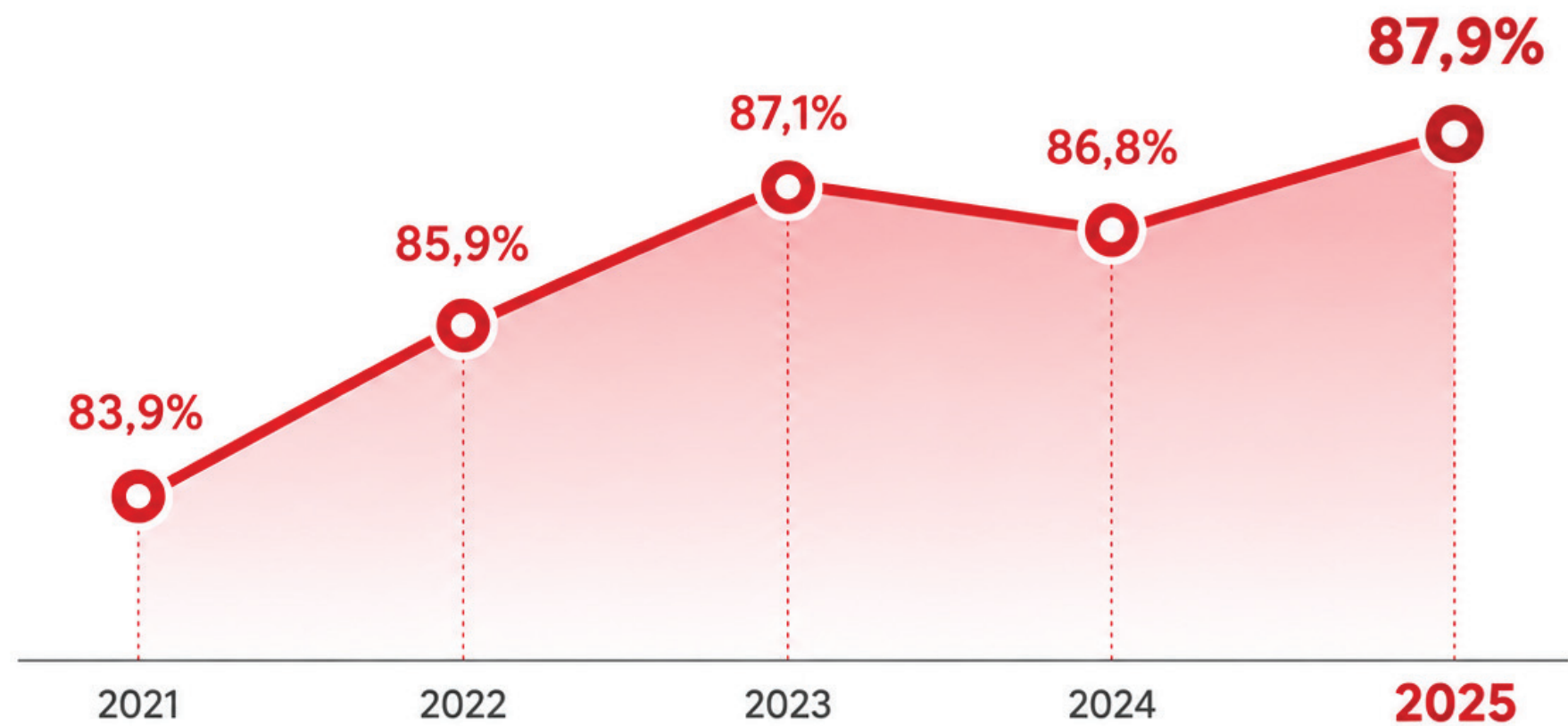
Estos esfuerzos se reflejaron en los resultados, siendo la sucursal de Vía España la de mayor índice de lealtad en 2025, demostrando el compromiso con experiencias que superan expectativas.



# Servicio de Calidad:

## Experiencia del cliente en evolución

Continuamos fortaleciendo nuestra cultura de mejora continua a través de la medición constante de la experiencia del cliente, utilizando herramientas como encuestas de satisfacción, evaluaciones internas y retroalimentación directa.



Nuestro NPS alcanzó

**87.93%**



lo que evidencia una evolución constante en los resultados y subraya el

*Compromiso de nuestro equipo con un servicio de calidad, consistente y cercano.*



# Servicio al Cliente Interno

Consideramos el servicio al cliente interno tan crucial como el externo, ya que la interacción entre áreas influye directamente en la experiencia final del cliente.

Como empresa centrada en el cliente, todos somos responsables de resolver necesidades y optimizar cada proceso.

Para esto, capacitamos a nuestro equipo en trabajo en equipo, comunicación efectiva, enfoque en soluciones y cumplimiento de procedimientos, buscando generar confianza y asegurar un servicio consistente, eficiente y de calidad.





# Mejora continua



**Certificación Simultánea: Un Hito en la Estandarización Regional.** En el año 2025 marcó un avance significativo en la mejora continua de Casabat con el logro de la certificación simultánea de las operaciones de Guatemala y El Salvador bajo la norma UNE-EN ISO 9001:2015.

Este logro estratégico cumple con el objetivo de "Evolución consistente del Modelo de negocio" y la meta de **"Fortalecer la Cultura de Mejora Continua en el ADN"**



La obtención de esta certificación multisitio, es de vital importancia porque:



Asegura la Estandarización



Fortalece la Integración Regional



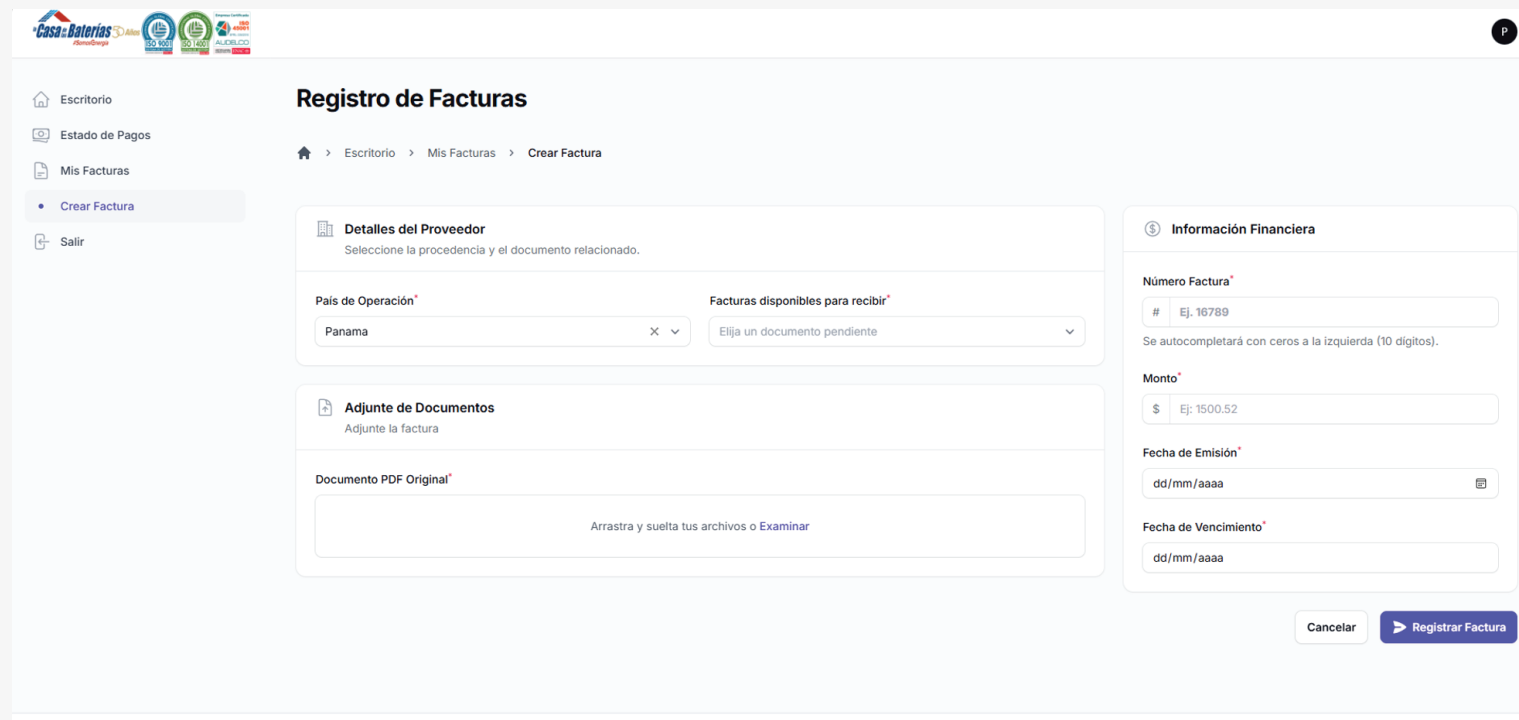
Refuerza la Confianza de nuestros clientes



**9** INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA



Como parte de la mejora continua e innovación en nuestros procesos, en 2025 se implementó el Portal de Proveedores. Este proyecto se concibió para optimizar la gestión administrativa, mejorar la visibilidad y fortalecer la relación comercial con nuestros proveedores aliados a través de la comunicación directa. Teniendo en nuestro portal +300 proveedores.





# Gestión de Ventas por Salesforce

## Mayoreo

Seleccionar Cliente

Código del Cliente

Buscar

Seleccione una Bodega

Serie

Código de Barra escaneado

CONSIGNACIONES

PEDIDOS

SERVICIO POR ACCIONES

RECICLAJE

COBRANZA

MONITOR DE TRANSACCIONES

Acción a Procesar

Seleccione la acción que desea procesar...

| No. | CÓDIGO PRODUCTO | DESCRIPCIÓN | SERIE | FECHA INSTALACIÓN | DÍAS | ESTADO | ACCIÓN |
|-----|-----------------|-------------|-------|-------------------|------|--------|--------|
|-----|-----------------|-------------|-------|-------------------|------|--------|--------|

Observaciones

Escriba aquí sus observaciones (máximo 250 caracteres)

Procesar Consignaciones

El proyecto de la **App de Mayoreo en 2025** se centró en la digitalización de los procesos de venta y post-venta para optimizar el tiempo de gestión del vendedor y aumentar los ingresos por el canal de mayoreo, **las claves de la optimización fueron:**



**Reducción de tiempo de visita con el cliente**  
Al eliminar tareas administrativas.



**Digitalización Completa:**  
El aplicativo móvil ahora maneja de forma integral:



**Ventas y Cobros**  
(Facturación, recibo de cobro y estados de cuenta)



**Inventario en Tiempo Real**  
(Para cotizaciones rápidas)



**Gestión de Garantías y Retiros**  
(Con integración directa a SAP)



# SEGURIDAD EN LOS PROCESOS

---

CADA PROCESO SEGURO PROTEGE LO MÁS VALIOSO:  
***NUESTRA GENTE Y NUESTROS CLIENTES.***



# Cumplimiento de la matriz de formación para el manejo de peligros y riesgos

El desarrollo y la seguridad de nuestro capital humano son prioridades transversales en nuestra estrategia.

Este avance no representa solo una cifra, sino el fortalecimiento de nuestra cultura preventiva. Al garantizar que nuestro personal domine los riesgos asociados a sus funciones y adopte las mejores prácticas internacionales, elevamos nuestros estándares de seguridad operativa.

Este compromiso asegura que cada miembro del equipo cuente con las herramientas necesarias para desempeñar su labor en un entorno seguro y saludable.

Alcanzamos un

97% de cumplimiento

En nuestra matriz de formación, logrando un incremento del

3% respecto al año anterior



1270

Horas de capacitación



72

Colaboradores de CEDIS y  
Energía capacitados







# La seguridad es una responsabilidad de todos

## La seguridad es un compromiso integral.

Consolidamos una cadena de valor con contratistas altamente capacitados y alineados con nuestros estándares de protección.

## Garantizamos que el

## 100% de nuestras empresas aliadas

Operan bajo una cultura de prevención de riesgos. Más allá de la formación, contamos con un equipo externo especializado y comprometido que ejecuta cada tarea de forma segura, protegiendo tanto su integridad física como la continuidad de nuestras operaciones.



# La seguridad es una responsabilidad de todos

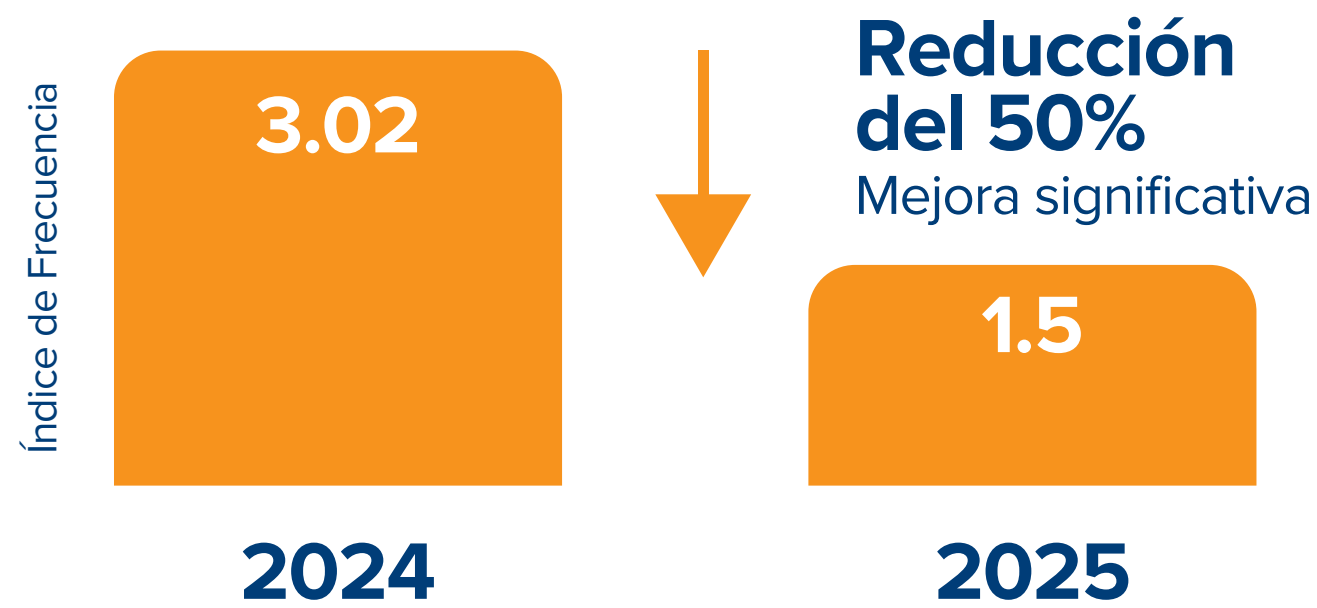
Nuestros esfuerzos en materia de prevención han dado resultados sólidos en el último año.

En 2025, logramos reducir significativamente nuestro índice de frecuencia a **1.5**, lo que representa una mejora sustancial frente al **3.02** registrado en 2024.

Este descenso del 50% reafirma la efectividad de nuestros programas de capacitación y el alto nivel de conciencia de nuestro equipo hacia el trabajo seguro.

## Evolución del Índice de frecuencia de Seguridad

Seguridad (2024-2025)







# Alianza por la seguridad vial

En el 2025, en La Casa de las Baterías nos unimos a la **Alianza por la Seguridad Vial Sostenible en Panamá**, una iniciativa impulsada por Cervecería Nacional y Sumarse, que promueve acciones para mejorar la seguridad en las vías a través de la colaboración entre el sector privado, el gobierno y la sociedad civil.

Con esta alianza, buscamos generar conciencia y aportar a la construcción de estrategias que contribuyan a reducir los incidentes viales, abordando temas como la educación de los usuarios, la seguridad de los vehículos y las vías, la atención post accidente y el uso de datos para la toma de decisiones, reafirmando así nuestro compromiso con la seguridad y el bienestar de la sociedad panameña.





# Campañas internas de sensibilización

Para priorizar la seguridad de nuestro personal, nos enfocamos en mantenerlos capacitados sobre el manejo seguro de baterías, sustancias químicas, pausas activas, seguridad en el manejo de vehículos y simulacros de emergencia. Realizamos charlas, publicaciones en nuestras redes internas y cursos tanto presenciales como en línea a través de nuestra **Academia CASABAT**.

28 DE ABRIL

Día Mundial de la

## Salud y Seguridad en el Trabajo





Recordamos a todos la importancia del uso correcto de los Equipos de Protección Personal (EPP):

Tu vida, tu familia y tu futuro dependen de cada medida de prevención que tomes.

## #ENCASABAT NOSCUIDAMOS



# OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

**3** SALUD  
Y BIENESTAR



**5** IGUALDAD  
DE GÉNERO



**7** ENERGÍA ASEQUIBLE  
Y NO CONTAMINANTE



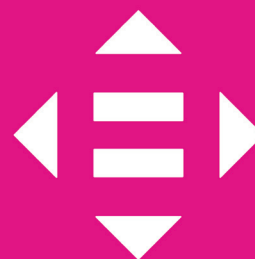
**8** TRABAJO DECENTE  
Y CRECIMIENTO  
ECONÓMICO



**9** INDUSTRIA,  
INNOVACIÓN E  
INFRAESTRUCTURA



**10** REDUCCIÓN DE LAS  
DESIGUALDADES



**12** PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



