



la Casa de las Baterías
#SomosEnergía

Informe **RSE**
2020



MENSAJE DEL PRESIDENTE

04



SOBRE NOSOTROS

07



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

- 2018 - 2025

08



NEGOCIO ÉTICO Y RESPONSABLE

- Complicidad, ética y transparencia

10



COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

- Inclusión y empoderamiento de la mujer, personas con discapacidad y demás grupos vulnerables

18

- Bienestar de colaboradores y sus familias

32

- Derecho a la negociación colectiva

42

- Gestión de relaciones con colaboradores

25

- Capacitación y desarrollo de los colaboradores

39

- Programas relacionado con la educación

44



SERVICIO DE CALIDAD

- Voz del cliente y capacitación continua
46
• Suministro a tiempo de producto y servicios
51
- Innovación y tecnología de productos y servicios
53
• Comunicación responsable
58



SEGURIDAD EN PROCESOS

- Disposición de residuos peligrosos
60
• Seguridad en las bodegas
62



REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

- Avances y acciones 2020
65



El 2020 fue un año de retos y cambios acelerados; fue un año en el cual tuvimos que adaptarnos a nuevas realidades, reinventarnos y repensar toda nuestra estrategia a corto, mediano y largo plazo.

Desde el inicio de la pandemia nos enfocamos en tomar todas las medidas necesarias para proteger tanto a nuestros colaboradores como a nuestros clientes y de esta manera asegurar una operación consciente, responsable y sostenible. Mantuvimos un canal de comunicación interna robusto, informando constantemente los cambios que estábamos teniendo, implementando novedades en la forma de comunicarnos y realizando los ajustes necesarios para que la operación pudiese adaptarse a la nueva realidad y, aunque nos vimos forzados a tomar decisiones difíciles y de forma importante debido a que el tamaño de nuestra operación se vio afectado, todas las decisiones las tomamos cuidando la dignidad y seguridad de las personas y en pro del bien común de los que se mantienen en nuestra empresa.

La nueva realidad nos enseñó que tenemos a la mano herramientas y talento que nos permiten, aún en situaciones adversas, satisfacer a nuestros clientes con la mejor atención y productos de calidad. A pesar de las medidas de distanciamiento, logramos integrar nuestro equipo de forma regional para encontrar soluciones creativas. El cambio abrupto que hemos vivido el último año, nos demuestra una vez más que las empresas debemos estar siempre preparadas para adaptarnos e innovar y de esta manera ser sostenibles en el tiempo. Además, nos confirma que con un equipo comprometido se puede llegar muy lejos y que nuestra gente casabat es un ejemplo de esto.

Uno de nuestros principales retos de cara a adaptarnos a la nueva realidad fue poder enfocarnos en las áreas e iniciativas que tuviesen mayor coherencia con nuestro negocio en términos de sostenibilidad, por lo que a finales de este año empezamos un robusto análisis que incluyó consultas de audiencias externas e internas, con el cual pudimos ajustar nuestros planes y repensar los temas más relevantes en los cuales debemos enfocar nuestros esfuerzos. Este análisis partió de nuestra Estrategia de Responsabilidad Social desarrollada a inicios del 2018 y resultó en la identificación de riesgos y priorización de temas materiales que pueden ayudarnos a potenciar nuestros pilares de acción en materia de responsabilidad social, lo cual nos permite continuar trabajando de manera sostenible sin perder el norte.

En La Casa de las Baterías demostramos cada día que **creemos en hacer las cosas bien**, siendo una empresa ética y responsable, que observa todos los participantes de su gestión como un todo, ya sean colaboradores, clientes, proveedores, o aliados. Crear valor en la comunidad y el ambiente donde operamos, es parte de nuestro ADN y estamos convencidos que cada empresa, tiene el poder de generar un impacto positivo con cada una de sus acciones.

Creemos en el valor de nuestra gente y sabemos que si nuestra gente prospera, la empresa también lo hará; la formación de nuestro equipo de trabajo es parte fundamental de su crecimiento y desarrollo, por esto, aún con las limitaciones que tuvimos este año, nos apoyamos en herramientas tecnológicas que nos permitieron invertir más de 4,700 horas en el desarrollo de competencias técnicas y habilidades blandas. Además, nuestro Comité de Obras Sociales continuó desarrollando estrategias que nos permiten apoyar a nuestra gente en los momentos en los que más nos necesitan.

Estamos comprometidos con la inclusión en todos sus niveles y con la igualdad de oportunidades. A pesar de los avances que el mundo ha visto en los últimos años, todavía queda un largo camino por recorrer en cuanto a la equidad de género en el lugar de trabajo y en la sociedad en general. Sin embargo, confiamos que esto puede lograrse si cada miembro de la sociedad comprende su rol, por lo que debemos empezar por sensibilizar en estos temas y tener una comunicación inclusiva y socialmente responsable que evite sesgos de género, raza, discapacidad y de cualquier otro tipo.

Creemos que nuestros clientes merecen lo mejor y por eso este año continuamos innovando en nuestro servicio para superar las expectativas de nuestros clientes. En esta línea, durante el 2020 implementamos herramientas de talla mundial como Salesforce, una plataforma de gestión de las relaciones con los clientes, la cual nos permite ser mucho más eficientes al brindar nuestro servicio. De igual forma, incluimos dentro de nuestros canales de atención herramientas como Whatsapp en tiempo record, lo cual nos permitió en su momento mitigar el crecimiento del 150% en llamadas recibidas en nuestro Call Center.

Creemos en hacer las cosas bien con nuestro medio ambiente. En el 2020 continuamos en nuestra búsqueda implacable para reducir nuestro impacto ambiental, por lo que afianzamos nuestros programas de reciclaje, concientizando a nuestro equipo, a nuestros clientes y a la comunidad para que cada uno cumpla su parte de responsabilidad.

Estamos conscientes que la movilidad eléctrica es parte vital de un futuro sostenible, es por ello que este año logramos instalar una red de cargadores eléctricos en varias de nuestras sucursales a nivel nacional, ubicadas en puntos estratégicos que permitirán a los usuarios desplazarse desde la Ciudad de Panamá hasta la Ciudad de David. A la fecha hemos logrado instalar 18 puntos de recarga a lo largo del país. Además, como parte de nuestro compromiso con la generación de Energías Limpias este año logramos instalar paneles solares en 12 de nuestros puntos de atención.

Creemos que la seguridad no es negociable, cuidamos y sostenemos que nuestros colaboradores deben siempre contar con el equipo de seguridad adecuado y acorde a cada área de trabajo. El nivel de detalle que esto conlleva, nos permite mitigar riesgos laborales y mejorar su desempeño, por medio de un entorno laboral seguro.

Contamos con un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 9001:2015, desde el año 2012, donde nos esforzamos en garantizar un buen servicio al cliente respetando el medioambiente y garantizando la seguridad y salud ocupacional de nuestros colaboradores. Durante el 2020 incluimos al departamento de energía en nuestra certificación ISO 14001:2015 para la comercialización, almacenamiento, distribución y transporte de sistemas de respaldo de energía (Solar, UPS, DC).

Estamos conscientes de que comprometerse con la ruta de los Objetivos del Desarrollo Sostenible es una decisión de largo plazo que implica una cultura de mejora continua que nunca termina. Nuestro plan es continuar operando con sentido ético, responsable y sostenible. Haciendo las cosas bien por nuestra gente, clientes, sociedad y el medio ambiente. Aún tenemos mucho por trabajar pero estamos convencidos que con el esfuerzo, actitud positiva y capacidad de nuestro equipo humano y con el apoyo en herramientas tecnológicas de primera categoría vamos a superar todos los retos que nos propongamos en esta nueva normalidad.



Juan Octavio Díaz Endara
Presidente
La Casa de las Baterías

Historia



1974

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



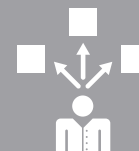
1989

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.



¡Creemos en hacer las cosas bien!

Este año continuamos trabajando en nuestros pilares de acción y proyectos de sostenibilidad a mediano y largo plazo, siempre teniendo como base de nuestro negocio la ética y responsabilidad social como pilar fundamental de nuestra gestión.

Tomando en cuenta que este año particularmente fue un año atípico y retador realizamos una actualización de nuestra estrategia basada en consultas a nuestras audiencias claves y grupos de interés tanto internos como externos.





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





Negocio Ético y Responsable

Complicidad, Ética
y Transparencia



El año 2020 fue un año de mucha adaptación e incertidumbre y como toda empresa responsable tuvimos que encontrar la fórmula para salir de la crisis, encontrar oportunidades, adaptarnos a la nueva realidad y así continuar brindando valor económico y social a nuestra gente y clientes.

Uno de nuestros principales enfoques desde el día uno fue la generación de conciencia y prevención de la enfermedad empezando por nuestro personal, no solo divulgando constantemente información valiosa por diversos canales, sino también brindándoles las herramientas de protección necesarias para que pudiesen desempeñar sus funciones de manera segura.





La pasión por servir a nuestros clientes es lo que nos movió en la crisis y lo que nos permitió enfocarnos, innovar y poder implementar en tiempo récord herramientas como atención por Whatsapp, la cual nos ayudó a mitigar el crecimiento del 150% en las llamadas recibidas a nuestro Call Center. Adicionalmente, aprendimos a ser más productivos y aprovechar todos nuestros recursos y la fortaleza de nuestra gente. Tuvimos que realizar diversos cambios en roles y funciones de nuestro personal para adaptarnos a las nuevas posibilidades. Recurrimos a implementar la modalidad de teletrabajo en posiciones donde antes habría sido impensable como en nuestro Call Center, al igual como se hizo con las posiciones administrativas.

Adicionalmente, uno de nuestros principales retos en términos de sostenibilidad fue poder enfocarnos en las áreas e iniciativas que tuvieran mayor coherencia e impacto para nuestro negocio en esos momentos. Por esto, a finales del 2020 iniciamos un proceso de revisión y actualización de nuestros temas materiales basándonos en nuestra materialidad trabajada a finales del 2017. Los resultados de dicho ejercicio los estaremos reportando en el 2021.



COMUNICACIÓN RESPONSABLE ANTE LA COVID - 19

Parte fundamental de una correcta gestión de esta crisis fue la comunicación que tuvimos tanto con nuestros clientes como con nuestros colaboradores. En términos de comunicación externa utilizamos todos los canales posibles para comunicarnos con nuestros clientes e informarles de forma oportuna todos los cambios que estábamos teniendo. Realizamos constantemente un análisis exhaustivo de los mensajes positivos y negativos de parte de clientes para poder encontrar oportunidades de mejora.

lacasadelasbaterias

Cuidar nuestra salud es responsabilidad de todos
#EnCasabatNosCuidamos

¿Cuáles son las medidas de seguridad que debemos cumplir en cualquier lugar?

- ▶ Mantén una distancia de 2 metros entre tú y cualquier otra persona.
- ▶ Utiliza plataformas de conferencias o tu teléfono para comunicarte con otros.
- ▶ Evita compartir con otros tus implementos de trabajo y artículos personales.

¡Seamos responsables!

la Casa de las Baterías

171 Me gusta
lacasadelasbaterias Nuestra seguridad depende de nosotros mismos ⚠️ Sigue siempre estas... más

lacasadelasbaterias

Estimados clientes:

Por este medio les informamos que como medidas de prevención y para evitar aglomeraciones, estaremos tomando algunas acciones en nuestras sucursales:

- ✔️ Nuestras sucursales mantendrán límite de clientes a la vez dentro de la sala de ventas
- ✔️ Nuestros técnicos guardarán una distancia de 1 metro aproximadamente con cada cliente
- ✔️ Por cada vehículo que atendamos, le solicitamos que acceda 1 persona a la sucursal, si va acompañado de más personas, les agradecemos esperar en el vehículo.
- ✔️ Al llegar al límite de personas permitidas dentro de la sala de ventas, les recomendamos esperar en sus vehículos hasta que salga un cliente ya atendido y pueda acceder el siguiente cliente en turno.
- ✔️ Los tickets de tamos de atención serán entregados a los clientes por el personal de la sucursal.
- ✔️ Les solicitamos no traer niños a nuestras sucursales.

Agradecemos la comprensión y confianza de nuestros clientes.

la Casa de las Baterías

Le gusta a icelaivarben y 60 personas más
lacasadelasbaterias Comunicado para nuestros clientes de sucursales sobre el nuevo Coronavirus COVID-19

lacasadelasbaterias

Cuidar nuestra salud es responsabilidad de todos
#EnCasabatNosCuidamos

El uso de las mascarillas es OBLIGATORIO

¿Cómo colocarse, usarse, quitarse y desechar una mascarilla?

- ▶ Lávese las manos con agua y jabón o gel alcoholado antes de tocar la mascarilla.
- ▶ Cubra la boca y nariz con la mascarilla y asegúrese que no haya espacios entre tu cara y tu mascarilla.

la Casa de las Baterías

Le gusta a mary06mp y 152 personas más
lacasadelasbaterias ⚠️ ¡No es momento de aflojar! Debemos mantenernos firmes y fuertes frente a la... más



COMUNICACIÓN RESPONSABLE ANTE LA COVID - 19

Uno de los pilares más importantes para nosotros es Nuestra Gente y por esto desde el inicio de la pandemia mantuvimos un canal de comunicación interna robusto con nuestro personal, informándoles diariamente los cambios que estábamos teniendo y realizando los ajustes necesarios para que la operación pudiese adaptarse a la nueva realidad y, aunque nos hemos visto forzados a tomar decisiones difíciles y de forma importante debido a que el tamaño de nuestra operación se ha visto afectado, todas las decisiones las hemos tomado cuidando la dignidad y seguridad de las personas y en pro del bien común de los que se mantienen en nuestra empresa. Adicional a esto, nuestro Presidente tuvo varios lives con nuestro personal y estuvimos trabajando en campañas proactivas de tips financieros y salud mental para guiar a nuestro personal a tomar decisiones acordes a la nueva realidad.

¡Presupuestar es esencial!

Análiza cuáles de tus gastos continúan siendo obligatorios ante esta crisis y cuáles pueden esperar.

Maneja tus recursos para que puedas cubrir siempre las necesidades básicas primero.

Una buena práctica para la cuarentena

No hagas fila grandes espacios para poder hacer entrenamientos en casa.

Todos somos Casabat

El día martes 14 de abril será el segundo Instagram **LIVE** con el Sr.

Juan Octavio Díaz

donde podrás escuchar y escribir tus preguntas por la cuenta de

GenteCasabat

7:30 p.m. hora de Panamá / 6:30 p.m hora de Costa Rica, El Salvador y Guatemala

Cuidar nuestra salud es responsabilidad de todos

#EnCasabatNosCuidamos

El uso de mascarilla es OBLIGATORIO en todo momento.

• Usa la mascarilla sin permitir cubrir tu nariz o boca, así como evitar tocar los que nos rodean.

¡Sé responsable: usa siempre tu mascarilla!



Como parte de nuestro compromiso con la prevención y tratamiento de la COVID-19 nos convertimos en donantes del movimiento **TODO PANAMÁ**, el cual permite que el Programa de Atención Domiciliaria siga alcanzando a más pacientes y además, se encarga de sensibilizar a la población panameña sobre los cuidados que debemos tener para prevenir contagios.





Este año continuamos aplicando a cabalidad nuestras políticas de gestión sostenible, las cuales nos permiten enfocarnos y medir que realmente estemos cumpliendo en términos de calidad, responsabilidad social, ambiente, seguridad y salud en el trabajo, gestión responsable de proveedores (debidamente diligencia), prevención y erradicación del trabajo infantil e inclusión.

En nuestro sitio web www.rsecasabat.com podrán encontrar todas nuestras políticas de gestión responsable, código de ética y el compromiso general de nuestra directiva.



PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EVENTOS E INICIATIVAS DE SOSTENIBILIDAD

En el año 2020 aún en la distancia continuamos nuestro compromiso y participamos de forma activa en las mesas, talleres y eventos brindados por Sumarse, incluyendo la primera semana de la Responsabilidad Social realizada de manera virtual.



Culmina Programa Igualdad de Género como acelerador económico: ¿cómo reducir brechas de género en la empresa?



Compromiso con Nuestra Gente

Inclusión y Empoderamiento de la
mujer, personas con discapacidad
y demás grupos vulnerables



En La Casa de las Baterías estamos convencidos que todos somos iguales, por esto contribuimos de forma sostenida en la inclusión de personas con discapacidad. En el 2020 no logramos realizar nuestras acostumbradas sensibilizaciones al personal, sin embargo, para el 2021 estaremos trabajando en un plan robusto que incluya no solo sensibilización con una charla sino también, campañas de comunicación internas, adecuaciones a puestos de trabajo, revisión de perfiles de puestos, entre otros.

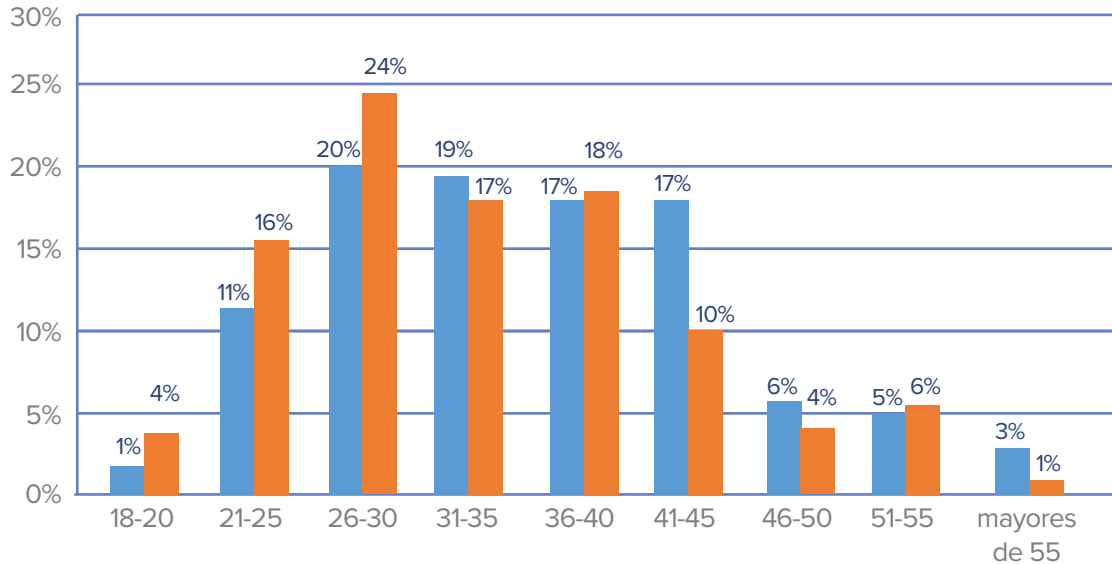




Nuestro enfoque empresarial incluye la inclusión de jóvenes y adultos. Por esto nos aseguramos de generar oportunidades de trabajo dentro de nuestra Estructura Organizativa sin discriminación alguna, pues lo más importante es el derecho de todos a un trabajo digno, atendiendo sus aptitudes y no su edad.

La edad promedio de nuestra fuerza laboral es de 36 años, y tenemos trabajadores desde 19 años hasta 63 años. La edad promedio subió de 33 años (2019) a 36 años en el 2020.

En el 2021 estaremos trabajando en un proyecto sobre empleabilidad de jóvenes donde nos enfocaremos en desarrollar habilidades blandas y técnicas que requieran para lograr ingresar al mundo laboral.



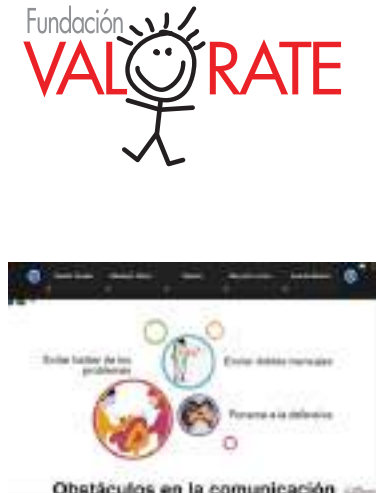


INCLUSIÓN Y NO DISCRIMINACIÓN GRUPOS VULNERABLES

Reforzamos un año más nuestro compromiso con la Fundación Valórate, la cual se enfoca en tres objetivos básicos: evitar el fracaso, la deserción escolar y la desvalorización personal. Esto lo logran a través de programas educativos y familiares que brinden oportunidades a los niños para alcanzar el desarrollo integral.

Gracias a esta alianza ganar-ganar nuestros colaboradores pudieron recibir una charla sobre comunicación familiar en tiempos de cuarentena.

En el 2020, sumamos un año más nuestro apoyo al programa de Las Claras, de la Fundación Voces Vitales. El cual busca la creación de oportunidades para desarrollar el potencial de madres adolescentes.

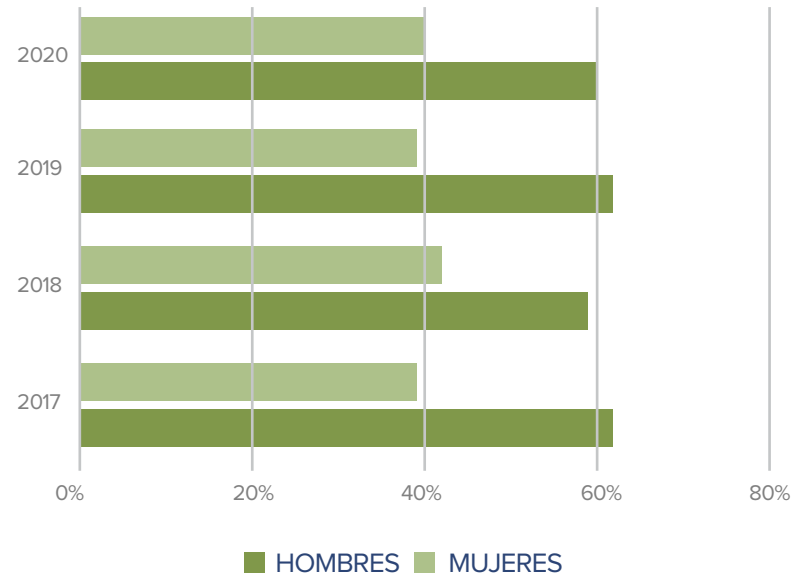


Actualmente contamos con 2 colaboradoras que entraron a nuestra empresa por medio de dicho programa.



Trabajar en el cumplimiento del ODS 5 para nosotros es un compromiso y no solo a nivel de nuestras colaboradoras, sino también extendiendo esta iniciativa para las familias de todos nuestros colaboradores, es decir, incluyendo esposas, hijas, etc; puesto que se ha demostrado una y otra vez que empoderar a las mujeres y niñas tiene un efecto multiplicador que ayuda a promover el crecimiento económico y el desarrollo a nivel mundial. Ese mismo desarrollo y crecimiento es el deseado para toda la Gente CASABAT.

Cantidad de Hombres vs Mujeres

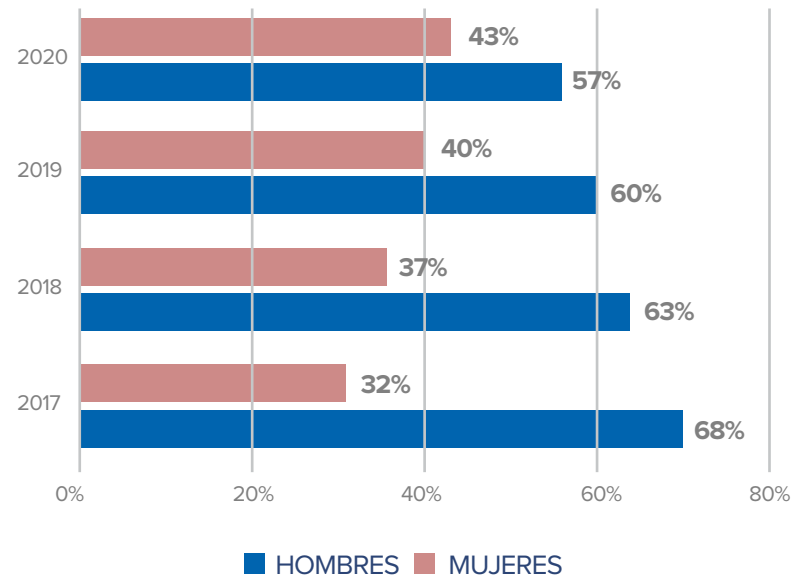




Las mujeres tienen mucho que aportar, y aunque hay más mujeres en el mercado laboral, aún existen desigualdades en algunos puestos de trabajo a nivel mundial, sobre todo en los que la mujer ocupe puestos de más jerarquía que los hombres. Nosotros en Casabat alentamos a las mujeres para que se conviertan en líderes, esto nos ayudará a alcanzar una mayor igualdad de género y un claro empoderamiento de la mujer. Los resultados de nuestra gestión así lo demuestran, con un aumento del 3% en mujeres ocupando Gerencias de Primer Nivel dentro de nuestra Organización.



Porcentaje de Hombres vs Mujeres en Gerencias de Primer Nivel





Este año trabajamos en un plan robusto que apunta a cumplir los 7 Principios de Empoderamiento de la Mujer cumpliendo con nuestro compromiso como firmantes de los WEPS: Principios de Empoderamiento de la Mujer en Panamá. También formamos parte de la campaña #IgualdadEsBuenNegocio que buscaba involucrar a más empresas en este movimiento.

PRINCIPIOS PARA EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES LA IGUALDAD ES UN BUEN NEGOCIO



LIDERAZGO

Promover la igualdad de género desde la dirección al más alto nivel.



IGUALDAD LABORAL

Tratar a todos los hombres y mujeres de forma equitativa en el trabajo - respetar y defender los derechos humanos y la no discriminación.



SALUD, SEGURIDAD Y BIENESTAR

Velar por la salud, la seguridad y el bienestar de todos los trabajadores y trabajadoras.



EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

Promover la educación, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.



DESARROLLO EMPRESARIAL

Llevar a cabo prácticas de desarrollo empresarial, cadena de suministro y mercadotecnia a favor del empoderamiento de las mujeres.



PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

Promover la igualdad mediante iniciativas comunitarias y cabildeo.



EVALUAR PROGRESOS

Evaluar y difundir los progresos realizados a favor de la igualdad de género.



Compromiso con Nuestra Gente

Gestión de Relaciones con Colaboradores



NUESTRO OBJETIVO: TENER MEJORES LÍDERES



Ser un buen líder se aprende y para eso se debe tener disciplina, trabajo y compromiso. Para esto se necesita trabajar constantemente en las Habilidades de Liderazgo de cada integrante de nuestro equipo.

La ejecución de nuestra Certificación en Habilidades Gerenciales CASABAT no pudo ejecutarse en 2020 debido al tema de COVID -19, pero ya hemos retomado esta implementación para 2021 y continuaremos con el compromiso de tener mejores líderes, los cuales iremos haciendo crecer a lo largo del tiempo y la experiencia.

Con esta Certificación buscamos que nuestros líderes se diferencien de lo demás y aumentar los resultados positivos de nuestras Evaluaciones 360 y Clima Laboral.

Durante el año 2020 realizamos formaciones orientadas a cómo liderar equipos en Teletrabajo, ya que esa fue nuestra nueva normalidad en el área administrativa.

El año 2020 fue un año de eventos importantes por la Situación de COVID -19, pero a pesar de todo, logramos demostrar que no importa la modalidad en que nos encontremos, nosotros sabemos salir adelante como líderes, y para eso también nos preparamos, por lo cual podemos decir ¡Reto Superado!



Encuesta de 360°



Nuestra meta, llegar a 4,25 en nota, tomado acciones puntuales para lograrla con cada uno de los líderes CASABAT.



La parte más importante en la gestión de Relaciones con colaboradores es contar con líderes que sepan cómo gestionar el talento y sean capaces de adaptarse a los cambios en el mercado laboral.

Durante 2020 nos tocó vivir la Pandemia del COVID - 19 y si no hubiésemos tenido buenas relaciones con nuestro equipo no lo hubiéramos logrado. Aquí demostramos una vez más tener líderes y un equipo de lujo; además tener relaciones fortalecidas por normas, principios, compromiso, y honestidad. Un ejemplo de esto fue que, al realizar teletrabajo, nuestros colaboradores aumentaron su productividad / calidad de trabajo y se adaptaron rápidamente a la nueva normalidad.

Esto es sin duda, un aspecto muy importante dentro de la organización empresarial, crear un ambiente armonioso de trabajo y una relación ganar - ganar entre el empleado y el empleador. **También saber divertirse, como solo CASABAT sabe hacerlo!**





GESTIÓN DE RELACIONES CON COLABORADORES RECONOCIMIENTO

Para La Casa de las Baterías reconocer y distinguir a su equipo forma parte de la Gestión de Relaciones con colaboradores; es importante reconocer la lealtad, la honradez, y el buen desempeño entre otras cosas.

Todos necesitamos ser reconocidos y ese es uno de los retos más importantes de cada líder. Existen diferentes fórmulas y estrategias para retener a nuestros mejores colaboradores. Sin embargo, en muchas ocasiones nos solemos olvidar de la fórmula más sencilla y efectiva, que es el reconocimiento. Pero cada día lo tenemos más presente.

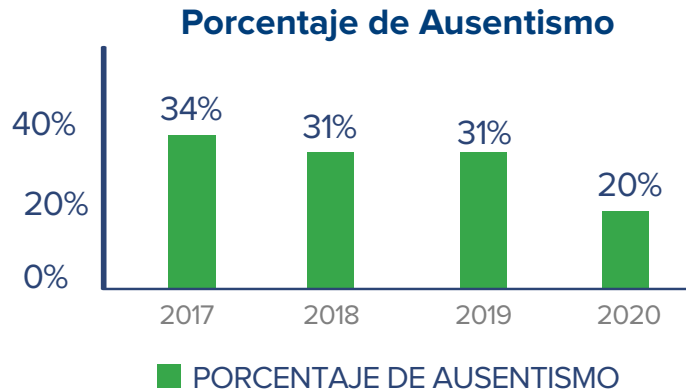




El año 2020, un año “especial”, por llamarlo de alguna forma, a pesar del COVID - 19, hubo una reducción en el porcentaje de ausencias de un 11%, esto por varios motivos, meses en los que muchos de nuestros trabajadores estuvieron suspendidos, otros en reducción de jornada, esto aumentó el sentido de compromiso de cada uno, pues la empresa necesitaba esa milla extra de todo el que fue llamado a trabajar, y nuestra gente respondió favorablemente.

De ese 20% de ausentismo del 2020, por lo menos un 8% fue a causas de colaboradores contagiados con COVID, o en cuarentena por familiares contagiados.

Nosotros continuamos premiando con los Vales mensuales y Trimestrales este esfuerzo por cumplir con la empresa y sobretodo con nuestros clientes a pesar de cualquier la situación.



¡Gracias Equipo CASABAT!



INDICADORES DE AUSENTISMO Y ROTACIÓN DE PERSONAL

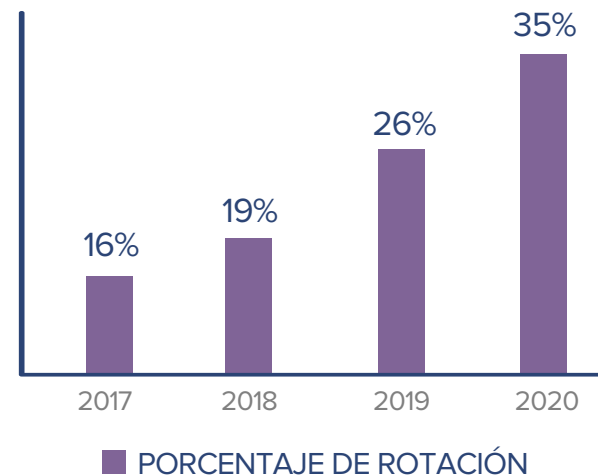
La pérdida de empleos es una de las grandes consecuencias económicas y sociales de la pandemia del coronavirus.

Si el 2019 fue un año de decisiones difíciles, el 2020 lo fue aún más. La Pandemia nos obligó a reducir nuestra fuerza laboral, sin duda, lo más difícil en la historia de CASABAT.

De ese 35%, un 5% fueron renuncias de trabajadores; de ese 5%, un 3% fue durante la Pandemia.

De igual forma, nosotros continuamos esforzándonos por retener nuestros talentos e ir volviendo a nuestra realidad.

Hemos mantenido la modalidad Teletrabajo en los puestos donde es posible y cumpliendo con todas las medidas de Bioseguridad para que nuestros colaboradores sientan la seguridad de trabajar en la empresa y lo hemos apoyado en las medidas de nuestras posibilidades para lograr conservarlos.





NUESTRA LABOR
EMPIEZA POR CASA



Compromiso con Nuestra Gente

Bienestar de Colaboradores
y sus familias



Este 2020 ha sido sin duda el año de más grandes retos en la gestión del Bienestar de nuestros colaboradores y sus familias.

Con la Pandemia nos tocó cuidar de la salud física día a día; para esto implementamos los Protocolos de Bioseguridad establecidos por el Ministerio de Salud y les otorgamos a todos nuestros colaboradores los implementos necesarios como mascarillas, guantes y caretas faciales, con el objetivo de prevenir el contagio, además les brindamos capacitación del cómo cuidarse y prevenir la enfermedad; también realizamos jornadas recurrentes de pruebas COVID para conocer el estado de salud de nuestra gente con respecto al virus y realizamos pruebas puntuales cada vez que fuera necesario sin escatimar en presupuesto para prevenir el contagio interno al ser detectado un caso.

Realizamos también sesiones con especialistas de la salud donde nuestros colaboradores tuviesen la oportunidad de aclarar todas sus dudas en este tema.

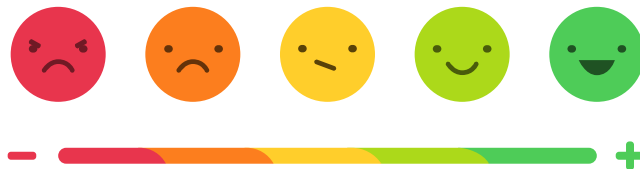


Contribuir en la mejora del bienestar de los colaboradores es una de las principales prioridades de nuestra empresa. Así, no solo aumentamos la satisfacción de nuestro colaborador, sino también su motivación, productividad y, en consecuencia, la de toda la empresa.

Work Life Balance, el proyecto que fue introducido de manera experimental con otras empresas, tuvo que cancelarse debido al COVID-19; no descartamos retomarlo a futuro cuando la presencialidad al 100% vuelva a ser parte de nuestras vidas.

En su reemplazo, de forma virtual continuamos con iniciativas orientadas al bienestar de nuestros colaboradores y sus familias; incluso en nuestra Academia CASABAT creamos un espacio de Salud y Bienestar donde hemos tenido la participación de expertos de la Salud en temas como: Manejo de Nuestras Emociones, Pensamientos Positivos con Inteligencia Emocional, Nutrición, Romper Estereotipos, Prevención; además de una sección de pausas activas recurrentes para liberar el estrés que deja este momento y los mejores tips para aplicar en Teletrabajo.

¿CÓMO TE SIENTES HOY?



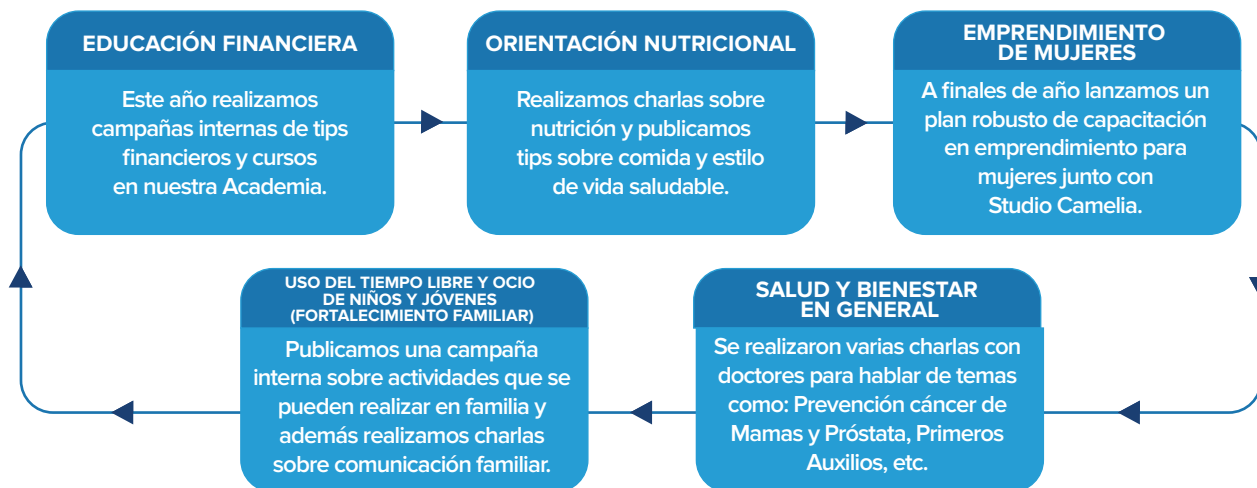


Programa Avancemos

El programa Avancemos tiene como objetivo principal encontrar necesidades críticas de nuestros colaboradores para poder brindarles el apoyo que necesitan.

Estamos conscientes que en estos momentos, más que nunca, nuestro personal necesita herramientas adicionales para crecer como individuos y profesionales, es por eso que, adicional a nuestras capacitaciones internas, hemos realizado varias charlas para el manejo del estrés y comunicación familiar ante la crisis, con el apoyo de organizaciones como Fundación Valórate y Fundación Piero Rafael Martínez De La Hoz.

Este año continuamos trabajando y enfocando nuestro esfuerzo en nuestro plan 2018-2020, algunos de sus puntos de enfoque y acciones fueron:





Otro importante beneficio orientado 100% al bienestar de nuestros colaboradores y sus familias es el que brinda nuestro Comité de

Con este Voluntariado Corporativo apoyamos en:

- Ferias familiares que ayuden a fortalecer vínculos.
- Premio a la excelencia académica.
- Canastas de maternidad y paternidad.
- Apoyo en Compra de Lentes.
- Apoyo económico por fallecimiento de familiar, incapacidades, siniestros y calamidades domésticas, insumos médicos.
- Sensibilizaciones y apoyos en distintos temas como: Emprendimiento, Educación financiera, entre otros.
- Rifas de vales para navidad, entre otros.

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.



COMITÉ DE OBRAS SOCIALES



En toda relación laboral existen Normas a cumplir; deberes y derechos de los trabajadores y de la empresa.

Para La Casa de las Baterías es muy importante cumplir esos deberes y dar esos derechos a sus trabajadores para que el ambiente laboral sea el óptimo y cada día más ser un buen lugar de trabajo.

Año tras año medimos esta percepción de los colaboradores, en cómo lo estamos haciendo; pero lamentablemente en el año 2020 por temas de presupuesto, no nos fue posible medir el Clima Laboral.

Puede que mantengamos las mismas debilidades, puede que algunas fortalezas incluso se hayan convertido en debilidades, este año no lo podemos saber, pero continuamos trabajando en nuestra mejora continua con el esfuerzo y compromiso que nos caracteriza.

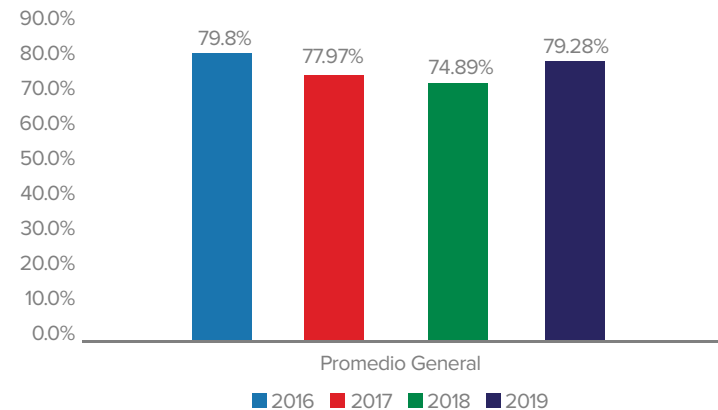
De lo que estamos seguros es que nuestra meta es superarnos cada día, apoyar a nuestros colaboradores y dar más de lo que exige la ley.

Estamos participando una vez más por el Reconocimiento del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL), “Yo Si Cumpló”, ratificando nuestro compromiso con todos los colaboradores CASABAT y sus familias.

ECO - 2019

Encuesta de Clima Organizacional - Gráfica comparativa

79.28%



FABER + QUERER + HACER = ÉXITO
20% Actual 20% Actual

"APLICAR LO APRENDIDO ES LA CLAVE PARA CON"



Compromiso con Nuestra Gente

Capacitación y desarrollo de los colaboradores



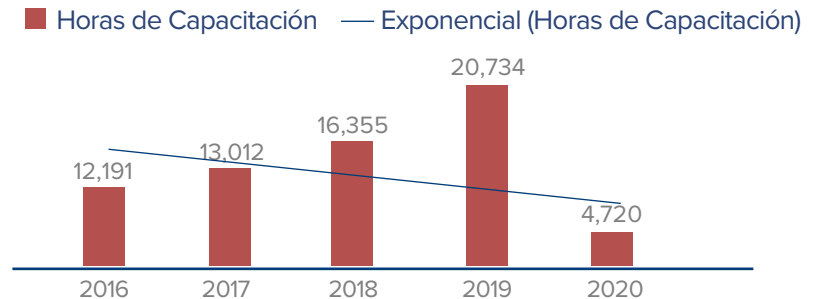
Ser un buen líder se aprende y para eso se debe tener disciplina, trabajo y compromiso. Para esto se necesita trabajar constantemente en las Habilidades de Liderazgo de cada integrante de nuestro equipo.

La ejecución de nuestra Certificación en Habilidades Gerenciales CASABAT no pudo ejecutarse en 2020 debido al tema de COVID -19, pero ya hemos retomado esta implementación para 2021 y continuaremos con el compromiso de tener mejores líderes, los cuales iremos haciendo crecer a lo largo del tiempo y la experiencia.

Con esta Certificación buscamos que nuestros líderes se diferencien de lo demás y aumentar los resultados positivos de nuestras Evaluaciones 360 y Clima Laboral.

Durante el año 2020 realizamos formaciones orientadas a cómo liderar equipos en Teletrabajo, ya que esa fue nuestra nueva normalidad en el área administrativa.

Horas de Capacitación





El 2020, el año de la virtualidad en Capacitación; varias fueron las iniciativas de enfoque, una de ellas fue Servicio al Cliente, que es uno de nuestros Pilares CASABAT, donde se realizó principal énfasis este año en Call Center enseñando a nuestros colaboradores herramientas que pueden ayudarnos a lograr un WAO en nuestros clientes.

También aprendimos sobre la correcta estructura de una llamada Post Venta dando tips a nuestro equipo para que logre el resultado esperado en la misma. Importante destacar que también desarrollamos todo un programa de G-Suite (Herramientas Tecnológicas de uso diario en CASABAT).





Compromiso con Nuestra Gente

Derecho a la negociación
colectiva



DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Las reuniones por áreas son parte de nuestra negociación colectiva; este año de limitaciones por el distanciamiento físico, la mayoría de las mismas fueron virtuales. Por consiguiente, la cantidad, y duración de las capacitaciones disminuyeron. Sin embargo, pudimos mantener un canal de comunicación abierto con todos nuestros colaboradores.

No tenemos Sindicato, sin embargo permitimos y damos la oportunidad de expresarse libremente en cualquier tema que sea necesario, esto lo consideramos importante y nos aporta mucho valor.





Compromiso con Nuestra Gente

Programas relacionados
con la educación

The logo for 'la Casa de las Baterías' is displayed on a laptop screen. It features a stylized house icon with a blue roof and a red base, followed by the text 'la Casa de las Baterías' in a bold, sans-serif font. Below this, the hashtag '#SomosEnergía' is written in a smaller, red font.

la Casa de las Baterías
#SomosEnergía

Para La Casa de las Baterías este año fue todo un reto en la experiencia de aprendizaje. Pasó a ser de un 90% presencial, a un 90% virtual.

Pero eso no nos detiene, sino que nos alienta; continuamos encaminados con nuestras Certificaciones Técnicas, Gerenciales y de Servicio al Cliente. Quizás no a la velocidad que hubiésemos querido, pero sin perder la meta que nos trazamos.

Iniciaremos nuestro camino hacia la implementación de Planes de carrera para los Talentos Potenciales que tenemos en CASABAT, como un beneficio que ofrecemos a nuestros colaboradores en forma de proyecto de formación y capacitación, de manera tal que puedan crecer dentro de la empresa.

También realizamos todo un entrenamiento en las Herramientas Tecnológicas que actualmente se utilizan en la empresa, para hacer más fácil la labor de todos sus usuarios. Se desarrolló programa completo donde los participantes obtuvieron sus certificaciones en cada tema impartido.





Servicio de Calidad

Voz del cliente y
capacitación continua



Para lograr que nuestro colaboradores brinden un Servicio WAO es importante mantener un pensamiento de mejora continua, acompañado de constante capacitación y programas internos sobre temas técnicos, habilidades blandas pero sobretodo ética corporativa y transparencia. La escucha activa de nuestros clientes y colaboradores es lo que nos diferencia y nos permite mejorar y adaptarnos a las necesidades del mercado.

Este año aprendimos que “Ser buenos, ya no es suficiente”, debemos todos los días reinventarnos y mantenernos siempre a la vanguardia.





CAPACITACIONES QUE APUNTAN A UN SERVICIO DE CALIDAD

El Servicio al Cliente y el Conocimiento Técnico son nuestros principales pilares y nuestros esfuerzos se enfocan en lograr que cada atención que brindemos a un cliente supere sus expectativas en estos dos aspectos. Para lograr esto, es importante mantener a nuestro personal informado y capacitado, y aún cuando tuvimos algunos retos en el 2020, el distanciamiento no nos ha impedido integrar nuestro equipo, a pesar de la distancia encontramos soluciones creativas en momentos de crisis.

Nos hemos apoyado en herramientas tecnológicas para mantenernos en constante capacitación y por esto durante el 2020 logramos continuar capacitando a nuestro personal en temas técnicos y de servicio al cliente de forma recurrente y brindándoles todas las herramientas de última tecnología para lograr superar las expectativas de nuestros clientes.



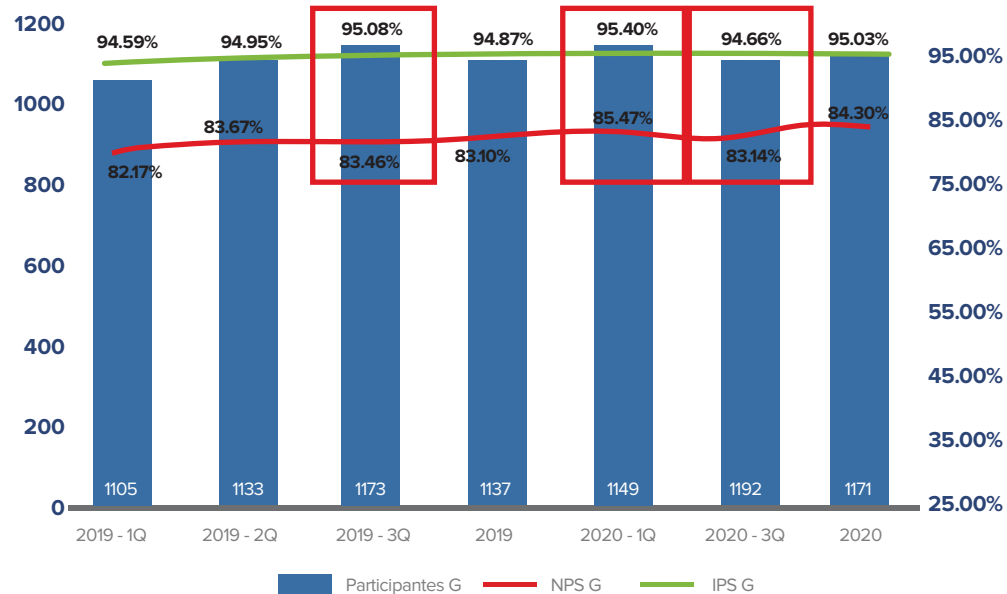


La calidad de servicio que brindamos es igual de importante en todas nuestras divisiones y también para el servicio al cliente interno. Es por esto que, en el 2020, realizamos capacitaciones específicas de atención al cliente enfocadas en servicio al cliente interno cómo: trabajar en equipo y aprender a manejar nuestras emociones. Durante el 2021 continuaremos con un plan robusto y estructurado de capacitaciones.





Como parte de nuestro compromiso de ofrecer un servicio de calidad a nuestros clientes nos propusimos una meta de mantener nuestro NPS (Índice de lealtad de los clientes) superior al 80% en todas nuestras sucursales. Este año logramos en un resultado muy favorable de 84.3%, superior a nuestra meta. Estamos convencidos que con constante capacitación, compromiso de nuestro personal y velando por su bienestar continuaremos superando las expectativas de nuestros clientes.





Servicio de Calidad

Suministro a tiempo de productos y servicios



SUMINISTRO A TIEMPO DE PRODUCTOS Y SERVICIO



En el año 2020, continuamos con el desarrollo de nuestra plataforma de salesforce con la finalidad de mejorar los tiempos de atención a nuestros clientes. Esta plataforma fue clave para poder manejar el incremento de los casos de servicio a domicilio debido a la pandemia, cerrando el 2020 con un tiempo promedio de atención, desde que el cliente llama hasta que el motorizado instala la batería, de 35 minutos aproximadamente.





Servicio de Calidad

Innovación y tecnología
de productos y servicios



¡Contamos con atención por WHATSAPP!

6997-3974

Soy Ana, tu robot virtual

la Casa de Baterías #SomosEnergia

Durante la pandemia del 2020, innovamos creando un bot de whatsapp para atender la demanda de nuestros clientes.

Adicionalmente todos nuestros canales de ventas se transformaron digitalmente con la aplicación de Salesforce, permitiéndonos ser más eficientes y eficaces en la atención de los requerimientos de nuestros clientes.





REVILLA



BIOMUSEO



DELTA BOQUERÓN



El mundo demanda innovación constante y el sector automotriz no se queda atrás. En nuestro país la llegada de los vehículos eléctricos es una realidad y es un segmento que va en aumento.

En La Casa de las Baterías estamos conscientes del impacto positivo que esto tiene en el ambiente y en la vida de todos; y pensando en impulsar más este tipo de tecnologías desde el 2017 incluimos en nuestra oferta de venta los cargadores para vehículos eléctricos que permiten recargar los vehículos e instalar cargadores en sus residencias, casas adicionales, oficinas, centros comerciales y así promover el uso de los mismos con la tranquilidad de tener carga en todo momento.

De igual forma comercializamos Sistemas de Energía Solar Fotovoltáica en nuestra División de Energía, impulsando el uso de energía renovable que aprovecha la tecnología en beneficio del medio ambiente y nos acerca a un mundo más verde, haciendo negocios que hagan de este mundo un lugar más favorable para todos.

CARGADORES PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS





Paneles Solares

En La Casa de las Baterías tenemos soluciones de generación de Energía sostenibles y amigables con el medio ambiente. Estamos conscientes que más del 95% de la energía en Panamá es no renovable. Que en los últimos años el país ha tenido incrementos en la tarifa de luz de hasta un 25%, y que con el sistema de energía solar no solo estarías ayudando al medio ambiente, sino que también es posible que ahorres hasta el 100% de tu consumo eléctrico.





Sistemas de Potencia Ininterrumpida

Dentro de la División de Energía también comercializamos Sistemas de Potencia Ininterrumpida o por sus siglas en inglés UPS: uninterruptible power supply.

Estos sistemas permiten tener acceso a energía cuando falle la red eléctrica, es decir que en una residencia y oficina puedes continuar el uso de una computadora e internet (wifi) durante un periodo de tiempo definido aunque falte la luz de la red eléctrica.

De igual forma, estos sistemas los comercializamos a gran escala lo que permite que grandes empresas puedan continuar operando por medio de estos equipos que se dimensionan de acuerdo a la necesidad del cliente, es decir de acuerdo a su consumo por el periodo de tiempo que necesite respaldar.

Estos sistemas han dejado en evidencia lo crítico que es tener respaldo de energía ya que durante el 2020 con el teletrabajo, estos equipos toman relevancia en su aplicación residencial y por supuesto en en ámbito empresarial.





Servicio de Calidad

Comunicación
Responsable



MERCADEO RESPONSABLE: TIPS PARA EL USO CORRECTO DE BATERÍAS

Aprovechamos la situación atípica que se vivió para reforzar aún más los mensajes sobre la importancia del cuidado de su batería y el estado del vehículo para el correcto funcionamiento.

#TipsDeLaCasa
#QuédateEnCasa

LA BATERÍA PUEDE DESCARGARSE

ARRANCA EL VEHÍCULO UNOS MINUTOS CADA 3 DÍAS

Casa Baterías

#TipsDeLaCasa
#QuédateEnCasa

EN ESTOS DÍAS QUE NO ENCIENDES EL AUTO, PUEDES UTILIZAR UN CARGADOR AUTOMÁTICO PARA MANTENER LA BATERÍA CARGADA.

Casa Baterías

#TipsDeLaCasa
#QuédateEnCasa

SI ARRANCAS EL AUTO, TE RECOMENDAMOS DEJARLO ENCIENDO DURANTE 30 MINUTOS EN UN LUGAR AREADO, PARA ASEGURAR EL FLUJO CORRECTO DE ENERGÍA ENTRE EL ALTERNADOR Y LA BATERÍA.

Casa Baterías



Seguridad en Procesos

Disposición de
residuos peligrosos

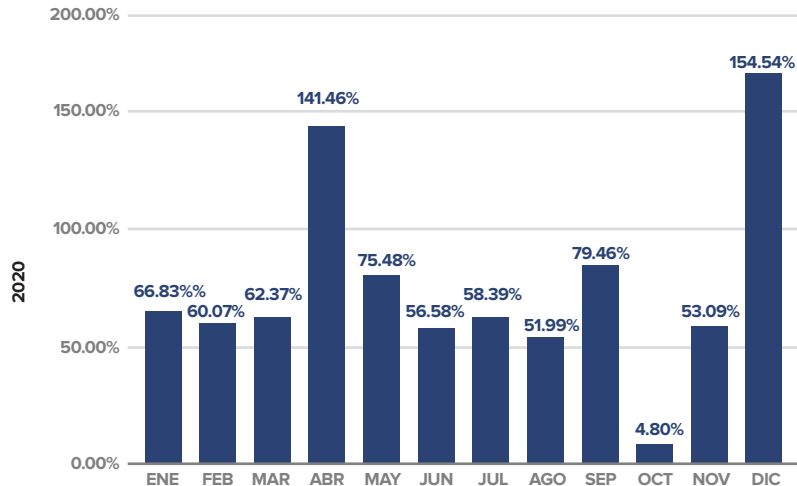


Durante el 2020 nos planteamos la meta de 85% de baterías usadas que retornan a La Casa de las Baterías en relación a las baterías vendidas. El resultado fue de %. Y tomando 66.98% En nuestros otros canales de ventas logramos un 73% de cumplimiento de la meta de 85%.

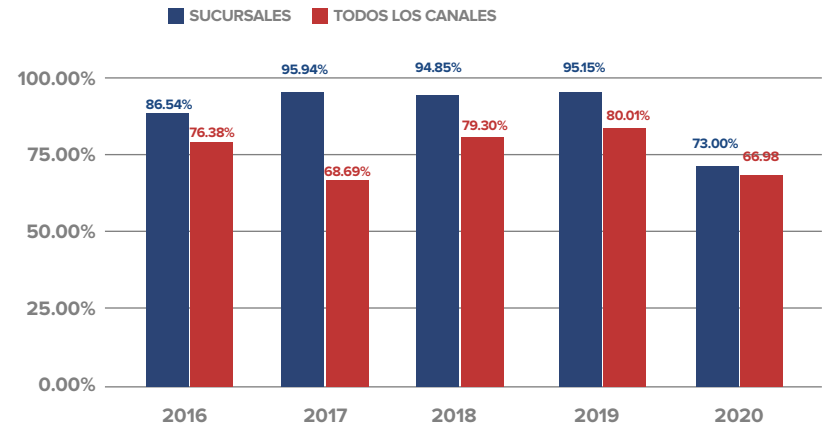
Tuvimos una disminución un 15.85% en comparación con el 2019 en la recolección de baterías usadas enviadas a disposición final cumpliendo con todas las normativas internacionales. Esta disminución fue debido a la Pandemia por la cual tuvimos que reducir significativamente nuestras actividades.

Para este año 2021 seguiremos reforzando nuestra programa Devuélveme para recuperar los niveles que teníamos en el 2019 y mejorar este resultado.

% BATERÍAS ENVIADAS A DISPOSICIÓN FINAL



BATERÍAS RECOLECTADAS PARA DISPOSICIÓN FINAL





Seguridad en Procesos

Seguridad en las bodegas



Como parte de nuestro compromiso con la seguridad laboral, mantuvimos nuestra certificación ISO 45001:2018, afirmando que nuestra prioridad es nuestra gente y su bienestar en el trabajo. En marzo 2020 nos adaptamos a todos los protocolos de seguridad y salud en el trabajo para prevenir el COVID-19 en nuestras instalaciones, realizando auditorías semanales para validar el cumplimiento de las normas establecidas en nuestros protocolos.

Creamos nuestro Comité Covid-19, con la finalidad de monitorear los posibles contagios y tomar acciones preventivas y correctivas en las instalaciones.





¿Qué debo hacer? ante el coronavirus



INFORMACIÓN

Mantente informado de todas las novedades que surjan en cuanto a la evolución del COVID-19.



EVITAR

Evita el contacto directo con personas que estén enfermas. Evita ir a zonas de alto riesgo de contagio.



LAVATE LAS MANOS

Lávate las manos frecuentemente con agua y jabón o con alcoholizante a base de alcohol.



EVITA LUGARES CONCURRIDOS

Evita ir a lugares concurridos, no toques ni tengas contacto con superficies expuestas.

El alcohol cumple una función, evita los malos hábitos y respálate de a diario.

Forma correcta de toser y estornudar.



X



✓



X



✓

Cúbrela completamente tu boca y nariz con tu antebrazo o con un pañuelo desechable, inmediatamente después de usarlo tíralo a la basura.

Síntomas del Coronavirus



Fiebre



Tos



Falta de aire



Dificultad para respirar



Dolor de cabeza



Falta de energía



Inflamación

¿Cuándo se debe usar una mascarilla?

- Pueden usar una mascarilla al estar tosiendo o estornudando.
- Las personas sanas pueden usar una mascarilla al estar alrededor a alguien con síntomas de infección respiratoria.
- Las mascarillas son efectivas solo cuando se usan en combinación con la higiene personal de manos.
- Si usas una mascarilla, aprende cómo usarla, quitarla y desechala adecuadamente.

Mascarilla Recomendada M5 (filtra aprox. el 95% de las partículas del aire)

Línea 169 En caso de Síntomas la línea de ayuda oficial del MNSA



INFÓRMATE SOBRE EL CORONAVIRUS




Capacitamos a todo el personal en medidas preventivas contra el Covid-19 gracias a nuestra academia online, logrando generar conciencia y cultura preventiva en las instalaciones.



Reducción del Impacto ambiental

Avances y acciones 2020



En La Casa de las Baterías durante el año 2020 a pesar de las adversidades durante la pandemia, 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 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, ISO 45001:2018 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.

Durante el 2020 incluimos a la División de Energía en nuestra certificación ISO 14001:2015 para la comercialización, almacenamiento, distribución y transporte de sistemas de respaldo de energía (Solar, UPS, DC).

Con relación a nuestro principal compromiso ambiental, la recolección de baterías usadas, tuvimos un decrecimiento debido a la pandemia de un 15.85% 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.

Iniciamos una alianza estratégica con empresas generadoras de energía y telecomunicaciones para la recolección de las baterías y celdas usadas en sus instalaciones para brindarles la debida disposición final.

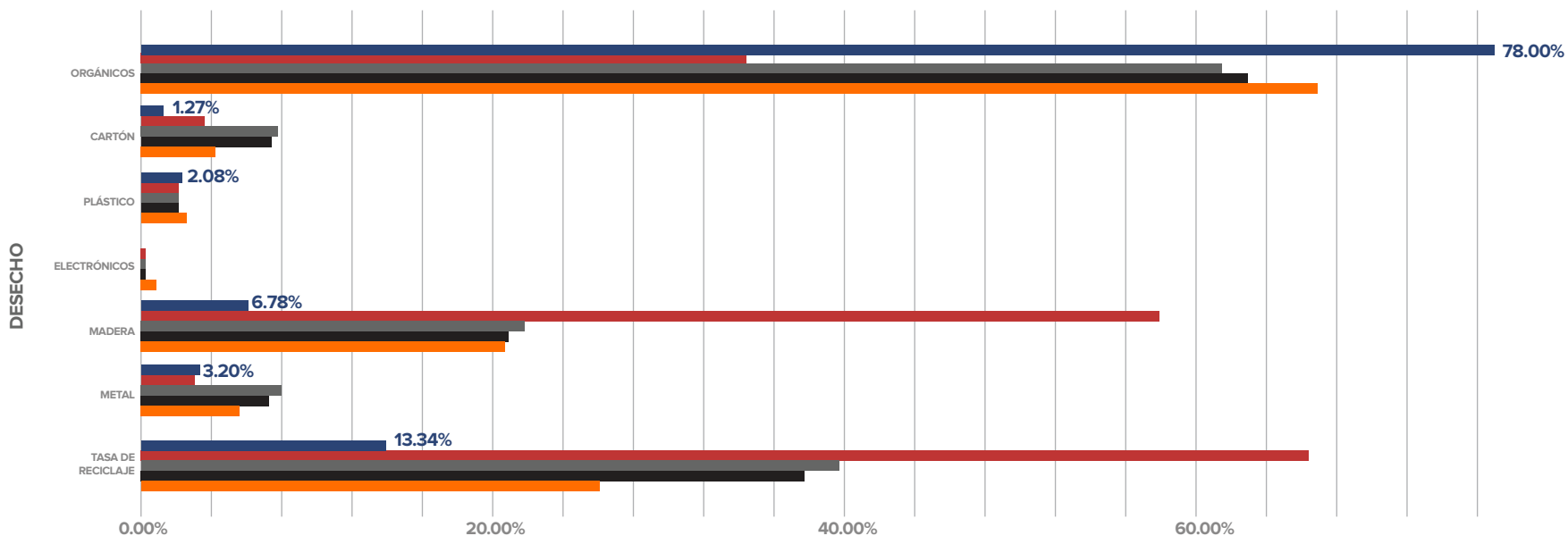




Durante el 2020 debido a la pandemia y a las restricciones comerciales, nuestra tasa de reciclaje fue de 13%. Como parte de nuestro compromiso ambiental, almacenamos los desechos de cartón, plástico, hierro, madera y electrónicos en nuestros almacenes con la finalidad que en cuanto reinicien de las actividades las empresas recicladoras autorizadas por los entes gubernamentales, enviarlos a su correcta disposición final. Nuestro compromiso en este 2021 es incrementar nuestra tasa de reciclaje a un 70% de los desechos que generamos en el Centro de Distribución.

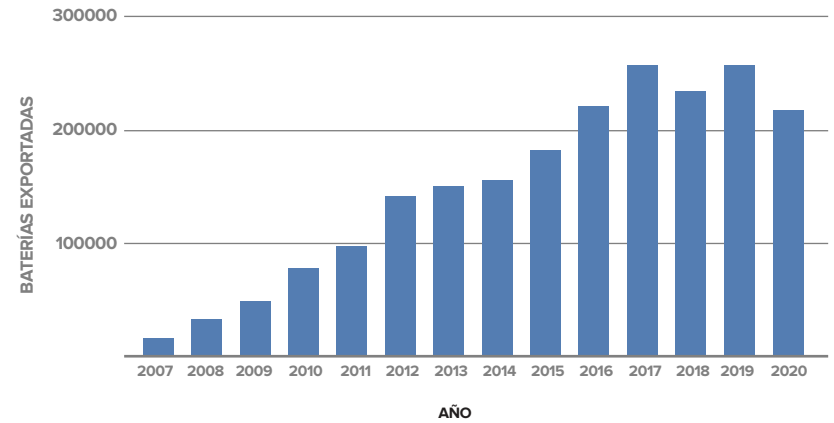
RECICLAJE 2016 - YTD

■ 2020 ■ 2019 ■ 2018 ■ 2017 ■ 2016





BATERÍAS ENVIADAS A RECICLAJE





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, continuamos con nuestra estrategia de comunicaciones internas para empezar con la sensibilización por nuestra casa.





COMUNICACIÓN DE PROGRESO: PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS





COMUNICACIÓN DE PROGRESO: PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

<p>PRINCIPIO 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> NEGOCIO ÉTICO Y RESPONSABLE COMPROMISO CON NUESTRA GENTE SERVICIO DE CALIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> • Complicidad, ética y transparencia • Plan de trabajo ante la covid-19 • Participación en eventos de sostenibilidad • Políticas de responsabilidad social • Inclusión y empoderamiento de la mujer, personas con discapacidad y demás grupos vulnerables • Gestión de relación con colaboradores • Bienestar de colaboradores y sus familias • Capacitación y desarrollo de los colaboradores • Comité de obras sociales y programa avancemos • Calidad en el servicio • Suministro a tiempo de productos y servicio
<p>PRINCIPIO 2: Las empresas deben asegurarse de no convertirse en cómplice de abuso a los derechos humanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> NEGOCIO ÉTICO Y RESPONSABLE SEGURIDAD EN PROCESOS 	<ul style="list-style-type: none"> • Complicidad, Ética y transparencia • Evaluación de líderes • Gestión responsable de proveedores • ISO 45001:2018
<p>PRINCIPIO 3: Las empresas deben permitir libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> COMPROMISO CON NUESTRA GENTE 	<ul style="list-style-type: none"> • Derecho a la negociación colectiva
<p>PRINCIPIO 4: Eliminar todas las formas de trabajo forzoso y obligatorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> COMPROMISO CON NUESTRA GENTE SERVICIO DE CALIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> • Normas laborales • Academia Virtual • Capacitaciones de Servicio al Cliente • Lealtad y Satisfacción de nuestros clientes
<p>PRINCIPIO 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> NEGOCIO ÉTICO Y RESPONSABLE COMPROMISO CON NUESTRA GENTE 	<ul style="list-style-type: none"> • Política social para la prevención y erradicación del trabajo infantil • Programas relacionados con educación



<p>PRINCIPIO 6: Eliminar la discriminación en lo relacionado a empleo y educación.</p>	<p>NEGOCIO ÉTICO Y RESPONSABLE</p>	<ul style="list-style-type: none">• Política de Inclusión• Inclusión y Empoderamiento de la Mujer, Personas con discapacidad y demás grupos vulnerables
<p>PRINCIPIO 7: Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales.</p>	<p>SERVICIO DE CALIDAD</p> <p>SEGURIDAD EN PROCESOS</p> <p>REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL</p>	<ul style="list-style-type: none">• Mejora continua de procesos• Disposición de residuos peligrosos• Recogida y disposición de baterías usadas• Reciclaje interno, gestión de desechos y agua
<p>PRINCIPIO 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.</p>	<p>SERVICIO DE CALIDAD</p> <p>REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL</p>	<ul style="list-style-type: none">• Innovación y tecnología de productos y servicios• Recogida y disposición de baterías usadas• Certificación Basura Cero• Comunicación responsable de temas de Medio Ambiente• ISO 14001
<p>PRINCIPIO 9: Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnología respetuosas con el medio ambiente.</p>	<p>SERVICIO DE CALIDAD</p> <p>REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL</p> <p>SEGURIDAD EN PROCESOS</p>	<ul style="list-style-type: none">• Innovación y tecnología de productos y servicios• Mejora continua de procesos• Programa Devuélveme• Seguridad en las bodegas
<p>PRINCIPIO 10: Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y soborno.</p>	<p>NEGOCIO ÉTICO Y RESPONSABLE</p>	<ul style="list-style-type: none">• Gestión responsable de proveedores• Políticas de Responsabilidad Social



la Casa de las Baterías
#SomosEnergía



casabat.com