




RSE
la Casa de las Baterías


la Casa de las Baterías
#SomosEnergía

Informe **RSE** 2022

- Mensaje del Presidente
- Historia
- Negocio Ético y Responsable
 - Estrategia de Sostenibilidad 2018-2025
 - Nuestros valores
 - Ética y transparencia
 - Reconocimiento en ranking de reputación y gestión de responsabilidad social ESG

Compromiso con nuestra gente

- Inclusión y Empoderamiento de la Mujer
 - Proyecto “Campeonas Solares”
 - Apoyo a proyectos que reducen desigualdades
- Inclusión y no discriminación
- Gestión de Relaciones con colaboradores
- Evaluando a nuestros Líderes
- Indicadores de Ausentismo y Rotación de Personal
- Bienestar de colaboradores y sus familias
- Normas Laborales
- Capacitación y Desarrollo de los Colaboradores

Servicio de Calidad

- Servicio de Calidad
- Capacitaciones para superar expectativas
- Lealtad y satisfacción de nuestros clientes
- Suministro a tiempo de productos y servicios
- Innovación y tecnología de productos y servicios
- Mercadeo responsable: Calidad de Productos y Servicio
- Reconocimientos

Reducción del Impacto Ambiental

- Programa Devuélveme
- Objetivos Ambientales
- Disposición de residuos peligrosos
- Innovación y tecnología de productos y servicios
- Programa Reduce Tu Huella de Carbono Corporativo
- Alianzas para generar un impacto ambiental:
- Reconocimientos por iniciativas en pro del Medio Ambiente
- Comunicación responsable sobre temas de Medio Ambiente en Redes Sociales

Reducción del Impacto Ambiental

- Seguridad en las bodegas: ISO 45001
- Campañas internas de sensibilización

Como presidente de esta multinacional panameña, estoy comprometido con la sostenibilidad del país y de la región en la que operamos. Entendemos que nuestras acciones como empresa pueden tener un impacto significativo en el entorno natural y social que nos rodea. Por lo tanto, en los últimos años hemos adecuado nuestra estrategia de negocio, aportando a que nuestros clientes puedan optar por opciones más sostenibles a través de nuestro portafolio de productos, enfocando los esfuerzos hacia la mejora continua de nuestros procesos y manteniendo una estrategia empresarial que integra los criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en todas nuestras operaciones. Dicha estrategia empresarial, viene soportada por diversos análisis de riesgos y una estrategia de sostenibilidad que tiene como base los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los Principios del Pacto Global.

Durante el 2022, nos esforzamos por continuar reduciendo nuestra huella ambiental, promover prácticas laborales justas y éticas, y trabajar en

colaboración con las comunidades locales para lograr un crecimiento sostenible. Nos aseguramos de que nuestros colaboradores se sientan valorados y respetados en todo momento. Además, les proporcionamos oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, así como un ambiente laboral seguro y saludable.

Sabemos que hacer las cosas bien también significa apostar por la innovación y tecnología en nuestros productos y servicios, es por esto que continuamos impulsando la movilidad eléctrica y la generación de energía limpia en Panamá y la región, la cual no sólo ayuda a conservar el ambiente, sino que también nos permite ir avanzando como país en la ruta hacia la descarbonización de la matriz energética. Además, nuestro TALLER CASABAT es el primer taller en Panamá en contar con un equipo profesional para el diagnóstico y reparación de módulos/celdas de baterías de alto voltaje para vehículos híbridos y eléctricos.



Mensaje del Presidente

Gracias al compromiso de nuestro equipo, este año logramos hitos y reconocimientos importantes enfocados en nuestros pilares de acción:

- Trabajamos en conjunto con la Secretaría Nacional de Energía y otras instituciones en el proyecto “Campeonas Solares”, en el cual donamos Kits Solares a 25 mujeres de la Comarca Ngäbe Buglé para que fuesen instalados por ellas y así suministrar de electricidad a sus hogares, luego de recibir 280 horas de formación en temas relacionados con electricidad, energía solar, instalación y mantenimiento de sistemas solares fotovoltaicos.
- Gracias a las diversas iniciativas implementadas que nos permiten seguir trabajando en nuestro impacto al medioambiente recibimos el reconocimiento del programa Reduce Tu Huella Corporativo-Carbono, primer programa estatal, de carácter voluntario, para la gestión de la huella de carbono e hídrica a nivel organizacional en Panamá que realiza el Ministerio de Ambiente y también recibimos el Reconocimiento por los esfuerzos y logros alcanzados en el impulso de la transición energética del país otorgado por la Secretaría Nacional de Energía.
- Como parte del compromiso con nuestra gente, obtuvimos Mención honorífica en el reconocimiento de liderazgo sostenible otorgado por AMCHAM Panamá a nuestro Comité de Obras Sociales, el cual tiene como objetivo tener colaboradores sanos y felices brindándoles apoyo e impactando de manera positiva a nuestros colaboradores cuando más lo necesiten.
- Continuamos siendo parte del programa de Agentes Económicos Responsables de la ACODECO, donde las empresas inscritas tienen la responsabilidad y competencia de resolver los reclamos presentados por los clientes de forma amigable e inmediata, a fin de lograr un mutuo acuerdo entre los implicados, logrando así aportar a la mejora continua y un servicio de calidad para nuestros clientes.
- Durante el 2022 continuamos enfocados en la Seguridad en los procesos y en nuestra gente, por esto recibimos la recertificación en ISO 45001 bajo una auditoría con cero no conformidades.
- Gracias a todo el trabajo realizado de manera sostenida para tener un negocio ético y responsable, por quinto año consecutivo logramos estar en el ranking global de las 100 empresas con mejor reputación y gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, este año logramos estar dentro del top 10 en todos los rankings evaluados de criterios ESG, reputación de empresas y líderes con mejor reputación.

Reconocemos que la sostenibilidad no es una meta a corto plazo, sino un compromiso a largo plazo, y estamos dispuestos a hacer nuestra parte para asegurar un futuro sostenible para todos. Nos comprometemos a seguir trabajando en nuestros pilares de acción para asegurar que La Casa de las baterías siga siendo un negocio responsable y sostenible. Gracias por confiar en nosotros.

Juan Octavio Díaz Endara
Presidente | La Casa de las Baterías

1974



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

1974



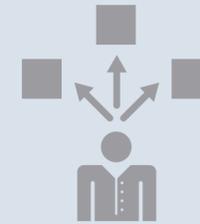
La fábrica deja de funcionar y se convierte en un importador directo de Corea y otros. Inicia el plan de expansión de sucursales.

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



Continuaremos apostando por la innovación y tecnología en nuestros productos y servicios, impulsando la movilidad eléctrica y la generación de energía limpia en Panamá y la región.



Negocio Ético y Responsable

Este año continuamos trabajando en nuestros pilares de acción y proyectos de sostenibilidad a mediano y largo plazo, siempre teniendo como base de nuestra estrategia la ética, transparencia y las normas y criterios internacionales como los criterios ASG, la ISO 26000, los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.



Nuestros Pilares



Negocio Ético y Responsable



Compromiso con Nuestra Gente



Servicio de Calidad



Reducción del Impacto Ambiental



Seguridad de Procesos

Es esencial que tanto las grandes empresas como las pequeñas adopten los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) para asegurar que las prácticas empresariales estén alineadas con los valores sociales y ambientales. La incorporación de estos criterios también ayuda a reducir riesgos relacionados con el cumplimiento normativo, la seguridad y la reputación. En el siguiente informe mostraremos las acciones más relevantes que ejecutamos en nuestra estrategia sostenible para cumplir con dichos criterios:

- Programa Devuélveme
- ISO 14000
- Programa Reduce tu Huella de Carbono Corporativo
- Paneles Solares
- Cargadores para vehículos eléctricos

- Código de ética
- Política de inclusión
- Política de gestión responsable de proveedores
- Política integrada de calidad, RSE, Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo
- Creación de comité de ética e inclusión
- Plan de igualdad de género y principios de empoderamiento de la mujer



- Certificaciones de habilidades gerenciales, Servicio al Cliente y Ventas
- Inclusión de personas con discapacidad
- Comité de Obras Sociales
- ISO 45001
- Sensibilizaciones sobre salud mental, nutrición, enfermedades, etc.
- Academia virtual Casabat
- Capacitación de mujeres indígenas en sistemas solares fotovoltaicos
- Apoyo a programas como Las Claras de Voces Vitales y Alianza por la empleabilidad de Jóvenes Panameños

Nuestros valores son el centro de todo lo que hacemos y se manifiestan en comportamientos, cualidades y actitudes que desarrollan las personas. Tenemos 5 valores que nos identifican, los cuales son: Respeto, Honestidad, Lealtad, Pasión por el Servicio y Responsabilidad. Anualmente realizamos actividades para reforzar los valores y recordar su importancia.



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.



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.



Respeto

Todo colaborador de La Casa de Las Baterías reconoce, aprecia y valora a las personas sin distinción, asegurándose que el trato verbal, escrito y gesticular que expresemos a nuestros clientes, proveedores y compañeros sea siempre el correcto.



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.



Pasión por el Servicio

Los colaboradores de La Casa de las Baterías brindamos un excelente servicio dentro del entorno laboral de forma amable y proactiva, excediendo toda expectativa con esmero, compromiso y mostrando siempre un genuino interés.

Contamos con un Comité de Ética e Inclusión regional para garantizar que nuestra empresa opere bajo principios éticos y responsables. Como empresa socialmente responsable, nos comprometemos a cumplir nuestros objetivos manteniendo la transparencia y ética en todas nuestras operaciones, tanto internas como externas. Tenemos normas y políticas establecidas para medir y garantizar un cumplimiento integral en términos de sostenibilidad.

Creemos en la igualdad de oportunidades y estamos comprometidos con la inclusión. Contamos con políticas y un código de ética que refuerzan nuestro compromiso como empresa. En La Casa de Las Baterías, no toleramos ningún tipo de discriminación en nuestros procesos de reclutamiento, comunicaciones o trato con clientes y compañeros, basada en discapacidad, edad, sexo, raza, clase social, ideología política o religiosa.

Pueden encontrar nuestras políticas de gestión responsable, código de ética y el compromiso de nuestra dirección en nuestro sitio web www.rsecasabat.com.



Reconocimiento en ranking de reputación y gestión de responsabilidad social ESG

#3	En la categoría de empresas más responsables con el medioambiente	
#8	En la categoría empresas con mejor gestión de responsabilidad social ESG	
#9	En la categoría de empresas más responsables en el ámbito interno, clientes y sociedad	
#9	En la categoría de empresas con mejor reputación	
#9	En el Ranking de Líderes con mejor reputación Juan Octavio Díaz	
#10	En la categoría de empresas más responsables a nivel ético y de gobernanza	

Este logro es el resultado del trabajo de todo nuestro equipo y la confianza depositada en nosotros por nuestros clientes. A su vez, refleja nuestro compromiso con hacer las cosas bien.

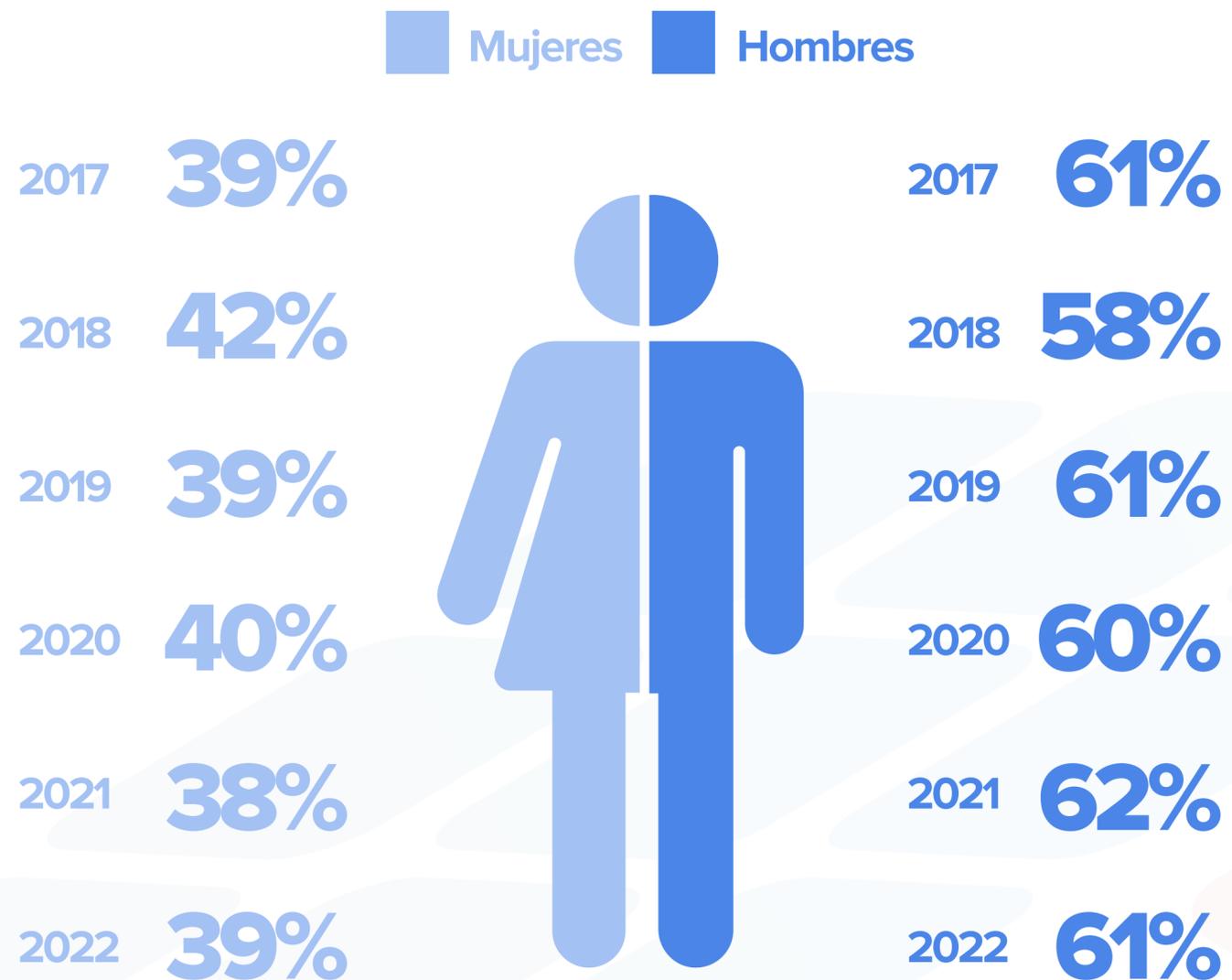




Compromiso con Nuestra Gente

Creemos en el valor de nuestra gente

Cantidad de Hombres Vs Mujeres

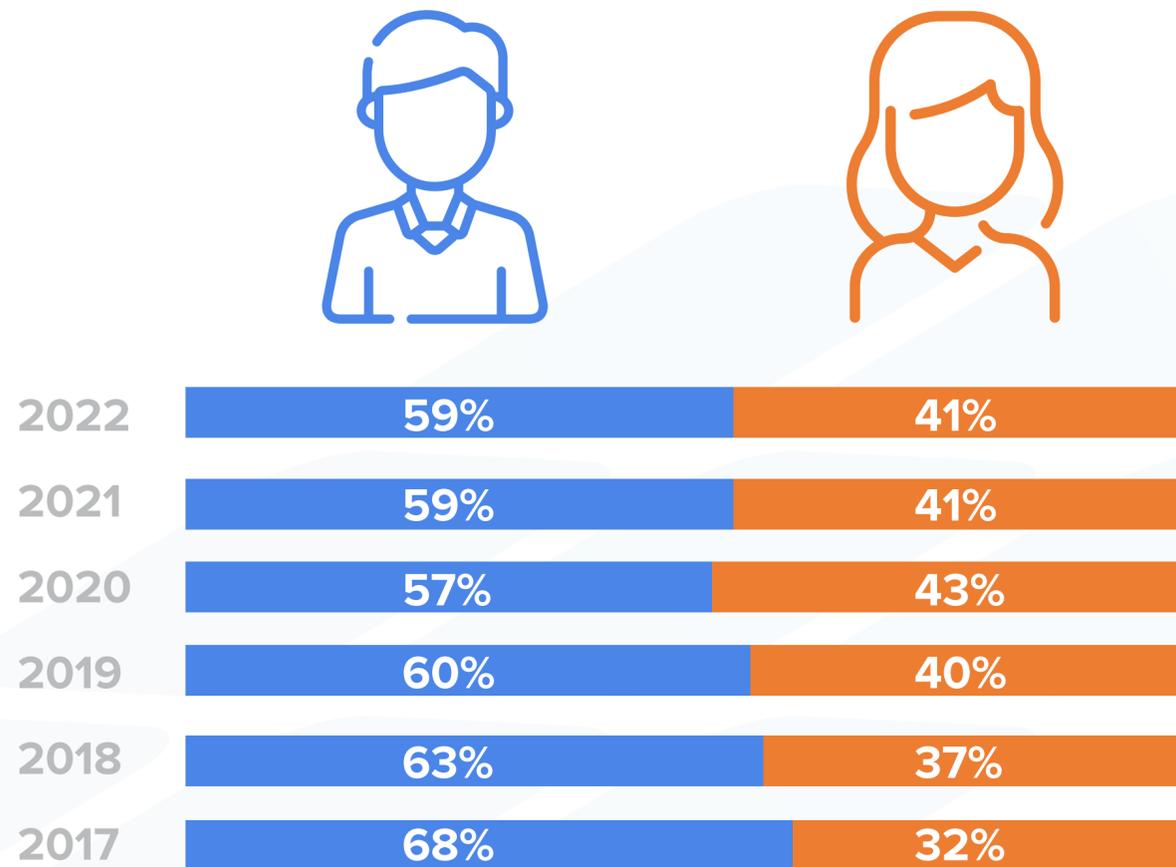


En la actualidad las mujeres participan activamente en muchos sectores y a todos los niveles. Para lograr empoderar a las mujeres es necesario crear oportunidades, y eso es lo que estamos haciendo, inspirando mujeres, diciendo “*ustedes pueden, atrévanse a hacer el cambio, nosotros las apoyamos*”, sabemos que esto viene acompañado de mejores ingresos que le permiten aumentar su poder de decisión en otros ámbitos de su vida.

Inclusión y Empoderamiento de la Mujer



Porcentaje de Hombres Vs Mujeres en Gerencias de Primer Nivel



Las mujeres representan el 32% de la fuerza laboral de nuestra empresa, los puestos ejecutivos de primer nivel están compuestos por 17 personas y el 41% son mujeres. Con el pasar de los años, la mujer en la gestión empresarial va cobrando impulso en posiciones gerenciales, igual en los últimos 5 años hemos incrementado de un 32% a un 41% en las mujeres que ocupan posiciones de Gerencia en Primer Nivel. Cabe resaltar que en Gerencias Medias este porcentaje sube y con muy buenos resultados.

Como parte de nuestro compromiso como empresa firmante de los PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LA MUJER (WEPS por sus siglas en inglés), continuamos brindando herramientas, reconociendo y motivando a que más mujeres puedan tener éxito en nuestra industria la cual históricamente ha sido masculinizada. Además, continuamos trabajando en sensibilizar a nuestro personal sobre la importancia de temas como masculinidades positivas.

Es de vital importancia que las empresas sensibilicen a sus colaboradores sobre la importancia de la igualdad de género. Al fomentar un entorno de trabajo inclusivo y equitativo, se promueve la diversidad y se aprovechan al máximo los talentos y habilidades de todos los colaboradores, sin importar su género.



Las masculinidades positivas o "nuevas masculinidades"



Antiguos y nuevos patrones de masculinidad

Antes ❌

Se considera el padre solo como proveedor.



Ahora ✅

El padre y la madre desarrollan una relación cercana con sus hijos.



El cuidado de los hijos es trabajo exclusivo de la mujer.



No existen diferencias en las responsabilidades del hogar.





Antiguos y nuevos patrones de masculinidad

Antes ❌

El padre es el que impone autoridad en casa.



Ahora ✅

El padre y la madre educan con el ejemplo y enseñan con disciplina positiva.



El hombre no asume responsabilidades domésticas.



El padre y la madre comparten el rol de crianza.





NUESTRAS MUJERES CASABAT PANAMA



Marianet Martínez
Supervisora de Bodega Energía
9 años en Casabat



NUESTRAS MUJERES CASABAT PANAMA



María de Los Santos González
Supervisora de Servicios Generales
5 años en Casabat



NUESTRAS MUJERES CASABAT PANAMÁ



Lourdes Boutet
Jefa de Sucursales
27 años en Casabat



Proyecto “Campeonas Solares”

En la Casa de las Baterías creemos en hacer las cosas bien; y como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, seguimos tomando acciones positivas que impactan el progreso en todos los rincones del país. Es por eso que participamos activamente en el proyecto de formación dirigida a mujeres de la comarca Ngäbe Buglé, del distrito de San Félix, el cual fue liderado por la Secretaría Nacional de Energía.

Es importante resaltar que las participantes recibieron 280 horas (7 semanas de formación), en temas relacionados con electricidad, energía solar, instalación de sistemas fotovoltaicos, mantenimiento preventivo y correctivo de sistemas fotovoltaicos. De igual forma, las estudiantes recibieron distintas sensibilizaciones por parte de las organizaciones que apoyan el programa. Algunas de estas sensibilizaciones fueron sobre Violencia de género y autoestima, Emprendimientos y nuevos negocios, Finanzas personales, Mujeres en empresas del sector energético e Implementación de iniciativas solares y Sostenibilidad financiera.

[Haz clic aquí para ver el vídeo del proyecto](#)



Proyecto “Campeonas Solares”

Donamos 25 kits solares para que al finalizar sus talleres las participantes del programa pusieran en práctica sus conocimientos y los instalaran en sus hogares. Estos Kits, les permiten tener acceso a electricidad en sus hogares, lo cual a su vez tiene un impacto positivo en sus vidas en términos de educación, productividad, salud, seguridad y calidad de vida en general. Además de tener la capacidad de desarrollar futuras instalaciones dentro de sus comunidades.

Con estas acciones, promovemos la igualdad de oportunidades y el bienestar social, ayudando a personas de áreas de difícil acceso a generar fuentes de ingresos y empleo, y además, concientizamos a la población de lo fundamental que es proteger los recursos naturales a través de la generación de energía limpia.



En La Casa de las Baterías como empresa firmante de los principios de empoderamiento de la mujer, nos sentimos felices y orgullosos de poder contribuir con el arduo trabajo que realiza Voces Vitales a través del programa Las Claras, el cual tiene como objetivo brindar oportunidades para que las adolescentes que son madres no se vean limitadas en el desarrollo de su potencial personal y profesional.

Nos sentimos muy orgullosos de poder contribuir a reforzar el potencial de las jóvenes en distintos temas que son fundamentales al iniciar el campo laboral y podrán poner en práctica durante sus pasantías/prácticas profesionales. Son ya más de 8 años apoyando al programa y aportando herramientas que son de utilidad a las chicas para afrontar los desafíos que se les presenten.



Es crucial que las empresas sensibilicen sobre la inclusión de personas con discapacidad debido a varios motivos fundamentales. En primer lugar, al promover un entorno inclusivo, se brinda la oportunidad de que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan contribuir y participar plenamente en el ámbito laboral. Además, al valorar la diversidad y ofrecer adaptaciones razonables, las empresas pueden aprovechar el talento y la perspectiva únicos que las personas con discapacidad aportan, lo que puede fomentar la innovación y el crecimiento.



Protocolo de atención al cliente para personas con discapacidad en tiendas

Tips esenciales al atender una PCD

TIP 1

Saludar amablemente, centrarse en las necesidades y preguntas del cliente y no en sus discapacidades.

TIP 2

Si el cliente llega con un acompañante, no centrar la atención solo en el acompañante. Es importante que siempre se sientan incluidos en el proceso.

TIP 3

Mantener una postura natural, cuidando mucho nuestros gestos. Al ofrecer ayuda solicitar siempre su autorización.



Es por esto que en el 2022, así como en años anteriores, trabajamos en diversas sensibilizaciones internas, así como la creación de un protocolo de atención al cliente para personas con discapacidad, enfocado en romper paradigmas y aprender sobre cómo tratar a las PcD con normalidad.

Al adoptar prácticas inclusivas demostramos nuestro compromiso con la equidad y la igualdad de oportunidades para todos.

En muchas ocasiones a más edad, más experiencia y esos son los tutores que necesitamos para que las poblaciones más jóvenes aprendan. Por otro lado, los jóvenes tienen mucho que aportar y es importante abrirles las puertas para que tengan esa primera experiencia laboral que les permita insertarse al mundo laboral.

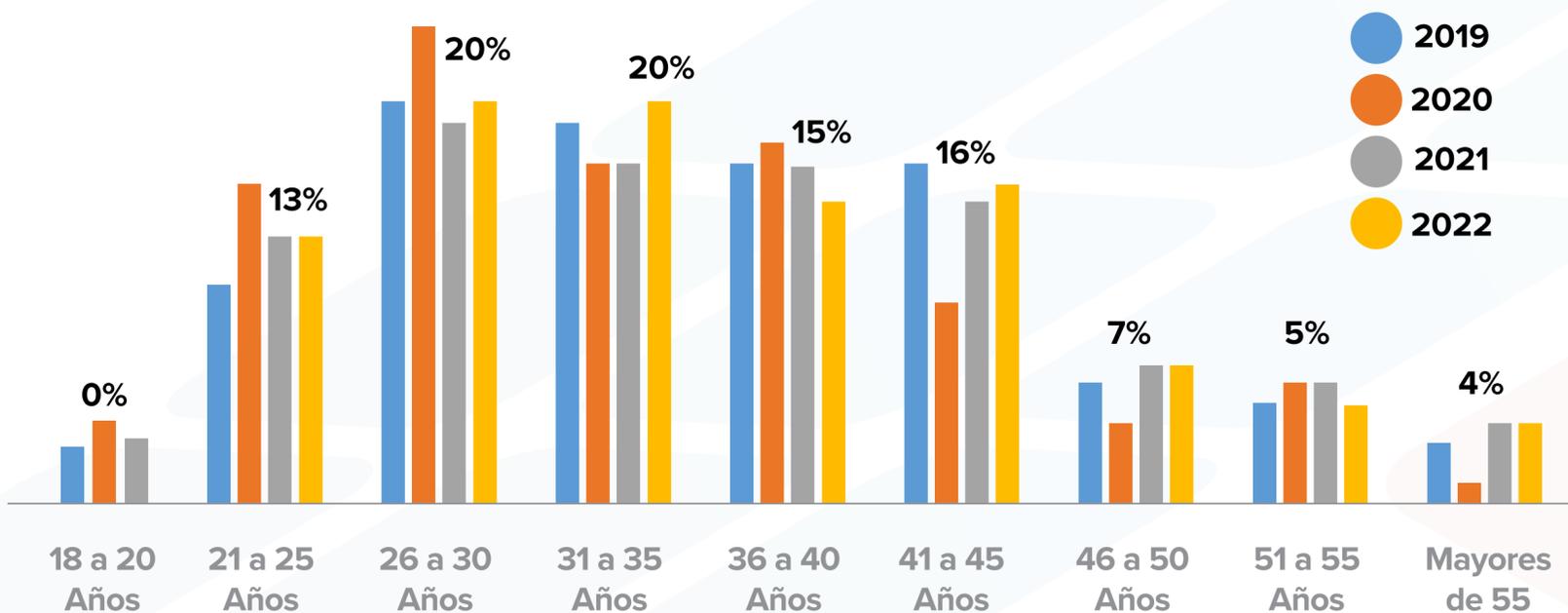


32%
MAYORES DE
40 AÑOS



33%
MENORES DE
30 AÑOS

Edad Promedio de Colaboradores



No nos basamos en la edad de una persona o en la percepción de que una persona es “mayor” o “menor”, para contratar; nos basamos en las habilidades, aptitudes y actitudes que tenga esa persona y que las mismas se alineen con la posición que estamos buscando.

Somos parte de la alianza por los jóvenes panameños, la cual busca crear oportunidades para los jóvenes, que les permitan mejorar su inserción laboral, o de emprendimiento a través de capacitaciones y experiencias profesionales con pasantías, prácticas profesionales y oportunidades laborales.

Recibimos un reconocimiento por parte de Nestlé Centroamérica, lo cual reafirma nuestro compromiso social y de crecimiento con la comunidad y los jóvenes del país.

Dicha alianza, como bien explica el portal de Nestlé Centroamérica, es una unión público-privada conformada por empresas, el sector académico, organizaciones sin fines de lucro y entidades gubernamentales, que actualmente cuenta con más de 25 empresas miembro.

Además gracias a la Alianza se ha logrado promover la Educación Dual en Panamá, programa que busca crear un mejor vínculo entre las empresas y el sector educativo, para disminuir la brecha entre las necesidades del sector productivo y las competencias necesarias del capital humano.



Interactuar día a día con los colaboradores es vital para establecer las normas básicas que rigen las relaciones de trabajo, además de crear vínculos importantes para fomentar la armonía, la cooperación y el trabajo en equipo.

Consideramos las relaciones laborales como la clave del éxito de la empresa, es por eso que mantenemos iniciativas de reuniones periódicas con las diferentes áreas, donde no solo hay trabajo, sino que también hay diversión y aprendizaje.



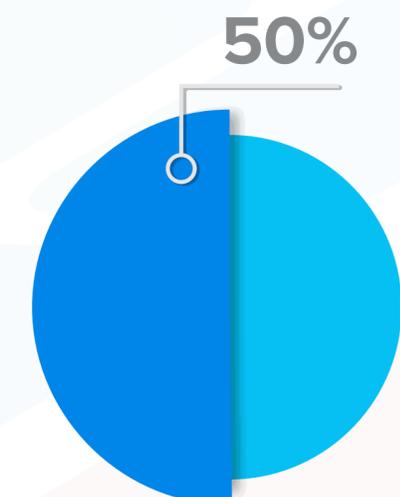
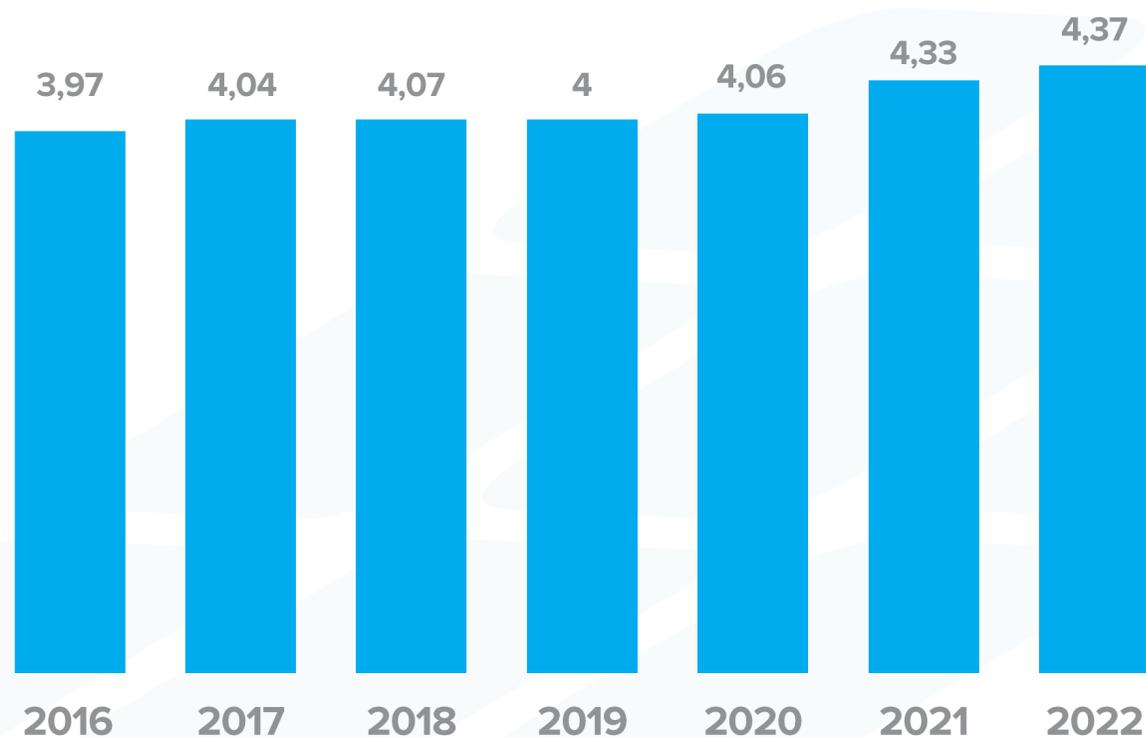
Para nosotros el Reconocimiento es más que una felicitación, es toda una celebración; reconocer a nuestros colaboradores, es decirles lo importante que son para nosotros, es que sientan que valoramos esas cosas extraordinarias que hacen para que la empresa tenga éxito y cada día siga creciendo y también obtenga reconocimiento. Es un ganar - ganar.



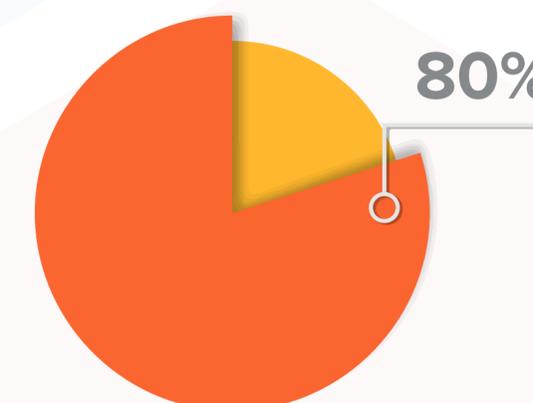
Vendemos servicio y ese es uno de los pilares de nuestra empresa; buscamos que nuestros Líderes sientan pasión por el Servicio al igual que todos los colaboradores; esto los ayuda a crecer personal y profesionalmente. Para esto ya tenemos nuestra Certificación en Satisfacción y Excelencia en la Experiencia del Cliente, que lleva un avance del 80%.

En 2022 también logramos tener nuestra Certificación en Habilidades Gerenciales, que lleva un 90% de personal certificado e iniciamos nuestra Certificación en Ventas, que va a un 50% de avance; todo esto con el objetivo de tener mejores líderes CASABAT. Todas estas iniciativas, unidas al compromiso de nuestra gente, da los resultados que buscamos, ir mejorando de manera notable.

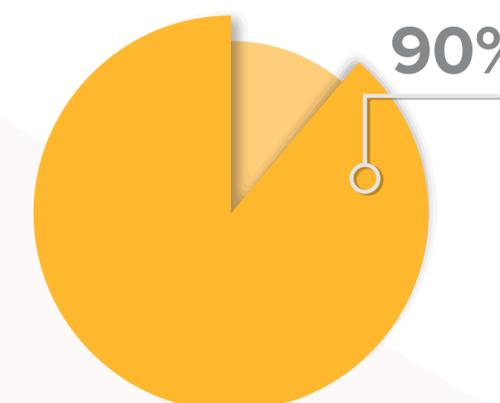
Encuesta 360°



Certificación en Ventas



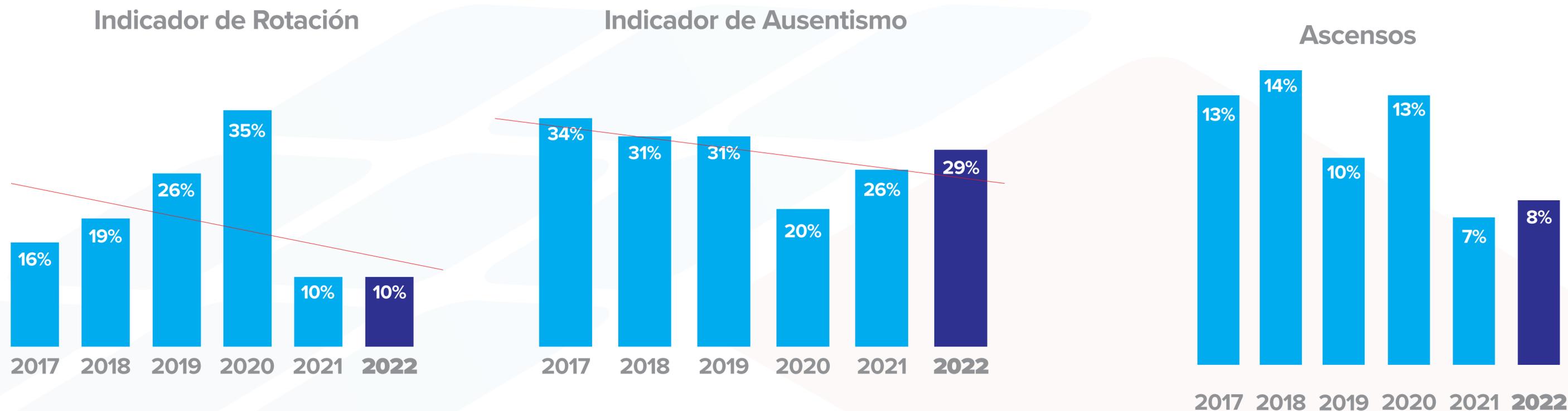
Certificación en Satisfacción y Excelencia en la Experiencia del Cliente



Certificación en Habilidades Gerenciales

Los indicadores de Rotación y Ausentismo van relacionado a la motivación del colaborador, entre más bajos sean significa que el colaborador más motivado se siente y más productivo va a ser en la empresa, trabaja con más compromiso pues se siente valorado; todos nuestros esfuerzos y las iniciativas apuntan a eso, a tener colaboradores que se sientan comprometidos, valorador y les guste su trabajo.

Además lo complementamos con el Indicador de Ascensos que nos dice que en “CASABAT” se puede crecer y nuestros colaboradores ven aún más motivación en ello. Todo esto lo resumimos en que nuestros colaboradores consideran a nuestra empresa como un **“Buen Lugar para Trabajar”**



El concepto de bienestar de los colaboradores es un tema primordial dentro de toda empresa y nosotros no somos la excepción. La salud mental, física, emocional y económica de los colaboradores son los factores de bienestar que influyen en la relación con los colaboradores.

Durante el 2022 creamos varias iniciativas relacionadas a estos temas y tenemos programados los mismos también para 2023. Porque no todo es trabajo, también hay diversión y recreación.



PREMIO A LA EXCELENCIA ACADÉMICA

¡El COS te brinda herramientas tecnológicas para mejorar tu educación!

Este año rifaremos:
★ 1 Laptop
★ 2 Impresoras

Anótate en la lista antes del 17 de mayo. La tómbola se realizará el miércoles 18 de mayo.

- Puede participar el 100% del personal Administrativo y Operativo.
- Debe anotar nombre del colaborador y del hijo o hija.
- Aplica para estudiantes de colegio y universidad.
- Papá o Mamá no tenga amonestaciones o suspensiones en 2021.



Durante el 2022 se realizaron 84 apoyos para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familiares. Dentro de las actividades realizadas están: Apoyo en compra de medicinas, Apoyo para compra de lentes, Apoyo por calamidades domésticas, Apoyo por enfermedades de colaboradores y familiares , Apoyo por incapacidad por riesgo profesional, Apoyo por muerte de familiares, Becas a hijos, Canasta de maternidad/paternidad y actividades de convivio y recreación.



Bienestar de colaboradores y sus Familias

En el 2022 AmCham Panamá otorgó Mención Honorífica a nuestra iniciativa **COMITÉ DE OBRAS SOCIALES** en su gala de reconocimientos de liderazgos sostenibles - Prácticas inspiradoras de Responsabilidad Social.

El COS es una iniciativa autosostenible, ya que la mayoría de sus iniciativas y apoyos se logran gracias a las donaciones voluntarias que realizan los colaboradores y actividades de recaudación de fondos.

Nuestro Comité de Obras Sociales tiene como propósito tener colaboradores y familiares sanos y felices, nació en Panamá en el año 2010 y ya se estableció en otros países de nuestra operación. Decimos que nuestra labor empieza en casa, ya que el comité de obras sociales busca poder brindar apoyo a los colaboradores y familiares en situaciones críticas, es decir, cuando más lo necesiten.

Gracias a su Junta Directiva y voluntarios que hacen esta labor posible, hemos beneficiado a más de 600 colaboradores y familiares de **La Casa de las Baterías**.



BENEFICIADOS
600
COLABORADORES
Y FAMILIAS





El objetivo del programa Recárgate de Energía, una de nuestras iniciativas que promueven el bienestar y salud mental de nuestros colaboradores, es contar con herramientas y un espacio en el que podamos canalizar el estrés. De igual manera, realizamos constantemente charlas y campañas para sensibilizar sobre la importancia de cuidar nuestra salud mental.

RSE
"Casa de Baterías"

LA SALUD MENTAL Y EMOCIONAL

ES IGUAL DE IMPORTANTE QUE LA SALUD FÍSICA

SALUD MENTAL

La salud mental incluye nuestro bienestar emocional, psicológico y social. Afecta la forma en que pensamos, sentimos y actuamos cuando enfrentamos la vida.



La salud mental y emocional son importantes en todas las etapas de la vida, desde la niñez y la adolescencia hasta la adultez y la vejez.



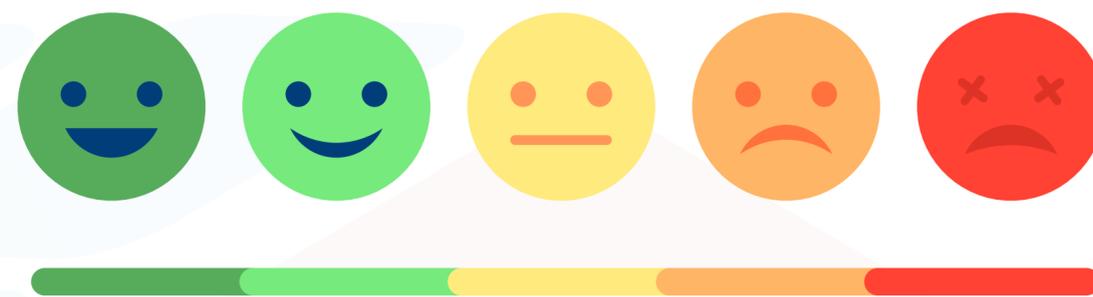
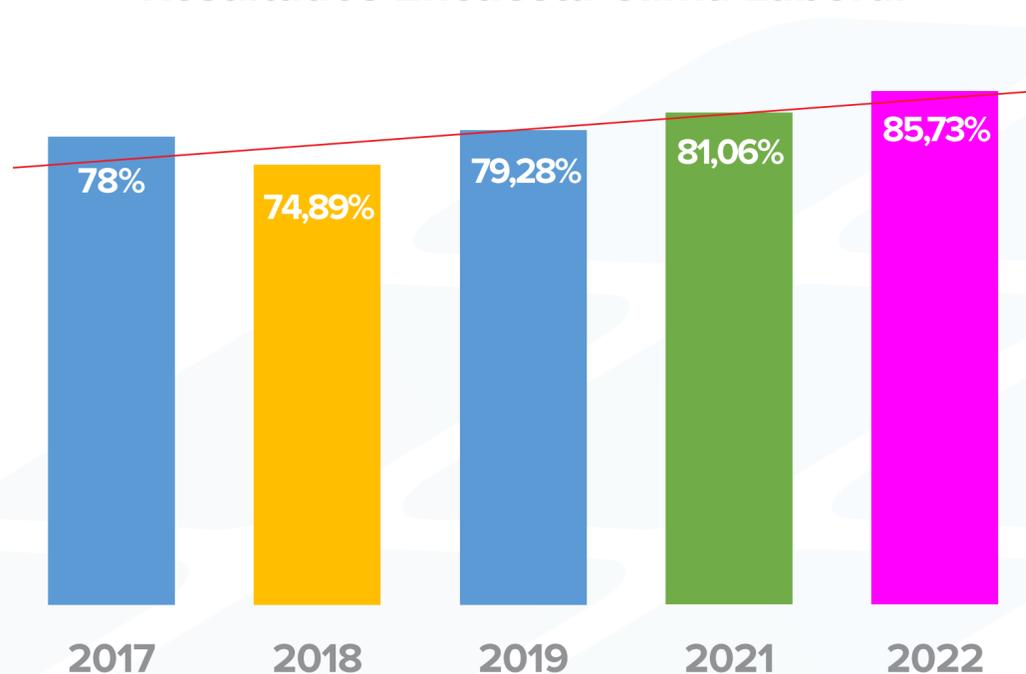
En la Academia Casabat contamos con diversas charlas y capacitaciones sobre **Salud Mental y Emocional**

Nuestra medición de Clima fue un WAO, obtuvimos el 85.73% de Satisfacción, algo estamos haciendo bien, y nuestro objetivo es continuar con la mejora continua. El Top 3 de nuestras Fortalezas 2022, son las mismas que en 2021, y llevan varios años siendo las mismas, al igual que las Oportunidades de mejora que igual se mantienen las mismas, pero con mejor valor.

Importante celebrar los logros, de manera general es positivo el resultado.

¡Seguimos trabajando!

Resultados Encuesta Clima Laboral



Fortalezas

- Relaciones Interpersonales
- Compromiso
- Claridad en los Objetivos

Oportunidades

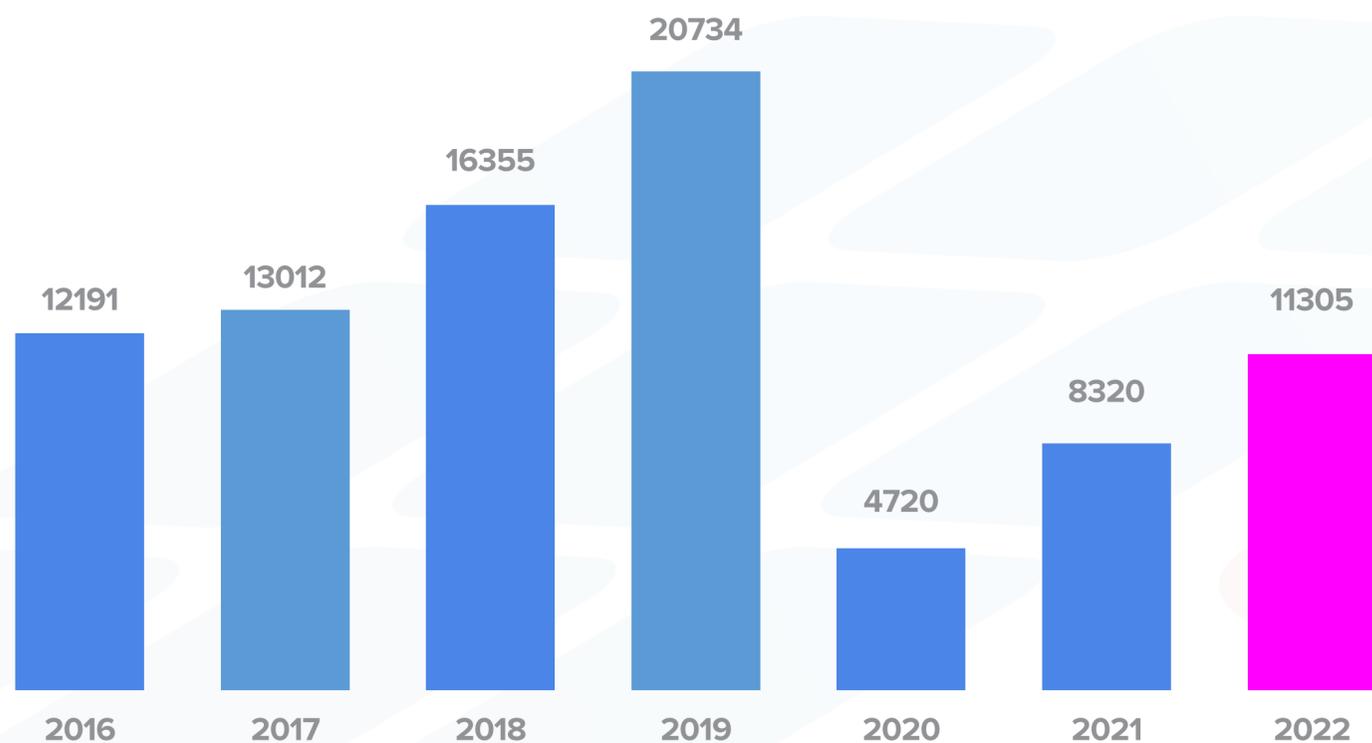
- Compensación y Beneficios
- Reconocimiento
- Tranquilidad en el puesto de trabajo



Capacitación y Desarrollo de los Colaboradores

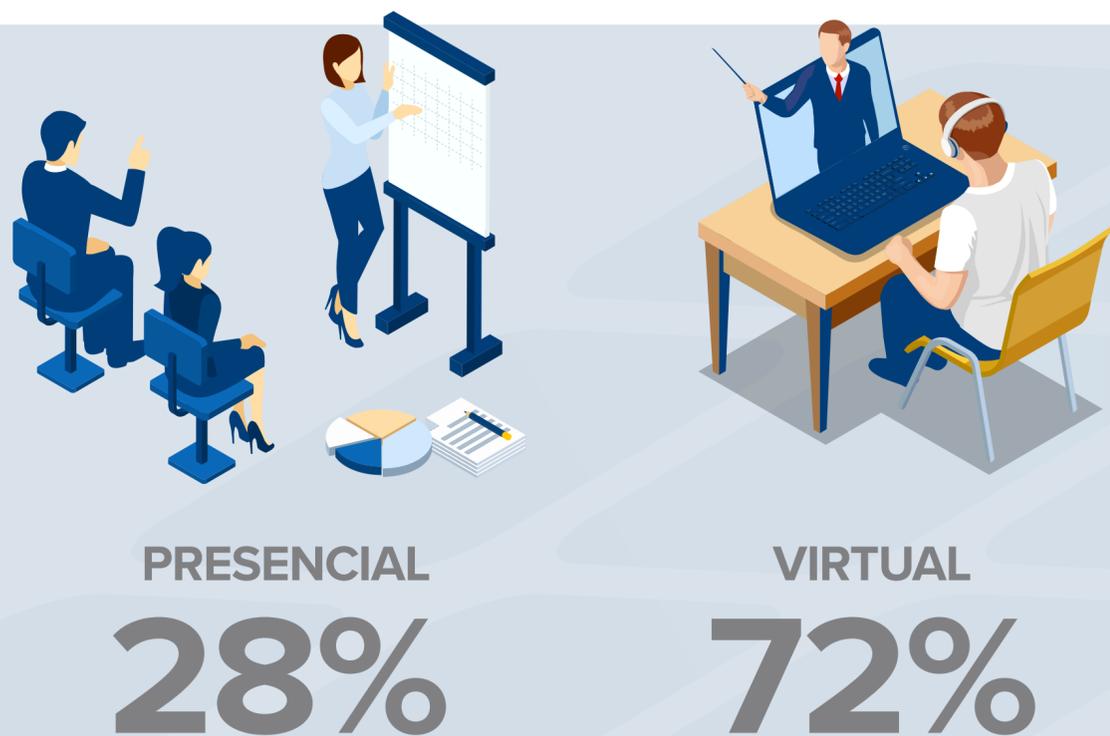
Las iniciativas de capacitación y desarrollo que realizamos son con el objetivo de mejorar el desempeño laboral de nuestros colaboradores. Hemos realizado programas virtuales, presenciales y nos hemos preocupado mucho que a la vez sean divertidos para inculcar una mayor motivación y que a través del juego se aprende también.

Horas de Capacitación



Constantemente buscamos ser los mejores, por eso en 2022 continuamos con nuestras Certificaciones Técnicas, de Excelencia en la Experiencia del Cliente, Habilidades Gerenciales e iniciamos una Academia de Ventas, siempre en movimiento, siempre creciendo, siempre desarrollando nuestro talento.

Igualmente la virtualidad llegó para quedarse, nuestra Academia cada día es más visitada. Del 100% de nuestras capacitaciones, el 72% es impartida desde nuestra Academia CASABAT ya sea de forma Asincrónica o Sincrónica, solo el 28% es dictada de forma presencial, sobre todo por nosotros ser una empresa Regional este tipo de metodología nos funciona adecuadamente.





Servicio de Calidad

Creemos que nuestros clientes merecen lo mejor

Nos enfocamos en brindar un servicio excepcional a nuestros clientes en todo momento. Trabajamos en asegurar la satisfacción de nuestros clientes y en garantizar que nuestros productos y servicios cumplan con los más altos estándares de calidad.

Para lograr que nuestros colaboradores brinden un Servicio que genere un WAO en nuestros clientes y se conviertan en promotores de nuestros productos y servicios es importante mantener una escucha activa y una cultura de mejora continua acompañada de un plan robusto de constante capacitación y programas internos sobre cómo la empresa brinda nuestros servicios, conocimiento técnico para poder asesorar a nuestros cliente y habilidades blandas pero sobre todo sobre ética corporativa y transparencia.



La amabilidad y el conocimiento del producto son nuestros principales pilares. Nuestros esfuerzos se enfocan en lograr que nuestro personal se sienta empoderado, capaz y con las herramientas necesarias para que cada atención que brindemos a un cliente supere sus expectativas en estos dos aspectos.

Este año continuamos aprovechando la virtualidad para lograr brindar distintas capacitaciones a nivel regional:

- Certificación de Experiencia al Cliente
- Webinars de Servicio al Cliente y Asesoramiento técnico
- Diversos talleres teórico-prácticos sobre ventas y asesoramiento

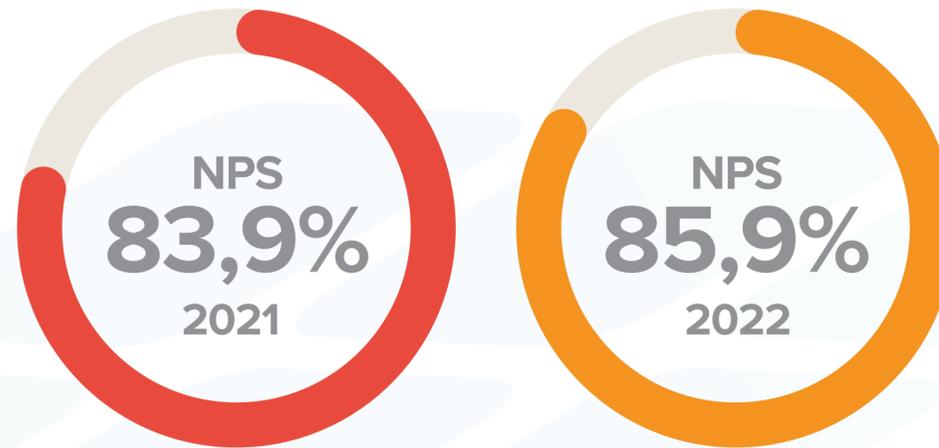


Lealtad y Satisfacción de Nuestros Clientes

Estamos conscientes que lo que no se puede medir no se puede mejorar, es por esto que contamos con distintas metodologías para escuchar la voz de nuestros clientes y validar el cumplimiento de nuestros procedimientos:

- Encuestas de satisfacción internas y externas
- Auditorías internas de imagen y atención
- Llamadas de evaluación Post Venta

Nos propusimos una meta de NPS (Índice de lealtad de los clientes) superior al 85.1% en todas nuestras áreas de atención.



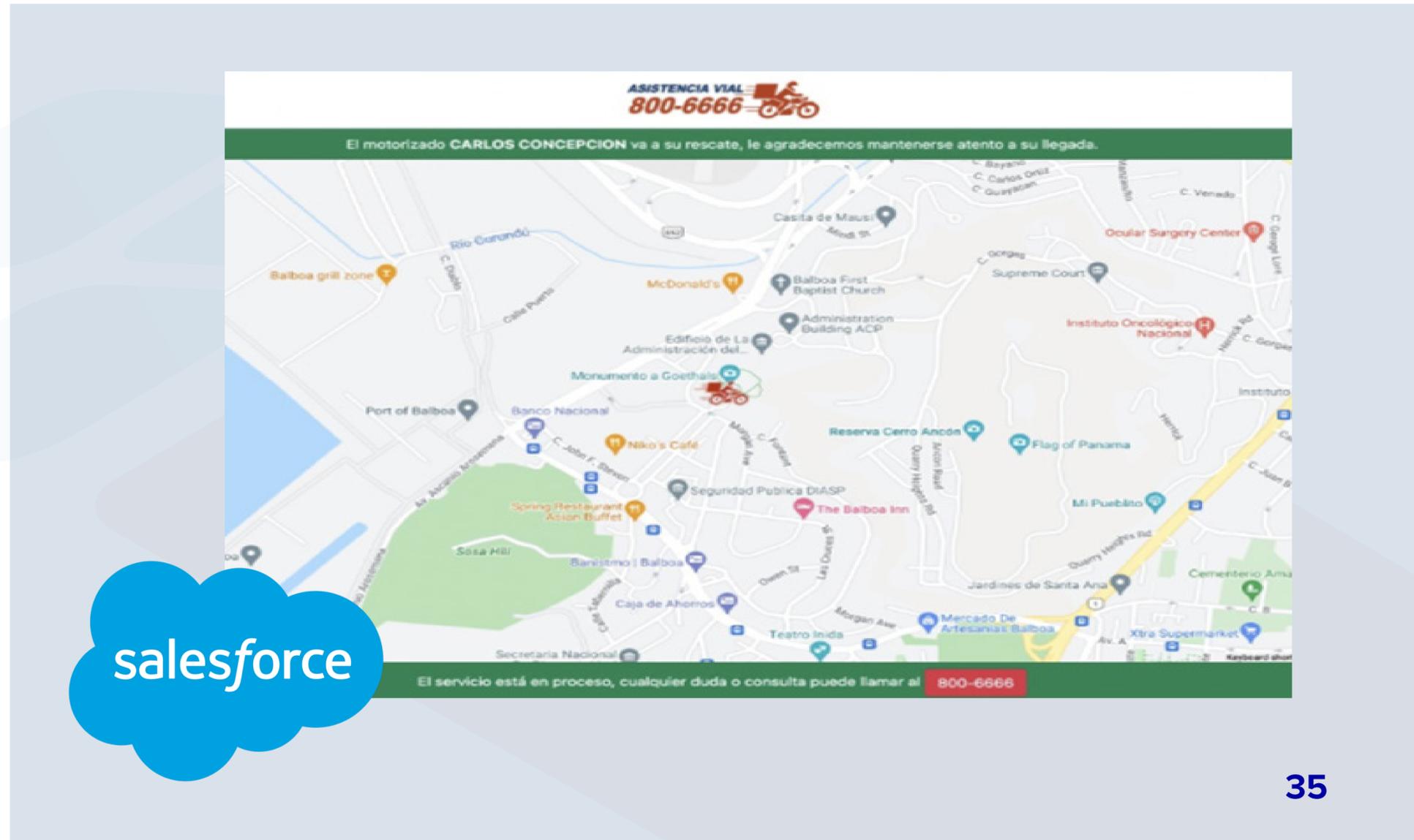
De igual forma, así como nos esforzamos por tener clientes leales y satisfechos, también nos esforzamos por reconocer el compromiso de nuestro personal que recibe más felicitaciones por parte de nuestros clientes. Estamos convencidos que con constante capacitación, compromiso de nuestro personal y velando por su bienestar continuaremos superando las expectativas de nuestros clientes.

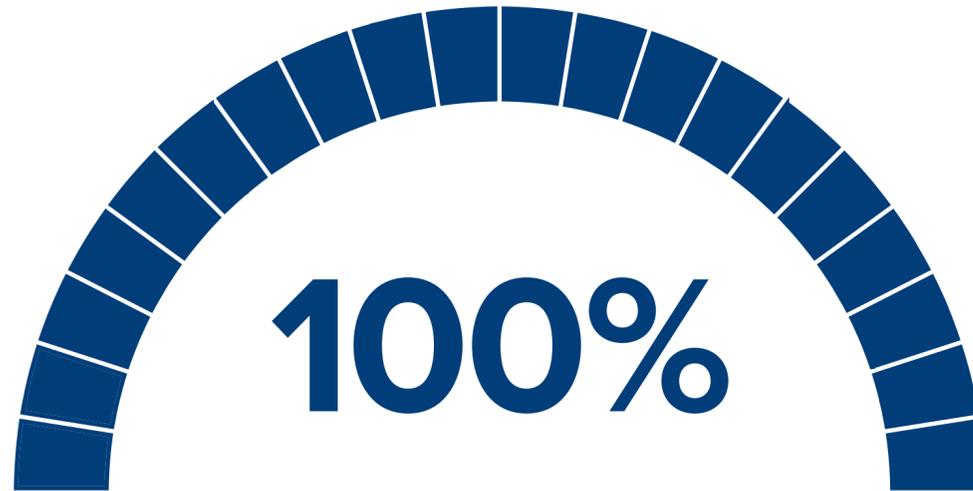


En el año 2022, continuamos trabajando en ofrecer a nuestros clientes una atención vial en un tiempo eficiente por lo que continuamos en la mejora continua del proceso de nuestra plataforma salesforce con la finalidad de reducir cualquier actividad que no agregue valor al proceso y garantiza reducción de tiempos de atención mejorando nuestros tiempos un 30% comparado con el 2021 en promedio de todos los servicios.



De reducción en el tiempo de atención





Del proceso de abastecimiento digitalizado para todo Centro América.

Panamá - Niveles de abastecimiento

Existe(n) 1 por gestionar.

% Abastecimiento

96.87 %

BAJO

1 Amacén

MEDIO

3 Almacenes

OPTIMO

29 Almacenes

Marcas y ref debajo del mínimo

MARCA	REFERENCIA	CANTIDAD
filter data	filter data...	filter data
AUTOCRAFT	4DLT-MF	12
LTH	L-49-900 AGM	8
OPTIMA	34R-1050	7
AUTOCRAFT	5SD23R-MF	7
VISION	CP12170	5
LTH	H-49(LN5)-850	5
LTH	H-48/91(LN3)-730	5
RANGER	53638-RMG	5
AUTOCRAFT	8D-MF	5
LEOCH	LP120.8	5
GLOBAL	SMF-40-1000	4
DEKA	8AU1	4
GLOBAL	SMF-22F-530	4
AUTOCRAFT	A-YTX5A	4

Por almacén

Almacén	% Abastecimiento
Coronado	88.91
Penonomé	90.05
Chorrera	93.72
Santiago	94.78
Juan Díaz	95.02
Rio Hato	95.06
Sucursal Alegre	95.6
Vista Alegre	95.73
Santa María	95.74
Sucursal Town Center	96.2
Bethania	96.23
Via España	96.25
David	96.50
Chitre	96.8
Sucursal Los Tablas	96.81
Centennial	96.84
Plaza Carolina	97.06
Changuinola	97.57
Rio Abajo	97.71
Los Andes	97.90
Costa Verde	98.20
Paibilla	98.29
Sucursal Volcan	98.43
Sucursal Chilibre	98.72
Sucursal Chilibre	98.79
San Francisco	98.82
Sucursal Bugaba	98.84
San Francisco	98.89
Colon	98.14
Brisas de Golf	98.16
Villa Lucre	98.19
24 Diciembre	98.2
Suc. David Interam	98.21
Sucursal Paso	98.21

El año 2022 fue un año lleno de cambios donde la empresa concentró el **33% de sus proyectos** de mejora con la innovación y digitalización de sus procesos.

Logrando mejoras de reducción de tiempo, digitalización de procesos, procesos más eficientes, control de inventario, eliminación de defectos, transporte eficiente y eliminación de sobreproducción.

¡Digital, rápido y seguro! Logros 2022



100%

Reducción de Tiempo



100%

Digitalización de Procesos



100%

Mejora de Procesos



63%

Control de Inventario



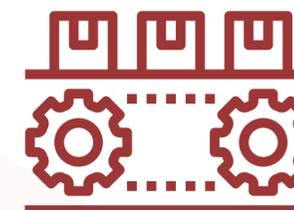
63%

Eliminación de Defectos



38%

Transporte Eficiente



38%

Transporte Eficiente

Expertos en baterías de Autos Híbridos y Eléctricos

En el Taller Casabat evaluamos el estado de salud de la batería de alto voltaje de estos vehículos. Brindamos servicio de mantenimiento y mejora de rendimiento de la batería de los autos híbridos y eléctricos. De esta forma innovamos y nos adaptamos a las tendencias del mercado donde este tipo de vehículos está creciendo en los últimos años y seguirá en aumento.



Nos mantenemos reforzando los mensajes sobre la importancia del cuidado de su batería y el estado del vehículo en las redes sociales, además empezamos a utilizar youtube como un canal adicional para educar a los clientes.





Reducción del Impacto Ambiental

Creemos en hacer las cosas bien con nuestro medio ambiente

01

Empezamos Recolectando

Durante más de 15 años hemos contribuido a recolectar las baterías usadas para evitar la potencial contaminación de suelos y ríos que pueden causar los químicos de las baterías.

02

Son tratadas Correctamente

En nuestros puntos de venta recolectamos las baterías usadas retirándolas de forma íntegra de los vehículos y luego las agrupamos en nuestro Centro de distribución.

03

Las enviamos al exterior

Las exportaciones a una fábrica certificada internacionalmente que se encarga del tratamiento y reciclaje de hasta un 99% de sus componentes bajo un estricto cuidado y control.

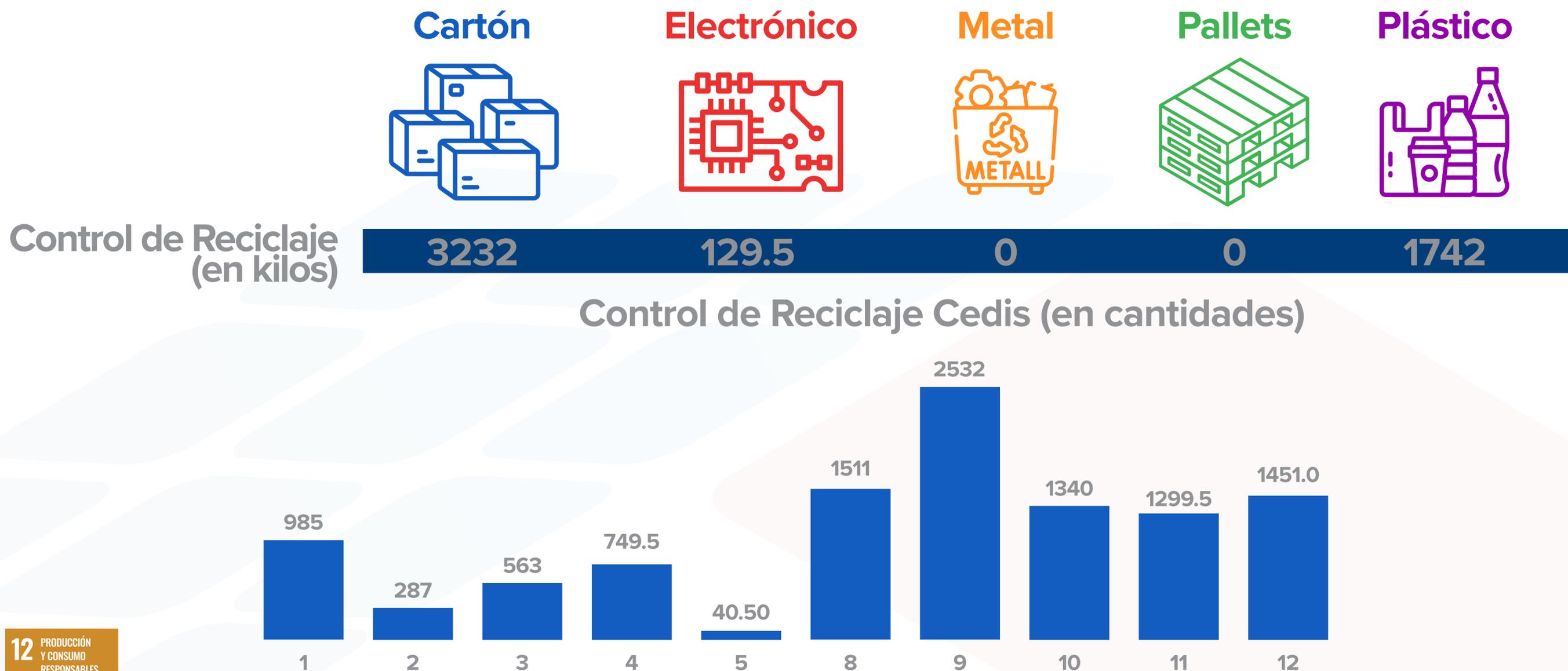
04

Invitamos a más personas a participar

Seguiremos generando conciencia ambiental disminuyendo la cantidad de baterías que no son recolectadas y posteriormente recicladas de forma correcta.



En cuanto a la Reducción del impacto ambiental, trabajamos en reducir el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente a través de la adopción de prácticas y tecnologías sostenibles, así como en la promoción del reciclaje. Alineados al cumplimiento de nuestros objetivos en el 2022 se logró dar una disposición final correcta a los siguientes materiales:



Durante el 2022 uno de nuestros objetivos ambientales fue mantener una relación de disposición final de baterías exportadas sobre baterías importadas mayor o igual a un 78%, para este año se logró exportar 3170 toneladas.

240,664 baterías fueron tratadas bajo todos los controles operacionales con una disposición final correcta sin impactar el medio ambiente.

Con el cumplimiento de los planes de acciones tomados al cierre del 2021, se logró un aumento de exportación de un 9.7% de baterías exportadas en el 2022 con respecto al 2021.



Cumplimiento del Objetivo 2022

65%



Baterías Exportadas

78%



Toneladas Exportadas

3170



Baterías Tratadas

240,664



Aumento de Exportación

9.7%

Contamos con nuestra división de Green Energy, donde comercializamos sistemas de energía solar fotovoltaica y cargadores de autos eléctricos.

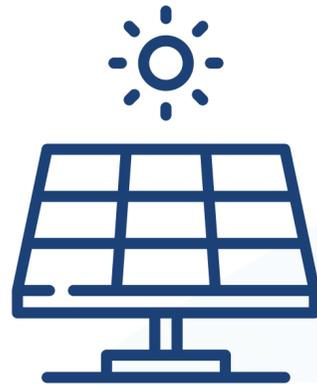
Además desde el 2021 nuestras sucursales también ofrecen estos productos a nuestros clientes: kits solares y los componentes para los sistemas solares.

De esta forma acercamos al mercado aún más nuestra oferta y a un Panamá más sostenible y amigable con el ambiente.



Contribuyendo a la conservación del ambiente y la reducción de la huella de carbono, durante el 2022:

Comercializamos más de:



120,000

Paneles Solares

Dejando así de emitir:



6,590

Ton anualmente

Produciendo por año:



11,170 MWh

de Energía Limpia



Programa Reduce Tu Huella de Carbono Corporativo

La Casa de las Baterías tiene un alto compromiso de la reducción del impacto ambiental, durante los 9 años como empresa certificada en ISO 14001 la empresa cuenta con CERO ACCIDENTES AMBIENTALES.

La Huella de Carbono es un indicador que mide la cantidad de gases de efecto invernadero, expresados generalmente de toneladas de dióxido de carbono equivalente (CO₂e), asociados a las actividades de una corporación, empresa, organización, evento, producto/servicio o persona individual.

Continuamos apostando al compromiso ambiental y durante el 2022 se realizó el 1er inventario de gases de efecto invernadero correspondiente al año 2021 con el cumplimiento del Programa Reduce Tu Huella de Carbono Corporativo logrando la medición de:

- Fuentes móviles
- Fuentes fugitivos
- Consumo de energía adquirida



Alianzas para generar un impacto ambiental: Jornadas de sensibilización en eficiencia energética

En La Casa de las Baterías participamos e impulsamos distintas iniciativas que nos permiten dar esos primeros pasos como país hacia la movilidad eléctrica y el desarrollo de una sociedad más sostenible. Es por esto que fuimos patrocinadores de la primera Jornada de Sensibilización en Eficiencia Energética para mujeres, realizada por la Secretaría de Energía. Durante las jornadas de sensibilización que se realizaron en distintos centros comerciales del país, se abordaron temas principalmente relacionados a la factura eléctrica, equipos y nuevas tecnologías eficientes y tips de ahorro energético en el hogar. El objetivo de esta iniciativa no solo se busca generar conciencia sobre el consumo responsable de la energía, sino también educar al consumidor, en este caso principalmente a las mujeres que tienen un rol fundamental en el hogar, para que al momento de adquirir un equipo eléctrico cuenten con una referencia o asesoría al comprar estos tipos de tecnologías que son más eficientes energéticamente y amigables con el medio ambiente.



Alianzas para generar un impacto ambiental: Firma de acuerdo con Grupo Enel X para impulsar la movilidad eléctrica en Panamá

Como parte de nuestro compromiso en promover distintas iniciativas que permitan el desarrollo sostenible de Panamá mediante el uso de energías renovables e impulsar la movilidad eléctrica, firmamos un acuerdo con el Grupo Enel X Way, para la distribución y comercialización de productos y servicios asociados a energía, como cargadores eléctricos, infraestructura eléctrica, servicios de mantenimiento y acceso a tecnologías de carga.



Reconocimientos por iniciativas en Pro del Medio Ambiente

Durante el 2022 fuimos galardonados por la Secretaría Nacional de Energía de Panamá como una de las empresas Líderes en la Transición Energética 2022 en Generación Distribuida.

Es importante destacar que, de las empresas que fueron reconocidas, La Casa de las Baterías fue la única comercializadora de sistemas de energía solar fotovoltaica en recibir la estatuilla en reconocimiento a los esfuerzos y metas alcanzadas en cuanto a Transición Energética 2022, específicamente generación distribuida en el país.



Comunicación responsable sobre temas de Medio Ambiente en Redes Sociales

Este año trabajamos con Camila Aybar como imagen y generadora de contenido de valor en temas de Medio Ambiente en nuestras redes sociales, de esta forma alcanzamos una audiencia mayor e interesada en estos temas y lo comunicamos de forma distinta buscando impactar a más personas.





Seguridad de Procesos

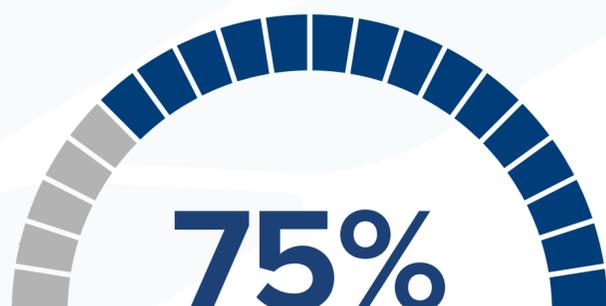
Creemos que la seguridad no es negociable

En cuanto al cuarto pilar, Seguridad en nuestros procesos, estamos comprometidos con la seguridad y salud de nuestros colaboradores y clientes. Implementamos procesos y sistemas de calidad que nos permiten asegurar que nuestros procesos sean seguros y confiables.

La empresa continua logrando resultados extraordinarios y el 2022 se entregó la recertificación en ISO 45001 bajo una auditoría con cero no conformidades.

Comprometidos con la mejora continua, se realizaron capacitaciones a todo el personal de los Centros de Distribución y el área de energía según sus riesgos, las capacitaciones son parte del plan de mitigación de riesgos para brindarles todos los conocimientos necesarios para que cada día puedan realizar sus labores de forma segura.

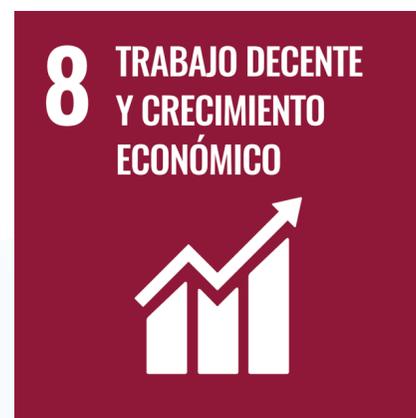
Logrando un Cumplimiento del



Parte fundamental para priorizar la seguridad de nuestra gente es mantenerlos capacitados y sensibilizados sobre la importancia en el manejo seguro de baterías, sustancias químicas, pausas activas y simulacros de emergencia, con la finalidad de evitar accidentes. Por eso constantemente estamos realizando charlas y publicaciones en nuestras redes internas.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ABER + QUERER + HACER = ÉXITO

20 % Aptitud

Actitud

"APLICAR LO APRENDIDO ES LA CLAVE PARA... VAR EL COM

rsecasabat.com




la Casa de las Baterías
#SomosEnergía


la Casa de las Baterías

