

la Casa de las Baterías



INFORME
RSE | **2018**

ÍNDICE



SOBRE NOSOTROS

3



NUESTRAS POLÍTICAS

4



NUESTRA HISTORIA

7



MENSAJE DEL PRESIDENTE

Juan Octavio Díaz

9



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

12



NEGOCIO ÉTICO Y RESPONSABLE

Complicidad, Ética y Transparencia

18



COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Gestión de Relaciones con Colaboradores

30



COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Bienestar de Colaboradores y Sus Familias

36



COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Capacitación y Desarrollo
de los Colaboradores **46**



COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Derecho a la
Negociación Colectiva **50**



COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Programas Relacionados
con Educación **52**



COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Inclusión **56**



SERVICIO DE CALIDAD

62



SERVICIO DE CALIDAD

Mejora Continua de
Procesos **72**



SEGURIDAD EN PROCESOS

Disposición de
Residuos Peligrosos **78**



REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

82

SOBRE NOSOTROS

Visión: “Empresa Líder a nivel regional, especialista en el sector de las baterías, reconocida por el profesionalismo de su equipo humano, la alta calidad de sus productos y servicios, y la preferencia de sus clientes”.

Misión: “Suplir la demanda de nuestros clientes a nivel regional a través del suministro oportuno de productos y servicios, y el respaldo técnico requerido para garantizar su plena satisfacción”.

Valores Gobernantes de La Casa de las Baterías

Respeto: Los Colaboradores de La Casa de las Baterías reconocen, aprecian y se valoran a sí mismos como a nuestros clientes, proveedores y compañeros en todo momento, mediante un trato verbal, escrito y gesticular moderado.

Honestidad: Los Colaboradores de La Casa de las Baterías dirán siempre la verdad a los clientes, subalternos, demostrando aprecio por sí mismos y por los demás.

Honradez: Los Colaboradores de La Casa de las Baterías salvaguardarán los bienes de nuestros clientes, compañeros y de la empresa.

Lealtad: Los Colaboradores de La Casa de las Baterías protegerán toda la información confidencial de la empresa a la que tengan acceso como parte de su trabajo y serán vigilantes de que así sea con todos los demás colaboradores como parte de su compromiso con la empresa.

Responsabilidad: Los Colaboradores de La Casa de las Baterías procurarán cumplir de forma oportuna con todas las obligaciones que les sean asignadas y además asumen las consecuencias de sus acciones en la empresa.

Política integrada de Calidad, Responsabilidad Social, Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo

Somos una empresa que ofrece productos y servicios de calidad en el área de comercialización de baterías automotrices, marinas, de moto, respaldo y de tracción; diferentes tipos de accesorios; sistemas de respaldo y servicios asociados.

Contamos con un sistema de gestión integrado y de responsabilidad social teniendo en cuenta las partes interesadas; que propicia la mejora continua de nuestros procesos y garantiza el cumplimiento de los requisitos legales establecidos así como la satisfacción a nuestros clientes.

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



NUESTRAS POLÍTICAS

Política social para la prevención y erradicación del trabajo infantil. Reforzando lo establecido en nuestra Política Integrada de Calidad.

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

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

Para ello, La Casa de las Baterías cuenta con un Sistema de Gestión Social que le permite asegurar el cumplimiento de los compromisos con la huella social y el mejoramiento continuo de nuestro negocio, impactando positivamente a nuestras partes interesadas. En La Casa de las Baterías consideramos que nuestros proveedores son un elemento clave para el logro de este compromiso social.

No obstante, les comunicamos esta política con el propósito de fomentar un modo de pensar y operar cónsono con los compromisos descritos en este documento. Esta política estará disponible para todas las partes interesadas y su cumplimiento se evaluará periódicamente.

Política de Inclusión

En La Casa de las Baterías consideramos de vital importancia integrar a la vida comunitaria y al mundo laboral a todos los miembros de la sociedad sin distinción de ningún tipo. Estamos comprometidos con ser una empresa inclusiva que tome en cuenta las necesidades de todos los individuos.

Creemos en la igualdad de oportunidades, por tal motivo contamos con políticas y un código de ética que refuerza nuestro compromiso como empresa inclusiva. En el proceso de reclutamiento y selección de personal tanto externo como interno no hacemos diferencias por razones de alguna discapacidad, edad, sexo, raza, clase social, ideologías políticas o religión; todo aquel que cumpla con los requerimientos del puesto es considerado para ocupar la vacante. Al realizar la contratación de una persona con discapacidad nos preocupamos por hacer los ajustes razonables y las adaptaciones necesarias y adecuadas para el puesto de acuerdo a las capacidades personales, sociales y laborales y facilitando la accesibilidad.

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

NUESTRA HISTORIA

La Casa de las Baterías fue fundada en 1974, como parte del Grupo Record con la idea de tener un punto de venta para ofrecer su producto al consumidor final. Con el tiempo se convirtió en representante de las más importantes marcas de baterías a nivel mundial. El liderazgo y crecimiento de nuestra organización inicia con la incorporación de servicios asociados a la venta de baterías como la instalación de las baterías y revisiones del sistema eléctrico; la expansión de puntos de venta para acercarnos a nuestros clientes y la posterior inclusión de una variedad para diferentes aplicaciones. En 1998 iniciamos nuestro servicio a domicilio el cual es hoy en día uno de los servicios más importantes prestados a nuestros clientes. En el año 2006 integramos nuevos canales de distribución para atender así al mercado de repuesteros y auto partes. Paralelamente ese mismo año nace División Industrial ofreciendo soluciones con baterías de tracción así como respaldo de energía.

En el año 2008 iniciamos operaciones en Costa Rica y El Salvador; y poco después a Guatemala, lo que comenzó nuestra expansión en la región, llevando con mucho orgullo nuestra propuesta de productos y servicios al mercado Centroamericano. Nuestro interés en la mejora continua nos lleva a certificarnos en Panamá bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015 para la estandarización de nuestros procesos de atención en el año 2011.

Posteriormente, en el año 2013 incluimos las certificaciones ISO 14001 y OHSAS 18001 para la correcta gestión ambiental y la salud y seguridad de nuestros colaboradores, todas implementadas con el fin de brindar la mejor atención posible y ofreciendo a nuestras partes interesadas la seguridad de que realizamos nuestro trabajo buscando el bienestar de todos a los que impactamos.



NUESTRA HISTORIA

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

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

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

Creemos que la gestión sostenible es la que apunta a largo plazo, es la que atiende y comprende las expectativas sociales, la que se basa en valores de transparencia y honestidad, y la que busca el progreso para sus miembros y comunidades. Tenemos más de 40 años trabajando con esta visión y nuestro compromiso es continuar haciéndolo en todos los mercados donde operamos.

MENSAJE DEL PRESIDENTE / Juan Octavio Díaz



La Casa de las Baterías nace en Panamá hace más de 40 años y desde entonces venimos trabajando y creciendo con una **visión ética, responsable y sostenible** con nuestro compromiso de continuar trabajando con sentido social en los 4 mercados donde operamos: **Panamá, Costa Rica, Guatemala y El Salvador**. Gracias a nuestros esfuerzos para generar simultáneamente valor económico, social y ambiental la tendencia de crecimiento de la empresa se mantuvo estable al cierre del 2018.

Sabemos que “crecer” implica reconocer lo que se debe mejorar, aprender de los errores y trabajar sobre uno mismo de manera comprometida, constante y focalizada. Hace dos años realizamos un ejercicio de revisión y validación de riesgos y como parte de los resultados desarrollamos un plan de mitigación el cual incluía la definición de una estrategia de sostenibilidad, por lo que a finales del 2017 decidimos trabajar en un extensivo análisis de materialidad interno para re-definir y enfocar nuestra Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial.

Dicho ejercicio culminó en el 2018 y resultó en la definición de nuestros pilares de acción en materia de sostenibilidad lo cual nos permite enfocar nuestros esfuerzos sin perder el norte. Estos son: **Negocio Ético y Responsable** como la base de nuestra estrategia, Compromiso **con Nuestra Gente, Reducción del Impacto Ambiental, Servicio de Calidad y Seguridad en Procesos**, los cuales pudimos plasmar en nuestro nuevo portal exclusivo de Sostenibilidad www.rsecasabat.com.

Nuestra labor empieza en casa y por esto nuestro Comité de Obras sociales, el cual desde el 2010 brinda apoyo e

MENSAJE DEL PRESIDENTE / Juan Octavio Díaz

impacta positivamente la vida de nuestros colaboradores, se renovó este año para trabajar de la mano del programa Avancemos de Sumarse, con el objetivo principal de encontrar necesidades críticas de nuestros colaboradores y poder brindarles el apoyo que necesitan. En La Casa de las Baterías creemos en la igualdad de oportunidades, por lo que desarrollamos iniciativas enfocadas en el Objetivo de Desarrollo Sostenible #10 de reducción de las desigualdades. Claro ejemplo de esto es que todas nuestras sucursales son gerenciadas por mujeres, de las cuales el 75% entraron como cajeras, agentes de call center o asistentes de ventas, lo cual a su vez refuerza nuestro compromiso con el crecimiento personal y profesional de **Nuestra Gente Casabat**. En el 2019 continuaremos con nuestras iniciativas en pro de la Igualdad de Género al firmar los Principios de Empoderamiento de la Mujer mejor conocidos como WEPs por sus siglas en inglés.

El Buen Servicio es uno de nuestros principales diferenciadores y por eso **nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes** realizando constantes cambios en nuestras políticas, buscando ser más justos y flexibles, pero sobretodo capacitando a nuestro personal y brindándoles todas las herramientas de medición de última tecnología para lograr superar las expectativas de nuestros clientes.

Nuestro lema es **Actuamos Verde** y para lograrlo tenemos que empezar por reducir nuestro impacto ambiental. Por eso nuestro principal compromiso ambiental consiste en la recolección de baterías usadas por medio de nuestro programa “Devuélveme”. Este año logramos crecer un 3% en la cantidad de baterías usadas recolectadas en sucursales respecto al 2017. Para el 2019 seguiremos reforzando este programa por medio de la sensibilización a nuestros clientes para lograr una conciencia ambiental. Como parte de nuestro compromiso en materia ambiental, de seguridad y calidad, contamos desde el 2012 con un sistema de gestión basado en las normas ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 e ISO 9001:2015.

MENSAJE DEL PRESIDENTE / Juan Octavio Díaz

Este año, confirmando nuestra constante búsqueda por estar a la vanguardia, logramos convertirnos en la **primera empresa panameña en migrar de la certificación OHSAS 18001:2007 a la nueva ISO 45001:2018**, la cual destaca la integración del bienestar del personal de una organización a través de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Otra de las acciones que corroboran nuestro compromiso ambiental es la constante ampliación de nuestra oferta de productos que buscan una generación de energía limpia. Desde el 2017 iniciamos el fortalecimiento de nuestra unidad de Energía con el fin de ofrecer al mercado opciones de generación de energía por medio de paneles solares, que ayuden a reducir el impacto ambiental. Este año introdujimos al mercado la comercialización de kits de paneles solares de uso residencial los cuales tienen la capacidad de generar electricidad en lugares donde no llega la luz eléctrica, lo que facilita importantes y necesarias soluciones a personas en áreas rurales. Además, las instalaciones solares conectadas

a red que ofrecemos para empresas y residencias donde se cuenta con energía eléctrica ayudan a reducir considerablemente la huella ambiental a la vez que le permite al usuario disminuir la cuenta mensual de electricidad.

El 2018 fue un año significativo para que La Casa de las Baterías diera un paso más allá en su compromiso con la sostenibilidad y los objetivos de desarrollo sostenible, lo que nos compromete a seguir avanzando y nos reta a alcanzar aún mejores resultados el próximo año. En el 2019 nos comprometemos a continuar ***haciendo las cosas bien***, teniendo siempre como foco el beneficio de todas nuestras partes interesadas: colaboradores, clientes, proveedores y sociedad en general.



Juan Octavio Díaz



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Como parte de las acciones para reforzar nuestro compromiso como empresa socialmente responsable durante finales de 2017 y la primera mitad del 2018 estuvimos trabajando en el diseño de nuestra estrategia de sostenibilidad 2018-2025. Hicimos un estudio de materialidad interno con el objetivo de priorizar y poder enfocarnos en las acciones y ODS que más impacto y relevancia tenían para nosotros.

Como resultado del análisis establecimos como nuestros principales pilares de acción:



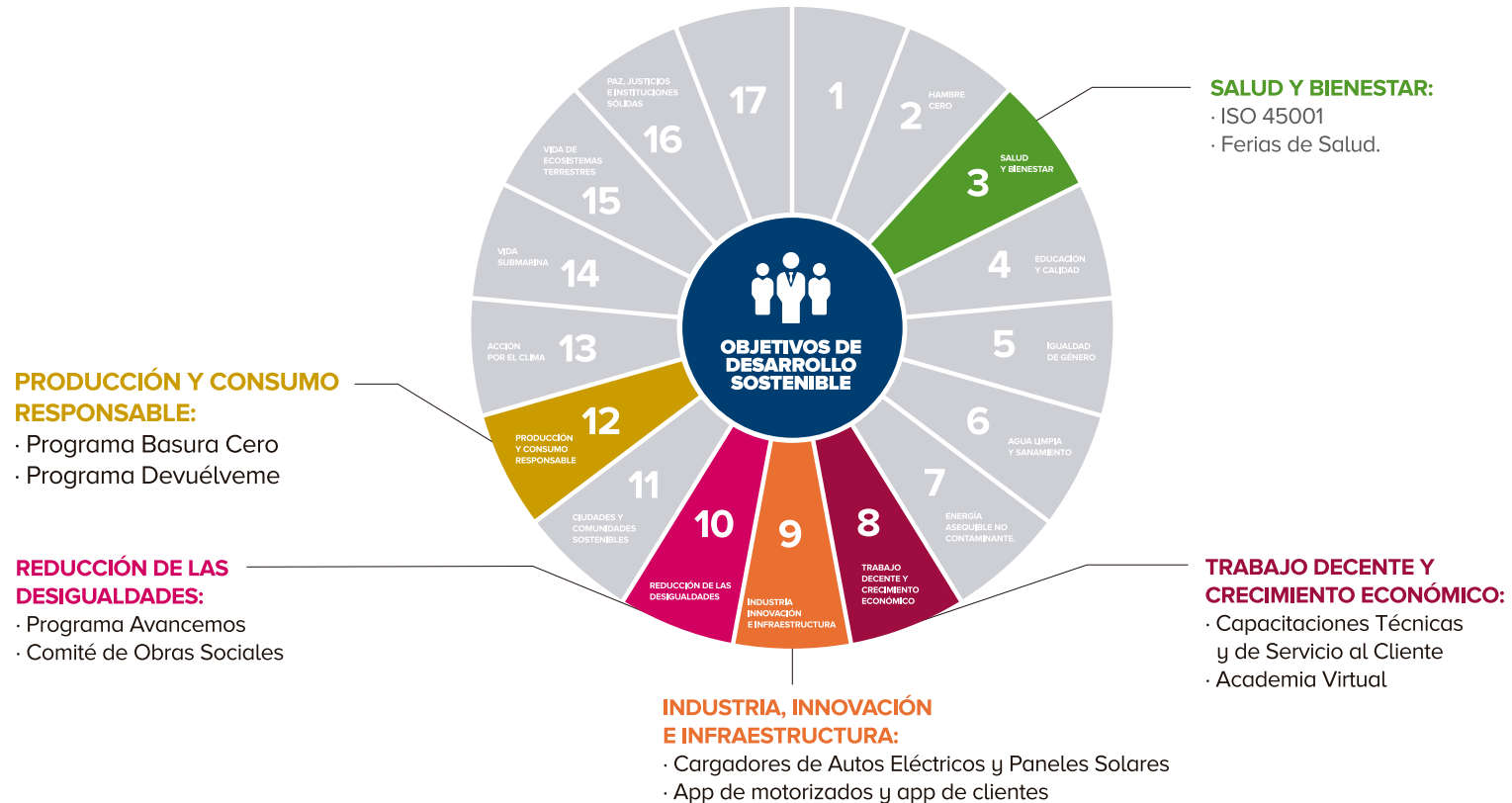
ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



ODS internacionales impactados dentro de nuestro compromiso RSE

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD



ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Luego de culminar nuestro análisis de materialidad, definir nuestros pilares y estructurar nuestro plan de sostenibilidad a corto, mediano y largo plazo estuvimos creando y lanzando con mucho orgullo nuestro portal de RSE www.rsecasabat.com

Dicho portal contiene nuestras principales acciones de RSE y además, todas nuestras políticas de RSE, código de ética y el compromiso general de nuestra directiva.



www.rsecasabat.com 

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

la *Casa de las Baterías*





NEGOCIO ÉTICO Y RESPONSABLE

Complicidad, Ética
y Transparencia



MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA

Durante el año 2018 se realizó una revisión completa de nuestro Código de Ética como parte de nuestra Responsabilidad Social en mantener el más alto estándar a nivel empresarial, en esta revisión se incluyó una modificación en los principios éticos de los colaboradores, por considerarlo de suma importancia, y porque nuestros colaboradores deben ser reflejo de nuestra ética y valores.

Cualquier comunicación que sea emitida por los Colaboradores para eventos ya sean internos o externos donde esté involucrado el nombre o logo de la empresa no debe guardar relación con anuncios que estén fuera de nuestras políticas de ética y valores o que los mismos tengan un contenido de tipo sexual, violento o discriminatorio, con ningún tipo por discapacidad, edad, sexo, raza, clase social, ideologías políticas o religiosas.



SENSIBILIZACIONES EN TEMAS DE INCLUSIÓN

Con el objetivo de lograr una real concientización sobre la importancia de la inclusión de personas con discapacidad para el año 2018, además de participar como invitados en la Mesa de Inclusión de Personas con discapacidad, estuvimos realizando sensibilizaciones para nuestro personal operativo de nuestro Centro de Distribución, así como también para nuestros jefes y gerentes.

De igual forma, estuvimos participando de eventos para continuar capacitandonos en el tema de la mano del equipo de SENADIS.



INCLUSIÓN

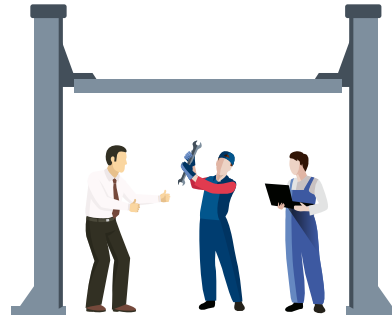
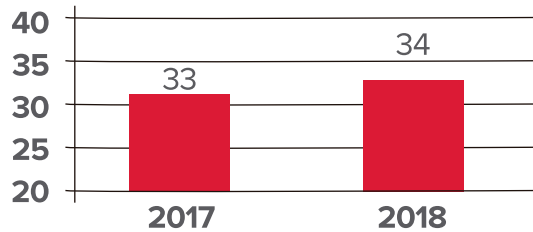
Como empresa inclusiva, somos responsables de incorporar prácticas que fomenten la inclusión, una de ellas es nuestra política de contratación que es abierta a aceptar los diferentes talentos para que se desempeñen de forma eficiente dentro de su área y comprendemos que los mismos se presentan en formas diversas en edad, raza, religión, situación social y política, capacidades distintas, etc. y que el aceptar esta diversidad da paso a que se creen entornos de trabajo más diversos y productivos con mejores resultados.

Adicional, damos acceso a oportunidades de empleo para las personas con discapacidad tanto a nivel físico como intelectual, pues nos atrevemos a desafiar los prejuicios con nuestra política de inclusión..y recibimos un Reconocimiento del Ministerio de Trabajo por nuestro compromiso con este tema.



INCLUSIÓN

EDAD PROMEDIO



Nuestra edad promedio de contratación está en 34 años para el 2018, sin embargo tenemos jóvenes desde 18 años hasta adultos de 64 años.

El 55% está en la edad promedio o menos y el 45% está sobre la edad promedio.

El 19% no supera los 25 años de edad, por lo cual nos consideramos una empresa que da muchas oportunidades a jóvenes con poca o ninguna experiencia.

EVALUANDO A NUESTROS LÍDERES

Ya desde hace unos años, hemos estado evaluando a nuestros líderes con la herramienta de evaluación de 360, la cual es una herramienta que utilizamos para medir las competencias blandas y considera a todos aquellos puestos que tienen relación directa con el evaluado (pares, colaboradores y jefes), solicitando retroalimentación sobre su desempeño, además en las mismas damos la oportunidad de que de forma confidencial nuestros colaboradores puedan comentar de situaciones que existan y que no sean acordes a nuestras políticas y valores para dar seguimiento a las mismas y buscar una solución ganar-ganar.

En esta encuesta medimos temas como:

- Comunicación, ejecución y auto conocimiento.
- Priorización y manejo del tiempo.
- Retroalimentación y relaciones interpersonales.
- Reconocimiento, servicio al cliente interno y externo
- Organización, planeamiento y manejo del cambio.

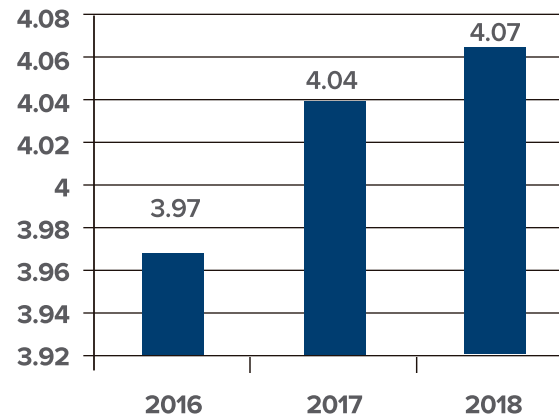


EVALUANDO A NUESTROS LÍDERES

Como observamos en la gráfica, año tras año hemos ido mejorando nuestros resultados, y continuamos haciendo planes y tomando decisiones basadas en la mejora continua de nuestros líderes de La Casa de las Baterías.



Indicador de Liderazgo



GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES

En el año 2018, implementamos al 100% con nuestros proveedores internacionales, nuestra política de compra para realizar la debida diligencia con nuestros proveedores, incorporando en las órdenes de compra, cláusulas de mutuo cumplimiento donde exhortamos a los proveedores a cumplir con lo siguientes puntos:

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

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

Trabajo Infantil: IMPORTADORA DE BATERIAS, S.A. acepta que en el evento de que Importadora de Baterías, S.A. determine que existe una violación o incumplimiento a las normas vigentes o de los Principios de Importadora de Baterías, S.A. sobre el Trabajo Infantil, lo comunicará al CONTRATISTA, teniendo LA CONTRATISTA la obligación de

GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES

remediar inmediatamente la violación o incumplimiento. Importadora de Baterías, S.A. se reserva el derecho de dar por terminado el presente contrato, en cualquier momento, en el caso que LA CONTRATISTA, no corrija la violación, teniendo Importadora de Baterías, S.A. la única obligación de pagar las sumas adeudadas hasta ese momento.

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

Medio Ambiente: En relación con las actividades a realizarse, cada parte manifiesta y garantiza cumplir con toda la legislación aplicable al medio ambiente, desecho de materiales, emisión de químicos, gases o cualesquier otras sustancias o materiales al medio ambiente, o la presencia de tales materiales, químicos, gases u otras sustancias dentro de o en sus instalaciones y/o las instalaciones de sus afiliadas que representen o puedan representar un efecto relevante en cualquiera de las actividades relativas a este Contrato.

GESTIÓN RESPONSABLE DE PROVEEDORES

Adicional a esto, el proveedor deberá cumplir con El Reglamento de Seguridad y Ambiente para contratistas de Importadora de Baterías, S.A.. Las partes acuerdan y reconocen que no se considerará como incumplimiento a lo señalado en este párrafo aquél que, existiendo la posibilidad de subsanar, se subsane en un plazo que no exceda de 30 días contados a partir de la fecha en que el incumplimiento se generó.

Salud y Seguridad Ocupacional: El Contratista/Proveedor de Servicio y todos sus subcontratistas representan y garantizan el cumplir con todas las leyes aplicables, requerimientos de Importadora de Baterías S.A., relacionados a Salud y Seguridad Salud Ocupacional.

Contar con un programa de Salud y Seguridad que establece los acuerdos para; identificación, administración y control de riesgos asociados a las actividades/servicios proveídos, entrenamiento y certificación de personal, inducción formal y permisos antes del inicio del trabajo, reportando todos los incidentes y cuasi accidentes, auditorías periódicas para el cumplimiento de reglas en salud y seguridad y la eficacia de dichas medidas de seguridad y salud.

En el año 2019, incorporaremos estas políticas a nuestros proveedores nacionales.

PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EVENTOS DE SOSTENIBILIDAD

En el año 2018 participamos de forma activa en las mesas, talleres y eventos brindados por Sumarse, además, fuimos invitados a contar nuestros casos de éxitos en distintos pilares de responsabilidad social a diversas empresas aliadas, fundaciones y eventos.

Algunos de nuestros aportes fueron los siguientes:

- Buenas prácticas en el proyecto AVANCEMOS - Semana de la RSE 2018.
- Caso de éxito en Sistemas de Gestión y RSE - La Casa del Médico, S.A.
- Caso de éxito en Sistemas de Gestión y RSE - Cooperativa de Profesionales.
- Caso de éxito en Sistemas de Gestión y RSE - Tecnasa, S.A.
- Alineación de la Estrategia de la organización con los objetivos de desarrollo sostenible. - Ministerio de Gobierno.
- Presentación en Mesa de Inclusión de Caso de Éxito en la implementación de una cultura de inclusión de personas con discapacidad.



PARTICIPACIÓN ACTIVA EN EVENTOS DE SOSTENIBILIDAD

- Capacitación sobre buenas prácticas de Servicio al Cliente a jóvenes y adultos de la Fundación Fundader.
- Participación en el Comité de Sostenibilidad de Amcham.
- Taller de Voluntariado de Sumarse.





COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Gestión de Relaciones
con Colaboradores



GESTIÓN DE RELACIONES CON COLABORADORES

Como empresa fuimos reconocidos con el instrumento que se acredita por parte del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL), de las Buenas Prácticas Laborales entre Empleadores y Trabajadores y al cumplimiento de todos y cada uno de los principios laborales y leyes contenidas en la Constitución, Códigos, Decretos y Convenios.



GESTIÓN DE RELACIONES CON COLABORADORES

Esto constituye una MARCA DE CALIDAD que reconoce el compromiso con la excelencia de las Empresas en tener Buenas Prácticas Laborales con sus Trabajadores y viceversa.

La distinción se basa en:

- Distinguir a las Empresas que han aceptado cumplir con todas las regulaciones laborales establecidas por la ley produciendo un ambiente de Buenas Prácticas Laborales entre Empleadores y Trabajadores.
- Potenciar la capacidad entre empleadores y trabajadores sobre Buenas Prácticas Laborales.
- Certificar los esfuerzos tanto de los empleadores como los de los trabajadores de luchar por buscar la paz laboral.
- Constituye una identificación de Valor y Prestigio.
- La Casa de las Baterías reafirma este compromiso como parte de su Responsabilidad con todos sus colaboradores.

INDICADORES DE AUSENTISMO Y ROTACIÓN DE PERSONAL

Considerado para nosotros una medida de gestión del capital humano, están los indicadores, pues a través de ellos es posible identificar problemas de insatisfacción laboral entre los colaboradores u oportunidades de mejora en los procesos de selección y contratación, entre otros.

Además de esto y con las entrevistas de salida analizamos los detalles y nos permite revisar y hacer las gestiones para mejorar las diferentes políticas que tenemos, como beneficios, salarios, oportunidades de crecimiento, cultura, flexibilidad de las políticas de la organización, las oportunidades de empleo en el mercado laboral entre otras.

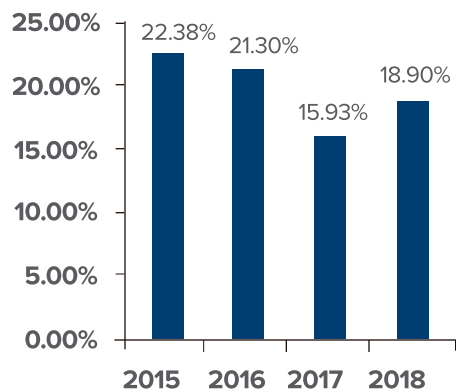
Por otro lado, el control del ausentismo es indispensable para mantener el cumplimiento de las metas y objetivos; desde la perspectiva empresarial, el ausentismo laboral es muchas veces entendido como un condicionante de los procesos productivos y el normal desenvolvimiento de las empresas y organizaciones, reduciendo la productividad e incrementando los costos de producción.

Como empresa nos mantenemos alerta de este indicador y tenemos reconocimientos e incentivos relacionados al cumplimiento de horarios de trabajo que tienen como objetivo mantener un equilibrio en las horas hombre ausentes de forma tal que nuestro servicio no se vea afectado de forma considerable.



INDICADORES DE AUSENTISMO Y ROTACIÓN DE PERSONAL

INDICADOR DE ROTACIÓN



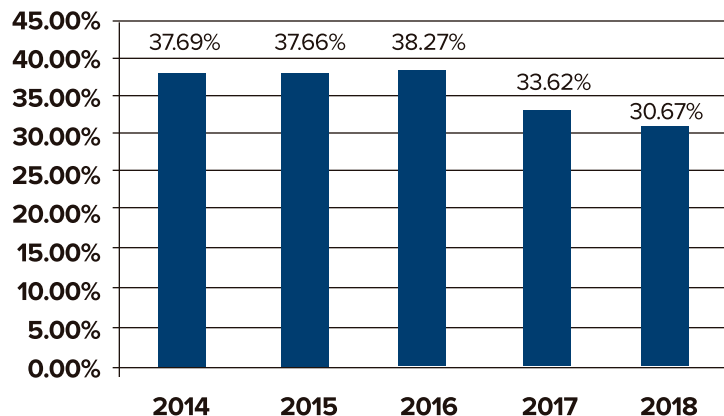
Nuestro Objetivo - Meta es tener un indicador máximo de 20% anual, lo cual consideramos bastante saludable para la organización por nuestro modelo de negocio.

El mayor porcentaje se debe a despidos por incumplimientos de colaboradores que no llegan a identificarse con los valores y políticas de la empresa; siendo la mayor incidencia en el personal operativo de la empresa.

Año tras año continuamos con nuestros esfuerzos y creando iniciativas para mantener una tasa de rotación sana y conservar a nuestros colaboradores. El objetivo es que estén satisfechos, laboren en un ambiente cordial y nosotros como empresa podamos responder a las necesidades de los mismos haciendo que La Casa de las Baterías sea un buen lugar para trabajar.

INDICADORES DE AUSENTISMO Y ROTACIÓN DE PERSONAL

INDICE DE AUSENTISMO



Durante los últimos 5 años hemos trabajado en la motivación laboral, logrando reducir progresivamente el índice de ausentismo, lo hemos conseguido manteniendo un estímulo positivo en nuestros colaboradores a base de incentivos diseñados especialmente para las diversas áreas que existen en la organización.

Para La Casa de las Baterías esto es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con el Servicio que brindamos a nuestros clientes, y por ende beneficia los niveles de rentabilidad y productividad.



■ Índice de Ausentismo





COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Bienestar de
Colaboradores
y Sus Familias



BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

Importante para nuestra empresa es que nuestros colaboradores estén contentos con lo que hacen, es decir que les guste su trabajo; esto no es tarea fácil puesto que existen políticas y reglas que cumplir que en ocasiones no son del agrado de todos, pero nuestro objetivo es conseguir un equipo productivo, motivado y comprometido con la empresa y trabajamos en hacerlo posible.

Cuando pensamos en bienestar laboral, no solo nos referimos a que nuestros colaboradores estén sanos y no padezcan enfermedades, sino también en un bienestar emocional que les haga sentir que están contentos con lo que hacen.

Por este motivo, nos centramos en fomentar todos los aspectos que puedan favorecer que los colaboradores estén más contentos

Algunas iniciativas que tenemos son:



Mejora en las condiciones económicas según mercado.



Realizar visitas de Recursos Humanos para mantener una escucha activa.



Revisión de políticas laborales.



Medir el ambiente de trabajo.



Reuniones por áreas.



BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

Siempre buscando el bienestar económico de nuestro personal, durante el año 2018, evaluamos el beneficio de otorgamientos de Vales y considerando el aumento del costo de vida, incluimos políticas en las cuales más porcentaje del personal pueda acceder al mismo, pero por supuesto poniendo reglas claras y ambiciosas pero que son 100% posibles de lograr.

Estas iniciativas son el resultado de la escucha activa en visitas y reuniones en los que participa nuestro Departamento de Recursos Humanos día tras día.

También se incluyeron iniciativas como Reconocer la Asistencia Perfecta, donde los ganadores gozaron de un Almuerzo con Gerencia y Presidencia y recibieron un Vale por ese esfuerzo y compromiso del año 2018.

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

BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

Con este Voluntariado Corporativo apoyamos en:

- Premio a la excelencia académica: Este año estuvimos sorteando una laptop y 3 desktops entre los hijos de los colaboradores que tengan un promedio arriba de 4.5.
- Se entregaron canastas de maternidad a compañeras y compañeros con artículos que les servirán para recibir a sus bebés (nuevo beneficio 2018*).
- Apoyo en Inicio del año escolar: consiste en una rifa de mochilas escolares entre todos los hijos de los colaboradores que actualmente se encuentren en edad escolar.
- Apoyo en Compra de Lentes: este año estuvimos apoyando a más de 15 colaboradores con las compras de sus lentes.



BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

- Apoyo económico por fallecimiento de familiar, incapacidades, siniestros y calamidades domésticas, insumos médicos.
- Ligas de fútbol para nuestros colaboradores.
- Sensibilizaciones y apoyos en distintos temas como manejo del estrés, desgaste emocional, entre otros.
- Celebramos el tradicional Día del Niño COS en Divercity brindando entradas a 138 niños y 112 adultos colaboradores y familiares de colaboradores.
- 15 compañeros se llenaron de buena salud al participar en la carrera caminata Ruta de las Plazas, 10k y 5k por el Casco Antiguo. El Comité de Obras Sociales les apoyo con el 50% de la inscripción.
- Así mismo regalamos 2 entradas a 15 compañeros para visitar el Biomuseo.

Además, en el 2018 otorgamos 10 becas a hijos de colaboradores para que pudiesen tomar diplomados online y mejorar su hoja de vida para contar con mayores oportunidades de entrar al mundo laboral. Los diplomados avalados por la Universidad de Panamá fueron sobre inglés, servicio al cliente y creación de tiendas digitales.

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.

BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS



Programa Avancemos

El programa Avancemos tiene como objetivo principal encontrar necesidades críticas de nuestros colaboradores para poder brindarles el apoyo que necesitan. Este año iniciamos nuestra tercera fase en el programa Avancemos. En esta ocasión se anotó voluntariamente más de 10% del personal inscrito en la primera fase del programa. Como resultado del análisis socio-económico realizado estuvimos determinando 6 ejes principales de enfoque en el cual estaremos enfocando la mayoría de nuestros esfuerzos en nuestro plan 2018-2020:

1. Educación financiera: por medio de charlas de educación financiera, formación de asesores financieros internos para brindar apoyo a colaboradores.
2. Orientación nutricional: Desarrollo del programa “Perder para Ganar” que consiste en crear conciencia sobre la importancia de mantener una buena alimentación, conocer nuestro cuerpo y así lograr tener un peso y vida saludable.

BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

3. Uso de tiempo libre y de ocio de niños y jóvenes (fortalecimiento familiar): talleres de crianza positiva para niños y adolescentes, becas para hijos de colaboradores, taller de prevención de delitos, excursiones, actividades familiares.
4. Orientación de salud sexual y reproductiva: Talleres de prevención de VIH y planificación familiar.
5. Emprendimiento de mujeres e hijos de colaboradores: Día familiar de microemprendimiento, curso/orientación para desarrollo de emprendedores.
6. Seguridad Ciudadana: Charlas proteger y servir y de seguridad vial.



BIENESTAR DE COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

Respecto a las sensibilizaciones de responsabilidad social empresarial trabajamos distintos temas con el equipo entre los cuales tenemos: prevención de violencia de género, finanzas personales, charlas de prevención de VIH, inclusión de personas con discapacidad, entre otras, logrando un total de más de **500 horas en total invertidas en sensibilizaciones**.

Algunas de las sensibilizaciones y charlas realizadas durante este año: alimentación saludable, 3R (reducir, reciclar y reutilizar), concientización sobre el cáncer, igualdad de género, entre otras.



NORMAS LABORALES



FORTALEZAS

Claridad de los
Objetivos

Compromiso

Sentido de
Pertenencia

NORMAS LABORALES



DEBILIDADES

Comprensión y
Beneficios

Reconocimiento

Tranquilidad en
el Trabajo

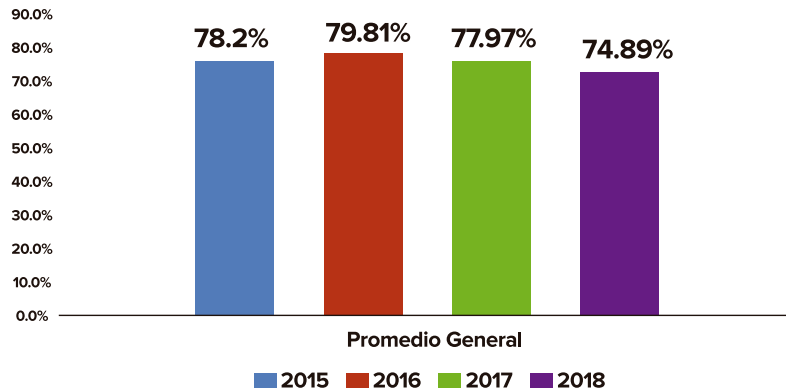
La Claridad en los Objetivos, el compromiso y el sentido de pertenencia continúan siendo las fortalezas de nuestra organización, y los temas a mejorar ahora son Reconocimiento y Compensación que repiten del año 2017 y un nuevo reto a afrontar que es el nivel de tranquilidad en el puesto de trabajo.

NORMAS LABORALES

ECO - 2018

Encuesta de Clima Organizacional - Gráfica Comparativa

74.89%



-3.08 vs 2017
-4.92 vs 2016

Una vez más en 2018 realizamos nuestra medición de Clima Laboral, y lastimosamente la tendencia a ido hacia la baja; el nivel de satisfacción ha ido decreciendo, pero esto en vez de desmotivarnos, nos alienta a trabajar de manera más comprometida con nuestros colaboradores para que todas esas oportunidades de mejora que salen en nuestros resultados nos sirvan de guía para el diseño y ejecución de programas de mejora continua.

Los retos 2018 fueron enormes, por los resultados no logrados, sin embargo no bajamos la meta, sino que elevamos el compromiso.



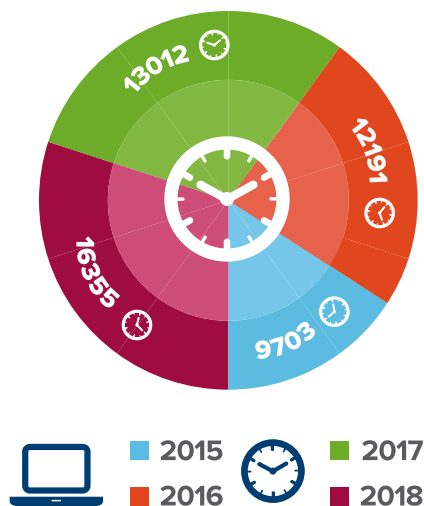
COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Capacitación y Desarrollo
de los Colaboradores



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

INDICADOR HORAS DE CAPACITACIÓN



Para La Casa de las Baterías la capacitación es parte esencial de nuestras actividades; las mismas, las llevamos a cabo respondiendo a las necesidades de cada equipo de trabajo, con el objetivo de mejorar la actitud, el conocimiento, y las habilidades o conductas de nuestros colaboradores.

Durante el 2018 logramos elevar el porcentaje de capacitación en nuestra Academia OnLine, y realizamos programas orientados a la mentoría para poder llegar a nuestros colaboradores de provincia con la misma calidad de enseñanza.

Los valores son el resultados de un esfuerzo conjunto y de un trabajo como equipo de todas las gerencias de la empresa.

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

Durante el 2018, la Academia CASABAT marcó la diferencia en nuestras capacitaciones, la parte On Line nos acerca mucho más.

Se implementaron las aulas de clases virtuales con tutores formados por La Casa de las Baterías para así llegar a más porcentaje de nuestro personal y que todos reciban la misma calidad de información.

De igual forma continuamos con las iniciativas de nuestras reuniones de Cajeras y Gerentes donde en cada una hay un espacio determinado de 4 a 5 horas de capacitación que tienen el objetivo de alinear a todo nuestro personal.



CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE LOS COLABORADORES

Este año 2018 el Tema en Cajas fue Servicio al Cliente y se implementó un sistema de “Cajas Mentoras” que inmediatamente inició a dar buenos resultados reflejados en las encuestas de Satisfacción de clientes.

El tema de las Gerentes fue Liderazgo para apoyar y mejorar la Gestión de nuestras Gerentes de Sucursal, que cabe destacar todas son mujeres.





COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Derecho a la
Negociación Colectiva



DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Continuamos sin tener un Sindicato formalmente establecido, sin embargo también continuamos escuchando activamente a nuestros colaboradores, tanto a nivel grupal como a nivel individual.

Con nuestras reuniones por áreas, damos la oportunidad de expresión a todo el que quiera comentar, aportar mejoras o exponer sus quejas.





COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Programas Relacionados
con Educación



PROGRAMAS RELACIONADOS CON EDUCACIÓN

En un mundo laboral y personal cada vez más especializado, se valora la adquisición de conocimientos complementarios en diferentes áreas, que generan un valor agregado personal y concreto para su formación curricular convirtiéndose en componentes primordiales en el desarrollo profesional de cada persona.

En La Casa de las Baterías queremos fomentar ese crecimiento personal apoyando con cursos y temas alternativos que nos complementan día a día.

Todos podemos sugerir la creación de nuevos cursos, una vez esto sucede, se realizará una evaluación y si es aprobada, el curso inicia su fase de diseño y desarrollo.

Juntos todos podemos seguir creciendo con esta herramienta que está al alcance de todos los colaboradores activos de nuestra organización.



PROGRAMAS RELACIONADOS CON EDUCACIÓN

Ya tenemos una academia mucho más completa, ahora tenemos no solo cursos formales, inducciones, sino también cursos complementarios que incentivan el desarrollo de habilidades blandas, además de otros cursos cortos y específicos de cómo realizar algunas tareas sencillas del día a día orientados a áreas específicas de la organización.



Como Realizar semáforos de flotas

Realizar un semáforo a una flota es un servicio de valor agregado que La Casa de las Baterías ofrece a sus clientes, aprende lo que más puedas de ello para ofrecer un mejor servicio.

Haga **click aquí** para entrar al curso



Haga **click aquí** para entrar al curso

PROGRAMAS RELACIONADOS CON EDUCACIÓN

APOYO A JÓVENES EN RIESGO SOCIAL - PADRINO EMPRESARIO

+ 160 jóvenes en riesgo social desde 2004

15 CONTINÚAN LABORANDO EN LA EMPRESA



Año	Padrinos apoyados
2013	12
2014	14
2015	16
2016	15
2017	14
2018	14



padrino
empresario

mides
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL



COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

Inclusión



HUELLA SOCIAL CONTRA EL TRABAJO INFANTIL

Una buena práctica que continuamos cultivando como empresa es el compromiso firmado en 2016 con la prevención y erradicación del trabajo infantil, promoviendo que los niños, niñas y adolescentes cumplan con su derecho a la educación.

Actualmente, somos benefactores de Fundación Valórate, y con nuestro aporte beneficiamos a niños con menos oportunidades de educación y grandes deseos de lograr su éxito personal y logren ser ciudadanos plenos que puedan aportar todo su potencial por un mejor Panamá.



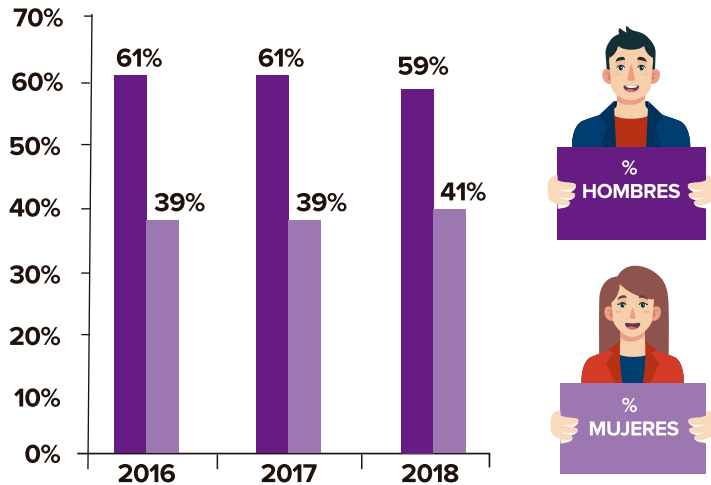
HUELLA SOCIAL CONTRA EL TRABAJO INFANTIL



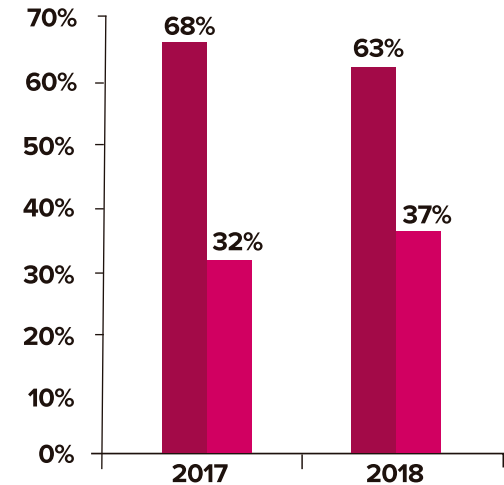
INCLUSIÓN Y EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

El 100% de nuestras Gerentes de Sucursal que son Gerentes de Nivel medio son mujeres y los resultados de Servicio al cliente confirman que es esa una buena decisión. Algunas de nuestras cifras son:

PORCENTAJE DE HOMBRES VS MUJERES EN LA ORGANIZACIÓN



PORCENTAJE DE HOMBRES VS MUJERES EN GERENCIAS DE PRIMER NIVEL



INCLUSIÓN Y EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

Promovemos la igualdad de género en toda clase de puestos.

Hace algunos años no teníamos damas ejecutando el trabajo que tradicionalmente es de “hombres”, sin embargo hoy en día y cada vez más tenemos a mujeres empoderadas con cascos, botas y guantes, diciendo si se puede y lo están haciendo muy bien. Durante 2018 se unieron a nuestro equipo de trabajo en estas áreas:

- 2 Supervisoras de Bodega
- 1 Ejecutiva de Ventas Energía
- 1 Ejecutiva de Ventas Tracción
- 1 Gerente de Ventas Energía.

No es lo tradicional, pero no somos tradicionales, somos La Casa de las Baterías, incluyendo y empoderando mujeres.

IGUALDAD DE GÉNERO

Como parte de nuestro compromiso con la igualdad de género hemos participado en diversos talleres para aprender sobre buenas prácticas. Nuestro próximo paso en este tema será unirnos como firmantes de los WEPS: Principios de empoderamiento de la mujer.

En el 2018 sumamos un año más a 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 4 colaboradoras que entraron a nuestra empresa por medio de dicho programa.





SERVICIO DE CALIDAD



SERVICIO DE CALIDAD

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

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

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

A continuación les presentamos algunos de los programas que realizamos:

En términos de capacitación logramos que el 94% de nuestras cajeras y técnicos participara al menos una vez de nuestras capacitaciones presenciales de Servicio al cliente logrando más de 1,000 horas de capacitación dedicadas exclusivamente para mejorar nuestra atención y superar las expectativas de nuestros clientes.

En estas capacitaciones reforzamos principalmente nuestros pilares de amabilidad y atención al cliente y la importancia del asesoramiento técnico.



CAPACITACIONES DE SERVICIO AL CLIENTE



CALIDAD EN EL SERVICIO EN TODAS NUESTRAS ÁREAS

La calidad de servicio que brindamos en nuestros demás canales es igual de importante que la que damos en nuestras sucursales, es por esto que en el 2018 incluimos capacitaciones específicas de atención al cliente para nuestros departamentos de flota, mayoreo, baterías industriales, call center, al igual que nuestro personal de sucursales en el interior.



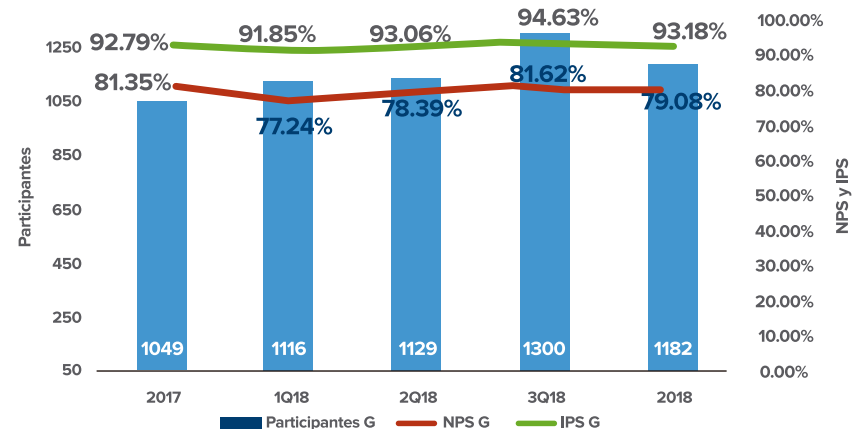
LEALTAD Y SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES

Estamos conscientes que lo que no se puede medir no se puede mejorar y por esto llevamos más de 5 años realizando encuestas de satisfacción a nuestros clientes. 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%. Este año logramos mantenernos en un promedio de 79.08% y, aunque no llegamos a nuestra estricta meta, estamos convencidos que nuestro personal está comprometido con continuar trabajando día a día para superar las expectativas de nuestros clientes.

Nuestros clientes promotores representan el 85% de esta muestra, lo que quiere decir que 8 de cada 10 clientes de La Casa de las Baterías salen 100% satisfechos con el servicio que recibieron y nos recomiendan a sus amigos, familiares y conocidos. En términos de satisfacción con nuestra amabilidad,

asesoramiento, rapidez y relación calidad-precio, estuvimos por encima de nuestra meta de 92%, logrando un 93.18% de satisfacción acumulada para el 2018.

Durante el 2019 continuaremos reforzando nuestros pilares de Amabilidad y Asesoramiento Técnico con nuestro personal para seguir superando las expectativas de nuestros clientes.

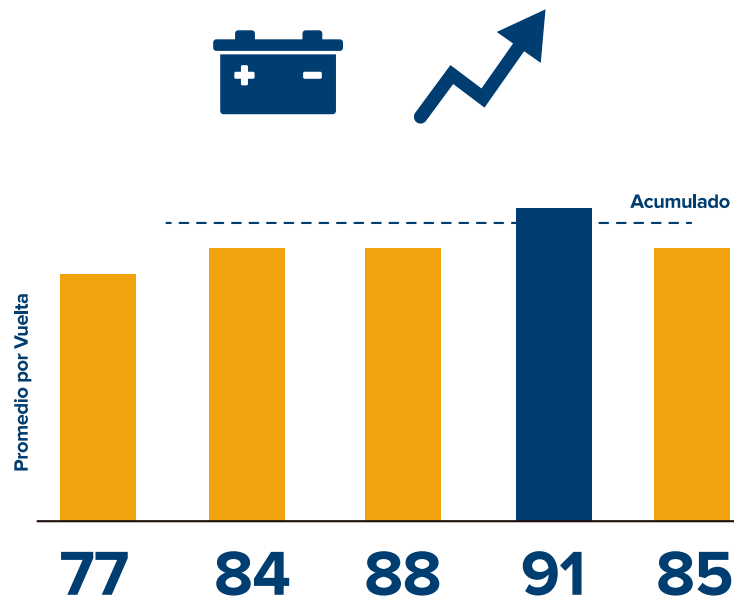


CLIENTES MISTERIOSOS

Otra de las mediciones que realizamos para trabajar en nuestras oportunidades de mejora en términos de atención al cliente son las mediciones de clientes misteriosos. En años pasados nos enfocamos en medir 3 puntos principalmente: el saludo, asesoramiento técnico y despedida, pero a partir de este año decidimos ampliar la medición en búsqueda de subir nuestros estándares de atención, midiendo un total de 52 variables entre presentación de la sucursal, asesoramiento técnico y venta y el proceso de cobro.

En este proyecto nos propusimos una meta del 87% obteniendo un resultado acumulado de 4 mediciones en el 2018 de 85%, sin embargo, se ve la clara tendencia positiva en los resultados ya que los mismos fueron aumentando varios puntos porcentuales entre una medición y otra.

EVOLUCIÓN CASA DE LAS BATERIAS PANAMÁ 2018



SERVICIO WAO

Como parte de las mediciones de clientes misteriosos en las cuales evaluamos principalmente nuestra presentación interna y externa y cumplimiento de procesos por parte de nuestro personal técnico y cajas tuvimos el honor de premiar a 18 de nuestros colaboradores los cuales en sus mediciones cumplieron al 100% con sus evaluaciones demostrando su nivel de compromiso con la empresa y nuestros clientes.



SERVICIO WAO

Todo buen trabajo debe ser reconocido y es por esto que este año tuvimos el honor de premiar a la sucursal de Coronado por contar con la mayor puntuación en promedio en sus mediciones de lealtad de clientes y clientes misteriosos, obteniendo un promedio entre ambos programas del 90.04%.



CALIDAD EN EL SERVICIO



El tema de reconocimiento a nuestros colaboradores para nosotros es de Vital importancia, pues esto impacta directamente en la Calidad de Servicio que puede cada uno brindar al cliente externo como al cliente interno.



Tenemos activas varias iniciativas como Colaboradores del Mes y Colaborador estrella, además de incentivos en Vales Panamá o General por su compromiso de Asistencia y buena atención.

CALIDAD EN EL SERVICIO

Algunos de nuestros colaboradores que se han hecho acreedores a estas distinciones han sido invitados a almorzar por nuestro presidente y nuestro Gerente General. y han recibido Vales extraordinario por su compromiso y calidad de Atención.





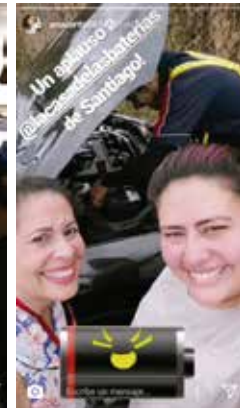
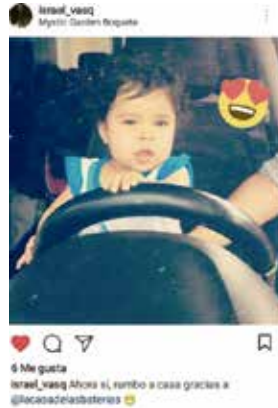
SERVICIO DE CALIDAD

Mejora continua
de procesos



SUMINISTRO A TIEMPO DE PRODUCTOS Y SERVICIO

En el año 2018, implementamos la metodología Lean Six sigma para optimizar los tiempos de atención de nuestro servicio de carretera, atención del call center y asignación de motorizados, mediante la optimización de los recursos y eliminación de desperdicios que nos permitió mejorar en un 40% el tiempo de atención a nuestros clientes e incrementando la satisfacción de los mismos.



INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

CARGADORES PARA AUTOS ELÉCTRICOS

Cargadores para su vehículo eléctrico

Brindamos línea de cargadores de la marca BTC Power. Contamos con capacidad técnica para asesorarlo en proyectos de

- ✓ Nivel Inmobiliario
- ✓ Hogar
- ✓ Empresarial



Contactenos:
caribien@casabaterias.com.ve
teléfono: 327-3327
  
casabaterias.com.ve

Casa Baterías
Te servimos de Baterías

Servicio y respaldo



Instalación de Cargadores:
En Casa, oficina, proyectos inmobiliarios, distribuidores.

Mantenimiento:
Contamos con personal certificado para instalación y mantenimiento.

+40 años **Experiencia**
Amplia trayectoria en reducciones de energía y Personal Certificado

Garantía
Equipos de alta calidad respaldados por la gerencia del fabricante

Contactenos:
caribien@casabaterias.com.ve
teléfono: 327-3327
  
casabaterias.com.ve

Casa Baterías
Te servimos de Baterías

MEJORA CONTINUA DE PROCESOS

En el año 2018, continuamos con la implementación de la metodología Lean Six sigma para optimizar nuestros procesos con la finalidad de garantizar la satisfacción del cliente y la sostenibilidad de la empresa, aplicando la metodología 5S + 1, eliminando todos los desperdicios detectados mediante la metodología, haciendo nuestros procesos más eficientes.

En Junio de 2018, reafirmamos nuestro compromiso con la mejora continua, culminando con éxito la auditoría de seguimiento a la norma ISO 9001:2015, respaldado por nuestro ente certificación, reafirmando una vez más que todos nuestros procesos están orientados a cumplir con las necesidades y expectativas de nuestros stakeholders.



MEJORA CONTINUA DE PROCESOS

100%
COMPROMETIDO



COMUNICACIÓN RESPONSABLE

#CUIDATUBATERIA





SEGURIDAD EN PROCESOS

Disposición de
Residuos Peligrosos

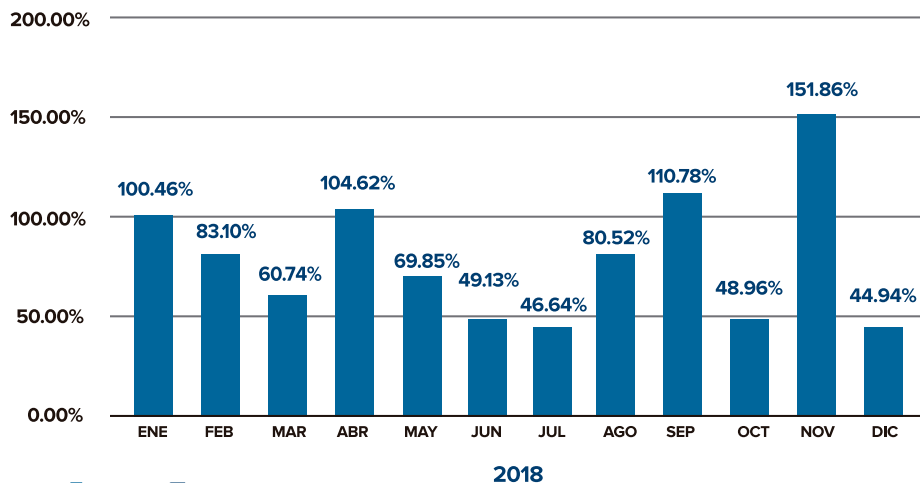


DISPOSICIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

Durante el 2018 nuestra meta de mantener o mejorar la relación baterías que se venden en las sucursales vs las recogidas en las sucursales que salen en un 85%, logrando un promedio anual de 94.85 %. Y tomando en cuenta todos nuestros canales de venta, nuestra meta era de un 85% y logramos un 79.30%.

Para este año 2019 seguiremos reforzando nuestra programa Devuélveme para mantener o mejorar este resultado.

% BATERÍAS ENVIADAS A DISPOSICIÓN



SEGURIDAD EN LAS BODEGAS

Como parte de nuestro compromiso con la seguridad laboral, mantuvimos nuestra certificación OHSAS 18001:2007, afirmando que nuestra prioridad es nuestra gente y su bienestar en el trabajo. En Octubre de 2018, iniciamos la transición a la nueva norma ISO 45001:2018 de sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo.



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

SEGURIDAD EN LAS BODEGAS





REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

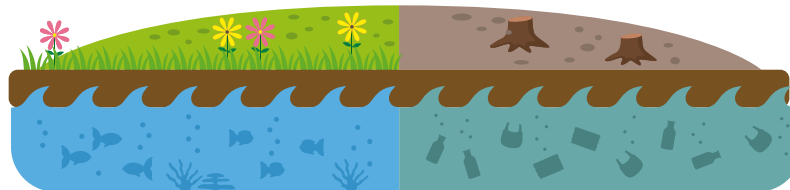


REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

En La Casa de las Baterías durante el año 2018 continuamos implementando y mejorando iniciativas ambientales que contribuyeron a reforzar la sostenibilidad de nuestra gestión alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible.

Nuestra Filosofía de RSE en La Casa de las Baterías va mas 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.

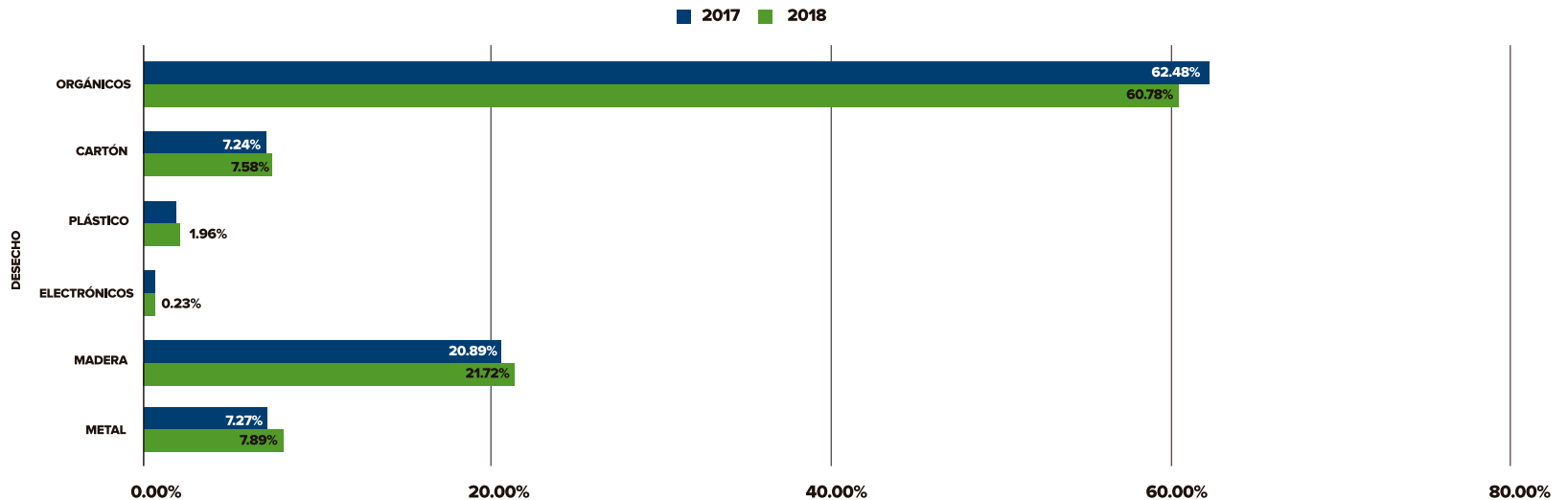
Con relación a nuestro principal aspecto ambiental, las baterías usadas, logramos crecer un 3% en la cantidad de baterías usadas recolectadas en sucursales. Sin embargo, implementaremos iniciativas adicionales que contribuyan a lograr nuestra meta del porcentaje de baterías enviadas a reciclar de todos nuestros canales de venta, generando conciencia ambiental en todos nuestros clientes.



ACCIONES 2018

Durante el 2018 disminuimos en un 3% los desechos enviados al cerro patacón, enviando a reciclaje o reutilizando los mismos en nuestros procesos. Aumentamos el reciclaje de plástico en un 3%, cartón 5%, electronicos 8% , madera 4% y metal 9%, representando un 40% del total de los desechos generados.

% DESECHOS RECICLADOS VS GENERADOS



ALIANZAS CON INSTITUCIONES AMBIENTALES

Certificación Basura Cero

En el 2018 obtuvimos la calificación máxima de A+ por el cumplimiento del programa “Certificación empresarial voluntaria Basura Cero”. Éste tiene como objetivo reconocer y/o promover que las empresas de la ciudad de Panamá adopten buenas prácticas en el manejo de sus residuos sólidos a través de asesoría técnica.

Dicha certificación destaca que la empresa cuenta con un robusto sistema de reciclaje de residuos y materiales en su Centro de Distribución ubicado en Río Abajo, en el cual mensualmente reciclan alrededor de 686 kilogramos de Cartón, 64 kilogramos de equipos electrónicos, 208 kilogramos de plástico, 111 kilogramos de madera, 1,423 kilogramos de hierro y 290 toneladas de baterías usadas.

Para implementar este programa dentro de toda la organización, hemos realizado jornadas de sensibilización para crear conciencia en sus colaboradores tanto para la aplicación de estos conceptos dentro de la compañía como en su diario vivir.



PREMIACIÓN PANAMÁ EN POSITIVO



Los premios Panamá en Positivo buscan dar a conocer iniciativas que dejan huellas positivas en el país. Gracias a nuestro programa “Devuélveme”, el cual tiene como objetivo recolectar las baterías que colocan en el mercado para su correcto desecho, fuimos reconocidos en la gala Panamá en Positivo en la categoría “Sostenibilidad Ambiental En Positivo”.

RECOGIDA Y DISPOSICIÓN DE BATERÍAS USADAS

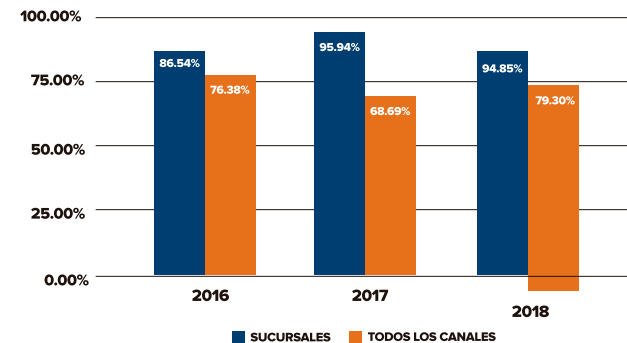
Durante el 2018 nuestra meta de mantener o mejorar la relación baterías que se venden en las sucursales vs las recogidas en las sucursales que salen en un 85%, logrando un promedio anual de 94.85%. Y tomando en cuenta todos nuestros canales de venta, nuestra meta era de un 85% y logramos un 79.30%.

Tuvimos una baja de un 9% en comparación con el 2017 en la recolección de baterías usadas enviadas a disposición final cumpliendo con todas las normativas internacionales.

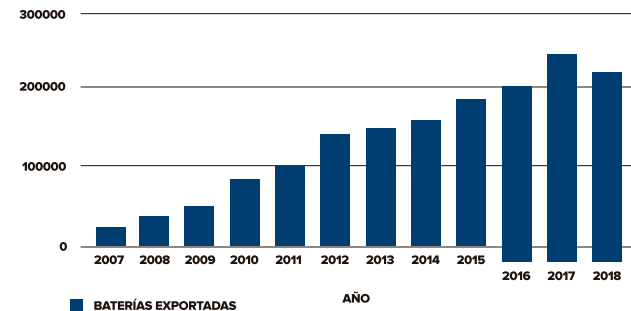
Para este año 2019 seguiremos reforzando nuestra programa Devuélveme para mejorar este resultado.



BATERÍAS RECOLECTADAS PARA DISPOSICIÓN FINAL



BATERÍAS ENVIADAS A DISPOSICIÓN FINAL 2018



COMUNICACIÓN RESPONSABLE SOBRE TEMAS DE MEDIO AMBIENTE EN REDES SOCIALES



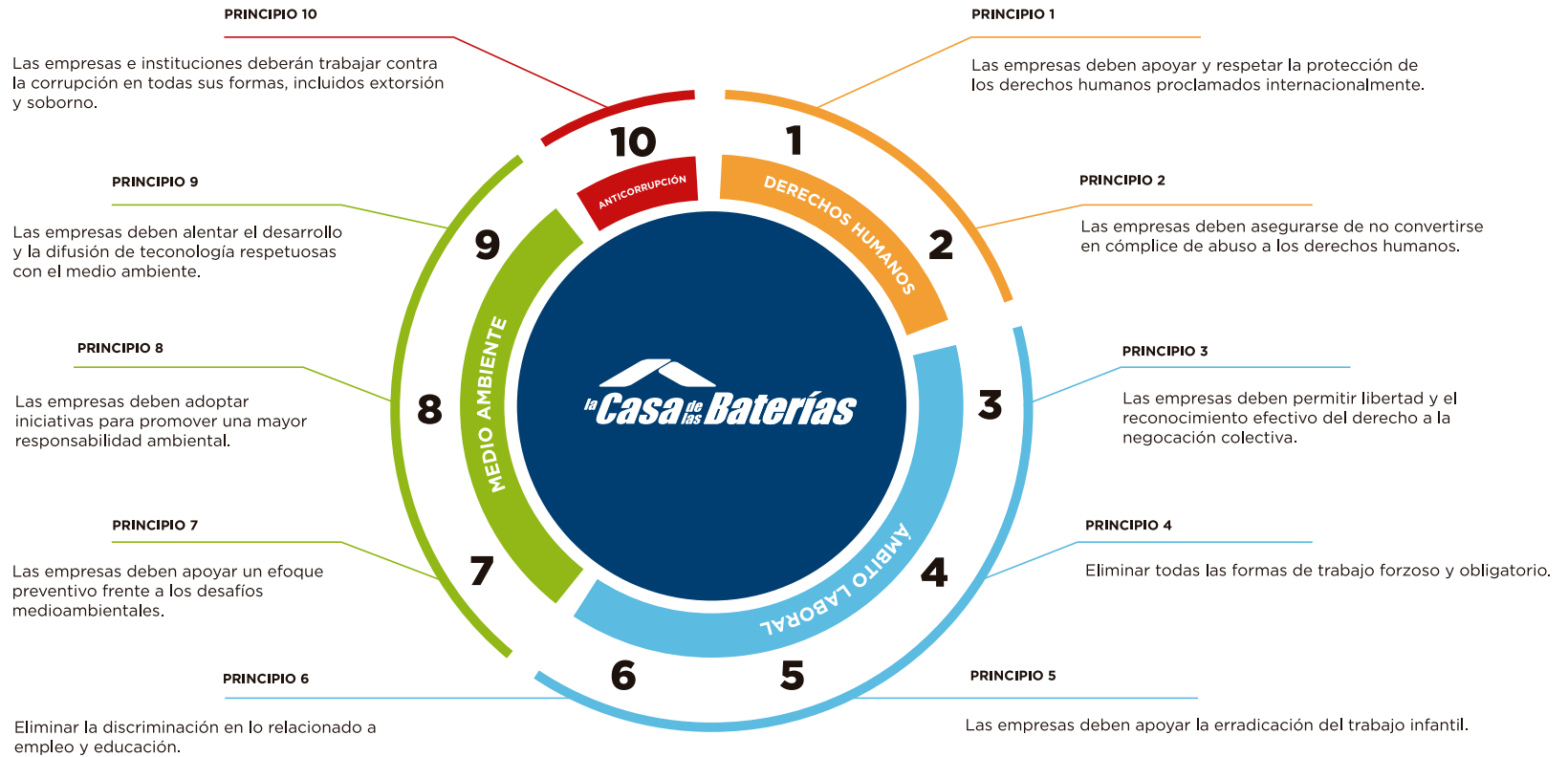
COMUNICACIÓN RESPONSABLE SOBRE TEMAS DE MEDIO AMBIENTE



Comunicación interna del Día mundial de la acción contra el Calentamiento Global



COMUNICACIÓN DE PROGRESO: PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS



COMUNICACIÓN DE PROGRESO: PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

¿A QUÉ PRINCIPIO APUNTA?	PILAR ESTRATÉGICO	TEMA MATERIAL	PÁGINA
PRINCIPIO 1 —————→	Negocio ético y responsable	Participación en eventos de sostenibilidad	28-29
		Políticas de RSE	3-6
		Modificaciones al código de ética	19
		Inclusión	20-22 / 56-61
	Compromiso con nuestra gente	Gestión de relación con colaboradores	30-35
		Bienestar de colaboradores y sus familias	36-43
		Capacitación y desarrollo de los colaboradores	46-49
		Comité de Obras Sociales y Programa Avancemos	38-43
	Servicio de Calidad	Calidad en el servicio	62-71
		Suministro a tiempo de productos y servicio	73
PRINCIPIO 2 —————→	Negocio ético y responsable	Complicidad, Ética y transparencia	18-19
		Evaluación de líderes	23-24
		Gestión responsable de proveedores	25-27
	Seguridad en procesos	ISO 45001	80
PRINCIPIO 3 —————→	Compromiso con nuestra gente	Derecho a la negociación colectiva	50-51
PRINCIPIO 4 —————→	Compromiso con nuestra gente	Normas laborales	44-45
		Academia Virtual	47-54
	Servicio de Calidad	Capacitaciones de Servicio al Cliente	63-64
		Lealtad y Satisfacción de nuestros clientes	66-69
PRINCIPIO 5 —————→	Compromiso con nuestra gente	Programas relacionados con educación	52-55
		Huella social contra el trabajo infantil	57



COMUNICACIÓN DE PROGRESO: PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS

¿A QUÉ PRINCIPIO APUNTA?	PILAR ESTRATÉGICO	TEMA MATERIAL	PÁGINA
PRINCIPIO 6 —————→	<ul style="list-style-type: none"> • Negocio ético y responsable • Compromiso con nuestra gente 	Inclusión	20-22 / 56-61
		Inclusión y empoderamiento de la mujer	58
PRINCIPIO 7 —————→	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Calidad • Seguridad en procesos • Reducción del impacto ambiental 	Mejora continua de procesos	75-76
		Disposición de residuos peligrosos	78-79
		Recogida y disposición de baterías usadas	87
		Reciclaje interno, gestión de desechos	84
PRINCIPIO 8 —————→	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Calidad • Reducción del impacto ambiental 	Innovación y tecnología de productos y servicios	74
		Alianzas con instituciones ambientales	85-86
		Comunicación responsable de temas de Medio Ambiente	88
PRINCIPIO 9 —————→	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de Calidad • Seguridad en procesos 	Innovación y tecnología de productos y servicios	74
		Mejora continua de procesos	75-76
		Seguridad en las bodegas	80-81
PRINCIPIO 10 —————→	Negocio ético y responsable	Gestión responsable de proveedores	25-27
		Políticas de RSE	3-6



casabat.com