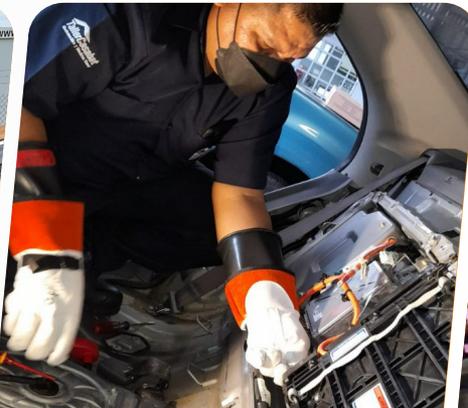




Informe RSE 2021



 **Mensaje del Presidente** **4**

 **Historia** **6**

 **Estrategia de Sostenibilidad** **7**

 **NEGOCIO ÉTICO Y RESPONSABLE** **10**

Políticas de Responsabilidad Social **11**

Plan de trabajo y comunicación responsable ante la COVID - 19 **12**

Participación activa en eventos e iniciativas de sostenibilidad **13**

Comité de Ética e Inclusión **14**



## COMPROMISO CON NUESTRA GENTE

**16**

Inclusión y no discriminación **17**

Inclusión y Empoderamiento de la Mujer **21**

Inclusión e Igualdad de Género **24**

Gestión de Relaciones con colaboradores **27**

Evaluando a nuestros Líderes **28**

Indicadores de Ausentismo y Rotación de Personal **31**

Bienestar de colaboradores y sus familias **34**

Normas Laborales **38**

Capacitación y Desarrollo de los Colaboradores **39**

Derecho a la Negociación Colectiva **41**



## SERVICIO DE CALIDAD

42

Capacitaciones que apuntan a un Servicio de Calidad 44

Calidad en el Servicio en todas nuestras áreas 45

Lealtad y satisfacción de nuestros clientes 46

AER: Agentes Económicos responsables 47

Innovación en Procesos 48

Suministro a tiempo de productos y servicios 49

Innovación y tecnología de productos y servicios 50

Mercadeo responsable: Calidad de Productos y Servicio 54

Reconocimientos 56



## REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL

57

Disposición de residuos peligrosos 60

Comunicación responsable sobre temas de Medio Ambiente en Redes Sociales 61

Reconocimientos por iniciativas en pro del Medio Ambiente 62

Educando con Luz Verde 63



## SEGURIDAD EN PROCESOS

64

Seguridad en las bodegas 65

Seguridad COVID -19 66

Mercadeo responsable: Seguridad en Procesos 67

Tabla de comunicación de progreso:  
Pacto Global de las Naciones Unidas 68



El 2021, al igual que el 2020, fue un año sin precedentes, lleno de mucha incertidumbre y retos en la economía. La pandemia de la COVID-19 siguió impactando considerablemente en los avances de nuestra empresa, sin embargo, por otro lado, nos siguió fortaleciendo como equipo y ayudándonos a acelerar algunos procesos de transformación organizacional que son muy importantes y necesarios para que la empresa siga creciendo de manera sostenible en el tiempo.

Este año logramos actualizar nuestra materialidad por medio de un proceso de Debida Diligencia y Gestión Sostenible en Derechos Humanos; en la cual logramos recopilar, revisar y evaluar información para comprender los posibles riesgos de nuestra empresa y así poder reforzar las relaciones con nuestros grupos de interés y especialmente validar que nuestros esfuerzos están enfocados en los asuntos más relevantes para la sostenibilidad del negocio e incluso acciones que podemos implementar para prevenir riesgos en materia de Derechos Humanos. Como resultado de este análisis establecimos nuestro Comité de Ética e Inclusión el cual tiene como objetivo velar por que la empresa opere bajo principios de un negocio ético y responsable.

A fin de crear y promover un lugar de trabajo inclusivo donde cada persona goce de igualdad de oportunidades, este año desarrollamos diferentes iniciativas como un quiz de inclusión, campañas internas de igualdad de género y masculinidades positivas, charlas y talleres. A través de estas actividades involucramos a toda nuestra fuerza laboral en nuestro compromiso en hacer las cosas bien y crear un entorno inclusivo.

Una de nuestras principales motivaciones es poder brindarle a nuestros clientes el mejor servicio. Es por esto que este año recibimos la certificación voluntaria como “Agente Económico Responsable” (AER) de la ACODECO y nos sentimos orgullosos de formar parte de las más de 30 empresas inscritas oficialmente en este programa. Para nosotros, las quejas o reclamos son una oportunidad de mejora y con esta iniciativa reafirmamos nuestro compromiso con nuestros clientes no solo brindándoles un servicio y productos de calidad, sino también haciendo más eficientes nuestros procesos de mejora continua para servirles mejor y de manera transparente.

Sabemos que para superar los retos y asegurar un crecimiento sostenible, debemos continuar trabajando con pasión y convicción; y adoptar una visión global para adaptar nuestro modelo de negocio a las nuevas realidades. La movilidad eléctrica y las energías renovables son una tendencia irreversible y es por esto que este año continuamos un proceso evolutivo en el cual nuestra marca se transformó finalmente en “Somos Energía”.

Parte de ser sostenibles conlleva no quedarnos atrás y reinventarnos, es por ello que desde el 2017 empezamos a recorrer el camino hacia una revolución energética verde con una oferta de soluciones que se adaptan a la sostenibilidad y el desarrollo, comercializando e instalando sistemas de energía solar fotovoltaicos y cargadores para vehículos eléctricos. Este año decidimos implementar estos sistemas y cargadores en nuestra propia empresa con el proyecto “Luz Verde”, el cual consta de una red de 18 puntos de recarga de autos eléctricos con cobertura desde Panamá hasta la ciudad de David, los cuales son alimentados por energía solar ubicados en nuestras sucursales.

Me siento orgulloso de encabezar los esfuerzos que realiza La Casa de las Baterías, una empresa multinacional panameña para generar simultáneamente valor económico, social y ambiental, en toda nuestra cadena de valor. En el 2022 seguiremos firmes en nuestro compromiso por “hacer las cosas bien”, en mantener el bienestar de nuestros colaboradores y en brindar un servicio de calidad basado en el compromiso con todos los proveedores y clientes.

Los invito a visitar nuestra página web [www.rsecasabat.com](http://www.rsecasabat.com) para conocer en detalle todas nuestras iniciativas.

***¡Gracias por ser parte de nuestro camino sostenible!***

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.



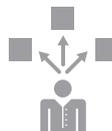
**1989**

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



**1996**

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



**2006**

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



**2007**

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



**2008**

Iniciamos operaciones en Costa Rica y El Salvador



**2010**

Iniciamos operaciones en Guatemala.



**2017**

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



**2019**

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



**2020**

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



**2021**

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



## Nuestros Pilares



**NEGOCIO ÉTICO  
Y RESPONSABLE**



**COMPROMISO CON  
NUESTRA GENTE**



**SERVICIO DE  
CALIDAD**



**REDUCCIÓN DEL  
IMPACTO AMBIENTAL**



**SEGURIDAD EN  
PROCESOS**

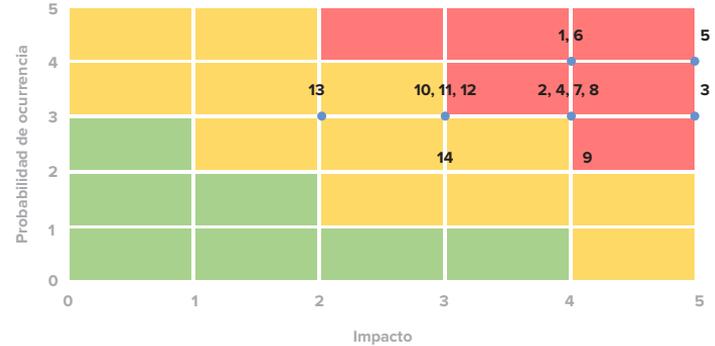
Este año continuamos trabajando en nuestros pilares de acción y proyectos de sostenibilidad a mediano y largo plazo, siempre teniendo como base de nuestro negocio la ética y responsabilidad social como pilar fundamental de nuestra gestión.

Tomando en cuenta que este año continuamos con muchos retos y cambios, durante el 2021 realizamos una actualización de nuestra estrategia basada en consultas a nuestras audiencias claves y grupos de interés tanto internos como externos y así, por medio de una debida diligencia, poder identificar, prevenir o responder por los impactos negativos que puedan derivarse del negocio.

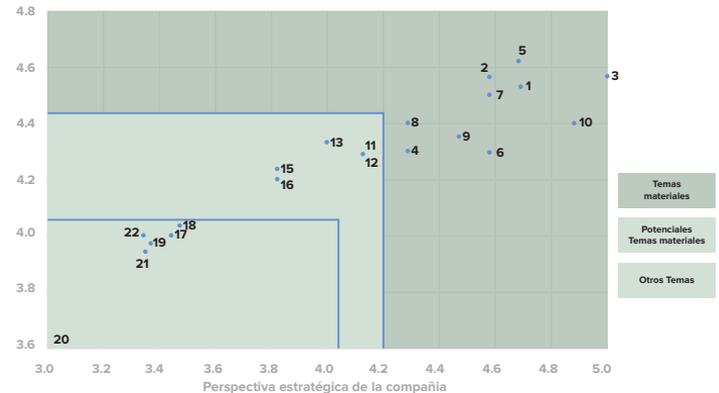
Para nosotros es importante mantener el proceso continuo de evaluar nuestros riesgos y los asuntos que son realmente importantes para atender en la organización como un ejercicio de cumplimiento y escucha a nuestras audiencias, no se pueden enfocar todos los esfuerzos en lo que piensa una sola audiencia.

Esto nos permite desarrollar los compromisos a largo plazo que puedan impactar, no a todos los Objetivos de Desarrollo Sostenible, sino tomar aquellos ODS en los que podemos entregar mejores resultados y reforzar nuestras acciones en esa dirección.

## Matriz de Riesgo



## Matriz de Materialidad







# Negocio Ético y Responsable

*Creemos en hacer  
las cosas bien*

Como empresa socialmente responsable, cumplimos integralmente con nuestros objetivos sin dejar de lado nuestro compromiso con el bienestar en lo económico, social y ambiental de nuestro equipo y de todas las personas que impactamos con nuestra operación. Por ello desarrollamos políticas para nuestras audiencias internas y externas que nos permiten medir un cumplimiento real e integral en términos de sostenibilidad.

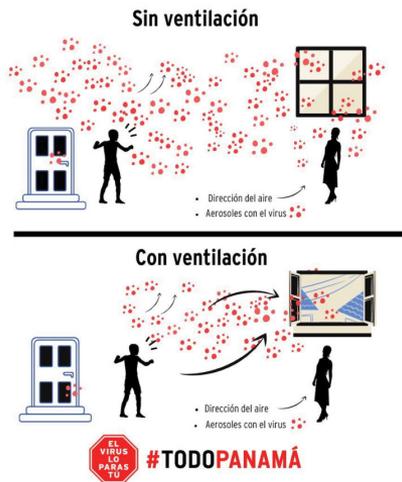
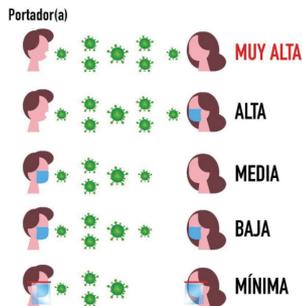
En nuestro sitio web [www.rsecasabat.com](http://www.rsecasabat.com) podrán encontrar todas nuestras políticas de gestión responsable, código de ética y el compromiso general de nuestra directiva.



Durante el 2021, continuamos adaptándonos a la nueva realidad y generando conciencia y prevención del virus. Como parte de nuestro compromiso como empresa patrocinadora del movimiento TODO PANAMÁ, divulgamos constantemente en nuestras redes internas y externas contenido de valor para sensibilizar sobre el tema y así continuar brindando valor económico y social a nuestra gente y clientes. Estamos convencidos que parte fundamental de una correcta gestión de la crisis ha sido la comunicación que tenemos tanto con nuestros clientes como con nuestros colaboradores.

## PROBABILIDAD DE CONTAGIO DE COVID-19

← DISTANCIA MENOR A 2 METROS →



## COMO UTILIZAR LA MASCARILLA Y LA PANTALLA FACIAL



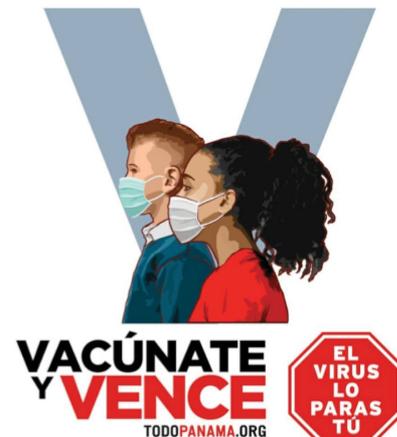
Protección baja



Protección alta



#TODOPANAMÁ



En el año 2021 continuamos nuestro compromiso y participamos de forma activa en los programas, webinarios, talleres y eventos brindados por Sumarse.

## PARTICIPACIÓN LA CASA DE LAS BATERÍAS - ACTIVIDADES SUMARSE

<b>TALLERES</b>	Taller empresas que cuidan Debida Diligencia en Derechos Humanos y ODS: herramientas para empresas privadas (participantes y expositores)
<b>PROGRAMAS</b>	Gestión Sostenible de Negocios con enfoque en Derechos Humanos y desarrollo del E-learning Derechos Humanos y Empresa Continuidad de Negocio y Sostenibilidad II: Una transformación acelerada Plan de carrera para PcD, con perspectiva de género ODS 7: El presente y futuro de la energía sostenible (Expositores y parte de los organizadores)
<b>INICIATIVAS</b>	Firmantes de los Principios de Empoderamiento de la Mujer (WEPS) Alianza por los Jóvenes Panameños
<b>WEBINARIOS - PARTICIPANTES</b>	Identificando sesgos sobre la violencia de género y 4 acciones para superarlos Masterclass: Herramientas para dinamizar las Reuniones Virtuales
<b>PLUMA INVITADA</b>	Día Mundial del Ahorro de Energía y su vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible
<b>PATROCINADORES</b>	Por octavo año consecutivo de la Semana RSE (participantes y expositores)
<b>AUDIADIAGNÓSTICO</b>	Sistema de Medición Regional "GET" (Diagnóstico de Gestión Ética)



En el 2021 realizamos un autodiagnóstico de Ética, Cumplimiento y Gobierno Corporativo (SISTEMA DE MEDICIÓN REGIONAL “GET”). Luego de este autodiagnóstico, recibimos una consultoría en la cual nos realizaron varias recomendaciones para reforzar nuestros procedimientos que garantizan una gestión ética y responsable. Una de las principales recomendaciones fue la creación de un Comité de Ética e Inclusión a nivel regional por lo que tomamos la decisión de establecerlo a partir del 2022.



**Objetivo General:** Velar por que la empresa opere bajo principios de un negocio ético y responsable.

**Objetivos Específicos:**

- Revisar periódicamente el código de ética de la empresa
- Planificar y ejecutar el plan anual de iniciativas para trabajar en igualdad de género
- Planificar y ejecutar el plan anual de iniciativas para sensibilizar y trabajar en la inclusión de personas con discapacidad
- Establecer y revisar la política de donaciones
- Promover y desarrollar iniciativas que velen por el cumplimiento, ética e inclusión dentro de la empresa y con nuestros clientes
- Revisar y establecer sanciones por el incumplimiento del código de ética y políticas de responsabilidad social (incluyendo inclusión)
- Promover y desarrollar iniciativas que apunten a la transparencia (Ej. manejo de proveedores, planes de sucesión)
- Analizar y resolver casos de denuncias

## Nuestros valores



Los valores son los principios por los que se rige una persona, un grupo o una sociedad. Los valores son conceptos abstractos, pero se manifiestan en cualidades y actitudes que desarrollan las personas. En CASABAT hemos escogido 5 Valores que nos identifican, los cuales son: **Respeto, Honestidad, Lealtad, Pasión por el Servicio y Responsabilidad.**

Esta fue una iniciativa primero a Nivel Local y luego a Nivel Regional.



Anualmente realizamos actividades para reforzar los valores y este año nos volvimos creativos y realizamos algunas actividades novedosas; una fue nuestra Campaña de Valores, una manera de educar en Valores considerando los valores CASABAT.



# Compromiso con Nuestra Gente

*Creemos en el valor de  
nuestra gente*

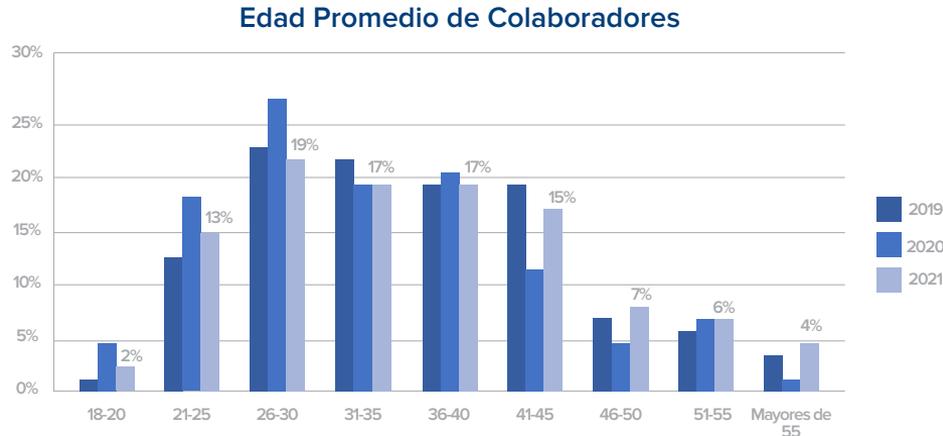


El 10% de nuestra fuerza laboral es mayor a 50 años. Con esto reafirmamos la no discriminación a los adultos, que en muchas ocasiones luego de esa edad se les dificulta encontrar un trabajo.

La edad promedio de nuestra fuerza laboral se mantiene en 36 desde el 2020 y en el 2019 fue de 33 años. Nuestro trabajador más joven tiene 20 años.

Durante el 2021 estuvimos trabajando en una Alianza sobre Empleabilidad de jóvenes donde nos enfocamos en desarrollar habilidades blandas y técnicas que requieran los jóvenes para lograr ingresar al mundo laboral.

En el 2022 la Alianza continúa y seguimos con el compromiso.



En el 2021 nos enfocamos en mucha sensibilización sobre inclusión y no discriminación en general, con el fin de concientizar a nuestros colaboradores ante estos temas.

Una de nuestras principales iniciativas fue lanzar un Quiz de Inclusión que fue lanzado a finales de julio del 2021 de forma oficial y está a disposición de todos los colaboradores a nivel regional ingresando a la Academia CASABAT.

Mediante el desarrollo del quiz los colaboradores conocieron sobre aspectos relevantes en materia de inclusión tales como lo que comprende o debe contemplar una comunidad y ambiente trabajo inclusivo, así como también distintas prácticas que nos permitirán tener un hogar inclusivo.

Para promover e impulsar dicha iniciativa se realizó un crucigrama, en el cual se debían conformar equipos de 3 a 5 personas y resolverlo juntos. El equipo ganador se hacía acreedor a un premio.

## Quiz de Inclusión



Te invitamos a realizar  
nuestro primer

## Quiz Sobre Inclusión

En *La Casa de las Baterías* creemos en hacer las cosas bien, recorre toda la ciudad de la mano de *Lisa y Rodri*, y aprende cómo creamos espacios inclusivos.



En *La Casa de las Baterías* creemos en hacer las cosas bien

### Crucigrama Sobre Inclusión

Lisa y Rodri te llevarán de la mano a recorrer la ciudad y con ellos aprenderás sobre espacios inclusivos. Con este crucigrama tú y tu equipo podrán poner en práctica sus conocimientos y ganar.

Nombre del Equipo

Participantes

I											O
G	E S P A C I O I N C L U S I V O										M
U	I									U	A
A	N									U	D
L	D E R E C H O S H U M A N O S										I
D	L									D	E
	U	R O L E S D E G E N E R O								A	D
	E									S	A
	J	U S T I C I A								D	I
	T									O	I
	E									N	I
	R	H O G A R I N C L U S I V O								C	L
	L	E N G U A J E I N C L U S I V O								U	S
	O									T	E
	T	E C H O D E C R I S T A L								I	V
	I									P	V
	O									E	Q
										U	I
										D	D

**Horizontales**

- Lugar donde no se participa de actos de acceso y discriminación, es por lo general (límites al desarrollo de la persona) por motivos de su género, raza, nacionalidad, discapacidad, etc.
- Son los derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, etnia, o cualquier otra característica.
- Agrupar acciones y conductas esperados en una persona por su sexo específico en una cultura determinada.
- Situación donde se eliminan las barreras y todos obtienen un trabajo justo.
- Compartir las tareas del hogar con todos los miembros de la familia. Espacio seguro con m familia para hablar y aprender sobre la situación.
- Cuando empresarios o vendedores cambian su manera de hacer para lograr que todos se sientan incluidos. Por ejemplo, ofrecer en vez de físico, la ciudadanía en lugar de físico.
- Mediadora que describe barreras invisibles que enfrentan las mujeres para acceder a posiciones de alta jerarquía dentro de las organizaciones.
- Situación donde todos obtienen el apoyo que necesitan dependiendo de sus necesidades y influencias.

**Verticales**

- Situación en la que todos se benefician por igual sin tener en cuenta las necesidades o barreras que existan.
- Lugar donde se respeta a todos ciudadanos, se da acceso a los recursos disponibles, promueven la igualdad de oportunidades y trabajan para eliminar todas las formas de discriminación, involucrando a todos sus ciudadanos en el proceso de toma de decisiones que afectan sus vidas.
- Término que busca lograr que todos los individuos o grupos sociales, sobre todo aquellos que se encuentran en condiciones de segregación o marginación, puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades para realizarse como individuos.
- Generaciones simplistas que realizamos de una persona ya sea por su género, raza, edad, religión, etc.



## Personas con discapacidad

En La Casa de las Baterías estamos convencidos que todos somos iguales, por esto contribuimos de forma sostenida en la inclusión de personas con discapacidad. Creemos que el primer paso para lograr un mundo más equitativo e inclusivo para todos, es aprender sobre estos temas, normalizarlos y poder hablarlos con empatía y respeto.

Es por esto que en el 2021, así como en años anteriores, trabajamos en sensibilización con el equipo de SENADIS y en una campaña robusta para aprender sobre términos correctos para referirnos a distintas discapacidades y recordar que lo más importante es ver las capacidades de las personas y no las discapacidades.



Charla en vivo: sensibilización 12:47

**DISCAPACIDAD**

Concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

```

    graph LR
      A((Condición de salud)) --> B((Barreras físicas, sociales y culturales))
      B --> C((Discapacidad))
  
```



Utiliza los términos correctos	Abre paso a la diversidad	Céntrate en la persona	Ayudemos a las personas con discapacidad a sentirse seguras y tranquilas		
<p>El término adecuado, con el cual se busca eliminar prejuicios y conceptos estereotipados, es: Persona con Discapacidad.</p> 	<p>La diversidad no debe ser percibida como un problema sino como un aspecto enriquecedor para nosotros mismos y para nuestra sociedad.</p> 	<p>Identificar y ser consciente de sus fortalezas, habilidades, competencias y debilidades. De esta manera, lograrás ver a la persona como es, y la discapacidad se convierte en un aspecto secundario.</p> 	<p>Incentivemos que expresen sus pensamientos, necesidades y sentimientos</p> 	<p>Antes de ayudar a una persona con discapacidad <b>SIEMPRE</b> consúltale si desea la ayuda</p> 	<p>Creemos ambientes seguros y adaptados para que puedan desempeñarse en su entorno</p> 

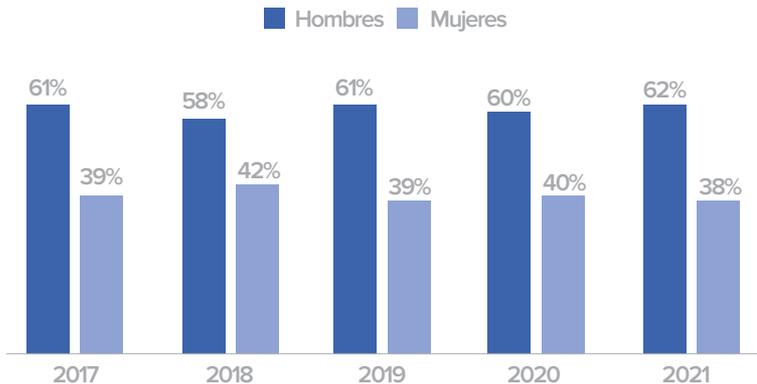
La inclusión empieza por cosas tan sencillas con el lenguaje

Aprendamos la forma correcta de identificar a las personas con discapacidad.

 <p><b>Términos correctos e incorrectos</b></p>	<p><b>No se dice:</b> Personas con capacidades diferentes, personas impedidas, personas con capacidades limitadas.</p> <p><b>Se dice:</b> Persona con discapacidad.</p> 	<p><b>No se dice:</b> El ciego, invidente, cieguito.</p> <p><b>Se dice:</b> Persona con discapacidad visual.</p> 	<p><b>No se dice:</b> Minusválido, impedido, incapaz, cojo.</p> <p><b>Se dice:</b> Persona con discapacidad física o motora.</p> 	<p><b>No se dice:</b> El sordo, sordomudo, el mudo.</p> <p><b>Se dice:</b> Persona con discapacidad auditiva.</p> 	<p><b>No se dice:</b> Loco, demente, enfermo mental, trastornado.</p> <p><b>Se dice:</b> Persona con discapacidad intelectual o mental.</p> 
---	---	--	--	---	---

Empoderar a la Mujer es que se conozca a sí misma, que conozca su potencial, que trabaje en su autoconfianza, que se capacite, en fin que sea ella misma; y esas son las iniciativas que realizamos como Casabat con nuestras colaboradoras, apoyarlas a que se planteen metas a corto y a largo plazo, a que salgan de su zona de confort, realizando actividades que la lleven a ser líderes de su áreas de trabajo, así CASABAT promueve el empoderamiento de la Mujer CASABAT.

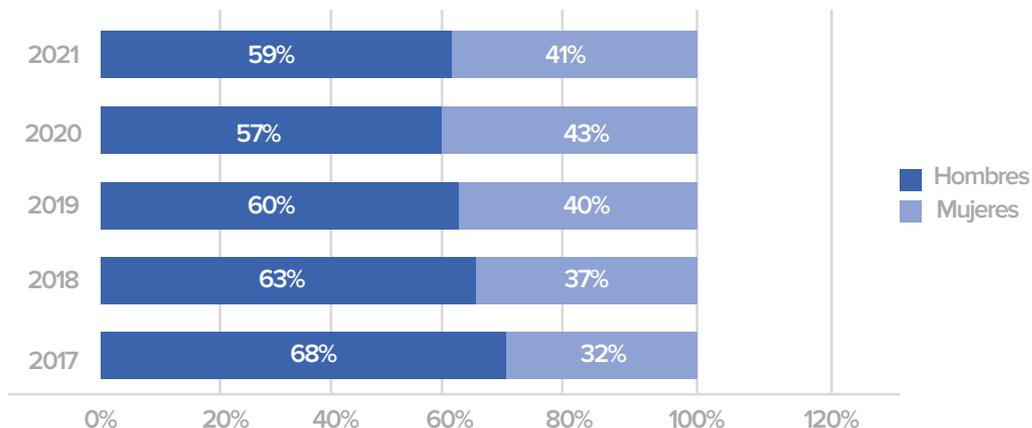
Cantidad de Hombres vs Mujeres



En los últimos años ha permanecido similar la relación hombre/mujer, nuestra meta es ir acortando esta brecha, la cual es todo un desafío en una empresa cuyo producto es tradicionalmente masculino. Sin embargo, en el último año subió el porcentaje de hombres en un 2% en Gerencias de Primer Nivel, pero esto no nos desmotiva, sino que nos reta a continuar nuestro objetivo de continuar empoderando e incluyendo más mujeres a nuestra fuerza laboral.



Porcentaje de Hombres Vs Mujeres en Gerencias de Primer Nivel



Como parte de nuestro compromiso como empresa firmante de los **PRINCIPIOS DE EMPODERAMIENTO DE LA MUJER** (WEPS por sus siglas en inglés), trabajamos continuamente en sensibilizar a nuestro personal sobre la importancia de trabajar en estos temas tanto en el lugar de trabajo como en el hogar. La Igualdad de Género es un tema que impacta tanto a los hombres como a las mujeres. Es por eso que este año trabajamos muchísimo en concientizar sobre la importancia de romper estereotipos y construir masculinidades positivas.

In support of

## WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

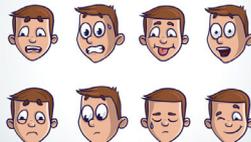
¿POR QUÉ ES IMPORTANTE ROMPER ESTEREOTIPOS DE GÉNERO DESDE EL HOGAR?




apoya la Igualdad de Género

LOS SENTIMIENTOS Y EMOCIONES NO TIENEN GÉNERO

Los hombres también tienen derecho a reconocer sus emociones, reflexionar sobre ellas y poder expresarlas.




apoya la Igualdad de Género

NO HAY TAREAS DE HOMBRES Y TAREAS DE MUJERES. LAS TAREAS NO TIENEN GÉNERO.




apoya la Igualdad de Género

IGUALDAD TAMBIÉN ES COMPARTIR LAS RESPONSABILIDADES




apoya la Igualdad de Género

## La Igualdad de género empieza en el hogar

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE ROMPER ESTEREOTIPOS DE GÉNERO DESDE EL HOGAR?

En Panamá: las mujeres dedican en promedio 16:00 horas más a las tareas del hogar (no remuneradas), que los hombres. INEC, 2011.



la Casa de las Baterías  
apoya la Igualdad de Género

IGUALDAD TAMBIÉN ES COMPARTIR LAS RESPONSABILIDADES

El mantenimiento del hogar y el cuidado de la familia es una responsabilidad compartida entre todas las personas que conviven en un hogar.

¡Involúcrate!



la Casa de las Baterías  
apoya la Igualdad de Género

IGUALDAD TAMBIÉN ES COMPARTIR LAS RESPONSABILIDADES

Comparte y distribuye las tareas del hogar de manera equitativa. Rompamos los estereotipos de género que producen desigualdad.

¡Involúcrate!



la Casa de las Baterías  
apoya la Igualdad de Género

IGUALDAD TAMBIÉN ES COMPARTIR LAS RESPONSABILIDADES

Tanto hombres como mujeres tenemos la capacidad y responsabilidad de encargarnos de las tareas domésticas y cuidado de niños/as, enfermos/as y adulto/as mayores.

¡Involúcrate!



la Casa de las Baterías  
apoya la Igualdad de Género

Además de trabajar continuamente con campañas de sensibilización y en nuestro Quiz de Inclusión, este año realizamos tres sensibilizaciones con expertos en estos temas donde garantizamos la participación de todo nuestro personal:

- Charla de violencia de género y otras formas de discriminación en las empresas dictada por Fundamorgan.
- Charla Rompiendo Paradigmas: Igualdad y Complementariedad de géneros dictada por Komunika LATAM.
- Charla sobre Derechos Humanos y Prevención de Violencia dictada por INAMU.

**¿Por qué debemos combatir la discriminación?**

Trabajamos por una sociedad más justa y equitativa.

**07 GENOCIDIO**  
06 VIOLENCIA FÍSICA CONTRA PERSONAS  
05 VIOLENCIA  
04 DISCRIMINACIÓN:  
03 DISCURSO DE ODIOS  
02 DESHUMANIZACIÓN:  
01 ESTEREOTIPOS Y PREJUICIOS

**¿Qué son los Derechos Humanos?**

Son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de raza, sexo, nacionalidad, origen étnico, lengua, religión o cualquier otra condición.

Todos y todas tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna, estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

**LIDERAZGO NI FEMENINO NI MASCULINO**  
¡Hablemos del Líder – Persona!

- Está naturalizado que el liderazgo es masculino.
- Hay una subrepresentación femenina en los puestos de toma de decisiones.
- La mujer ocupa lugares de menor valoración social.
- Ha habido una evolución, pero aún la brecha es relevante.
- Hay una diferencia relevante en el acceso económico (30%).
- La mayor barrera para acceder a puestos de liderazgo tiene que ver con los estereotipos sociales que nos amellan cuando pequeños.

**¿Usamos frases discriminatorias sin saberlo?**

Muchas veces la vulneración de los Derechos Humanos de una persona, comunidad o grupo se refuerza por el uso de frases discriminatorias como:

- ¡Miedoso, no seas niña!
- ¡Ah, eres como indio!
- ¡Estoy trabajando como negro!
- ¡Hay que mejorar la raza!
- ¡Misma Chola!
- ¡Tenía que ser mujer!

## Grupos Vulnerables

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

En el 2021 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 2 colaboradoras que entraron a nuestra empresa por medio de dicho programa.

Continuamos trabajando y apoyando de diversas formas a otros proyectos y fundaciones como Fundader, Padrino Empresario del MIDES, Alianza de empleabilidad por los Jóvenes, liderada por Sumarse, entre otros.





En el 2021 reafirmamos nuestro compromiso con nuestros colaboradores por medio del Programa “Yo Sí Cumplo” con el Ministerio de trabajo, un programa que reconoce las buenas prácticas laborales entre empleadores y trabajadores y el cumplimiento de todos y cada uno de los principios laborales, leyes contenidas en la Constitución, Códigos y Decretos.

En 2021 continuamos en Pandemia y cumplir con nuestra gente es objetivo primordial para CASABAT, nuestro Equipo de Lujo, sigue demostrando que a pesar de las limitaciones por la pandemia, nuestras relaciones se siguen fortaleciendo basadas en nuestras políticas, compromiso y honestidad.

Hemos implementado permanecer en Teletrabajo parcial a aquellas personas que de forma significativa les mejora la calidad de vida, y es posible por la naturaleza de su trabajo, pues es nuestra forma de demostrar que nos importa su bienestar.



Tener un buen Líder dentro de una empresa permite que la convivencia sea mucho mejor y que se puedan implementar los procesos para cumplir los objetivos. La atracción y retención de talentos es importante, pero el desarrollo de buenos líderes contribuye a formar grandes equipos en una empresa.

Durante 2021 fue posible iniciar con lo que en 2020 tuvimos que poner en pausa a causa de la pandemia; y fue nuestra Certificación en Habilidades Gerenciales, la misma consta de 10 módulos y ya estamos al 60% en la formación de nuestros líderes.

Con este avance de 60% en nuestra Certificación seguimos buscando que nuestros líderes impulsen actividades que se traduzcan en resultados positivos en nuestras Evaluaciones 360 y Clima Laboral.

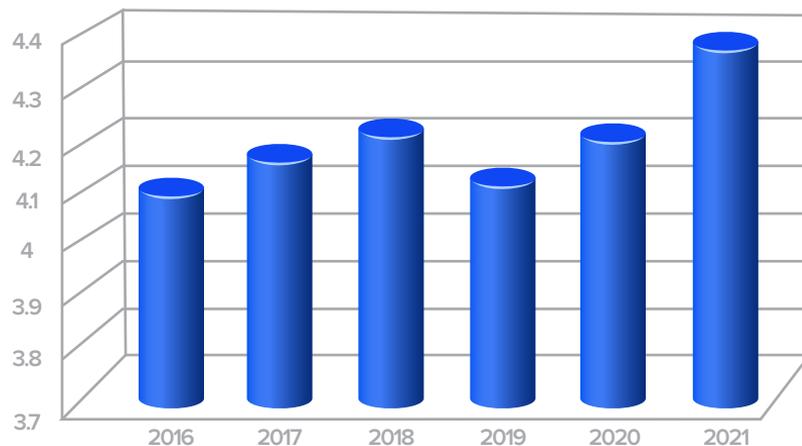
Adicional a nuestra Certificación en Habilidades Gerenciales, estamos trabajando en una Certificación de Servicio al Cliente externo e interno y en una Academia de Ventas que también formarán parte de nuestra oferta de desarrollo de Líderes para la consecución de metas y crecimiento profesional.

No importa la modalidad en que nos encontremos, nosotros sabemos salir adelante como líderes. El 2021, el año de las mascarillas, una barrera de comunicación, y un reto CASABAT. Igual nos retroalimentamos sobre las competencias profesionales y personales por medio de nuestra evaluación 360° que nos sirve como apoyo para identificar las principales fortalezas y reconocerlas, además de nuestras áreas de oportunidad y trabajar en ellas.

Nuestra meta era llegar a 4,25 y con alegría podemos decir, ¡Meta Superada! Nuestras estrategias han dado sus frutos con nuestros líderes CASABAT, y seguimos trabajando en ello.



### Encuesta de 360°



## Reconocimiento

Cada día lo hacemos más y mejor, hemos encontrado formas y nuevas iniciativas de poder decir GRACIAS por ese compromiso de hacer las cosas bien, ese compromiso de lealtad, de servicio, de entrega, de con entusiasmo cada día aportar su granito de arena para hacer de CASABAT una empresa reconocida.

### Mensajes Positivos

¡Felicidades Sucursales! 😊

😊 **YOVI BEITA - SUC. DAVID 1**  
MIENTRAS EL TÉCNICO SE DESOCUPABA, LA CAJERA ME RECIBIÓ Y BRINDÓ LA AYUDA. ESTUVRIMOS CONVERSANDO Y ME GUSTÓ QUE TAMBIÉN SABÍA DEL TEMA.

😊 **DINO MORENO**  
SUC. SAN FRANCISCO  
LA JOVEN LEYDIS FUE MUY AMABLE Y ME DIO UNA RÁPIDA ATENCIÓN.

😊 **KARINA VÁSQUEZ**  
SUC. LOS ANDES  
EL TÉCNICO JONATHAN ME ASESORÓ MUY BIEN Y ME HIZO SABER COSAS QUE YO NO CONOCÍA DE LAS BATERÍAS.

😊 **MARIO JUSTINIANI**  
SUC. VÍA ESPAÑA  
HACEN UN EXCELENTE TRABAJO, EL PERSONAL ES AMABLE Y PROFESIONAL EN TODO EL SENTIDO, PORQUE HASTA LOS QUE HACEN LOS COMERCIALES SON MUY BUENOS. EXCELENTE TRABAJO, ¡SIGAN ASÍ!

😊 **LUIS CARLOS FERNÁNDEZ -**  
SUC. VISTA ALEGRE  
"COMPRÉ UNA BATERIA PARA UNA PLANTA ELÉCTRICA. EL TÉCNICO RIDGER MUY AMABLE ME AYUDÓ CON LA MISMA Y ME LA SUBIÓ AL CARRRO, LE AGRADECI POR SER TAN SERVICIAL, QUEDAN MUY POCOS COLABORADORES ASÍ!

😊 **ÁNGEL GONZÁLEZ -**  
SUC. VILLA LUCRE  
EL TÉCNICO JOSÉ FUE AMABLE Y ME ASESORÓ MUY BIEN, ME GUSTÓ SU PACIENCIA, YA QUE SOY MUY PREGUNTÓN.

😊 **ALGIS BORRERO,**  
SUC. PASEO ALBROOK  
ALEXIS, LA CAJERA Y EL NUEVO TÉCNICO QUE ME ATENDIÓ, EXCELENTE, SON MUY AMABLES.

😊 **ROBERTO DOMÍNGUEZ**  
SUC. PENOMÉ  
LOS DOS TÉCNICOS DE ESA SUCURSAL SON EXCELENTE, SIEMPRE MUY AMABLES Y DISPUESTOS A DAR EL SERVICIO.

😊 **FRANCISCO ÁLVAREZ**  
SUC. BRISAS DEL GOLF  
EL TÉCNICO DÍDIMO ME DIO LA ASESORÍA QUE BUSCABA, BUEN SERVICIO.

¡Buen Trabajo! 👍



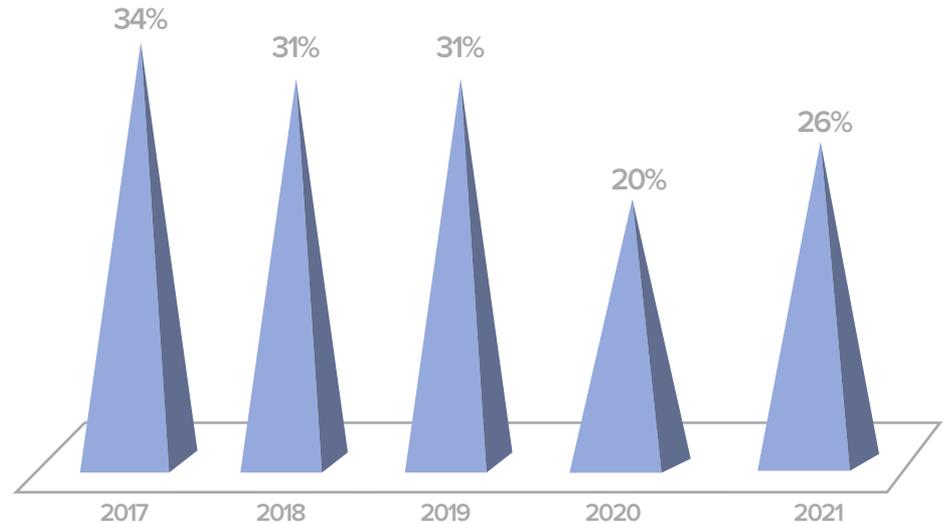
El compromiso de los colaboradores **CASABAT** es alto, y esto lo dicen nuestros indicadores que han venido disminuyendo año tras año, y aunque se muestre un pequeño incremento en el 2021, esto ha sido por causas no controlables como la pandemia.

De ese 26% de ausentismo del 2020, un 7% fue a causas de colaboradores contagiados con COVID, o en cuarentena por familiares contagiados.

La disminución de ausentismo laboral beneficia a la empresa, ya que el servicio al cliente se ve impactado positivamente por este rubro.

Tenemos establecidas políticas que incentiven la asistencia a la empresa y recompensas por la buena asistencia de los colaboradores.

## Indicador de Ausentismo



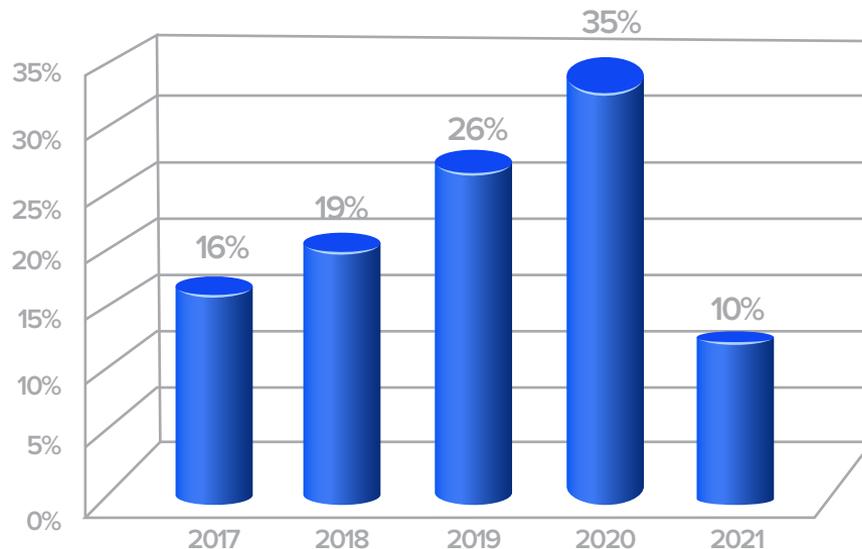
En 2021 nuestra rotación fue del 10% y de esa cifra solo un 3% fue a causa de renuncias de colaboradores.

Esto nos indica que nuestra oferta laboral es atractiva, que somos competitivos con el mercado y que estamos haciendo las cosas bien en temas de desarrollo profesional y buen clima laboral; valoramos a nuestro personal y cumplimos al 100% con la parte legal, además de los otros beneficios que tenemos establecidos.

Y aunque aún no hemos llegado al mismo número de fuerza laboral de hace 2 años antes de la pandemia, estamos volviendo a crecer.

Somos una empresa donde es grato trabajar, eso lo dice nuestro indicador, nuestra oferta laboral es una fortaleza para nosotros basado en el respeto, que es fundamental para el éxito con nuestra gente.

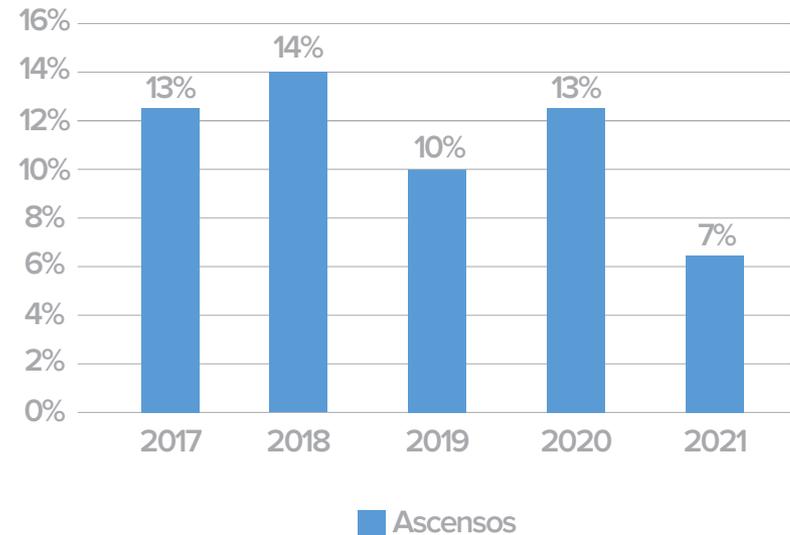
## Indicador de Rotación



Continuamos con nuestra buena práctica de identificar colaboradores con talento para promoverlos a puestos de mayor jerarquía y así realizar acciones que se orienten a que permanezcan en la empresa.

La baja en el porcentaje 2021, se debe a la reducción de personal que tuvimos en 2020, donde se realizaron muchos movimientos por temas de pandemia, pero afortunadamente estamos volviendo a crecer, el año 2022 se ve muy prometedor y podremos continuar este desarrollo a nuestros talentos.

## Ascensos



Para nosotros, el Bienestar de nuestros colaboradores abarca básicamente toda la experiencia que tengan en el trabajo y que determina cuán bien se sienten.

Nos enfocamos en mejorar el clima de la empresa y mantener la energía en los equipos de trabajo, además esto nos permite darle variedad a la rutina y promover la integración entre los colaboradores.

En nuestra Academia CASABAT contamos con un espacio de Salud y Bienestar donde tenemos módulos que hablan sobre la Salud física, emocional, salud ocupacional y tenemos pausas activas para que los colaboradores puedan tomar ese tiempo y liberen un poco el stress y tengan algo de movimiento los que permanecen mucho tiempo frente a un computador.

También mensualmente hemos implementado 2 espacios para que todo nuestro personal tenga la oportunidad de escuchar charlas de temas de interés sobre salud física y que de forma presencial puedan tener una cita con el médico.



## 3 SALUD Y BIENESTAR



Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

El año 2021 fue el año de las vacunas contra la COVID 19. Nosotros como CASABAT nos organizamos para apoyar en todo el tema de la comunicación de las vacunas, desde cómo registrarse en las plataformas, hasta dar los permisos remunerados para que nuestros colaboradores se las pudieran colocar, pues creemos que es fundamental prevenir el virus y así cuidar nuestra fuerza laboral.

Para esto también brindamos charlas con doctores que manejaban muy bien la materia, ante el temor de muchos de vacunarse. Finalmente el 98% de nuestro personal se colocó la primera dosis, el 86% la segunda dosis, y el 23% ya lleva la tercera dosis; ha sido un largo caminar, de mucha capacitación, y continuaremos en seguimiento de esto por ser un tema importante para nosotros.

Continuamos dotando a todo nuestro personal de los implementos necesarios como mascarillas y caretas faciales para evitar el contagio y todas las pruebas COVID que son necesarias las costeamos para que se pueda tener acceso a ellas de manera oportuna, poder detectar a tiempo un caso y prevenir más contagios en el personal y sus familiares.

## La importancia de la vacunación



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



## Boletín del Comité de Obras Sociales

Conoce las actividades y apoyos que brindamos en el 2021



<p><b>CANASTAS DE MATERNIDAD Y PATERNIDAD</b></p> <p>Este año mantuvimos el apoyo a las compañeras y compañeros que tuvieron sus babys con la Canasta de Maternidad donada por el COS.</p>		<p><b>PREMIOS EN ACTIVIDADES VIRTUALES</b></p> <p>Con el Covid tuvimos que reinventarnos y hacer actividades virtuales con rifas para sus participantes.</p>	
<p><b>APOYAMOS AL HIJO DE UN COMPAÑERO CON UNOS TACOS, PARA PARTICIPAR EN ENTRENAMIENTO CON LA SELECCIÓN SUB 17 DE PANAMÁ</b></p>		<p><b>LOS GANADORES RECIBIERON EQUIPOS Y MOBILIARIO PARA ADECUAR SUS HOGARES AL TELETRABAJO Y CLASES VIRTUALES DE SUS HIJOS.</b></p>	<p><b>RIFA OBRA DE TEATRO</b></p> <p>Nuestra compañera Marlen González fue la ganadora de la Rifa para ver la obra Los Invidiables. Una actividad solo para los miembros del COS.</p>
<p><b>APOYO POR COMPA DE LENTES</b></p> <p>Como todos los años, el COS ayudó en la compra de lentes de nuestros miembros. En beneficio se pagaron <b>\$1.800</b> durante el 2021</p>		<p><b>GRAN RIFA DECAMERON</b></p> <p>En 2021 la compañera Ayme Ortiz fue la Feliz Ganadora de la Gran Rifa y pudo disfrutar de un fin de semana en el resort.</p>	

	<p><b>RIFA PANAMÁ VS EL SALVADOR</b></p> <p>La compañera Solany Pino fue la Ganadora de la Rifa para ir a apoyar a la Selección de Panamá en el Rommel Fernández.</p>		<p>El Comité de Obras Sociales te invita al TEATRO. Participa en la rifa por 2 boletos a este musical el viernes 22 de octubre.</p>		
<p><b>APOYO POR FALLECIMIENTO DE FAMILIARES</b></p> <p>Acompañamos a varios compañeros en su pérdida, aportando este beneficio, sumando un total de \$900.</p>	<p><b>GRAN RIFA</b></p> <p>GANA DOS BOLETOS PREFERENCIALES PARA EL ENCUENTRO PANAMÁ VS EL SALVADOR</p>	<p><b>¡GRACIAS DE PARTE DE LA JUNTA DIRECTIVA!</b></p>	<p><b>VENTA DE VASOS Y POLOS</b></p> <p>Gracias su compra recaudamos fondos para apoyar a nuestras compañeras y compañeros. Si deseas adquirirlos contáctanos.</p>		
	<p><b>¡GRACIAS!</b></p> <p>Por sus apoyo en los día de civil:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cinta Rosada y Celeste</li> <li>-Apoyo a la Sele</li> <li>-Día de Típico</li> </ul>	<p>¿Hay que tener un problema emocional para pedir consejería?</p> <p>No. Los síntomas de síndrome emocional no son una simple peregrinación. Son un estado para prevenir el síndrome emocional que se produce en personas que enfrentan altas niveles de estrés.</p>	<p><b>CONSEJERÍA PSICOLÓGICA</b></p> <p>Apoyamos a los miembros del COS con el 50% del costo de las sesiones, para velar por la buena salud emocional de nuestros compañeros.</p>	<p><b>Volvieron las POLOS del COS</b></p> <p><b>SALE \$15<sup>00</sup></b> <b>PAGA POR DESCUENTO EN 3 PARTES</b></p>	
<p><b>ESTE AÑO SUMAMOS NUEVOS BENEFICIOS SI AÚN NO ERES MIEMBRO ¡AFÍLIATE!</b></p>			<p><b>HICIMOS LA RIFA DE NAVIDAD</b></p> <p>Entregamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>10 Canastas de Comida Bonita</li> <li>2 Air fryers</li> <li>1 Barra de sonido</li> <li>1 Parrilla</li> </ul>		<p><b>APOYO POR ENFERMEDADES Y COMPRA DE MEDICAMENTOS</b></p> <p>En 2021 pudimos ayudar a compañeros y compañeras, totalizando el monto de <b>\$1,674.24.</b></p>

En el 2021 volvimos a medir la Satisfacción de nuestros colaboradores CASABAT, en nuestra fuerza administrativa la nota fue de 80.26% y en la operativa fue de 81.67%, dando como promedio 81.06% y llegamos a nuestra meta de 80%. Han sido muchos los esfuerzo de cada líder en que este resultado se pueda lograr. Nuestras fortalezas siguen siendo las mismas, nuestras debilidades también, pero con puntajes más altos en Reconocimiento que mejoró de forma positiva y es que son muchos los esfuerzos realizados en esa actividad. El Stress subió un poco, y consideramos puede deberse a la situación COVID 19, y la Compensación y beneficios también mejoró de forma positiva.

## ¡Seguimos trabajando!

### Fortalezas



Relaciones Interpersonales

Compromiso

Claridad en los Objetivos

### Oportunidades



Compensación y Beneficios +2.60

Reconocimiento +3.88

Tranquilidad en el puesto de trabajo -0.40



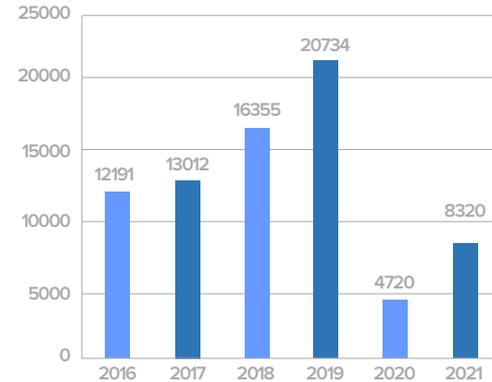
Poco a poco hemos ido llegando a la normalidad y a la modalidad presencial, ha sido otro año de retos en capacitación, pero hemos realizado muchos esfuerzos por continuar capacitando a nuestra gente y desarrollando las habilidades técnicas y blandas que se necesitan.

En el 2021 iniciamos nuestra Certificación de Técnicos nivel 1, y logramos que en el 98% de ellos obtuvieran su certificación.

También creamos a **ABAT**, nuestro Robot mascota de la Academia CASABAT, como una forma de tener un emblema con tecnología que apoyará a los estudiantes en el logro de sus metas.

Nuestra fuerza laboral se mantiene reducida, por lo cual el esfuerzo de casi duplicar las horas de formación es altamente valorada por nuestros colaboradores.

### Horas de Capacitación



Nuestra última Reunión con las Cajas de Sucursal a nivel nacional fue presencial, un gran avance, con muchas precauciones y que ya se necesitaba ese contacto humano que es tan importante para el desarrollo de las habilidades blandas.

También tuvimos mucha virtualidad con nuestra Academia **CASABAT** que es muy eficiente y ayuda a las iniciativas regionales y a nunca perder el contacto a pesar de la situación COVID 19.

Nuestro equipo de profesionales pueden tomar clases sincrónicas y asincrónicas cuando lo estimen conveniente para su propio desarrollo.



En el 2021 pudimos regresar a las reuniones presenciales, las hemos retomado y todas son de provecho; escuchar a nuestra gente es muy importante para nosotros, escuchamos quejas, sugerencias, ideas y les damos el seguimiento respectivo para dar respuesta oportuna a todos los apuntes que se generan de las mismas.

Este canal de comunicación es uno de los más valiosos; en 2021 implementamos este tipo de reuniones en nuestra Bodega de Energía con resultados muy positivos.

Nos mantenemos sin tener un Sindicato establecido hasta el momento, pero las oportunidades de expresarse libremente son muchas.





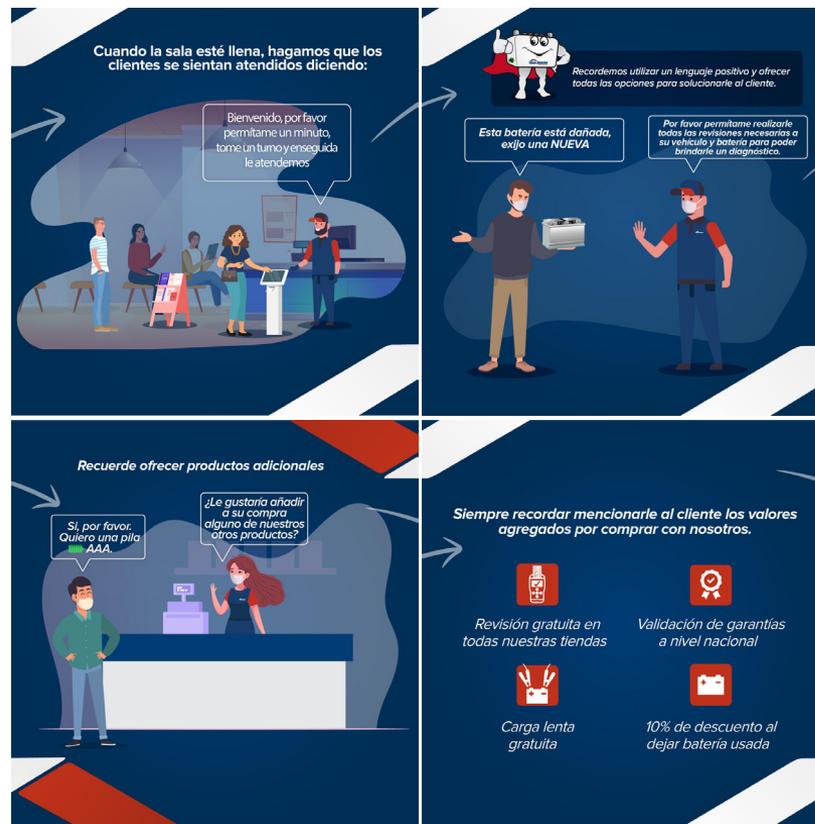
**Servicio de  
Calidad**  
*Creemos que nuestros  
clientes merecen lo mejor*

Para lograr que nuestros colaboradores brinden un Servicio WAO es importante mantener un pensamiento de mejora continua acompañado de constante capacitación y programas internos sobre temas técnicos, habilidades blandas pero sobretodo sobre ética corporativa y transparencia.

En el 2021 continuamos con nuestro plan de capacitación y escucha activa de nuestros clientes que incluye:

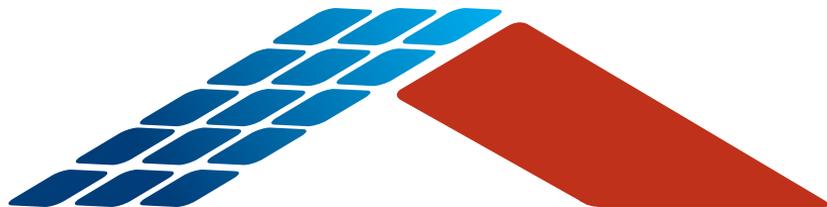
- Webinars de Servicio al Cliente y Asesoramiento técnico
- Clientes misteriosos
- Encuestas de satisfacción internas y externas
- Auditorías internas de imagen y atención
- Llamadas de evaluación Post Venta

Adicionalmente, iniciamos una campaña interna con tips sobre cómo lograr un servicio WAO en nuestros clientes.



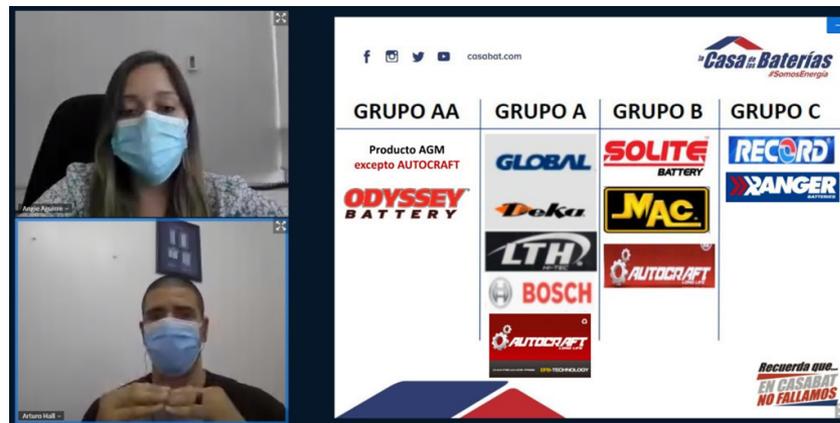
La amabilidad, Servicio al Cliente y el conocimiento del producto para brindar un asesoramiento técnico son nuestros principales pilares. Es por ello, que nuestros principales esfuerzos se enfocan en lograr que cada atención que brindemos a un cliente supere sus expectativas en estos dos aspectos.

Para lograr esto es importante mantener a nuestro personal informado y capacitado. Este año continuamos aprovechando la virtualidad para lograr brindar capacitaciones a nivel regional a todo nuestro personal. En el 2021 logramos realizar 7 Webinars.



Conocimiento del producto y asesoramiento Técnico

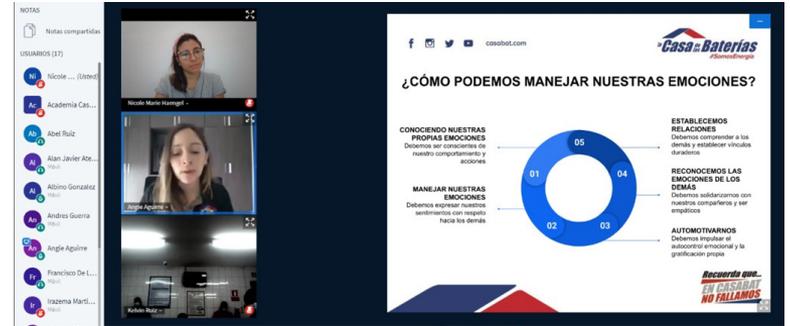
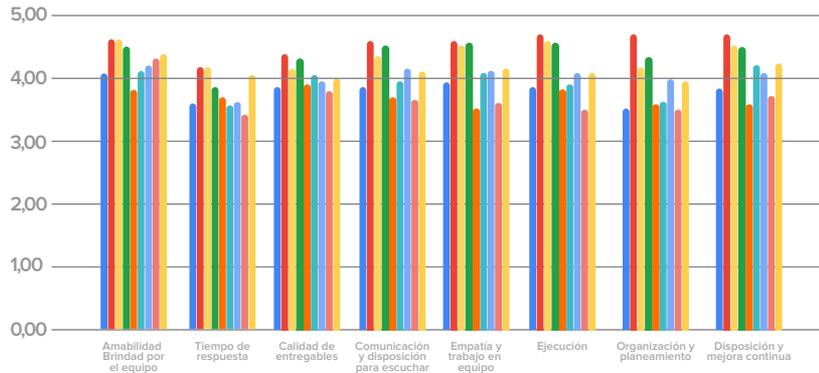
Amabilidad y Servicio al Cliente



La calidad de servicio que brindamos es igual de importante en todas nuestras divisiones y también para el servicio al cliente interno, es por esto que en el 2021, además de realizar capacitaciones específicas de atención al cliente enfocadas en servicio al cliente interno, estuvimos realizando encuestas internas para que el personal evaluara a las 9 principales áreas de soporte: Compras, Contabilidad, Gerencia Técnica, Mercadeo, Operaciones y Servicios Generales, Recursos Humanos, Servicio al Cliente y RSE, Sistemas de Gestión y Tecnología.

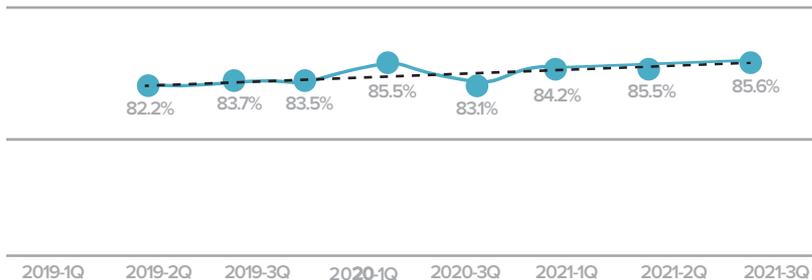
## Evaluaciones - Servicio al Cliente Interno brindado por las áreas de soporte

● Área 1 ● Área 2 ● Área 3 ● Área 4 ● Área 5 ● Área 6 ● Área 7 ● Área 8 ● Área 9



Estamos conscientes que lo que no se puede medir no se puede mejorar y por esto llevamos más de 7 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 84% en todas nuestras sucursales y servicio a domicilio. Este año logramos un resultado muy favorable de 85.6%, superior a nuestra meta. Estamos convencidos que con constante capacitación, compromiso de nuestro personal y velando por su bienestar continuaremos superando las expectativas de nuestros clientes.

## NPS = Índice de lealtad de nuestros clientes



De igual forma, así como nos esforzamos por tener clientes leales y satisfechos, también trabajamos por reconocer el personal que recibe más felicitaciones por parte de nuestros clientes:





Como empresa responsable, creemos en hacer las cosas bien. Es de nuestro interés que todos nuestros procedimientos estén alineados con las leyes regentes y poder continuar brindando un servicio de calidad a todos nuestros clientes. Es por esto que a finales del 2021 tomamos la decisión de -voluntariamente- formar parte de las más de 30 empresas inscritas oficialmente como Agente Económico Responsable (AER), de la ACODECO.

Con esta certificación los clientes pueden, cuando el caso así lo amerite, presentar su queja o reclamo en la misma sucursal de la empresa, agilizando de este modo el trámite a presentar en la autoridad competente. Para nosotros en La Casa de las Baterías, el tema de las quejas o reclamos que puedan presentar los clientes es una oportunidad de mejora para hacer las cosas bien.

Adicionalmente, continuamos con nuestro plan anual de capacitaciones de la mano de ACODECO, para estar constantemente actualizados sobre las leyes de protección a los consumidores y así brindar a nuestros clientes un servicio justo y transparente.



En La Casa de las Baterías valoramos las ideas de nuestros colaboradores. Por esto en el 2021 lanzamos el **BANCO DE IDEAS**.

Con este proyecto, todo colaborador puede aportar ideas que busquen:

-  Cómo mejorar nuestros procesos
-  Incrementar las ventas
-  Motivar a nuestros colaboradores, o cualquier idea, solo entra al enlace que aparece en nuestro perfil y cuéntanos tu idea. Un comité de compañeros las evaluará y dará respuesta.

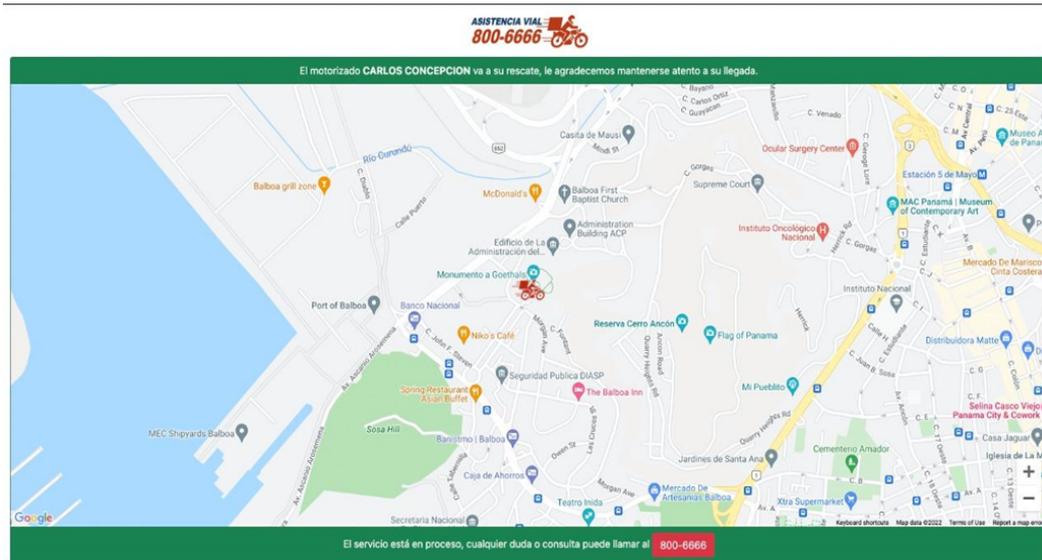
Las ideas implementadas son premiadas con bonos económicos.

En el 2021 se recibieron 50 aportes y se lograron implementar 2 de ellos.



En el año 2021, continuamos con el desarrollo de nuestra plataforma de salesforce con la finalidad de mejorar los tiempos de atención. Durante la implementación, nuestros tiempos de atención han disminuido de 50 minutos a 40,06 minutos, siendo una diferencia positiva en la atención de 10 minutos.

Se han realizado mejoras con la finalidad de incrementar la experiencia de nuestros clientes de servicio a domicilio ahora ellos pueden autogestionar la solicitud de sus servicios, pueden visualizar qué motorizados los va atender y su ubicación.



## Auto Gestión de servicio a domicilio

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

En el 2021 evolucionamos para que el cliente pueda auto gestionar su servicio, esto significa que el cliente solicita un servicio a domicilio por whatsapp, ingresa a un link, se registra y coloca la ubicación, modelo de su vehículo, elige de las opciones de baterías, confirma el servicio y puede ver en tiempo real la trazabilidad del motorizado que va a atenderle,

***¡Todo online, rápido y seguro!***



**¡Contamos  
con atención por  
WHATSAPP!**



**6997-3974**

**Soy Ana,  
tu robot  
virtual**



Proyecto de movilidad eléctrica con la instalación de la primera red nacional de cargadores para vehículos eléctricos suplidas a través de sistemas de energía solar, lo que permite recorrer el país desde la ciudad de Panamá a David por la Vía Interamericana.

**18** Puntos de Carga



**9** Sucursales a través del país



**PANAMÁ AVANZA CON LUZ VERDE**

**TENEMOS LA PRIMERA RED DE CARGADORES PARA CARROS ELÉCTRICOS EN PANAMÁ.**

En 12 de nuestras sucursales y en nuestro Centro de Distribución operamos 100% con energía limpia

Brindamos puntos de recarga para carros eléctricos desde la ciudad Capital hasta David con energía limpia.

Tenemos 18 puntos de recarga ubicados en las sucursales de La Casa de las Baterías a lo largo de la vía Interamericana y en varios de nuestros clientes.

Como parte de este proyecto lanzamos el programa Educando con Luz Verde, el cual busca capacitar en sistemas solares aislados a personas que se encuentren en comunidades lejanas.

EDUCANDO CON LUZ VERDE

Servicio de Rescate en carretera para vehículos eléctricos con nuestro Carga Móvil al 800-6666

Se instalaron más de **1,000 paneles solares**, los cuales ayudarán a reducir la emisión de Dioxido de Carbono a la atmósfera en 6,665.5 toneladas durante el tiempo de vida útil del proyecto.

**DAVID**

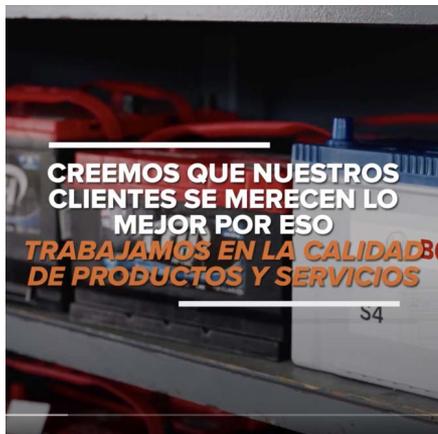
## Cambio y Mantenimiento de baterías para Autos Híbridos

En nuestro innovador Taller Casabat hemos capacitado a nuestro personal para especializarse en diferentes servicios para autos híbridos, pero sobre todo en los servicios a las baterías.

Somos conscientes de las tendencias globales y además impulsamos el uso de tecnologías que faciliten la vida de las personas.



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



## Sucursales de venta de baterías y de sistemas solares

En el 2021 decidimos que nuestras sucursales ya no serán solo de baterías y productos relacionados a baterías, también ofrecerán sistemas de energía solar fotovoltaica.

Ya contábamos con kits solares en 10 de nuestras sucursales desde el año 2019, a partir del 2021 incluimos más sucursales para tener hoy día 19 sucursales con productos solares.

Nuestras sucursales de Volcán y Boquete serán las primeras en tener un show room completo de nuestras soluciones de Energía Solar Fotovoltaica.



Nuestro Proyecto Luz Verde fue distinguido como Proyecto Innovador durante la primera versión del Reconocimiento a la "Buena práctica del sello ODS-2021".

Este reconocimiento obedece a la ejecución del proyecto Luz Verde, el cual aporta a un futuro sostenible para Panamá y el ambiente. A través de este proyecto la empresa ha instalado 18 puntos de recarga y creado la primera red de cargadores para vehículos eléctricos con cobertura nacional.

Con este reconocimiento reafirmamos una vez más nuestro compromiso de implementar acciones que nos permitan un futuro sostenible para Panamá y el cuidado del medio ambiente.





# Reducción del Impacto Ambiental

*Creemos en hacer las cosas bien  
con nuestro medio ambiente*

**La Casa de las Baterías** tiene un alto compromiso de la reducción del impacto ambiental, durante el año 2021 continuamos implementando y mejorando iniciativas ambientales que contribuyeron a reforzar la sostenibilidad de nuestra gestión alineadas con los objetivos de desarrollo sostenible.

En el 2021 la compañía celebró sus 8 años certificado en ISO 14001, y lo celebra a lo grande con resultados extraordinarios de una auditoría externa con cero no conformidades y siete puntos fuertes que demuestran que las mejoras que se realizan en el sistema garantizan buenas prácticas de sostenibilidad siendo las siguientes las más relevantes:

- Reducción considerable del consumo de energía.
- Reducción de plástico en el proceso de embalaje de palets.
- Reciclaje del 100% de cartón.

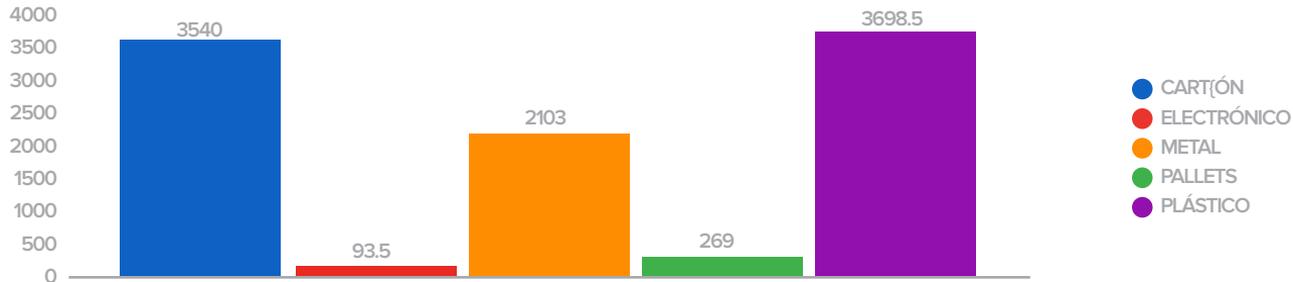
Con relación a nuestro principal compromiso ambiental, la recolección de baterías usadas este año cumplimos con todos los requisitos para obtener la renovación del Permiso Sanitario de Operaciones que nos avala como empresa que cumple con las leyes del país para el manejo de residuos peligrosos sin afectar al medio ambiente con vigencia de 2 años.



La Casa de las Baterías cumple con la regla de las 3R para así garantizar una empresa y una sociedad más sostenible por lo que hemos trabajado en ellas de la siguiente manera:

- **Reducir:** Hemos reducido el uso del plástico instalando un equipo de embalaje de palets automático el cual reduce el uso del stretch film en un 30%.
- **Reutilizar:** Inició el proyecto de la Bodega CEDIS de recuperar las palets por iniciativa de los colaboradores reparan las pallets que aun tenga tiempo de vida útil.
- **Reciclar:** Reciclamos todos los materiales que genera nuestro proceso operativo.

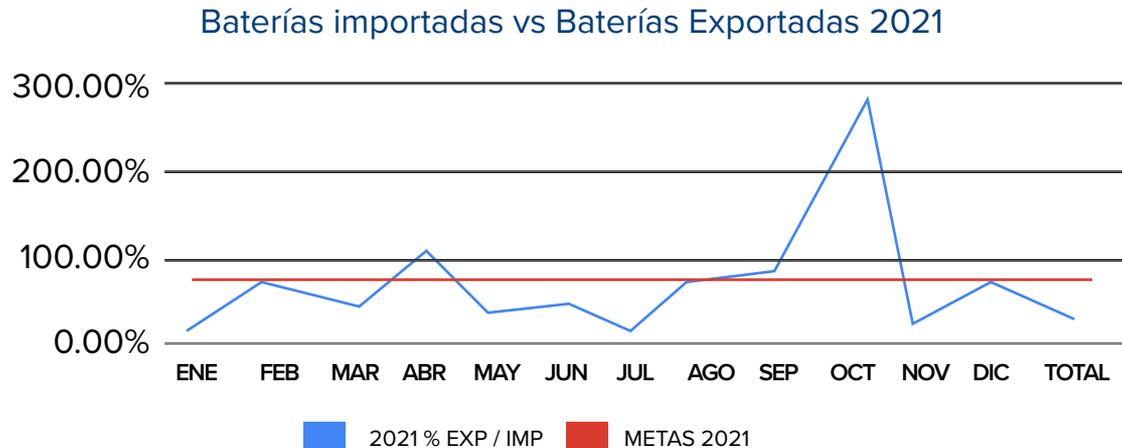
## Control de Reciclaje 2021



SSA-A17B - Control de reciclaje Cedis

Durante el 2021 uno de nuestros objetivos ambientales fue mantener una relación de disposición final de baterías exportadas sobre baterías importadas mayor o igual a un 80% anual., logrando un promedio anual de 65.50%, cumpliendo con la meta en un 77.06%. Garantizando así que 219,377 baterías fueran tratadas bajo todos los controles operacionales con una disposición final correcta sin impactar el medio ambiente. Tuvimos una disminución de un 2.21% en comparación con el 2020 en la recolección de baterías usadas enviadas a disposición final, esta disminución fue debido a impactos de pandemia.

En el año 2022 seguiremos reforzando para cumplir con los objetivos del sistema de gestión y continuar con nuestra responsabilidad de cuidar nuestro medio ambiente.



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



El Proyecto "**Luz Verde**" recibió mención honorífica en Premio Palma de Oro 2021 del Sindicato de Industriales de Panamá.

El Premio Palma de Oro en Economía Circular se otorga anualmente a aquellas empresas que implementan prácticas ambientales sostenibles, cuyos resultados inciden en su competitividad y sostenibilidad.

En La Casa de las Batería creemos en un crecimiento responsable porque sabemos que hacer las cosas bien también significa apostar por la innovación, tecnología y energías renovables en nuestros productos y servicios, para así impactar positivamente el ambiente.



Afianzando nuestro objetivo de impulsar el uso de la energía solar en Panamá, lanzamos el programa “Educando con Luz Verde” el cual busca enseñar sobre los métodos y requerimientos para la instalación de paneles solares.

El objetivo de este programa es formar nuevos profesionales en sistemas de energía solar aislados que deseen aprender o fortalecer sus conocimientos, y a la vez encuentren en esta área una oportunidad para convertirse en proveedores de los kits solares que ofrece La Casa de las Baterías, y así generar su propio emprendimiento.

El programa consta de tres módulos prácticos y teóricos, en donde aprenderán sobre el uso de los inversores y las baterías, cómo dimensionar un sistema de energía solar, su instalación, servicio al cliente y técnicas de ventas. Así mismo se brindará a los participantes todo el material teórico escrito y los videos de apoyo.

Los sistemas de energía solar aislados son aquellos que se instalan en lugares apartados a donde no llega la red eléctrica y funcionan para recolectar la energía del sol durante el día, la cual es almacenada en baterías para luego ser usada durante la noche en cargas como focos, cargadores de equipos electrónicos y hasta televisores o refrigeradores de bajo consumo.

El programa, que inició a finales del 2021 con un primer curso donde se capacitó a personas de comunidades cercanas a David, está en proceso de planificación para continuar este 2022 con más técnicos listos para instalar paneles solares.





# Seguridad en los Procesos

*Creemos que la seguridad no es negociable*

Como parte de nuestro compromiso con la seguridad laboral, se lograron resultados extraordinarios en nuestra auditoría externa teniendo cero no conformidades, logrando mantener nuestra certificación ISO 45001:2018, comprometidos con la mejora continua, capacitación del personal sobre sus riesgos para brindarles todos los conocimientos necesarios para que cada día puedan realizar sus labores de forma segura.

Durante el 2021 se logró completar en un 64% la matriz de formación de Seguridad Laboral debido a las limitaciones que las medidas ante Covid-19. En el año 2022 se tiene como el objetivo del 100% de cumplimiento de capacitación.



Capacitación de Primeros Auxilios y Evacuación



Evaluación médica del plan anual de salud

Durante el 2021, se actualizaron los protocolos de Covid-19, bajo las nuevas medidas emitidas por el MINSA, se capacitó al personal sobre los nuevos cambios.

Se han dado charlas con Doctores para informarlos de cómo prevenir contagios, que medidas tomar si das positivo y ventajas de la vacunación, para mantener al personal con información de fuentes especializadas.

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

## Medidas de Seguridad en Casabat



La mascarilla permitida en Casabat es la desechable que se entrega a todos los colaboradores.

## Las medidas ante el COVID-19 son importantes porque reducen al mínimo el riesgo

Possibilidad de transmisión	Portador asintomático de COVID-19	Persona no infectada
<b>MUY ALTA</b>		
<b>ALTA</b>		
<b>MEDIA</b>		
<b>BAJA</b>		
<b>MUY BAJA</b>	 1.8 metros o más	
<b>NINGUNA</b>		

## Medidas de Seguridad en Casabat



El protocolo de acción cuando la temperatura el elevada aplica a colaboradores y clientes por igual; y todas las temperaturas deben ser registradas en la bitácora.

## ¿Qué debo hacer ante el coronavirus?



### INFORMACIÓN

Mantén la calma e infórmate en nuestras cuentas oficiales del MINSA Panamá.



### EVITAR

Evita el saludo de mano, abrazo o beso. Practica el saludo de codos.



### LAVATE LAS MANOS

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



### EVITA LUGARES CONGLOMERADOS

Si tienes síntomas respiratorios, no acudas a lugares conglomeraados.

Recordamos las medidas de seguridad utilizadas por nuestro personal, porque nos importan y cuidamos de ellos.



**Cuidar nuestra salud es responsabilidad de todos**  
**#EnCasabatNosCuidamos**

**El uso de las mascarillas es OBLIGATORIO**  
**¿Cómo colocarse, usar, quitarse y desechar una mascarilla?**



▶ Lávate las manos con agua y jabón o gel alcoholado antes de tocar la mascarilla.

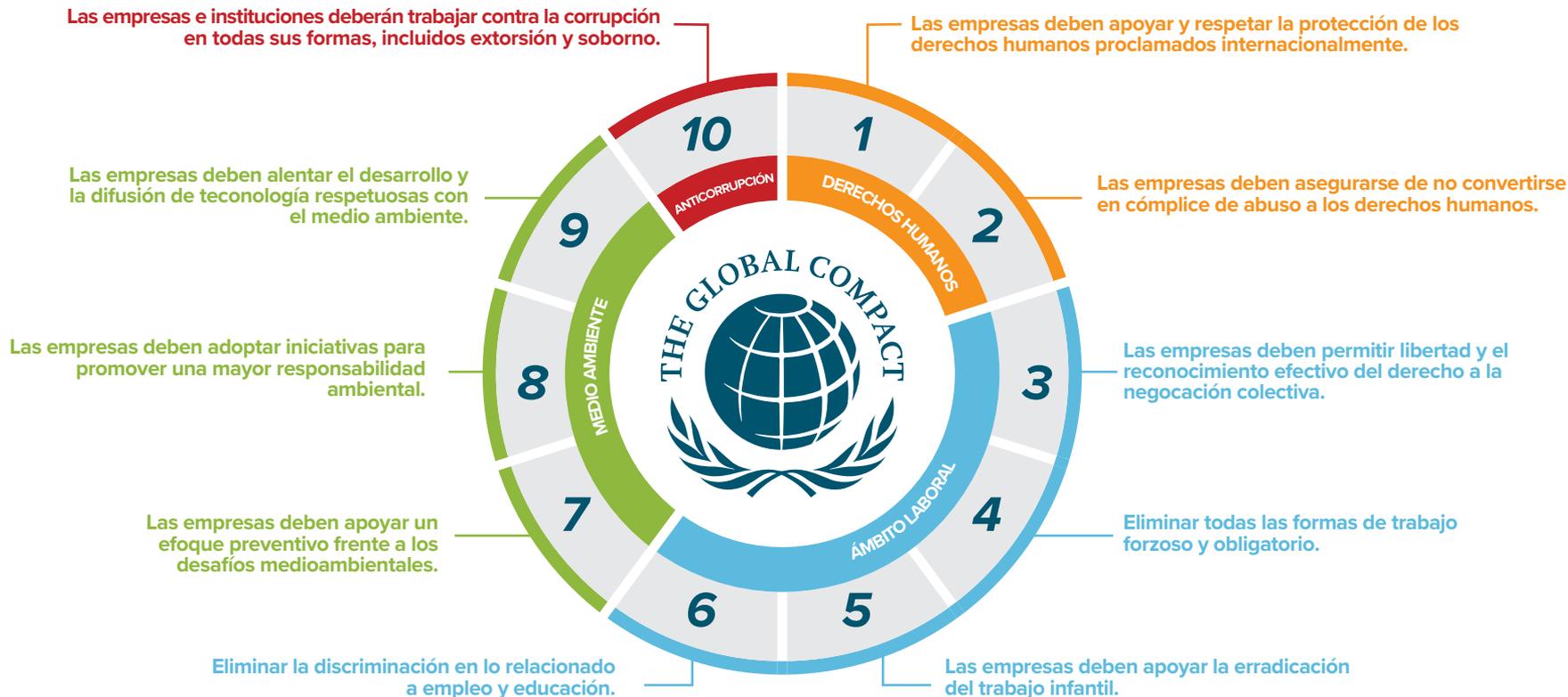


▶ Cúbrete la boca y nariz con la mascarilla y asegúrate que no haya espacios entre tu cara y tu mascarilla.

**la Casa de las Baterías**  
**#SomosEnergía**



Para más Información 





<p><b>Principio 5</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Negocio ético y Responsable</li> <li>— Compromiso con Nuestra Gente</li> <li>— Compromiso con Nuestra Gente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Políticas de Responsabilidad Social</li> <li>— Inclusión y no discriminación</li> <li>— Programas relacionados con educación</li> </ul>
<p><b>Principio 6</b> Eliminar la discriminación en lo relacionado a empleo y educación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Negocio ético y Responsable</li> <li>— Compromiso con Nuestra Gente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Políticas de Responsabilidad Social</li> <li>— Inclusión y empoderamiento de la mujer</li> <li>— Capacitación y Desarrollo de los Colaboradores</li> </ul>
<p><b>Principio 7</b> Las empresas deben apoyar un enfoque preventivo frente a los desafíos medioambientales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Servicio de Calidad</li> <li>— Seguridad en Procesos</li> <li>— Reducción del Impacto Ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Innovación en Procesos</li> <li>— Seguridad en las bodegas</li> <li>— Disposición de residuos peligrosos</li> <li>— Reconocimientos por iniciativas en Pro del Medio Ambiente</li> </ul>
<p><b>Principio 8</b> Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Servicio de Calidad</li> <li>— Reducción del Impacto Ambiental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Innovación y tecnología de productos y servicios</li> <li>— Disposición de residuos peligrosos</li> <li>— Comunicación responsable de temas de Medio Ambiente</li> <li>— Reconocimientos por iniciativas en Pro del Medio Ambiente</li> </ul>
<p><b>Principio 9</b> Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnología respetuosas con el medio ambiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Servicio de Calidad</li> <li>— Reducción del Impacto Ambiental</li> <li>— Seguridad en Procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Innovación y tecnología de productos y servicios</li> <li>— Innovación en Procesos</li> <li>— Disposición de residuos peligrosos</li> <li>— Seguridad en las bodegas</li> </ul>
<p><b>Principio 10</b> Las empresas e instituciones deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidos extorsión y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Negocio ético y Responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Gestión responsable de proveedores</li> <li>— Comité de Ética e Inclusión</li> <li>— Políticas de Responsabilidad Social</li> </ul>

