

la Casa de las Baterías

RSE
la Casa de las Baterías



Años

**Brindando Soluciones de
Energía en La Región**

Informe RSE 2023

Índice

- Mensaje del Presidente
- Historia
- **Negocio Ético y Responsable**
 - Estrategia de Sostenibilidad 2018-2025
 - Ética y transparencia y nuestros valores
 - Participación activa en eventos, alianzas e iniciativas para promover la sostenibilidad
 - Reconocimiento en ranking de reputación y gestión de responsabilidad social ESG

Compromiso con nuestra Gente

- Inclusión y Empoderamiento de la Mujer
 - Iniciativa de Paridad de Género
 - Proyecto “Campeonas Solares”
- Inclusión y Empoderamiento de la Mujer
- Inclusión y no discriminación
 - Personas con discapacidad
 - Alianza por los jóvenes
- Gestión de Relaciones con colaboradores
 - Reconocimientos
 - Evaluando a nuestros Líderes
 - Indicadores de Ausentismo y Rotación de Personal
- Bienestar de colaboradores y sus familias
 - Comité de Obras Sociales
 - Recárgate de Energía
- Normas Laborales
- Capacitación y Desarrollo de los Colaboradores

Servicio de Calidad

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

Reducción del Impacto Ambiental

- Objetivos Ambientales
 - ISO 14001
- Disposición de residuos peligrosos
- Innovación y tecnología de productos y servicios
- Programa Reduce Tu Huella de Carbono Corporativo
- Alianzas para generar un impacto ambiental
- Comunicación responsable sobre temas de Medio Ambiente

Seguridad en procesos

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



En La Casa de las Baterías, además de enfocarnos en brindar a nuestros clientes un Servicio de Calidad excepcional, reconocemos la influencia que nuestras acciones como empresa pueden tener en el entorno natural y social que nos rodea. En consonancia con esta responsabilidad, durante el 2023 continuamos ajustando nuestra estrategia de negocio para ofrecer a nuestros clientes opciones más sostenibles a través de nuestro portafolio de productos. Nos centramos en mejorar continuamente nuestros procesos y mantenemos una estrategia empresarial que incorpora los criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza) en todas nuestras operaciones.

Tenemos más de 10 años trabajando de manera sostenida y siempre poniendo como base de nuestro negocio "hacer las cosas bien". Gracias a este trabajo, este año fuimos reconocidos en el Ranking de Merco Panamá. Este ranking se fundamenta en más de 1000 muestras y evaluaciones recopiladas entre distintos actores como catedráticos empresariales, la sociedad, analistas, periodistas y más. Nos ubicamos como una de las empresas líderes en reputación en Panamá, alcanzando la posición #9 entre las 100 empresas con mejor reputación en el país y la posición #4 en empresas con mejor gestión de responsabilidad social ESG, entre otros logros que presentaremos a lo largo de este informe.

En La Casa de las Baterías no toleramos ninguna forma de discriminación y creemos que todos tienen los mismos derechos y, por ende, deben tener las mismas oportunidades laborales. Como parte de este compromiso, durante el 2023 continuamos con diversas campañas de sensibilización sobre Igualdad de Género, actualizamos nuestra política de inclusión y nos unimos a la Iniciativa de Paridad de Género de Panamá. Esta adhesión corrobora nuestro compromiso con hacer las cosas bien y trabajar en la igualdad de oportunidades. Esta alianza público-privada busca cerrar las brechas aún



existentes, como la brecha salarial, la equiparación de corresponsabilidad y el fomento de las mujeres en puestos de liderazgo, lo cual está alineado con el trabajo que estamos realizando en La Casa De Las Baterías.

La seguridad en nuestros procesos y el bienestar de nuestra gente son fundamentales para nosotros. Durante el 2023, recibimos la recertificación en ISO 45001, con una auditoría sin ninguna no conformidad. De igual manera, nos enfocamos en la conservación del ambiente, fomentando el ahorro y el uso eficiente de los recursos, previniendo la contaminación. Con este compromiso, este año cumplimos 10 años desde el inicio de nuestra certificación ISO 14001, logrando la disposición final correcta de las baterías usadas con nuestro proyecto insignia "Devuélveme", reciclando más de 125 mil kilogramos de materiales generados en nuestra operación, trabajando en eficiencia energética con el uso de paneles solares en nuestras instalaciones e implementando el proyecto "Cero Papel" donde, a través de la digitalización de procesos y proyectos de innovación, logramos en el 2023 evitar el uso de 15 mil resmas de papel.

En el ámbito social, participamos activamente y por segundo año consecutivo en el proyecto "Campeonas Solares", liderado por la Secretaría Nacional de Energía. En este programa, donamos Kits Solares a 25 mujeres de la Comarca Ngäbe Buglé. Este proyecto no solo provee electricidad a sus hogares, sino que también empodera a las mujeres al brindarles formación en electricidad, energía solar, instalación y mantenimiento de sistemas solares fotovoltaicos.

Cerramos el 2023 marcando un hito significativo con la celebración de nuestra alianza estratégica con Huawei FusionSolar. Esta colaboración abre las puertas a soluciones integrales y personalizadas de energía solar, redefiniendo el panorama energético en la región centroamericana y del Caribe. Esta alianza, que incluye sistemas de almacenamiento y respaldo, permitirá a nuestros clientes acceder a soluciones avanzadas de energía solar, al mismo tiempo que reduce la dependencia de fuentes no renovables.

Reconocemos que la sostenibilidad es un compromiso a largo plazo, y estamos decididos a desempeñar nuestro papel para asegurar un futuro sostenible para todos. Nos comprometemos a seguir trabajando en nuestros pilares de acción: Negocio ético y responsable, Compromiso con nuestra gente, Reducción del impacto ambiental, Servicio de Calidad y Seguridad en los procesos, para garantizar que La Casa de las Baterías siga siendo un negocio responsable y sostenible. En el 2024, continuaremos llevando soluciones de energía y reafirmando nuestro compromiso con la sostenibilidad y el desarrollo de la región, en línea con nuestro legado de 50 años de solidez como multinacional panameña.

Agradecemos sinceramente la confianza que han depositado en nosotros.

Juan Octavio Díaz Endara

Presidente de La Casa de las Baterías



Historia

1974



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

1974



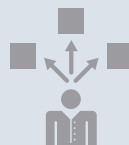
La fábrica deja de funcionar y se convierte en un importador directo de Corea y otros. Inicia el plan de expansión de sucursales.

1996



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

2006



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

2007



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

2008



Iniciamos operaciones en Costa Rica y El Salvador

2010



Iniciamos operaciones en Guatemala.

2017



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

2019



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

2020



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

2022



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

2024

Inauguramos nuestra primera sucursal



Con productos de Green Energy y Critical Power



Negocio Ético y Responsable

Estrategia de Sostenibilidad 2018-2025

En 2023, seguimos avanzando en nuestros pilares de acción y proyectos de sostenibilidad a mediano y largo plazo. Nuestra estrategia se fundamenta en la ética, la transparencia y los estándares y criterios internacionales, como los criterios ASG, la norma ISO 26000, los principios del Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Nuestros Pilares



Negocio Ético y Responsable



Compromiso con Nuestra Gente



Servicio de Calidad



Reducción del Impacto Ambiental



Seguridad de Procesos



ODS impactados dentro de nuestro compromiso RSE

Criterios ASG

Es crucial que tanto las grandes como las pequeñas empresas adopten los criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobernanza) para asegurar que sus prácticas empresariales estén alineadas con valores ambientales y sociales. A continuación, destacamos las principales acciones que llevamos a cabo en nuestra estrategia sostenible para cumplir con estos criterios.



- Programa devuélveme: Recolección de baterías y disposición final correcta
- Certificación ISO 14000
- Paneles Solares
- Cargadores para vehículos eléctricos
- Programa Reduce tu Huella de Carbono Corporativo

Ambiental



- Código de ética y Política de inclusión
- Política de gestión responsable de proveedores
- Política integrada de calidad, RSE, Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo.
- Creación de comité de ética e inclusión
- Plan de igualdad de género y principios de empoderamiento de la mujer
- Principios de empoderamiento de la mujer (WEPS)
- Iniciativa de Paridad de Género (IPG)
- Análisis GAP de Igualdad de Género
- Certificación ISO 9001

Gobernanza



- Proyecto Campeonas Solares: Capacitación de mujeres indígenas en sistemas solares fotovoltaicos (Secretaría Nacional de Energía)
- Apoyo a programas como Las Claras de Voces Vitales, Alianza por la empleabilidad de Jóvenes Panameños, COSPAE, Sandbox, entre otros
- Academia virtual Casabat
- Comité de Obras Sociales
- Certificación ISO 45001
- Inclusión de personas con discapacidad
- Sensibilizaciones sobre salud mental, nutrición, enfermedades, etc.

Social

Ética y Transparencia

Creemos firmemente en la igualdad de oportunidades y consideramos que la Sostenibilidad es clave para el progreso. Para La Casa de las Baterías, se trata de hacer las cosas bien, siempre buscando las mejores condiciones para nuestros colaboradores, clientes y proveedores.

Este año, como parte de nuestro compromiso con la ética e inclusión, participamos en el programa Cultura Inclusiva de Sumarse. Esta iniciativa nos ayudó a avanzar en nuestro camino hacia la igualdad de oportunidades y a actualizar nuestras políticas de Responsabilidad Social Empresarial. Como parte del programa, realizamos una encuesta interna sobre valores, ética e inclusión, y actuamos de inmediato en función de los resultados obtenidos. Sensibilizamos a todos nuestros líderes a nivel regional y mejoramos nuestras políticas de inclusión y nuestro código de ética. Además, hemos integrado métricas relacionadas con la inclusión en nuestras encuestas de clima laboral y evaluaciones de desempeño, lo que nos permite medir nuestros avances de manera efectiva.

En el 2023 nuestros resultados en las evaluaciones de desempeños fueron los siguientes:

OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS

93,70%

LÍDERES / GERENCIAL

99,47%

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

Nuestros Valores



RESPECTO



HONESTIDAD



LEALTAD



**PASIÓN POR
EL SERVICIO**



RESPONSABILIDAD

Nuestros valores son el centro de todo lo que hacemos y se manifiestan en comportamientos, cualidades y actitudes que desarrollan las personas. Anualmente realizamos actividades para reforzar los valores y recordar su importancia.

Participación activa en eventos, alianzas e iniciativas para promover la sostenibilidad

17 ALIANZAS PARA
LOGRAR
LOS OBJETIVOS



Durante el 2023 participamos de diversos espacios que nos permitieron compartir iniciativas internas que nos permiten trabajar en la sostenibilidad de manera congruente y sostenida. A continuación dejamos algunos de los más relevantes:

- Patrocinadores de la Semana de la Responsabilidad Social 2023 de SUMARSE y participantes del Panel: La Inclusión y la Diversidad son Clave para una Cultura Organizacional Inclusiva.
- Panelistas en el Simposio: “La formación para el trabajo de los jóvenes en Panamá”, organizado por en la Cámara de Comercio Suizo-Panameña.
- Panelistas en el Foro “Sin etiquetas”, organizado por Tigo Panamá.
- Asambleas de la Alianza por los jóvenes - Sumarse



Reconocimiento en ranking de reputación y gestión de responsabilidad social ESG



- #4
- #2
- #5
- #6
- #9
- #8
- #2
- #1

- Empresas con mejor gestión de responsabilidad social ESG
- Empresas responsables con el medio ambiente
- Empresas responsables a nivel ético y de gobernanza
- Empresas responsables en el ámbito interno, clientes y sociedad
- Ranking de empresas con mejor reputación
- Ranking de Líderes con mejor reputación
Juan Octavio Díaz
- Empresas con mejor reputación en el ámbito digital
- Empresas del sector de Servicios Electrónicos con mejor reputación



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



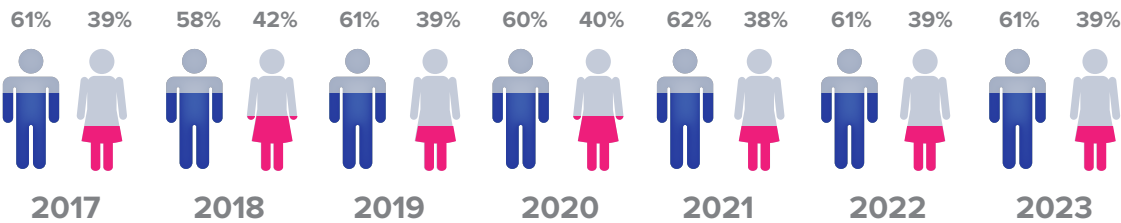
Compromiso con Nuestra Gente

Creemos en el valor de nuestra gente

Inclusión y Empoderamiento de la Mujer



Cantidad de Hombres vs Mujeres



Empoderar a la mujer es dejarla participar de forma activa, es capacitar y fomentar el liderazgo femenino a todo nivel, es brindarles cursos y programas de desarrollo para su crecimiento personal y profesional, además de ofrecer igualdad salarial y oportunidades de crecimiento.

En La Casa de las Baterías diariamente pensamos en eso, por lo que constantemente creamos espacios de capacitación y desarrollo de habilidades; para esto anualmente realizamos reuniones de Cajas y Gerentes ofreciéndoles herramientas para su crecimiento.

Además, en 2023 incluimos en nuestra fuerza laboral a 2 Ejecutivas de Ventas en el área de Energía y a 1 Coordinadora de Servicio Técnico, puestos originalmente ocupados por caballeros, resaltando así nuestro compromiso con la Inclusión y el Empoderamiento de la mujer.

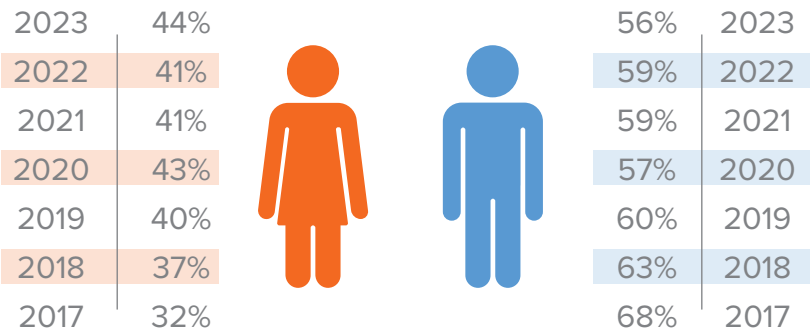
Inclusión y Empoderamiento de la Mujer



Hoy en día, las mujeres constituyen el 38% de nuestra fuerza laboral, con 18 de ellas desempeñando roles en el área técnica. Estas posiciones abarcan desde Técnicas y Motorizadas hasta Coordinadoras de Servicio Técnico y Ventas de Energía, incluyendo Ayudantes técnicas capacitadas en la instalación de Paneles Solares. Es motivo de gran orgullo para nosotros tener a una mujer como Jefa del Centro de Distribución, lo que demuestra nuestro compromiso con la igualdad de género y la eliminación de estereotipos. En nuestra empresa, las mujeres pueden desarrollar todo su potencial en el ámbito técnico, ya que les brindamos todas las oportunidades para hacerlo.

No solo ofrecemos oportunidades en el área técnica, sino también en la gerencial. Este año, dos mujeres fueron promovidas a puestos de Gerencia de Primer Nivel, aumentando nuestro porcentaje del 41% al 44%. Esta iniciativa impulsa el papel de la mujer en nuestra empresa, reconociendo su capacidad para tomar decisiones acertadas y su alto nivel de compromiso.

Porcentaje de Hombre vs Mujeres en Gerencias de Primer Nivel



Inclusión y Empoderamiento de la Mujer



Iniciativa de Paridad de Género

En La Casa de las Baterías trabajamos en promover la diversidad e inclusión con el objetivo de romper los estereotipos que existen en nuestra sociedad. A través de la equidad de oportunidades, buscamos que cada persona tenga la libertad de elegir y hacer lo que más desee, ya sea a nivel profesional o en su vida personal. Parte de las iniciativas que realizamos es sensibilizar sobre la igualdad de género, brindándole a las mujeres herramientas y conocimientos que les permitan desarrollarse profesionalmente en un sector que actualmente tiende a ser masculinizado.

Como parte de este compromiso, durante el 2023 continuamos con diversas campañas de sensibilización sobre Igualdad de Género y nos unimos a la Iniciativa de Paridad de Género de Panamá, adhesión que corrobora nuestro compromiso con hacer las cosas bien y trabajar en la igualdad de oportunidades. Esta alianza público-privada, busca cerrar las brechas aún existentes como la brecha salarial, la equiparación de corresponsabilidad y el fomento de las mujeres en puestos de liderazgo, lo cual va muy alineado con el trabajo que estamos haciendo en La Casa De Las Baterías.



Inclusión y Empoderamiento de la Mujer



Proyecto “Campeonas Solares”

Como empresa comprometida con los principios de empoderamiento de la mujer, nos enorgullece haber respaldado el proyecto "Campeonas Solares" desde su inicio y por segundo año consecutivo. Esta iniciativa refuerza nuestro compromiso con la igualdad de género y el desarrollo sostenible, y seguiremos respaldando esfuerzos que tengan un impacto positivo en las personas y el medio ambiente.

En esta segunda edición del proyecto, La Casa de las Baterías proporcionó kits solares a las participantes, no solo como herramienta de capacitación, sino también para brindarles acceso a la electricidad en sus hogares. Esta contribución tiene efectos beneficiosos en áreas como la educación, la productividad, la salud y la seguridad de estas mujeres, mejorando su calidad de vida en general.

A través de iniciativas como esta, en La Casa de las Baterías, ayudamos a comunidades de difícil acceso a mejorar su calidad de vida al proporcionarles herramientas para generar empleo y al mismo tiempo concienciar sobre la importancia de proteger los recursos naturales mediante la generación de energía limpia. La conclusión de este proyecto marca el inicio de un nuevo capítulo en la vida de estas mujeres, equipándolas con los recursos necesarios para liderar el camino hacia un desarrollo sostenible en sus comunidades.



Apoyo a proyectos que reducen desigualdades



En La Casa de las Baterías, nos sentimos felices y orgullosos de poder contribuir al arduo trabajo realizado por Voces Vitales a través del programa Las Claras. Este programa tiene como objetivo brindar oportunidades a las adolescentes que son madres para que no se vean limitadas en el desarrollo de su potencial personal y profesional.

Estamos muy orgullosos de fortalecer el potencial de estas jóvenes en diversos temas fundamentales para ingresar al campo laboral y ponerlos en práctica durante sus pasantías o prácticas profesionales. Llevamos más de 9 años apoyando este programa y proporcionando herramientas útiles a las chicas para que puedan enfrentar los desafíos que se les presenten.

Durante el 2023, reafirmamos nuestro compromiso con la Fundación Valórate, apoyando principalmente al Programa Impacta a una Escuela. Esta alianza tiene como objetivo impulsar iniciativas que promuevan el desarrollo social y el crecimiento profesional, elevando así la calidad educativa y fortaleciendo el desempeño pedagógico de los profesionales que forman las bases del sistema educativo.



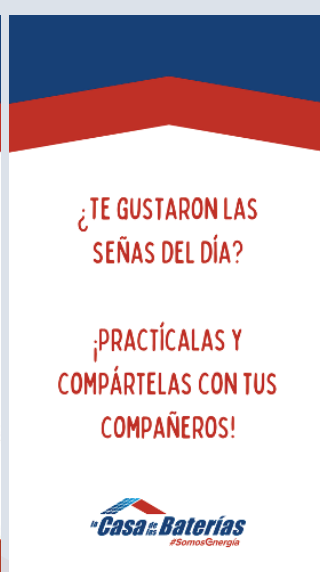
Inclusión y no discriminación



Personas con discapacidad

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

En el 2023, así como en años anteriores, trabajamos en diversas sensibilizaciones internas y en seguir promoviendo nuestro protocolo de atención al cliente para personas con discapacidad. Este enfoque está centrado en romper paradigmas y aprender cómo tratar a las PcD con normalidad. Al adoptar prácticas inclusivas, demostramos nuestro compromiso con la equidad y la igualdad de oportunidades para todos.

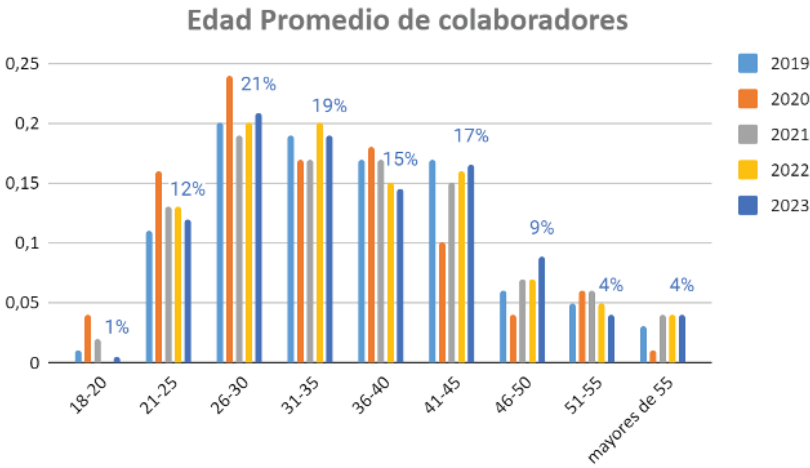
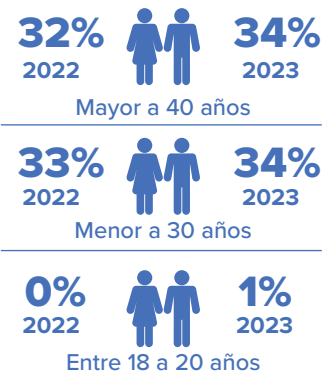


Inclusión y no discriminación



La edad es solo un número; las oportunidades lo son todo. Es por eso que durante 2023 incrementamos las oportunidades de pasantías y prácticas escolares y universitarias. Esto permite que nuestros jóvenes desarrollen habilidades y competencias mientras se encuentran en el proceso de formación, lo cual contribuye positivamente en la búsqueda de su primer empleo.

Asimismo, somos conscientes de que para las personas mayores de 50 años, encontrar trabajo puede ser un desafío. Sin embargo, para nosotros, lo fundamental es la actitud, los conocimientos y las habilidades que posean.



Esto significa que duplicamos la cifra de oportunidades ofrecida.



Inclusión y no discriminación



En La Casa de las Baterías trabajamos de la mano con distintos aliados estratégicos como la Fundación Espacio Creativo, Fundación para el Emprendimiento e Innovación de Panamá (FEIP), Consejo del Sector Privado para la Asistencia Educacional (CoSPAE) y somos parte de la alianza por la empleabilidad de los jóvenes panameños, con el propósito de lograr un impacto positivo en el desarrollo de habilidades de los jóvenes proporcionándoles los recursos necesarios para impulsar ecosistemas de auto empleabilidad e invención de proyectos.



Gestión de Relaciones con colaboradores



El proceso constante de atraer y retener talentos importantes, claves y de alta calidad es uno de nuestros objetivos principales.

Mantener una buena comunicación desde el inicio de la relación laboral da paso a que la cooperación, apoyo y trabajo en equipo sean exitosos; es por eso que continuamente creamos ambientes que dan paso al intercambio de ideas, búsqueda de solución de problemas, escucha activa y relajación que son vitales para el éxito.

Entre más acercamiento exista, más responsabilidad, compromiso y eficiencia se obtiene.



Gestión de Relaciones con colaboradores

8 TRABAJO DECENTE
Y CRECIMIENTO
ECONÓMICO



Reconocimientos

Un mensaje sincero de agradecimiento o felicitación para una persona que pone el corazón en todo lo que hace, especialmente en su trabajo, es lo que hacemos; pues es digno de reconocer ese empeño que un colaborador dedica a sus tareas, al servicio al cliente interno y externo, y a esa lealtad de años.

Admiramos la perseverancia, y el constante esfuerzo de nuestros colaboradores. Sin ellos, no podríamos tener el éxito que hoy tenemos. ¡Gracias a todos nuestros colaboradores, **SOMOS ENERGÍA!** y por ello incentivamos el constante reconocimiento.



Evaluando a nuestros Líderes

Nuestro Objetivo: Tener Mejores Líderes

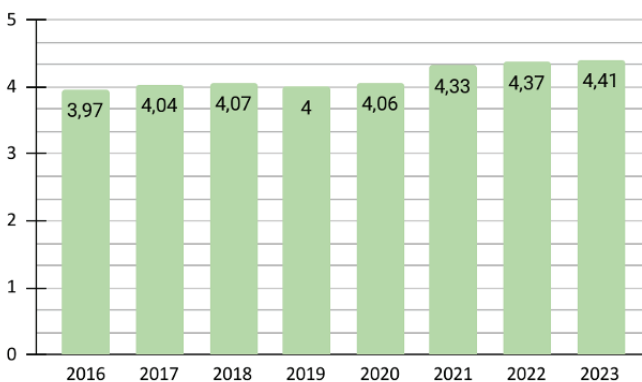


Nuestra certificación de servicio al cliente y habilidades gerenciales ya fue completada al 100% y nuestra certificación de ventas de 50% ha llegado al 90% de avance, lo que para nosotros es un logro significativo, además hemos iniciado una Academia Call Center, pues nunca nos quedamos quietos cuando de atención y servicio hablamos. Las evaluaciones de 360 grados nos permiten comprender las fortalezas de nuestros líderes y los ayudan a trabajar sobre sus debilidades de una manera constructiva, es por esto que esta iniciativa la implementamos de forma permanente y a partir de los resultados que provienen de múltiples colaboradores implementamos planes de acción y mejora.

Todos los años realizamos encuestas 360, con el objetivo de que nuestros líderes conozcan sus fortalezas y trabajen en sus oportunidades de mejoras observadas por sus jefes, compañeros y subalternos. De estas encuestas se sacan datos valiosos que se obtienen en los comentarios que apoyan directamente al líder para llevar a cabo sus planes de acción y mejora.

De esta iniciativa, hemos obtenido muy buenos resultados, dado que en los últimos cinco años hemos experimentado una mejora de 4.0 a 4.41, lo cual representa un éxito significativo.

Encuesta de 360°

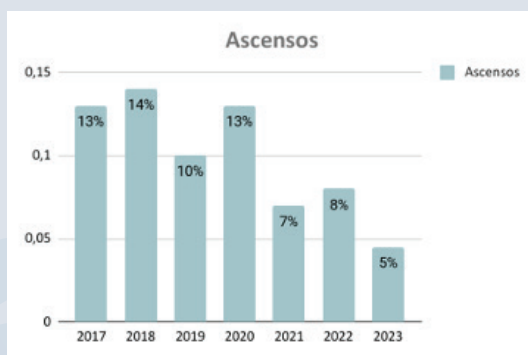
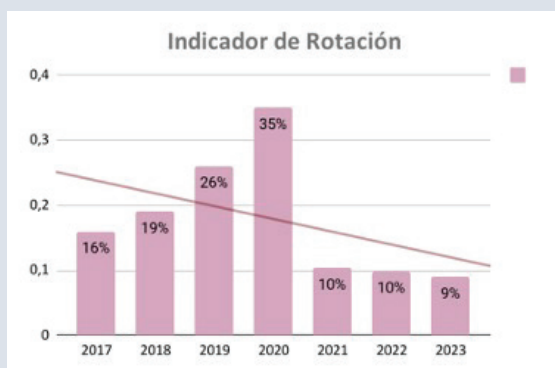


Indicadores de Ausentismo, Rotación y Ascenso

Son muchos los factores que intervienen en el ausentismo y la rotación de personal, por este motivo, nosotros como empresa reconocemos a nuestros colaboradores como un recurso valioso y buscamos constantemente proveer las condiciones para asegurar que se mantengan motivados y que nos consideren como una empresa ejemplar para trabajar, con esto podemos reducir un poco la rotación, y tener un personal más comprometido, reduciendo el ausentismo.

Es un gran reto mantener el ausentismo por debajo del 6% mensual, ya que nuestra legislación permite hasta 18 días de ausencias por enfermedad que equivalen a eso, sin embargo, por más de 5 años lo hemos mantenido por debajo del 3%, eso denota el compromiso de nuestra empresa.

Además les ofrecemos las herramientas para que puedan crecer dentro de la empresa, que también forma parte de ese paquete de motivación que nos reduce el ausentismo y la rotación. Todo esto nos ayuda a tener excelentes resultados.



Bienestar de colaboradores y sus familias



El concepto de bienestar de los colaboradores engloba su salud mental, física, emocional y económica, además tiene que ver con la productividad, su participación en actividades de crecimiento profesional y fortalecimiento de equipos. En la medida que se sientan bien, podrán transmitirlo a clientes internos y externos.

A lo largo del año, hemos creado varias iniciativas, una de ellas es un Plan de Salud Empresarial extensivo a nuestros colaboradores y sus familias, que incluyen atenciones médicas preventivas de salud física y psicológica para su salud mental, el cual aún es un plan piloto que se está evaluando.

Adicional, anualmente se realizan ferias de salud, actividades y capacitaciones que ayudan a contribuir de manera positiva con el bienestar de los colaboradores.



Bienestar de colaboradores y sus familias

Comité de Obras Sociales



Durante el 2023 se realizaron **más de 100 apoyos** para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familiares. Las actividades con mayor cantidad de apoyos fueron:

- 41** Apoyos para compra de lentes
- 13** Canastas de maternidad/paternidad
- 11** Apoyos por fallecimiento de familiares
- 4** Apoyos por enfermedades de colaboradores y familiares de 1er grado de consanguinidad o afinidad
- 4** Becas a hijos



Bienestar de nuestros colaboradores



Este año continuamos con nuestro programa Recárgate de Energía, una de nuestras iniciativas que promueven el bienestar y salud mental de nuestros colaboradores y nos brinda herramientas y un espacio en el que podamos canalizar el estrés. A continuación dejamos algunas de las dinámicas que realizamos durante el 2023:





Te presentamos el programa:

“Mejora tu salud financiera”

Charlas:

2 JUNIO Los 5 obstáculos que te alejan de tu tranquilidad financiera, aprende cómo superarlos

23 JUNIO Incentivos Fiscales para asalariados.
(Sugerido para personal administrativo de Panamá- Invitado contador idóneo)

21 JULIO ¿Cómo armar un presupuesto alineado a tu estilo de vida?

11 AGOSTO El buen manejo de las Tarjetas de Crédito



Academia Casabat

HORA
3PM PANAMA
2PM CDM



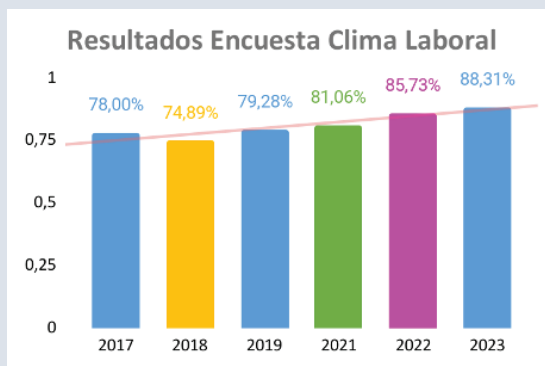
Dictado por:
LÍA PUELLO
Asesora en Inteligencia
Empresarial en Panamá

La importancia de mantener una buena salud financiera va más allá de los números en una cuenta bancaria. Impacta directamente en nuestra salud emocional y bienestar general.

En La Casa de las Baterías, reconocemos esta conexión y nos comprometemos a apoyar a nuestros colaboradores en su bienestar integral. Por eso, como parte de nuestra responsabilidad social empresarial, durante el 2023 invertimos en un programa de salud financiera. Creemos que al proporcionar herramientas y recursos para administrar mejor sus finanzas, no sólo fortalecemos la estabilidad económica de nuestro equipo, sino que también contribuimos a su felicidad y calidad de vida en general.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Este 2023 la participación en el llenado de nuestra encuesta de clima fue de un 86.99%, una notable participación, y nuestro resultado fue de 88.31% de satisfacción, es decir 2.58% adicional de satisfacción en comparación a 2022. A pesar del buen resultado, no nos quedamos quietos, continuamos nuestros esfuerzos en seguir implementando estrategias que nos ayudan a mantener y a seguir mejorando nuestro clima laboral.

[illegible]

Capacitación y Desarrollo de Colaboradores

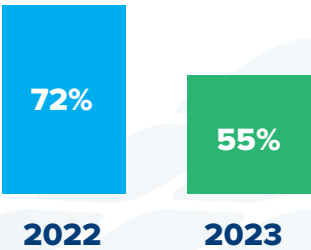


Nueva inducción General

La capacitación y el desarrollo continuos ayudan a garantizar que los colaboradores tengan los conocimientos y las habilidades para realizar una tarea; es por eso que en La Casa de Las Baterías nos mantenemos siempre a la vanguardia en capacitaciones, cursos generales y técnicos que nos ayudan a mejorar las habilidades, capacidades y conocimientos, logrando con esto un rendimiento de calidad en nuestra gente.

Durante 2023 se realizó el lanzamiento de nuestra nueva Inducción General con el objetivo de que el proceso de Inducción fuera más robusto; también dimos a conocer el propósito CASABAT, e iniciamos nuestra Academia de Call Center, buscando mejorar las competencias de servicio y atención de nuestros colaboradores.

Cursos Virtuales

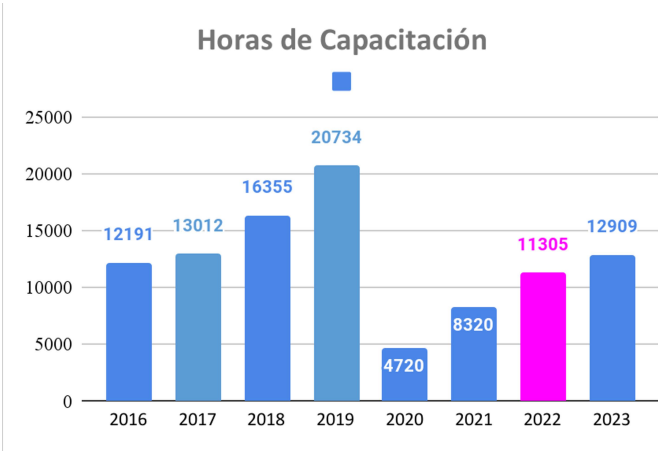


Capacitación y Desarrollo de Colaboradores



Consideramos el indicador de capacitación uno de los más importantes, el que nosotros medimos es el que detalla las horas totales de capacitación y sacamos el promedio por persona al año, que este año fue de 2.89 horas al año por colaborador, dando un total de 12909 horas de capacitación anual, un 14% más que en 2022.

Continuamos mejorando nuestra Academia CASABAT, y nuestra encuesta de clima lo demuestra, donde el índice de satisfacción en nuestras capacitaciones aumentó en un 6.79%.





Servicio de Calidad

Creemos que nuestros clientes merecen lo mejor

Servicio de calidad



Nos enfocamos en ofrecer un servicio excepcional a nuestros clientes en todo momento, asegurando su satisfacción y garantizando que nuestros productos y servicios cumplan con los más altos estándares de calidad.

Para lograr que nuestros colaboradores proporcionen un servicio que impresione a nuestros clientes y se conviertan en promotores de nuestros productos y servicios, es fundamental mantener una escucha activa y una cultura de mejora continua.

Esto va acompañado de un sólido plan de capacitación constante y programas internos que aborden cómo nuestra empresa ofrece servicios, conocimiento técnico para asesorar a nuestros clientes y habilidades blandas, centrándose especialmente en ética corporativa y transparencia.



Capacitaciones para superar expectativas



La amabilidad y el conocimiento del producto son nuestros principales pilares. Dicho esto, nuestros esfuerzos se centran en empoderar a nuestro personal, dotándolo de la capacidad y las herramientas necesarias para superar las expectativas de cada cliente en estos dos aspectos durante cada interacción.

Durante el 2023 logramos más de 25 capacitaciones entre presenciales y virtuales, para reforzar temas técnicos y de servicio al cliente que nos permitan superar las expectativas de nuestros clientes:

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



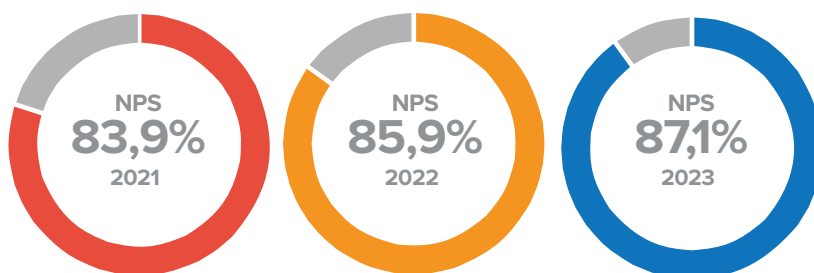
Lealtad y satisfacción de nuestros clientes



Reconocemos que la mejora solo es posible mediante la medición precisa y constante, por lo que empleamos diversas metodologías para escuchar la voz de nuestros clientes y validar el cumplimiento de nuestros procedimientos.

- Encuestas de satisfacción internas y externas
- Evaluaciones internas de tiendas enfocadas en Imagen y Atención
- Llamadas de evaluación Post Venta
- Clientes misteriosos
- Escucha de llamadas / Retroalimentación

En línea con nuestro compromiso de ofrecer un servicio de calidad, establecimos una meta de NPS (Índice de lealtad de los clientes) superior al 86.1% en todas nuestras áreas de atención. Este año, nos complace informar que hemos superado esta meta, alcanzando un resultado del 87.1%.



Nos esforzamos por cultivar la lealtad y la satisfacción de nuestros clientes, al igual que reconocemos el compromiso de nuestro personal que recibe felicitaciones de manera destacada. Estamos convencidos de que, mediante una capacitación constante, el compromiso de nuestro equipo y cuidando su bienestar, seguiremos superando las expectativas de nuestros clientes internos y externos.



Un sistema de gestión eficiente es fundamental para garantizar la mejora continua

El año 2023 La Casa de las Baterías logró la renovación de su certificado ISO 9001 teniendo un proceso de recertificación extraordinario con una auditoría 0 No Conformidades. Y logrando la eficiencia de su sistema de gestión.

100%

Cumplimiento del programa de auditoría, 55 auditorías realizadas

103%

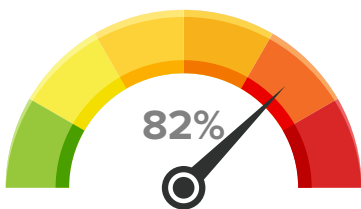
Cumplimiento de la meta de madurez del SGI obteniendo 88 de nota promedio sobre una meta de 85

85%

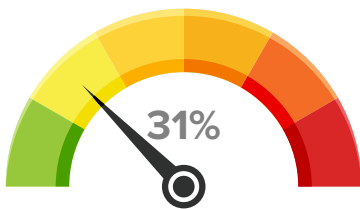
Efectividad en el programa de auditoría logrando cerrar 90 no conformidades de

84%

Cobertura de los procesos y sucursales auditadas. 16 sucursales 20 procesos



Actualización de procedimientos
516 documentos



Optimización de procedimientos
228 documentos



Servicio de calidad en menor tiempo

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



Energía

Continuamos trabajando en ofrecer a nuestros clientes un asesoramiento y servicio de calidad en un tiempo eficiente. En el 2023 se creó una nueva opción para nuestros clientes, en donde desde la comodidad de su hogar o trabajo puedan ingresar a nuestra página web y solicitar una Pre oferta de su sistema fotovoltaico residencial. Al ingresar los datos solicitados, obtendrán el monto estimado de su proyecto en menos de 5 minutos.

Pre oferta Sistema Fotovoltaico residencial:

Suministro, instalación e interconexión a la red eléctrica.

Cliente:

Dirección:

Consumo: 497 kWh / mes

Valor: \$6,221.00

100%

de su consumo será generado por energía solar

97%

de su consumo eléctrica actual ahorrada

Producción estimada en el primero año

5.9 MWh

Ahorro estimado en el primero año

\$1,223.00

Ahorro mensual aprox.

\$106.00

Ahorro Total en 30 años

\$38,303.00



- 12 paneles solares de 430W
- 3 inversores / microinversores
- Plataforma de 4.61 kWp



Área requerida en techo

24 m²



Salvando 141 árboles



dejando de emitir 4 toneladas de CO2

Los cálculos realizados en la presente Pre oferta (oferta preliminar), son generales y tienen por objeto brindar al cliente una estimación de ahorros y costos.

Se requiere de una visita, por parte personal técnico de La Casa de las Baterías, al sitio de instalación para poder realizar los cálculos definitivos y poder generar una Oferta definitiva.



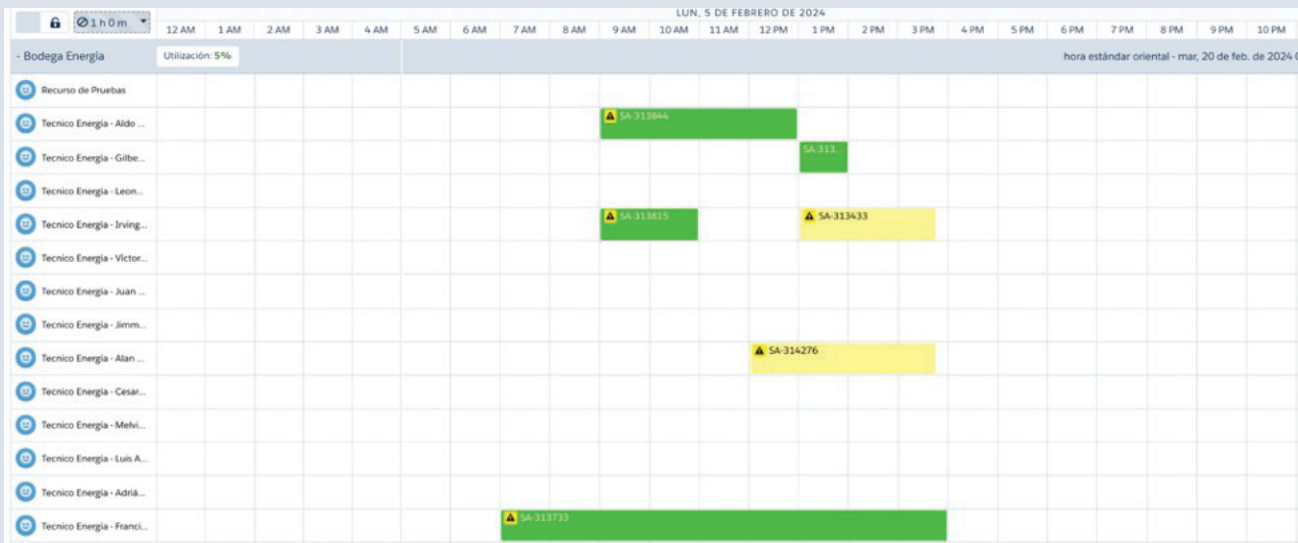
El área de servicio técnico ahora trabaja con Salesforce

El área de servicio técnico de energía y tracción durante el 2023 iniciaron la gestión de sus órdenes de trabajo a través de Salesforce, siendo este cambio vital para la planificación de la atención de sus clientes, digitalización de los documentos, garantizando procesos eficientes y la reducción de tiempo de respuesta para todo el departamento.

Y tener en tiempo real los indicadores necesarios para siempre buscar la mejora continua y satisfacción de nuestros clientes.



salesforce



Innovación y tecnología de productos y servicios

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



En el 2024 vamos a inaugurar nuestra primera sala de ventas exclusiva de productos de Energía, en la que tendremos paneles solares, UPS, cargadores de autos eléctricos, estaciones de carga, inversores y demás componentes de sistemas solares y de respaldo de energía al detal, mayoreo y proyectos.



Nuevo Servicio de Rescate de Vehículos Eléctricos

También en el 2024 lanzaremos nuestro nuevo servicio de rescate de autos eléctricos, para todos aquellos que se queden sin carga lejos de centros de recarga.

¡Iremos a su Auxilio!



Mercadeo responsable: Calidad de Productos y Servicios

9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



En La Casa de las Baterías, nuestra misión va más allá de simplemente vender productos. Estamos comprometidos con la lealtad de nuestros clientes y en brindarles un servicio excepcional. Por eso, nos esforzamos por compartir información valiosa sobre el correcto funcionamiento de las baterías y los vehículos. Creemos que al educar a nuestros clientes sobre cómo cuidar y mantener sus baterías y vehículos, no sólo fortalecemos su confianza en nosotros como proveedores, sino que también contribuimos a prolongar la vida útil de sus productos.





Reducción del Impacto Ambiental

Creemos en hacer las cosas bien
con nuestro medio ambiente

Objetivos Ambientales



Hace 10 años nuestro objetivo ambiental era:

“Nos enfocamos en la conservación del ambiente, fomentando el ahorro y el uso eficiente de los recursos previniendo la contaminación”

En estos 10 años hemos cumplido con este primer objetivo y hemos logrado lo siguiente:



- Disposición final correcta de las baterías usadas con el proyecto insignia devuélveme.



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



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



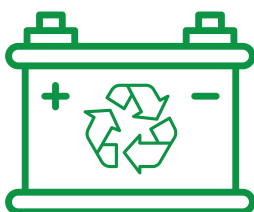
- Proyecto Cero Papel donde a través de la digitalización de procesos y proyectos de innovación se logro en el 2023 evitar la compra de 15 mil resmas de papel, lo que equivale a 625 árboles que no fueron talados.

Disposición de residuos peligrosos



Desde hace 16 años el proyecto devuélveme es el proyecto con mayor incidencia en la reducción del impacto ambiental, siendo este proyecto un incentivo para nuestros clientes actuales y un compromiso con las generaciones futuras.

Para el 2023 se logro el cumplimiento del objetivo de disposición final de baterías exportadas sobre baterías importadas en un 104% logrando exportar el 81% de las baterías importadas.



250,000 baterías en promedio fueron tratadas bajo todos los controles operacionales con una disposición final correcta.



Logramos evitar una contaminación del agua en promedio de 57,000 piscina olímpicas juntas. Ya que solo 1 batería puede llegar a contaminar 600,000 litros de agua.

Estaciones de Energía Portátil

Incluimos en nuestro catálogo de productos las estaciones de energía portátiles, estas se pueden cargar con paneles solares y son prácticos para camping, pesca o cualquier actividad al aire libre que requiera alimentar aparatos electrónicos durante periodos de tiempo donde no se tenga acceso a la red eléctrica.



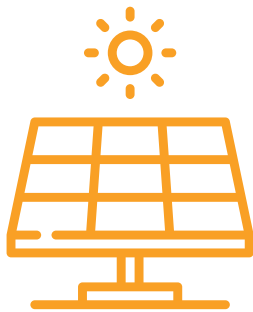
Actualmente los nuevos paneles solares que comercializamos tienen una vida útil más larga y con menos degradación, esto implica que de igual forma aumentamos la garantía de los mismos.

Innovación y tecnología de productos y servicios



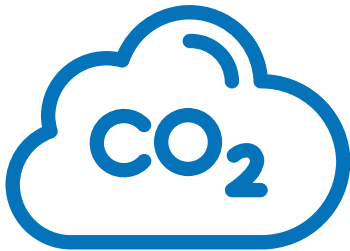
Contribuyendo a la conservación del ambiente y la reducción de la huella de carbono, durante el 2023:

Comercializamos más de:



8,940
Paneles Solares

Dejando así de emitir:



3,830
Ton Anualmente

Produciendo por año:



6,490
MWh de
Energía Limpia

Programa Reduce Tu Huella de Carbono Corporativo

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES

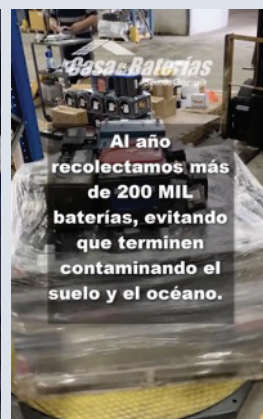


La Casa de las Baterías por segundo año consecutivo realizó la declaración de la generación de los gases de efecto invernadero emitidos por la compañía, logrando ver la efectividad de los planes de reducción e identificar nuevas oportunidades de mejoras.

- El principal plan de reducción está enfocado en el uso de energía verde, que consiste en mantener o disminuir el consumo de energía de nuestra empresa. Hemos logrado cumplir con este objetivo ya que **12 de nuestras sucursales cuentan con paneles solares.**
- En referencia al plan de acción de obtener **CERO MONTACARGAS a GAS** en nuestra flota, en el 2023 logramos que el **38% de nuestros montacargas sean eléctricos**, los cuales son cargados a través de energía totalmente limpia.
- Apuntando a la reducción de la contaminación ambiental, contamos con nuestro **1er vehículo eléctrico que estará operando en nuestra flota de servicio a domicilio.**



Comunicación responsable sobre temas de Medio Ambiente



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



Seguridad en los Procesos

Creemos que la seguridad no es negociable

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



En el 2023 se logró un 95% de cumplimiento de la matriz de formación, garantizando que el personal refuerce sus conocimientos en el manejo de los peligros y los riesgos asociados a sus actividades, logrando que nuestro personal esté actualizado en las nuevas medidas de seguridad, en mejores prácticas, logrando que nuestro personal siempre este seguro en la ejecución de sus actividades diarias.



575

Horas de Capacitación



39

Colaboradores de Cedis y Energía capacitados



La seguridad es una Responsabilidad de Todos



En el 2023 se dio inicio al programa de capacitación de seguridad para todos los contratistas que ejecutan en nombre de La Casa de las Baterías.

El programa de capacitación se diseñó bajo la identificación de cada uno de los peligros detectados en las actividades inherentes a cada trabajo realizado, cada peligro fue evaluado y con su respectiva valoración y factor de ponderación y se determinaron las medidas de control y planes de acción.

Cada uno de los temas de capacitación reforzará los conocimientos del personal de nuestros contratistas.



Campañas Internas de Sensibilización



Una parte fundamental para priorizar la seguridad de nuestro personal es mantenerlos capacitados y sensibilizados sobre la importancia del manejo seguro de baterías, sustancias químicas, pausas activas y simulacros de emergencia, con el fin de prevenir accidentes. Por eso, constantemente llevamos a cabo charlas y publicaciones en nuestras redes internas, además de impartir cursos presenciales y a través de nuestra **Academia CASABAT**.

Salud Ocupacional



Inducción de seguridad ocupacional y ambiente



Ergonomía . Escritorio de trabajo



Riesgo Químico





Tips

DE SEGURIDAD

Protección Visual







Tips

DE SEGURIDAD

Protección de la cabeza





¿Qué te pareció este tip de seguridad?

¡Compártelo con tus compañeros de trabajo!

#EnCasabatNosCuidamos





OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





la Casa de las Baterías

#SomosEnergía

RSE

la Casa de las Baterías



rsecasabat.com

