



merco **6<sup>a</sup>**  
EMPRESA MÁS RESPONSABLE



  
**la Casa de las Baterías**  
#SomosEnergía

**Informe 2024**

# Contenido

1 Mensaje del Presidente

2 Sobre este informe

3 Historia: ¿Quiénes somos?

4 Premios y reconocimientos

5 Nuestros pilares de acción:



Compromiso con nuestra gente



Reducción del impacto ambiental



Servicio de Calidad



Seguridad en Procesos



# Mensaje de Presidente

**Estimados colaboradores, clientes,  
aliados y proveedores,**

Es un honor presentarles este informe de Responsabilidad Social, donde compartimos los avances y logros de La Casa de las Baterías en el 2024, un año especialmente significativo para nosotros, ya que celebramos 50 años en el mercado. Desde nuestros inicios, hemos mantenido una misión clara: servir con pasión a nuestros clientes, ofreciendo soluciones técnicas confiables, oportunas e innovadoras.

La innovación es clave para nuestro crecimiento. Este año, dimos pasos importantes con productos como cargadores para vehículos eléctricos, paneles solares y servicios especializados para baterías de vehículos híbridos. Además, lanzamos nuestro servicio de carga móvil a domicilio, facilitando la recarga de vehículos eléctricos en casos de emergencia. Seguimos apostando por nuevas tecnologías, como estaciones de energía portátiles, con la vista siempre puesta en un futuro más sostenible.

La ética y la sostenibilidad son la base de nuestra estrategia empresarial. Nuestra gestión de Responsabilidad Social se sustenta en cuatro pilares esenciales: compromiso con nuestra gente, reducción del impacto ambiental, seguridad en los procesos y calidad en nuestros servicios. Estas acciones están respaldadas por nuestras certificaciones ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, que garantizan nuestra excelencia en calidad, medio ambiente y seguridad laboral.

Este año, fuimos reconocidos en el ranking MERCO, alcanzando la posición #6 entre las 100 empresas con mejor gestión de responsabilidad social ESG en Panamá, junto con otros importantes reconocimientos. Estos logros refuerzan nuestro compromiso con la sostenibilidad y nos motivan a seguir impulsando un impacto positivo en nuestras comunidades, clientes y colaboradores.

Durante estos 50 años, hemos convertido la energía en una herramienta de progreso, expandiendo nuestras soluciones a más de 90 puntos de venta en Panamá, Guatemala, El Salvador y Costa Rica. Hoy, seguimos enfocados en nuestro propósito: transformar problemas en experiencias positivas y brindar un servicio de calidad a quienes confían en nosotros.

Los invitamos a leer nuestro informe de Responsabilidad Social para conocer más sobre nuestros avances en sostenibilidad y cómo seguimos innovando para construir un futuro más sostenible para todos.

Atentamente,  
**Juan Octavio Díaz**  
Presidente Ejecutivo  
Grupo La Casa de las Baterías

# ¿De qué trata este informe?

Este reporte presenta los logros de La Casa de las Baterías en el 2024 y las metas para los próximos años. Está basado en criterios ambientales, sociales y de gobernanza, en línea con la ISO 26000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible que impactamos directamente.

Cubre el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 y se publica anualmente para brindar una visión clara de nuestros avances y compromisos. Refleja nuestra estrategia de sostenibilidad, alineada con nuestro código de ética, nuestras políticas de responsabilidad social y la gestión responsable de proveedores.

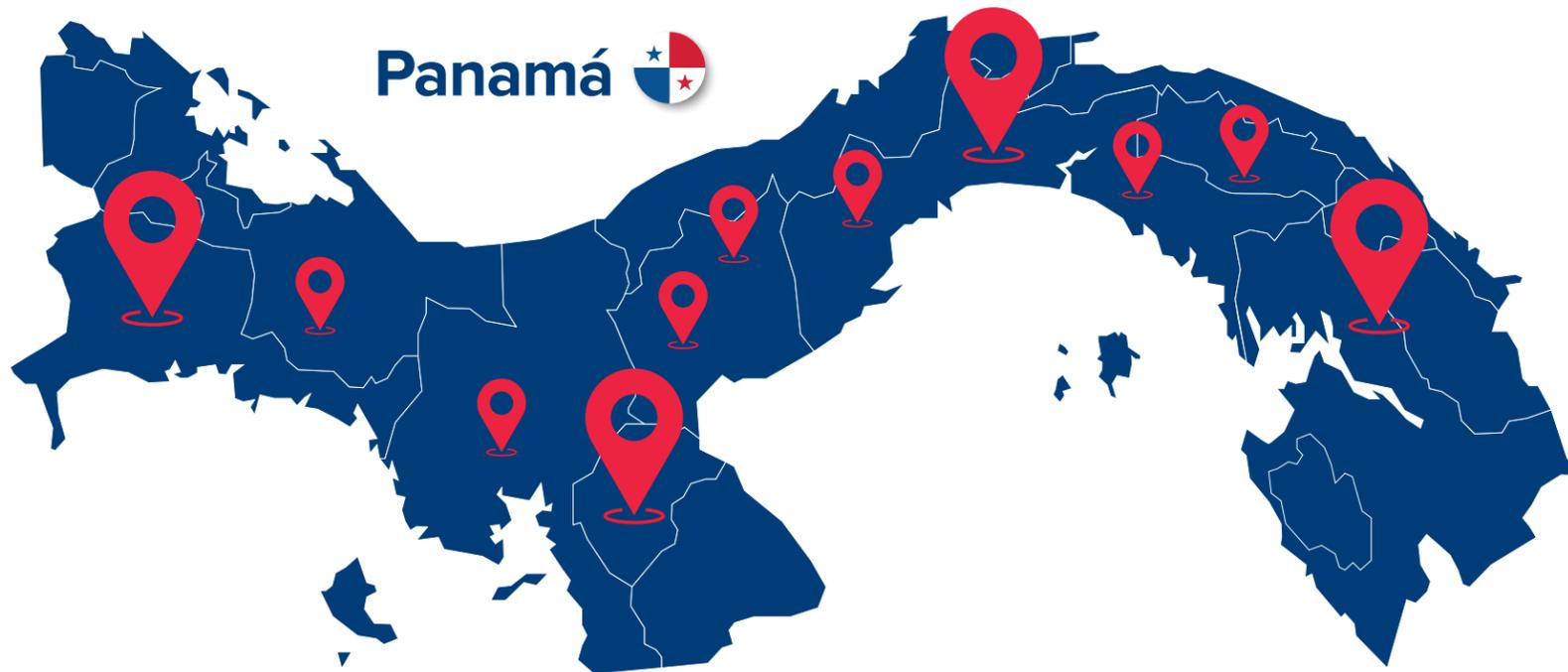
A través de este informe, buscamos compartir nuestros esfuerzos para contribuir al bienestar social, proteger el medio ambiente y mejorar continuamente nuestra gobernanza, con el objetivo de generar un impacto positivo en las comunidades donde operamos.

Para conocer un poco más sobre nuestra estrategia, pueden ver nuestra participación en el podcast:



# ¿Quiénes SOMOS?

Desde 1974, La Casa de las Baterías comenzó como un punto de venta en Panamá. Con el tiempo, hemos crecido y fortalecido nuestra experiencia, consolidándonos como una empresa líder en la región. Hoy, con más de **90 sucursales en Panamá, El Salvador, Costa Rica y Guatemala**, seguimos innovando y ofreciendo un servicio especializado en soluciones energéticas para nuestros clientes.



**+50**  
AÑOS EN LA REGIÓN



**+400**  
COLABORADORES



**35**  
SUCURSALES



**+45**  
FLOTA DE SERVICIO  
A DOMICILIO



**7**  
BODEGAS

## Divisiones de Ventas



- Sucursales
- Servicio de Domicilio
- Gobierno
- Servicio a Flotas
- Distribución
- Tracción



- Green Energy
- Critical Power



# Historia

## ¿Quiénes SOMOS?

### Nuestra Misión

Servimos con pasión a nuestros clientes ofreciendo soluciones técnicas confiables, oportunas e innovadoras.

### Nuestra Visión

Impulsamos tecnologías energéticas que transforman vidas y promueven un futuro sostenible para todos.

### Nuestro Propósito



### Nuestro ADN



### Nuestros Valores



# Premios y Reconocimientos

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.



**#6** — EMPRESA MÁS RESPONSABLE EN TÉRMINOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**#4** — EMPRESA MÁS RESPONSABLE EN EL ÁMBITO INTERNO, DE CLIENTES Y SOCIEDAD

**#3** — EMPRESA MÁS RESPONSABLE CON EL MEDIO AMBIENTE

**#12** — EMPRESA MÁS RESPONSABLE A NIVEL ÉTICO Y DE GOBERNANZA

**#9** — RANKING DE EMPRESAS CON MEJOR REPUTACIÓN

**#8** — RANKING DE LÍDERES CON MEJOR REPUTACIÓN **JUAN OCTAVIO DÍAZ**

**#17** — MEJORES EMPRESAS EN ATRAER Y FIDELIZAR TALENTO



Para mayor información

# Panamá



**Compromiso con  
Nuestra Gente**



# Compromiso con nuestra gente: Nuevo Canal de denuncias

En La Casa de las Baterías, creemos que es fundamental contar con un canal de denuncias seguro, donde nuestros colaboradores puedan reportar cualquier acto discriminatorio o de acoso laboral sin miedo a represalias. Es por esto que durante el 2024 reforzamos nuestro Canal de Denuncias, lo cual nos permite garantizar un espacio seguro para todos, fomentando un ambiente de trabajo respetuoso y libre de abusos.

Estamos comprometidos con la inclusión y el cuidado de nuestra gente, por lo que ofrecemos esta herramienta para que cada persona se sienta protegida y respaldada.

## NUEVO CANAL DE DENUNCIAS

FORMULARIO DE DENUNCIAS A NIVEL REGIONAL

Si eres víctima o testigo de discriminación, acoso laboral, entre otros, denuncia de manera segura y confidencial.

Este espacio está diseñado para reportar cualquier **anomalía, incumplimientos de nuestra política de inclusión, fallas en el código de ética, acoso o trato inapropiado**. Tu denuncia es crucial para mantener nuestros estándares éticos y asegurar un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso. Nos tomamos muy en serio estas situaciones y tomaremos las medidas necesarias según nuestras políticas internas.



# Inclusión y no discriminación

En **La Casa de las Baterías**, creemos que la inclusión y la no discriminación son esenciales para una sociedad más equitativa y el éxito de nuestra empresa. Por ello, trabajamos para romper estereotipos, sensibilizar a nuestro equipo y garantizar oportunidades para todas las personas, sin importar su género, origen, capacidades o creencias.

Como parte de nuestro compromiso, hemos implementado una **política de inclusión y un protocolo de atención para personas con discapacidad**, que nos guían desde el proceso de reclutamiento hasta la atención a nuestros clientes. Estos lineamientos reflejan nuestro esfuerzo por construir un entorno laboral y comercial donde cada persona sea valorada por su talento, promoviendo la igualdad de oportunidades y el respeto en todas nuestras operaciones.

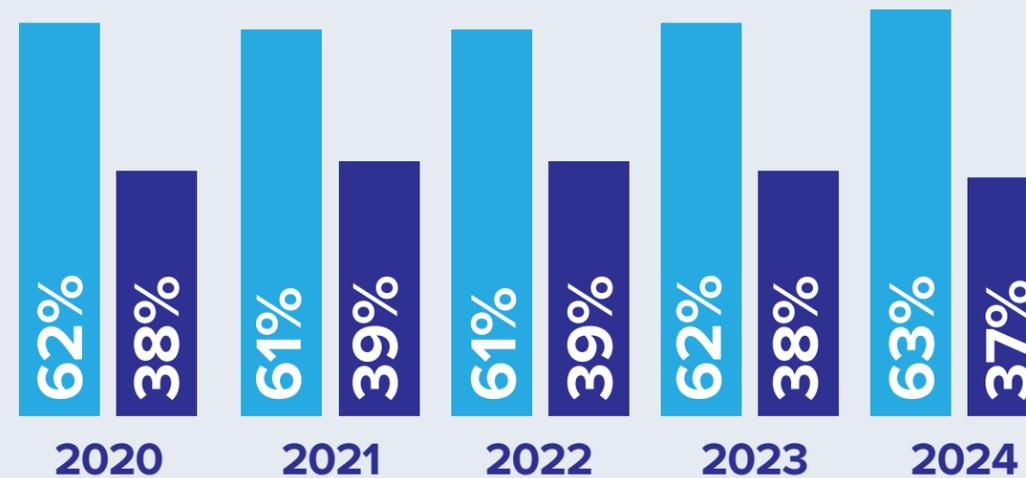




# Inclusión y no discriminación: Empoderamiento de la Mujer

En la Casa de las Baterías promovemos el empoderamiento y liderazgo femenino como clave para construir una empresa más justa, equitativa y próspera. Brindamos a las mujeres oportunidades reales de crecimiento, liderazgo y autonomía, confiando en su capacidad para tomar decisiones y aportar significativamente al éxito de la organización. Las mujeres constituyen el 37% de nuestra fuerza laboral, y nos enorgullece que el área de retail esté liderada 100% por mujeres. Además, en las Gerencias de Primer Nivel, el 41% está compuesto por mujeres.

CANTIDAD DE HOMBRES VS MUJERES



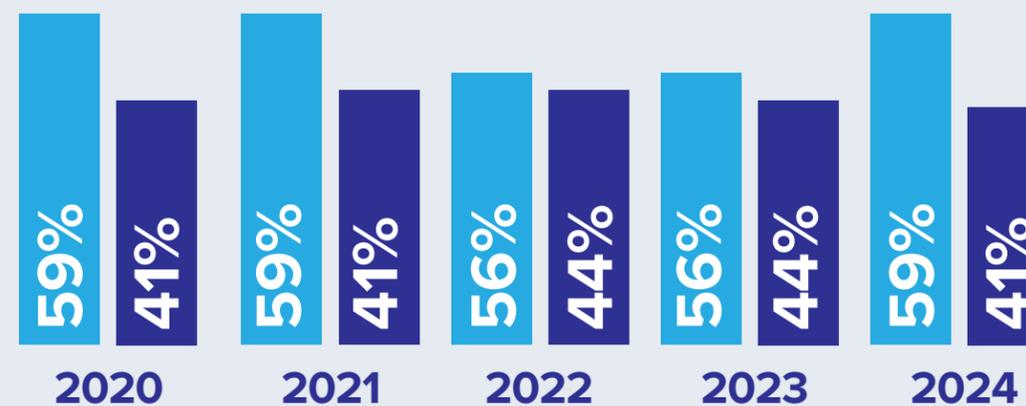
63%



37%

TOTAL DE COLABORADORES  
CIFRAS DEL 2024

PORCENTAJE DE HOMBRES VS MUJERES  
EN GERENCIAS DE PRIMER NIVEL



59%



41%

GERENCIAS DE PRIMER NIVEL  
CIFRAS DEL 2024

● HOMBRES ● MUJERES



# Inclusión y Empoderamiento de la Mujer

## Proyecto “Campeonas Solares”

Como parte de nuestro compromiso con el empoderamiento de la mujer, hemos apoyado el proyecto "Campeonas Solares" por tercer año consecutivo. Durante siete semanas, este programa capacitó a 30 mujeres de comunidades como la Comarca Ngäbe Buglé en la instalación y mantenimiento de sistemas fotovoltaicos, proporcionándoles kits solares y los conocimientos necesarios para operar paneles solares en sus hogares.

Estamos orgullosos de participar en esta iniciativa, que permite a las participantes desarrollar habilidades técnicas que las convierten en agentes de cambio, reforzando así nuestro compromiso con un desarrollo sostenible e inclusivo en Panamá.

[Ver Noticia](#)





# Inclusión y no discriminación

## Personas con discapacidad

Promover la inclusión de personas con discapacidad es fundamental para garantizar que todos puedan participar activamente en el ámbito laboral, sin importar sus capacidades. Valorar la diversidad y realizar adaptaciones razonables no solo fomenta la equidad, sino que también impulsa la innovación y el crecimiento dentro de las organizaciones.

Durante 2024, continuamos con nuestras jornadas de sensibilización interna y reforzamos nuestro protocolo de atención al cliente con discapacidad.

Con estas acciones buscamos romper paradigmas y asegurar un trato normalizado, reafirmando así nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y una cultura empresarial verdaderamente inclusiva.

### TIPS PARA LIDERES



## TIPOS DE DISCAPACIDAD



#### SENSORIAL

Incluye a las personas con discapacidad visual o auditiva



#### MOTRIZ

Cualquier afectación que repercuta en el movimiento de una persona



#### INTELCTUAL

Limitación significativa en el funcionamiento intelectual, habilidades adaptativas y entorno social



#### MENTAL

Alteración de la bioquímica que afecta la forma de pensar, sentir, humor, relaciones personales y comportamiento

La inclusión significa reconocer que todos somos diferentes. El desconocimiento es la primera barrera, infórmate sobre las personas con discapacidad.



# Inclusión y no discriminación

En CASABAT promovemos un entorno inclusivo donde lo que realmente valoramos es la actitud, la pasión por servir y el compromiso de nuestros colaboradores. Nos esforzamos por que cada persona se sienta apoyada, respetada y valorada, independientemente de su edad.

41% de nuestras nuevas contrataciones corresponden a personas mayores de 30 años, reflejando nuestro compromiso con la diversidad generacional



Edad promedio de nuestro personal **masculino**.



Edad promedio de nuestro personal **femenino**.

## Nuestra fuerza laboral



Menores de 25 años

**13%**



Mayores de 40 años

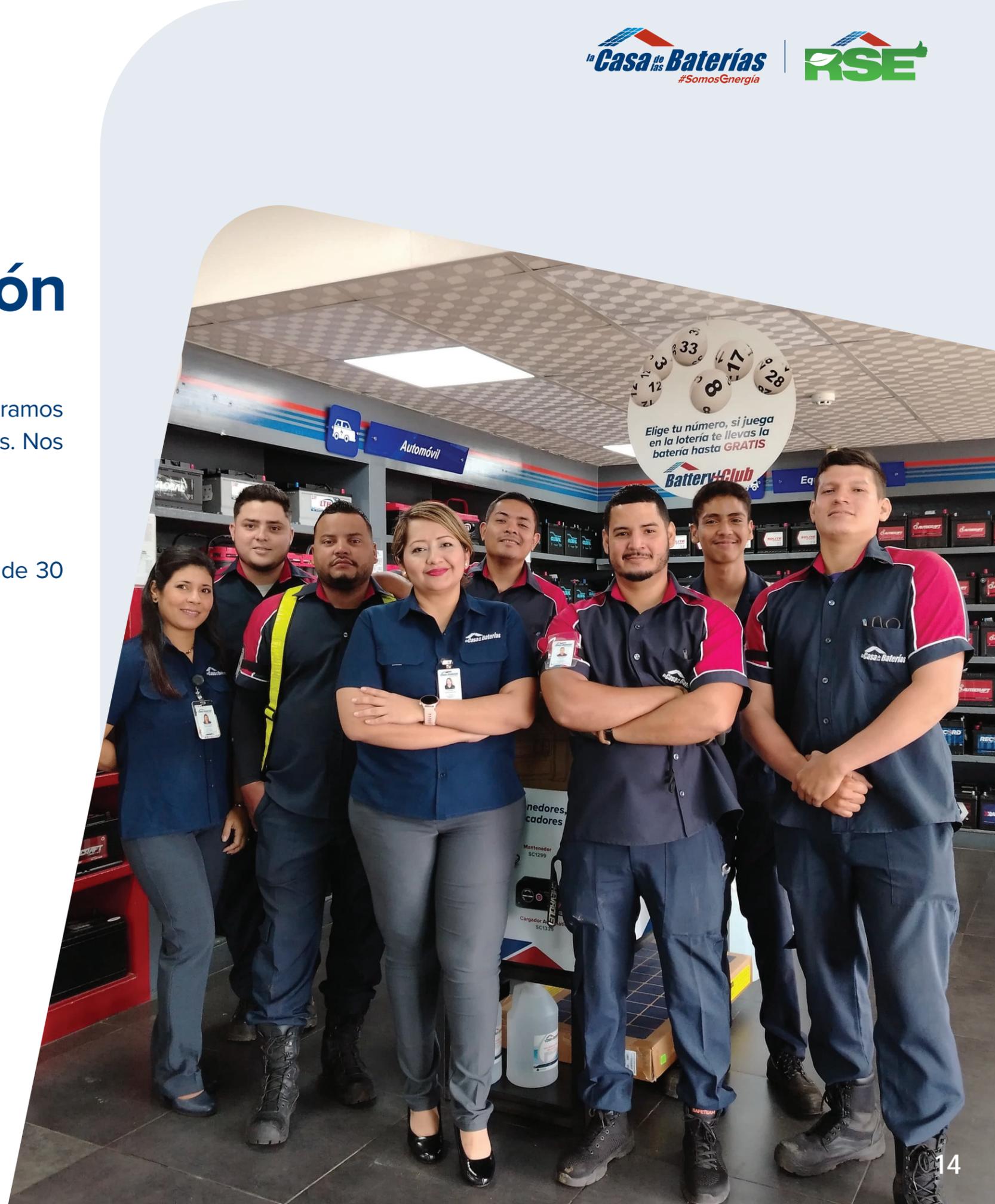
**35%**



Mayores de 55 años

**5%**

Del 2019 a 2024 hemos incrementado del **1% al 2%** nuestras contrataciones de personas menores a **25 años** y del **14% al 19%** nuestras contrataciones de mayores de **45 años**.





# Inclusión y no discriminación

## Desarrollo de jóvenes

Reafirmamos nuestro compromiso con la juventud panameña al participar activamente en el evento **"Conecta con tu Futuro: Formación y Empleabilidad Juvenil"**, organizado por la Alianza por los jóvenes panameños.

Durante este evento, colaboramos en proyectos que promueven la formación y el emprendimiento juvenil. Además, fuimos panelistas en la sesión **"Estrategias para Impresionar a las Personas que Reclutan"**, donde compartimos consejos prácticos para mejorar la empleabilidad de los jóvenes.



Alianza  
por los  
**Jóvenes  
panameños**  
Para la empleabilidad juvenil

[Ver Noticia](#)





# Inclusión y no discriminación

## Desarrollo de jóvenes

Un grupo de 21 estudiantes y funcionarios del Instituto Técnico Superior Especializado (ITSE) visitó nuestro nuevo Showroom especializado en soluciones de energía y baterías industriales, donde tuvieron la oportunidad de conocer de cerca nuestra Cultura de Servicio. Durante la sesión, compartimos los pilares que nos han posicionado como referentes en atención al cliente y sostenibilidad en el mercado.

La charla incluyó una visión sobre nuestra evolución como empresa, estrategias de atención al cliente, herramientas para medir la calidad del servicio y consejos prácticos para los futuros profesionales del área. Esta iniciativa forma parte de nuestro compromiso con la educación y el desarrollo de nuevos talentos, en alianza con instituciones como el ITSE.

[Ver Noticia](#)





# Inclusión y no discriminación

## Desarrollo de jóvenes

Recibimos a 24 jóvenes de 14 a 17 años del proyecto “Científicamente”, impulsado por la **Fundación Espacio Creativo (FEC)** y el **Fondo Unido de Panamá**, con el objetivo de reducir la brecha de género en áreas STEAM. Durante su visita, compartimos una charla sobre energía solar en el hogar y el funcionamiento de soluciones fotovoltaicas, con una experiencia práctica con paneles y baterías.

Las participantes también aprendieron sobre eficiencia energética y medio ambiente, fortaleciendo su interés por la tecnología. Esta iniciativa reafirma nuestro compromiso con la educación y resalta el rol fundamental de las mujeres en nuestro equipo de energía.



[Ver Noticia](#)



# Inclusión y no discriminación

## Desarrollo de jóvenes

En el marco del InnoNation Summit 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la sostenibilidad, la juventud y la innovación al participar como patrocinadores y facilitadores del taller “¿Cómo generar energía a partir del sol?”. Más de 20 jóvenes de entre 8 y 18 años exploraron conceptos sobre energías renovables, ahorro energético y el funcionamiento de paneles solares, a través de una experiencia práctica y colaborativa.

El evento formó parte de la Semana Mundial del Emprendimiento y fue organizado por INNOVATION, un laboratorio educativo que impulsa la creatividad, el pensamiento crítico y el espíritu emprendedor en las nuevas generaciones mediante experiencias de aprendizaje dinámicas y significativas.



[Ver Noticia](#)



# Apoyo a proyectos que reducen desigualdades: Programa Padrino Empresario

Desde 2005, formamos parte del programa Padrino Empresario del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES), una iniciativa que brinda oportunidades a jóvenes en situación de vulnerabilidad para que continúen sus estudios y se formen en una profesión. A través de este programa, hemos acompañado a numerosos jóvenes en su desarrollo personal y profesional, reforzando nuestro compromiso con la responsabilidad social y la inclusión.

**+100**

Jóvenes han sido apoyados desde el inicio de nuestra participación.

**13%**

De ellos continúa trabajando con nosotros.

**14**

Jóvenes son apoyados actualmente en diferentes áreas de la empresa.

Nuestra Gerente Regional de Recursos Humanos forma parte activa del Consejo Directivo del Programa Padrino empresario.

**Foto:** Julián Castillo, Coordinador del Taller Electrónico  
Formó parte del programa Padrino empresario en el 2007





## Apoyo a proyectos que reducen desigualdades

Por más de 10 años, hemos apoyado el programa Las Claras de Voces Vitales, que brinda a madres adolescentes oportunidades reales para desarrollar su potencial personal y profesional, abriéndose camino hacia un futuro con mayores posibilidades.

Reafirmamos también nuestro compromiso con la Fundación Valórate, impulsando iniciativas que fortalecen la calidad educativa y contribuyen al desarrollo de los profesionales del sistema educativo, impactando positivamente en cientos de estudiantes y docentes.

De esa manera continuamos impulsando estas alianzas que generan un impacto social tangible y sostenible, manteniéndonos firmes en nuestro compromiso con el bienestar y desarrollo de nuestra comunidad.



FUNDACIÓN  
**VALÓRATE**



VOCES VITALES  
P A N A M Á



LasClaras



# Gestión de Relaciones con colaboradores

Creemos firmemente que el bienestar de las personas es clave para construir una organización sólida y sostenible. Por ello, trabajamos constantemente en crear un ambiente laboral positivo, donde cada colaborador se sienta valorado, escuchado y parte de un equipo.

Fomentamos una relación basada en el reconocimiento, la gratitud y el compromiso mutuo, promoviendo siempre la comunicación abierta y la transparencia. Para lograrlo, contamos con comités, visitas internas y una línea confidencial de quejas y denuncias que nos permite atender inquietudes de forma segura y respetuosa.

También implementamos herramientas que facilitan los procesos internos y fortalecen nuestra cultura organizacional. Celebramos los logros y los momentos especiales en conjunto, consolidando un entorno de trabajo donde las personas se sienten orgullosas de pertenecer.





# Gestión de Relaciones con colaboradores Reconocimientos

El compromiso y esfuerzo diario de nuestros colaboradores merece ser reconocido. Valorar su trabajo fortalece la autoestima, impulsa la confianza y mejora el desempeño.

El reconocimiento mantiene viva la motivación y eleva la productividad. Por eso celebramos cada logro, cada año de lealtad, cada meta alcanzada y cada gesto que refleja el espíritu de nuestro servicio “Wao”.





## Gestión de Relaciones con colaboradores: Evaluando a nuestros Líderes

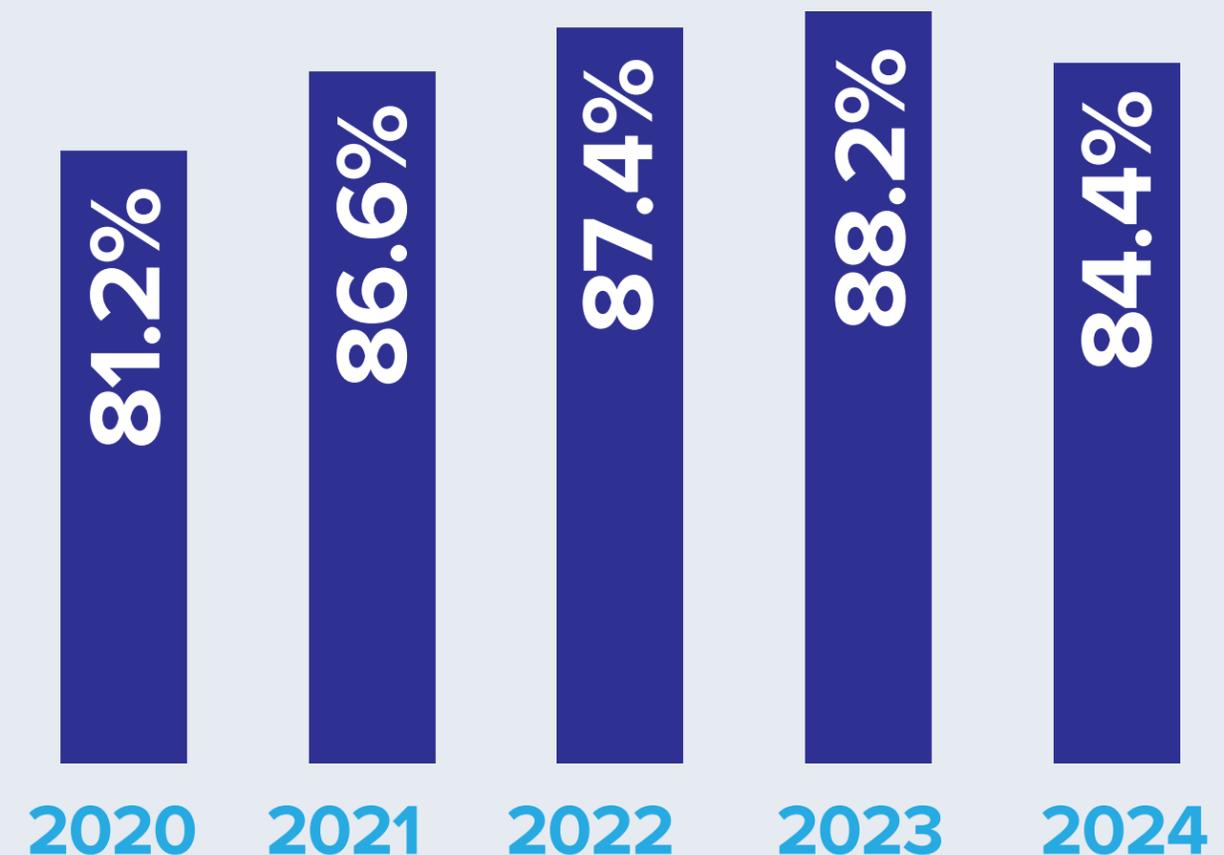
El liderazgo influye directamente en el éxito de nuestros equipos y de la organización. Por eso, medimos cada año nuestro desempeño con la Encuesta 360, buscando mantener altos estándares y crecer continuamente.

En 2024, aunque el puntaje bajó ligeramente, analizamos los hallazgos, trazamos planes y nos enfocamos en mejorar.

El Líder **CASABAT** se distingue por su entusiasmo, perseverancia y capacidad de ver oportunidades en medio de los desafíos. Es un apoyo constante para su equipo y mantiene siempre una actitud positiva.

Los resultados muestran que nuestros colaboradores valoran especialmente el trabajo en equipo, el compromiso y la responsabilidad de nuestros líderes **CASABAT**.

Nuestros Resultados de Encuestas 360





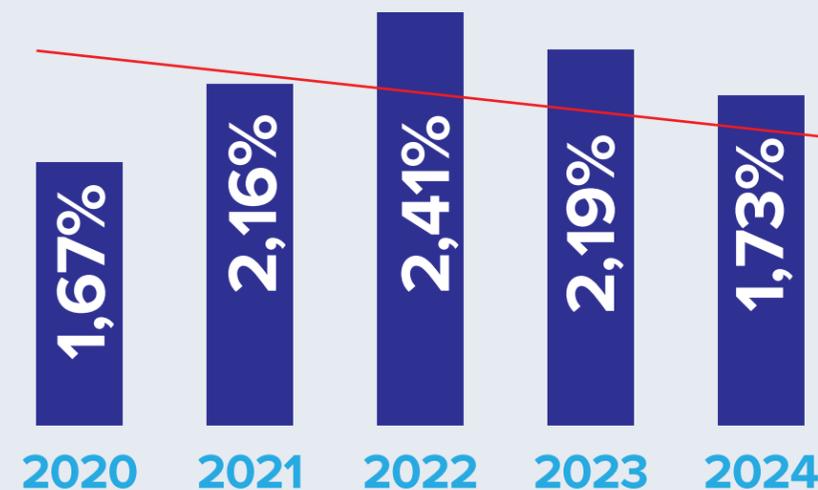
# Gestión de Relaciones con colaboradores: Indicadores de Ausentismo, Rotación y Ascensos

En 2024, el ausentismo laboral se redujo en un 0.46%, reflejando un avance positivo. Este indicador, influido por factores como salud, motivación y ambiente laboral, impacta directamente en la calidad del servicio. Por ello, seguimos promoviendo estrategias que fortalezcan el compromiso del personal y un entorno laboral positivo.

No obstante, la rotación aumentó un 3%, principalmente por renuncias, lo que nos llevó a implementar un plan de acción para identificar sus causas y reducir su efecto.

Por otro lado, los ascensos crecieron un 3%, con 35 colaboradores asumiendo nuevos retos. También iniciamos un programa de Certificaciones Técnicas, impulsando el desarrollo profesional hacia un Técnico Nivel 2.

Indicador de Ausentismo



Indicador de Rotación



Ascensos





## Bienestar de nuestros colaboradores y sus familias:

En 2024 reforzamos nuestro compromiso con el bienestar integral de nuestros colaboradores, reconociendo que la familia juega un rol fundamental en su salud y calidad de vida. Como parte de nuestra responsabilidad social, implementamos un innovador plan de salud empresarial, respaldado por tecnología de un proveedor especializado. Este beneficio se extiende a hasta tres miembros del núcleo familiar e incluye:

- Citas médicas gratuitas
- Exámenes de laboratorio
- Aplicación de inyectables
- Toma de presión arterial
- Telemedicina
- Atención psicológica
- Descuentos en medicamentos

Con esta iniciativa buscamos facilitar el acceso a servicios de salud de calidad y ofrecer una atención integral a quienes forman parte de nuestra organización.

Adicionalmente, continuamos fortaleciendo el sentido de comunidad mediante nuestros convivios anuales, espacios de sano esparcimiento donde los colaboradores comparten fuera del entorno laboral, promoviendo la integración y el compañerismo.





# Bienestar de nuestros colaboradores y sus familias: Comité de Obras Sociales



Durante el 2024 se realizaron más de

**100 apoyos**

para mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familiares.

Apoyos Realizados

**61**

Compra de lentes

\$ 4,305.00

**8**

Enfermedades

\$ 2,230.94

**7**

Canasta de Maternidad / Paternidad

\$ 640.00

**+6**

Fallecimientos de Familiares

\$ 900.00

**2**

Incapacidad por riesgo profesional

\$ 275.00

**1**

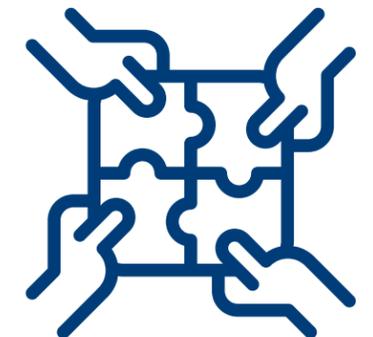
Becas a hijos de colaboradores

\$ 500.00

**1**

Calamidades domésticas

\$ 70.00



**2**

Actividades del COS

\$ 4,726.57

**1**

Ligas Deportivas

\$ 625.00

**1**

Regalos (Fiesta de Navidad)

\$ 543.10

**1**

Premios a la excelencia

\$ 417.25



# Normas Laborales

El clima laboral es el ambiente que se genera a partir de las actividades, rutinas y condiciones dentro de la organización, y tiene un impacto directo en la satisfacción de nuestros colaboradores.

En 2024, participamos en el ranking MERCO Talento, ocupando la posición #17 entre las 100 empresas evaluadas. Este estudio externo mide la calidad laboral, la marca empleadora y la reputación interna de las organizaciones. Para nosotros, este resultado es motivo de orgullo y, al mismo tiempo, una oportunidad para identificar áreas de mejora y seguir

En 2024 identificamos áreas clave para seguir fortaleciendo nuestro clima laboral. Entre ellas destacan la necesidad de reducir el estrés asociado al alto volumen de trabajo y de implementar formas más innovadoras y visibles de reconocimiento al desempeño.

## Calidad Laboral

- Percibir un **salario** coherente con la función desempeñada
- El **desarrollo profesional** y la promoción interna
- La **motivación** y el **reconocimiento**
- Mantener una buena **relación con los mandos inmediatos**
- Acciones de **conciliación** de la vida personal y laboral, y beneficios sociales

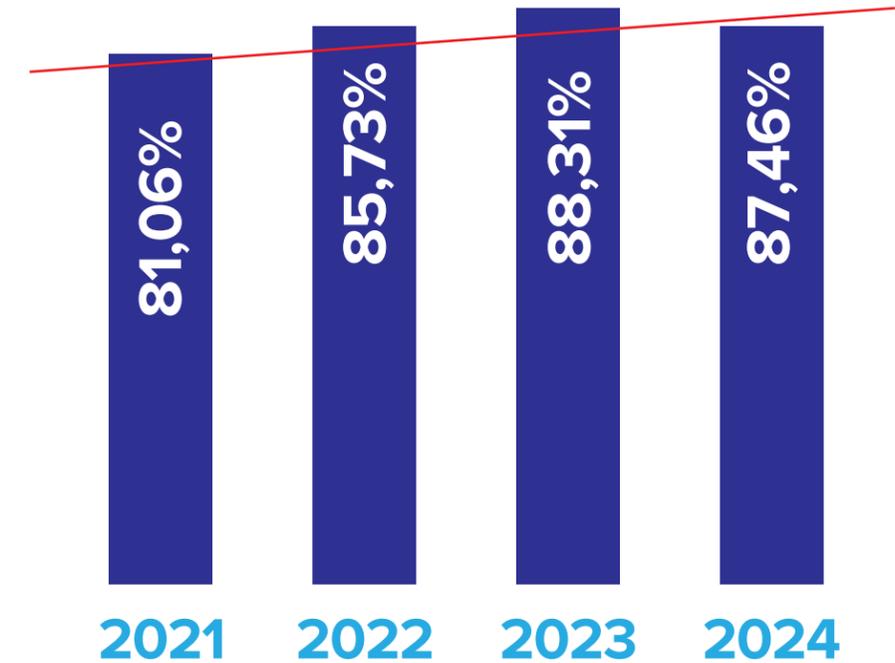
## Marca Empleadora

- Es una empresa que pertenece a un **sector atractivo para trabajar**
- Es una empresa admirada por sus **valores, gestión y resultados**
- Es una empresa que atrae Talento en los **ámbitos laboral y educativo**
- Es una empresa **recomendada** por los que tienen experiencia o conocimiento de ella
- Es una empresa **acreditada y reconocida** como **buen empleador** por entidades independientes

## Reputación Interna

- Los **valores éticos y profesionales** de la empresa
- Que las **oportunidades de desarrollo** sean las mismas entre hombres y mujeres
- Que las personas **directivas** sean profesionales con **buena reputación**
- La **identificación** de los trabajadores/as con el **proyecto empresarial**
- **Orgullo de formar parte** de la empresa

## Resultados Encuesta Clima Laboral



**97%**

De nuestros colaboradores respondieron afirmativamente a las preguntas

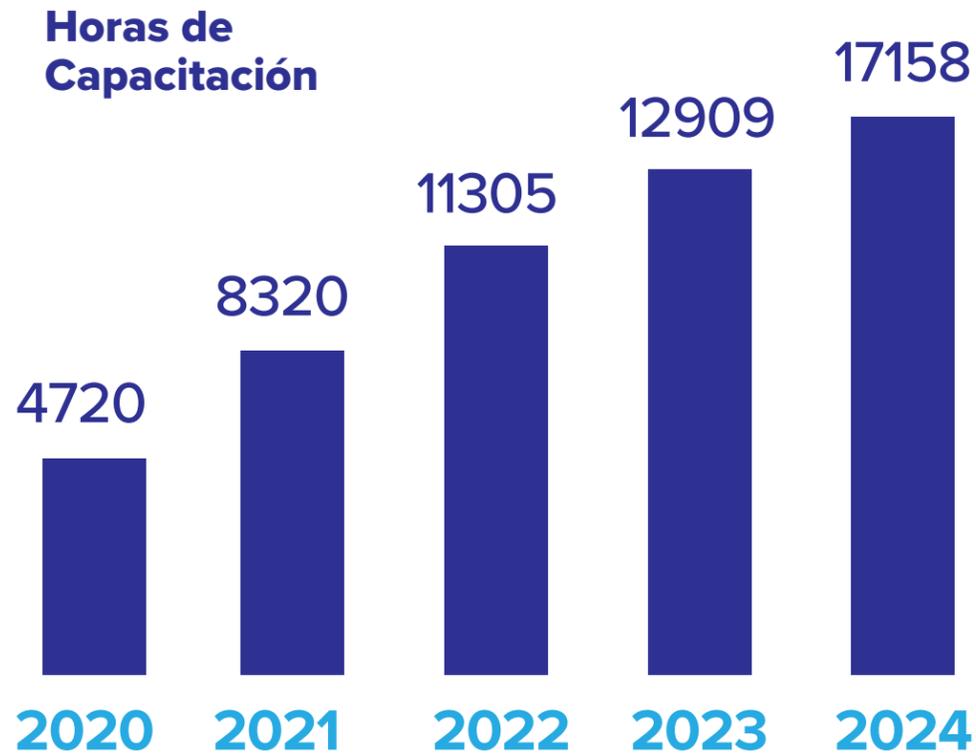


- ¿Me siento orgulloso de trabajar en CASABAT?
- ¿CASABAT es un buen lugar para trabajar?"



# Capacitación y Desarrollo de Colaboradores

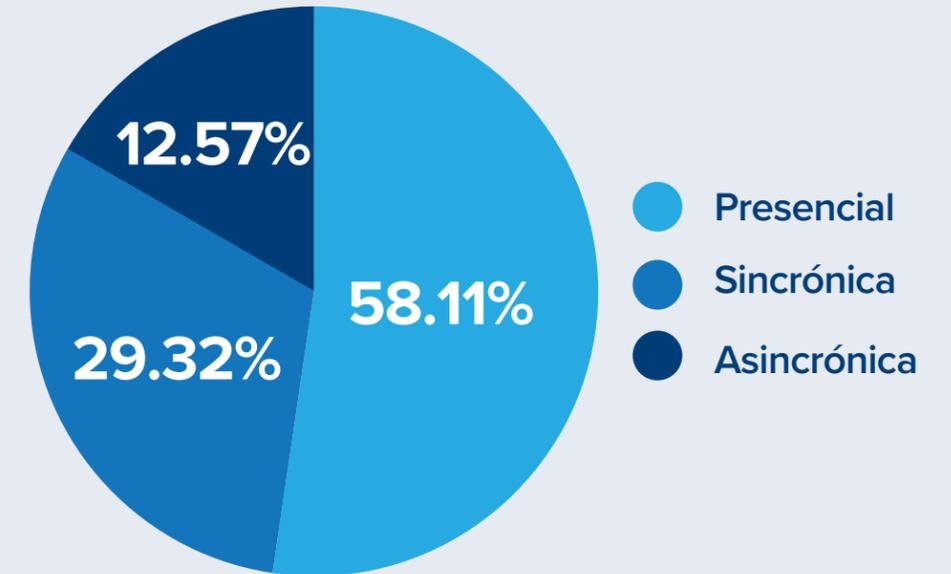
En este 2024, destacamos nuestro Programa de High Potential en sus tercera y cuarta ediciones, orientadas al desarrollo de líderes dentro de la empresa, ambas con gran éxito. Así mismo, resaltamos las Certificaciones de Nivel 2 obtenidas por nuestros Técnicos de Sucursales y nuestra área de Energía.



Reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo profesional invirtiendo



De capacitación por colaborador





# Capacitación y Desarrollo de Colaboradores

El desarrollo de nuestro talento es nuestra prioridad, ya que lo consideramos directamente relacionado con el éxito de la empresa y la calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes. A mayor capacitación y crecimiento de nuestro equipo, mayores son nuestras posibilidades de alcanzar resultados sobresalientes.

Por ello, continuamente innovamos en la identificación de necesidades de formación y fortalecemos el liderazgo a través de programas de Alto Desempeño altamente especializados. También promovemos una cultura de retroalimentación constante, que nos permite mejorar cada día.

Durante 2024, desde Recursos Humanos trabajamos intensamente en optimizar la experiencia del colaborador, incorporando tecnología que facilite y agilice nuestros procesos internos.

## Índice de Satisfacción de las Capacitaciones recibidas



## Inversión en Desarrollo de Personal





# Bienestar de nuestros colaboradores: Salud Mental

Promovimos activamente el bienestar de nuestros colaboradores a través de: **12 charlas de salud preventiva**, lideradas por nuestra doctora de medicina general. Más de **340 colaboradores participaron**.

## Temas abordados:

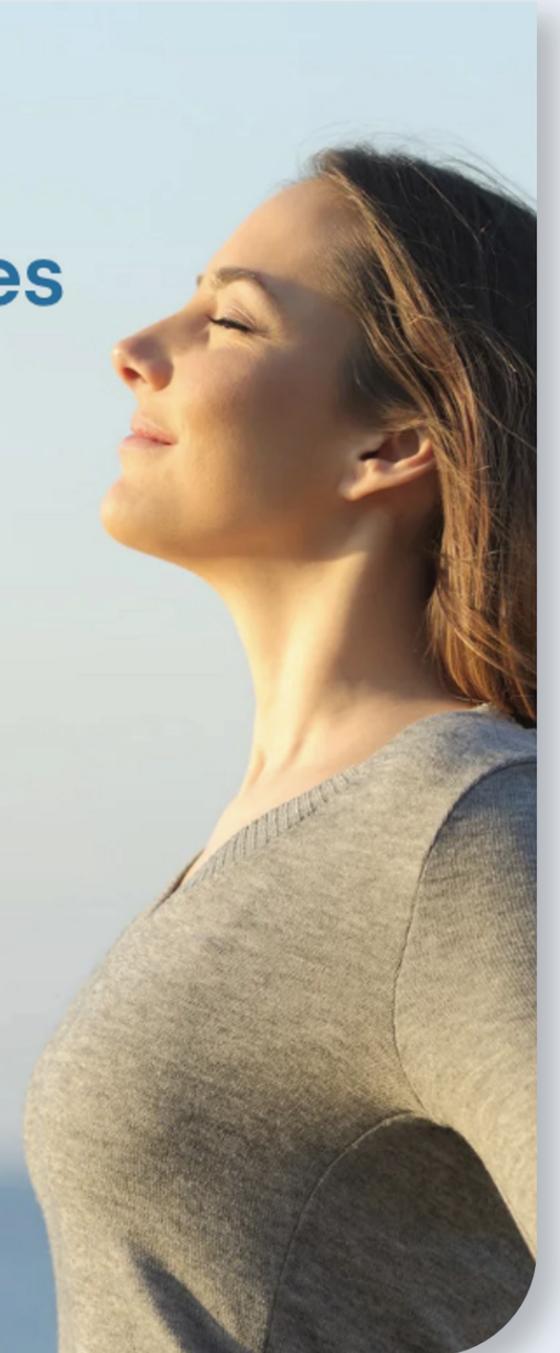
- Hipertensión arterial
- Prevención del cáncer de mama y próstata
- Resfriado e influenza
- Cuidados del hígado
- Manejo del dolor de cabeza
- Entre otros temas relevantes para la salud diaria

También celebramos con éxito nuestra Feria Anual de Salud, brindando servicios médicos como evaluaciones básicas, exámenes especializados, atención visual y odontológica, además de acceso a productos médicos, suplementos y opciones de seguros.

DÍA MUNDIAL DE LA SALUD MENTAL

Tu salud mental es  
una prioridad,  
no una opción.

Hoy, y todos  
los días,  
date permiso  
para sentirte bien.





# Reducción del Impacto Ambiental



# Nuestro compromiso ambiental

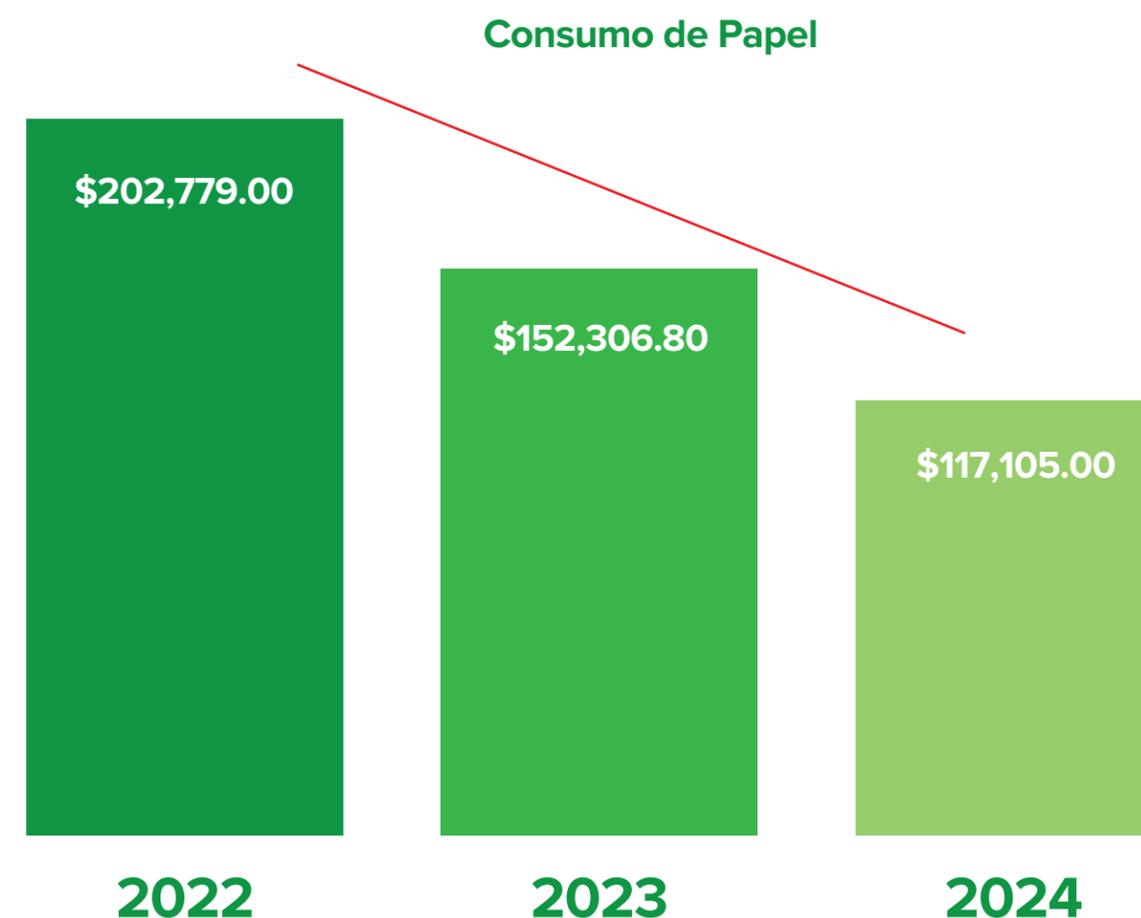
## Innovación con propósito

La innovación tecnológica se integra estratégicamente con nuestro propósito de generar un impacto positivo y duradero en el medio ambiente. Cada mejora en nuestros procesos buscan no solo aumentar la eficiencia, sino también optimizar el uso de recursos y fortalecer nuestras prácticas sostenibles.

**52% ↓**

En reducción del uso de papel durante los últimos dos años.

Incorporamos el proyecto **CERO PAPEL**, como parte de este enfoque.





# Nuestro compromiso ambiental

## Disposición de residuos peligrosos

¡Más de 15 años haciendo la diferencia! En 2024 celebramos más de 15 años de trayectoria del proyecto **Devuélveme**, que se ha consolidado como una de nuestras iniciativas más relevantes en sostenibilidad y el programa con **mayor impacto ambiental** de nuestra organización. A lo largo de este tiempo, no solo hemos logrado **reducir significativamente los residuos peligrosos**, sino también **inspirar la participación activa de nuestros clientes**, reafirmando nuestro compromiso con las generaciones futuras.

[▶ Conoce cómo lo hacemos](#)



En promedio, se trataron 261,000 baterías bajo todos los controles operacionales, asegurando que cada una de ellas tuviera una disposición final correcta.



Reciclar 261,000 baterías de auto puede reducir aproximadamente 3,915 toneladas de Co2 gracias al plomo reciclado.



# Hito de Energía Solar: Más de 30 MWp en paneles Vendidos con el Respaldo de Jinko Solar

En el primer semestre de 2024, alcanzamos un hito significativo en nuestra trayectoria en soluciones solares: superamos los **30 MWp en paneles solares vendidos**, una meta que refleja nuestro compromiso firme con el desarrollo de energías limpias en la región.

Este logro fue reconocido por **Jinko Solar**, el mayor fabricante de paneles solares a nivel mundial, quien nos distinguió por nuestro destacado desempeño y contribución a la expansión de la energía fotovoltaica.

Este reconocimiento no solo reafirma nuestra posición como referentes en el sector, sino que también nos motiva a seguir trabajando con pasión, dedicación e innovación para brindar a nuestros clientes soluciones eficientes, sostenibles y alineadas con las necesidades del futuro energético.

[Ver Noticia](#)





# Nuestro compromiso ambiental

Impulsando la transición energética en Panamá, en 2024 lideramos iniciativas para ampliar el uso de paneles solares como alternativa limpia y sostenible, generando un impacto positivo en la reducción de emisiones y apoyando a nuestros clientes en su camino hacia un consumo más responsable.



**33,100**  
Paneles Solares



**14,285**  
Ton Anualmente



**24,215 MWh**  
De energía limpia





# Programa Reduce Tu Huella de Carbono Corporativo

Realizamos por segundo año consecutivo; la declaración de la generación de los gases de efecto invernadero emitido, lo que nos permite medir nuestro impacto, evaluar los avances y detectar nuevas oportunidades de mejora.



## Consumo Energético

Nuestro principal plan de reducción está enfocado en el uso de **energía verde**



**12 sucursales con paneles solares**, reduciendo el consumo energético con energía verde.



## Movilidad Sostenible

Nuestra **meta de eliminar completamente** el uso de montacargas a gas.

Reforzamos nuestra apuesta por una movilidad sostenible.



**57% de nuestra flota de montacargas ya es eléctrica**, alimentada con energía 100% limpia.



**Incorporamos nuestro 2º vehículo eléctrico** para servicio a domicilio.



# Apoyos a Fundaciones enfocadas en Reducción del Impacto Ambiental

Con más de 35 años de trayectoria, la Fundación ANCÓN ha sido líder en iniciativas de conservación, restauración ecológica y protección de los recursos naturales de Panamá, consolidándose como un referente en la defensa de nuestra biodiversidad.

La creación del Centro Ambiental Fernando Eleta Almarán representa un avance significativo en este camino. Se trata de un proyecto clave que promoverá la educación ambiental y la preservación de los ecosistemas, brindando un espacio para conectar, aprender y actuar en favor del medio ambiente.

Por ello, nos sentimos orgullosos de haber realizado una donación para apoyar su construcción y ser parte de este esfuerzo colectivo hacia un futuro más sostenible.

[Ver Noticia](#)





# Creando conciencia Ambiental

## II Foro de Comunidades Sostenibles

Participamos en el **II Foro de Sostenibilidad** organizado por **Panamá Pacífico**; junto a empresas y organizaciones comprometidas con el medio ambiente, formando parte del panel “*Desafíos y oportunidades en negocios sostenibles*”. Donde compartimos nuestras experiencias sobre la importancia de desarrollar modelos de negocio sostenibles y cómo las **alianzas estratégicas** son clave para avanzar en este camino.

[Ver Noticia](#)





# Creando conciencia Ambiental

## Capacitación interna: Construir un legado basado en la basura

RECIMETAL  
PANAMÁ

Construir un legado basado en  
la basura  
¿Es posible?



Realizamos sesiones de capacitación para fortalecer la conciencia ambiental entre nuestros colaboradores. Una de estas jornadas se llevó a cabo junto a nuestros aliados de **Recimetal**, donde reflexionamos sobre la **responsabilidad individual frente a la generación de residuos** y cómo nuestras acciones diarias pueden contribuir a un futuro más sostenible.



# Creando conciencia Ambiental

## Comunicación interna para generar conciencia sobre el cuidado de nuestro Medio Ambiente

En el 2024 nos enfocamos en **crear conciencia ambiental entre nuestros colaboradores**. Promoviendo activamente el **manejo responsable** de desechos, como baterías y otros materiales, a través de acciones orientadas a informar, educar y fomentar hábitos responsables dentro y fuera del entorno laboral.

Estas iniciativas buscaron **sensibilizar al equipo sobre la importancia de adoptar prácticas sostenibles en su rutina diaria**, reconociendo que el cambio hacia un futuro más verde comienza con las decisiones individuales que tomamos cada día.

**22 Abril** Día Mundial de la Tierra

### SABÍAS QUE?

Uno de nuestros pilares más importantes es:

**La reducción del impacto ambiental**



Trabajamos en reducir el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente a través de la adopción de prácticas y tecnologías sostenibles, así como en la promoción del reciclaje

**Cumpliendo con los siguientes objetivos sostenible**

<b>7</b> ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	<b>9</b> INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	<b>12</b> PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
--	--	---



la Casa de las Baterías 3 Años

### CONSERVE EL AGUA

Repara o reporta cualquier fuga que observes en la casa, calle u oficina, tome duchas más cortas y cierre la llave del agua mientras te cepillas los dientes



la Casa de las Baterías 3 Años

### AHORRE ENERGÍA

Use electrodomésticos que ahorren energía, apague las luces y los aparatos electrónicos cuando no estén en uso.



la Casa de las Baterías 3 Años

### REDUZCA, REUTILICE Y RECICLE

Reduzca sus desechos utilizando productos reutilizables, como botellas de agua, bolsas y recipientes.



la Casa de las Baterías 3 Años



## Creando conciencia ambiental

# Primera Jornada de recolección de pilas usadas

Somos una empresa comprometida con reducir el impacto ambiental. Por eso, realizamos nuestra primera jornada de recolección de pilas usadas en 15 de nuestras sucursales a nivel nacional. Esta iniciativa responde a una problemática real en Panamá: la escasez de puntos accesibles para desecharlas de forma adecuada, lo que provoca que muchas terminen contaminando el suelo y el agua.

En alianza con Leafsinc, nos aseguramos de recolectarlas y garantizar una disposición final segura y responsable, reafirmando así nuestro compromiso con el medio ambiente.





# Creando conciencia Ambiental

## Comunicación responsable sobre temas de Medio Ambiente

Durante el 2024, celebramos junto a nuestros seguidores en redes los principales días de concienciación medioambiental, como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad y comunicación responsable. Estas fechas se convirtieron en puntos clave dentro de nuestras campañas de marketing, integrando contenidos educativos, dinámicas participativas y presencia en medios digitales y presenciales.

A través de estas acciones, no solo generamos mayor visibilidad e impacto, sino que también fortalecimos la conexión emocional con nuestra audiencia, alineando nuestros valores de marca con causas que importan y promoviendo una cultura ambientalmente consciente entre colaboradores, clientes y aliados estratégicos.



¡Este 4 de diciembre ayuda a cuidar el planeta!



Trae tus pilas usadas a las siguientes direcciones





**Servicio de  
Calidad**



## Servicio de Calidad: Capacitación y retroalimentación

Creemos que nuestros clientes merecen una atención de calidad y soluciones confiables. Por eso, nos enfocamos en ofrecer un servicio excepcional, respaldado por productos que cumplen con los **más altos estándares de calidad**. Para lograrlo, promovemos una **cultura de mejora continua y escucha activa**, que permite capacitar y retroalimentar constantemente a nuestro equipo, con el objetivo de superar las expectativas de quienes confían en nosotros.

Estas sesiones enfocadas en temas técnicos y de servicio al cliente:

- Manejo de situaciones difíciles
- Webinars especializados en servicio
- Asesoramiento técnico
- Talleres teórico-prácticos de ventas

Nuestro objetivo es **empoderar a nuestro personal**, brindándole las herramientas necesarias para ofrecer un servicio **amable, transparente y con un conocimiento profundo de nuestros productos**, fortaleciendo así cada experiencia del cliente con nuestra marca.

 **+15**  
Capacitaciones

 **+700**  
Horas de formación



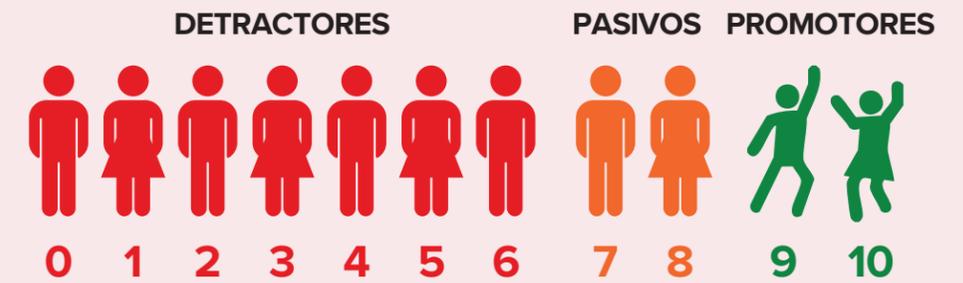


# Servicio de Calidad: Escucha de nuestros clientes y reconocimiento a nuestros colaboradores

Aplicamos diversas metodologías que nos permiten **escuchar activamente a nuestros clientes** y validar el cumplimiento de nuestros estándares de servicio. Entre estas herramientas se incluyen **encuestas de satisfacción, evaluaciones internas, llamadas de seguimiento post venta y feedback directo.**

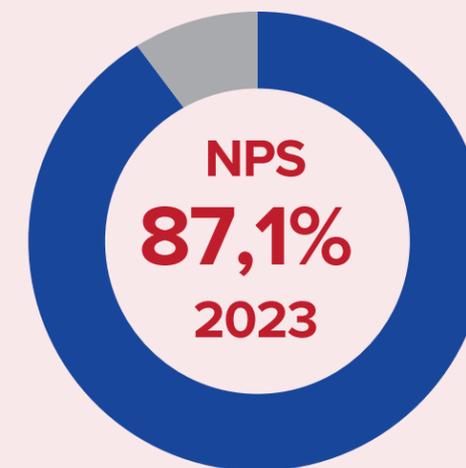
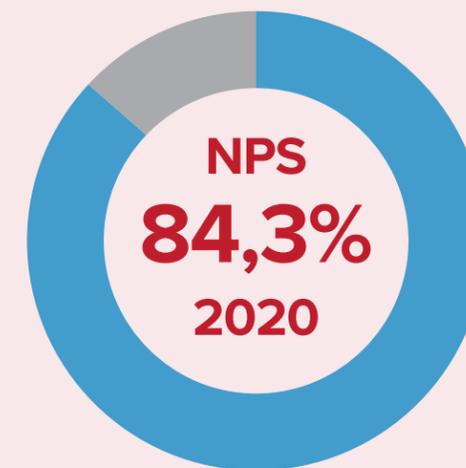
Hemos logrado cultivar la lealtad de nuestros clientes, lo que es el reflejo del compromiso y bienestar de nuestro equipo. Estamos convencidos de que, con capacitación continua y un entorno de trabajo positivo, seguiremos superando las expectativas de nuestros clientes internos y externos.

**NPS**  
NET PROMOTER SCORE



Gracias a estos esfuerzos,  
en 2024 alcanzamos un NPS

**86.8%**





## Servicio de Calidad:

# Expansión de nuestro Servicio de Calidad

Seguimos creciendo y fortaleciendo nuestra presencia en Panamá con la **apertura de una nueva sucursal en Santiago**, ubicada estratégicamente sobre la Vía Interamericana.

Esta **segunda sucursal en la ciudad de Santiago** fue diseñada con un enfoque en accesibilidad y eficiencia, ofreciendo **más espacio y mejor acceso para vehículos pesados y camiones articulados**, lo que nos permite atender de forma más efectiva a clientes clave en la provincia.

Mantenemos también nuestro servicio a domicilio para quienes se queden sin batería, flat o gasolina, brindando **soluciones integrales** tanto a empresas como a comunidades locales.



**35**  
Puntos de  
Venta



**+90**  
En toda  
Centroamérica



# Servicio de Calidad:

## Mejora continua

La mejora continua no es solo un proceso operativo: es una **mentalidad compartida** que debe estar presente en todos los niveles de la organización. En CASABAT, trabajamos activamente para **fortalecer esta cultura**, promoviendo el compromiso de cada miembro del equipo con la **optimización constante y la búsqueda de la excelencia**.

Como parte de este esfuerzo, ampliamos el alcance de nuestro **certificado ISO 9001**, incorporando todos nuestros **centros de distribución**. Este avance representa un hito importante en nuestro camino hacia la estandarización de procesos y el fortalecimiento de la **calidad operativa en toda la empresa**.

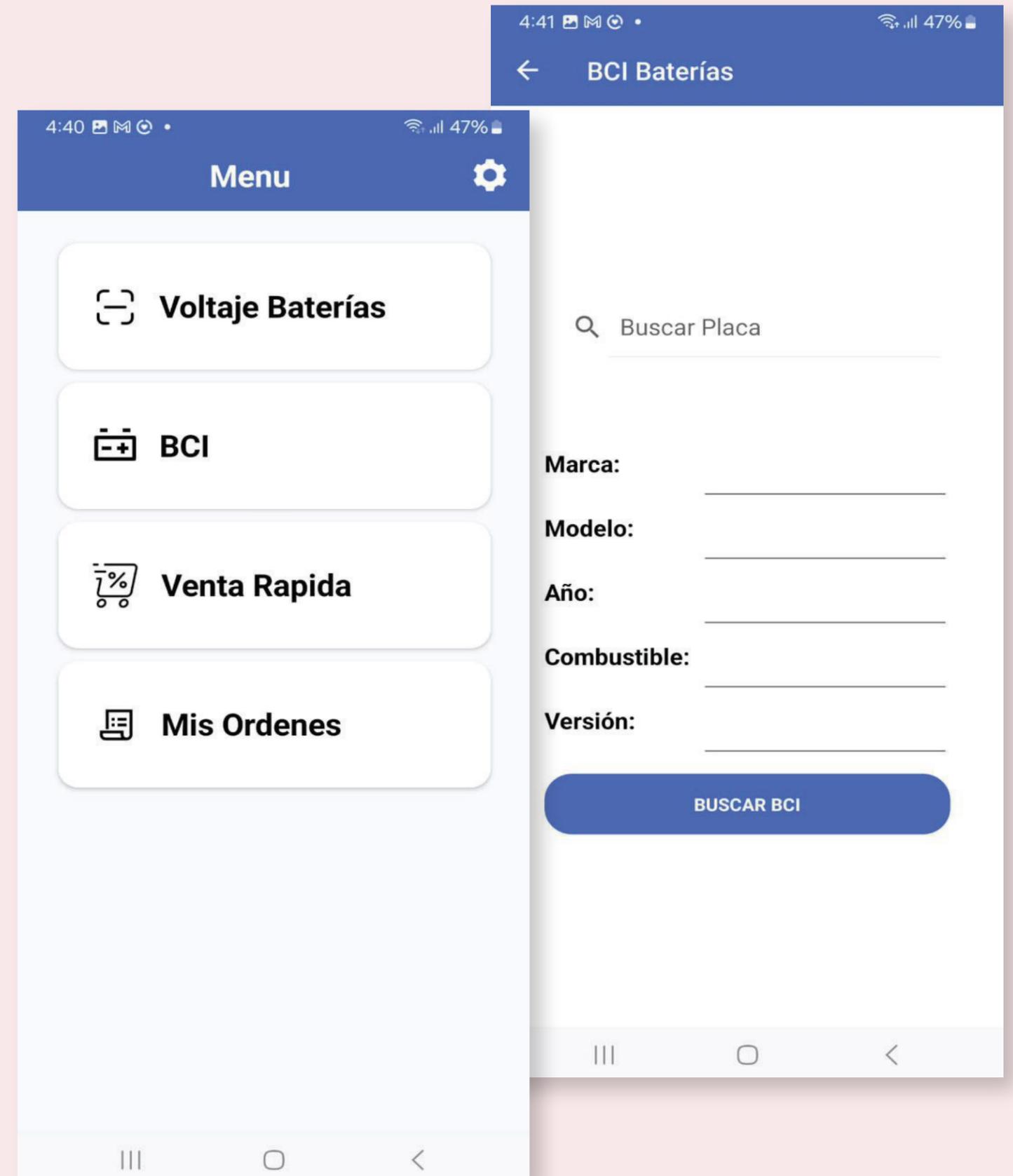




# Servicio de Calidad: Autogestión en Tiendas

En nuestra constante búsqueda por mejorar la experiencia del cliente en cada una de nuestras sucursales, en 2024 implementamos la **Versión 1.0 del sistema de autogestión**, un avance clave hacia la eficiencia operativa.

Este nuevo modelo estandariza procesos, optimiza los tiempos de atención y mantiene la calidad de nuestro asesoramiento técnico, garantizando una atención ágil y consistente en todos nuestros puntos de servicio.





# Servicio de Calidad en menor tiempo

Nuestro servicio técnico para flotas se distingue por aplicar revisiones bajo los más altos estándares de calidad, utilizando tecnología avanzada para garantizar que cada vehículo se mantenga 100% operativo.

En 2024, hemos incorporado a este proceso un **informe gerencial detallado**, que ofrece a nuestras empresas clientes un análisis técnico y estratégico, agregando valor a su gestión operativa.

Además, esta información se entrega **de forma inmediata**, una vez finaliza la revisión por parte de nuestros técnicos, lo que permite una toma de decisiones más ágil y una respuesta eficaz ante cualquier eventualidad.

**la Casa de las Baterías** **INFORME GERENCIAL** **Revisión de Flota**

CÓDIGO: PAN-FL-PC-F02 / VERSIÓN 01

ISO 9001 ISO 14001 ALDECO

Cliente: Caso:  
Técnico: Persona de Contacto:  
Midtronic: Asesor de Venta:  
Fecha de Revisión: Ubicación de la Inspección:

**INFORMACIÓN DE LA FLOTA**

**Diagnóstico Estado de Baterías Revisadas**

0%: Reemplazar 3%: Cargar y Probar 97%: Batería Buena

**Diagnóstico Detallado Baterías Revisadas**

Bueno Malo

Puente/Cables Borne Terminales Sujetador Sistema de Carga

Reemplazar  
Cargar y Probar  
Batería buena

**29 VEHÍCULOS REVISADOS**

CASABAT.COM JEFE.FLOTA@CASABAT.COM



# Innovación y tecnología de productos y servicios

## Showroom Casabat Energía

En 2024, inauguramos nuestro nuevo Showroom de Energía, ubicado en Santa María Business Plaza, con el objetivo de ofrecer a nuestros clientes una experiencia integral y soluciones innovadoras, alineadas con las crecientes necesidades energéticas del mercado.

En este espacio presentamos una amplia gama de productos y servicios, que incluyen:

- Sistemas de energía solar fotovoltaica para aplicaciones residenciales y comerciales.
- UPS para respaldo de operaciones críticas.
- Cargadores para autos eléctricos.
- Aires acondicionados de precisión.
- Baterías para montacargas.

Cada una de estas soluciones han sido desarrolladas para brindar eficiencia, sostenibilidad y soporte tecnológico, reafirmando nuestro compromiso con un futuro más verde e inteligente.

[Ver Noticia](#)





# Innovación y tecnología de productos y servicios

## Servicio de Asistencia Vial para Autos Eléctricos

En sintonía con nuestro compromiso con la sostenibilidad y la evolución tecnológica, nos convertimos en la **primera empresa en Panamá** en ofrecer **asistencia vial especializada para autos eléctricos**. Este innovador servicio brinda apoyo a conductores que enfrentan una batería descargada, asegurando tranquilidad y continuidad en su camino.

Además, incorpora la opción de **programar la carga del vehículo**, permitiendo a los usuarios optimizar su tiempo y recursos, y reforzando nuestro compromiso con soluciones energéticas eficientes y responsables.

[Ver Noticia](#)



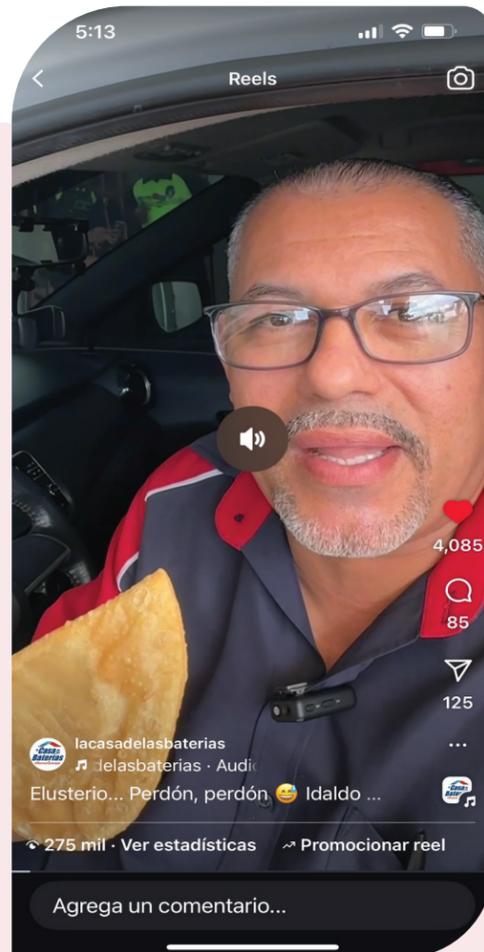


# Servicio de Calidad

# Mercadeo responsable

# Tips para el manejo de los productos que ofrecemos

Estamos comprometidos en convertir desafíos en experiencias positivas, asegurando que nuestros clientes usen y mantengan correctamente sus vehículos y equipos; incluyendo híbridos y eléctricos, para optimizar su rendimiento y aprovechar al máximo las nuevas tecnologías.

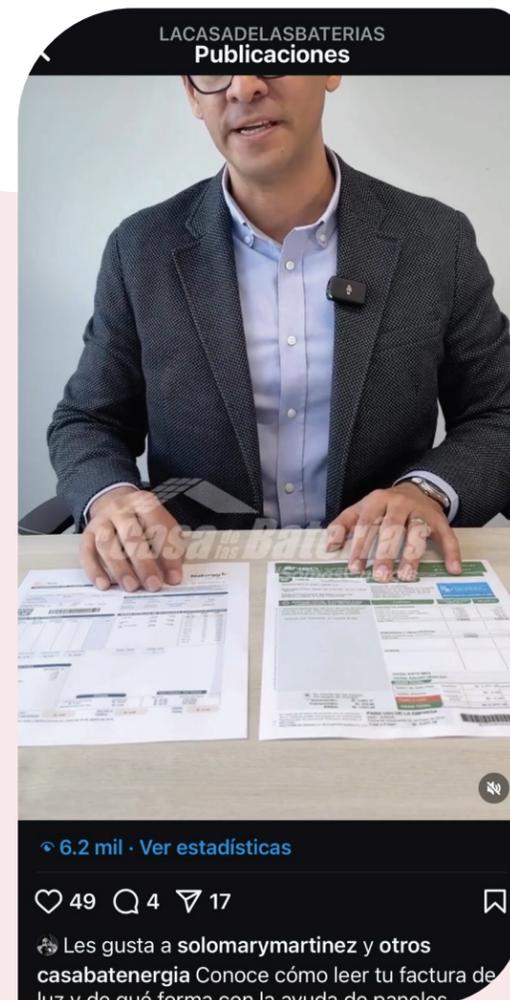


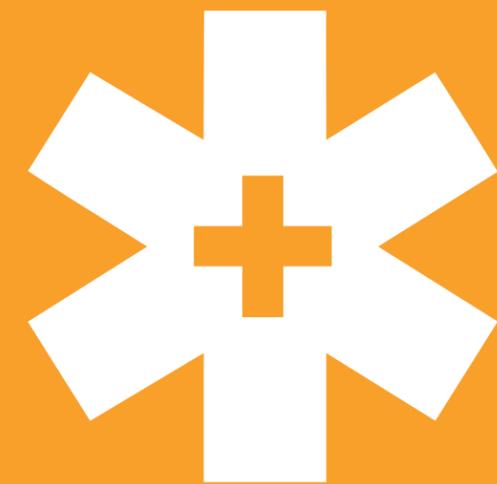


# Servicio de Calidad

## Mercadeo responsable: Energías renovables

Compartimos consejos prácticos sobre el uso eficiente de energías renovables, especialmente la energía solar, así como estrategias de ahorro energético. Estas iniciativas buscan fomentar un consumo más responsable y optimizar el uso de los recursos entre nuestros clientes.





# Seguridad en los procesos



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

En 2024, alcanzamos un **97% de cumplimiento** en nuestra matriz de formación, lo que representa un aumento del 2% respecto al año anterior. Este avance ha asegurado que nuestro personal reciba capacitación continua sobre riesgos, medidas de seguridad y mejores prácticas.

Además, **incrementamos en 652 las horas** de formación, fortaleciendo el conocimiento y la preparación del equipo para mantener un entorno laboral seguro y enfrentar con eficacia los desafíos operativos.



**1227**  
Horas de capacitación



**70**  
Colaboradores de CEDIS y Energía capacitados





# Capacitación en Seguridad

La seguridad es una responsabilidad de todos



**100%**  
De cumplimiento

En el programa de capacitación para todos nuestros contratistas.



**44**  
Colaboradores

Capacitados



**352**  
Horas de formación

En temas clave como seguridad eléctrica y trabajos en altura.

Cada uno de estos módulos de capacitación ha sido diseñado para reforzar los conocimientos y habilidades del personal de nuestros contratistas, contribuyendo así a mejorar la seguridad en los trabajos realizados.





# Campañas internas de sensibilización

Para priorizar la seguridad de nuestro personal, durante 2024 nos enfocamos en mantener una formación constante en temas clave como el manejo seguro de baterías, sustancias químicas, pausas activas, seguridad en la conducción de vehículos y participación en simulacros de emergencia. Estas capacitaciones se llevaron a cabo a través de charlas, publicaciones en nuestras redes internas y cursos ofrecidos tanto de forma presencial como en línea, mediante nuestra plataforma de formación: **Academia CASABAT**.

### RECOMENDACIONES EN TEMPORADA DE LLUVIAS

**Inspecciona tu motocicleta**  
Siempre hay que tener la moto a punto. Sabemos la importancia de tener excelentes frenos. Fíjate siempre en el estado y la presión de los neumáticos.

**Lleva la vestimenta apropiada**  
En esta época lleva además de la ropa adecuada un buen conjunto impermeable. No te olvides también cubrir el cuello y otras partes vitales.

**Visibilidad al máximo**  
Tienen que tener elementos reflectantes para que no haya duda que los demás nos vean o utilizar un chaleco reflectante.

**Modera tu manejo**  
Hay que manejar más suavemente y mantener siempre una amplia distancia de seguridad con el vehículo que circula adelante.

**Evita pasar por los charcos**  
Si hay que pasar, hay que hacerlo con la moto lo más vertical para que el agarre del neumático sea el mejor. En medio de un charco no debemos frenar ni tampoco acelerar.

**No rebases a los vehículos por la derecha y atiende las indicaciones del personal de Tránsito**

la Casa de las Baterías  
#SomosEnergía

Los montacargas son equipos esenciales para el transporte y la elevación de cargas pesadas. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), cada año se producen más de 300.000 accidentes mortales relacionados con el manejo de grúas y montacargas en el mundo.

la Casa de las Baterías  
#SomosEnergía

### RECUERDA LOS SIGUIENTES TIPS DE SEGURIDAD

- Utilizar las botas de seguridad, ya que tienen la responsabilidad de proteger los pies de riesgos inherentes durante las labores.
- Usar el tamaño correcto de guantes, así evitaras, incomodidad y accidentes.
- Utilizar el casco para prevenir riesgo de sufrir un golpe en la cabeza, de que el pelo se enrede en la máquina, salpicaduras de productos químicos.
- Sigue los procedimientos correctos cuando trabajes con maquinaria y químicos. Identifica los riesgos y ten a mano la hoja de seguridad.

la Casa de las Baterías  
#SomosEnergía

*la Casa de las Baterías*  
#SomosEnergía



- 3** SALUD Y BIENESTAR
- 5** IGUALDAD DE GÉNERO
- 7** ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
- 8** TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- 9** INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA
- 10** REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
- 12** PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES