

**CONTROL DE VERSIONES**

En la siguiente tabla se registran continuamente las revisiones de éste documento cada vez que se modifique, bien sea parcial, totalmente o con la inclusión de nuevas páginas. La revisión debe quedar registrada y como aclaratoria, en las observaciones de cada registro de las revisiones, se asentará una breve reseña de la naturaleza del cambio o modificación sin que dicha nota forme parte del documento, sin embargo las páginas revisadas son parte del mismo y se acatan en su totalidad. Igualmente se definirá el formato del documento (idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (papel o electrónico).

<b>N° DE VERSIÓN</b>	<b>SECCIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>MOTIVO DEL CAMBIO</b>
01	TODAS	15-07-16	Primera Revisión (nuevo ciclo del SGI CASABAT)
02	6.4	29-10-2018	Se agrega punto en los Principios Éticos de Colaboradores

<b>FORMATO</b>	Idioma	Versión del Software	Gráficos
	Español	X	X
<b>MEDIOS DE SOPORTE</b>	Papel	Electrónico	Otro
		X	

<b>Creado por:</b> Daryelis Mondragón	<b>Revisado por:</b> Alejandro De Janon	<b>Aprobado por:</b> Alejandro De Janon
<b>Cargo:</b> Gerente Regional de Recursos Humanos	<b>Cargo:</b> Gerente General	<b>Cargo:</b> Gerente General

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ALCANCE</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>REFERENCIAS Y NORMATIVAS</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DEFINICIONES</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y NORMAS</b>	<b>4</b>
	5.1. Responsabilidad y Autoridad	4
	5.2. Normas	4
<b>6.</b>	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	<b>4</b>
	6.1. Mensaje de nuestro Presidente	4
	6.2. Nuestra empresa, su misión, visión y política de calidad	6
	6.3. Los valores gobernantes de La Casa de las Baterías	7
	6.4. Principios éticos	7
	6.5. Comunicación y Ejecución de Nuestro Código de Ética	12
	6.6. Compromiso de cada colaborador	13
<b>7.</b>	<b>DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	<b>14</b>
<b>8.</b>	<b>DISTRIBUCIÓN Y ALMACENAMIENTO</b>	<b>14</b>
<b>9.</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>14</b>

## 1. OBJETIVO

Proporcionar los lineamientos de conducta que debe mantener el personal de CASABAT.

## 2. ALCANCE

Todos los Colaboradores de La Casa de las Baterías Panamá.

## 3. REFERENCIAS Y NORMATIVAS

- Reglamento interno CASABAT.
- Código del trabajo.
- Políticas administrativas.

## 4. DEFINICIONES

- Google Drive: Software de Gestión de Calidad
- CASABAT: La Casa de las Baterías S.A.

## 5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y NORMAS

### 5.1 Responsabilidad y Autoridad

- La Gerente Regional de Recursos Humanos o la Supervisora de Planilla tiene la responsabilidad de autorizar la aplicación de las sanciones.
- La Oficinista de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de registrar las sanciones aplicadas.

### 5.2 Normas

- Las Normas aquí establecidas son de estricto cumplimiento.

## 6. CÓDIGO DE ÉTICA

### 6.1 Mensaje de nuestro Presidente

Apreciables miembros de LA CASA DE LAS BATERÍAS

Permítame darle la Bienvenida como integrante de esta gran comunidad e informarles de algunos aspectos que forman parte de nuestros deseos y esperanzas de futuro. Somos una empresa con más de 35 años en el Mercado Nacional, y a partir del 2008 iniciamos nuestra expansión a Centroamérica en busca de nuevos mercados y nuevas oportunidades de negocio, los que nos ha brindado la oportunidad de conocer nuevas culturas y llegar a más personas que demanden nuestros productos, con la visión de ser líderes en nuestra línea de negocio.

Asimismo; buscamos sentirnos identificados por medio de nuestros valores éticos y de nuestras acciones diarias. Con el Código de Ética queremos completar la definición de nuestra misión haciendo de su conocimiento nuestros principios que nos rigen y los cuales dan el distintivo de la Casa de Las Baterías como empresa responsable y sostenible. Queremos hacernos acreedores de la confianza y el respeto de nuestros clientes y de toda la sociedad a la que servimos.

Estamos convencidos de que la mejor manera de hacerlo es promoviendo la honestidad, veracidad y transparencia en nuestro actuar con los clientes, proveedores, compañeros, empleados, accionistas, competencia y la comunidad en general.

La Casa de las Baterías creemos y queremos contribuir a un crecimiento económico en beneficio del progreso tecnológico y desde el respeto al desarrollo social. Y que este desarrollo social sea incluyente tanto para la empresa y sus trabajadores como para nuestros clientes, satisfaciendo las necesidades del presente y proyectando el futuro prometedor con el que fue planeada esta empresa. Ya que como su slogan lo dice dar siempre un Servicio Invencible.

Compartimos y queremos fomentar los valores especificados en el Código de Ética como el ideal común de una convivencia con respeto mutuo.

Estoy seguro que contamos con todo su apoyo para continuar desarrollando la Responsabilidad Social Corporativa, y que juntos continuaremos promoviendo nuestros valores y la transparencia de nuestras operaciones.

Atentamente,

---

Juan Octavio Díaz  
Presidente

## 6.2 Nuestra empresa, su misión, visión y política de calidad

### ***NUESTRA MISIÓN***

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

### ***NUESTRA VISIÓN***

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

### ***POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, RESPONSABILIDAD SOCIAL, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO***

Somos una empresa que ofrece productos y servicios de calidad en el área de comercialización de baterías automotrices, marinas, de moto, respaldo y de tracción; diferentes tipos de accesorios; sistemas de respaldo y servicios asociados. Contamos con un sistema de gestión integrado y de responsabilidad social teniendo en cuenta las partes interesadas; que propicia la mejora continua de nuestros procesos y garantiza el cumplimiento de los requisitos legales establecidos así como la satisfacción a nuestros clientes.

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

**Esta política estará disponible para todas las partes interesadas y su cumplimiento se evaluará periódicamente.**



## 6.3 Los valores gobernantes de La Casa de las Baterías

- **Respeto:** Los Colaboradores de La Casa de las Baterías reconocen, aprecian y valoran a las personas sin distinción, asegurándose que el trato verbal, escrito y gesticular que expresemos a nuestros clientes, proveedores y compañeros sea siempre el correcto.
- **Honestidad:** Todo Colaborador de La Casa de las Baterías dice siempre la verdad y respeta en todo momento las pertenencias de sus clientes, superiores y miembros del equipo.
- **Lealtad:** Los Colaboradores de La Casa de las Baterías somos fieles a la marca, a los productos y servicios que ofrecemos. Protegemos toda la información confidencial a la que tenemos acceso como parte de nuestro trabajo y nos aseguramos de que este compromiso sea aplicado por el resto de nuestros compañeros.
- **Responsabilidad:** Los Colaboradores de La Casa de las Baterías hacemos siempre las cosas bien desde la óptica económica, ambiental, social y laboral. Cumplimos de forma oportuna con todas las obligaciones que nos asignan y además asumimos las consecuencias de nuestras acciones.
- **Pasión por el Servicio:** Los Colaboradores de La Casa de las Baterías brindamos un excelente servicio dentro del entorno laboral de forma amable y proactiva, excediendo toda expectativa con esmero, compromiso y mostrando siempre genuino interés.

## 6.4 Principios éticos

- Tomando en cuenta a los Colaboradores
  - ✓ En La Casa de las Baterías el proceso de Reclutamiento y Selección de personal tanto externo como interno no hace distinción por razones de edad, sexo, raza, clase social, discapacidad, ideologías políticas o religión; todo aquel que cumpla con los requerimientos del puesto es considerado para ocupar la vacante.
  - ✓ La Casa de las Baterías tiene el compromiso de brindar a todos sus colaboradores un ambiente de trabajo agradable y seguro, además de cumplir con todas las leyes laborales establecidas en el Código de trabajo y el Régimen Social.

- ✓ Son también compromisos de nuestra empresa con nuestros colaboradores brindarles toda la capacitación que necesiten para el desarrollo de su labor y brindarle una compensación justa por el trabajo que realizan, además de algunos beneficios con los cuales se incentiva su esfuerzo.
- ✓ Con todos los colaboradores de la empresa se mantiene una comunicación abierta a través de comités donde todos tienen la oportunidad de emitir opiniones y recibir retroalimentación de un tema específico.
- ✓ A través del Comité de Obras Sociales, el personal de la Casa de las Baterías y la misma empresa están comprometidos con la mejora de la Calidad de Vida de sus colaboradores.
- ✓ Todos los colaboradores de la empresa deben cumplir con los valores establecidos, por lo tanto gerentes, jefes, supervisores y personal operativo deben mantener una conducta basada en el respeto, honestidad, honradez, lealtad y responsabilidad.
- ✓ Todo colaborador debe promover la No Contaminación de medio ambiente entre sus demás compañeros y colaborar con la campaña de reciclaje interna.
- ✓ En la Casa de las Baterías se rechaza toda práctica de corrupción a nivel organizacional así como entre nuestros colaboradores; se han establecido políticas que sirven de guía para sancionar cualquier acto de corrupción.
- ✓ Todos los colaboradores de la Casa de las Baterías deben mantener una conducta respetuosa, diligente y honesta en la atención a los clientes.
- ✓ Todo colaborador tiene la obligación de compartir sus conocimientos y experiencias con los demás colaboradores de la empresa para que estos adquieran más conocimientos en la labor que deben desempeñar.
- ✓ Ningún empleado puede solicitar al cliente un pago adicional o "propina" por un trabajo realizado.
- ✓ Ningún colaborador puede utilizar el Nombre de La Casa de las Baterías, así como sus demás recursos para su beneficio personal.



- ✓ Todo colaborador de la empresa debe abstenerse de divulgar cualquier información de los procesos, procedimientos, estados financieros, estrategias, etc., las cuales son consideradas información confidencial a personas no autorizadas a poseer dichas informaciones.
  - ✓ La Casa de las Baterías tiene como política no contratar a menores de edad, pues apoya la abolición del trabajo infantil.
  - ✓ Al representar a la empresa fuera de sus instalaciones, todo colaborador debe proyectar una buena imagen de la misma.
  - ✓ En la Casa de las Baterías no se acepta ningún acto de violencia, acoso sexual, amenaza física o psicológica que involucre o afecte a una persona con la que tengamos contacto a través de nuestro trabajo o a cualquier activo de propiedad de La Casa de las Baterías.
  - ✓ No está permitido el uso o la posesión de bebidas alcohólicas o sustancias ilegales en el lugar de trabajo, tampoco aceptamos el desempeño laboral de personas bajo los efectos de bebidas alcohólicas u otras drogas.
  - ✓ Los Colaboradores de la empresa pueden adquirir los productos que la empresa vende para su propio consumo y de sus familiares, de acuerdo a las políticas establecidas para ello.
  - ✓ Los colaboradores de la empresa son responsables de mantener un ambiente adecuado de orden y limpieza en las áreas de trabajo, que contribuya a la Seguridad Industrial y a la eliminación de condiciones de riesgo en el trabajo.
  - ✓ La Casa de las Baterías proporciona el equipo de seguridad necesario para el desempeño de cada actividad, así como el entrenamiento para su uso adecuado; es obligación del personal utilizar correctamente este equipo de protección.
  - ✓ Cualquier comunicación que sea emitida por los Colaboradores para eventos ya sean internos o externos donde esté involucrado el nombre o logo de la empresa no debe guardar relación con anuncios que estén fuera de nuestras políticas de ética y valores o que los mismos tengan un contenido de tipo sexual, violento o discriminatorio de ningún tipo por discapacidad, edad, sexo, raza, clase social, ideologías políticas o religiosas.
- Relación y trato con los Proveedores
- ✓ La Casa de las Baterías promueve que las relaciones con sus proveedores estén basadas en la igualdad de oportunidades y se manejen con transparencia.

- ✓ Es un requisito para nuestra empresa que todos nuestros proveedores estén constituidos legalmente y tengan los permisos necesarios para la comercialización de sus productos.
  - ✓ Se han establecido criterios de selección de proveedores para que sean la base de la toma de decisiones en este aspecto y así evitar favoritismos en dicho proceso.
  - ✓ En la negociaciones con nuestros proveedores está prohibido que nuestros colaboradores reciban regalos u otras cortesías por parte de los mismos, salvo artículos promocionales para la promoción de los mismos.
  - ✓ Como Política evitamos mantener relaciones con organizaciones que cometan abusos de los derechos humanos, si las mismas prácticas son de nuestro conocimiento.
- Relación y trato con nuestros clientes
- ✓ Los colaboradores que atienden clientes deben ofrecer su atención basada en el respeto, la honestidad, la honradez y con la mejor actitud.
  - ✓ A nuestros clientes no se les puede ofrecer una batería si no la necesita, todo el ofrecimiento debe estar basado en lo que resuelva la necesidad del cliente.
  - ✓ Mantenemos las relaciones con nuestros clientes bajo el marco de las leyes vigentes.
  - ✓ Los colaboradores mantienen la confidencialidad de toda la información del cliente a la que tengan acceso como parte de su trabajo, y serán vigilantes de que así sea con todos los colaboradores como parte de su compromiso con la empresa, todo esto basados en el Valor de la LEALTAD, que es uno de nuestros valores gobernantes.
  - ✓ A todo cliente se le debe atender sin hacer diferencia por razones de edad, sexo, raza, clase social, discapacidad, ideología política o religión.
  - ✓ En todo momento debemos cumplir con los compromisos y promesas realizadas a nuestros clientes y de no ser posible debemos comunicarles de forma oportuna.
  - ✓ Nuestras promociones y ofertas siempre están libres de información falsa. A nuestros clientes se le deben dar a conocer los precios de los productos, así como los términos y condiciones de los productos y servicios y costo de entrega al consumidor.

- ✓ En ocasiones la empresa realiza promociones para nuestros Clientes Externos, en las mismas, no se permite la participación de los colaboradores de la organización, si algún colaborador llegase a participar y se hiciese acreedor a algún premio, el premio se anula, pues solo aplica a Clientes Externos.
  - ✓ Al consumidor se le debe proporcionar toda la información específica del producto.
  - ✓ Toda comunicación con nuestros clientes y otros entes externos debe ser congruente con los valores y principios organizacionales.
  - ✓ La Casa de las Baterías respeta la libre competencia y actúa responsablemente con respecto a sus competidores.
  - ✓ No utilizamos textos, imágenes o audios que perpetúen estereotipos relacionados con género, religión, raza, discapacidad o relaciones personales/orientación sexual.
  - ✓ No utilizamos prácticas de mercadeo que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluyendo la omisión o exageración de información.
  - ✓ Debemos compartir información veraz de los productos y servicios acerca de calidad, accesibilidad y ubicación.
  - ✓ Promovemos la competencia responsable, no incurriendo en malas prácticas para la obtención de información de sus competidores, no avalamos fraudes, implantación falsa de evidencia ni otro tipo de acción desleal con respecto a la libre competencia.
  - ✓ En nuestra publicidad está terminantemente prohibida la utilización de imágenes, textos o audios que puedan ofender a las personas por etnia, religión, discapacidad, preferencia sexual o el uso de niños de forma contraria a lo descrito en el Manual del Sistema de Gestión Social (sección 4.2.9.11 Mercadeo)
- Relación y trato con la comunidad
- ✓ Para la selección de personal en provincias, se da prioridad en la contratación a los residentes de la provincia donde tenemos presencia.

- ✓ En las comunidades donde tenemos presencia buscamos la forma de no perjudicar a los miembros de la comunidad y mantenemos un canal de comunicación abierta por cualquier situación que se presente y estemos en disposición de colaborar.
- ✓ Buscamos la forma de no perjudicar a los grupos vulnerables dentro de la sociedad.
- Relación y trato con el Gobierno
  - ✓ Es responsabilidad del personal de La Casa de las Baterías cumplir al 100% con todos los requisitos establecidos por las leyes y reglamentos cuando somos proveedores de alguna entidad de Gobierno.
  - ✓ Los colaboradores de La Casa de las Baterías de ninguna manera pueden prometer, ofrecer, pagar, dar alguna "coima" ya en dinero en efectivo o regalo a algún funcionario, empleado o entidad del Gobierno, si dicha "coima" es ilegal o va a ser utilizada de manera ilegal para favorecer a la empresa en algún acto de licitación ya sea pública o privada.
  - ✓ La Casa de las Baterías cuenta con auditores externos contables que periódicamente revisan la Contabilidad de la empresa para garantizar el cumplimiento de todas las leyes contables existentes.
- Tomando en Cuenta al Medio Ambiente
  - ✓ La Casa de las Baterías tiene como política la conservación del medio ambiente y ejecuta regularmente promociones destinadas a sensibilizar y crear conciencia entre sus clientes y distribuidores.
  - ✓ Es obligación de cada uno de los colaboradores de La Casa de las Baterías cumplir y hacer cumplir los procedimientos y políticas establecidas en el Manejo de Ácidos y Baterías de Chatarra establecidos por la empresa para la Conservación del medio ambiente.

## 6.5 Comunicación y Ejecución de Nuestro Código de Ética

- El Departamento de Recursos Humanos es el responsable de dar seguimiento al Código de Ética y es quien debe promover por lo menos una vez al año la revisión de los principios y valores éticos de la empresa haciendo partícipes a los Jefes y Supervisores de cada área y a la Gerencia General.

- Cada Gerente, Jefe o Supervisor de Área es responsable de asegurar que el presente código sea del conocimiento de todos sus colaboradores y que el contenido del mismo se practique tal cual como está establecido.
- En nuestras Políticas de Sanciones se toman en cuenta las sanciones que deben imponerse a aquellos colaboradores que no cumplan con el Código de Ética.
- El Código de Ética es aplicable a toda la empresa y es responsabilidad de cada colaborador cumplir con el mismo.
- Todo colaborador tiene el compromiso de reportar cualquier comportamiento ilegal o falta a nuestros valores y al Código de Ética a sus superiores para tomar inmediatamente las medidas correctivas y disciplinarias establecidas en nuestras políticas de sanciones.
- Este tipo de reportes puede hacerse inclusive de manera confidencial a través del correo [rh.denuncias@casabat.com](mailto:rh.denuncias@casabat.com) desde cualquier lugar.
- Al recibir una denuncia o falta a los valores o al Código de Ética, se deberá siempre iniciar una investigación confidencial antes de aplicar una sanción.

## 6.6 Compromiso de cada colaborador

- Parte del compromiso de todo colaborador de La Casa de las Baterías es mantener estricta confidencialidad de toda la información de la empresa en relación al trabajo que realiza, en relación a la información que procesa y en relación a la propiedad del cliente.
- La confidencialidad debe mantenerse aún después que el colaborador termine su relación laboral con La Casa de las Baterías.
- Todos los colaboradores de La Casa de las Baterías deben firmar una carta de compromiso al leer el Código de Ética durante el proceso de Selección y Contratación, la cual reposará en su expediente (ver [RH-A07A CARTA DE COMPROMISO CASABAT](#)).
- En cada área de trabajo debe estar impreso un código de Ética que cada Gerente, Jefe o Supervisor utilizará para reforzar en su personal los principios éticos por los que se rige la compañía, a excepción del área Administrativa, el cual contará con dos copias controladas, una para el área de RRHH, con el fin de utilizarla en inducción de nuevo personal y otra ubicada en un área común donde sirva de consulta para todo el personal administrativo.
- Adicional al Código de Ética existen otras políticas que lo complementan (Políticas Administrativas).

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- > [RH-A07A Carta de compromiso CASABAT.](#)

## 8. DISTRIBUCIÓN Y ALMACENAMIENTO

- > Distribución: se distribuye a través de Google Drive.
- > Almacenamiento: el original en versión electrónica en el servidor de Google Drive para el uso de los colaboradores.

## 9. ANEXOS

- > N/A.