




la Casa de las Baterías
#SomosEnergía

COMITE DE OBRAS SOCIALES



Informe RSE 2022





Creemos en hacer las cosas bien

En La Casa de las Baterías sabemos que para ser sostenibles a largo plazo debemos tener una cultura de mejora continua con sentido ético, responsable y sostenible.

Nuestros Pilares RSE



**Negocio Ético y
Responsable**



**Compromiso
con Nuestra
Gente**



**Servicio de
Calidad**



**Reducción
del
Impacto
Ambiental**



**Seguridad
de
Procesos**



Negocio Ético y Responsable

Creemos en hacer las cosas bien

Continuamos nuestro compromiso con empresa sostenible formando parte activa de CENTRARSE, el centro para la acción de la Responsabilidad Social Empresarial en Guatemala.

Periódicamente le dimos seguimiento por medio de reuniones regionales a la Hoja de Ruta de Responsabilidad Social, validando nuevas propuestas y actividades.

Realizamos campañas de manera frecuente para reforzar nuestros valores Casabat y celebramos el día de los valores a nivel regional, en donde cada colaborador seleccionó el valor con el que más se siente identificado utilizando una camisa con el color que representaba cada valor. Respeto: **Blanco**, Honestidad: **Amarillo**, Lealtad: **Azul**, Pasión por el Servicio: **Rojo** y Responsabilidad: **Verde**

Realizamos la actualización del Código de Ética a nivel Regional.

Buscando continuar reforzando nuestro compromiso como empresa inclusiva que impulsa la igualdad de oportunidades lanzamos el protocolo de atención al clientes para personas con discapacidad.



Compromiso con Nuestra Gente

Creemos en el valor de nuestra Gente

Nos interesa que nuestro personal se mantenga motivado y trabajar en nuestro liderazgo, es por eso que este año innovamos la manera de realizar las Evaluaciones de Clima Laboral, Evaluaciones de Desempeño y Evaluaciones 360 en un nuevo portal.

Contamos con seguro contraaccidentes, seguro de gastos médicos, beneficio por compra de productos, préstamos personales y convenio con Bancos para obtener tasa preferencial en préstamos.

Gracias a todos los esfuerzos, hemos logramos mantener indicadores de ausentismo y rotación de personal bastante saludables. En el 2022 nuestro indicador anual de ausentismo estuvo en 1.21% y el de rotación de personal estuvo en 23,84%. De igual manera, nuestro indicador de clima laboral fue de 86,35 % este año.

Logramos 5 asensos durante el 2022.

- Se realizó una Campaña Regional Mes de la Mujer Casabat "Campaña de Empoderamiento de las Mujeres" en donde se dio a reconocer por medio de videos a algunas de nuestras compañeras, quienes con su esfuerzo y dedicación diaria son ejemplo de superación, crecimiento y orgullo para la familia Casabat.
- Se impartió una charla: Derribando estereotipos de Género.
- Realizamos la capacitación para padres, paternidad positiva : "¿CÓMO LOS PADRES CONTRIBUYEN A UNA MEJOR SOCIEDAD?"

Se realizó la charla sobre: El Protocolo de atención al cliente para personas con discapacidad y se colocó comunicación en Sucursales haciendo énfasis en este tema.

Realizamos un campeonato de futbol para hombres y por primera ocasión se logró formar 2 equipos femeninos para partidos amistosos.

Realizamos el lanzamiento del Comité de Obras Sociales, el cual tiene como propósito tener colaboradores y familiares sanos y felices. Alcizamos un 49% de miembros activos, siendo 3 compañeros beneficiados (2 miembros, 1 no miembro).

Desarrollamos una campaña de "El día del compartir" para incentivar el trabajo en equipo, motivación y empatía, generando un ambiente y convivencia agradable con nuestros compañeros.



Servicio de Calidad

Creemos que nuestros clientes merecen lo mejor

Realizamos un re-lanzamiento a nivel regional de nuestro proceso de venta CASA, capacitando a todos nuestros colaboradores, brindándoles herramientas de ventas y experiencia del cliente.

Lanzamos la Certificación Técnicos Nivel 2 con el primer grupo del personal técnico, capacitándose 4 encargados de sucursal.

Se realizaron 5 Webinars de Servicio al Cliente y Asesoramiento Técnico logrando que 57 personas participaran.

En total logramos 1368 horas de capacitación anual en nuestra Academia Casabat.

Se realizó el lanzamiento de la Certificación en Satisfacción y Excelencia en la Experiencia del Cliente, la cual cuenta con 6 módulos en total.

Se llevó a cabo un Concurso Regional con los Tips para lograr un Wao en nuestros clientes en donde el equipo ganador fue El Salvador " Coffee Lovers".

Se realizó la charla de sensibilización a nivel regional sobre mercadeo responsable.

Nuestro índice promedio de recomendación de clientes (NPS) en Sucursales y SERCAR estuvo en 85,5% en el 2022. Reconocimos al personal con mayor cantidad de felicitaciones.



Reducción del Impacto Ambiental

Creemos en hacer las cosas bien con nuestro medio ambiente

En el 2022 logramos recolectar 388,06 toneladas de las baterías usadas de nuestros clientes.

Desarrollamos una campaña de reciclaje de papel, junto a la empresa Red Ecológica. Se entregaron cajas para colocar todo el papel para reciclar en oficinas centrales y todas nuestras sucursales.

Iniciamos el fortalecimiento de nuestra unidad de Energía con el fin de ofrecer al mercado opciones de generación de energía por medio de paneles solares, que ayuden a reducir el impacto ambiental.

Compartimos constantemente información en nuestros canales de comunicación interna para fomentar la implementación de las 3R: Reducir, Reutilizar y Reciclar, tanto en la empresa como en nuestra vida cotidiana.



Seguridad de Procesos

Creemos que la seguridad no es negociable

Logramos un 78,5% de cumplimiento del programa de seguridad, orden y limpieza.

Se retomaron las pausas activas a nivel regional en un formato digital.

Entregamos a todo nuestro personal de sucursales y bodega implementos de seguridad que cumplen con los más altos estándares internacionales.

Publicamos constantemente información relevante para conscientizar a nuestros colaboradores sobre la importancia del uso de su Equipo de Protección Personal (EPP).

Realizamos capacitaciones de Salud y Seguridad sobre:

- Primeros auxilios
- Uso de extintores
- Actualización de monitores de seguridad en sucursales



la Casa de las Baterías



la Casa de las Baterías

#SomosEnergía

rsecasabat.com

