RSE
la Casa de las Baterías

la Casa de las Baterías
#SomosEnergía

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

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 y se desmostraba trayendo una prenda de dicho color. 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

En el mes de marzo se llevó a cabo un Taller de Motivación y Trabajo en Equipo impartido por el facilitador Elías Menacho en donde hubo una participación de 40 personas.

En el 2022 se empezó a trabajar con una nueva plataforma llamada Grupo Siuma para realizar las Evaluaciones de Desempeño y del Clima Laboral de todo el personal a nivel regional.

- Se estableció un convenio con Coopenae, una Cooperativa que tiene grandes beneficios de ahorro y créditos personales a tasas de interés competitivas y estables sin dejar de lado el aprendizaje de las buenas prácticas financieras mediante los cursos que imparten.
- Se realizo un convenio con la Universidad San Juan de la Cruz, la cual ofrece condiciones especiales tanto a los colaboradores como a sus familiares en matrículas y cursos libres.
- Se realizo un convenio con el Hotel San Bosco, el cual ofrece servicio de hospedaje con excelentes precios a nuestros colaboradores.

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 3.57% y el de rotación de personal estuvo en 9,99%. De igual manera, nuestro indicador de clima laboral fue de 84.11% este año.

- 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 la charla: Derribando estereotipos de Género.
- Realizamos la capacitación para padres, paternidad positiva : "¿CÓMO LOS PADRES CONTRIBUYEN A UNA MEJOR SOCIEDAD?"

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.

En el mes de septiembre se lanza del curso Técnicos Nivel 2, en el cual participaron 2 Encargados de Sucursales culminaron el curso.

Se realizaron 5 Webinars de Servicio al Cliente y Asesoramiento Técnico logrando que 17 personas participaran.

En total logramos 959 horas de capacitación anual en nuestra Academia Casabat.

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.

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

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".

Lanzamos la Certificación en Satisfacción y Excelencia en la Experiencia del Cliente, la cual cuenta con 6 módulos en total.

Reducción del Impacto Ambiental

Creemos en hacer las cosas bien con nuestro medio ambiente

En el 2022 logramos recolectar el 67,4% de las baterías usadas de nuestros clientes.

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.

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.

Seguridad de Procesos

Creemos que la seguridad no es negociable

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 Pro-

RSE
la Casa de las Baterías
Convertimos Problemas en experiencias Positivas
la Casa de las Baterías
#SomosEnergía
rsecasabat.com