



  
**la Casa de las Baterías**  
*#SomosEnergía*



COMITÉ 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 FUNDEMAS, quienes unen las empresas privadas, gobierno y sociedad para generar desarrollo sostenible en El Salvador.

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 demostraba 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

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 y Desempeño en un nuevo portal.

Velamos por el bienestar de nuestros colaboradores, por eso contamos con Seguro de Accidentes, Seguro Médico-Hospitalario, Préstamos personales, Canasta básica, Apoyo económico por fallecimiento de familiar.

Gracias a todos los esfuerzos, hemos logramos mantener indicadores de ausentismo y rotación del personal bastante saludables. En el 2022 nuestro indicador anual de ausentismo estuvo en 1.43% y el de rotación de personal estuvo en 22.40%. De igual manera, nuestro indicador de clima laboral fue de 88.06% 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 una charla: Derribando estereotipos de Género.
- Realizamos la capacitación para padres, paternidad positiva :  
"¿CÓMO LOS PADRES CONTRIBUYEN A UNA MEJOR SOCIEDAD?"

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

Realizamos el lanzamiento del Comité de Obras Sociales, el cual tiene como propósito tener colaboradores y familiares sanos y felices.

Logramos 7 ascensos durante el 2022.



# 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 de personal técnico capacitándose en temas más específicos, adquiriendo otros conocimientos sobre el área.

Se realizaron 5 Webinars de Servicio al Cliente y Asesoramiento Técnico logrando la participación de 25 personas.

En total logramos dar 829 horas de capacitación anual en nuestra Academia Casabat.

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

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 85,7% 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

Logramos recolectar un total de 434.27 Toneladas de batería chatarra automotriz y 67.19 Toneladas de batería chatarra de moto 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.

Se mantiene el reciclaje en todas las sucursales y Bodega Central.



# Seguridad de Procesos

Creemos que la seguridad no es negociable

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

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

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

Realizamos las siguientes capacitaciones velando por la seguridad de nuestros colaboradores:

1. Brigada contra Incendios en la cual participaron 22 colaboradores.
2. Brigada de Evacuación en la cual participaron 13 colaboradores.
3. Primeros Auxilios en el Trabajo en la cual participaron 12 colaboradores.





[rsecasabat.com](http://rsecasabat.com)

