

**NUESTRO APORTE AMBIENTAL SOCIAL
Y ECONÓMICO A LA SOCIEDAD**



45 AÑOS

Y SEGUIMOS AVANZANDO...

Sétimo Reporte de Sostenibilidad

2012

Bridgestone de Costa Rica S.A.



Tabla de contenido

Presentación

Mensaje del Presidente	4
Acerca de este reporte	5
Glosario	6

Perfil corporativo 7

Acerca de la Corporación Bridgestone	8
Acerca de Bridgestone de Costa Rica	9
• 45º Aniversario	9
• Certificaciones y premios recibidos	10

La Esencia Bridgestone	11
• Misión y Visión corporativas	11

Los productos Bridgestone	12
Mercados atendidos por BSCR	13
Distribuidores directos de BSCR	13
Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial	14
• Evaluación de la estrategia de RSE	16
Relación con grupos de interés	17

Dimensión ambiental 23

Objetivos ambientales	24
• Emisiones de gases de efecto invernadero 2012	24
• Avances en la reducción de emisiones	25
• En armonía con la naturaleza	26
• Compromiso ambiental	27

Indicadores ambientales	27
• Consumo de agua	27
• Consumo de disolventes	27
• Generación de waste	27
• Generación de TMA	27
• Consumo de energía	27
• Consumo de electricidad	27
• Consumo de búnker	27

Manejo de residuos sólidos	28
• Porcentaje de disposición de residuos	29
• Disposición de llantas de desecho (scrap)	29

Tratamiento de aguas residuales	30
Parámetros de la planta de tratamiento de aguas residuales	31
Canon ambiental	31
Programa Bandera Azul Ecológica	32
Compras verdes	32
Estrategia ambiental para la sostenibilidad	32

Dimensión social 33

Dimensión social enfocada en el ámbito externo de la empresa 34

• Promoviendo la educación vial	34
1. Yo conduzco responsablemente	34
2. Alianza para una mejor cultura vial	35
3. Campaña de presión de inflado	35
4. Desarrollo del programa "El Experto Bridgestone"	36

• Combatiendo el Dengue	37
1. Recolección de llantas de desecho	37
2. Limpieza del río Grande de Tárcos	37
3. Programa "Quiero mi distrito limpio"	38

• Campaña contra la comercialización de llantas usadas	38
--	----

• Reutilización de llantas de desecho en zonas de juego	39
---	----

• Avances en el Programa de voluntariado	39
--	----

Dimensión social enfocada en el ámbito interno de la empresa 40

• Encuesta <i>Great Place to Work</i>	41
• Accionar filosófico de la empresa	42
• Retención del talento humano	43
• Estrategia de desarrollo y capacitación de los colaboradores	44
• Desarrollo integral del personal	45

Indicadores sociales 45

• Seguridad e higiene	46
• Índice de incidencia y severidad	46
• Asistencia perfecta	46
• Índice de rotación del personal	46
• Participación de asociados en Asociación Solidarista de Empleados de Firestone (ASEFIRE)	46
• Detalle de aportes patronales y personales a ASEFIRE	46

Dimensión económica 47

Resultados económicos 48

Inversiones 49

• Centro de servicios financieros de Bridgestone 49

• Tecnología y productos verdes 49

• Aportes a los colaboradores y el seguro social 50

Relaciones con proveedores 50

Responsabilidad del producto 50

• Cabildeo en Centroamérica y el Caribe 50

Guía GRI: Global Reporting Initiative 51

Relación de los 22 puntos de la Corporación Bridgestone con los lineamientos de otras iniciativas de RSE 56

Mensaje del presidente



La sostenibilidad juega un papel vital para Bridgestone de Costa Rica (BSCR), es por ello que para la empresa no se trata simplemente de cumplir con obligaciones, estándares o protocolos mundiales.

Nuestro compromiso de ser una compañía socialmente responsable, incluye una visión muy amplia de este concepto y va unido a nuestra estrategia de negocio. Esto nos permite garantizar la incorporación de los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a todos los departamentos y niveles de la organización.

Este esfuerzo se une a nuestro interés por dar a conocer a los diferentes sectores los resultados y esfuerzos de la empresa en temas sociales, ambientales y económicos. Por ello, desde el 2006, y de forma consistente, se realiza la publicación de nuestro Reporte Anual de Sostenibilidad.

En virtud de la importancia que damos a la rendición de cuentas, me permito detallar los

principales resultados e impactos de la gestión de nuestras operaciones durante el 2012, año de récords históricos donde logramos consolidar una salud financiera que nos permite ser sostenibles.

Estos excelentes resultados se alcanzaron aún enfrentando obstáculos, como la drástica reducción de compras de EE.UU. que se tuvo que absorber en los mercados de Centroamérica y el Caribe, así como en los canales de ventas Intercompany en América Latina.

Se realizó la segunda evaluación GPTW con la cual mejoramos de 61% a 82%; logramos continuar las mejoras tecnológicas en la planta, adaptándonos a los nuevos mercados en los cuales estamos incursionando: veintitrés países de nuestra región así como a los demás mercados de Latinoamérica.

Este fue también el año del 45° aniversario de Bridgestone de Costa Rica; evento que vino acompañado de estrategias, políticas y oportunidades para los colaboradores de la empresa y sus clientes.

En cuanto a los logros en el área de RSE, se destaca el avance que ha logrado la compañía hacia la creación de la sostenibilidad en las tres dimensiones: ambiental, social y económica.

En la dimensión ambiental se continúa avanzando para cumplir la meta de ser una empresa Carbono Neutral, razón por la cual el equipo ha redoblado esfuerzos para mitigar la huella de carbono de la empresa por medio de estrategias innovadoras con programas como PACE (optimización del consumo de energía) y programas de reciclaje entre otros.

Por otra parte, en la dimensión económica, la compañía continúa creciendo y ha logrado consolidar una salud financiera que le permite ser sostenible.

Además, BSCR continúa trabajando el tema del ciclo de vida del producto, principalmente, en lo tocante al mejoramiento de la disposición de las llantas de desecho en los países donde opera y para promover la regulación técnica del ingreso de llantas.

En cuanto a la dimensión social, destaca en el ámbito externo la participación en numerosas actividades relacionadas con seguridad vial con el objetivo de cambiar los hábitos en las carreteras.

En cuanto al ámbito social interno, durante el 2012 se continuó con los esfuerzos para convertir a BSCR en el mejor lugar para trabajar y conocer las fortalezas y oportunidades de mejora de la compañía.

Para este 2013, BSCR continuará fiel a su compromiso de ser una empresa socialmente responsable y seguirá enfocando su estrategia a los 22 puntos de RSE definidos por la Corporación, así como la Norma ISO 26000, aplicando todas las experiencias en los nuevos mercados bajo nuestra responsabilidad, como los son Colombia y Ecuador. Todo con el compromiso de que cualquier llanta nuestra supere elevados estándares de calidad, desempeño y seguridad, pero que garantice también una producción responsable, sostenible y comprometida con dejar el planeta cada día mejor.

Óscar Rodríguez L.
Presidente BSCR

Acerca de este reporte

El Reporte de Sostenibilidad 2012 de Bridgestone de Costa Rica (BSCR) es el séptimo de la empresa, y se presenta como un medio idóneo de rendición de cuentas a los grupos de interés y sociedad en general.

En el reporte se detallan las iniciativas y avances en materia de sostenibilidad alcanzados durante el 2012 en los temas materiales determinados por la empresa en cada una de las tres dimensiones de sostenibilidad: ambiental, social y económica.

Este documento comprende el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, lapso que conforma el año natural y año presupuesto de la compañía. En el periodo cubierto por este reporte no se registran cambios significativos en la empresa en cuanto a estructura organizacional, tamaño o localización de las operaciones.

El cálculo de los indicadores presentados en este reporte es consistente con el utilizado en ediciones anteriores y los valores económicos son presentados en dólares.

Para recopilar y analizar la información que se presenta a continuación se partió de los principios propuestos por la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por sus siglas en inglés) en su versión G3, estos son:

<p>1</p> <p>Materialidad:</p> <p>Este reporte incluye aquellos aspectos o indicadores que reflejan los impactos más significativos de Bridgestone de Costa Rica en las tres dimensiones: ambiental, económica y social. Además, como parte del trabajo para medir los temas de impacto e interés en los que la empresa debe enfocar esfuerzos, se han establecido tres enfoques de trabajo, a saber: seguridad vial, ciclo de vida del producto y ambiente.</p>	<p>2</p> <p>Participación de los grupos de interés:</p> <p>BSCR se ha preocupado por identificar y dialogar con sus grupos de interés. El presente reporte incorpora la metodología que se ha aplicado para el acercamiento a cada uno de ellos, así como las iniciativas que la compañía ha desarrollado en su beneficio. Para el 2012 se incorpora, por primera vez un estudio cuantitativo y cualitativo con los principales grupos de interés, con el fin de conocer su percepción y evaluación sobre la empresa, su trabajo e impacto en la sociedad, el ambiente y la economía del país.</p>	<p>3</p> <p>Contexto de sostenibilidad:</p> <p>BSCR trabaja el concepto de sostenibilidad bajo la Norma ISO 26000 y su versión local INTE 350101; además, utiliza el Modelo de Triple Utilidad junto con los veintidós puntos definidos por la Corporación Bridgestone como las áreas de acción prioritarias. Para el 2012 considera la metodología planteada por el ISO 26000 como un referente más dentro de los esfuerzos por realizar una rendición de cuentas exhaustiva y metódica.</p>	<p>4</p> <p>Exhaustividad:</p> <p>Este reporte prioriza y se centra en los aspectos de alcance en Costa Rica, a pesar de que la compañía cuenta con operaciones en diferentes países de Centroamérica y el Caribe. BSCR continúa trabajando para ampliar los datos del resto de países en próximas entregas.</p>
---	--	---	--

A partir de la información reportada, BSCR se ha autoevaluado en un nivel de aplicación B, lo que representa que la empresa cumple con los indicadores mínimos solicitados por GRI.

La metodología aplicada para determinar los temas materiales del reporte contó con las siguientes acciones:

- Consultas al Comité de Responsabilidad Social (RS) de la empresa.
- Entrevistas a profundidad con asociados de BSCR encargados de cada tema reportado.
- Análisis de contenido de otros reportes de sostenibilidad de empresas de la industria nacional y regional.
- Análisis de resultados de los instrumentos de autoevaluación internos como: el estudio del Instituto Great Place to Work, autoevaluación de la Asociación Empresarial para el Desarrollo, encuestas de satisfacción de clientes, entre otras.
- Aplicación de encuesta y estudio de imagen de la empresa entre los grupos de interés.
- Consultas con públicos de interés de la empresa.

Para más información sobre BSCR, este reporte y sus versiones anteriores, puede visitar www.bridgestone.co.cr, o bien puede contactar a:

Ana María Arce
Coordinadora de Relaciones Corporativas y Comunidad
arceana@la-bridgestone.com

Glosario

Para la correcta interpretación de los términos utilizados en el presente reporte de sostenibilidad le solicitamos revisar el siguiente glosario:

- **ASEFIRE:** Asociación Solidarista de asociados de Bridgestone de Costa Rica.
- **Asociado:** colaborador de Bridgestone de Costa Rica.
- **Banbury:** proceso de mezclado con un mezclador interno. Es un proceso más rápido que un mezclador de cilindros o molinos, y más seguro porque no hay operador que esté moviendo la mezcla.
- **BBTS:** (*Bridgestone Bandag Tire Solutions*, por sus siglas en inglés), es la unidad de negocios que engloba las actividades de Bridgestone (venta de neumáticos nuevos) y Bandag (reencauche de neumáticos) en el segmento de camión, con el objeto de ser la mejor opción para los transportistas, ofreciendo las mismas soluciones integradas a costos menores.
- **BMP:** Bodega de materia prima.
- **Carbono Neutralidad:** Resultado obtenido al desarrollar una serie de estrategias que permiten a la empresa compensar sus emisiones de CO₂; mitigándolas de forma tal que el resultado final sea neutro o positivo.
- **Family Channel:** Canal de distribución de la empresa, conformado por los distribuidores (clientes directos de BSCR), los cuales se encargan de comercializar los productos de la empresa al consumidor final.
- **FUNDELLANTAS:** Fundación Ecológica para el Reciclado de Hule y Llantas de Desecho.
- **Llanta:** neumático, hule o goma (según el país).
- **Scrap:** llantas vulcanizadas que no cumplen con las especificaciones de calidad del producto y deben ser desechadas.
- **TMA:** (del inglés *Throw Mill Again*), son hules que deben ser reprocesados debido a que no cumplen con requerimientos de calidad dentro del proceso productivo.
- **Waste:** Este porcentaje representa la cantidad de hule de residuo.

Perfil Corporativo





Acerca de la Corporación Bridgestone

La Corporación Bridgestone es una multinacional dedicada al diseño, prueba, producción y comercialización de llantas y derivados del hule. Cuenta con 180 plantas en 25 países, incluyendo 10 campos de prueba en 8 países y 5 centros técnicos en cuatro países. La compañía tiene presencia en más de 150 países alrededor del mundo y genera más de 143 mil empleos directos.

Las llantas son el producto principal de la corporación y representan el 84% de sus ventas totales, el 16% restante lo componen productos como bicicletas e implementos deportivos.

Como marca global, Bridgestone responde a las necesidades del mercado en tres formas: a través de la fabricación de productos de la más alta calidad solo mediante el uso de materiales que son renovables o reciclados; reduciendo, de este modo las emisiones de CO₂ como empresa; y operando de forma tal que se asegure un balance con el medio ambiente.

Durante el 2012, Bridgestone mantuvo su posición como la marca de llantas más valiosa, liderando a sus rivales con un valor de marca de US\$ 4,4 miles de millones de dólares.*



Marca	País	Valor de marca 2012 (miles de millones de US \$)	Brand rating 2012
Bridgestone	Japón	4,4	AA-
Michelin	Francia	3,9	AA
Continental	Alemania	3,1	AA-
Goodyear	EE.UU.	2,7	AA-
Pirelli	Italia	1,3	AA-

* Resultados tomados del estudio y evaluación de marcas y mercadotecnia de Brand Finance© 2012

BRIDGESTONE
Your Journey, Our Passion

Acerca de Bridgestone de Costa Rica

Bridgestone de Costa Rica (BSCR) es la subsidiaria de la Corporación Bridgestone encargada de las operaciones de la compañía en los países de América Central y el Caribe. Su planta de producción y sus oficinas centrales se ubican en el cantón de Belén, provincia de Heredia. A diciembre de 2012 contaba con 907 asociados.

Inició sus operaciones en el país con el nombre de Firestone de Costa Rica en 1967, con 200 asociados y una producción de 425 llantas al día. En 2009, la empresa cambió su razón social a Bridgestone de Costa Rica (BSCR).

45 años llevando la región sobre ruedas

Durante las cuatro décadas y media de actividad en Costa Rica, la empresa ha aplicado cambios importantes para su desarrollo y crecimiento.

La innovación más reciente es la adquisición de la marca Bandag y su implementación con el modelo de negocios Bridgestone-Bandag para llantas de camión, que ya opera en doce mercados. Con este modelo, el distribuidor se encarga de todo el proceso: desde la venta de llantas nuevas hasta su tercer reencauche con garantía total Bandag.

Adicionalmente, BSCR se ha destacado por su liderazgo en

las alianzas estratégicas para la educación en seguridad vial y la lucha contra el dengue. También ha consolidado un cuerpo de voluntarios, grupos culturales y equipos deportivos que modelan consistentemente los valores corporativos dentro de la sociedad.

A partir de 2012, Bridgestone de Costa Rica experimentó una renovación tecnológica de avanzada, tanto para modernizar la producción como para disminuir el consumo de energía mediante equipos de punta –como paneles solares–, apoyando de esta forma la meta país en su camino hacia la C-neutralidad.

En este mismo año, se instalan en el país las operaciones del Centro de Servicios Financieros. Este centro es independiente administrativamente de Bridgestone de Costa Rica y ejecuta las operaciones contables de los países latinoamericanos. De esta forma, permite una mejora en la calidad y disponibilidad de la información y la optimización de las inversiones en tecnología y asesoría analítica de las diversas unidades del negocio.

La empresa se alista para cinco años intensos de crecimiento, que le permitan celebrar medio siglo de operaciones con aportes aún mayores a la economía y a la región.

Para mayor información sobre la historia de la compañía puede consultar los Reportes de Sostenibilidad anteriores o dirigirse al sitio web www.bridgestone.co.cr

"Lo que cosechamos al final de una temporada es el resultado de las decisiones que tomamos en el transcurso de ella; al asumir la responsabilidad por esas escogencias logramos nuestro destino. Un ejemplo de ello son los resultados de estos 45 años en Costa Rica, una historia exitosa en la cual alcanzamos objetivos nunca antes logrados, superando todos los obstáculos que se nos presentaron. Sin embargo, no podemos descansar sobre los triunfos obtenidos, debemos continuar en busca de la excelencia, procurando que Bridgestone de Costa Rica sea un motor para el éxito del país, mediante una operación rentable, responsable y sostenible"
Óscar Rodríguez, Presidente de BSCR.



Sabía que...

- BSCR es la única planta productora de llantas en Centroamérica y el Caribe y una de las más eficientes de América Latina.
- Emplea 907 personas directamente y genera encadenamientos que dinamizan la producción y la exportación en Costa Rica.
- Tiene una producción diaria de 12.500 llantas.
- En la planta de Costa Rica, se produce las siguientes categorías de llantas: Pasajero Radial, Camioneta Radial, Camioneta Convencional, Camión Convencional, Agrícolas y OTR (fuera de carretera).

Certificaciones

PLANTA DE COSTA RICA

INTE OSHAS 18001: 2009

Sistema de Gestión SySO (Salud y Seguridad Ocupacional)

ISO 14001:2004

Sistema de Gestión Ambiental

INTE-ISO 14064

Verificación del Inventario de Gases de Efecto Invernadero



ISO 9001:2008

Marca de Conformidad de Producto



Norma BASC

Seguridad Patrimonial (Business Alliance for Secure Commerce, Versión 4-2012)



ISO/TS 16949:2009

Especificación técnica de Equipo Original

ISO 9001:2008

Sistema de Gestión de Calidad



ACREDITACIONES

ISO 17025:2005

Acreditación Laboratorio de Calibración de Equipos de Medición de BSCR

Acreditación Laboratorio Pruebas Físicas Producto Terminado BSCR (Lab. QA)



PREMIOS CORPORATIVOS

CEO Safety Improvement Award 2012

PREMIOS EXTERNOS *

Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI): Premio de Mejor Práctica de Responsabilidad Social Empresarial 2012, otorgado por la campaña "Alianza por una mejor cultura vial".

Mejor Gestión de Responsabilidad Social en Costa Rica, Cámara de Comercio de Costa Rica.

IX Premio Global Preventico Empresarial – INS – Categoría Actividad Manufactura

Primera mención del premio al mejor gestor de RRHH sector empresa privada, entregado por el Congreso Internacional de RRHH- CONGENTE

Premio Responsabilidad Social en Acción 2012 categoría Gestión de Trabajadores otorgado por AMCHAM

Declaración de Gases de Efecto Invernadero

Pioneros en la implementación de un Sistema Bajo en Emisiones bajo la norma INTE 12-06 2011

* Para mayor información sobre los premios que la empresa ha recibido puede consultar los Reportes de Sostenibilidad anteriores o dirigirse al sitio web www.bridgestone.co.cr

La Esencia Bridgestone

La Esencia Bridgestone complementa la misión corporativa con cuatro fundamentos o principios que dirigen no solo el trabajo de los colaboradores de la empresa, sino también todos los proyectos que la empresa desarrolla:

- **Integridad y trabajo en equipo.** Incentiva la buena fe en el desempeño del trabajo, trato con los demás y participación en la sociedad.
- **Innovación.** Reta a los asociados para que identifiquen y desarrollen innovaciones que beneficien a la sociedad y que, a su vez, respondan a las necesidades de los clientes.
- **Toma de decisiones basadas en observaciones verificadas en el terreno.** Significa tomar decisiones razonadas con base en la experiencia.
- **Acción decisiva después de una cuidadosa planificación.** Consiste en identificar aquello que es necesario y decidir una visión.

Para conocer en detalle las implicaciones de cada uno de estos comportamientos puede consultar el reporte de sostenibilidad 2011.



Para más información con respecto al perfil corporativo y local, acceda al sitio: www.bridgestone.co.cr

LA ESENCIA BRIDGESTONE

The Bridgestone Essence



BRIDGESTONE

Política integrada del Sistema de Gestión de Seguridad, Ambiente y Calidad

En Bridgestone de Costa Rica, S.A. producimos llantas, las cuales cumplen con los requerimientos de nuestros clientes. A la vez, mantenemos un ambiente de trabajo seguro y operamos de una manera social y ambientalmente responsable.

Nuestros compromisos son: satisfacción del cliente y los entes interesados, capacitación de nuestros asociados, trabajo en equipo, decisiones tomadas con base en hechos y datos, equipos de medición bajo control metroológico, mejoramiento continuo de la eficacia de los sistemas de gestión, comunicaciones abiertas, prevención de actividades ilícitas, prevención de riesgos de salud y seguridad en el trabajo en todas nuestras actividades, prevención de la contaminación, cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios, normas y otros requisitos aplicables.

Esta política es el marco para establecer los objetivos del sistema integrado.

Misión
Servir a la sociedad con calidad superior

Visión



Los productos Bridgestone

La corporación cuenta con cuatro marcas: Bridgestone, Firestone, Bandag y Seiberling, las cuales se comercializan por medio de tres categorías de producto:

Automóvil. Es la unidad de negocios enfocada en llantas para consumo masivo en vehículos pequeños. Desde la planta de Costa Rica se fabrican los productos de las marcas Bridgestone y Firestone, con modelos como Potenza, Destination y Dueler.

Camión. Esta unidad se encarga de los productos de Bridgestone y Bandag dedicados a flotas. Ofrece soluciones integrales a costos menores. Esta unidad se fortaleció en la región durante el año 2012,

y actualmente funciona en Nicaragua, República Dominicana, El Salvador, Panamá, Guatemala y Costa Rica.

Agrícola y fuera de carretera. La tercera categoría incorpora las llantas para el sector agrícola y la categoría fuera de carretera.

Reencauche. La cuarta unidad de negocios se enfoca en el modelo de reencauche de llantas para camión. De esta manera, se ofrecen soluciones integrales a dicho sector por medio de la maximización de la relación costo-beneficio que genera el proceso de reencauche y la garantía Bandag.

**Automóvil
y camioneta**



**Camión
y autobús**



**Agrícola y fuera
de carretera**



Reencauche



Mercados atendidos por BSCR

Actualmente Bridgestone de Costa Rica atiende veintitrés países de América Central y Caribe:

Belice	Jamaica
Guatemala	Haití,
Honduras	Turcos y Caicos
El Salvador	República Dominicana
Nicaragua	Puerto Rico
Costa Rica	Bahamas
Panamá	Gran Caimán
Aruba	Bermuda
Curazao	Martinica
Trinidad y Tobago	Santa Lucía
Guyana	Barbados
Surinam	

Distribuidores de BSCR

Durante el 2012, BSCR contó con el apoyo de 55 distribuidores directos en sus diferentes mercados, esto representó 155 puntos de venta directos que son abastecidos con productos de alta calidad y capacitaciones técnicas a sus empleados. Esto genera fuentes de empleo, capacidad de atención al mercado y profesionalización del sector llanero impactando positivamente el crecimiento económico de cada mercado.

	Puntos de venta Bridgestone	Plantas Bandag
 Belice	5	1
 Costa Rica	37	2
 El Salvador	28	2
 Guatemala	52	1
 Honduras	24	1
 Nicaragua	10	1
 Panamá	14	1
 Barbados	1	-
 Gran Caimán	1	-
 Haití	1	-
 Jamaica	13	1
 Rep. Dominicana	17	1
 Santa Lucía	1	1
 Surinam	-	1
 Trinidad y Tobago	6	1
 Puerto Rico	6	1
	216	14



El programa Family Channel contó con 171 puntos activos en el 2012 identificados con las marcas Bridgestone-Firestone en: Gran Caimán, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico y República Dominicana.



Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial

Tanto la Corporación Bridgestone como BSCR, trabajan la responsabilidad social a partir del Enfoque de triple utilidad o *Triple Bottom Line*, el cual indica que la empresa debe alinear su plan de negocios para crear valor en tres dimensiones: ambiental, económica y social.

Este enfoque es, a su vez, consecuente con el concepto de RS aportado por la norma INTE/ISO 26000:2010, y su versión local INTE 350101 la cual ha sido adoptada por BSCR desde sus inicios.

En esta norma se define RS como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente.

Además, como parte del eje central del plan de negocios y la esencia de las actividades de la Corporación, todas las filiales parten de una estructura de RS que contempla veintidós puntos:

RSE a través de los negocios

- Proveer productos y servicios de calidad superior y mayor seguridad.
- Crear nuevos valores a través de la innovación tecnológica.
- Activa comunicación con los clientes y comprometida incorporación de su *feedback*.
- Compromiso activo en el desarrollo e implementación de prácticas comerciales y de competencia justas.
- Compromiso y acción orientados hacia prácticas comerciales y de compras justas.
- Implementación de un proceso de compras basado en la Responsabilidad Social Corporativa.
- Generación de ganancias sostenidas con un retorno decente y razonable.
- Brindar a tiempo la información apropiada y precisa.



Actividades fundamentales de RSE

- Trabajar por un crecimiento sistemático y sustentable de los negocios, con una rentabilidad suficiente y adecuada.
- El cumplimiento como la base de la Responsabilidad Social Corporativa.
- Asegurar la continuidad del negocio.
- Desarrollar una activa comunicación con todos los grupos de interés.



22 COMPROMISOS DE RS DE BRIDGESTONE

RSE a través de la gestión ambiental

- Contribuir a la conservación y preservación del medio ambiente a través de productos y servicios.
- Contribuir a la conservación y preservación del medio ambiente en todo el proceso de la cadena de suministros.
- Contribuir a la conservación y preservación del medio ambiente a través de actividades sociales.



RSE desde el punto de vista social

- Mejora continua en el desarrollo de competencias y satisfacción laboral.
- Mejora continua en la salud y la seguridad laboral de sus empleados.
- Respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades.
- Demostrar nuestro respeto por los derechos humanos esenciales, incluyendo los derechos del niño y contra el trabajo forzado.
- Apoyar y desarrollar actividades sociales que contribuyan a construir una sociedad sólida y sustentable.
- Promocionar y apoyar la participación voluntaria de los empleados en actividades sociales.
- Aportar a la fundación de una sociedad segura.

Considerando estos puntos, Bridgestone de Costa Rica ha establecido tres áreas prioritarias de acción en la estrategia de RSE. Estas dimensiones parten de los esfuerzos de sostenibilidad que la empresa realiza desde el momento que inicia el proceso de fabricación, hasta el momento en que la llanta termina su vida útil y responden al análisis de materialidad desarrollado por la empresa. El siguiente cuadro ejemplifica lo anterior:

Proceso de trabajo de los temas materiales de la empresa en materia de RSE

Proceso de producción y comercialización socialmente responsable



- Carbono neutralidad
- Proceso de fabricación amigable con el ambiente
- Programas de sensibilización y capacitación para proveedores y asociados BSCR (PACE)
- Conservación de flora y fauna (actividades de reforestación y reciclaje)
- *Make Cars Green*
- Toma de presión de inflado



- Calidad del producto
- Apoyo y capacitación a distribuidores
- Programas de educación y sensibilización como:
 - Yo Conduzco Responsablemente
 - Piensa Antes de Conducir
 - Dejando Huella en las Escuelas
 - Obras de teatro educativas



- Lucha contra el dengue
- Apoyo a proyectos de reutilización de llantas (FUNDELLANTAS, áreas de juego a partir de llanta usada)
- Campañas de limpieza y recuperación de llantas de desecho
- Reencauche

Todas estas acciones se realizan con el apoyo de:
VOLUNTARIADO / CULTURA Y DEPORTES / GREAT PLACE TO WORK

Evaluación de la estrategia de RSE

BSCR utiliza la autoevaluación de la Asociación Empresarial para el Desarrollo como una forma de autoexaminar el avance que ha tenido la compañía anualmente en su estrategia de RSE. Asimismo, establece el plan de mejoramiento y metas a corto plazo para el avance de la visión general.

El 2012 fue el cuarto año consecutivo en el que la empresa implementó el instrumento, proceso que contó con el apoyo de la gerencia y que arrojó los siguientes resultados:



A partir de estos resultados, la empresa ha establecido en su plan de acción 2013, mantener y mejorar los indicadores alcanzados en los diferentes ejes. Se ha reforzado el trabajo con la cadena de valor por medio de un programa piloto que inició en el 2012, y que busca establecer un modelo práctico y de gran alcance para posibilitar una plataforma de educación

y sensibilización de los proveedores de la empresa en materia de responsabilidad social.

Sumado a esto, la empresa busca fortalecer y mejorar los mecanismos de comunicación con cada público y continuar su trabajo para alinear la estrategia de RS con la ISO 26000.

Durante el 2012, BSCR invirtió \$300.000 en temas materiales de su estrategia de RS y más de \$36.000 por concepto de donaciones.

Grupos de interés

Desde el 2007, la empresa definió sus grupos de interés o *stakeholders* por medio de sesiones de trabajo del comité de RS de la empresa en colaboración con asesores externos. Para tales efectos se partió del principio de que un grupo de interés es aquel que puede influir o ser influenciado por las decisiones o acciones de la empresa. A continuación se presentan los siete grupos de interés identificados por BSCR.



Estudio de percepción con cuatro grupos de interés

Como parte de los compromisos de BSCR de escuchar e interactuar con sus grupos de interés, durante el 2012 la empresa llevó a cabo un estudio de percepción de imagen y reputación corporativa en referencia a la Responsabilidad Social en Costa Rica. El estudio se centró en cuatro grupos de interés: comunidad, proveedores, Gobierno y medios de comunicación.



El estudio fue realizado por AIMEC Consultores S.A. en marzo del 2012, y el objetivo principal fue conocer la percepción nacional de Bridgestone como actor social en el marco de la Responsabilidad Social Corporativa, a través de sus públicos de interés.

Específicamente, la empresa estaba interesada en conocer la percepción de sus públicos de interés en referencia a los siguientes conceptos:

- Ética y valores
- Definición de RS
- Nivel de recordación y conocimiento de la empresa
- Gestión Ambiental de la empresa
- Gestión Social de la empresa
- Gestión Económica de la empresa

Resultados

Antes de poder determinar la percepción de los públicos sobre el accionar de BSCR en temas de RS, la empresa se dio a la tarea de entender los conceptos asociados a esta práctica por parte de cada uno de los públicos.

De esta manera, se consultó sobre el concepto de responsabilidad social, destacando las siguientes ideas:



Sobre el estudio:

POBLACIÓN:

Comunidad: Hombres y mujeres de 21 a 55 años de todos los niveles socioeconómicos.

Gobierno: Funcionarios de gobierno central y oficinas de prensa.

Medios de comunicación: Periodistas y comunicadores de distintos medios (TV, diarios, revistas, radio e internet) y áreas como economía, política, deportes, empresas a nivel de dirección y gerencia de medios de comunicación.

Proveedores: Toda aquella empresa que haya tenido una relación constante con la corporación en el último año.

TAMAÑO DE LA MUESTRA:

Comunidad: 400

Gobierno y medios de comunicación: 21

Proveedores: 243

Además, tanto los miembros de la comunidad como los proveedores identifican el aspecto social, ambiental y económico como ejes de acción de la Responsabilidad Social Empresarial.

Al consultarles sobre si BSCR es una empresa socialmente responsable, los tres grupos contestaron en su mayoría afirmativamente (79% de la comunidad, 82% de los proveedores y 86% del Gobierno y medios de comunicación)

A continuación, se muestra los promedios porcentuales sobre la percepción en la manera como actúa Bridgestone según los públicos consultados:

- Responsable: 97,6%
- Ético: 97,3%
- Transparente: 95,3%
- Comprometido con el ambiente: 96,3%
- Comprometido con lo social: 93%
- Comprometido con lo económico: 89,3%

Opinión de BSCR con respecto a temas ambientales

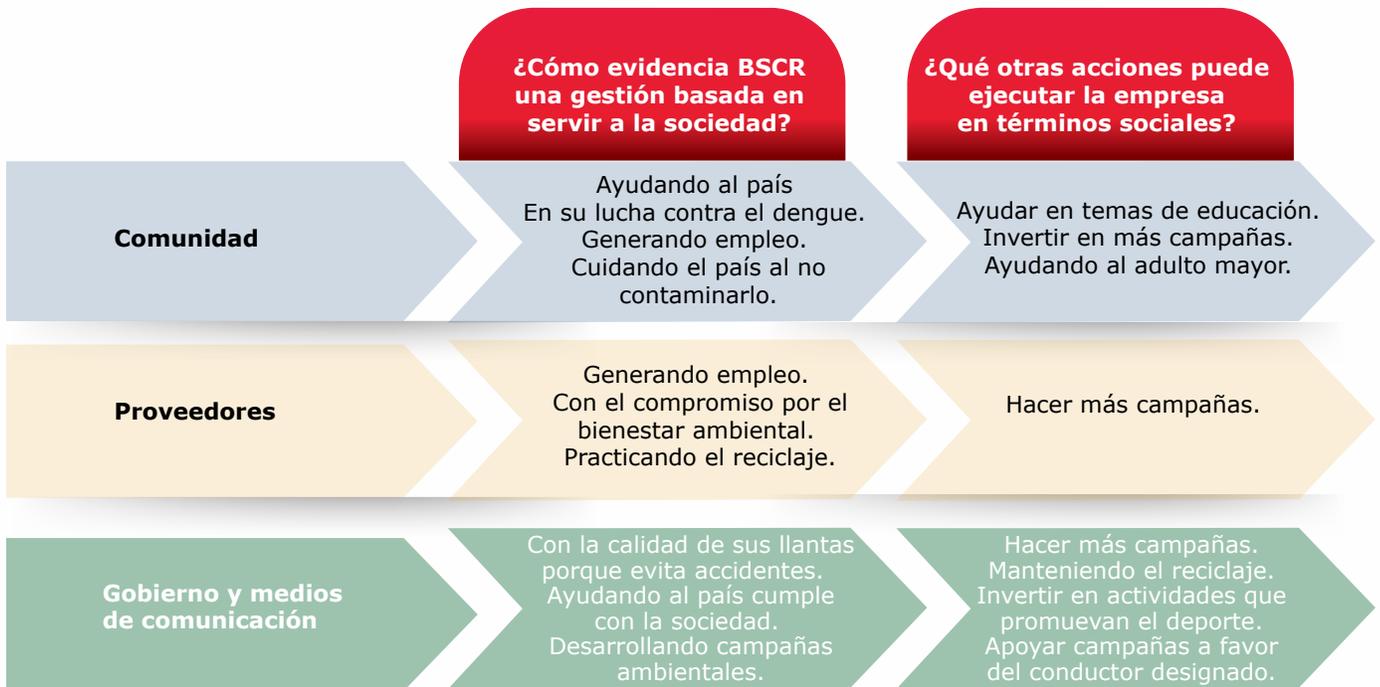
En general, la mayoría de los miembros de la comunidad califican de excelente la gestión ambiental de BSCR (30%), mientras que un 40% de los proveedores la califican de muy buena, y un 44% del Gobierno y medios de comunicación la califican de buena.



Opinión de BSCR con respecto a temas sociales

Al consultarles sobre si BSCR tiene una gestión basada en servir a la sociedad los tres sectores contestaron positivamente, destacando proveedores con un 76%, seguidos de la comunidad con un 73%, y el Gobierno y medios de comunicación con un 67%.

En general, la mayoría de los miembros de la comunidad califican de buena la gestión social de BSCR (34%), mientras que un 34% de los proveedores, Gobierno y medios de comunicación la califican de muy buena.



Opinión de BSCR con respecto a temas económicos

Al consultarles si BSCR deja una huella positiva en el país por medio de la generación de riqueza, el 78% de la comunidad, el 84% de los proveedores y el 90% de Gobierno y medios de comunicación consideran que sí. Entre las razones que destacan están la generación de empleo y de ganancias por medio de las exportaciones.

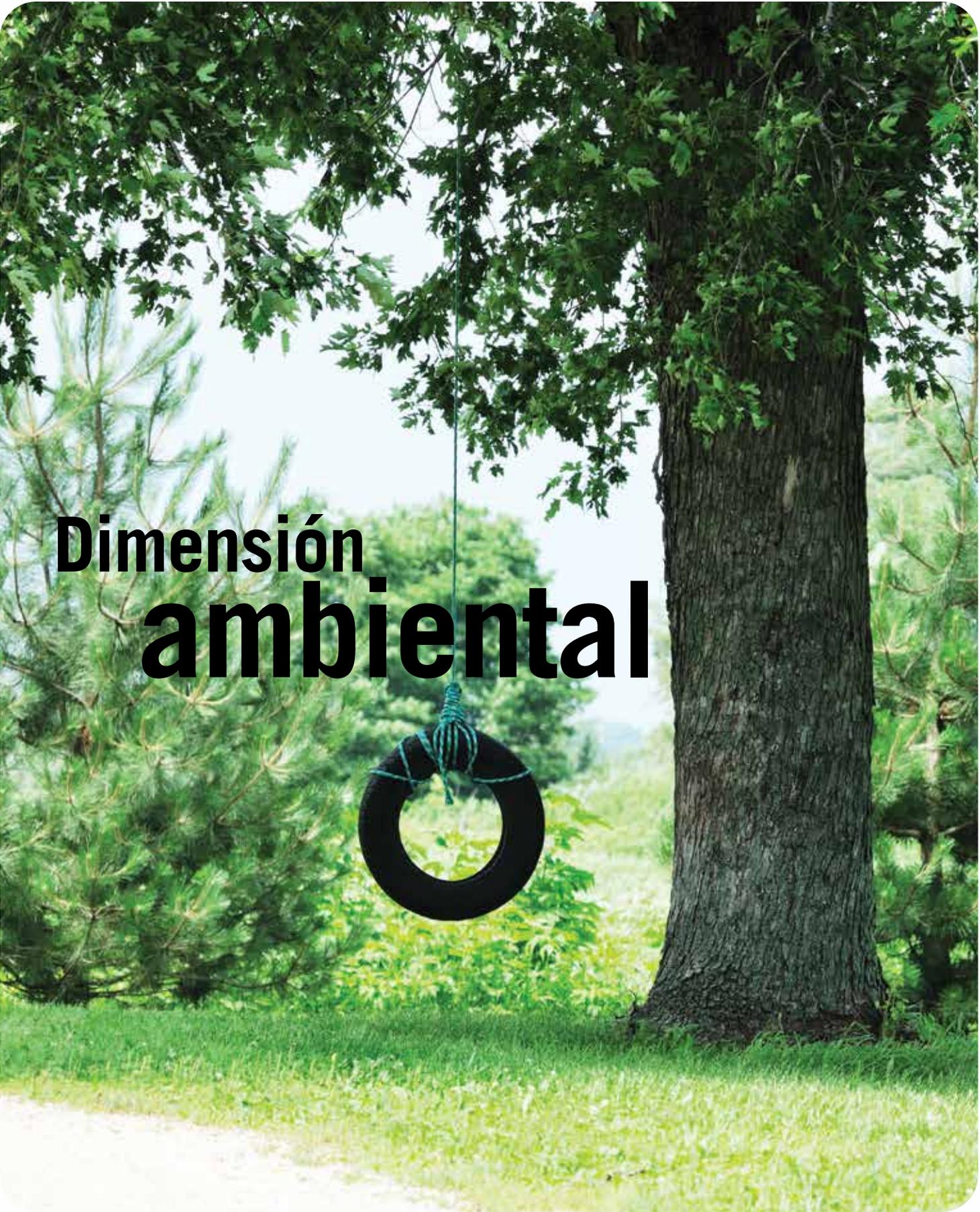
Además, se mencionan los aportes patronales correspondientes a la CCSS, las inversiones en el país y colaboradores como prácticas que apoyan a esta generación de riqueza.

En general, tanto la comunidad (28%) como los proveedores (34%), califican de muy buena las estrategias de generación de riqueza de la empresa; mientras que el 44% del Gobierno y medios de comunicación, la califican de buena.

Otros mecanismos de acercamiento con los grupos de interés en el 2012:

Grupo de interés	Acercamiento	Resultados
Gobierno	<p>BSCR participó activamente en comités de los grupos de interés. Algunos ejemplos son AMCHAM, Cámara de industrias, AED, ALIARSE, entre otras.</p> <p>Además, se mantuvieron reuniones con el gobierno local y central.</p>	<p>Participación en mesas de discusión, aporte en conocimiento y experiencia del sector, participación en generación de política pública.</p> <p>Fortalecimiento de las relaciones y apoyo a las actividades y eventos que competen a la empresa.</p>
Gente Bridgestone	<p>La empresa aplicó la encuesta <i>Great Place to Work</i>, además de someterse a la autoevaluación de AED, la cual incluye un rubro sobre la situación de los colaboradores en la empresa.</p> <p>Durante el primer semestre del año se realizaron las charlas del Presidente.</p>	<p>La empresa alcanzó una nota de 82% en la encuesta, posicionándose como una de las doce mejores empresas para trabajar.</p> <p>El personal de la empresa fue informado sobre los resultados del 2011, y las metas y planes del 2012. Además, fue un espacio de interacción entre el 100% de los colaboradores con el máximo jerarca de la empresa en Costa Rica.</p>
Comunidad	<p>Durante el 2012 se mantuvo una relación cercana y abierta con la Municipalidad de Belén, apoyando las iniciativas de la comunidad, además se hizo entrega oficial del Reporte de Sostenibilidad 2011 con la rendición de cuentas respectiva.</p>	<p>BSCR apoyó las actividades culturales y deportivas de la comunidad.</p> <p>Se cuenta con un canal abierto entre la Municipalidad y la empresa para el desarrollo de alianzas público-privadas.</p> <p>Durante el año se realizaron cuatro reuniones con la municipalidad.</p> <p>Se fortaleció la alianza con el gobierno local en materia de educación vial, por medio de la visita a escuelas, logrando así que voluntarios de la municipalidad se incorporaron al calendario de trabajo de BSCR en las escuelas de la comunidad.</p>
Proveedores	<p>BSCR mantuvo en el 2012 su programa de capacitación y sensibilización con sus proveedores en materia de seguridad ocupacional, medio ambiente y responsabilidad social.</p>	<p>Se mantuvieron las capacitaciones sobre temas de seguridad ocupacional y ambiente.</p> <p>Con respecto al trabajo en materia de responsabilidad social, la empresa se encargó de iniciar el programa de cadena de valor con cuatro proveedores, tomando el reto de establecer un modelo que permita ampliar el alcance a la totalidad de sus proveedores.</p>

Grupo de interés	Acercamiento	Resultados
Accionistas	Anualmente, BSCR realiza una reunión para presentar, tanto los resultados alcanzados por la empresa durante el año, como sus planes futuros.	En la reunión realizada durante el año 2012, se contó con la representación del 99% de las acciones de la compañía.
Medios de comunicación	La empresa mantuvo una política de apertura con los medios de comunicación.	<p>Durante el primer semestre del 2012, se hizo entrega del reporte de sostenibilidad 2011 a un total de noventaicinco periodistas de veintiséis medios de comunicación.</p> <p>Se mantienen relaciones positivas y transparentes con los medios de comunicación.</p>
Clientes	<p>Se realizó un total de cuarentaiséis reuniones repartidas entre clientes de veintitrés países. Los temas abordados se relacionan con: seguridad vial, ciclo de vida de las llantas de desecho y ambiente.</p> <p>Se llevó a cabo la convención bianual con clientes en Puerto Rico.</p> <p>Se desarrolló por séptima vez, la encuesta de servicio al cliente, la cual permite observar cuáles son las fortalezas de la empresa e identificar las oportunidades de mejora del servicio a nivel cliente, país y sistémica en toda la cadena.</p>	<p>Durante el 2012 se logró involucrar a los distribuidores en CR en la campaña "Yo Conduzco Responsablemente".</p> <p>En la convención se enfatizó especialmente en el tema de RS, y en cómo aplicar una política al respecto, logrando establecer este tema como importante dentro de la relación con los clientes.</p> <p>Comunicación abierta y permanente con los clientes. Basados en esta información y bajo la filosofía de mejora continua que rige la empresa, se desarrolla un plan de acción cuyo fin último es fortalecer, año con año, la relación con los clientes. Esta encuesta se aplicó a los clientes de 8 países y se obtuvo una evaluación promedio de 8.</p>

A photograph of a large, mature tree with a thick trunk and dense green foliage. A black tire swing hangs from a thin branch of the tree. The swing is made of a black tire with a blue rope tied around it. The background shows a grassy field and other trees under a bright sky. The text "Dimensión ambiental" is overlaid on the image in a bold, black, sans-serif font.

**Dimensión
ambiental**

Durante el año 2012, BSCR mantuvo su enfoque en el cumplimiento de los compromisos en materia ambiental que la Corporación definió en su política y en los veintidós puntos de su estrategia de RS.¹

De esta forma, BSCR continuó evaluando su huella de carbono. Así, sostiene su compromiso con el programa país de ser Carbono Neutral para el 2021.

La empresa ha identificado las áreas de mayores emisiones de gases de efecto invernadero, y centra los esfuerzos en las que han tenido el mayor impacto: en la producción de vapor y el uso de electricidad comprada en el proceso de fabricación. Sin embargo, otras fuentes como las emisiones fugitivas por uso de equipos de aire acondicionado, también fueron cuantificadas. En el 2012, aproximadamente 600 toneladas de CO₂e fueron emitidas debido a esta actividad.

El 2008 fue establecido como año base para la huella de carbono de BSCR. Las metodologías elegidas por la compañía para la determinación de sus emisiones son: ISO 14064-1 "Gases de efecto invernadero. Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero", "The Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) del WRI" y la "Norma Nacional INTE 12-01-06:2011".

En el 2012 Bridgestone de Costa Rica verificó por un Organismo de Tercera Parte su Huella de Carbono bajo la Norma Nacional INTE 12-01-06:2011 "Sistema de gestión para demostrar la C-neutralidad. Requisitos", y fue reconocida por el Ministerio de Ambiente como una de las empresas pioneras en el país sobre el tema.

Emisiones de gases de efecto invernadero 2012

Alcance	Fuente de emisión	Emisiones CO ₂ e Ton	Total CO ₂ e Ton
Alcance 1. Emisiones directas	Producción de vapor:	18.883	22.509
	Combustión de búnker ó fuel oil		
Alcance 2. Emisiones indirectas por energía	Uso de electricidad comprada	3.626	

* Para mayor información sobre los premios que la empresa ha recibido puede consultar los Reportes de Sostenibilidad anteriores o dirigirse al sitio web www.bridgestone.co.cr

Objetivos ambientales de Bridgestone



En armonía con la naturaleza
Para contribuir a la biodiversidad a través de la mejora del hábitat y a través de la educación ambiental y la investigación.

Valorar los recursos naturales
Para mejorar continuamente la conservación de recursos naturales a través de mejoras operativas y de diseño de producto.

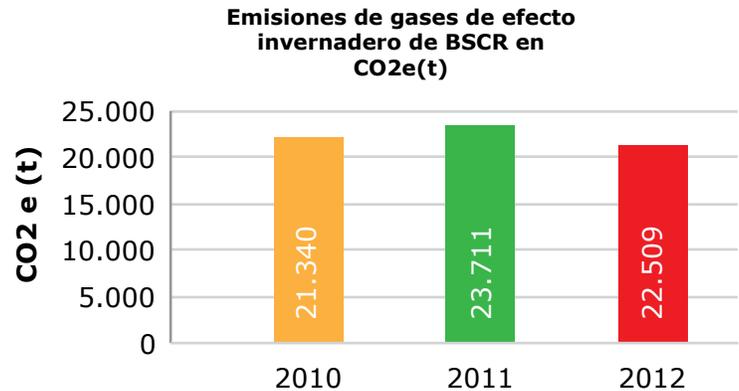
Reducir las emisiones de CO₂
Reducir de forma continua las emisiones de gases de efecto invernadero, incluido el CO₂ del ciclo de la vida completo de nuestros productos.





Avances en la reducción de emisiones

En el año 2012 las emisiones fueron reducidas en 1.202 toneladas de CO₂e respecto a las emisiones del 2011.



Este resultado obedece a la continuidad dada a proyectos desarrollados en años anteriores y a la implementación de nuevos. Ejemplo de ello son: la instalación de paneles solares para el alumbrado de los parqueos y calles internas de la empresa, el programa de vehículo compartido, el programa de control de fugas de aire comprimido en diferentes áreas del proceso, la instalación de calentadores de cuchillos de bajo consumo de electricidad, la instalación de un sistema para recuperación de aire comprimido en un equipo del Banbury y la instalación de un economizador en el área de calderas. Como resultado de estas iniciativas se han reducido más de 80 toneladas de dióxido de carbono equivalente en el 2012.

Un proyecto importante por resaltar durante el 2012, es el inicio de la instalación de prensas que utilizan nitrógeno líquido para la vulcanización de llantas. Este proyecto involucra el uso de nitrógeno como energía limpia para reemplazar el consumo de búnker en la producción de vapor de agua. Al cierre de 2012 este sistema se instaló en seis prensas de vulcanización, y se estima que para el 2016 se habrán transformado las 84 prensas restantes. Además, se espera que esto genere ahorros del 30% en el consumo de combustible y en la reducción de emisiones de CO₂.

Compromiso Ambiental

- *Emprender nuevos proyectos de eficiencia energética, con la coordinación del Comité de Eficiencia Energética (PACE). Dentro de los cuales se contempla la adquisición de una caldera que utiliza biomasa como combustible, lo cual permitiría tener ahorros en el consumo de búnker y, por tanto, reducir la huella de carbono.*
- *Realizar la evaluación de futuros proyectos de compensación de emisiones.*

En armonía con la naturaleza

BSCR se ha incorporado activamente en el desarrollo de actividades que promuevan la educación ambiental y la protección de la biodiversidad entre sus diferentes públicos de interés. Durante el año 2012 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Recolección de residuos electrónicos

Se habilitó uno de los parqueos de la compañía para recibir residuos electrónicos y asegurar una disposición adecuada de estos.

Recolección masiva de llantas en el GAM

Recolección de llantas de desecho en el Parque Metropolitano La Sabana, en conjunto con el Ministerio de Salud y Canal 7.

Limpieza Quebrada Seca

En coordinación con la Municipalidad de San Joaquín, se realizó la recolección de residuos sólidos en los márgenes del río Quebrada Seca.

Plantación de árboles en BSCR

Se plantaron ochenta árboles dentro de la compañía con la colaboración de los familiares de los asociados Bridgestone.

Feria Ambiental

En junio del 2012 se realizó la feria ambiental, dedicada a proveedores de servicios ambientales con el fin de que los colaboradores conocieran los productos y las acciones llevadas a cabo por parte de Bridgestone para la obtención de la Bandera Azul Ecológica.

Patrocinio de las Lapas Rojas

Durante el 2012 se continuó con el patrocinio de las Lapas Rojas que alberga el Parque Zoológico Simón Bolívar.

Recolección de llantas en el río Grande de Tácoles

Es una actividad de voluntariado promovida por BSCR en conjunto con otras empresas privadas e instituciones públicas. Se realizó en el 2012 por tercera ocasión y registró un aumento en la cantidad de materiales recolectados. En el 2007 se extrajeron 1200 llantas del área, en el 2011 se lograron recolectar 1.800 llantas y en el 2012 el número llegó a las 2.450 llantas de desecho. En todas las fechas las llantas fueron enviadas a Fundellantas para su disposición final.

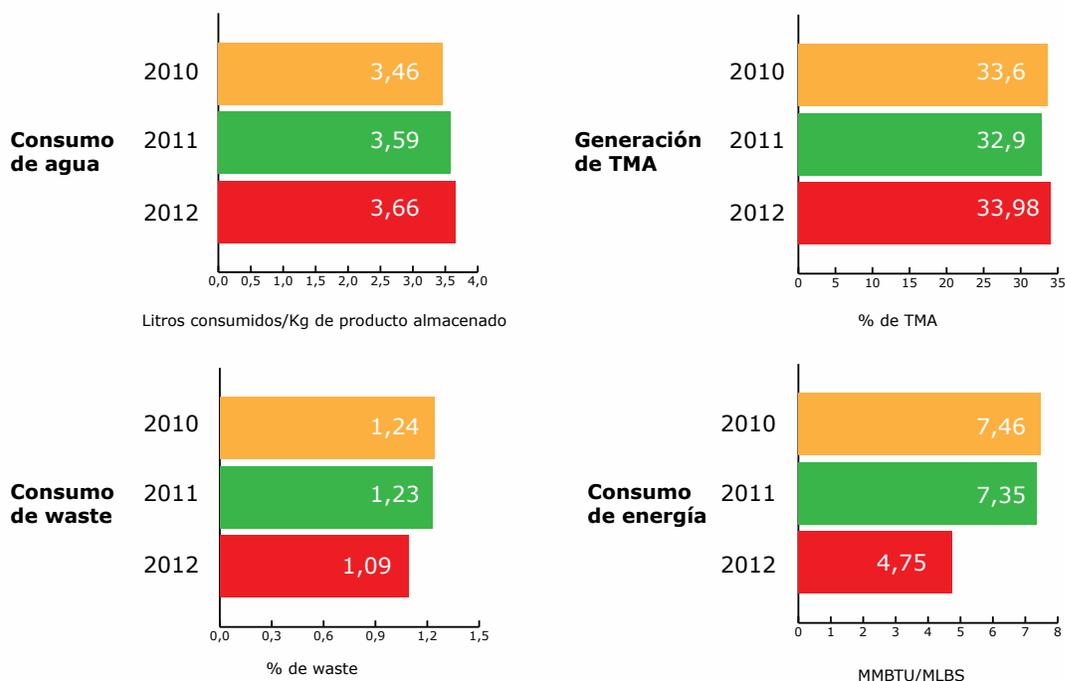
Recolección de residuos

Se realizó la recolección de llantas y materiales que pudieran ser criaderos de dengue en diversas áreas del cantón de Flores.

Compromiso Ambiental

Mantener los programas de educación ambiental y los de apoyo a la protección de la biodiversidad.

Indicadores ambientales: Los indicadores ambientales constituyen la herramienta mediante la cual BSCR demuestra métricamente su compromiso con los principales ejes ambientales de la compañía. Estos son medidos, evaluados y comunicados mensualmente dentro de la compañía. Todos ellos relacionan consumos de recursos o generaciones con la producción.



Indicador	2010	2011	2012	Parámetro
Consumo de electricidad	46.911	45.793	43.894	MWh
Consumo de búnker	6.197.110	6.185.694	6.253.169	L
Consumo de disolventes	95,45	97,45	89,1	mL consumidos/llanta armada

Durante el año 2012, la producción fue ligeramente menor comparada al año 2011, lo que representó disminuciones en consumos y a su vez incrementos en los indicadores. Aun así, se trabajó en desarrollar nuevos proyectos y fortalecer los existentes en pro de alcanzar un uso eficiente de los recursos.

A continuación se detallan algunos de estos proyectos:

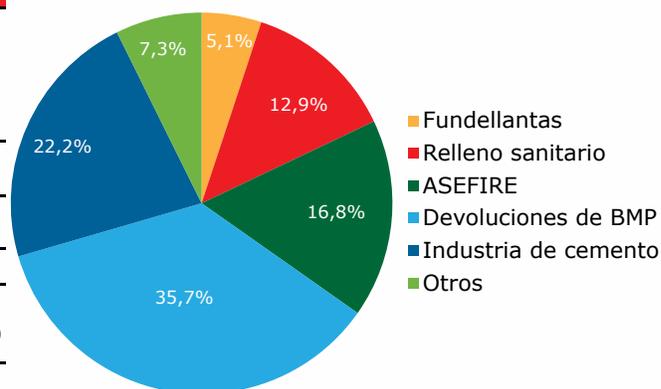
Indicador	Actividad	Mejora
Agua	Instalación de doce mingitorios libre de uso de agua.	Ahorro estimado 1.812.000 litros de agua por año.
Disolventes	Se mejoró el seguimiento del consumo de disolventes en el departamento que demanda el mayor consumo en la planta. Además se establecieron objetivos e indicadores.	Mejoramiento del control de consumo de los materiales utilizados.
Waste	Se trabajó sobre las propiedades de los compuestos de hule. Además, se dio continuo seguimiento y control diario de las tendencias en los grupos de trabajo (CFT) de cada área productiva. Se realizaron capacitaciones, se estandarizaron procesos para garantizar la disminución de waste generado.	Minimización de la generación de hule quemado. Control a tiempo de eventos que pudieran aumentar la generación de materiales waste.
TMA	Seguimiento diario a través de la reunión de TMA donde se analizan tendencias y se definen acciones. Control de sobrantes y pruebas de hule de lento movimiento.	Modificación de condiciones de compuestos, condiciones de proceso, manejo de materiales, entre otros.

Manejo de residuos sólidos (enviados al relleno sanitario). Mediante la gestión responsable, de residuos, BSCR administra los desechos generados por las operaciones de la empresa, de manera que se cumpla con la legislación nacional vigente y con los procedimientos internos de gestión. De manera anual se envían actualizaciones de los planes de gestión de residuos sólidos y líquidos, así como también el de llantas de desecho al Ministerio de Salud.

Durante el año 2012 se reforzaron las prácticas de segregación de residuos en cada lugar de trabajo, y la ubicación de los contenedores para residuos en planta, y se continuó y aumentó las devoluciones de materiales de empaque a proveedores para su reutilización. La aplicación de estas y otras prácticas más resultaron en la disminución en el porcentaje de residuos enviados al relleno sanitario a un 12,9%.

Destino Final	2010	2011	2012
Fundellantas	9,08%	8,2%	5,1%
Relleno sanitario	18,51%	15,2%	12,9%
ASEFIRE (administra los materiales de residuos valorizables)	21,91%	15,9%	16,8%
Devoluciones de BMP	25,71%	27,5%	35,7%
Industria de cemento	22,57%	23,6%	22,2%
Otros	2,2%	9,6%	7,3%
Total	100,0 (4.028.903,7 kg.)	100,0 (4.456.981,4 kg.)	100,0 (4.004.255,3 kg.)

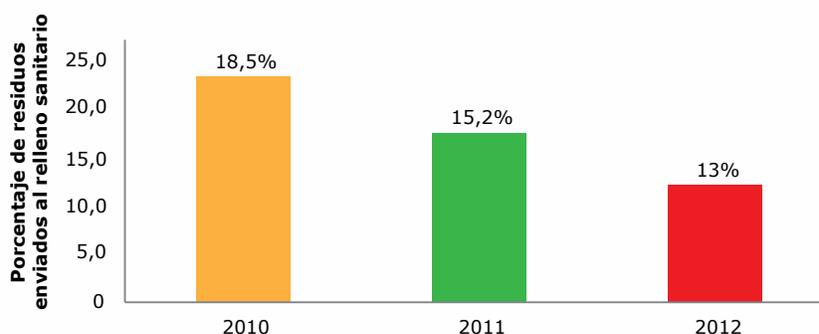
Disposición de residuos por BSCR, 2012



- *Fundellantas: Fundación Ecológica Costarricense para el reciclaje de hule y llantas de desecho.*
- *ASEFIRE: Asociación Solidaria de Asociados Bridgestone de Costa Rica, está a cargo de la venta de los residuos comercializables de la organización.*
- *Devoluciones de BMP (Bodega de Materia Prima): Esta categoría incluye los materiales de empaque que son devueltos a nuestros proveedores para su reutilización.*
- *Como parte de nuestra estrategia ambiental corporativa, Bridgestone busca reducir la generación de residuos sólidos que se envían al relleno sanitario, y para ello estableció un indicador de control denominado "Zero Waste", el cual busca reutilizar y reciclar el mayor porcentaje de residuos generados en las instalaciones de la compañía, y enviar al relleno sanitario solamente aquellos residuos que por sus características y condiciones aún no tienen una solución; sin embargo, parte del compromiso que caracteriza a Bridgestone es el de buscar una solución amigable para los residuos generados y llevar a cero el indicador.*

En la siguiente figura puede observarse cómo a través de los años; la empresa ha reducido el porcentaje de residuos enviados al relleno sanitario del total anual generado por la compañía. En el año 2010 se obtuvo un porcentaje de 18,5%, éste porcentaje disminuyó a 15,2% para el año 2011, y para el 2012 se obtuvo un 13%, siendo el menor valor alcanzado hasta el momento.

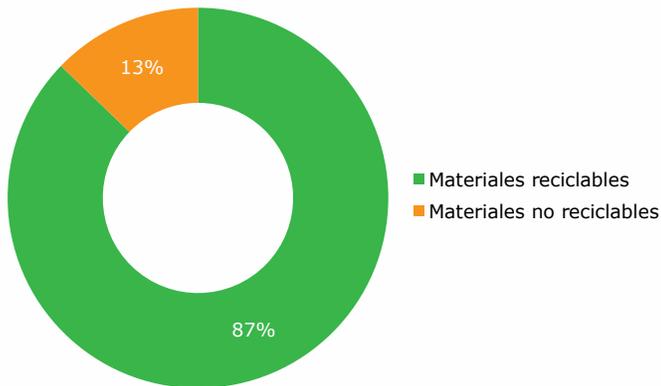
Generación de residuos en BSCR.



Residuos reciclables y no reciclables

Para el año 2012 se aumentó la cantidad de residuos reciclables a 87% en comparación con el año 2011, cuyo resultado fue de 85%.

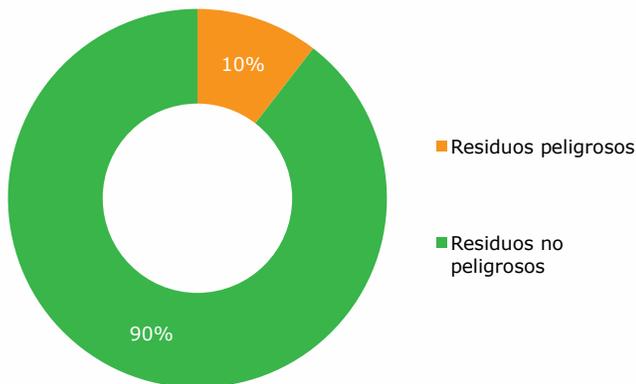
Disposición de residuos por BSCR, 2012



Residuos peligrosos y no peligrosos

Para el año 2012 disminuimos la cantidad de residuos peligrosos a 10% en comparación con el año 2011, cuyo resultado fue de 11%.

Disposición de residuos por BSCR, 2012



Categoría de residuos	2011	2012
Peligrosos	11%	10%
No peligrosos	89%	90%

Llantas procesadas por año por Fundellantas

Fundellantas es una fundación sin fines de lucro, dirigida hacia la recolección y el proceso de llantas de desecho en Costa Rica. Bridgestone, en conjunto con otras empresas, contribuyen económicamente con la fundación, haciendo un aporte por cada llanta nueva vendida. El principal objetivo de esto es garantizar la adecuada disposición final de las llantas cuando estas acaben su ciclo de vida, y evitar que se conviertan en focos de contaminación de nuestro medio ambiente.

Para el año 2012, Fundellantas contabilizó la recolección de 119 068 llantas de desecho que fueron procesadas en 2007 llantiones, y utilizadas en diferentes proyectos del país como muros de contención.



Disposición de llantas de desecho

Durante el año 2011 se generó un total de 899,4 toneladas de llantas de desecho, mientras que para el 2012 se disminuyó su generación en un 19,5% lo que equivale a un total de 723,9 toneladas de llantas de desecho.

Disposición de llantas	2010	2011	2012
Fundellantas	39,4%	40,4%	31,2%
Industria cementera	60,6%	59,6%	68,8%
Total (kg.).	975.517	899.437	723.940

Tratamiento de aguas residuales

Desde el año de 1999, la compañía cuenta con una planta para el tratamiento de las aguas negras y grises que se generan en toda la empresa. Además, a partir del año 2011 se puso en marcha un sistema primario para el tratamiento de las aguas industriales y de limpieza generadas, y se construyó un sistema especial para el manejo de las aguas generadas por las calderas de la compañía.



Desde 1999 BSCR cuenta con un sistema secundario que permite el tratamiento de las aguas negras y grises generadas, donde además son recibidas las aguas del sistema primario previamente tratadas.



A partir del 2010 se construyó un sistema primario para tratar las aguas industriales generadas, así como las provenientes de actividades de limpieza. Además de esto, se construyó un sistema para las aguas de las calderas.

Planta de tratamiento



1 Tanques receptores de aguas de limpieza, aguas jabonosas y aguas del sistema de control de olores



2 Sistema de coagulación-floculación



3 Tanque decantador



4 Filtro bolsas para obtener el lodo seco generado de la coagulación-floculación del agua



5 Agua tratada por el sistema primario

Parámetros de la planta de tratamiento de aguas residuales

A continuación, se presenta el resultado de los principales parámetros monitoreados en el efluente final.

Indicador	2010	2011	2012	Límite máximo permisible
Demanda bioquímica de oxígeno (mg/L)	4,25	12	15,5	50
Sólidos suspendidos totales (mg/L)	11,50	14,0	11,25	60
Demanda química de oxígeno (mg/L)	41,0	48,25	55,5	100
pH	7,20	8,04	6,97	Entre 5 y 9
Caudal (m ³)	98,99	150,95	239,17	-
Sólidos sedimentables (mL/L)	0,20	0,20	< 1,00	1
Grasas y aceites (mg/L)	3	7	8,4	30

Canon ambiental

De acuerdo al Reglamento de Canon Ambiental por Vertidos, aprobado en el 2008, la compañía monitorea la Demanda Química de Oxígeno (DQO) y los Sólidos Suspendidos Totales en el efluente de la planta de tratamiento.

Con los valores obtenidos de estos dos parámetros garantizamos la calidad del agua vertida al cuerpo receptor.

Programa Bandera Azul Ecológica

En el año 2012, Bridgestone participó en el Programa Bandera Azul Ecológica promovido por Acueductos y Alcantarillados. Este consiste en la evaluación de una serie de indicadores que demuestren mejora durante el año con el fin de obtener al final del periodo evaluado, una Bandera Azul, la cual toma en consideración no solo los indicadores sino que también otorga hasta cinco estrellas a aquellas empresas que cuenten con un Plan de Gestión de Residuos, con alguna certificación (ISO 14001, ISO 9001, ISO/TS 16949, INTE-IS/IEC 17025, norma BASC Seguridad Patrimonial), que cuenten con el cálculo de la huella de carbono y la certificación de C-Neutralidad. Los resultados se otorgarán en el primer trimestre del año 2013.

Compras verdes

Desde hace varios años, la compañía cuenta con políticas para la incorporación de variables ambientales dentro del sistema de compras. Actualmente, la empresa está desarrollando un programa mediante el cual se promueve la compra de bienes y servicios más amigables con el ambiente, que permitan minimizar los impactos ambientales negativos, que se utilicen más eficientemente los recursos naturales y se mejore la gestión ambiental.

Según el objeto de la compra, las especificaciones ambientales estarán relacionadas, al menos, con una de las diferentes etapas del ciclo de vida del producto. En alguna de estas etapas del ciclo de vida del producto será requisito en la compra verde, incluir al menos uno de los siguientes criterios ambientales:

Uso de materias primas recicladas, uso de materiales reciclables, uso de materiales menos tóxicos, reducción en el peso/volumen del producto, menor consumo de energía, menor consumo de agua, generación de menos desechos, menos empaque o devolución del empaque, logística más eficiente en la entrega, menos combustible, optimización del tiempo de vida útil, reutilización del producto, facilidad de reparación, solicitar que se asegure la correcta gestión de sus residuos durante el período de prestación del servicio, incentivar el uso de energías renovables, la reducción del ruido ambiental y las emisiones contaminantes.

Estrategia ambiental para la sostenibilidad en centros de servicio Bridgestone (Centroamérica y Caribe)

Para el año 2013, se desarrollará e implementará un sistema de gestión ambiental en toda la cadena de valor (centros de servicio y reencauche). Se ubicarán en Centroamérica y Caribe, lo que permitirá crear un modelo de sostenibilidad en sus operaciones comerciales. El proyecto tendrá una duración de tres años (2013-2015). Esta nueva estrategia generará un impacto positivo en la percepción de la marca Bridgestone y sus comercializadores ante el público o comunidad. También repercutirá positivamente en los ámbitos social y ambiental. Finalmente, reforzará la estrategia y marcará una diferenciación en el mercado.



Bandera Azul Ecológica COSTA RICA





Dimensión Social

BSCR enfoca sus esfuerzos en la dimensión social externa, prioritariamente, en los temas de seguridad vial, el combate al dengue y el impacto positivo por medio de estrategias de inversión social.

Con respecto a la dimensión interna, la empresa se ha abocado por ser reconocida como una de las mejores empresas para trabajar, por medio de la construcción de una cultura organizacional basada en la Esencia Bridgestone y el enfoque en los colaboradores.

Dimensión social enfocada en el ámbito externo de la empresa

Promoviendo la educación vial

Bridgestone de Costa Rica como productor de llantas ha establecido la educación en seguridad vial como un compromiso ineludible a su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial. La empresa trabaja este tema con el objetivo de aportar al mejoramiento de la cultura vial del país, lo que se traducirá en la reducción de los accidentes y muertes en carretera.

Según datos del Departamento de Operaciones Policiales de la Dirección General de Tránsito, se estima que en el 2012 se produjeron un total de 63.533 accidentes de tránsito en Costa Rica, de los cuales las tres causas principales obedecen a exceso de velocidad, invasión de carril e irrespeto a la demarcación vial.

De esta información, se puede concluir que muchos de los accidentes de tránsito ocurridos eran prevenibles. Por ello, Bridgestone de Costa Rica ha tomado la bandera de la educación como la forma para reducir y traer a conciencia, tanto a conductores como a peatones, la importancia de medir el impacto de las acciones y comportamientos en carretera.

Proyectos destacados en el 2012 en materia de promoción de la seguridad vial:

1. "Yo conduzco responsablemente". Iniciativa que se desprende de la estrategia corporativa "Piensa antes de conducir", la cual es una campaña global de seguridad en carretera de la Federación Internacional de Automovilismo (FIA), a través de su representante Automóvil Club y la Corporación Bridgestone.

Hasta el 2011, la campaña se desarrolló de forma exclusiva por medio de operativos en carretera. Sin embargo, desde el 2012 la empresa incorporó el trabajo y apoyo de sus distribuidores dentro de la campaña. Logrando, de esta forma, impactar positivamente a más de 10.000 costarricenses por medio de la sensibilización permanente en los puntos de venta.

De esta forma, cada punto de venta de los distribuidores Bridgestone, contó con información pertinente a la campaña la cual era divulgada por el personal encargado del servicio al cliente.

Durante el 2012 se realizaron nueve actividades de la campaña -entre operativos en carretera y ferias de sensibilización-; mientras que se incorporaron siete distribuidores en Costa Rica.



2. Alianza para una mejor cultura vial. El objetivo de esta alianza entre Bridgestone de Costa Rica y otras empresas privadas en coordinación con la fundación Aliarse es fomentar una nueva cultura vial entre la población estudiantil de edad escolar y secundaria, motivando la adopción de hábitos seguros en las calles del país.

Para el 2012, BSCR mantuvo su enfoque en los centros educativos ubicados en las comunidades de Belén y Guanacaste.

El trabajo de sensibilización se complementó con la obra "Señales" creada por el grupo de teatro de la empresa. A pesar de que se estableció como meta incorporar la obra en las iniciativas de sensibilización de otros mercados atendidos por la empresa, esta iniciativa se tuvo que posponer para ser retomada en el 2013, debido a que la empresa enfocó los recursos en fortalecer los lazos con sus socios estratégicos para involucrarlos permanentemente en un programa de educación vial.

Logros obtenidos

- 600 estudiantes participaron de la obra de teatro "Señales".
- 783 estudiantes recibieron la capacitación de seguridad vial.
- 5 centros educativos visitados.

Además, para el 2012, la alianza incorporó el trabajo con adolescentes por medio de la creación del fan page Epic fail en Facebook, dirigido a sensibilizar a jóvenes sobre las conductas y hábitos en carretera que atentan contra la seguridad.

Estas herramientas son acompañadas desde el 2011 por las capacitaciones que las empresas desarrollan con los estudiantes de diferentes escuelas del país.

3. Campaña educativa sobre "Presión de inflado".

Como parte de los esfuerzos de la empresa para incrementar la concientización de los conductores sobre la importancia del mantenimiento adecuado de las llantas, en el 2012 se retomaron las actividades de chequeos de presión de las llantas. Esta práctica no solo permitió dar seguimiento a los resultados de las muestras tomadas en el periodo 2009-2010, sino que permitió educar a los conductores sobre la correcta presión de sus llantas y la forma adecuada de leer y revisar el estado de las llantas en uso.

La actividad se realizó en las instalaciones de la empresa Riteve SyC (RTV), mientras los usuarios se encontraban esperando su turno para ingresar a la revisión técnica de su vehículo. En total se tomó una muestra de quinientos vehículos cuyos resultados fueron incorporados en el informe de América Latina y que será divulgado en el 2013.



4. Desarrollo del programa "El experto Bridgestone". Debido al poco –o nulo– conocimiento sobre llantas que existe entre la población, la empresa se dio a la tarea en el 2012 de desarrollar una plataforma de servicio e información accesible para el consumidor final: el 800-LLANTAS (800-5526827).

Esta línea gratuita responde consultas sobre todos los temas relacionados con llantas, desde la presión de inflado, pasando por la selección de medidas y la identificación de problemas, hasta dónde comprar la llanta correcta para cada auto. El único tema que no aborda es el de precios, debido a que Bridgestone de Costa Rica es fabricante y no comercializador.

La información es facilitada por ejecutivos de servicio, capacitados por Bridgestone de Costa Rica. Además del 800-LLANTAS, esta iniciativa incluye el sitio web www.expertobridgestone.com que contiene información relevante y ofrece un chat en vivo. También se pueden enviar consultas al correo electrónico info@expertobridgestone.com. Toda la estrategia ha sido acompañada de una campaña masiva con consejos prácticos sobre cómo leer las características de una llanta y cómo escoger la que mejor se ajuste a las necesidades del usuario.

"Las llantas son los únicos cuatro puntos de contacto entre el vehículo y la carretera; desarrollar un conocimiento estratégico sobre este producto es fundamental para la seguridad vial y el mejor desempeño de los conductores en carretera. Para Bridgestone de Costa Rica, estos temas son fundamentales, y por eso hemos desarrollado el programa *El experto Bridgestone* que le permitirá a los consumidores obtener este conocimiento y actuar acorde a él".

Érick Calderón, Gerente de Mercadeo y Responsabilidad Social
Bridgestone de Costa Rica.



EXPERTO BRIDGESTONE

**UNA CAMPAÑA EDUCATIVA
LLEGA AL USUARIO FINAL**

Combatiendo el dengue

Específicamente, para el 2012, la compañía realizó las siguientes campañas enfocadas en reducir la cantidad de llantas de desecho (foco de criaderos de dengue):

1. Recolección de llantas de desecho. Durante el 2012 se realizaron dos recolectas masivas; la primera se realizó en el Área Metropolitana en alianza con Telenoticias (Canal 7), el Ministerio de Salud y la Municipalidad de San José; la segunda se realizó en las instalaciones de BSCR en alianza con la Municipalidad de Belén. En ambas ocasiones se motivó a los costarricenses a acercarse a los puntos de recepción con todas las llantas de desecho que tenían en los hogares.

Las iniciativas en este tema se extendieron hasta Panamá donde, con la colaboración de la empresa Tambor, distribuidor de la marca en dicho país, se realizó una limpieza en cerro Patacón y se recolectaron más de quinientas llantas.

2. Limpieza del río Grande de Tárcoles. En abril del 2012, BSCR llevó a cabo la tercera campaña de limpieza en las laderas del río. La actividad contó con el apoyo de la Municipalidad de Garabito, la Caja Costarricense del Seguro Social, el Ministerio de Salud, Fundellantas, Constructora MECO, y la comunidad y vecinos de la zona.

Para esta jornada, gracias a la labor de 130 voluntarios, se logró extraer de las laderas del río un total de 2.450 llantas de todo tipo. Estas fueron trasladadas a la Fundación Ecológica para el Reciclado de Hule y Llantas para su adecuada disposición.

Además, durante la campaña, la empresa realizó acercamientos a los medios de comunicación para divulgar la responsabilidad de la ciudadanía de vigilar el cumplimiento del decreto de disposición adecuada de las llantas vigente en el país, para evitar que estas terminen en ríos, lotes baldíos, etc.



Esta es la tercera limpieza que organiza BSCR en el río Grande de Tárcoles y el impacto de la actividad es cada vez mayor: En 2007 la empresa recolectó 1000 llantas, mientras que en el 2011 se retiraron 1.800 de la cuenca. Los siguientes pasos para BSCR son el trabajo en la concientización de la población en general para tomar la iniciativa y corregir las causas de este problema



3. Participación en el programa "Quiero mi distrito limpio". En el 2011, Bridgestone de Costa Rica, la Municipalidad de San José, y la Caja Costarricense del Seguro Social, unieron esfuerzos para reducir el impacto del dengue en los once distritos del cantón central de San José. Por medio de la campaña se buscaba capacitar a las comunidades para reducir la cantidad de desechos sólidos en sus barrios.

En el 2012 se realizó la evaluación de los resultados y, de esta forma, la selección de la comunidad ganadora. Para ello, las entidades se guiaron con una matriz de evaluación en la que se consideraron los siguientes rubros:

- Involucramiento de diferentes actores de la comunidad.
- Campañas de limpieza y reciclaje en la comunidad y resultados obtenidos con respecto a la situación inicial.
- Programa de mantenimiento y continuidad del proyecto.

La comunidad ganadora con un puntaje de 100 fue Hatillo, que llevó a cabo las siguientes acciones: limpieza y mantenimiento de las áreas verdes, coordinación con la red pluvial para el mejoramiento de tragantes y alcantarillas, confección de tapas de alcantarillas, limpieza de los botadores clandestinos, arborización en las inmediaciones de la vía de circunvalación, sensibilización a los lugareños sobre el cuidado de árboles, confección de composteras; asimismo, se impartieron charlas sobre confección de manualidades con materiales de desecho, entre otras actividades.

Adicionalmente, el concurso permitió establecer las áreas de juego como nuevas formas de reutilizar las llantas de desecho, permitiendo contribuir a la calidad de vida de los ciudadanos.

El parque de juego se elaboró bajo las normas más estrictas y la política de cero accidentes de la compañía para que la infraestructura no representara peligros para la salud pública.



Campaña contra la comercialización de llantas usadas.

Este fue un proyecto que se realizó en la mayoría de países de la región. En esta zona –excepto en Costa Rica–, la importación de llantas usadas representa hasta el 40% del mercado. Ello pone en riesgo la seguridad en carretera para quienes las usan.

Como consecuencia de la mala disposición del producto, se presentan problemas ambientales y de salud pública en los países afectados. Por eso Bridgestone, comprometida con la educación y la seguridad de sus consumidores, pautó piezas publicitarias en el último trimestre del año. Esta acción se llevó a cabo en: El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, República Dominicana y Trinidad y Tobago.

Reutilización de llantas de desecho en zonas de juego

El éxito del centro de juego construido a partir de llantas de desecho sentó un precedente logrando, en el 2012, la construcción de 2 *plays* adicionales: parque la Libertad y zonas verdes de la planta de BSCR.

El proyecto en el parque La Libertad se dio en el marco de la Semana Nacional del Voluntariado. Para el 2013, la empresa se ha puesto como meta la construcción de cuatro zonas de juego en Costa Rica y al menos tres en Centroamérica y el Caribe.

Programa de voluntariado

El coro, el grupo de teatro, los operativos en carretera, la alianza por una mejor cultura vial, las iniciativas propias de los distintos departamentos, la entrega de Libros para Todos a niños y niñas de Belén, la recolección de llantas en el río Grande Tárcoles, son solo algunos de los proyectos que sumaron 4.777 horas de voluntariado, esfuerzo y dedicación de los colaboradores de BSCR.

La reducción en esta cifra con respecto a la alcanzada en el 2011 (533 horas menos), se debió a los diferentes recortes de presupuesto que la compañía tuvo que realizar para afrontar los nuevos retos que planteó la contracción del mercado y el sector llantero en el 2012 (más detalles en el capítulo de dimensión económica).

A pesar de esta reducción en presupuesto, durante el año se logró incorporar un total de 280 colaboradores que aportaron su tiempo y trabajo por el bienestar de la comunidad, el ambiente y la promoción del arte y la cultura.

Además de las acciones locales, pronto se realizarán proyectos de voluntariado corporativo en cada una de las filiales, buscando la integración de los voluntarios centroamericanos en una sola voz.

Para el 2013

Muchos de los programas realizados con gran éxito, continuarán para el 2013. Además se están programando algunas otras acciones de voluntariado y trabajo social, como una visita a la reserva indígena de Talamanca para el mejoramiento de su infraestructura e integración de los miembros de la comunidad; promover la donación de sangre, entre otras.

El 2013 continúa planteando el reto de incorporar proyectos de voluntariado profesional, donde se pretende aprovechar los conocimientos propios del área de trabajo de cada asociado.





Dimensión Social enfocada en el ámbito interno de la empresa

Bridgestone de Costa Rica se ha abocado por trabajar para mejorar la calidad de vida de sus asociados y sus familias. BSCR considera que la inversión en sus colaboradores es una estrategia de sostenibilidad competitiva vital para retener colaboradores motivados, eficientes e identificados con la empresa.

Para el 2012, la empresa trabajó en establecer a Bridgestone de Costa Rica como el mejor lugar para trabajar, en promover la seguridad ocupacional como un valor prioritario y en implementar estrategias que le permitieran retener y desarrollar el talento de las personas.

La gestión del talento dentro de BSCR, las prácticas laborales y las condiciones para los colaboradores continúan siendo parte de las prioridades organizacionales.

Encuesta de clima organizacional – satisfacción de asociados

A raíz de los resultados obtenidos en el 2010, utilizando la metodología Great Place to Work, la empresa desarrolló y ejecutó un plan que constaba de cuatro etapas aplicables en un periodo de dieciocho meses. Para ello se realizaron reuniones de rendición de cuentas sobre los resultados obtenidos. Esto dio paso al desarrollo de un plan de acción generado por los mismos colaboradores.

Además se incorporaron foros internos para que los líderes de la empresa compartieran las mejores prácticas y se desarrollaron estrategias para reconocer el liderazgo y el aporte

a la empresa. Por último, se incorporaron nuevas herramientas de comunicación que garantizaran el diálogo en ambas vías.

Gracias a este trabajo, la empresa obtuvo una mejoría en todos sus indicadores en la encuesta aplicada en el 2012, alcanzando una nota promedio final de 82%, lo que la colocó en un lugar de privilegio dentro de las mejores empresas para trabajar en Centroamérica y el Caribe, según el ranking de *Great Place to Work*.



A partir de estos resultados, la empresa reitera su compromiso para continuar mejorando y avanzando en su política de ser el mejor lugar para trabajar por medio de:

- Fortalecimiento de la credibilidad de los asociados hacia sus líderes y hacia la organización.
- Mantenimiento del respeto hacia todos los asociados y hacia su trabajo.
- Defensa de la imparcialidad a través de un trato justo y equitativo, sin discriminación de ningún tipo.
- Incentivo del nivel de orgullo de todos los asociados tanto de su trabajo, como de la organización y de la marca.
- Construcción de un ambiente de compañerismo, haciendo sentir a cada asociado como parte de un equipo y de una familia.

La evaluación del clima organizacional se realiza cada dos años, por lo que la próxima se llevará a cabo a finales del 2014.

Accionar filosófico de la empresa

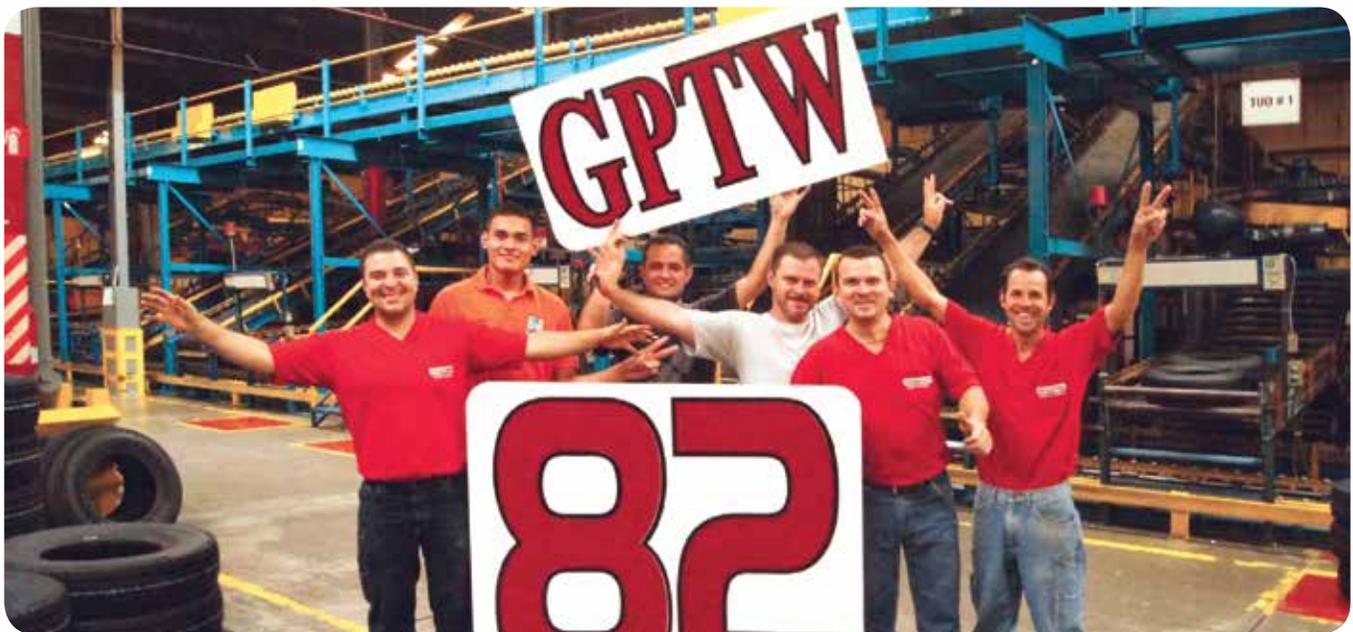
Bridgestone de Costa Rica ejerce su política de trabajo en el más estricto apego a las leyes y legislación del país y los organismos internacionales que velan por los derechos humanos, prácticas laborales, ética y justicia. De esta forma, la empresa vela por el cumplimiento de una cultura de integridad, respeto mutuo, anticorrupción y diversidad, basada en el código de conducta generado por Bridgestone Americas para todas las filiales del continente. Este código es compartido con todos los colaboradores, quienes deben conocerlo y aplicarlo durante todo el tiempo que se encuentren vinculados con la empresa.

Por ello, BSCR vela por medio de diferentes protocolos internos para censurar y prohibir el trabajo infantil directo o indirecto (por medio de sus proveedores quienes deben garantizar una operación que respete los derechos humanos y la protección de las poblaciones vulnerables).

Además, la empresa ha establecido diferentes jornadas de trabajo que permitan la rotación del personal para evitar situaciones de trabajo forzado. En el caso de los colaboradores que por el perfil de su trabajo deben trabajar jornadas extras, la empresa realiza diferentes compensaciones y reconocimientos de dichas jornadas; por ejemplo: flexibilidad de horarios, reconocimientos o bonificaciones monetarias, etc. También se ha desarrollado un Programa Preventivo de Fisioterapia con el fin de evitar lesiones, producto de la demanda física requerida en las labores de manufactura.

Con respecto a temas de discriminación, la empresa establece claramente su censura a situaciones que generen un entorno laboral hostil, ofensivo o intimidante. Además el código de ética establece que: "La diversidad es una fuente de fortaleza para Bridgestone Americas. Los diversos puntos de vista, experiencias y estilos que llevamos al mercado son una ventaja competitiva importante.

Bridgestone Americas toma decisiones laborales y de desarrollo profesional según los méritos, independientemente de la raza, el color, la religión, el sexo, las discapacidades mentales o físicas, la orientación sexual, la nacionalidad, la edad, la ciudadanía, la identidad o expresión de género, o cualquier otra condición protegida por la ley".



En consonancia con esta declaración BSCR se ha preocupado en invertir y generar espacios accesibles para todas las personas; es así como, en el 2012, se culminó el proyecto de modificación estructural de las instalaciones para cumplir cabalmente con los requerimientos de la Ley 7600. Para el 2013, la empresa iniciará un nuevo reto en el que se analizarán los perfiles de puestos con el objetivo de adecuar aquellos pertinentes para la inclusión de personas con necesidades especiales. Sumado a estos esfuerzos, BSCR es parte de la Red de Empresas Inclusivas de AED desde el 2012.

Con respecto a la conformación del personal de la empresa, al cierre del 2012, Bridgestone de Costa Rica contaba en su planilla con 907 colaboradores fijos de tiempo indefinido. La composición de la población es en un 95% masculina. Sin embargo, BSCR se ha preocupado en ir aumentando la participación de las mujeres dentro de la empresa. Esto ha provocado que la población femenina crezca en un 5% del 2000 al 2012. Los salarios y compensaciones entre puestos de igual rango no difieren entre hombres y mujeres.

Cabe destacar, que el 2012 mantuvo la tendencia de la empresa de no presentar incidentes relacionados con discriminación, explotación laboral, trabajo infantil o disputas laborales como huelgas, etc.

Retención del talento

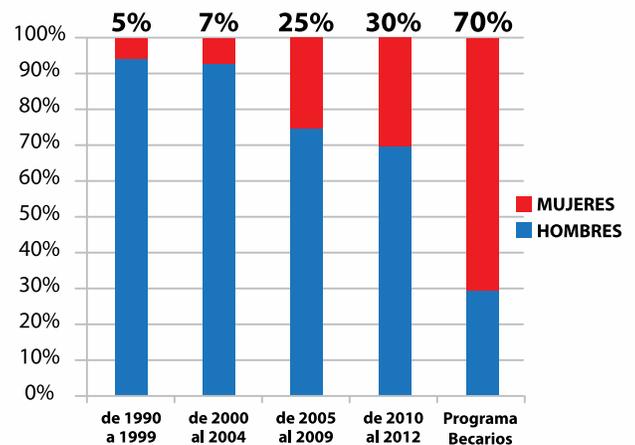
La forma en cómo Bridgestone de Costa Rica administra la retención del talento humano se basa en una propuesta de valor integral que busca atraer, retener, desarrollar y motivar a los colaboradores por medio de la incorporación equilibrada y justa de aspectos monetarios, físicos, emocionales, psicológicos y sociales.

Anualmente BSCR participa en estudios salariales con el propósito de contar con información base para la toma de decisiones en este campo y de esta forma mantener su competitividad.

De esta forma, BSCR garantiza que sus salarios base son mayores a los salarios mínimos estipulados por la ley. Por ejemplo, los salarios del personal de planta se encuentran un 50% arriba de los estipulados por la legislación costarricense. Además, como parte del esfuerzo de retención del personal, la empresa considera responsabilidades de los líderes de cada área el generar el mejor ambiente y condiciones laborales; identificar el potencial de sus colaboradores, así como promover el crecimiento y desarrollo del talento; fortalecer los canales de comunicación; incentivar el trabajo en equipo y el compañerismo; entre otros factores.

Sumado a esto, la empresa brinda una serie de compensaciones y beneficios a sus colaboradores. Para conocer el detalle de esta información, puede revisar los reportes anteriores generados por Bridgestone de Costa Rica.

Cantidad de contrataciones por género



Estrategia de desarrollo y capacitación de los colaboradores

Con el objetivo de mejorar las destrezas de los asociados, favorecer la movilidad laboral interna, afirmar el sentido de pertenencia y mejorar la rentabilidad de la compañía, Bridgestone de Costa Rica invierte anualmente en la capacitación del personal.

De esta forma, para el 2012 se registró un total de 87 horas de formación por asociado tres menos que en el 2011. Esto se debe a que en el 2012 se realizó la migración de los cursos presenciales a la metodología *e-learning*, lo que permitió optimizar la duración de los cursos y seminarios por medio de la tecnología.

Este cambio involucró un trabajo para mejorar el sistema de entrenamiento, adecuando los planes de capacitación y los materiales a una plataforma electrónica que impactó positivamente en la

maximización de los tiempos, los recursos y los resultados.

Con respecto a la estrategia para desarrollar y promover el talento en la organización BSCR cuenta con un plan de crecimiento y desarrollo de competencias gerenciales que actualmente cuenta con la participación de 54 colaboradores.

En un mundo globalizado, el idioma no puede ser barrera para hacer negocios. Por tal motivo, BSCR cuenta con una escuela de idiomas donde la inversión en capacitación es subsidiada por la compañía. Durante el 2012 la escuela de idiomas albergó un total de 74 personas que cursaron clases de inglés, mientras que doce se beneficiaron estudiando portugués.

Iniciativas de reconocimiento de los colaboradores durante el 2012

Iniciativa	Descripción	Cantidad de colaboradores reconocidos en el 2012
Mención honorífica	Reconoce a las personas que desempeñan las labores de su puesto de forma sobresaliente.	113
<i>President Award</i>	Reconoce el aporte de las personas al negocio, superando de forma sobresaliente las labores vinculadas a su día a día.	68
Asistencia perfecta	Reconoce la asistencia y puntualidad de los colaboradores en todo un año.	370
Reconocimientos por antigüedad	Reconoce la fidelidad y el crecimiento de las personas en la empresa como parte de su carrera profesional.	63 personas con más de 15 años de antigüedad 209 personas entre 5 y 10 años de antigüedad
Héroes SAC (seguridad, ambiente y calidad)	Reconoce el aporte de las personas en el mejoramiento de los procesos y formas de trabajo vinculadas a su día a día por medio de propuestas innovadoras y que impactan positivamente la seguridad de las personas, el impacto positivo al ambiente y el mejoramiento de procesos de calidad en el proceso y el producto.	48
Cero accidentes	Reconoce la gestión y el esfuerzo de los jefes y supervisores para que sus departamentos se mantuvieran sin accidentes laborales durante un periodo específico.	28

Desarrollo integral del personal

Bridgestone de Costa Rica considera el desarrollo de las artes y el deporte como un área fundamental para la salud física y mental de sus colaboradores. Es así como, desde hace 7 años cuenta con un grupo coral, el cual realizó en el 2012, dieciséis presentaciones tanto internamente, como en beneficio de la comunidad y grupos de interés social y cultural.

Igualmente la empresa cuenta con el grupo de teatro, el cual se ha convertido en una plataforma para transmitir los valores y mensajes de responsabilidad social y conciencia ambiental de la empresa a todos sus públicos de interés. En el 2012, el grupo teatral contó con doce presentaciones, de las cuales las más relevantes fueron en materia de educación vial, durante la rendición de cuentas de la Alianza por una mejor cultura vial y la inauguración de la Semana Nacional de Seguridad Vial.

Finalmente, desde el 2010 la empresa ha fortalecido en los asociados la práctica de diferentes disciplinas deportivas al incorporar equipos y torneos internos de fútbol, softball, baloncesto, ajedrez, entre otros.

Programa Formando Ciudadanos Bridgestone

El programa tiene como objetivo principal, permear la Cultura Bridgestone en las familias y hogares de los colaboradores; tiene 3 años de aplicarse, y consiste en un campamento de verano donde se invita a los hijos, sobrinos, hermanos y nietos de los colaboradores, con edades comprendidas entre los 6 y los 16 años. En el 2012, la iniciativa fue reconocida por AMCHAM en la categoría de trabajadores con el Premio Responsabilidad Social en Acción 2012.



Estudio socioeconómico

Durante el 2012, BSCR realizó un diagnóstico para identificar los retos socioeconómicos que enfrenta su población con respecto a condiciones de vida en salud, alimentación, vivienda, entre otras. Para el 2013, la empresa generará un plan de acción que permitirá apoyar en primera instancia a colaboradores con altos factores de riesgo y vulnerabilidad. Además se plantea el desarrollo de un programa que vincule a los colaboradores con ayudas gubernamentales y programas que eduquen sobre la administración de las finanzas familiares.

Indicadores sociales

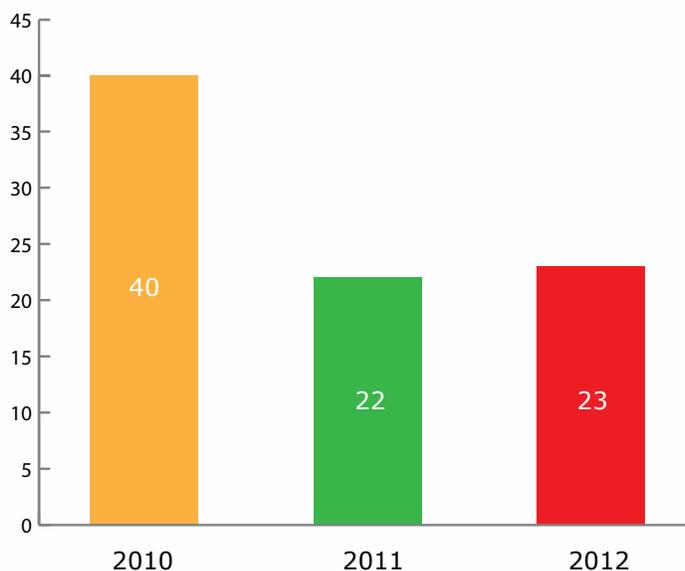
Seguridad e higiene

Para el 2012 la empresa continuó realizando una serie de actividades enfocadas en la promoción de la seguridad, tales como: los recorridos del grupo SAC (Seguridad, Ambiente y Calidad) y reuniones entre el Departamento de Seguridad e Higiene Ocupacional y el Comité de Seguridad, en las cuales participan los directores de Manufactura, Recursos Humanos y Finanzas, junto a los gerentes de Producción, Calidad, Ingeniería y Mantenimiento.

Estas acciones, junto con los programas de sensibilización y fomento de una cultura de seguridad como: "Supervisores cero accidentes", "Banderín por mérito de seguridad" y las actividades de grupos KYT (predecir los peligros antes que se manifiesten), permitieron a la empresa mantener resultados similares a los obtenidos en el 2011, logrando de esta manera en el 2012, el cumplimiento de las metas de seguridad.

Además se logró el cumplimiento del 97,4% de todas las actividades establecidas en el programa *Line Driven Safety*. Este programa en línea busca que todos los líderes que tienen personal a su cargo establezcan actividades sencillas de seguridad que impacten positivamente en el desempeño de las áreas.

Cantidad de accidentes por año



Índice de incidencia y severidad

El índice de incidencia refleja la frecuencia de los accidentes en relación con cada 200 mil horas de trabajo. En el 2012, el índice se mantuvo en 2,23, por lo que mejoró el resultado planteado a inicios del año en un 24%.

Por otro lado, el índice de severidad cuantifica el número de jornadas perdidas por accidentes laborales por cada 200 mil horas de trabajo. Para el 2012 el índice de severidad fue de 46.79 logrando mantener el índice un 2% por debajo de lo proyectado.

Asistencia perfecta

En el 2012, el número de asociados que no perdieron un solo día de trabajo fue de 426, 63 personas más con respecto al 2011. Para el 2013 la meta es incrementar el número de personas a 445.

Índice de rotación del personal

Bridgestone de Costa Rica busca mantener relaciones de largo plazo con todas las personas asociadas, este compromiso se refleja en el bajo índice de rotación del personal. En los últimos cuatro años, la empresa ha logrado mantener el índice por debajo de la meta de 0,70%, mientras que para el 2012 el indicador obtenido fue de 0,41%. Estos resultados permiten a la empresa posicionarse como un lugar de trabajo estable y de crecimiento para sus asociados.

La empresa tuvo que realizar en el 2012 una reestructuración del personal de planta, debido a la contracción del mercado; situación que obligó a la empresa a reducir la cantidad de llantas que se generan diariamente. A pesar del recorte, los índices de rotación se mantuvieron estables, en parte debido a la absorción de personal en puestos del *shared service* que Bridgestone inauguró en octubre del 2012 en Costa Rica.

Como parte del ejercicio responsable de la empresa como patrono, las personas que fueron desvinculadas de la empresa recibieron las compensaciones de ley, fueron acompañadas en el proceso de reinserción laboral en la mayoría de los casos y contaron con los tiempos de preaviso que establece la legislación costarricense en el Código de Trabajo.

Participación de asociados en Asociación Solidarista de Empleados de Firestone (ASEFIRE)

Bridgestone de Costa Rica cree y respeta la unión de los colaboradores en movimientos como las asociaciones solidaristas. Por ello, la empresa brinda espacios dentro de la dinámica organizacional para que ASEFIRE comunique y se acerque a los colaboradores de la empresa de forma oportuna y eficaz.

Asimismo la empresa trabaja junto a la asociación para mejorar las condiciones de vida de los colaboradores y para impactar a la sociedad por medio de donativos y actividades de bien social liderados por la asociación.

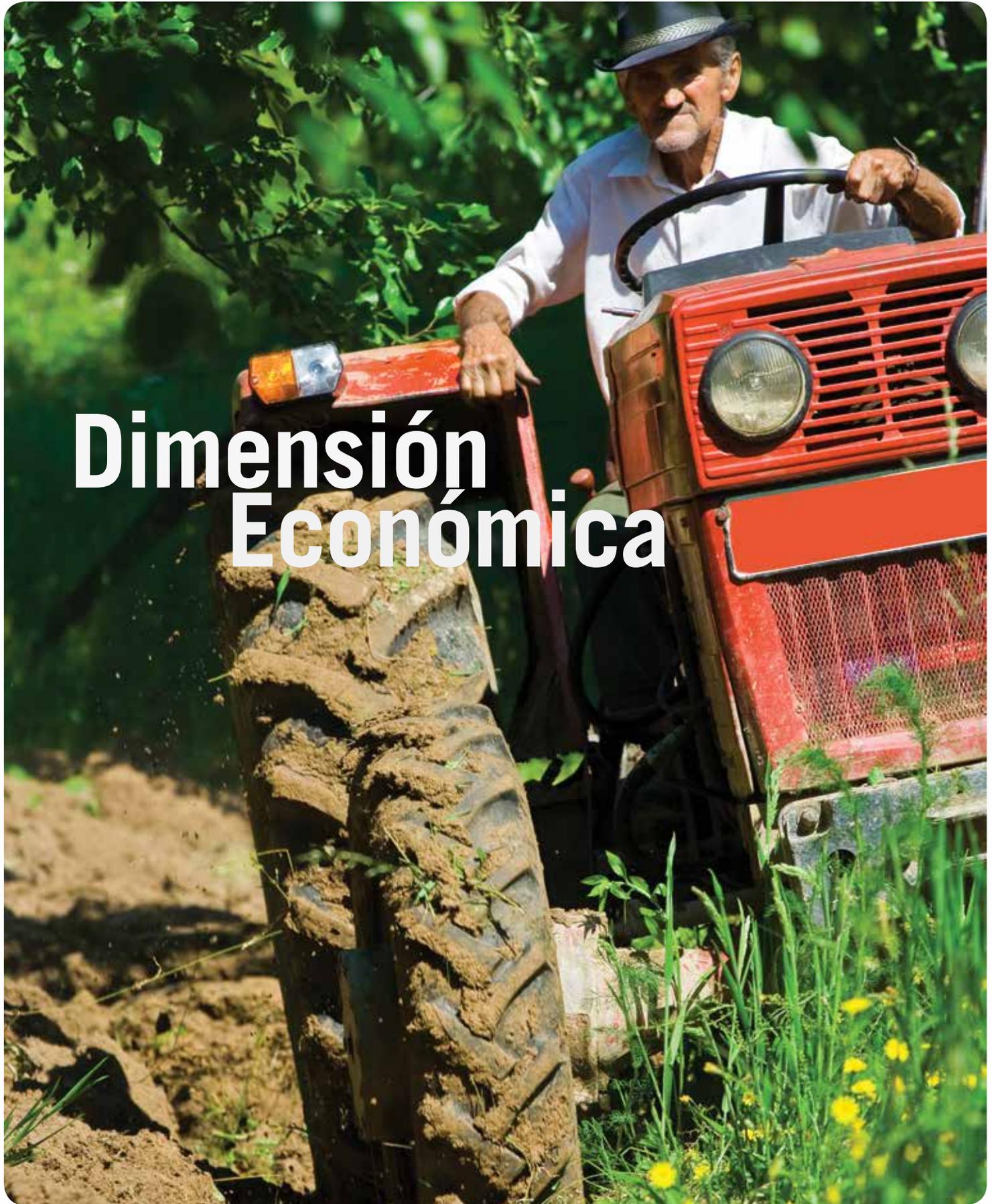
Para el cierre del 2012, la Asociación contó con 1.071 asociados. Este número representa un alcance de 96% con respecto al total de empleados de BSCR.

Detalle de aportes patronales y personales a ASEFIRE.

Como un beneficio adicional a los asociados, y dentro de los lineamientos del movimiento solidarista, la empresa hace un aporte al fondo de cada uno de los asociados que pertenecen a ASEFIRE. Este aporte es de un 6,5%. A continuación el detalle de los aportes en los últimos tres años:

Detalle de aportes patronales y personales a ASEFIRE.

Detalle	2010	2011	2012
Aporte personal	\$3.133	\$3.732	\$4.062
Aporte patronal	\$4.225	\$4.992	\$5.599
Total	\$7.358	\$8.724	\$9.661



Dimensión Económica

El logro de los objetivos económicos permite el crecimiento y la estabilidad para impactar positivamente en los empleados y sus familias, en las empresas con las que BSCR mantiene encadenamientos económicos, así como en la comunidad y el país en general.

Gracias a este trabajo y el aporte económico que Bridgestone de Costa Rica genera, la empresa puede destinar los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas en las dimensiones ambiental y social.

De esta forma, BSCR se establece como un ciudadano corporativo responsable que cumple con sus obligaciones fiscales, legales, sociales y ambientales. Asimismo, BSCR cumple con las leyes y legislación referentes al antimonopolio y la competencia y comercialización justa.

Resultados económicos

El 2012 fue un año de consolidación en la salud financiera de la empresa. Estos resultados se lograron por el trabajo realizado para optimizar los inventarios de materia prima, producto terminado, repuestos y suministros, reducción de gastos e inversión de capital.

En el 2012, la empresa también tuvo que enfrentar la drástica reducción de compras de Estados Unidos; cantidad que BSCR tuvo que absorber y colocar en los mercados de Centroamérica y el Caribe, así como en los canales de ventas Intercompany en América Latina.

Algunas de las acciones que BSCR ejecutó para contrarrestar la coyuntura del mercado fueron:

- Apertura de más de veinte centros de servicios identificados con imagen Bridgestone-Firestone.
- Apertura de una nueva reencauchadora franquiciada Bandag en Costa Rica.
- Búsqueda de distribuidores e inicio de negocios en los nuevos mercados del Caribe.
- Inicio de relaciones comerciales con importantes empresas revendedoras no tradicionales, tales como cadenas de supermercados, tiendas de crédito, concesionarios de vehículos, etc.
- Apertura de nuevos distribuidores en casi todos los mercados de Centroamérica, para reforzar la cobertura de mercado.
- Consolidación del modelo de negocios BBTS.

Como resultado, se logró un incremento de 27% en los mercados de reemplazo y de 69% en el canal de Intercompañías LA; incrementando, de este modo, las unidades de ventas en estos canales respecto a los resultados del año 2011. Además, por primera vez, se realizaron ventas directas a Europa por un valor superior a los \$2 millones.

De esta manera el año cerró con una venta total de \$238.520 millones de dólares repartidos en los diferentes mercados atendidos por BSCR.

Composición de ventas por mercado (en porcentaje)

Mercado	2010	2011	2012
Centroamérica y Caribe	41,4%	37,4%	45,97%
Estados Unidos	53,4%	54,3%	40,15%
Otros mercados	0,3%	0,3%	2,26%
Intercompañía	4,9%	8,0%	11,62%

Composición de ventas por mercado (en dólares)

Ventas	2010	2011	2012
Centroamérica y Caribe	\$91.200	\$92.475	\$109.627
Estados Unidos	\$117.850	\$133.942	\$95.779
Otros mercados	\$624	\$725	\$5.393
Intercompañía	\$10.939	\$19.793	\$27.720
Total	\$220.613	\$246.934	\$238.520

En miles ('000s)

Para el presente año 2013, la empresa continuará orientando esfuerzos para reducir la dependencia a los Estados Unidos, absorbiendo dicho impacto de los mercados en Centroamérica y el Caribe, así como en los mercados de Latinoamérica (México, Colombia, Chile, Perú, entre otros).

Inversiones

En el pasado 2012 Bridgestone de Costa Rica pagó una suma de 8.552 millones de dólares en impuestos al Ministerio de Hacienda e invirtió más de 201.441 millones de dólares en costos de producción.

Adicionalmente, durante el 2012 se realizó una inversión de capital de más de 12 millones de dólares, principalmente en maquinaria, equipo y moldes para la modernización de la planta de producción. Estas mejoras tecnológicas en la planta buscan adaptar la producción a las tendencias del mercado en cuanto a aros, tipo de producto y tecnología.

Por otra parte, se realizaron modificaciones de infraestructura e incorporación de tecnología amigable con el ambiente como paneles solares, etc.

En el 2013, BSCR continuará con su política de invertir en la planta con el fin de permitir la producción de medidas y diseños que aseguren la sostenibilidad del negocio.

Indicadores	2010	2011	2012
Costos de producción	\$161.753	\$209.250	\$201.441
Inversión de capital	\$13.555	\$14.923	\$12.294
Pago de impuestos	\$7.930	\$8.060	\$8.552

Cifras presentadas en miles de dólares.

Centro de servicios financieros de Bridgestone

A partir de octubre del 2012, opera en Costa Rica el Centro de Servicios compartidos de Bridgestone, el cual busca migrar los procesos contables de al menos siete países latinoamericanos. La Corporación invirtió en este centro alrededor de US\$2,5 millones y generó cien puestos de trabajo en el país y mantiene una operación independiente a BSCR.

Con esta creación, Bridgestone pretende estandarizar y mejorar los servicios financieros de

sus operaciones. Al centralizar rutinas contables, se espera obtener un mayor aprovechamiento de las potencialidades del recurso humano en las áreas de finanzas. Además, se abre un nuevo punto de ingreso para inversión extranjera en Costa Rica.

El país fue seleccionado por la calidad de su capital humano, sus ventajas estratégicas como ubicación geográfica, infraestructura y un gobierno democrático y comprometido con el progreso del país.

Bridgestone se convirtió en la segunda empresa del sector de manufactura avanzada en Costa Rica que integra también una operación hermana en el sector servicios.

Innovación y cambios en la planta de producción

Durante el 2012, Bridgestone de Costa Rica realizó una serie de innovaciones en la planta productora con el fin de aumentar la capacidad y modernizar el proceso de producción.

De igual manera, en 2012 se avanzó en la proyección trazada para la adquisición de prensas para molde segmentado de 45 y 52 pulgadas, que posibiliten la producción de llantas para pasajero y camioneta radial en aros y tamaños más grandes.

Tecnología y productos verdes

Además, en el 2012 se instaló la tecnología necesaria para vulcanizar las llantas utilizando nitrógeno. El proceso consiste en reemplazar varios pasos del ciclo donde se utiliza vapor (formado) y agua caliente (ciclo de vulcanización) por nitrógeno, que es un gas inerte. Entre las ventajas que presenta esta nueva tecnología están:

- Reducción en los tiempos de ciclo de vulcanizado, lo cual se traduce en un aumento de la productividad.
- Ahorro energético, al reducir los consumos de búnker y electricidad, producto del bombeo y producción de vapor de agua.
- Reducción de la huella de CO₂, producto de los ahorros en energía.

Aportes a los colaboradores y el seguro social

Al cierre del 2012, BSCR contaba con una planilla total de 907 empleados, lo que se tradujo en el pago de 6.073 millones de dólares a la Caja Costarricense del Seguro Social y 24.316 millones de dólares de inversión en los asociados para rubros como el aporte patronal a la asociación solidarista.

Relaciones con proveedores

Bridgestone de Costa Rica, por medio de sus operaciones en el país y el resto de mercados que atiende, genera un aporte al crecimiento económico local y las empresas relacionadas con BSCR por medio del encadenamiento de valor. Solo en el 2012, la empresa subcontrató servicios de diversas índoles a 794 proveedores, apoyando de esta manera el desarrollo de la pequeña y mediana empresa y la generación de empleos indirectos.

Por otra parte, durante el 2012, BSCR en conjunto con la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED), la Cooperación Técnica Alemana (GTZ) y la organización para el Desarrollo Empresarial MIPYMES (FUNDES), bajo el proyecto de Cadena de Valor, capacitaron en temas de sostenibilidad y responsabilidad social empresarial a varios de sus clientes y proveedores.

El proceso consistió en realizar, en primera instancia, una autoevaluación de la situación actual dentro de cada empresa, considerando los parámetros establecidos por AED, entre los que podemos mencionar el público interno, gobernabilidad, comunidad, generación de política pública, mercadeo responsable, ambiente y proveedores.

Tras esta auditoría, los proveedores trabajaron en un plan de mejora en las áreas donde se obtuvo la menor calificación, recibiendo capacitaciones internas y trabajando en proyectos y estrategias que les permitan mejorar.

En mayo del 2013 culminará el proceso, donde se expondrán los resultados de mejora y los conocimientos en sostenibilidad y responsabilidad social, aplicados a lo largo del proyecto.

Responsabilidad del producto

Costa Rica

Bridgestone de Costa Rica ha establecido como una prioridad el desarrollo de estrategias que le permitan brindar soluciones para la adecuada disposición de las llantas que terminan su vida útil.

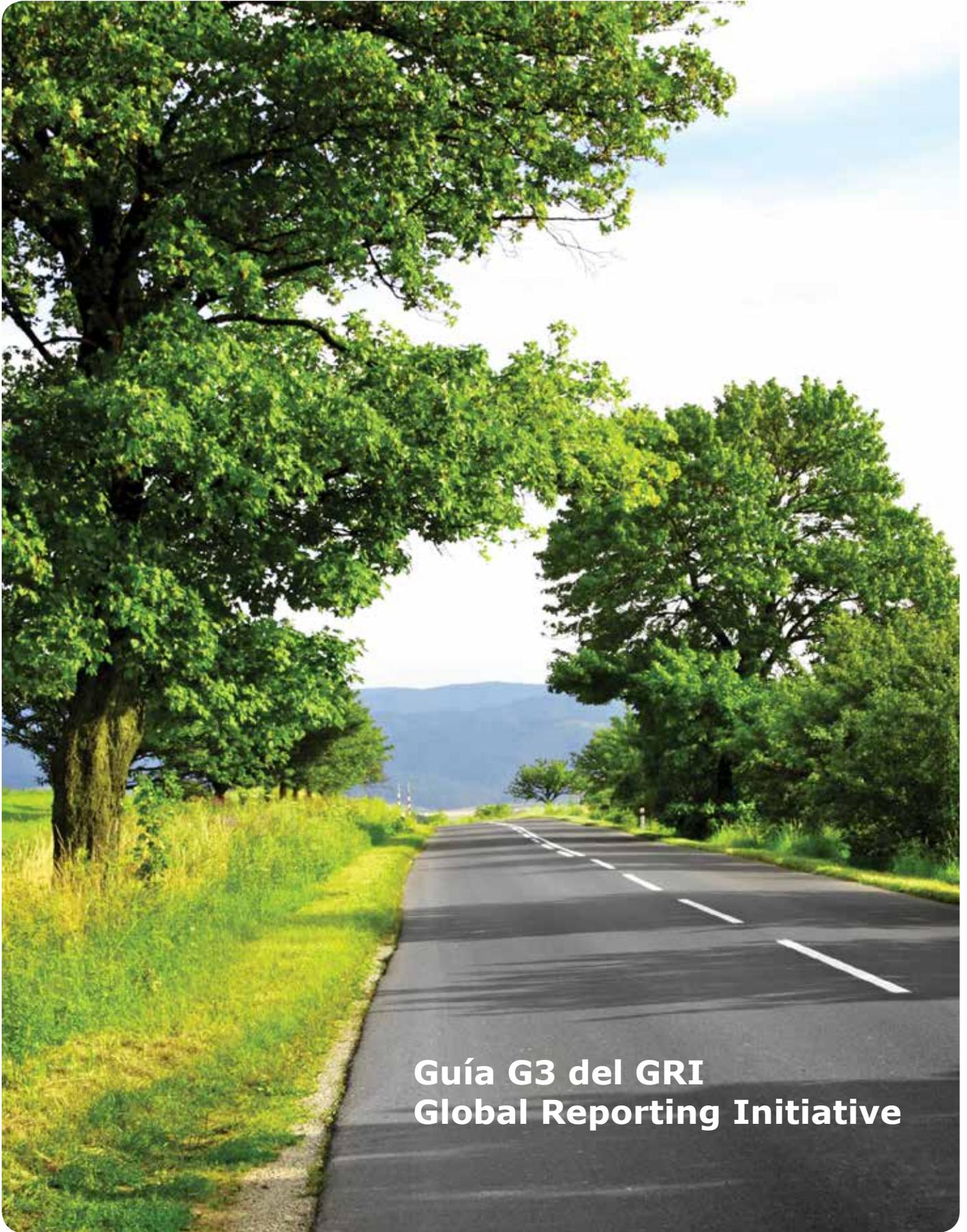
Por ello, durante el 2012 mantuvo su enfoque en la sensibilización de los distribuidores sobre la importancia del reglamento de disposición adecuada de cada llanta de desecho para garantizar su cumplimiento. Además, se continuó el trabajo de sensibilización sobre la importancia del establecimiento de la norma técnica para la importación de llantas, para garantizar el cumplimiento de estándares mínimos del producto.

Cabildeo en Centroamérica y el Caribe

De la misma forma en la que BSCR ha participado en la generación de políticas de interés público en Costa Rica, durante el 2012 la empresa realizó acercamientos proactivos con entidades gubernamentales de Centroamérica y el Caribe (Trinidad y Tobago, República Dominicana y Jamaica, principalmente) para potenciar políticas que deriven en la educación de la población sobre los riesgos asociados al uso de llantas usadas en materia de salud pública, ambiente y seguridad vial.

Para tal efecto, la empresa ha buscado promover el modelo, experimentado en Costa Rica con los avances de regulación y control de la importación de llantas usadas y el reglamento de disposición adecuada de las llantas que terminan su tiempo de utilidad.

El acercamiento y cabildeo de estos temas se apega a lo estipulado por el código de ética de la empresa, para salvaguardar la integridad de esta empresa y garantizar que el proceso esté libre de prácticas de corrupción.



**Guía G3 del GRI
Global Reporting Initiative**

Guía G3 del GRI

Global Reporting Initiative

Indicadores de desempeño de sociedad

Aspecto	Indicador	Referencia	
Comunidades locales	S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	
	S09	Operaciones con impactos negativos significativos, posibles o reales en las comunidades locales.	
	S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	
Corrupción	S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	
	S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	
	S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	
Política pública	S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Disposición de llantas de desecho (scrap) (p.29).
	S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	
Comportamiento de competencia desleal	S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	
Cumplimiento normativo	S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	

Indicadores de desempeño económico

Aspecto	Indicador	Referencia	
Desempeño económico	EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Resultados económicos (p. 48). Inversiones (p. 49). Aportes a los colaboradores y el seguro social (p.50). Participación de asociados en Asociación Solidarista de Empleados de Firestone (ASEFIRE) (p.46).
	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	
	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Inversiones (p. 49). Aportes a los colaboradores y el seguro social (p.50).
	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	
Presencia en el mercado	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	
	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto, correspondiente a proveedores locales, en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	
	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	
Impactos económicos indirectos	EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	
	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	

Indicadores de desempeño ambiental

Aspecto	Indicador	Referencia	
Materiales	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	
	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Manejo de residuos sólidos (p. 28).
Energía	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Indicadores ambientales (p.27).
	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Emisiones de gases efecto inv. (p.24).
	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Avances en la reducción de emisiones (p.25).
	EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	
	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	
Agua	EN8	Captación total de agua por fuentes.	
	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	
	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	
Biodiversidad	EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	
	EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	En armonía con la naturaleza (p.26). Valorar los recursos naturales (p.26).
	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	
	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	En armonía con la naturaleza (p.26). Valorar los recursos naturales (p.26).
	EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	
Emisiones, vertidos y residuos	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Avances en la reducción de emisiones (p. 25).
	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	
	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Emisiones de gases de efecto Invernadero 2011 (p.26).
	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Dimensión ambiental (p.24).
	EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Manejo de residuos sólidos (p. 28).
	EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Tratamiento de aguas residuales (p.30).
	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	
	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	
	EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	
	EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	
Productos y servicios	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Manejo de residuos sólidos (p. 28).
	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	
Cumplimiento normativo	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	
Transporte	EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	
General	EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	

Indicadores de desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo

Aspecto	Indicador		Referencia
Empleo	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	
	LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Índice de rotación del personal (p.46).
	LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	
	LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	
Relación empresa-trabajadores	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Participación de asociados en Asociación Solidarista de Empleados de Firestone (ASEFIRE) (p.46).
	LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	
Salud y seguridad laboral	LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	
	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Seguridad e higiene (p. 45). Índice de incidencia y severidad (p.46). Asistencia perfecta (p.46).
	LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	
	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	
Formación y educación	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Estrategia de desarrollo y capacitación de los colaboradores (p. 43).
	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	
	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	
Diversidad e igualdad de oportunidades	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	
Igual de retribución entre mujeres y hombres	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	

Indicadores de desempeño de derechos humanos

Aspecto	Indicador	Referencia
Prácticas de inversión y abastecimiento	HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.
	HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.
	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.
No discriminación	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas.
Libertad de asociación y convenios colectivos	HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.
Explotación infantil	HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.
Trabajos forzados	HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.
Prácticas de seguridad	HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.
Derechos de los indígenas	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.
Evaluación	HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.
Medidas correctivas	HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.

Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos

Aspecto	Indicador	Referencia
Salud y seguridad del cliente	PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.
	PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
Etiquetado de productos y servicios	PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.
	PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.
Comunicaciones de marketing	PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.
	PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.
Privacidad de cliente	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.
Cumplimiento normativo	PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.

Relación de los 22 puntos de la Corporación Bridgestone con los lineamientos de otras iniciativas de RSE

22 puntos de Japón		Pacto Global	ISO 26000	GRI /Indicador
1	Trabajar por un crecimiento sistemático y sustentable de los negocios, con una rentabilidad suficiente y adecuada.	Principios: 1, 2 y 7	*Medio Ambiente (General) *Participación activa y desarrollo de la comunidad (Puntos 1, 5 y 7) *Gobernanza de la organización (General)	Desempeño Económico: EC1, EC4, EC7
2	El cumplimiento es la base de la Responsabilidad Social Corporativa.	Principios: 1, 2 y 10	*Gobernanza de la organización (General) *Derechos Humanos (Puntos 6, 7 y 8) *Participación activa y desarrollo de la comunidad (Punto 1) *Prácticas justas de operación (Punto 4) *Asuntos de consumidores (Punto 1)	Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo: LA8 Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos: PR6
3	Asegurar la continuidad del negocio.	Principios: 1, 2, 4 y 6	*Derechos Humanos (Puntos 2 y 8) *Prácticas laborales (Puntos 2 y 8) *Participación activa y desarrollo de la comunidad (Puntos 3 y 5)	Desempeño Económico: EC2, EC8 Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo: LA8
4	Desarrollar una activa comunicación con todos los grupos de interés.	Principios: 1, 2 y 3	*Gobernanza de la organización (General) *Derechos Humanos (Puntos 6 y 7) *Prácticas laborales (Punto 3) *Asuntos de consumidores (Punto 4)	Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo: LA11 Desempeño de Sociedad: SO5 Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos: PR5
5	Proveer productos y servicios de calidad superior y mayor seguridad.	No aplica	*Gobernanza de la organización (General) *Prácticas justas de operación (Punto 4) *Asuntos de consumidores (Puntos 1 y 2)	Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos: PR1, PR2, PR3, PR4, PR7, PR8, PR9
6	Crear nuevos valores a través de la innovación tecnológica.	No aplica	*Gobernanza de la organización *Prácticas laborales (Punto 5) *Prácticas justas de operación (Punto 4) *Asuntos de consumidores (Punto 3)	Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos: PR6 Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo: LA10, LA12
7	Activa comunicación con los clientes y comprometida incorporación de su feedback.	No aplica	*Gobernanza de la organización (General) *Asuntos de consumidores (Punto 4)	Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos: PR5
8	Compromiso activo en el desarrollo e implementación de prácticas comerciales y de competencia justas.	Principio: 10	*Gobernanza de la organización (General) *Prácticas justas de operación (Puntos 1 y 3) *Asuntos de consumidores (Puntos 1 y 2)	Desempeño de Sociedad: SO2, SO3, SO4, SO5, SO6, SO7, SO8
9	Compromiso y acción orientados hacia prácticas comerciales y de compras justas.	No aplica	*Gobernanza de la organización (General) *Prácticas justas de operación (Punto 4)	Desempeño de Derechos Humanos: HR2, HR5, HR6, HR7
10	Implementación de un proceso de compras basado en la Responsabilidad Social Corporativa.	Principio: 8	*Medio Ambiente (Punto 2) *Prácticas justas de operación (Punto 4) *Gobernanza de la organización (General)	Desempeño Económico: EC6
11	Generación de ganancias sostenidas con un retorno decente y razonable.	No aplica	*Participación activa y desarrollo de la comunidad (Punto 5)	Desempeño Económico: EC1, EC7

22 puntos de Japón		Pacto Global	ISO 26000	GRI /Indicador
12	Brindar a tiempo la información apropiada y precisa.	Principio: 10	*Prácticas justas de operación (Punto 1) *Gobernanza de la organización (General)	Desempeño Económico: EC1
13	Contribuir a la conservación y preservación del medio ambiente a través de productos y servicios.	Principios: 8 y 9	*Medio Ambiente (Puntos 1 y 3) *Gobernanza de la organización (General)	Desempeño Económico: EC2 Desempeño Ambiental: EN1, EN2 Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos: PR1, PR2
14	Contribuir a la conservación y preservación del medio ambiente en todo el proceso de la cadena de suministros.	Principios: 7, 8 y 9	*Medio Ambiente (Puntos 1, 2 y 4)	Desempeño Ambiental: EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23, EN24, EN25, EN26, EN27, EN28, EN29, EN30
15	Contribuir a la conservación y preservación del medio ambiente a través de actividades sociales.	Principios: 7 y 8	*Medio Ambiente (Punto 4) *Participación activa y desarrollo de la comunidad (Punto 2)	Desempeño Ambiental: EN1, EN2, EN3, EN4, EN5, EN6, EN7, EN8, EN9, EN10, EN11, EN12, EN13, EN14, EN15, EN16, EN17, EN18, EN19, EN20, EN21, EN22, EN23, EN24, EN25, EN26, EN27, EN28, EN29, EN30
16	Mejora continua en el desarrollo de competencias y satisfacción laboral.	Principios: 3, 4, 5 y 6	*Gobernanza de la organización (General) *Prácticas laborales (General) *Participación activa y desarrollo de la comunidad (Punto 3) *Derechos Humanos (Punto 8)	Desempeño Económico: EC3, EC5 Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo: LA1, LA2, LA3, LA4, LA5, LA10, LA11, LA12, LA13, LA14
17	Mejora continua en la salud y la seguridad laboral de sus empleados.	No aplica	*Gobernanza de la organización (General) *Prácticas laborales (Puntos 2, 4 y 5) *Derechos Humanos (Punto 8)	Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo: LA1, LA2, LA4, LA5, LA6, LA7, LA8, L9
18	Respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades.	Principio: 6	*Derechos Humanos (Punto 5, 6, 7 y 8)	Desempeño de Prácticas Laborales y Ética del Trabajo: LA10, LA11
19	Demostrar nuestro respeto por los derechos humanos esenciales, incluyendo los derechos del niño y contra el trabajo forzado.	Principio: 1, 4 y 5	*Prácticas justas de operación (Punto 4) *Participación activa y desarrollo de la comunidad (Punto 6) *Derechos Humanos (Puntos 2 y 8) *Medio Ambiente (Punto 1)	Desempeño de Derechos Humanos: HR1, HR2, HR3, HR4, HR5, HR6, HR7, HR7, HR9
20	Apoyar y desarrollar actividades sociales que contribuyan a construir una sociedad sólida y sustentable.	Principios: 1 y 2	*Participación activa y desarrollo de la comunidad (Puntos 1, 4, 5, 6 y 7)	Desempeño Económico: EC1, EC8, EC9 Desempeño de Sociedad: SO1
21	Promocionar y apoyar la participación voluntaria de los empleados en actividades sociales.	No aplica	*Participación activa y desarrollo de la comunidad (Puntos 1 y 7)	Desempeño Económico: EC3
22	Aportar a la fundación de una sociedad segura.	Principios: 1 y 2	*Participación activa y desarrollo de la comunidad (Puntos 1 y 2) *Asuntos de consumidores (Punto 2) *Prácticas laborales (Punto 4) *Gobernanza de la organización (General)	No aplica

Queremos conocer sus opiniones

Le agradecemos que pueda llenar el siguiente formulario y enviarlo al fax (506) 2209-7301 dirigido a Ana Arce o al correo arceana@la-bridgestone.com

Elemento	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Opinión general del reporte				
Relevancia de la información				
Redacción y lenguaje				
Diseño				

¿Qué otra información le gustaría encontrar en los próximos reportes?

¿Tiene algún comentario de nuestro reporte de Responsabilidad Social 2012?

Nombre y apellidos: _____

Organización a la que pertenece: _____

Correo electrónico: _____ Teléfono: _____





Bridgestone de Costa Rica S.A.
Reporte de Sostenibilidad 2012
Nuestro aporte ambiental, social y económico a la sociedad

Reporte completo: www.bridgestone.co.cr

ESTE REPORTE FUE IMPRESO CON MATERIAL RECICLADO