

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

Dejando Huella



Sexto Reporte de Sostenibilidad
2011



Presentación

Mensaje del Presidente 4
 Acerca de este reporte 6
 Glosario 7



Perfil Corporativo

Acerca de la Corporación Bridgestone 9
 Acerca de Bridgestone de Costa Rica 10
 • 44 años de historia 10
 • Certificaciones y premios recibidos 11
 • Organizaciones a las que pertenece BSCR 11
 La esencia Bridgestone 12
 • Misión y visión corporativas 12
 Los productos Bridgestone 13
 Mercados atendidos por BSCR 13
 Distribuidores directos de BSCR 14
 Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial 16
 • Evaluación de la estrategia de RSE 18
 Grupos de interés 20



Dimensión ambiental

Objetivos ambientales 24
 • En armonía con la naturaleza 24
 • Valorar los recursos naturales 26
 • Reducir las emisiones de CO₂ 26
 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) 30
 Tratamiento de aguas residuales 30
 Incidentes ambientales 31

Dimensión social

Dimensión Social enfocada en el ámbito externo de la empresa 33
 • Promoviendo la educación vial 33
 - Yo conduzco responsablemente 34
 - Piensa antes de conducir 34
 - Alianza para una mejor cultura vial 35
 - Apoyo a la Alianza para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 35
 • Combatiendo el dengue 36
 - Recolección de llantas de desecho 36
 - Limpieza del Río Grande de Tárcoles 38
 - Participación en el programa "Quiero mi distrito limpio" 38
 • Programa de voluntariado 38
 Dimensión social enfocada en el ámbito interno de la empresa 39
 • Encuesta Great Place to Work 39
 • Retención del talento humano 40
 • Desarrollo integral del personal 40
 Indicadores sociales 41
 • Seguridad e higiene 41
 • Índice de incidencia y severidad 41
 • Horas de capacitación por asociado 41
 • Asistencia perfecta 41
 • Índice de rotación del personal 41
 • Participación de asociados en Asociación Solidarista de Empleados de Firestone (ASEFIRE) 42



Dimensión económica

Resultados económicos 44
 Inversiones 44
 • Innovación y cambios en la planta de producción 45
 • Aportes a los colaboradores y el Seguro Social 45
 Relaciones con proveedores 45
 Responsabilidad del producto 46
 • Costa Rica 46
 • Avances en Centroamérica y el Caribe 47



Guía G3 del GRI: Global Reporting Initiative 48

¿Cómo se relacionan los 22 puntos de la Corporación Bridgestone con los lineamientos de otras iniciativas de RSE? 52



Oscar Rodríguez
Presidente de Bridgestone de Costa Rica

Bridgestone de Costa Rica (BSCR) tiene el compromiso de ser una empresa socialmente responsable, filosofía que se ha mantenido inmutable desde los días del fundador de la Corporación y que ahora es firmemente aceptada dentro de la empresa.

Como reflejo de este compromiso, BSCR ha mantenido un proceso de mejora continua que permita incorporar los principios de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a todos los departamentos y niveles de la organización.

El 2011 fue un excelente año para Bridgestone de Costa Rica (BSCR) ya que, gracias al trabajo conjunto de los asociados se logró alcanzar récords históricos. Entre ellos destacan: la reducción de un 45% a nivel de seguridad en el número de accidentes, el mejor de los últimos ocho años; además se alcanzó una mejora de 44% en el índice de frecuencia, el mejor resultado en toda la historia.

Este fue también un año de celebración ya que, la Corporación Bridgestone festejó sus 80 años; evento que vino acompañado de un remozamiento del logo y una nueva filosofía organizacional denominada la Esencia Bridgestone.

En cuanto a los logros en el área de RSE se puede destacar al 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 presentó la nueva misión que regirá los esfuerzos de la compañía en este tema. Además, se continúa trabajando 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 la reducción en la generación de desechos y en el consumo de recursos. Por otro lado, la situación acontecida en el río Quebrada Seca fue atendida oportunamente y se tradujo en el reforzamiento de los sistemas de control de la empresa.

Por otra parte, en la dimensión económica, la compañía continúa creciendo y ha logrado consolidar una salud financiera que le permite ser sostenible; esto se logra gracias al excelente trabajo en equipo de todas las áreas: Manufactura, Mercadeo y Ventas, Recursos Humanos y Finanzas, así como con el valioso apoyo de la Asociación Solidarista.

Asimismo, la visita de la señora Presidenta de la República de Costa Rica, Laura Chinchilla, a la Casa Matriz de la Corporación Bridgestone en Japón, permitió a la empresa crear un acercamiento con el Gobierno por medio de una serie de compromisos adquiridos por ambas partes en busca de nuevas oportunidades de negocio.

Además, BSCR continúa trabajando el tema del ciclo de vida del producto, principalmente en el tema de mejorar la disposición de las llantas de desecho en los países donde opera.

En cuanto a la dimensión social, entre los logros más representativos destacan: en el

ámbito externo, la participación en numerosas actividades relacionadas con el tema de seguridad vial con el objetivo de contribuir a la educación de diferentes grupos de la población, que se traducirán en un cambio de hábitos en las vías y, por consiguiente, en una reducción de las muertes por accidentes de tránsito. Además, se superó la meta establecida para las horas de voluntariado por parte de los asociados de BSCR, tema que llena de orgullo a la empresa.

En cuanto al ámbito social interno, durante el 2011 se continuó con los esfuerzos para convertir a BSCR en el mejor lugar para trabajar, y se realizó la evaluación *Great Place to Work* la cual permitió conocer las fortalezas y debilidades de la compañía, las cuales se traducirán en planes de mejora.

Es importante destacar que en el 2011 se realizó por tercer año consecutivo, el proceso de autoevaluación de AED para conocer el avance que ha tenido la empresa en el tema de RSE. Asimismo, el trabajo realizado por la empresa en las tres dimensiones fue recopilado en este documento: el sexto Reporte de Sostenibilidad de la empresa bajo los criterios del GRI.

Para el 2012, BSCR continuará fiel a su compromiso de ser una empresa socialmente responsable, y seguirá enfocando su estrategia en el cumplimiento de los veintidós puntos de RSE definidos por la Corporación, así como la Norma ISO 26000. Todo con el fin de mantenerse fiel a su misión: "Servir a la sociedad con calidad superior".

Bridgestone de Costa Rica (BSCR) presenta su sexto reporte de sostenibilidad correspondiente al año 2011, con el fin de informar a sus grupos de interés sobre las iniciativas y logros en las tres dimensiones: ambiental, social y económica. Este documento comprende el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2011, lapso que conforma el año natural y año presupuesto de la compañía.

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:

1. Materialidad: este reporte incluye aquellos aspectos y/o indicadores que reflejan los impactos más significativos de Bridgestone de Costa Rica en las tres dimensiones: ambiental, social y económica.

2. Participación de los grupos de interés: 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 los ellos, así como las iniciativas que la compañía ha desarrollado en su beneficio.

3. Contexto de sostenibilidad: BSCR trabaja el concepto de sostenibilidad bajo el Modelo de Triple Utilidad, además usa como marco de referencia los veintidós puntos definidos por la Corporación Bridgestone para definir las áreas de acción prioritarias.

4. Exhaustividad: es importante destacar que si bien la compañía cuenta con operaciones en diferentes países de Centroamérica y el Caribe, los datos presentados en este documento corresponden solamente a los indicadores de Costa Rica. Para este reporte se incorporan, por primera vez, los resultados de proyectos piloto desarrollados en República Dominicana y Panamá. BSCR está trabajando para ampliar los datos del resto de países en próximas entregas.

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

Con el objetivo de visualizar los temas más trascendentales que se debían incorporar en este reporte, se aplicó la siguiente metodología:

- 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 otros.
- Consultas con públicos de interés de la empresa.

Por otro lado, es importante indicar que el cálculo de los indicadores presentados en este reporte es consistente con el utilizado en ediciones anteriores. Asimismo, se aclara que los valores económicos son presentados en dólares.

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

Ana María Arce
 Coordinadora de Relaciones Corporativas
 y Comunidad.
arceana@bfc.co.cr

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

- **Llanta.** Neumático, hule o goma.
- **Asociado.** Colaborador de Bridgestone de Costa Rica.
- **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.
- **Waste.** Porcentaje que representa la cantidad de hule de residuo que se genera en relación con los kilogramos de llantas que se producen.
- **TMA.** (del inglés *Throw Mill Again*). Indicador que permite medir los hules que deben ser reprocesados. Cuanto menor sea este porcentaje mejor son aprovechados los consumos de recursos, tales como energía y agua.
- **Scrap.** Llantas que han pasado a través del proceso de vulcanización y que, por algún motivo, no cumplen con las especificaciones de calidad del producto.
- **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 requiera de un operador para mover la mezcla.
- **BMP.** Bodega de materia prima.
- **FUNDELLANTAS.** Fundación Ecológica para el Reciclado de Hule y Llantas de Desecho
- **ASEFIRE.** Asociación Solidarista de asociados de Bridgestone de Costa Rica.

Perfil Corporativo



La Corporación Bridgestone es una multinacional dedicada al diseño, prueba, producción y comercialización de llantas y derivados del hule. Cuenta con ciento veinticinco plantas en veinticinco países, once campos de prueba en ocho países y cinco centros técnicos en cuatro países. La compañía tiene presencia en más de ciento cincuenta países alrededor del mundo y genera más de 123 mil empleos directos.

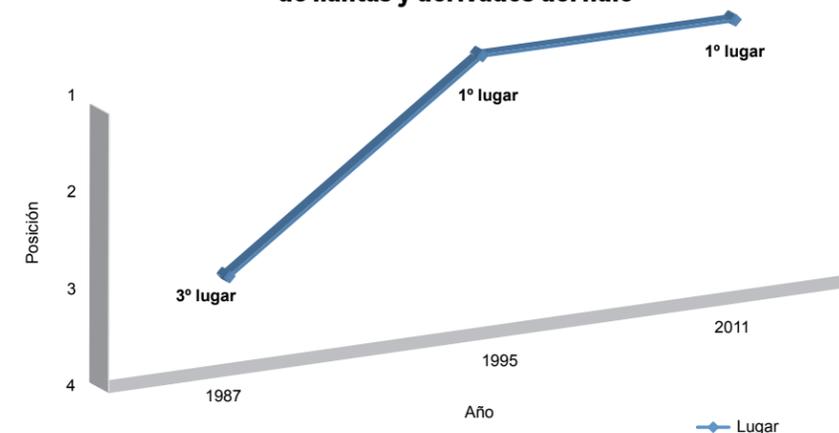
Las llantas son el producto principal de la corporación y representan el 84% de sus ventas totales, el 16% restante lo componen productos como bicicletas e implementos deportivos.

En el 2011 celebró su 80 aniversario a nivel mundial manteniendo el liderazgo en el mercado y el compromiso de servir a la sociedad con calidad superior.



*Shojiro Ishibashi,
Fundador Corporación Bridgestone*

Ranking mundial de empresas manufactureras de llantas y derivados del hule



Fuente: Tire Business

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 en Heredia. A diciembre de 2011 contaba con 1,047 asociados.



44 AÑOS DE HISTORIA

BSCR inició sus operaciones en el país con el nombre de Firestone de Costa Rica en 1967, con doscientos asociados y una producción de 425 llantas al día. En el 2009, la empresa cambió su razón social a Bridgestone de Costa Rica (BSCR) y alcanzó una capacidad de producción de 12,000 llantas diarias con el apoyo de 1,000 asociados.

Entre los logros obtenidos por la compañía durante este 2011, destacan el aumento en la cantidad de mercados atendidos al incorporar varias islas caribeñas dentro de las operaciones que se dirigen desde Costa Rica. Además, se logró establecer el modelo de negocio BBTS (productos dirigidos a flotillas de camiones de las marcas Bridgestone y Bandag) en República Dominicana, Nicaragua, El Salvador y Costa Rica.

A la fecha, la empresa sigue trabajando para crear la sostenibilidad en las tres dimensiones: ambiental, económica y social que le permitan continuar sirviendo a la sociedad con calidad superior.

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



Certificaciones

| Certificación | Año |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| ISO 9002:1994 | Certificación en 1997. |
| ISO 14001:1996 | Certificación en 1999. |
| ISO 9001:2000 | Recertificación en 2000. |
| ISO / TS 16949:2002 | Certificación en 2004, recertificación en el 2005. |
| INTE-ISO/IEC 17025:2005 | Acreditación del Laboratorio de Pruebas Físicas de Producto Terminado en 2005. |
| ISO 14001: 2004 | Recertificación en el 2006. |
| Certificación de producto (Marca de conformidad de Producto) | Certificación en 2007. |
| ISO 9001:2008 | Recertificación en el 2011. |
| ISO/TS 16949:2009 | Recertificación en el 2011. |
| INTE-ISO/IEC 17025:2005 | Acreditación de Laboratorio de Calibración de Equipos de Medición en 2010. |
| Norma BASC – Seguridad patrimonial | Certificación en 2010. |

Premios recibidos

Premios Corporativos

CEO Safety Award en 2003 y 2006.

Maintenance Best Improvement Award en 2007 y 2008.

S-Rank Award en 2008.

Pollution Prevention-Cross Functional Team (CFT) en 2008.

Pollution Prevention Plant Award en 2011.

Pollution Prevention Team Award en 2011.

Premios Externos

CADEXCO: Gran Premio al Mérito del Esfuerzo Exportador en 2005.

Instituto Nacional de Seguros (INS): Premio Global Preventico en 2006 y 2010.

Cámara de Comercio de Costa Rica: Galardón Exportador en 2008.

Centro Mexicano para la Filantropía (CEMEFI): Premio de Mejor Práctica de Responsabilidad Social en 2009 y 2010.

American Chamber of Commerce (AMCHAM): Mención de Honor para la Campaña "Yo Conduzco Responsablemente" en 2010.

Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR): Premio a la Excelencia por el proyecto de mejoramiento de la capacidad y efectividad del aseguramiento de calidad en los procesos y en el área de Inspección Final en el 2010.

Organizaciones a las que pertenece BSCR

Bridgestone de Costa Rica se ha preocupado por involucrarse con varias organizaciones que comparten su filosofía de negocios, y que le brindan la oportunidad de posicionarse dentro del sector industrial del país. Para el año 2011, BSCR mantuvo relaciones con:

- Asociación Empresarial para el Desarrollo
- ALIARSE para el Desarrollo,
- Cámara de Industrias de Costa Rica
- Cámara de Comercio
- American Chamber of Commerce
- Costa Rican Investment Promotion Agency
- Asociación de Zonas Francas.

La Esencia Bridgestone

Con motivo de la celebración del 80 aniversario de la Corporación, en el año 2011, se replanteó la filosofía corporativa, dando como resultado la Esencia Bridgestone. Esta propuesta complementa la misión corporativa con cuatro fundamentos o principios que dirigen el trabajo de los colaboradores de la empresa:

Todos los proyectos desarrollados por BSCR buscan alinearse a los conceptos establecidos en estos fundamentos, los cuales implican:

- **Integridad y trabajo en equipo:** incentiva a que el asociado se adhiera a los principios de buena fe en el desempeño del trabajo en la manera en que trata a los demás, participa y se compromete con la sociedad.

Busca producir resultados positivos mediante la diversidad de habilidades, valores, experiencias, géneros, orígenes y fomentando el trabajo en equipo.

- **Innovación:** se refiere a construir el futuro, retar a los asociados para que de manera proactiva identifiquen y desarrollen innovaciones que, a su vez, beneficiarán a la sociedad y responderán a las necesidades del cliente desde su punto de vista. Promueve la creatividad e innovación para desarrollar nuevos negocios y fomentar una demanda de nuevos productos beneficiosos, mediante la aplicación de métodos propios.

- **Toma de decisiones basadas en observaciones verificadas en el terreno:** busca que el asociado se tome el tiempo que sea necesario para verificar personalmente los hechos en el terreno y utilizar las observaciones empíricas para tomar decisiones.

Significa no conformarse con la situación actual y tomar decisiones razonadas con base en la experiencia, de modo que se dirija hacia productos y soluciones óptimas.

- **Acción decisiva después de una cuidadosa planificación:** promueve la investigación de todas las opciones y posibilidades, prestándole una especial atención a cómo ejecutar las acciones decididas. Consiste en identificar lo que es necesario y decidir una visión.

Una vez que se haya determinado la decisión y cómo llevarla a cabo, se avanza en la ejecución sin demoras.

BSCR toma la misión y los fundamentos corporativos descritos anteriormente como parte de su gestión, y los complementa con una visión y valores que se presentan a continuación:

LA ESENCIA BRIDGESTONE The Bridgestone Essence



VISIÓN BSCR



Los productos Bridgestone

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

- **Consumo:** 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.

- **BBTS:** 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 2011, y actualmente funciona en Nicaragua, República Dominicana, El Salvador y Costa Rica.

- **AG/OTR:** la tercera categoría incorpora las llantas para el sector agrícola y la categoría fuera de carretera.

En su planta en Costa Rica, BSCR produce las siguientes categorías de llantas: Pasajero Radial, Camioneta Radial, Camioneta Convencional, Camión Convencional, Agrícolas y OTR (fuera de carretera).



Mercados atendidos por BSCR

A partir del 2011, Bridgestone de Costa Rica asume la atención de varias islas del Caribe, que anteriormente estaban a cargo de subsidiarias de Estados Unidos, Venezuela y Colombia. Específicamente, durante el año se incorporaron: Trinidad y Tobago, Martinica, Haití, Bahamas, Barbados, Curazao, Surinam, Aruba, Gran Caimán, Guyana, Santa Lucía, Turcos & Caicos y Bermudas.

De esta forma, desde el 2011 todas las operaciones se manejan desde Costa Rica, mediante la unión de estrategias ideadas, tanto por el equipo comercial como por el área técnica y el área de Mercadeo, para alcanzar la consolidación de Bridgestone de Costa Rica como proveedor, a lo largo y ancho del Caribe.

Adicionalmente, la incursión en estos mercados representa un reto para fortalecer y desarrollar el canal de distribución en el Caribe; mientras que la principal meta a mediano plazo, será lograr la incorporación de estos distribuidores en el modelo de negocios Bridgestone Bandag.

Presencia en 22 países de América Central y Caribe



Distribuidores directos de BSCR

Durante el 2011 BSCR contó con el apoyo de 64 distribuidores directos en sus diferentes mercados, lo cual representó 155 puntos de venta en total. Estos distribuidores son abastecidos con productos de alta calidad y capacitaciones técnicas a sus empleados. Lo que a su vez se traduce en fuentes de empleo, capacidad de atención al mercado y profesionalización del sector llanero, impactando positivamente el crecimiento económico de cada mercado.

En el 2011 se contó con una red total de 26 distribuidores indirectos (registrados y reportados por los clientes mayoristas) estos están distribuidos en Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Puerto Rico.

El programa Family Channel contó con 155 puntos activos en el 2011 identificados con las marcas Bridgestone-Firestone en Gran Caimán, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico y República Dominicana.

Puntos de venta por país

| País | Puntos de venta | Bandag |
|----------------------|-----------------|-----------|
| Costa Rica | 36 | 1 |
| Belice | 1 | 1 |
| El Salvador | 32 | 1 |
| Guatemala | 23 | 1 |
| Honduras | 12 | 1 |
| Nicaragua | 8 | 1 |
| Panamá | 11 | 1 |
| República Dominicana | 14 | 1 |
| Puerto Rico | 11 | 1 |
| Gran Caimán | 1 | - |
| Haití | 1 | - |
| Jamaica | 1 | 1 |
| Santa Lucía | 1 | 1 |
| Surinam | - | 1 |
| Trinidad y Tobago | 3 | 1 |
| Total | 155 | 13 |



Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial

BSCR define la Responsabilidad Social a partir del concepto propuesto en la norma INTE/ISO 26000:2010, el cual indica que se trata de 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 que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.
- Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

La Corporación Bridgestone promueve la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como el eje central de su plan de negocios y la esencia de todas las actividades que lleva a cabo.

Tanto la Corporación Bridgestone como BSCR trabajan 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, social y económica.

A partir de esta filosofía, la Corporación definió en el año 2007 una estructura con **veintidós puntos** a partir de los cuales se enfocan sus programas de Responsabilidad Social. Desde el 2011 BSCR complementa esta estructura al modelo de Triple Utilidad para definir las prioridades de acción. A continuación se presenta brevemente el contenido de los **veintidós puntos**:

22 compromisos de Responsabilidad Social de Bridgestone

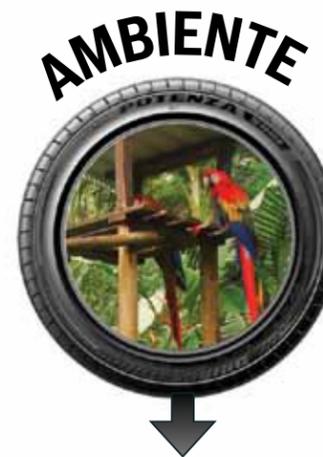
| | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 Trabajar por un crecimiento sistemático y sustentable de los negocios, con una rentabilidad suficiente y adecuada. | 2 El cumplimiento es la base de la Responsabilidad Social Corporativa. | 3 Asegurar la continuidad del negocio. | 4 Desarrollar una activa comunicación con todos los colaboradores. |
| 5 Proveer productos y servicios de calidad superior y mayor seguridad. | 6 Crear nuevos valores a través de la innovación tecnológica. | 7 Activa comunicación con los clientes y comprometida incorporación de su feedback | 8 Compromiso activo en el desarrollo e implementación de prácticas comerciales y de competencia justas. |
| 9 Compromiso y acción orientados hacia prácticas comerciales y de compras justas. | 10 Implementación de un proceso de compras basado en la Responsabilidad Social Corporativa. | 11 Generación de ganancias sostenidas con un retorno decente y razonable. | 12 Brindar a tiempo la información apropiada y precisa. |
| 13 Contribuir a la conservación y preservación del medio ambiente a través de productos y servicios. | 14 Contribuir a la conservación y preservación del medio ambiente en todo el proceso de la cadena de suministros. | 15 Contribuir a la conservación y preservación del medio ambiente a través de actividades sociales. | 16 Mejora continua en el desarrollo de competencias y satisfacción laboral. |
| 17 Mejora continua en la salud y la seguridad laboral de sus empleados. | 18 Respeto por la diversidad y la igualdad de oportunidades. | 19 Demostrar nuestro respeto por los derechos humanos esenciales, incluyendo los derechos del niño y contra el trabajo forzado. | 20 Apoyar y desarrollar actividades sociales que contribuyan a construir una sociedad sólida y sustentable. |
| 21 Promocionar y apoyar la participación voluntaria de los empleados en actividades sociales. | 22 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. El siguiente cuadro ejemplifica lo anterior:

RESUMEN DE LA ESTRATEGIA 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 teatros 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



Colaboración con el Centro Diurno del Adulto Mayor de Belén.

Como complemento a su plan de Responsabilidad Social, Bridgestone de Costa Rica (BSCR) ha invertido parte de su presupuesto en actividades filantrópicas de carácter estratégico en beneficio de sus grupos de interés.

BSCR entiende la filantropía como “las aportaciones a causas caritativas que puedan tener un impacto positivo en la sociedad”, según lo expuesto en la norma INTE/ISO 26000:2010.

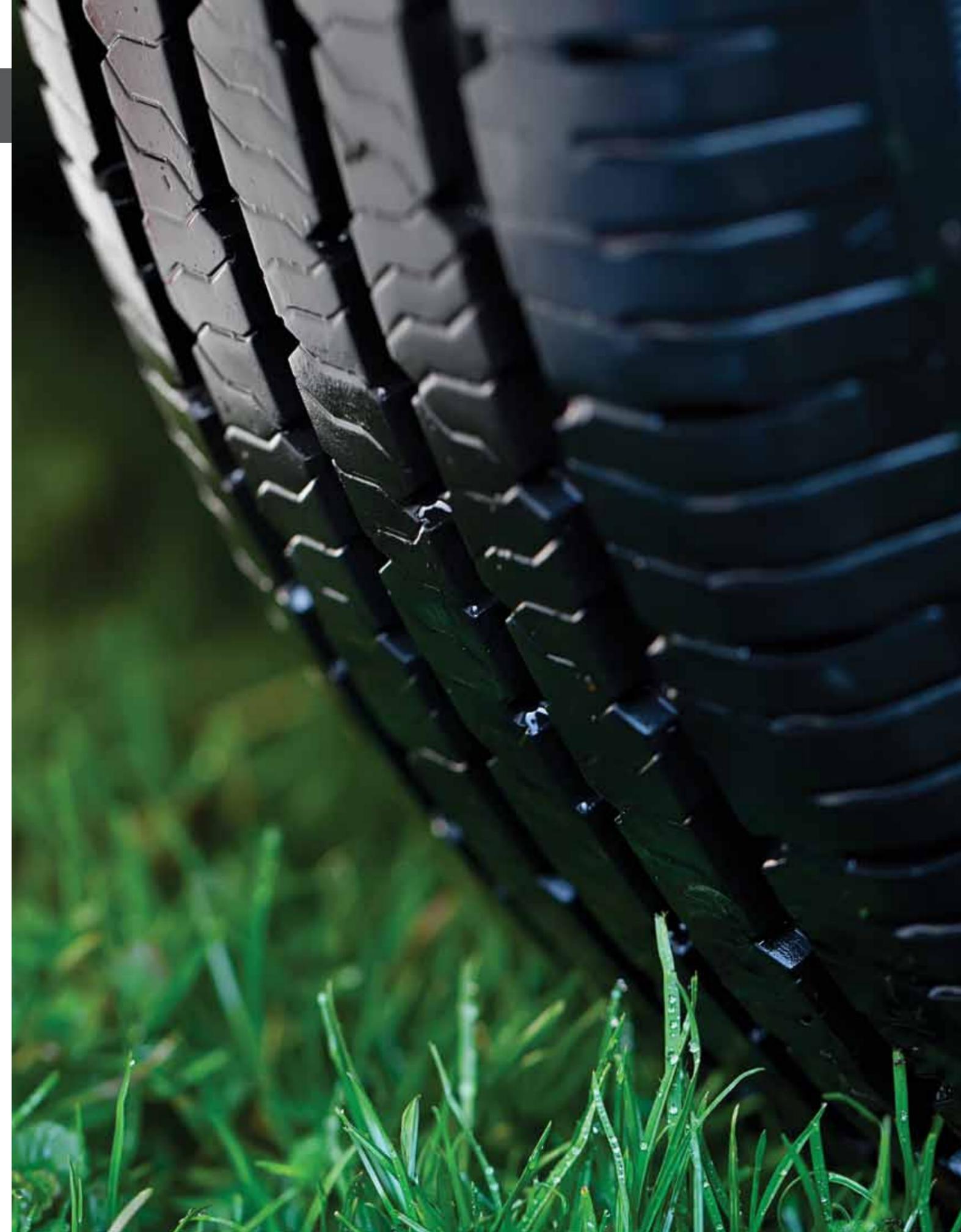
En el 2011 algunas de las entidades que se beneficiaron de esta práctica son: Centro Diurno del Adulto Mayor de Belén y cuatro sedes de la Cruz Roja.

Evaluación de la estrategia de RSE

BSCR utiliza la autoevaluación de la Asociación Empresarial para el Desarrollo como una forma de examinar el avance que ha tenido la compañía anualmente en su estrategia de RSE.

El 2011 fue el tercer año consecutivo en el que la empresa implementó el instrumento, proceso que contó con el apoyo de la Gerencia. BSCR obtuvo un promedio de 88, se evidenció una mejoría de nueve puntos con respecto a los dos años anteriores en los que el promedio se mantuvo en 79.

El estudio reveló que la empresa tuvo una mejoría en los siete ejes evaluados: Gobernabilidad, Público Interno, Medio Ambiente, Proveedores, Mercadeo, Comunidad y Política Pública.



Grupos de interés

BSCR ha establecido siete grupos de interés o stakeholders hacia los cuales se orientan todas las estrategias de la compañía. Estos son:



Durante el año 2011 se continuó con el acercamiento a los grupos de interés con el objetivo de promover el diálogo entre ellos y BSCR, de modo que se pudiera conocer, de forma general, las necesidades y percepciones de cada uno de ellos. En el año 2012, se desarrollará un proceso de acercamiento más exhaustivo por medio de un estudio de percepción e imagen con todos estos grupos.

| Grupo de interés | Acercamiento | Resultados |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gobierno | Se mantuvo un acercamiento constante con las entidades de Gobierno con el fin de dar a conocer las acciones, filosofía y planes de la empresa. | Se realizaron 3 acercamientos importantes: <ul style="list-style-type: none"> • Inauguración del Share Service. • Visita de funcionarios del Gobierno (Luis Liberman, Anabell González y Gabriela Llobet) a las oficinas de la Corporación Bridgestone en Nashville Tennessee. • Visita de la Presidenta de la República, Laura Chinchilla a la casa matriz de la Corporación Bridgestone en Japón. |

| Grupo de interés | Acercamiento | Resultados |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Gente Bridgestone | <p>La empresa aplicó la encuesta Great Place to Work durante el 2010; durante el 2011 se informó a los asociados de los resultados de esta. 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>Se logró contar con una serie de recomendaciones de aspectos por mejorar.</p> <p>Se constituyó el comité de comunicación, el cual busca promover un mayor acercamiento entre el Departamento de Relaciones Laborales y los asociados BSCR. El comité está conformado por un representante de cada departamento.</p> <p>El personal de la empresa fue informado sobre los resultados del 2010 y las metas y planes del 2011. Además, fue un espacio para que las personas asociadas evacuaran sus dudas o realizaran comentarios sobre procesos del 2010 y el 2011.</p> |
| Comunidad | <p>Durante el 2011 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 2010 con la rendición de cuentas respectiva.</p> | <p>BSCR apoyó 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> |
| Proveedores | <p>Durante el año 2011, BSCR desarrolló una serie de capacitaciones dirigidas a proveedores sobre temas fundamentales para la compañía como: Ambiente y Seguridad Ocupacional. Esto con el fin de que la capacitación se traduzca en una mejora del servicio que se brinda a la compañía.</p> | <p>En el tema de Seguridad Ocupacional se desarrollaron un total de cuarenta y cinco actividades, en las que participaron 798 colaboradores de diferentes proveedores. Entre los temas abordados destacan: trabajos en caliente y en altura, y la seguridad en espacios confinados.</p> <p>En el tema de ambiente se realizaron un total de veinticinco actividades. Las cuales contaron con la participación de 427 personas, estas capacitaciones brindan una inducción general al tema ambiental.</p> |
| Accionistas | <p>Anualmente, BSCR realiza una reunión para presentar, tanto los resultados alcanzados por la empresa durante el año, como sus planes futuros.</p> <p>Asimismo, desde el año 2010 se les hace llegar un ejemplar de la revista interna Contacto, para que puedan estar al tanto de las actividades que realiza la empresa.</p> | <p>En la reunión correspondiente al año 2011 se contó con la representación del 99% de las acciones de la compañía.</p> |

Dimensión Ambiental



| Grupo de interés | Acercamiento | Resultados |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Medios de comunicación | La empresa mantuvo una política de apertura con los medios de comunicación. Además se establecieron tres visitas estratégicas del Presidente de la empresa a medios de comunicación, con los que se han mantenido relaciones estrechas a lo largo de los años. Estos medios fueron Telenoticias, La Nación y Revista Summa. | Durante las visitas, los periodistas y editores tuvieron la oportunidad de conocer de cerca la labor de Bridgestone de Costa Rica en las dimensiones ambiental, social y económica. |
| Clientes | <p>Se realizó un total de diecisiete reuniones repartidas entre catorce clientes de Costa Rica, Guatemala, El Salvador, Panamá, Puerto Rico y República Dominicana. Los temas abordados fueron sobre seguridad vial, medio ambiente, disposición de llantas de desecho, programa de lucha contra el dengue, campañas de presión de inflado y voluntariado. Además se tocó el tema de las acciones de filantropía llevadas a cabo por los clientes. Asimismo, en el año 2011 se habilitó la página en facebook: Bridgestone de Costa Rica para crear un canal de comunicación directo con este grupo.</p> <p>Se desarrolló por sexta 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 sistémico en toda la cadena.</p> | <p>Se logró establecer los temas e intereses en común entre los clientes y Bridgestone de Costa Rica sobre Responsabilidad Social. De esta forma, se pudo establecer un proceso de involucramiento y trabajo en conjunto de ambas partes en los diferentes temas tratados.</p> <p>La encuesta es un canal de comunicación abierta y permanente con los clientes. Basados en la información que proporciona, 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 ocho países y se obtuvo una evaluación promedio de 8.41, la cual mostró mejoría con respecto a la de 2010</p> |

Compromisos adquiridos por BSCR en busca del fortalecimiento de la relación con sus grupos de interés:

Clientes y proveedores:

- Respetar nuestros clientes y proveedores como socios a largo plazo.
- Ayudar a nuestros clientes a tener éxito en el mercado.
- Visualizar el éxito y resolver los problemas conjuntamente con ellos.

Gente Bridgestone y accionistas:

- Respetar, informar, reconocer e inspirar a nuestros asociados.
- Ayudar a la gente a desarrollarse
- Promover la ética y el trabajo en equipo.
- Acoger la diversidad.

Comunidad, Gobierno y medios de comunicación:

- Mantener comunicación continua con el Gobierno, medios de comunicación y la comunidad.
- Apoyar a la comunidad donde hacemos negocio.
- Generar confianza y transparencia.

Dimensión Ambiental

En el 2011, la Corporación replanteó su misión ambiental para reforzar el compromiso de Bridgestone en la conservación de un ambiente sano para las generaciones presentes y futuras:

Nosotros, el grupo Bridgestone, nos comprometemos a seguir trabajando hacia una sociedad sostenible con integridad y en unidad con nuestros clientes, socios, comunidades y el mundo que nos rodea.

Para cumplir esta misión la empresa se centra en tres objetivos ambientales:



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 vida completo de nuestros productos.

A continuación, se detallan las actividades llevadas a cabo, en el marco de cada uno de estos objetivos, durante el año 2011:



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 2011 se llevaron a cabo las siguientes actividades:

Apoyo a los proyectos de Yaloco y Arte Biorgánico La Amistad: se realizó una recolección de llantas en coordinación con Teletica (Canal 7) para proveer de materias primas a dos microempresarios participantes del programa “Esto Promete”; ellos se encargan de brindar usos alternativos a las llantas de desecho. Además, se les otorgó un patrocinio adicional para la compra de herramientas.



Las llantas recolectadas en la campaña de Teletica fueron entregadas a microempresarios participantes del programa “Esto Promete”.

Patrocinio al proyecto de fascículos educativos de “Diay Jacinto” del Instituto Costarricense de Turismo: El objetivo fundamental del proyecto fue publicar una serie de fascículos educativos para promover un mejor manejo de los residuos entre la población costarricense. El fascículo 3 (de cuatro en total) estuvo enfocado en la disposición adecuada de las llantas de desecho.

Patrocinio a la Bienal de CR Diseña Equilibrio: durante el año 2011 se apoyó a la Asociación de Diseñadores de Costa Rica, organizadora de la actividad, que buscaba motivar la expresión de la creatividad en el diseño, bajo una perspectiva sostenible por medio del uso de distintos materiales de desecho. El objetivo del concurso fue crear conciencia entre diseñadores y empresarios de toda la gama de posibilidades que existen para la reutilización de diferentes materiales de desecho e impulsar nuevamente su valor económico. Además, BSCR aportó residuos de su proceso productivo que fueron usados por algunos diseñadores para crear sus obras.



BSCR mantiene año con año una colaboración económica para la manutención de las lapas rojas albergadas en el Zoológico Simón Bolívar.

Patrocinio de las Lapas Rojas: durante el año 2011 se continuó con el patrocinio para la protección y conservación de las Lapas Rojas que alberga el Parque Zoológico Simón Bolívar.

Feria Ambiental: en octubre del 2011 se realizó la segunda feria ambiental de BSCR dedicada a promover la agricultura orgánica, las buenas prácticas ambientales y una sana alimentación entre los asociados. Se contó con la participación de dieciséis productores de todo el país, un taller de agricultura orgánica impartido por el INA y la visita de Jacinto Basurilla (personaje de los fascículos “Diay Jacinto”).

Compromiso ambiental
Continuar con el apoyo a programas que promuevan la educación ambiental y la protección a la biodiversidad.



Asociados BSCR participaron en la Feria Ambiental que se realizó por segunda ocasión en el 2011.

Valorar los recursos naturales



BSCR sigue evaluando el uso de energía y las diferentes fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero. De acuerdo con ello, se ha establecido una distinción de las áreas que se pueden controlar y por ende, en las que se puede influir de manera significativa.

Esta visión ha ayudado a identificar las áreas de mayores emisiones y centrar los esfuerzos en aquellas que tendrán el mayor impacto: en la producción de vapor y el uso de electricidad comprada en el proceso de fabricación.

Compromiso ambiental

Emprender nuevos proyectos de eficiencia energética, con la coordinación del Comité de Eficiencia Energética (PACE), como la instalación de paneles solares en sustitución de luminarias eléctricas.

Reducir las emisiones de CO₂



Bridgestone de Costa Rica ha avanzado en la forma en que aborda el tema del cambio climático. En el 2011, la compañía siguió evaluando su huella de carbono y se mantuvo comprometida con el plan país de obtener la marca Carbono Neutralidad para el 2021.

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 World Resources Institute (WRI)" y la Norma Nacional INTE 12-01-06:2011 "Sistema de gestión para demostrar la C-neutralidad. Requisitos".

Compromiso ambiental

- Verificar el Sistema de Gestión de Emisiones bajo la Norma Nacional INTE 12-01-06:2011 "Sistema de gestión para demostrar la C-neutralidad. Requisitos.
- Continuar la evaluación de futuros proyectos de reducción y compensación de emisiones.

Emisiones de gases de efecto invernadero 2011

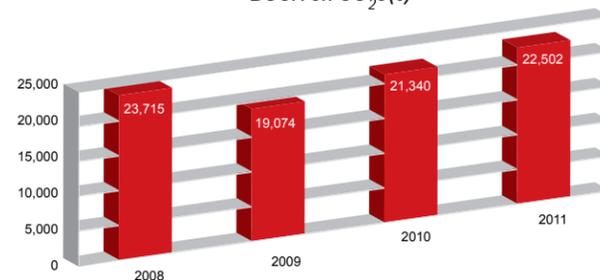
Proyectos de reducción de emisiones: En el año 2011 las emisiones aumentaron en 1,162 toneladas de CO₂e respecto de las emisiones del 2010. No obstante, se han desarrollado proyectos continuos de reducción de emisiones como por ejemplo: el programa de vehículo compartido y el programa de control de fugas de vapor y aire comprimido en diferentes áreas del proceso.

| Alcance | Fuente de emisión | Emisiones CO ₂ e | Total |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|--------|
| Alcance 1. Emisiones directas | Producción de vapor: Combustión de bunker ó fuel oil | 19,938 | 22,502 |
| Alcance 2. Emisiones indirectas por energía | Uso de electricidad comprada | 2,564 | |

Además, se han desarrollado importantes iniciativas de ahorro energético en el área productiva como: el cambio de sopladores de aire comprimido por ventiladores eléctricos en equipos de extrusión, la optimización de luminarias donde se instalaron más de 150 lámparas de eficiencia energética, instalación de paneles solares en sustitución de luminarias en las áreas externas de la compañía, cambio de láminas transparentes a translúcidas para mejorar la entrada de luz natural, el aislamiento de más de 100 metros de tubería de vapor, y la instalación de medidores de flujo en tuberías de aire y vapor para control de consumo.

En el año 2011 las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) fueron recalculadas para todos los años desde el año base (2008), ya que fueron usados los factores de emisión nacionales publicados por el Instituto Meteorológico Nacional en octubre del 2011. Por esta razón, los datos presentados varían con respecto a los Reportes de Sostenibilidad anteriores.

Emisiones de gases de efecto invernadero de BSCR en CO₂e(t)



Indicadores ambientales

Los indicadores ambientales constituyen la herramienta mediante la cual BSCR demuestra métricamente el compromiso con la misión ambiental de la compañía. Estos son medidos, evaluados y comunicados mensualmente a todos los miembros de la empresa. Todos los indicadores expuestos a continuación se relacionan con consumo de recursos o generaciones con la producción.

Durante el 2011 la producción fue ligeramente menor en comparación con el 2010, lo que representó una disminución en la tendencia de mejora continua que se venía mostrando en años anteriores con respecto al consumo de agua, consumo de disolventes y la generación de Waste. Con respecto a la generación de TMA se logró una reducción de 4.46% comparado con el año 2010.

| Indicador | 2009 | 2010 | 2011 | Parámetro |
|----------------------------------|-----------|-----------|-----------|---------------------------------------------|
| Consumo de agua | 5.43 | 3.46 | 3.59 | Litros consumidos/kg de producto almacenado |
| Consumo de disolventes | 98.0 | 95.45 | 97.45 | mL consumidos/llanta armada |
| Generación de Waste ¹ | 1.36 | 1.24 | 1.23 | % de Waste |
| Generación de TMA | 55.0 | 33.6 | 32.9 | % de TMA |
| Consumo de energía | 5.85 | 7.46 | 7.35 | MMBTU/MLBS |
| Consumo de electricidad | 41,531 | 46,911 | 45,793 | MWh |
| Consumo de búnker | 5,754,040 | 6,197,110 | 6,602,251 | L |

Aún así, durante el año 2011 se mantuvo un trabajo constante para desarrollar nuevos proyectos y fortalecer los existentes con el fin de alcanzar un uso eficiente de los recursos. Algunos de estos proyectos fueron:

| Indicador | Actividad | Mejora |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agua | Instalación de mingitorios libre de uso de agua. | Ahorro de 2,550 metros cúbicos al año. |
| | Instalación de medidores en las tuberías de agua para consumo y agua para proceso. | Mejora en el control del agua consumida. |
| Disolventes | Instalación de medidores de flujo nuevos en el dispensador del tanque de RT016 en Casa de Cementos. | Mejora en el control de consumo de los materiales utilizados. |
| Waste | Se trabajó sobre las propiedades de los compuestos de hule. Además, se dio seguimiento continuo y control diario de las tendencias en los grupos de trabajo (CFTs) de cada área productiva. | Minimización de la generación de hule quemado. Control oportuno de eventos que puedan aumentar la generación de materiales waste. |
| TMA | Seguimiento diario del indicador a través de la reunión de TMA donde se analizaron tendencias y se definieron acciones. | Modificación de condiciones de compuestos, condiciones de proceso, manejo de materiales, entre otros. |

¹En el 2011 BSCR alcanzó el mejor resultado en generación de Waste con respecto al resto de las plantas Bridgestone de Latinoamérica. Pese a que con este resultado no se alcanzó el objetivo planteado, sí se logró mantener la tendencia a la mejora con respecto al 2010.

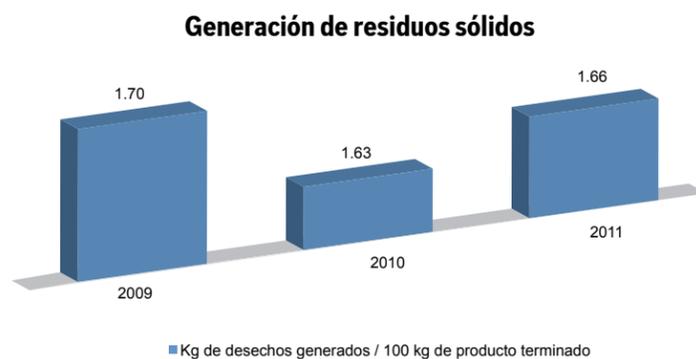
Manejo de residuos sólidos

Mediante la gestión de residuos, BSCR garantiza que todos los desechos generados por las operaciones de la empresa sean administrados de forma responsable con el ambiente, cumpliendo con toda la legislación nacional vigente.

En el 2011 se reforzó una serie de iniciativas que permitieron disminuir el porcentaje de residuos enviados al relleno sanitario en un 15%, y obtener un indicador de 1.66 kg, de desecho generados por cada 100 kg, de producto almacenado.

Algunas de estas iniciativas fueron:

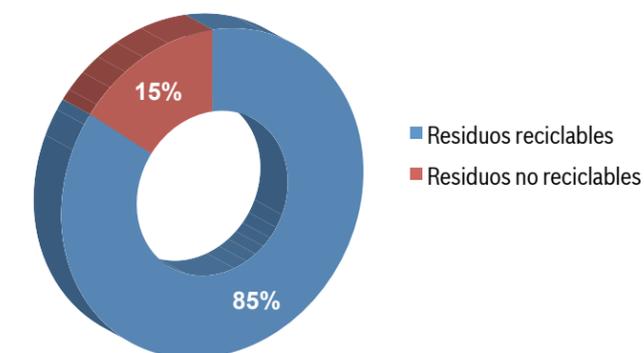
- Se reforzaron las prácticas de segregación de residuos entre colaboradores y contratistas.
- Se mejoraron las condiciones del centro de acopio para materiales reciclables.
- Se realizaron ajustes en el acomodo de las categorías y la ubicación de los contenedores para residuos en planta.
- Se sustituyó la traileta para depositar residuos co-procesables por una compactadora para disminuir el número de viajes realizados hacia el lugar de disposición final y, con ello, se logró disminuir las emisiones generadas.
- Se continuó y aumentó lo relativo a las devoluciones de materiales de empaque a los proveedores para su reutilización.



Porcentaje de disposición de residuos

| Destino final | 2009 | 2010 | 2011 |
|----------------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| Fundellantas ² | 9% | 23% | 24% |
| Relleno sanitario | 21% | 18% | 15% |
| ASEFIRE ³ | 27% | 22% | 16% |
| Devoluciones de BMP ⁴ | 18% | 26% | 27% |
| Industria de cemento | 22% | 9% | 8% |
| Otros | 3% | 2% | 10% |
| Total | 100% (4,308.5 kg.) | 100% (4,237.7 kg.) | 100% (4,456.5 kg.) |

Residuos reciclables y no reciclables



Residuos reciclables y no reciclables. Para el año 2011 se aumentó la cantidad de residuos reciclables a 85% en comparación con el año 2010, cuyo resultado fue de 82%. Durante el año, se generaron un total de 4,456.5 kg. de residuos.

| Categoría de residuos | 2010 | 2011 |
|------------------------|------|------|
| Residuos peligrosos | 9% | 11% |
| Residuos no peligrosos | 91% | 89% |

² Fundación Ecológica Costarricense para el reciclaje de hule y llantas de desecho.

³ Asociación Solidarista de Asociados de Bridgestone de Costa Rica, está a cargo de la venta de los residuos comercializables de la organización.

⁴ Devoluciones de BMP (Bodega de Materia Prima): Esta categoría incluye los materiales de empaque que son devueltos a los proveedores para su reutilización.

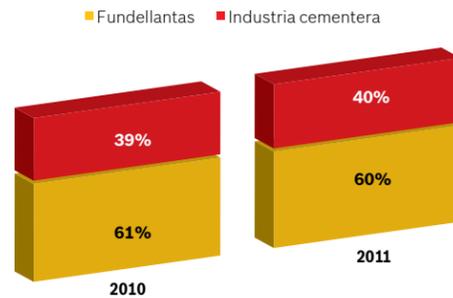
Disposición de llantas de desecho (scrap)

Durante el año 2010 se generaron un total de 975.5 toneladas de llantas de desecho, y para el año 2011 la cantidad se redujo a 899.4 toneladas.

La Fundación Ecológica Costarricense para el reciclaje de hule y llantas de desecho, procesó durante el 2011 un total de 137,036 llantas. Además produjo cerca de 2,479 llantiones. Cada llantión contiene un aproximado de cien llantas compactadas. El proceso es totalmente mecánico, por lo que garantiza una manipulación amigable con el ambiente y segura para la reutilización de las llantas de forma creativa en construcciones, aseguramiento de suelos, laderas, etc.



Disposición de llantas de desecho



Tratamiento de aguas residuales

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

En el sistema primario, se reciben las aguas de limpieza, las aguas generadas por el sistema de control de olores y las aguas jabonosas producidas por el Departamento de Banbury. Las aguas son sometidas al proceso de coagulación-floculación para la separación de sólidos y disminución de la Demanda Química de Oxígeno, posteriormente, el agua clarificada pasa al sistema secundario, y los lodos generados son filtrados en bolsas y puestos a secar para su disposición final.

En el tratamiento secundario se cuenta con un sistema de lodos activados, en el cual, gracias a la actividad conjunta de millones de microorganismos se biodegrada la carga contaminante del agua, obteniendo como resultado final una eficiencia en el tratamiento cercana al 98%.

1. Tanque 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 de bolsas para obtener el lodo seco generado de la coagulación-floculación del agua.
5. Separación de sólidos del agua en la primera fase del tratamiento.



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

Canon ambiental: De acuerdo con el Reglamento de Canon Ambiental por Vertidos, aprobado en el 2008, BSCR 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 se garantiza la calidad del agua vertida al cuerpo receptor.

Parámetros de la planta de tratamiento de aguas residuales

| Indicador | 2009 | 2010 | 2011 | Límite máximo permisible |
|---------------------------------------------|--------|-------|--------|--------------------------|
| Demanda bioquímica de oxígeno (mg/L) | 9.50 | 4.25 | 12 | 50 mg/L |
| Sólidos suspendidos totales (mg/L) | 17.50 | 11.50 | 14.0 | 60 mg/L |
| Demanda química de oxígeno (mg/L) | 29.50 | 41.0 | 48.25 | 100 mg/L |
| pH | 6.86 | 7.20 | 8.04 | Entre 5 y 9 |
| Caudal (metros cúbicos) | 101.16 | 98.99 | 150.95 | - |
| Sólidos sedimentables (mL/L) | 0.20 | 0.20 | 0.20 | 1 mL/L |
| Grasas y aceites (mg/L) | 2.5 | 3 | 7 | 30 mg/L |

Incidentes ambientales Internos

Bridgestone de Costa Rica está preparado para atender posibles incidentes ambientales. La empresa está consciente de que estos eventos pueden ocasionar impactos ambientales negativos, por esa razón, la Brigada de Emergencia está debidamente capacitada para atender estos y otros tipos de emergencias.

En el 2011 no se presentaron incidentes ambientales internos significativos que hayan generado un impacto ambiental significativo.

Incidente en el Río Quebrada Seca

En febrero del 2011 se produjo una fuga de combustible en una de las tuberías provenientes del sistema de calentamiento de las calderas que afectó el Río Quebrada Seca. De inmediato, se activaron los procedimientos para atención de emergencias del Sistema de Gestión Ambiental de la empresa conforme el Estándar Internacional ISO 14001, permitiendo una atención eficiente y oportuna del incidente.

Con ayuda de los asociados, de voluntarios, así como de profesionales en la materia, y gracias al apoyo de las autoridades locales, se instalaron barreras que impidieron que el material se desplazara río abajo. Lo anterior, permitió la adecuada recolección y posterior tratamiento del hidrocarburo, sin afectar de manera permanente a la quebrada y permitiendo la restauración de este a su estado previo al momento del incidente.

Para esto, la empresa, realizó una inversión de alrededor de \$437,000 dólares, de los cuales \$300,000 se invirtieron en mejoras de infraestructura y tecnología, con el propósito de garantizar a la comunidad y al país que un evento similar no volviera a presentarse. Asimismo, se invirtieron \$137,000 exclusivamente en labores para mejorar la calidad ambiental de la Quebrada Seca.

De conformidad con los valores de honestidad, respeto y excelencia de la empresa, los representantes han mantenido durante todo este proceso una comunicación continua y transparente con la comunidad, así como con las autoridades locales y nacionales.



Dimensión Social

Dimensión social enfocada en el ámbito externo de la empresa

La misión corporativa de Bridgestone es una declaración del compromiso de la empresa con la sociedad y la calidad. Es por esto que Bridgestone de Costa Rica (BSCR) se ha dedicado a establecer ejes de trabajo, tanto en el ámbito interno como externo, que permitan impactar positivamente a sus públicos de interés, especialmente a sus asociados, la comunidad y el país.

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

Promoviendo la educación vial

Bridgestone es uno de los principales productores de llantas a nivel mundial, por esta razón visualiza 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 aportados por el Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) situaciones como la imprudencia, el exceso de velocidad, la invasión de carril y el alcohol ocupan los primeros lugares como causas de accidentes de tránsito en Costa Rica. Esto evidencia la urgencia del país por fortalecer una cultura vial responsable y preventiva, tanto en conductores como en peatones.

A partir de este contexto, Bridgestone de Costa Rica se ha preocupado por incorporar dentro de sus programas de Responsabilidad Social Empresarial una serie de iniciativas que puedan concientizar y educar a varios segmentos de la población como niños en edad escolar y conductores con el objetivo de crear un cambio significativo en la cultura vial del país en el largo plazo.



BSCR desarrolló la obra de teatro como una herramienta didáctica alternativa para trabajar con niños en edad escolar.

¹ Al momento de la recopilación de la información el COSEVI no contaba con los datos del año 2011



Voluntarios BSCR participaron activamente en los operativos del 2011.



Durante el 2011 se sensibilizó a más de 20,000 conductores en siete operativos de tránsito.



La campaña "Piensa antes de Conducir" en República Dominicana cuenta con el apoyo del Automóvil Club, el Gobierno y los distribuidores de BSCR: Hylsa, Bonanza, Reid Co. Montilla y Gomas Bello.

Proyectos destacados en el 2011: los proyectos realizados por Bridgestone de Costa Rica como parte de su estrategia de promoción de la seguridad vial son los siguientes:

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

La iniciativa busca promover hábitos de manejo seguros en los conductores costarricenses, y trabaja reduciendo el riesgo y la incidencia de accidentes en carretera desde el año 2007.

Para organizar cada edición de la campaña, primeramente se definen las rutas con mayor incidencia de accidentes y de tráfico vehicular en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), seguidamente se coordina para contar con la presencia de oficiales de tránsito y los implementos de seguridad necesarios para resguardar la integridad física de los voluntarios de BSCR en cada puesto de la campaña.

Durante cada operativo, los voluntarios entregan información y conversan con los conductores y sus pasajeros sobre la responsabilidad al volante y la importancia de incorporar actitudes preventivas en carretera.

"Piensa antes de Conducir" en República Dominicana: En noviembre del 2011 la campaña corporativa de Bridgestone fue lanzada en República Dominicana de la mano con la cadena de distribuidores Hylsa, Bonanza, Reid Co. Montilla y Gomas Bello. Como se mencionó anteriormente, esta iniciativa busca generar conciencia en la población sobre la importancia de la conducción responsable para proteger vidas. Esto se logra por medio de la entrega de materiales informativos a los clientes que visiten cualquier centro de servicio de los distribuidores participantes. El lanzamiento de la campaña en República Dominicana responde a los esfuerzos que ha iniciado BSCR para extender la influencia de sus programas de RSE fuera de Costa Rica, para el año 2012 se espera implementar el programa en otros mercados de la empresa.

En República Dominicana, los accidentes de tránsito provocan más de 2.400 muertes al año, principalmente en fechas especiales y vacaciones.

2. Alianza para una mejor cultura vial: Bridgestone de Costa Rica forma parte de esta alianza desde el 2010, la cual es liderada por ALIARSE y une el esfuerzo de Bridgestone de Costa Rica, Intel, Riteve, Santillana, Toyota y organizaciones estatales como el COSEVI y el MOPT.

Su objetivo es fomentar una nueva cultura vial entre la población estudiantil de edad escolar, y a su vez la adopción de hábitos seguros en las vías.

Para el 2011, la Alianza inició el trabajo en diferentes centros educativos del país. Bridgestone de Costa Rica seleccionó aquellos que se encuentran cercanos a la comunidad de Belén como plan piloto, para el desarrollo de charlas y actividades educativas con los niños de primer ciclo (primero, segundo y tercer grado). En esta primera etapa se trabajó con las escuelas Fidel Chaves, Manuel del Pilar, The American International School y la Llorente de Flores.

El trabajo de sensibilización se complementó con la obra escénica "Señales" creada por el grupo de teatro de la empresa, cuyo objetivo fue evaluar los conocimientos de las y los niños en materia de educación vial. Durante el año 2012 se desea llevar estas iniciativas de sensibilización a otros mercados de BSCR.

3. Apoyo a la Alianza para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial: Esta es una iniciativa mundial que surgió en marzo del 2010, y es promovida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) bajo el lema "Es tiempo para actuar". Por medio de ella, la Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó el periodo 2011-2020 como la "Década de Acción para la Seguridad Vial", con el objetivo de estabilizar y luego reducir los pronósticos de fatalidades por accidentes de tránsito alrededor del mundo, mediante el aumento en las actividades de sensibilización a nivel nacional, regional y mundial.

En esta campaña, los gobiernos se comprometen con la "Década de Acción para la Seguridad Vial 2011 - 2020" con el fin de reducir en un 50% el incremento previsto de las muertes y heridos en carretera antes del año 2020, y Costa Rica no fue la excepción.

Bridgestone de Costa Rica reafirma su compromiso con la seguridad vial al apoyar la iniciativa por medio de la realización de actividades de educación, divulgación y sensibilización, para el 2012 se continuará con este apoyo.



Voluntarios BSCR capacitaron a estudiantes en temas de seguridad vial a través de la metodología Aprender-Jugando.



- Logros obtenidos en las escuelas de Belén
- 1,180 estudiantes participaron de la obra de teatro "Señales".
 - 674 estudiantes recibieron la capacitación de seguridad vial.
 - 4 centros educativos visitados.
 - 37 voluntarios activos + 12 miembros del grupo de teatro.
 - 320 horas de voluntariado registradas.



Durante la actividad de lanzamiento del Decenio de Acción para la Seguridad Vial se realizaron operativos de tránsito para verificar la presión de inflado y el estado de las llantas de los conductores.

Combatiendo el dengue

En el 2011 BSCR cumplió once años de trabajo en conjunto con la Caja Costarricense del Seguro Social y el Ministerio de Salud para mitigar el impacto del dengue en Costa Rica. Por medio de la experiencia, la empresa ha comprobado la importancia de las alianzas público-privadas para maximizar el impacto de sus programas de RSE.

Específicamente, para el 2011, la compañía realizó las siguientes campañas enfocadas en reducir la cantidad de las llantas de desecho (foco de criaderos de dengue):

1. Recolección de llantas de desecho: Durante el 2011 se realizaron dos recolecciones masivas: la primera se realizó en el Área Metropolitana en alianza con Telenoticias (Canal 7), el Ministerio de Salud y la Caja Costarricense de Seguro Social; la segunda se realizó en Limón bajo el liderazgo del Ministerio de Salud. 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 del distribuidor Tambor S.A, se realizó una limpieza en varios kilómetros de vía desde Chivo Chivo hasta Villa Cárdenas y se recolectaron 260 llantas.

2. Limpieza del Río Grande de Tárcoles: En abril del 2011 BSCR llevó a cabo la segunda campaña de limpieza de este importante río. En la actividad participaron un centenar de voluntarios de la empresa; además se contó con el apoyo de la Municipalidad de Garabito, la Constructora MECO, la empresa Crocodile Man Tour, la Caja Costarricense del Seguro Social y la Ferretería EPA.

Al final de la jornada se logró extraer de las laderas del río un total de 1,800 llantas de todo tipo. Estas fueron trasladadas a la Fundación Ecológica para el Reciclado de Hule y Llantas para su adecuada disposición.



5,331 llantas se recolectaron gracias a las campañas y limpiezas efectuadas en el 2011.



El río Grande de Tárcoles incluye un manglar muy importante para la biodiversidad costarricense: el manglar de Guacalillo con 370 hectáreas y 300 especies de aves identificadas.



3. Participación en el programa “Quiero mi distrito limpio”: Bridgestone de Costa Rica, la Municipalidad de San José, y la Caja Costarricense del Seguro Social unieron sus 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 en materia de reciclaje para que se redujera la cantidad de desechos sólidos en sus barrios.

La campaña “Quiero mi distrito limpio” refleja el interés de BSCR

por la participación en actividades que promuevan la educación en la población para lograr una correcta disposición de los desechos como llantas, envases plásticos, de vidrio y de aluminio, que a su vez impacten en la reducción de criaderos del mosquito transmisor del dengue.

Como parte de los premios para los participantes de la campaña, BSCR donará, en el 2012, un espacio recreativo elaborado a partir de llantas de desecho para el distrito ganador.



BSCR participó en el lanzamiento del programa “Quiero mi distrito limpio” en el Parque Central de San José.



BSCR participó en la Semana Nacional del Voluntariado.



Durante el año 2011 los asociados BSCR completaron 5,310 horas de voluntariado, superando la meta propuesta para ese año.

Programa de voluntariado

El Programa de Voluntariado en Bridgestone de Costa Rica mantuvo un crecimiento constante durante el 2011 con la participación en actividades como: la Alianza para una mejor Cultura Vial, el embellecimiento del Zoológico Simón Bolívar, los operativos de la campaña “Yo Conduzco Responsablemente” y la limpieza del río Grande de Tárcoles.

Al mes de diciembre se alcanzó completar un total de 5,310 horas, 1,596 horas por encima de la meta propuesta al iniciar el año.

El programa cuenta con la versatilidad necesaria para colaborar con diferentes proyectos, siempre y cuando estos se alineen a los objetivos de RSE de la empresa. Uno de estos casos fue la Semana

Nacional del Voluntariado en la que la empresa sumó 309 horas de trabajo en actividades como operativos de la campaña “Yo conduzco responsablemente” e iniciativas de reforestación en el Parque Metropolitano La Sabana. Este evento también permitió a BSCR aportar con conocimientos y una guía general a las otras empresas participantes a partir de la experiencia de la compañía en temas como seguridad vial.

Para el 2012 las expectativas crecen en torno al Programa de Voluntariado, ya que se promoverán proyectos de voluntariado profesional, donde se aprovecharán los conocimientos propios del área de trabajo de cada asociado. Por ejemplo, capacitaciones en manejo de presupuesto o ahorro e inversión, charlas o talleres mecánicos, eléctricos, o de cualquier campo relacionado con el área de trabajo de cada asociado.

Bridgestone de Costa Rica promueve el desarrollo de su recurso más importante: sus asociados. Es por esto que la empresa se ha preocupado por establecer un ambiente y cultura organizacional que le permita a estos desarrollarse personal y profesionalmente.

Para el 2011 la empresa trabajó en establecer a Bridgestone de Costa Rica como el mejor lugar para trabajar, promover la seguridad ocupacional como un valor prioritario e implementar estrategias que le permitieran retener y desarrollar el talento de las personas.

Encuesta Great Place to Work

En los últimos meses del año 2010, Bridgestone de Costa Rica (BSCR) evaluó su clima organizacional a través de la metodología Great Place to Work (GPTW).

Un total de 963 asociados respondieron el cuestionario que agrupa sus preguntas en cinco grandes dimensiones: credibilidad, respeto, justicia, orgullo y camaradería.

Según los resultados obtenidos, la dimensión orgullo por el trabajo que se realiza y por la compañía fue la mejor evaluada, seguida por la credibilidad en sus líderes y el compañerismo entre los asociados.

La encuesta GPTW ayuda a conocer el grado de satisfacción de los asociados con la compañía, a evaluar la forma en que los líderes se alinean al estilo de dirección que busca la empresa, y como medio de comunicación para atender las sugerencias e ideas de los asociados.

Con base en la encuesta del 2010, Bridgestone de Costa Rica instó a los líderes a generar planes de acción con el fin de responder a las oportunidades de mejorar detectadas y, de esta forma, establecer a la empresa como el mejor lugar para trabajar. Parte de estas iniciativas fue la reunión de buenas prácticas que los líderes de la empresa tuvieron con el fin de compartir su experiencia, acciones y resultados en el día a día.

La evaluación GPTW se realiza cada dos años, por lo que la próxima se llevará a cabo a finales del 2012.

GPTW Institute
 -Metodología aplicada en 52 países.
 -Más de 18,000 organizaciones evaluadas.
 -Más de 12 millones de personas encuestadas.



Retención del talento humano

Bridgestone de Costa Rica busca atraer, fidelizar, motivar y desarrollar el personal talentoso que garantice el éxito de su gestión. Por eso, los líderes de cada área son responsables de:

- Generar el mejor ambiente y condiciones laborales.
- Que cada miembro de su equipo viva y modele los valores de la empresa, de acuerdo con los lineamientos de la Esencia Bridgestone.
- Identificar el potencial de sus colaboradores, así como promover el crecimiento y desarrollo del talento.
- Incentivar el trabajo en equipo y el compañerismo.
- Fortalecer los canales de comunicación que aseguren que los objetivos primarios de la organización son entendidos por el 100% de su gente.
- Promover el mejoramiento organizacional a través de la Evaluación del Desempeño (PMA), definición clara de objetivos y diálogos de mejora continua.

Adicionalmente, la empresa se preocupa por establecer una serie de beneficios que aseguren el crecimiento y retención del talento. Algunos de estos beneficios son:

- Oportunidades de desarrollo.
- Asociación solidarista.
- Centro de especialidades médicas.
- Bono por desempeño.
- Escuela de inglés.
- Gimnasio dentro de las instalaciones.
- Vacaciones adicionales por antigüedad.
- Actividades sociales y culturales para la familia.
- Parqueo gratuito con vigilancia.
- Horarios flexibles.
- Compensación competitiva.
- Comedor subvencionado.

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 seis años cuenta con un grupo coral, el cual realiza presentaciones tanto a nivel interno así como en beneficio de la comunidad, y grupos de interés social y cultural.

Además del coro, se cuenta con un grupo de teatro que se ha convertido en un recurso interno importante para transmitir los valores y mensajes de responsabilidad social y conciencia ambiental de la empresa a todos sus públicos de interés.

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, softbol, baloncesto, ajedrez, entre otros.



ACTIVIDADES DEPORTIVAS



GIMNASIO



CORO



GRUPO DE TEATRO

Los asociados BSCR cuentan con variedad de actividades y beneficios para la promoción de su desarrollo integral.

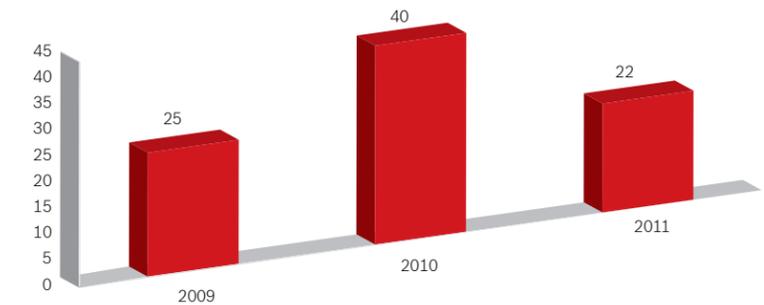
Indicadores sociales

Seguridad e higiene

Para el 2011 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 donde 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 por ejemplo, "Supervisores cero accidentes" y "Banderín por mérito de seguridad" permitieron a la empresa mejorar en un 45% el nivel de seguridad en el número de accidentes; se logró de esta forma el mejor indicador de los últimos ocho años con veintidós incidentes registrados.

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 2011, el índice disminuyó a 2.10. En el 2010 esta cifra cerró en 3.72; un 1.62 más que el obtenido en el 2011, lo que implica que la empresa mejoró este indicador en un 44%.

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 2010 el índice de severidad fue de 41.48 logrando una reducción significativa con respecto a lo obtenido en el 2010 (46.74).

Horas de capacitación por asociado

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. Para el 2011 se registró un total de 90 horas de formación por asociado.

Asistencia perfecta

En el 2011, el porcentaje de asociados que no perdieron un solo día de trabajo fue de 45%, los cuales representan a un total de 363 asociados.

Índice de rotación del personal

Bridgestone de Costa Rica busca mantener relaciones ganar-ganar 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%, para el 2011 el indicador obtenido fue de 0.68%. Estos resultados permiten a la empresa posicionarse como un lugar de trabajo estable y de crecimiento para sus asociados.

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. En el 2011, ASEFIRE sobresalió como líder del sector gracias al apoyo en los programas de responsabilidad social con donaciones y aportes económicos en salud y educación. Por ello, recibió un reconocimiento en el Congreso Anual del Solidarismo.

Para el cierre del 2011, la Asociación contó con 1,103 asociados. Este número representa un alcance de 92,77% con respecto al total de empleados de BSCR.



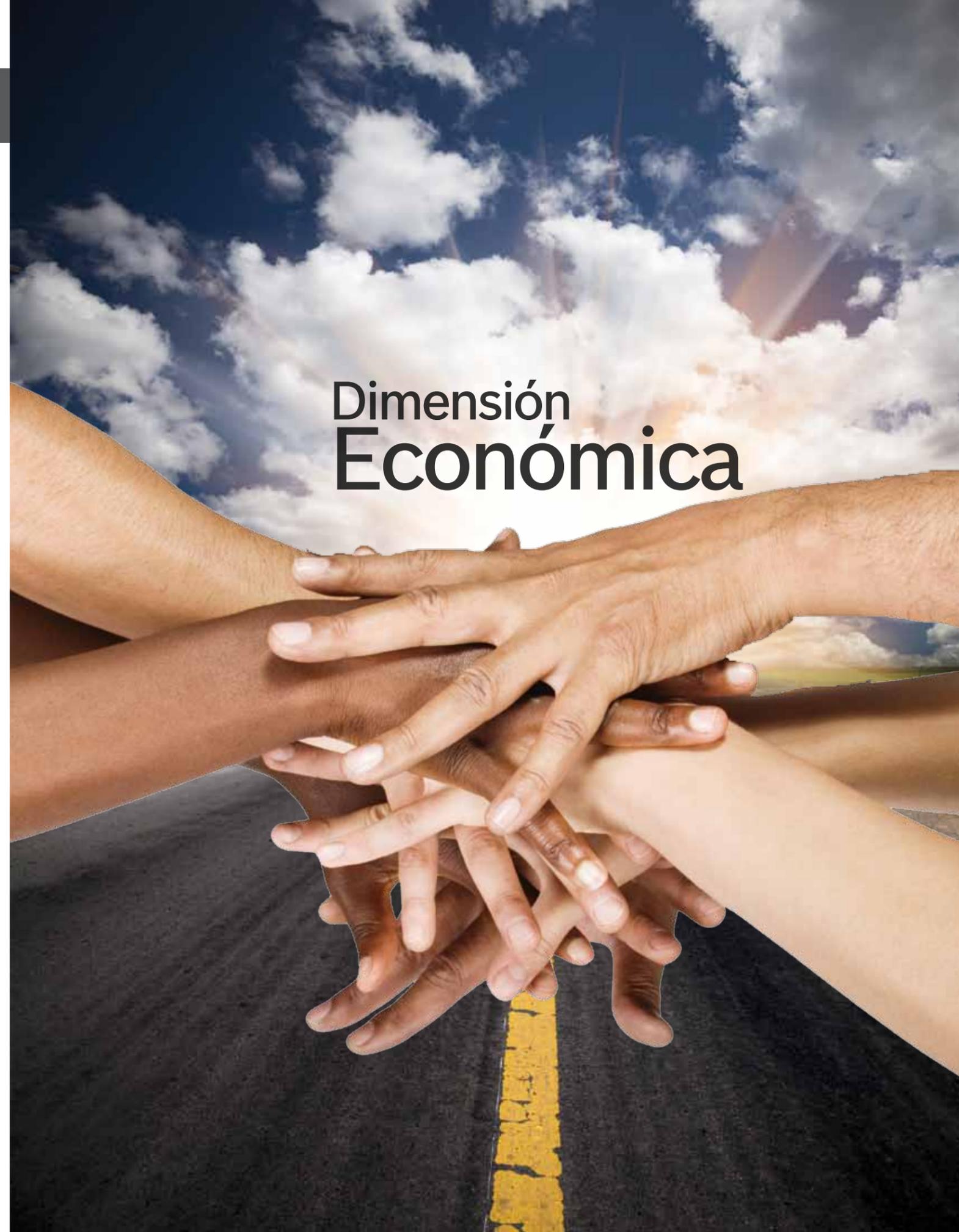
Asociación Solidarista de Empleados de Firestone (ASEFIRE).

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 incrementó de un 5.33% a un 6.5% en el 2011. A continuación el detalle de los aportes en los últimos tres años:

| Detalle | 2009 | 2010 | 2011 |
|-----------------|----------|---------|---------|
| Aporte personal | \$ 2,369 | \$3,133 | \$3,732 |
| Aporte patronal | \$ 3,252 | \$4,225 | \$4,992 |
| Total | \$5,621 | \$7,358 | \$8,724 |

*Tipo de cambio corresponde al vigente en el cierre fiscal de cada año. Cifras presentadas en miles de dólares.

Dimensión Económica



Dimensión Económica

El trabajo y aporte económico que Bridgestone de Costa Rica genera año con año, permite la obtención de los recursos necesarios para el cumplimiento de las metas en las dimensiones ambiental y social. Es por esto que, la compañía se ha trazado una serie de objetivos de crecimiento económico que permitan perpetuar el negocio, impactar positivamente a sus empleados y familias, las empresas con las que mantienen encadenamientos económicos, así como a la comunidad y el país.

Esta forma de operar está motivada por las palabras del fundador de la Corporación Bridgestone, Shojiro Ishibashi: "Creo firmemente en mi filosofía sobre negocios, que los negocios que solamente persigan ganancias no serán sostenibles y están destinados a debilitarse. Pero un negocio que le sirva a los intereses de su país y de la sociedad continuará siendo próspero por siempre".

Resultados económicos

El 2011 fue un año de crecimiento para BSCR, gracias a diferentes factores como la incorporación de nuevos mercados, la diversificación de la cartera de ventas con el objetivo claro de minimizar la dependencia del mercado estadounidense, la inversión en materia de equipo y tecnología para aumentar la capacidad productiva, entre otras.

De esta manera, el año cerró con una venta total de \$252 millones de dólares repartidos en los diferentes mercados atendidos por BSCR.

Composición de ventas por mercado (porcentaje)

| Mercado | 2009 | 2010 | 2011 |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Centroamérica | 39,4% | 32,3% | 27,9% |
| Caribe | 1,1% | 7,5% | 8,6% |
| Otros mercados de América Latina | 3,2% | 6,8% | 13,9% |
| Estados Unidos | 56,3% | 53,4% | 50,3% |

Composición de ventas por mercado (en dólares)

| Composición de las ventas | 2009 | 2010 | 2011 |
|-------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| Centroamérica | \$66.212 | \$71.316 | \$68.456 |
| Caribe | \$1.927 | \$16.596 | \$21.752 |
| Otros mercados América Latina | \$5.329 | \$14.967 | \$34.945 |
| Estados Unidos | \$94.617 | \$117.735 | \$126.650 |
| Total | \$168.085 | \$220.614 | \$251.803 |

*Cifras presentadas en miles de dólares.

Si se analizan los datos presentados en los cuadros anteriores, se evidencia como BSCR se ha interesado por reorientar su estrategia de negocios hacia la apertura de nuevos nichos de mercado en el Caribe y otros países de América Latina; lo que se traducirá a su vez en una disminución de la dependencia al mercado norteamericano (destino actual del 50,3% del total de las ventas).

Al verificar los datos de ventas para el Caribe y otros mercados de América Latina en los últimos tres años resalta el crecimiento de entre el 2009 y 2011, pasando de un 1.1% de las ventas totales a un 8.6% en el caso del Caribe, y de un 3.2% a 13.9% en otros mercados de América Latina.

Inversiones

Para el 2011 Bridgestone de Costa Rica pagó una suma superior a los 8 millones de dólares en impuestos al Ministerio de Hacienda e invirtió más de 209 millones de dólares en costos de producción.

Adicionalmente, durante el 2011 se realizó una inversión de capital de más de 14 millones de dólares principalmente en maquinaria, equipo y moldes para la modernización de la planta de producción.

Inversiones realizadas en el 2011

| Indicadores | 2009 | 2010 | 2011 |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|
| Costos de producción | \$128.307 | \$161.753 | \$209.250 |
| Inversión de capital | \$9.112 | \$13.555 | \$14.923 |
| Pago de impuestos | \$4.978 | \$7.930 | \$8.060 |

*Cifras presentadas en miles de dólares.

Innovación y cambios en la planta de producción

Durante el 2011, 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. Entre los ajustes figuran cambios de moldes, máquinas con tecnología de punta, prensas con capacidad de producir medidas de molde segmentado y automatización de procesos manuales.

El objetivo estratégico de los cambios fue producir llantas de más alta tecnología, para tener la posibilidad de contar con productos con los cuales la empresa pueda incursionar y abastecer de mejor manera sus mercados: Centroamérica, Caribe e intercompany a nivel de Latinoamérica.

Los principales resultados de estos cambios han sido, la reducción de la dependencia de la demanda de productos estadounidenses y, por lo tanto, la sustitución con una mayor producción hacia los mercados de reemplazo.

Adicionalmente, en el 2011 se inició el proceso de instalación de tres máquinas armadoras de llantas de mayor tecnología y con un mejor rendimiento productivo. Para el 2013 se espera terminar este proceso contando con doce máquinas de este tipo en operación regular.

Además, se realizaron cambios en el área de vulcanización, convirtiendo prensas de moldes circulares a prensas que permitan producir llantas de molde segmentado, que son en la actualidad, las de mayor demanda en el mercado. Unido a este cambio, entre el 2012 y el 2016, se proyecta adquirir un total de treinta 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, los cuales son productos con una mayor rentabilidad.



Durante el año 2011 se realizaron una serie de innovaciones dentro de la planta de BSCR.

Planes a mediano plazo

- Automatizar sistemas de inspección final donde actualmente hay mucha labor manual.
- Incursionar en la producción para ensambladoras de equipo original.
- Ejecutar un plan de inversiones de capital que oscile entre los 12 y 15 millones de dólares anuales en un período de 5 años, para contar con un proceso cada vez más robusto, moderno y productivo.

Aportes a los colaboradores y el Seguro Social

Al cierre del 2011, BSCR contaba con una planilla total de 1,047 empleados, lo que se tradujo en el pago de más de 5 millones de dólares a la Caja Costarricense del Seguro Social, y más de 19 millones de dólares de inversión en los asociados para rubros como el aumento en la cuota que se aporta a la Asociación Solidarista, que pasó a un 6,5% por asociado, y la inversión en mejoras en las zonas de recreación.

Durante el 2011 se invirtieron más de 19 millones de dólares en los asociados BSCR.

Relaciones con proveedores

Bridgestone de Costa Rica, por medio de sus operaciones en Costa Rica y el resto de mercados que atiende, genera un aporte al crecimiento económico del país y las empresas relacionadas con BSCR por medio del encadenamiento de valor. Solo en el 2011 la empresa subcontrató servicios de diversa índole a 639 empresas, apoyando de esta manera el desarrollo de la pequeña y mediana empresa y la generación de empleos indirectos.

Por otra parte, durante el 2011 BSCR diseñó la Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) del Departamento de Compras, por medio de la cual se comunicó tanto a los proveedores directos de la empresa, como a los proveedores de estos, de los lineamientos de responsabilidad social que rigen el proceso de compras en la compañía.

La política fue enviada a 145 de los principales proveedores, nacionales e internacionales y se recibió una respuesta positiva por parte de cincuenta de ellos. De forma paralela a la implementación del documento, en el 2011 se desarrollaron una serie de acciones como la participación en la limpieza del río Quebrada Seca en la cual varios de los proveedores contratistas colaboraron.

Responsabilidad del producto

Costa Rica

Desde hace más de 10 años 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.

Esto generó en el 2001 el interés por crear una fundación que permitiera tratar adecuadamente las llantas de desecho. De esta forma y gracias al apoyo de la Asociación de Comercializadores de Llantas (ACOLL), se creó la Fundación Ecológica Costarricense para el Reciclaje de Hule y Llantas de Desecho (FUNDELLANTAS). Esta organización dispone de los desechos construyendo pacas o llantiones que se utilizan en obras civiles.

La relación con Fundellantas es permanente e incluye no solo un aporte anual para el sostenimiento de esta, sino también un trabajo en conjunto en las campañas de limpieza y recolección de llantas de desecho que se realizan a lo largo del año. Solo para el 2011 el total del aporte económico a la Fundación fue de \$80.000 dólares.

Adicionalmente, la empresa ha liderado la promoción de regulaciones para una adecuada disposición de las llantas de desecho. Esto se realiza por medio de alianzas público-privadas que han permitido importantes avances en esta materia, como el decreto de disposición adecuada de las llantas en el 2007 y la prohibición de importación de llanta usada al país.

Estas iniciativas permiten respaldar el mercado costarricense en dos ejes:

1. Seguridad vial:

- Gracias a la prohibición de importación de llantas usadas se asegura la calidad y la garantía de los productos que se venden en el país, evitando que entren al mercado productos que atenten contra la seguridad de los conductores, sus pasajeros y el resto de peatones.

2. Seguridad sanitaria:

- La mala disposición de las llantas no solo contamina el ambiente sino que permite la proliferación de enfermedades como el dengue. El decreto de disposición adecuada de llantas usadas promulgado por el Ministerio de Salud indica que todo comerciante de este producto

debe tener un plan de disposición adecuada para las llantas de desecho; además debe recibir las llantas usadas de los clientes que están sustituyéndolas por nuevas, con el objetivo de asegurar su disposición final. BSCR promueve y vela para que esta política se cumpla a cabalidad entre sus distribuidores, de modo que todos los puntos de venta de cualquier llanta fabricada por Bridgestone cumplan con este lineamiento.

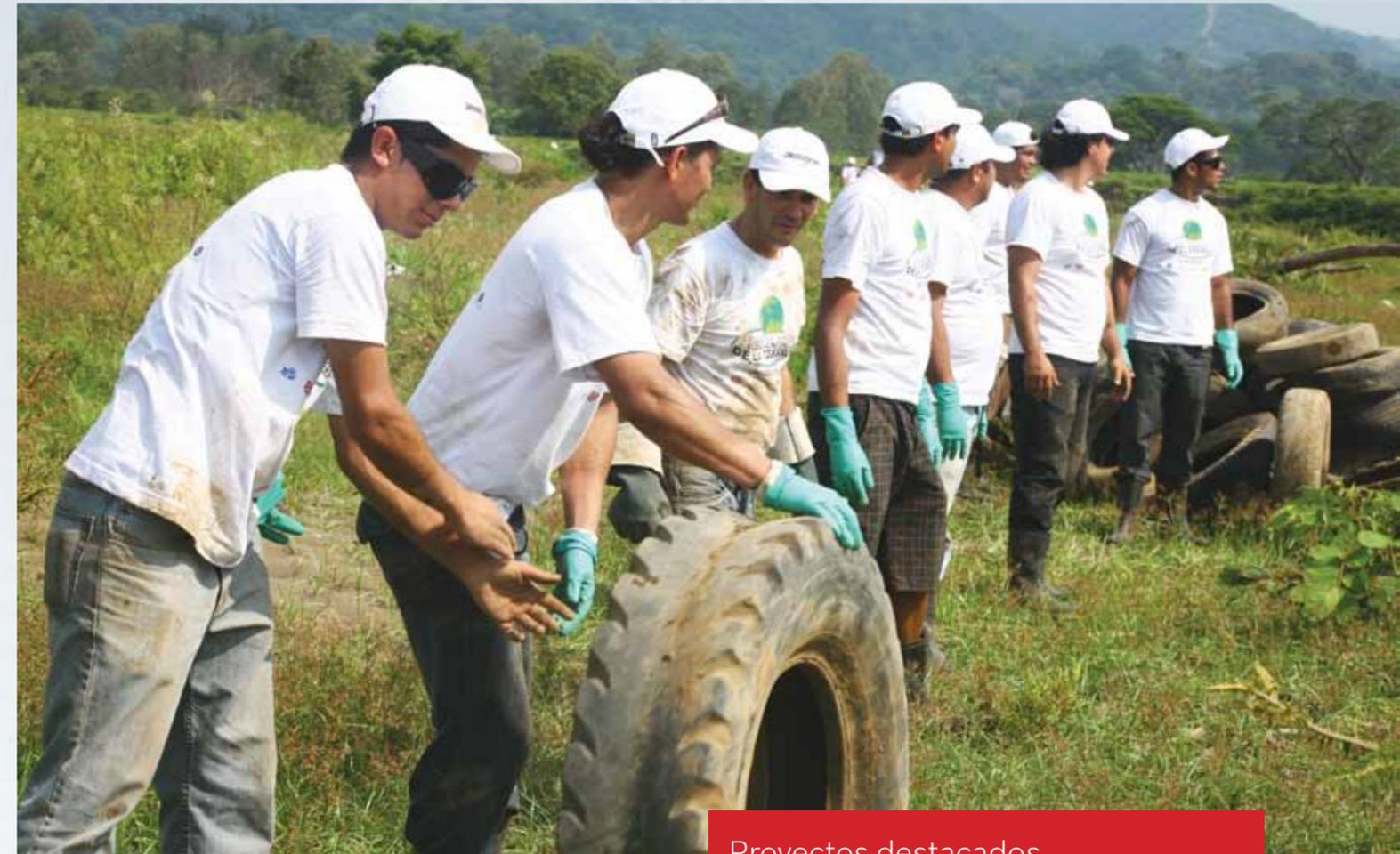
- Con el establecimiento de esta regulación, el país involucra a fabricantes, comercializadores y consumidores finales en una responsabilidad compartida por velar que las llantas de desecho no terminen en quemadas a cielo abierto, ríos, lotes baldíos, etc.
- Adicionalmente, en el año 2012 BSCR promoverá una campaña en República Dominicana con el fin de informar a la población sobre los riesgos, en términos de seguridad, que surgen al colocar llantas usadas en los vehículos.

Durante el 2011 se continuó trabajando en el avance de este tema, específicamente en la búsqueda de nuevas alternativas que permitan disponer de forma creativa y segura las llantas. Tal es el caso del plan piloto para la creación de zonas de juego a partir de llantas de desecho. Este proyecto fue puesto en estudio ante el Ministerio de Salud en el 2011, el cual dio el aval para el desarrollo de este tipo de espacios, considerándolos como opciones seguras y sanitarias para la reutilización de las llantas.

La primera zona de juego se desarrollará en el 2012 en el marco de la alianza con la Caja Costarricense del Seguro Social y la Municipalidad de San José por medio del concurso Quiero mi Distrito limpio.

Asimismo, BSCR ha venido impulsando la formalización de un Reglamento Técnico de Llantas, proceso que se vio fortalecido en el año 2011. Para el 2012, el reglamento será sometido a un periodo de consulta a nivel de Gobierno en una comisión del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

Entre los beneficios que brindará el reglamento se encuentran: que las llantas importadas deberán cumplir con normas de calidad y normas de etiquetado. Además, se mantendrá el control en las fronteras de modo que se cuente con un arma más contra el contrabando. Por otro lado, cada importador de llantas deberá registrar sus productos ante el MEIC antes de comercializarlos, tal y como sucede en la actualidad con los medicamentos.



Proyectos destacados

Durante el 2011 los proyectos¹ más destacados en el tema de la recuperación y adecuada disposición de las llantas de desecho fueron:

- Campañas de recolección de llantas de desecho.
- Limpieza de llantas en el río Grande de Tárcoles.
- Apoyo al concurso Quiero mi Distrito Limpio.
- Apoyo económico a Fundellantas y proyectos alternativos de reutilización de llantas.

Avances en Centroamérica y el Caribe

Como complemento a los esfuerzos que se han originado desde Costa Rica, BSCR ha estado apoyando las iniciativas para el adecuado manejo de las llantas de desecho en diferentes países de la región. Para el 2012 se pretende continuar los acercamientos con los diferentes gobiernos para apoyar el fortalecimiento de estas iniciativas.

¹ Para mayor detalle de estos programas refiérase a la sección Dimensión Social y Ambiental.

Guía G3 del GRI

Global Reporting Initiative

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. | |
| | EN5 | Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia. | |
| | 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.24). 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.24). 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. | Emisiones de Gases de Efecto Invernadero 2011 (p.26). |
| | 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. | |
| | EN20 | NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso. | |
| | 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. | Manejo de Residuos Sólidos (p.28). |
| | EN23 | Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos. | |
| Productos y servicios | 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. | |
| | 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). |
| Cumplimiento normativo | EN27 | Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos. | |
| | 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 sociedad

| Aspecto | Indicador | Referencia | |
|---------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Comunidades locales | SO1 | Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local. | |
| | SO9 | Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales. | |
| | SO10 | Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales. | |
| Corrupción | SO2 | Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | |
| | SO3 | Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización. | |
| | SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción. | |
| Política pública | SO5 | 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.30). |
| | SO6 | Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países. | |
| Comportamiento de competencia desleal | SO7 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados. | |
| Cumplimiento normativo | SO8 | 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. 44). Inversiones (p. 44). Aportes a los colaboradores y el seguro social (p.45). Participación de asociados en Asociación Solidarista de Empleados de Firestone (ASEFIRE) (p.42). |
| | 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. 44). Aportes a los colaboradores y el seguro social (p.42). |
| | 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. | |

| 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.41). |
| | 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.42). |
| | 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.41). Índice de incidencia y severidad (p.41). Asistencia perfecta (p.41). |
| | 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. | Horas de capacitación por asociado (p.41). |
| | 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. | |

| Aspecto | Indicador | Referencia | |
|-----------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Prácticas de inversión y abastecimiento | HR1 | Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan 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. | |

| 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. | Grupos de interés (p. 22). |
| 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) | No aplica |
| 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 |



NEGRO POR FUERA, VERDE POR DENTRO

Impulsamos proyectos para la disposición adecuada de las llantas de desecho, desarrollamos programas para la reducción del dengue, utilizamos racionalmente los recursos naturales dentro del proceso productivo y creamos campañas para promover una conducción más limpia y segura. **Sea un consumidor inteligente, por su país y su planeta.**

Dejando Huella

www.bridgestone.cr

**One Team,
One Planet.**

BRIDGESTONE

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@bfcra.cr

| 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 2011?

Nombre y apellidos: _____
 Organización a la que pertenece: _____
 Correo electrónico: _____ Teléfono: _____



Bridgestone de Costa Rica S.A.
Sexto Reporte de sostenibilidad 2011
Nuestro aporte ambiental, social y económico a la sociedad

Reporte completo: www.bridgestone.cr