



**Our Way to Serve**

Nuestra Manera de Servir

# Índice de contenido



Mensaje del **Presidente** **02**



Perfil de la **empresa** **06**

- Principales productos y servicios
- Bridgestone en cifras globales
- Cifras regionales Bridgestone Latinoamérica Norte
- Modelo de negocio
- Nuestra Manera de Servir
- Gobierno Corporativo
- La sostenibilidad en Bridgestone Latinoamérica Norte
- Asuntos materiales
- Grupos de interés



Bridgestone **Costa Rica** **24**

- Productos y Servicios
- Mercado
- Premios y Reconocimientos



**Movilidad** **32**

- Eficiencias internas
- Nuevos productos



**Personas** **36**

- Contribuir a una sociedad más segura
- Educación inclusiva y accesible
- Promover comunidades más saludables



Medio **Ambiente** **44**

- Vivir en armonía con la naturaleza
- Valorar los recursos naturales
- Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>e



Cumplimiento regulatorio y **competencia justa** **58**

- Ética
- Lucha contra la corrupción
- Marketing responsable
- Diálogo con los grupos de interés



Continuidad del negocio y **gestión de riesgos** **66**

- Programa Corporativo de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis



Derechos humanos y **prácticas laborales** **70**

- Derechos humanos
- Prácticas laborales
- Equilibrio entre vida personal y laboral



Seguridad e **higiene industrial** **82**

- Seguridad ocupacional
- Salud ocupacional



**Compras** **90**

- Cadena de suministro y abastecimiento
- Evaluación y desarrollo de proveedores
- Capacitación y desarrollo
- Reconocimiento



Calidad y valor **para el cliente** **96**

- Calidad del producto
- Eficiencias logísticas
- Atención al cliente
- Desarrollo de distribuidores



Proceso de elaboración **del informe** **102**



Índice **GRI** **106**



## Mensaje del Presidente

Bridgestone es una empresa global que desde sus inicios ha tenido una misión clara, *Servir a la Sociedad con Calidad Superior*. La región Bridgestone Latinoamérica Norte, con menos de cuatro años de haber sido constituida, busca consolidarse como líder en un amplio mercado que, geográficamente, se extiende por México, Centroamérica, el Caribe, Colombia y Ecuador.

El 2017 representó un año de celebración para la empresa: cumplimos 50 años de operar en Costa Rica con una planta de producción de neumáticos en Belén, mientras que la marca Bandag celebró sus 60 años con el lanzamiento de una nueva imagen.

Hoy, nuestra prioridad es seguir avanzando en el fortalecimiento de eficiencias y sinergias en los procesos y en las ventas, así como en la homologación de las ventajas competitivas y conocimientos adquiridos en cada uno de los mercados y países donde operamos, tomando como base nuestra sólida cultura corporativa.

De acuerdo con el tipo de segmento o mercado, hemos aplicado diversos enfoques de gestión con nuestros grupos de interés, a fin de brindar soluciones integrales que faciliten la movilidad, el bienestar de las personas y la protección del medio ambiente a través de un ciclo de servicio optimizado y adaptable a las necesidades cambiantes del consumidor.

El compromiso de responsabilidad social de Bridgestone, *Nuestra Manera de Servir*, proporciona un marco de acción para el modo en que hacemos negocios, desarrollamos productos e interactuamos con las comunidades y los clientes. Este compromiso se apoya en tres Áreas Prioritarias: Movilidad, Personas y Medio Ambiente; y en seis Principios de Gestión que de forma integral favorecen el cumplimiento de nuestra misión.

En Bridgestone innovamos tanto en el desarrollo de productos, como en los mecanismos internos, a fin de optimizar la operación, enfocándonos en cuidar del medio ambiente y brindar una inigualable experiencia de servicio a nuestros clientes. Ejemplo de ello son los productos desarrollados con tecnologías diferenciadoras como el neumático Run-Flat y ECOPIA EP422 PLUS que hoy nos posicionan a la vanguardia en la fabricación de neumáticos por la calidad, confort, seguridad y cuidado del entorno que caracteriza a nuestros productos.

Asimismo, servimos a la comunidad que nos acoge en cada uno de los países en donde operamos a través de nuestros programas de voluntariado. Durante 2017, logramos beneficiar a 124.556 personas, gracias a iniciativas que se desarrollaron con el objetivo de



Celebramos los

**60** años de **Bandag** con el lanzamiento de su **nueva imagen**.

construir una sociedad con mayor conocimiento de la seguridad vial, así como de impulsar una educación más inclusiva y promover comunidades más saludables.

Es primordial en nuestras acciones apoyar el desarrollo y la equidad entre nuestros colaboradores, como parte integral de nuestra sostenibilidad. De acuerdo con el estudio Great Place to Work® 2016, el 91% de nuestros colaboradores en México se sienten orgullosos de trabajar en Bridgestone, mientras que en Costa Rica nos situó en la tercera posición entre las mejores empresas para trabajar, en la categoría de 100 a 1.000 trabajadores.

Valoramos la confianza que nos otorga cada colaborador y estamos convencidos de que la formación es el mejor mecanismo para garantizar su desarrollo integral. Por eso, en 2017 invertimos 963.318 USD en capacitación a nivel regional con un promedio de 81 horas de formación por empleado.

Proteger el medio ambiente es parte de nuestras Áreas Prioritarias; es por ello que se redujo en un 5,6% y 0,5% el consumo de agua en las plantas de Cuernavaca, México y Belén, Costa Rica, respectivamente. Además, buscamos hacer más eficiente nuestra operación, valoramos enormemente los recursos y operamos en armonía con la naturaleza. Por ello, en 2017, sembramos 3.600 árboles y recolectamos 198 toneladas de neumáticos en desuso para su correcta disposición final.



Beneficiamos a

**124,556**

personas en 2017 gracias a nuestros programas de voluntariado.



En 2017 sembramos

**3,600**

árboles y recolectamos 198 toneladas de neumáticos en desuso para su correcta disposición final.

En Bridgestone anticipamos, prevenimos y mitigamos los riesgos. En 2016 se lanzó un renovado Programa Corporativo de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis, que se implementó en 2017 luego de los terremotos en México y el paso del huracán Nate en Costa Rica. Ambos desastres naturales se manejaron bajo los protocolos previstos para garantizar la protección de las personas, la propiedad y la continuidad del negocio.

Existen retos en alineación al desarrollo sostenible de cada país que los nuevos gobiernos de México, Colombia y los países centroamericanos deberán trabajar. En Bridgestone seguiremos actuando como ciudadano corporativo responsable para contribuir al desarrollo de nuestros mercados, mediante una participación activa en las asociaciones de nuestro sector.

Año con año, este informe respalda y evidencia nuestro compromiso por construir una sociedad más inclusiva, sostenible y resiliente, en absoluta congruencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Les invito a conocer más sobre la actuación y principios sostenibles de Bridgestone, así como nuestras aportaciones en pro de la Movilidad, las Personas y el Medio Ambiente.

**Alfonso Zendejas**  
Presidente y Director General  
Bridgestone Latinoamérica Norte





Bridgestone es una compañía japonesa dedicada a la producción y comercialización de neumáticos, comprometida con *Servir a la Sociedad con Calidad Superior*, a través de sus operaciones, actividades corporativas, políticas internas y atención a grupos de interés. Estos aspectos están alineados a La Esencia Bridgestone, la filosofía estipulada a nivel corporativo.

# Perfil de la empresa

## The Bridgestone Essence

LA ESENCIA BRIDGESTONE

Mission  
Misión

Serving Society with Superior Quality  
Servir a la sociedad con calidad superior

Foundation  
Fundamentos

Seijitsu-Kyocho  
[Integrity and Teamwork]  
[Integridad y trabajo en equipo]

Shinshu-Dokuso  
[Creative Pioneering]  
[Innovación]

Genbutsu-Genba  
[Decision-Making Based on Verified, On-Site Observations]  
[Toma de decisiones basadas en observaciones verificadas en el terreno]

Jukuryo-Danko  
[Decisive Action after Thorough Planning]  
[Acción decisiva después de una cuidadosa planificación]



### Seijitsu-Kyocho

Adherirnos a los principios de la buena fe en el desempeño del trabajo, en la manera en que tratamos a los demás, y nos comprometemos con la sociedad.

### Shinshu-Dokuso

Se refiere a construir el futuro, retornos de manera proactiva a identificar y desarrollar innovaciones que a su vez beneficiarán a la sociedad y responderán a las necesidades de nuestro cliente desde su punto de vista.

### Genbutsu-Genba

Tomar el tiempo que sea necesario para verificar los hechos personalmente en el terreno y utilizar nuestras observaciones empíricas para tomar decisiones.

### Jukuryo-Danko

Investigación de todas las opciones y posibilidades, prestándole una especial atención a cómo ejecutar las acciones decididas.

## Principales productos y servicios

<b>Neumáticos</b>	Ofrece una amplia gama de neumáticos para automóviles, camiones, autobuses, aeronaves, vehículos de construcción y minería, motocicletas, etcétera.
<b>Productos químicos e industriales:</b>	Materiales de aislamiento acústico y antivibración, productos de espuma de poliuretano, electro-materiales, productos de caucho industriales, materiales de construcción, cinturones, mangueras y otros.
<b>Productos diversificados:</b>	Un negocio bajo el paraguas de Bridgestone Americas Inc. que suministra materiales comerciales para techos y otros usos.
<b>Artículos deportivos:</b>	Pelotas de golf, palos de golf, ropa de golf, artículos para la práctica del tenis y otros.
<b>Bicicletas:</b>	Bicicletas y artículos para bicicletas.
<b>Otros:</b>	Servicios financieros y otros.
<b>Soluciones de negocio</b>	Bridgestone aprovecha los elementos potenciales más integradores del portafolio de la compañía y trabaja en "soluciones", que incluyen servicios de mantenimiento, tecnología de TI / sensores, neumáticos y productos diversificados para satisfacer las necesidades de los clientes.

## Bridgestone en cifras globales



Capital:  
**¥ 126,3** billones (JPY).



Ventas:  
**¥ 3.643** billones (JPY).



### Sedes:

- 1** sede corporativa en Japón y  
**3** sedes regionales:
- América
  - Europa, Medio Oriente y África
  - China, Asia y Oceanía

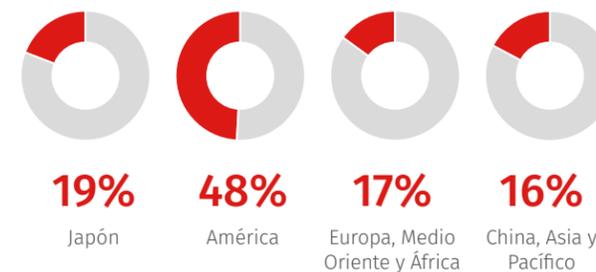


### Colaboradores:

- Directos: **142.669**
- Indirectos: **13.706**

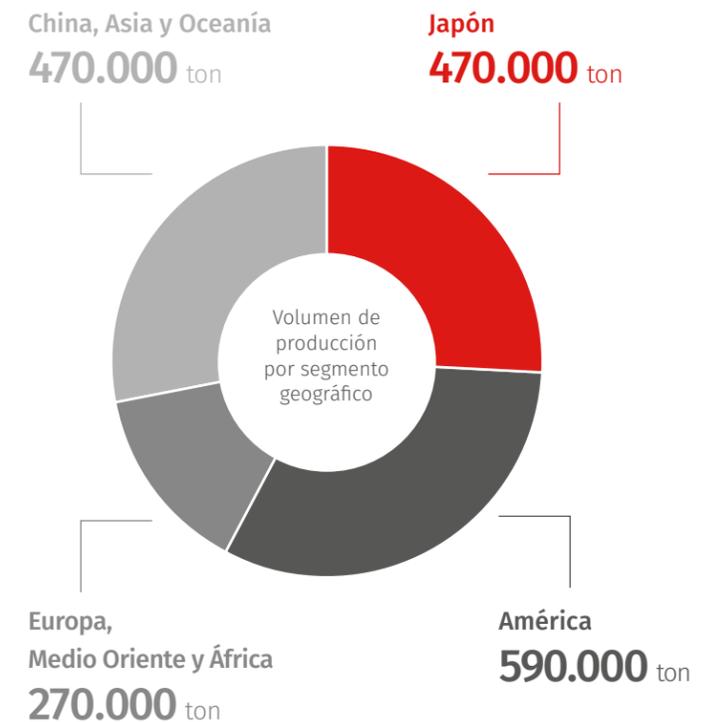
### Ventas por segmento de negocio y mercado:

- **17%** productos diversificados.
- **83%** neumáticos.



### Producción de neumáticos (ton):

**1,8** millones



### Cifras regionales Bridgestone Latinoamérica Norte, BS-LAN



#### Sede corporativa

Ciudad de México, México.



#### Plantas

2 de producción de neumáticos

- Cuernavaca, Morelos, México.
- Belén, Heredia, Costa Rica.

1 de producción de materiales para el renovado de neumáticos

- León, Guanajuato, México.

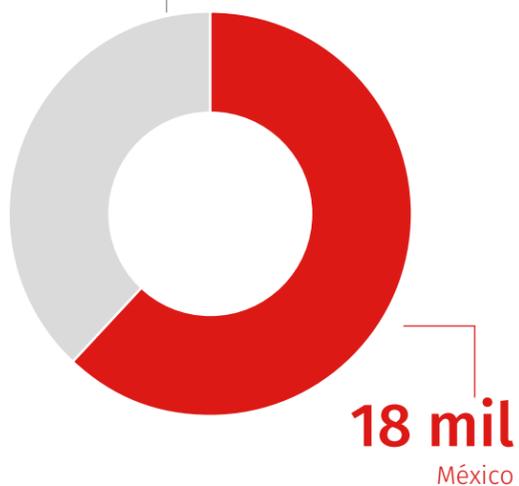


#### Producción por día

29 mil neumáticos.

11 mil

Costa Rica

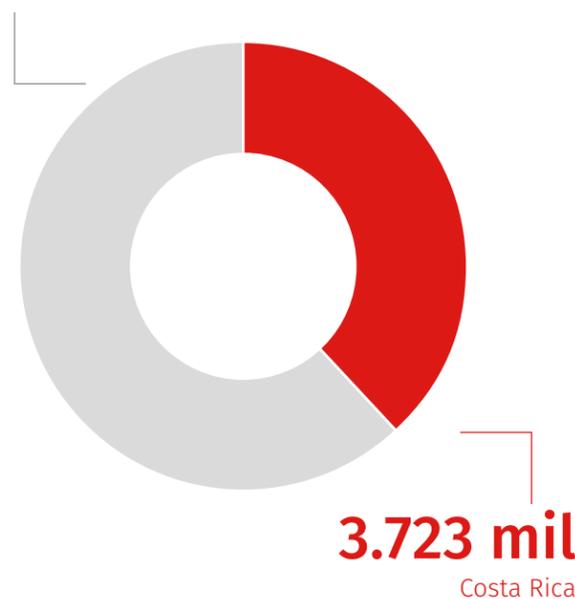


#### Producción total

9.719 mil neumáticos.

5.996 mil

México



7.323 ton de productos para renovado de neumáticos.

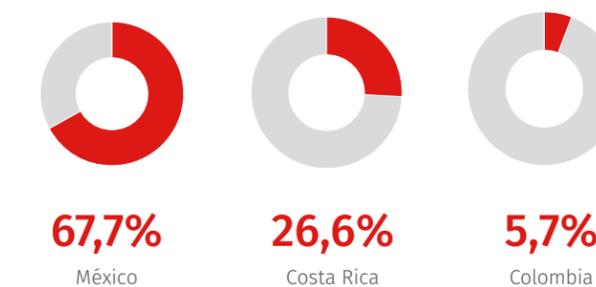


#### Puntos de venta

827

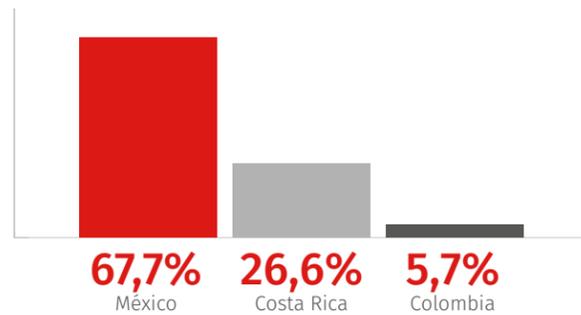


#### Venta Total por país

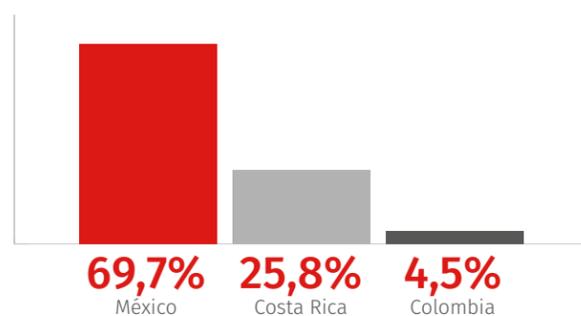




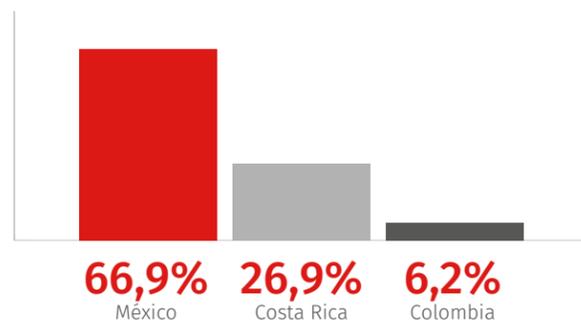
### Valor económico generado



### Valor económico distribuido



### Valor económico retenido



### Total de colaboradores

2.522



93%  
Hombres



7%  
Mujeres



### Voluntariado

- 3.691 horas.
- 1.271 voluntarios.
- 124.556 beneficiarios.



### Capacitación

- 191.855 horas.
- 963.318 inversión en capacitación (USD).
- 81 horas promedio de capacitación.

## Modelo de negocio

Bridgestone busca garantizar que su operación genere valor a todos sus grupos de interés, a la empresa y a la sociedad en general. Su modelo de negocio parte de la innovación para seleccionar y operar con los mejores recursos humanos, materiales y financieros, a fin de asegurar que su operación, la distribución, venta y uso de sus productos generan un impacto positivo en las Personas, la Movilidad y el Medio Ambiente, promoviendo la reducción de emisiones en todo su ciclo productivo.



### 1. Desarrollo e innovación

- Garantizar la calidad y seguridad en los neumáticos.
- Responder a las necesidades de las armadoras en tiempo y cumpliendo con las especificaciones técnicas.
- Desarrollar neumáticos ecológicos: Ecopia.
- Duplicar la vida útil del neumático por medio del renovado.



### 2. Materias primas

- Establecer procesos de compra alineados a la Política Global de Compras Sostenibles.
- Sensibilizar a proveedores en temas ambientales, éticos, de Derechos Humanos y prácticas laborales, entre otros.
- Desarrollar proveedores locales.



### 3. Fabricación

- Mantener la seguridad y la salud de los colaboradores.
- Reducir el consumo de energía, usando combustibles menos contaminantes.
- Reducir consumo de agua.
- Reciclar y/o reutilizar los materiales utilizados.



### 7. Gestión final

- Recuperación de neumáticos.
- Generación de alianzas para contribuir con soluciones en la disposición adecuada de neumáticos.



### 6. Utilización

- Sensibilizar a la población mediante diversos programas:
  - » Campañas de Seguridad Vial.
  - » Voluntariado Corporativo.

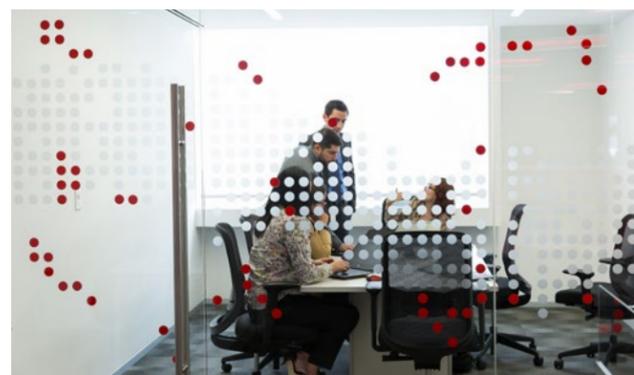
### 5. Venta

- Proveer productos y servicios de calidad superior y mayor seguridad.
- Mantener canales de comunicación efectivos para contar con retroalimentación sobre los productos y servicios.
- Establecer prácticas comerciales y de competencia justa.



### 4. Distribución y logística

- Eficiencias logísticas, atención y valor para el cliente.



## Nuestra Manera de Servir

### VISIÓN

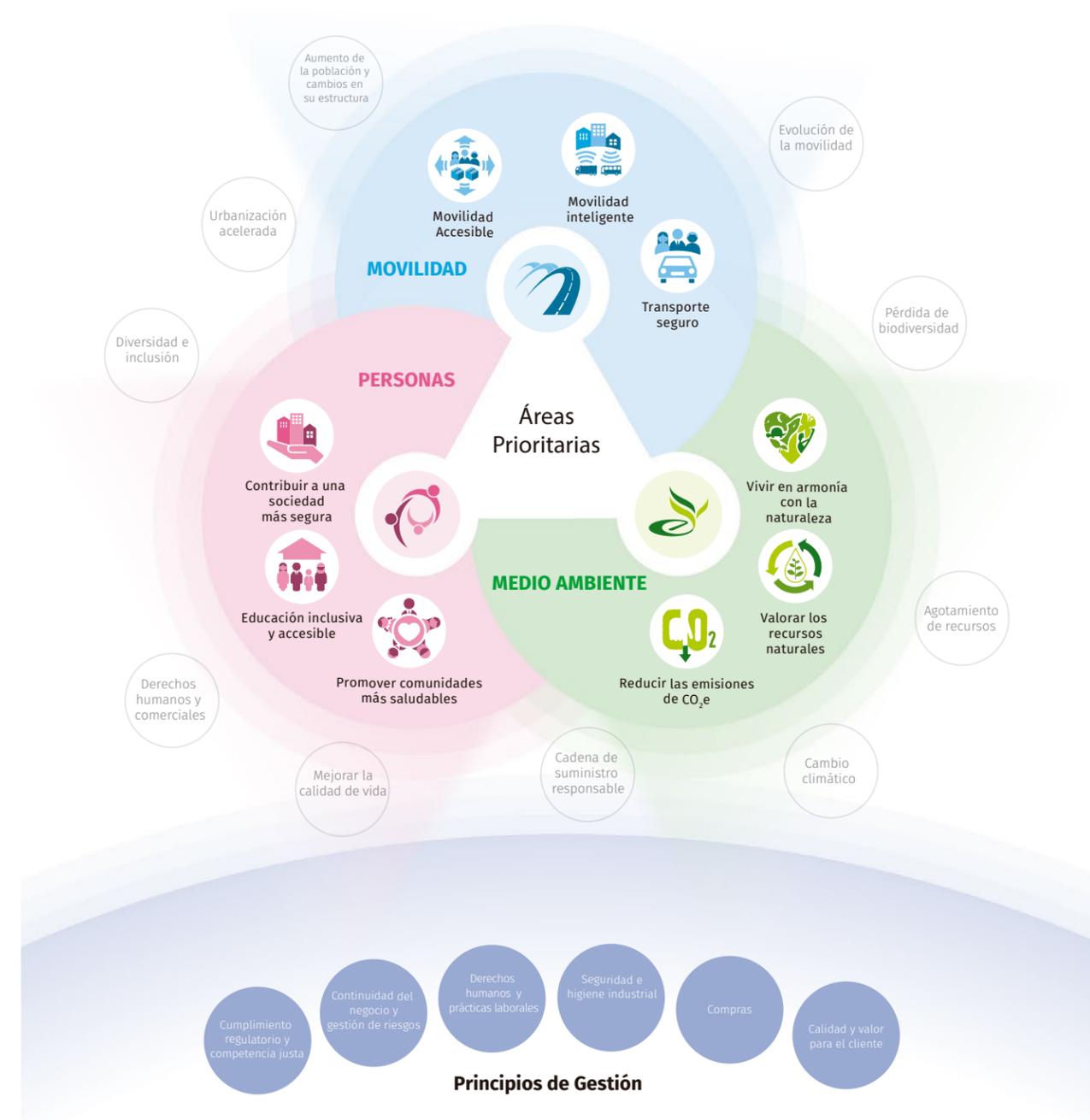
“Como entendemos que *Servir a la Sociedad con Calidad Superior* es nuestro legado y nuestra misión, y como aceptamos la responsabilidad que tenemos con las generaciones futuras por ser líder global en nuestras industrias, Bridgestone y sus colaboradores en todo el mundo utilizan la innovación y la tecnología para mejorar la forma en que nos movemos, vivimos, trabajamos y jugamos.”

# Our Way to Serve

Nuestra Manera de Servir

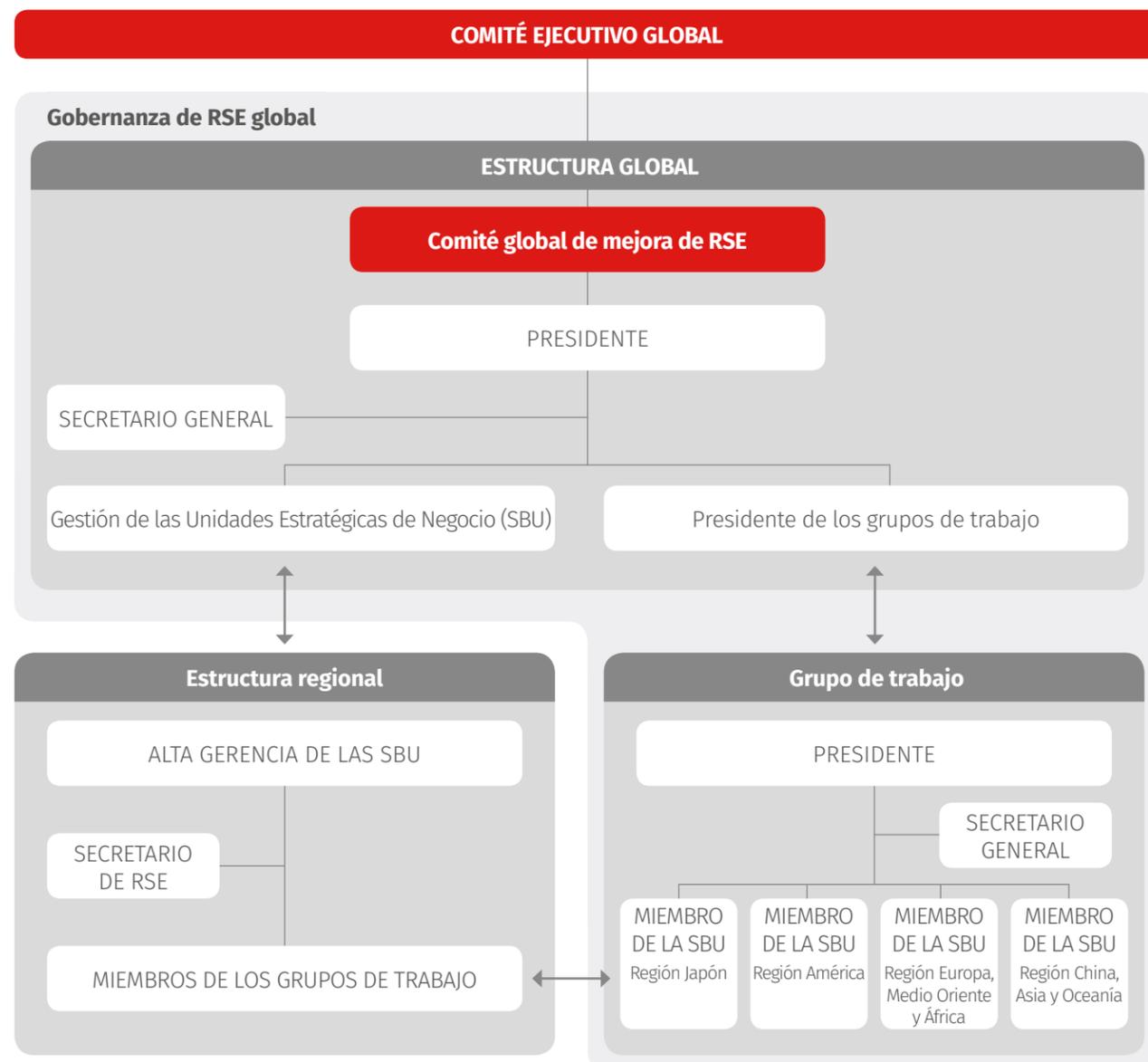


## Áreas Prioritarias y Principios de Gestión de Nuestra Manera de Servir



En Bridgestone se ha consolidado un sistema global para el manejo de la sostenibilidad a nivel corporativo que es liderado por un Comité Ejecutivo Global. Su función es revisar y aprobar las estrategias que debe desarrollar e implementar el Comité Global de Mejora de Responsabilidad Social Empresarial (Sostenibilidad).

El Comité Global está conformado por los integrantes de las Unidades Estratégicas de Negocio (SBU) y varios grupos de trabajo; juntos, tienen el objetivo de gestionar y monitorear las temáticas globales y regionales en los planes de sostenibilidad de la operación de cada región/país.



## Gobierno Corporativo

La estructura organizacional de Bridgestone a nivel global se consolida en cuatro regiones. Una de ellas es Bridgestone Americas Inc., a la cual pertenece la unidad de negocio de Bridgestone Latinoamérica Norte (BS-LAN) conformada en 2015 y que integra las operaciones de México, Costa Rica, Centroamérica, el Caribe, Colombia y Ecuador. Su Comité Directivo opera como principal órgano de gobierno para la toma de decisiones y gestión de las temáticas de carácter social, ambiental, económico y ético. Este comité está encabezado por el Presidente de Bridgestone Latinoamérica Norte.

Este órgano de gobierno está compuesto por mandos directivos y gerenciales, en quienes descansa la responsabilidad de controlar e impulsar el desempeño sostenible de la organización alineado a la visión que marca Bridgestone Americas y Bridgestone Japón.

Los directores reportan en línea directa a Bridgestone Americas y/o su sede nacional, se utilizan los mismos sistemas y estándares de calidad internacionales con el fin de homologar e integrar las operaciones, así como garantizar su cumplimiento con la normatividad aplicable en cada país.



**24%**  
del Comité Directivo está integrado por mujeres.

Comité Directivo	Hombres	Promedio de edad	Mujeres	Promedio de edad
<b>México</b>				
Presidente	1	46		
Directores	3	50,3	1	32
Subdirectores, gerentes o representantes de área	38	41,5	4	43,9
<b>Colombia</b>				
Directores	1	39		
Subdirectores, gerentes o representantes de área	3	44,6	1	40
<b>Costa Rica</b>				
Directores	4	47		
Subdirectores, gerentes o representantes de área	26	45,9	1	33
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>		<b>7</b>	

## Asuntos materiales

Durante 2017 Bridgestone Latinoamérica Norte (BS-LAN) realizó un estudio de materialidad, con los siguientes objetivos:

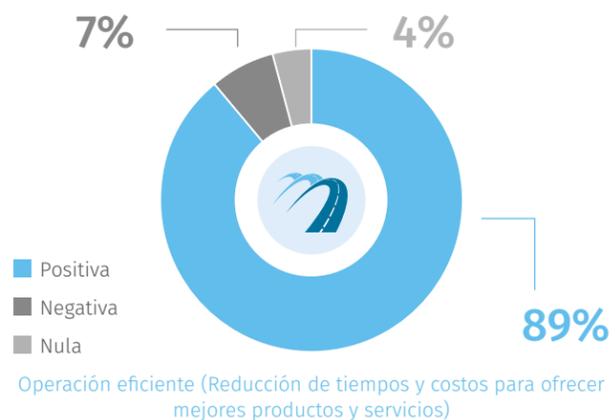
- Identificar la percepción de sus grupos de interés sobre el desempeño sostenible de la empresa, en alineación a *Nuestra Manera de Servir* (de acuerdo con sus tres Áreas Prioritarias y seis Principios de Gestión).
- Priorizar las expectativas y/o necesidades de los grupos de interés por medio de un diálogo indirecto (encuesta), a fin de establecer los asuntos que integran la estrategia de responsabilidad social de la empresa y que se reportan en este Informe de Sostenibilidad.

El estudio de materialidad se realizó en cumplimiento de la Guía GRI y la norma G:35 del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) única en el país. El estudio de materialidad se enfocó inicialmente en un acercamiento hacia los grupos de interés (internos y externos), a fin de reconocer sus expectativas y percepción frente a la sostenibilidad de Bridgestone. De esta manera, se identificaron temas importantes para el desarrollo continuo del plan regional de sostenibilidad de la empresa, buscando una vinculación de los puntos prioritarios con los intereses de los grupos y los objetivos del negocio.

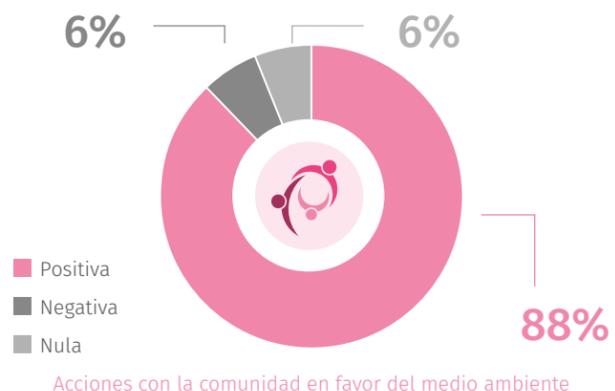
De acuerdo con los grupos de interés consultados, se concluyó que en Costa Rica se tiene una imagen positiva sobre la sostenibilidad de la empresa superior al 91% en promedio.

En las gráficas se puede observar el porcentaje de percepción positiva, negativa o neutral que estos manifiestan con respecto al desempeño de cada Área Prioritaria y Principio de Gestión de Bridgestone, así como el tema más relevante para ellos, en cada aspecto.

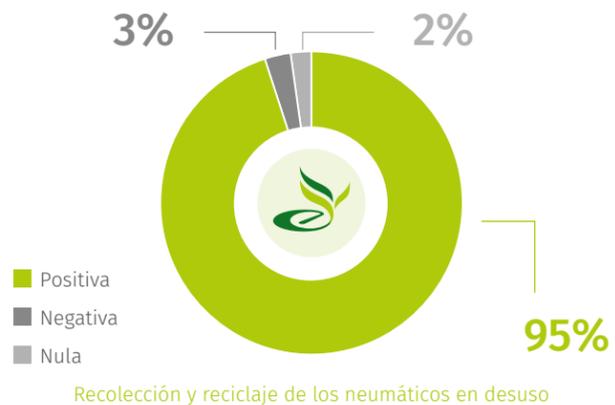
### Movilidad



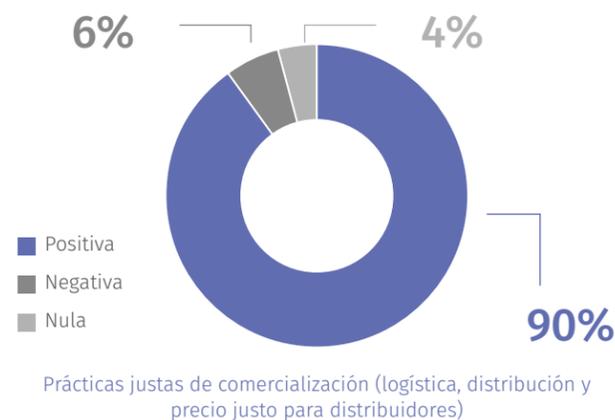
### Personas



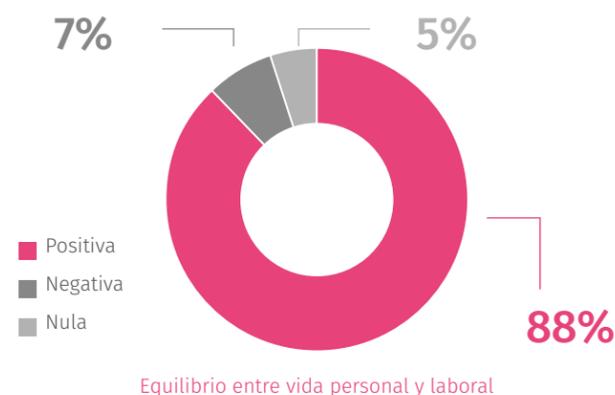
### Medio Ambiente



### Cumplimiento Regulatorio y Competencia Justa



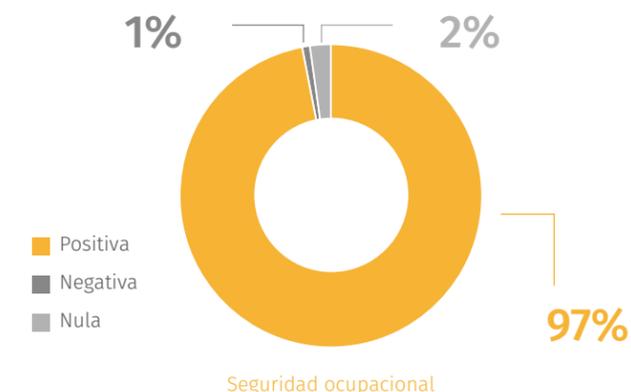
### Derechos Humanos y Prácticas Laborales



### Continuidad del Negocio y Gestión de Riesgos



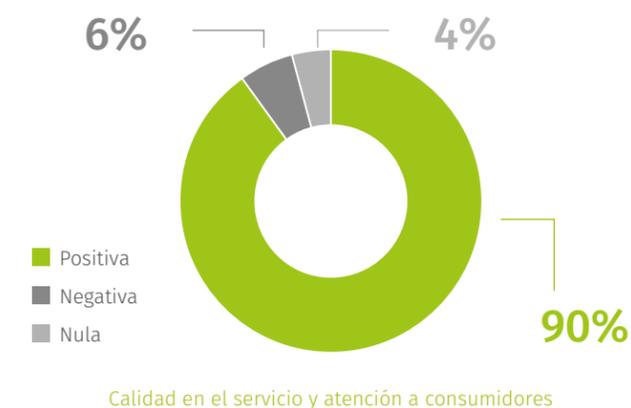
### Seguridad e Higiene Industrial



### Compras

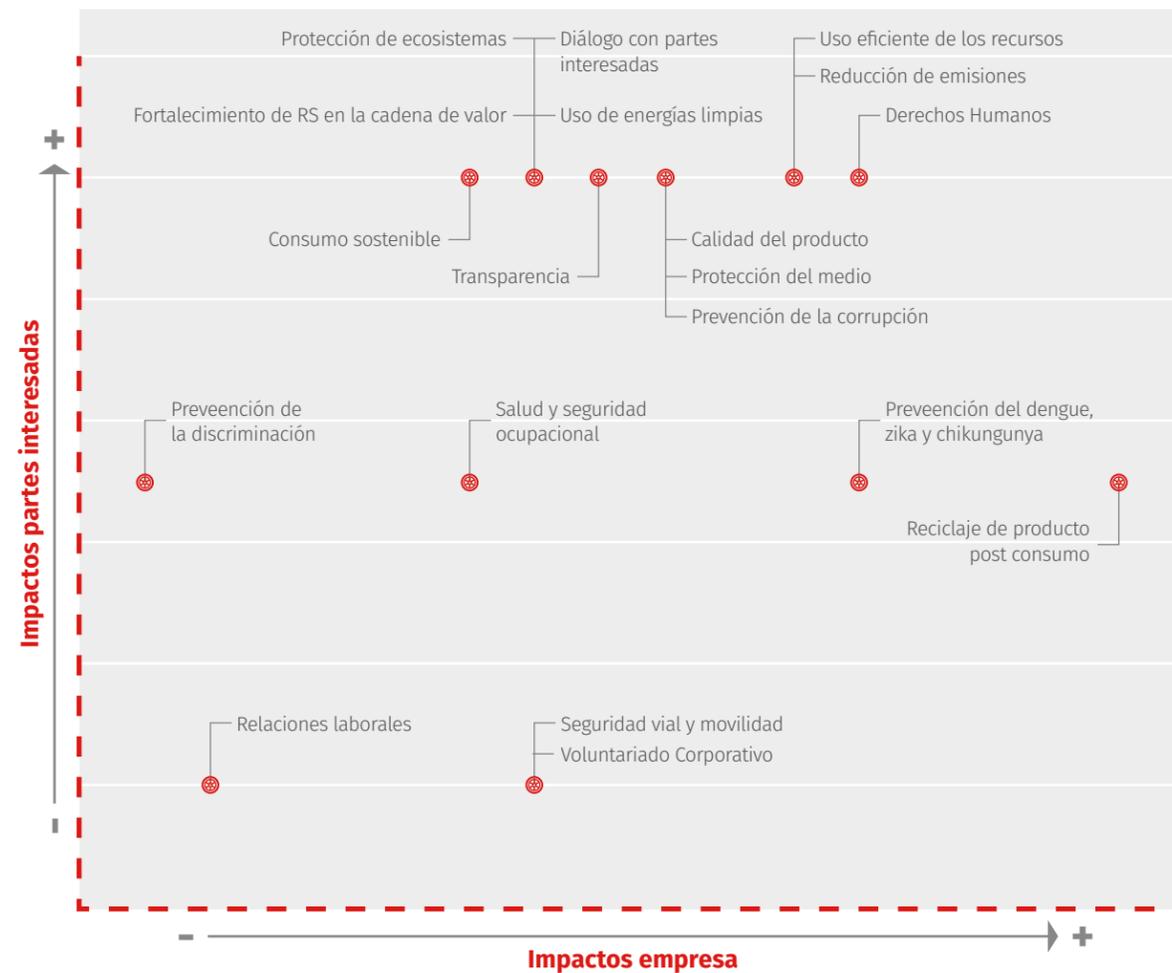


### Calidad y Valor para el Cliente



## Costa Rica

En Costa Rica se llevó a cabo la definición de los impactos más pertinentes de la organización a fin de establecer un plan de acción congruente con los mismos. Los impactos se evaluaron en cumplimiento de la metodología de la Norma G:35 de Responsabilidad Social certificada por INTECO contemplando su efecto potencial en la empresa y en los grupos de interés en diferentes dimensiones. Además, se realizó un *benchmark* (análisis comparativo) de sostenibilidad de las empresas de similar tamaño y cercanía en Costa Rica, así como un análisis de medios, incluyendo las noticias más relevantes sobre el estado de la sostenibilidad y estrategias sobresalientes de la misma en Costa Rica. Los resultados se reflejan en la siguiente Matriz de Materialidad:



## Grupos de interés

Bridgestone Costa Rica considera que el éxito del negocio y su permanencia dependen del trabajo conjunto con sus grupos de interés, por ello busca mantener una comunicación constante, conocer sus expectativas y establecer alianzas que permitan la colaboración en temáticas de interés mutuo.

La empresa cuenta con diversos canales de comunicación con sus grupos de interés, a fin de responder a los temas relevantes. Estos canales incluyen reuniones, estudios de opinión, encuestas, alianzas e iniciativas del sector, entre otros, y están liderados por las distintas direcciones o áreas de la organización relacionadas con cada grupo de interés.

Continuo 

Grupo de interés	Descripción	Canales de comunicación		Frecuencia de contacto
 <b>Colaboradores</b>	Son todos los colaboradores de Bridgestone, a quienes se les respetan sus derechos y se promueve el desarrollo de sus habilidades y capacidades. La empresa respeta la diversidad, y fomenta la comunicación entre trabajadores y directivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Actividades</li> <li>Comunicación interna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitación</li> <li>Cursos y revisiones</li> <li>Auditorías</li> </ul>	
 <b>Proveedores</b>	Son quienes suministran la materia prima, servicios, etc., necesarios para la operación y producción diaria de la empresa. Bridgestone realiza con ellos transacciones justas e imparciales y promociona sus políticas de sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones y evaluación de proveedores</li> <li>Capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico</li> <li>Teléfono</li> </ul>	
 <b>Asociaciones/Instituciones</b>	Son las agrupaciones que agremian los intereses del sector al que pertenece Bridgestone. Pueden ser de carácter social o económico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visitas para conocer la planta y sistemas de calidad, entre otros</li> </ul>	
 <b>Armadoras</b> (Equipo original)	Son las empresas armadoras, distribuidores y consumidores finales. Bridgestone trabaja para Servirles con Calidad Superior mediante productos y servicios atractivos que respondan a sus necesidades e información que les ayude a la mejor toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Auditorías</li> <li>Investigación y desarrollo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico</li> <li>Comunicación directa</li> </ul>	
 <b>Clientes</b>		 <b>Socios de Negocios</b> (Distribuidores)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones</li> <li>Capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuentros</li> <li>Comunicación directa y permanente con todo el equipo de ventas y comercial</li> </ul>
 <b>Consumidor final</b>	Son todas las personas a las que las operaciones de la empresa les genera un impacto o beneficio. Bridgestone trabaja para contribuir al desarrollo de la comunidad, preservar los recursos naturales y realizar actividades en beneficio de causas sociales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Página web</li> <li>800 llantas - Centro de atención a clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios de mercado</li> <li>Redes sociales</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>	
 <b>Comunidad</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas de comunicación hacia colaboradores y comunidad</li> <li>Comunicación directa con organizaciones sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas en redes sociales</li> <li>Página Web</li> <li>Patrocinios</li> </ul>	
 <b>Autoridades</b>	Son todos los organismos externos y gubernamentales, nacionales e internacionales, que regulan y auditan los procesos y operaciones de la industria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones y participación en asociaciones e iniciativas del sector</li> <li>Correo electrónico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vía telefónica</li> <li>Reuniones</li> </ul>	
 <b>Medios de comunicación</b>	Son aquellos medios de difusión y creación de contenidos informativos, privados o públicos, que tienen un impacto directo sobre Bridgestone y su entorno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo electrónico</li> <li>Eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vía telefónica o presencial</li> <li>Conferencias de prensa</li> </ul>	



## Bridgestone Costa Rica



### Sede:

Belén de Heredia, Costa Rica



### Puntos de venta:

158



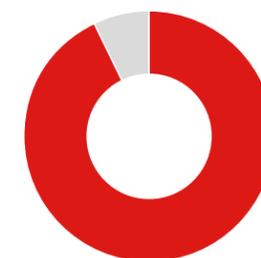
### Valor económico:

- Generado: 26,6%
- Distribuido: 25,8%
- Retenido: 26,9%



### Total de colaboradores:

999



93%  
Hombres



7%  
Mujeres



### Voluntariado corporativo

- 2.140 horas.
- 688 voluntarios.
- 122.720 beneficiarios.



### Capacitación

- 85.823 horas.
- 471.900 inversión en capacitación (USD).
- 86 horas promedio de capacitación.



### Ambiental

- 17.327 ton CO<sub>2</sub>e de emisiones totales.
- 185.851 m<sup>3</sup> de agua consumida.
- 202.176.468 MJ de Consumo total de energía.
- 95% de residuos reciclados.

## Productos y servicios

Bridgestone desarrolla, fabrica y comercializa una gran variedad de diseños de neumáticos para diferentes medios de transporte bajo las marcas de Bridgestone, Firestone y otras asociadas.

### Automóvil

Con las marcas Bridgestone y Firestone se fabrican neumáticos para consumo masivo en vehículos livianos. En este segmento también se producen neumáticos de equipo original para las marcas Toyota, Chrysler y Volkswagen.

### Camión

Las marcas Bridgestone y Firestone manufacturan neumáticos para consumo de camiones y vehículos pesados, que son más gruesos y de mayor tamaño.

### Agrícola

Bridgestone Costa Rica desarrolla neumáticos para vehículos utilizados por el sector agrícola, como tractores y otro tipo de maquinaria que circula fuera de la carretera.

### Reencauche

A través de su marca Bandag, Bridgestone participa en la industria del renovado de neumáticos para camiones de alto kilometraje brindando tecnología, asesoría y soporte al mercado del transporte de carga y pasaje. El sistema de renovado de neumáticos aumenta su vida útil, por lo que juega un papel fundamental en el medio ambiente, ya que evita el desecho de gran cantidad de neumáticos. Asimismo, representa un apoyo económico para los consumidores porque reduce los costos de manera importante.

### Productos de Golf

Bridgestone Costa Rica comercializa una amplia gama de pelotas y palos de golf, además de diversos accesorios y ropa deportiva.

## Mercado

Desde Costa Rica, Bridgestone atiende un total de 21 países donde comercializa sus productos por medio de la figura de distribuidores (clientes directos de la empresa). Ellos trabajan con consumidores finales, flotas corporativas y gubernamentales.



## Reconocimientos y certificaciones

Reconocimiento	Quién lo otorga
Certificado honorario por ser la primera empresa certificada por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) en la norma de Gestión de Calidad ISO 9001:1994, en el año de 1996	IQNet
Gran Premio Exportador	Cámara de Comercio Exterior (CADEXCO)
Premio Bandera Azul Ecológica en la categoría Cambio Climático por quinto año consecutivo	Acueductos y alcantarillados (AYA)
Compromiso con la Calidad	Cámara de Industrias de Costa Rica
Bridgestone Americas Award	Categoría Personas
Reconocimiento por Programa de Desarrollo en Sistemas de Gestión Preventiva	Instituto Nacional de Seguros

Certificaciones	Quién lo otorga
Certificación Operador Económico Autorizado (PROFAC)	Ministerio de Hacienda
Certificación ISO 50001 Gestión de la Energía	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)
INTE G:35 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)
INTE OHSAS 18001 Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)
INTE ISO 14064-1 Sistema de Gestión para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)
IATF 16949 Especificación Técnica de Equipo Original	Lloyd's Quality Assurance (LRQA)



Certificaciones	Quién lo otorga
ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad	Lloyd's Quality Assurance (LRQA)
INTE ISO 9001 Marca de Conformidad del Producto	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)
INTE ISO 14001: ISO 9001 Sistema de Gestión Ambiental	INTE ISO 14001: ISO 9001 Sistema de Gestión Ambiental
Norma BASC Seguridad Patrimonial (Business Alliance for Secure Commerce. Version 4-2012)	BASC Costa Rica
Marca País "Esencial Costa Rica"	Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica
INTE ISO/IEC 17025 Acreditación de Pruebas de Laboratorio. Pruebas Físicas Producto Terminado BSCR (Laboratorio QA)	Ente Costarricense de Acreditación (ECA)
INTE ISO/IEC 17025 Acreditación de Pruebas de Laboratorio de Calibración de Equipos de Medición	Ente Costarricense de Acreditación (ECA)

## Aniversario Bridgestone Costa Rica

En 2017, Bridgestone Costa Rica celebró 50 años de operación en el país. La celebración consistió en una ceremonia de gala y un concierto en el Teatro Nacional de Costa Rica. Se contó con la presencia de Ana Helena Chacón, Vicepresidenta de la República; John Fonseca, Viceministro de Comercio Exterior; Alfonso Zendejas, Presidente de Bridgestone Latinoamérica Norte; Daniel Benvenuti, asesor senior para Bridgestone en América Latina, y Erick Herrera, Country Manager de Bridgestone Costa Rica, entre otros invitados, como distribuidores, socios de negocio, etc.





# Áreas Prioritarias



Movilidad

32



Personas

36



Medio Ambiente

44





# Movilidad

## Acelerar las innovaciones en movilidad sostenible mediante soluciones y tecnologías avanzadas.

Ofrecer una movilidad más simple, segura, accesible e integrada mediante tecnología innovadora.



### Movilidad accesible

Poner al alcance de todos la movilidad simplificada e integrada.



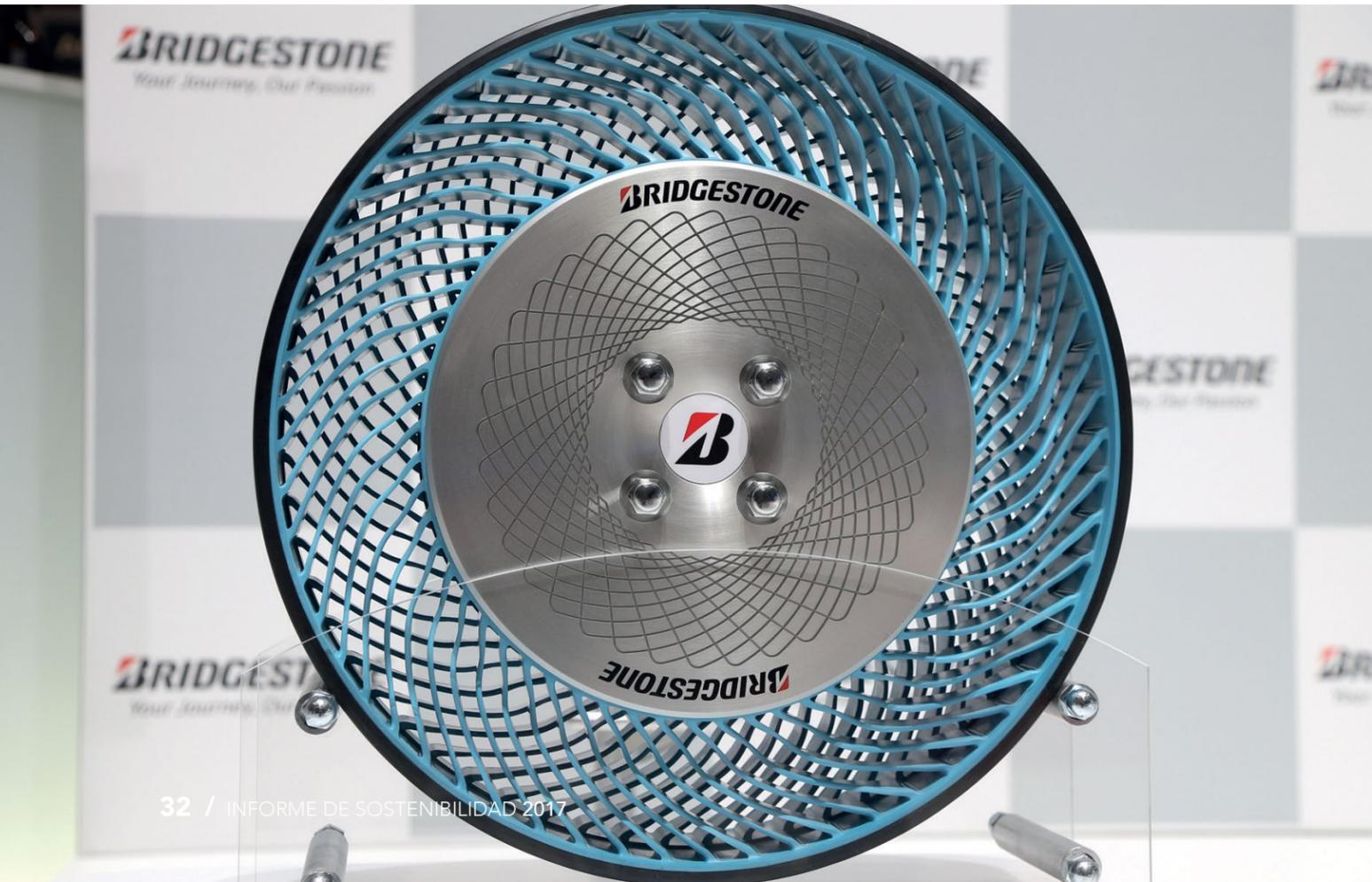
### Movilidad inteligente

Utilizar tecnologías para mejorar la forma en que se mueve la gente.



### Transporte seguro

Utilizar tecnologías únicas para brindar una movilidad más segura.



**Asuntos materiales**

- Calidad de productos.
- Seguridad Vial y Movilidad.

**¿Cómo se gestiona?**

- Misión de Calidad.

**Evaluación y monitoreo**

- Certificaciones:
  - ISO/IEC 17025:2005.
  - ISO/IEC 9001:2015.
  - AITF 16949:2016.
  - ISO 9001.
  - INTE ISO 9001.
- Informe de Sostenibilidad.

**Logros 2017**

- Se obtuvieron 3 Premios de la Cámara de Industrias:
  - Reducción de costos mediante metodología *Yellow Belt*.
  - Reducción de retrabajo en neumáticos de equipo original.
  - Reducción del desecho generado por la pintura en el departamento de retrabajo.

**Retos 2018**

- Reducción de costos a través de proyectos de mejora *Six Sigma*.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

**11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES**

Meta 11.2



**Bridgestone Costa Rica, a través de la innovación en sus productos y servicios, contribuye al alcance del ODS 11, meta 11.2:** De ahora hasta 2030, proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial.

Bridgestone crea valor para el cliente y la sociedad impulsando con sus productos una movilidad segura a través de la innovación, que no solo optimiza los costos relacionados con la operación, sino que también blindo la seguridad y calidad de sus neumáticos.



**Bandag** se renueva en su

**60** aniversario con el lanzamiento de *"Built for Better"*.

## Eficiencias internas

Con base en el principio de Mejora Continua se gestiona la innovación mediante equipos de trabajo multidisciplinarios en donde se desarrollan y ponen en marcha proyectos que buscan mejorar los procesos. Estos equipos se reúnen para evaluar las ideas y analizar la viabilidad de su implementación.

A los equipos multidisciplinarios de colaboradores se les imparten capacitaciones sobre la metodología *Lean Six Sigma*, centrada en la mejora de procesos mediante la reducción de la variabilidad, la reducción o eliminación de los defectos en la entrega de un producto o servicio al cliente. La meta de *Lean Six Sigma* es llegar a un máximo de 3,4 defectos por millón de eventos u oportunidades, entendiéndose como defecto cualquier evento en que un producto o servicio no logre cumplir los requisitos del cliente.

Durante 2017 se ofrecieron en Bridgestone Costa Rica dos capacitaciones alineadas a esta metodología: *Yellow Belt* y *Green Belt*. La primera estuvo dirigida a 39 personas durante 3 días (936 horas de capacitación aproximadamente) y la segunda, a 8 personas durante dos semanas (640 horas de capacitación aproximadamente). En total se impartieron 1.576 horas de formación en promedio.



**El programa de ahorro de costos *Yellow Belt* generó proyectos de mejora que fueron evaluados y aprobados por el área financiera, a fin de garantizar la obtención de resultados en al menos 3 meses. Los ahorros fueron de 247.501 USD.**

## Nuevos productos

- **Ecopia EP422 Plus:** ofrece una mayor eficiencia en el consumo de combustible con un excelente rendimiento de hasta 32 kilómetros extra por tanque, sin dejar de lado la durabilidad, seguridad y capacidad de maniobra en cualquier tipo de pavimento.
- **F600 Firestone:** con un diseño moderno, brinda un mayor agarre en curvas y pistas mojadas gracias a la figura de su banda de rodadura que permite un mejor flujo del agua, mayor capacidad de maniobra y un frenado eficiente, además de su característica conducción silenciosa. Diseñado para autos y camionetas.

- **CV5000 Firestone:** diseñado para vehículos comerciales que transportan carga o pasajeros, le ofrece al conductor una sensación de control, fuerza y comodidad.
- **Bridgestone M736:** es un neumático de tracción que incorpora un mayor número de bloques para mejorar la adherencia, así como una banda de rodadura que reduce los niveles de calor. Esto se traduce en mayor durabilidad del neumático. Diseñado para camiones.

Bridgestone Costa Rica también apoya la movilidad accesible e inteligente, mediante la implementación de iniciativas como:

- **Piensa Antes de Conducir:** Actividades de seguridad vial dirigidas a niños, jóvenes y adultos.
- **Seguro Llegas:** Programa de seguridad en carretera, orientado a transportistas





# Personas

**Emplear las fortalezas de la empresa para contribuir al bienestar de las comunidades a las que sirve y mejorar la forma en que éstas viven, aprenden y trabajan.**

**Contribuir a resolver problemas de salud, seguridad y educación en las comunidades a las que sirve la empresa.**



### Contribuir a una sociedad más segura

Crear comunidades más seguras mediante servicios, productos e iniciativas individuales y empresariales.



### Educación inclusiva y accesible

Expandir las oportunidades educativas y de capacitación que favorezcan el desarrollo de habilidades básicas para mejorar el desempeño en la vida personal y profesional.



### Promover comunidades más saludables

Aumentar el acceso a los recursos que necesitan las personas para llevar vidas más saludables.



**Asuntos materiales**

- Seguridad y movilidad vial.
- Prevención del dengue, zika y chikungunya.
- Diálogo con las partes interesadas.
- Voluntariado Corporativo.
- Consumo Sostenible.

**¿Cómo se gestiona?**

- Plan anual de Responsabilidad Social y Voluntariado Corporativo.
- Política de Donativos.
- *Nuestra Manera de Servir.*

**Evaluación y monitoreo**

- Encuestas de voluntariado corporativo.
- Reportes de resultados de donativos y actividades sociales.
- Certificación G:35 de Responsabilidad Social INTECO.
- Informe Anual de Sostenibilidad.

**Logros 2017**

- 122.720 beneficiados con las actividades de voluntariado, 300% más que en 2016.
- Seguimiento y establecimiento de plan de acción como resultado del estudio de materialidad de 2017.
- Recertificación de la Norma G:35 de Responsabilidad Social INTECO.

**Retos 2018**

- Mantener actualizados los mecanismos de diálogo con los grupos de interés.
- Alcanzar las 100 toneladas de neumáticos recolectados en la Campaña Llantatón.
- Fomentar los talleres de reutilización de neumáticos.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

- 3 SALUD Y BIENESTAR: Meta 3.6 y 3.9
- 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD: Meta 4.7
- 15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES: Meta 15.2

413-1

Bridgestone Costa Rica asume un profundo compromiso con las comunidades que le rodean y por ello busca impactarlas de manera positiva a través de diversas estrategias. Sus iniciativas sociales están enfocadas a los tres ejes de acción del Área Prioritaria de Personas: contribuir a una sociedad más segura, una educación inclusiva y accesible, así como promover comunidades más saludables.

Uno de los métodos de trabajo que ejecuta Bridgestone Costa Rica para concretar sus iniciativas sociales es el voluntariado, que permite la integración y participación directa de los colaboradores en la resolución de problemas para trascender en su entorno.

El programa de voluntariado corporativo en Bridgestone se clasifica en:

- **Voluntariado asistencial (campañas)**  
Canaliza ayuda filantrópica a las comunidades, generando recursos y recaudación de fondos. En este nivel se encuentran los donativos que brindan apoyo en situaciones de emergencia.
- **Voluntariado en eventos**  
Se refiere a grupos de voluntarios que logran un impacto positivo a través de la implementación o mantenimiento de infraestructura y donaciones asociadas complementarias.
- **Voluntariado basado en habilidades**  
Incluye proyectos ejecutados por empresas o algunas organizaciones no gubernamentales (ONG), con las que se busca la participación del voluntario en la transferencia de capacidades, habilidades y destrezas hacia los beneficiarios.

- **Voluntariado emprendedor**  
Promueve el liderazgo y el emprendimiento en los colaboradores y busca su involucramiento a mediano plazo, a través de la ejecución de proyectos propios que identifica y ejecuta el voluntario con la asesoría del programa. También se promueve la alineación con objetivos mayores mediante propuestas a ejecutar.

Aunque el número de participantes y horas de trabajo voluntario disminuyó frente a los resultados de 2016, el número de personas impactadas con el programa aumentó en un 300% aproximadamente, gracias a que se reforzaron los procesos de contabilización y validación de beneficiarios con las diferentes organizaciones que participaron o se aliaron con Bridgestone. Sin importar su clasificación, los programas de voluntariado en Bridgestone Costa Rica están alineados con las tres Áreas Prioritarias: Movilidad, Personas y Medio Ambiente.



Entre las actividades de **voluntariado de 2017** destacan la **limpieza del río Tárcoles y Playa Azul en Costa Rica (voluntarios: 70 | total de horas: 630)** en donde se recolectaron **400 neumáticos de desecho y 35 bolsas grandes de desechos sólidos**.



Resultados de voluntariado	2016	2017
Número de voluntarios	743	688
Horas de voluntariado	2.997	2.140
Número de beneficiados	40.853	122.720

### Contribuir a una sociedad más segura

Bridgestone Costa Rica se esfuerza cada año por contribuir a una sociedad más segura a través de distintas campañas y proyectos. En 2017 las iniciativas estuvieron enfocadas a una movilidad segura.



**Bridgestone Costa Rica, a través de sus programas de seguridad vial, contribuye al alcance del ODS 3, meta 3.6** Para 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.



### Piensa Antes de Conducir (PADC)

Es una de las principales campañas de voluntariado que promueve Bridgestone Costa Rica. Consiste en la revisión gratuita de la presión de inflado y el desgaste de los neumáticos. Además, se concientiza a todos los grupos de la población, incluidos niños y jóvenes, acerca de los derechos y deberes de la seguridad vial, mediante talleres, actividades y distribución de información. Se lleva a cabo en centros de servicio, escuelas y en universidades.

Dentro de las modalidades del programa están las siguientes: Piensa Antes de Conducir Universitarios, Piensa Antes de Conducir Kids y Piensa Antes de Conducir Vacacional (durante semana santa, vacaciones de mitad y fin de año). En total, estas tres modalidades impactaron positivamente a 9.690 beneficiados.



**122.720 beneficiados** por el voluntariado corporativo.



Bridgestone Costa Rica reconoce la importancia de la educación y de hacer de esta una oportunidad inclusiva y accesible. Con el fin de apoyar el desarrollo social de las personas, en 2017 se llevaron a cabo estrategias que beneficiaron a 1.250 personas en este ámbito:

Programa	2016	2017
<b>Teatro Bridgestone</b> Lo conforman los colaboradores voluntariamente y su finalidad es educar a los niños acerca de la seguridad vial (Obra "Señales") y la importancia de la limpieza y correcta disposición de los residuos, tanto en casa como en la escuela, para prevenir enfermedades virales como dengue y chikungunya (Obra "S.O.S").	1.080 beneficiados 3 instituciones	650 beneficiados 2 instituciones
<b>Coro Bridgestone</b> Su objetivo es transmitir los valores Bridgestone a través de la música, llevando alegría y entretenimiento a diferentes instituciones dentro de la comunidad.	1.870 beneficiados 10 instituciones	600 beneficiados 10 instituciones

Programa	2016	2017
Piensa Antes de Conducir Vacacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.500 beneficiados</li> <li>• 720 revisiones de neumáticos a 180 vehículos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3.150 beneficiados</li> <li>• 1.528 revisiones de neumáticos a 382 vehículos</li> </ul>
Piensa Antes de Conducir Universitarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.000 beneficiados</li> <li>• 3 universidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.000 beneficiados</li> <li>• 3 universidades</li> </ul>
Piensa Antes de Conducir Kids	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 628 niños beneficiados</li> <li>• 3 escuelas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 540 niños beneficiados</li> <li>• 2 escuelas</li> </ul>

### Seguro Llegas

Las carreteras son transitadas diariamente por transportistas y por miles de familias. El transporte pesado genera riesgos altos, tanto para quien conduce, como para quienes le rodean. Por ello, en 2017 Bridgestone Costa Rica implementó por segundo año la campaña de seguridad vial Seguro Llegas, única en la industria, dirigida a transportistas. Su finalidad es brindar información y recomendaciones de seguridad y prevención de accidentes en tres ejes clave:

1. Evitar que el conductor maneje cansado
2. Promover el mantenimiento adecuado de las unidades
3. Promover la revisión de los neumáticos

Programa	2016	2017
Seguro Llegas	800 beneficiados	640 beneficiados

### Educación inclusiva y accesible



**Bridgestone Costa Rica, a través de su apoyo a la educación, contribuye al alcance del ODS 4, meta 4.7:** De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible.



## Promover comunidades más saludables



Bridgestone Costa Rica, a través de varios programas, contribuye al cumplimiento del ODS 3, meta 3.9: Para 2030, reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo.

Para Bridgestone Costa Rica es indispensable contribuir al aseguramiento de los recursos necesarios para que las comunidades y sus entornos puedan gozar de buena salud. Se ha enfatizado el trabajo para incidir en la salud ambiental, y por ello en 2017, además de impulsar iniciativas orientadas a la salud corporal, se llevaron a cabo programas de carácter ambiental.

Con el fin de prevenir la propagación del dengue, zika y chikungunya, y a la vez contribuir al cuidado del medio ambiente, en 2017 se organizó un **Llantatón** que contó con la participación de **12 voluntarios Bridgestone, (horas de trabajo voluntario: 84)** y se logró la recolección de **70 toneladas de neumáticos** para su correcta disposición final.

## Reforestación y taller de reutilización de neumáticos



Bridgestone Costa Rica realiza jornadas de reforestación contribuyendo al alcance del ODS 15, meta 15.2: Para 2020, promover la gestión sostenible de todos los tipos de bosques, poner fin a la deforestación, recuperar los bosques degradados e incrementar la forestación y la reforestación a nivel mundial.

A través de actividades de reforestación y talleres para la reutilización de neumáticos, Bridgestone Costa Rica impulsa la conciencia ambiental y el cuidado del entorno natural.

Frente a la reforestación de 2016, este año se lograron sembrar 1.100 árboles más que el año pasado. En el taller de reutilización de neumáticos participaron 90 personas más.

Programa	2016	2017
Reforestación	50 árboles y 30 arbustos	1.150 árboles
Taller de reutilización de neumáticos	100 participantes	190 participantes (2 talleres)



Ante los desastres naturales que se presentaron en Costa Rica (huracán Nate) y México (terremotos del 7 y 19 de septiembre) se donaron 100 kg de víveres y 550.000 colones para cada país, respectivamente.

## Programa B-Happy

Una de las características más importantes de las comunidades saludables es que cuenten con espacios de recreación. El Programa B-Happy consiste en construir espacios de juego y zonas de recreación a partir de la reutilización de neumáticos de desecho en beneficio de las comunidades.

2016	2017
2 parques 21.700 beneficiados	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 parques: Parque San Rafael Heredia, Costa Rica y Parque en alianza con Aldeas SOS, Guatemala</li> <li>6.000 beneficiados</li> </ul>



## Navidad Bridgestone

Este programa consiste en organizar una fiesta navideña para localidades vulnerables, en la que se lleva un momento de esparcimiento a los niños y sus familias. En 2017 se entregaron regalos y víveres y se ofreció una representación teatral con un tema especial para niños.

2016	2017
450 beneficiados	315 beneficiados (215 niños y 100 adultos)

## Consideración de los grupos de interés

El estudio de materialidad realizado en 2017 contó con la participación de los grupos de interés más relevantes para la operación, quienes evaluaron y priorizaron los asuntos materiales expuestos en este Informe de Sostenibilidad. Gracias a su participación, el 100% de las temáticas, proyectos e impactos de la compañía en los ámbitos económicos, sociales y ambientales está siendo contemplado y evaluado en el proceso de verificación externa de este Informe.



## Ayudar a garantizar un medio ambiente sano para las generaciones actuales y futuras.

Trabajar continuamente para lograr una sociedad sustentable.



### Vivir en armonía con la naturaleza

Fomentar la biodiversidad mejorando los hábitats naturales y mediante la educación e investigación en materia de medio ambiente.



### Valorar los recursos naturales

Contribuir continuamente a la conservación de los recursos naturales mediante mejoras operativas y la optimización del diseño de los productos.



### Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>e

Reducir continuamente del ciclo de vida completo de nuestros productos las emisiones de los gases de efecto Invernadero, entre ellos el CO<sub>2</sub>.



# Medio Ambiente



**Asuntos materiales**

- Protección de ecosistemas y el medio ambiente.
- Reciclaje de producto post consumo.
- Uso eficiente de los recursos.
- Uso de energías limpias.
- Reducción de emisiones.

**¿Cómo se gestiona?**

- Política y Misión Ambiental de Bridgestone para la identificación de aspectos ambientales y sus respectivos impactos y acciones para mitigarlos.

**Evaluación y monitoreo**

- Sistemas de Gestión Certificados:
  - ISO 14001.
  - ISO 14064-1.
  - ISO 50001.
- Auditorías internas y externas.
- Informe de Sostenibilidad.

**Logros 2017**

- Récord de reciclaje con 95,14%.
- Reducción del 11,3% en el consumo de agua por unidad de peso producida.
- Premio Bandera Azul Ecológica.
- Reducción en el uso de gas LP para montacargas de 5.116 litros.
- Reducción del 19% de resmas de papel.
- Uso de calentadores de agua con energía solar.

**Retos 2018**

- Alcanzar 96% de reciclaje total de residuos.
- Incrementar recolección de neumáticos en desuso.
- Reducir consumo de compuestos orgánicos volátiles (solventes).
- Instalar un desarenador/sedimentador en la planta de tratamiento de aguas.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

 **Meta 6.3**
 **Meta 7.2**
 **Meta 12.2 y 12.5**

 **Meta 13.2**
 **Meta 15.2**

## Vivir en armonía con la naturaleza

Bridgestone fomenta el cuidado y protección de la biodiversidad y de los hábitats naturales cercanos a su operación. A través de la vinculación con la comunidad, contribuye a que las siguientes generaciones puedan gozar de un ambiente sano al tiempo que impulsa la sostenibilidad del negocio en el largo plazo. En 2017 siguió adelante el esfuerzo para que todos los aspectos del negocio contribuyan a la conservación y cuidado del medio ambiente.



Bridgestone Costa Rica **no recibió en 2017 una sola multa en económica por incumplimiento de la legislación** o de la **normativa ambiental**.

Por **5º año consecutivo** la empresa recibió el **reconocimiento de Bandera Azul Ecológica** en la categoría de Cambio Climático.

En 2017 **Bridgestone Costa Rica** fue reconocido a nivel corporativo con el **Bridgestone Environmental Award** por la reducción en el consumo de cementos y disolventes.

**Declaración de Misión Ambiental de Bridgestone**

**Hacer nuestra parte para asegurar 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.

**Por lo tanto, nos centramos en tres objetivos.**

**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 CO<sub>2</sub>**

Reducir de forma continua las emisiones de gases de efecto invernadero, incluido el CO<sub>2</sub> del ciclo de vida completo de nuestros productos.

La misión ambiental del grupo Bridgestone alcanza todos los aspectos de nuestro negocio.

**TEAMS**

TEAMS: Total Environmental Advanced Management System  
Sistema Avanzado de Manejo Ambiental Total  
Este sistema de gestión progresivo une al grupo para decidir e implementar un medio ambiente sano.

**One Team, One Planet.**  
Un equipo, un planeta.

**BRIDGESTONE**

## Capacitación y concientización

Para Bridgestone Costa Rica es importante permear una cultura de protección del medio ambiente a sus colaboradores y a la cadena de valor. En 2017 la empresa capacitó a 1.063 colaboradores, 6% más que en 2016, con un total de 70 horas de formación. Entre las temáticas tratadas estuvieron la clasificación de residuos peligrosos y no peligrosos, manejo de aguas, atención de derrames, gestión de la energía, galardones y certificaciones, planes de emergencia, evacuación, emisiones, Bandera Azul, planta de tratamiento de aguas residuales, agua potable, indicadores ambientales y aspectos e impactos ambientales.



Para el caso de los proveedores y contratistas, se capacitó a 441 personas con un total de 38 horas. Los temas fueron los mismos que para los colaboradores.



En 2017 se capacitó a

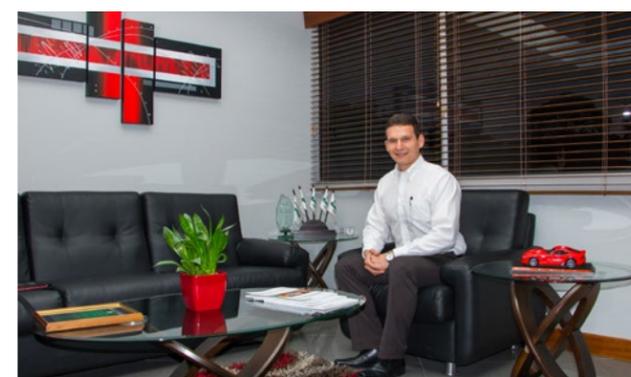
**1.063** colaboradores en temas ambientales.

## Valorar los recursos naturales



Bridgestone Costa Rica trabaja constantemente para implementar eficiencias operativas, contribuyendo así al ODS 12, meta 12.2: De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

En Bridgestone Costa Rica se realizan mejoras operativas año con año con el objetivo de contribuir a la conservación de los recursos naturales. Este compromiso se reafirma en la voluntad de conseguir la eficiencia en la operación, al tiempo de reducir su impacto en el medio ambiente. De esta manera se genera valor para los clientes y la sociedad en general.



## Energía



Con la instalación de paneles solares en las oficinas, **Bridgestone Costa Rica contribuye al alcance del ODS 7, meta 7.2: De aquí a 2030, aumentar considerablemente la proporción de energía renovable en el conjunto de fuentes energéticas.**



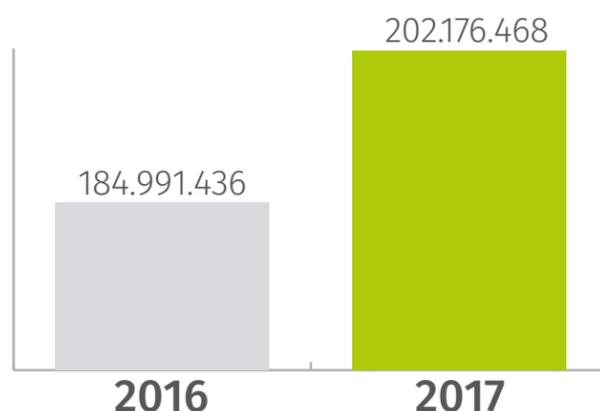
En las oficinas de Bridgestone Costa Rica **la fuente de iluminación del alumbrado externo es solar.**



**La oficina** del Country Manager en Costa Rica funciona **100% con energía solar.**

Bridgestone Costa Rica se esfuerza por mejorar la eficiencia energética de las operaciones en todos los niveles de negocio. Durante 2017 se consumió un total de 202.176.468 MJ de energía eléctrica. Se presentó un aumento del 9.3% (17.185.032 MJ) con respecto a 2016 debido a que el peso total producido de neumáticos creció de 37.474,54 t en 2016 a 42.495,59 t en 2017, lo que requirió mayor consumo de energía eléctrica.

Consumo de energía (MJ)



El consumo de energía en vapor fue de 4.180.360 litros búnker y 8.291.294 kilos pellets. En Bridgestone Costa Rica no se registran consumos de calefacción ni se realiza venta de energía. El control y monitoreo de los consumos de energía se llevan a cabo mediante la lectura de un medidor eléctrico y de las facturas mensuales. El valor es extraído a través del sistema de gestión de emisiones certificado bajo la norma INTE ISO 14064.

## Combustibles

Para la operación diaria de la empresa se utilizan combustibles de fuentes no renovables: diésel, gas LP (Licuado de Petróleo), búnker, pellets para producción de vapor, además de lubricantes y combustión fija para plantas de sistema contra incendios. A continuación, se presenta el consumo de cada uno en 2017:

Tipo de combustible (MJ)	2016	2017
Diésel	1.571.596 MJ	1.752.480 MJ
Gas LP	10.670.976 MJ	7.410 MJ
Búnker	118.985.826 MJ	160.142.947 MJ
Pellets para producción de vapor	8.267.011 kilos	8.291.294 kilos
Lubricantes	362.081 litros	158.969 litros
Combustión fija para Plantas de Sistema contra Incendios	12.745 litros	11.400 litros

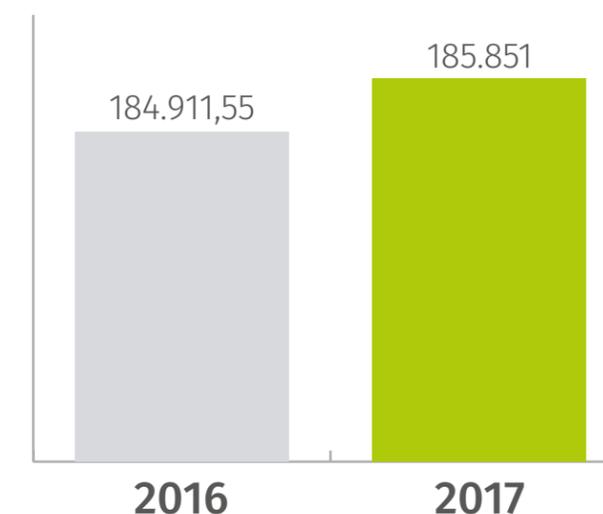


## Agua



**Bridgestone Costa Rica, a través de las acciones de su sistema de gestión ambiental, contribuye al alcance del ODS 6, meta 6.3:** De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.

Consumo de agua (m³)



Del total del agua consumida, se vertieron al drenaje municipal 74.163 m³, que equivale al 39,9%, y su calidad consiguió cumplir con todos los parámetros de ley al estar sujeta a una planta de tratamiento de aguas residuales interna que utiliza un sistema convencional de lodos activados. Además, se reciclaron 30.901 m³ de agua, lo que equivale al 16,5% utilizado para el riego en épocas secas.

Toda el agua utilizada en Bridgestone Costa Rica es subterránea y se obtiene a través de pozos. Durante 2017 el consumo fue de 185.851 m³, lo que representa una reducción del consumo absoluto del 0,5%, y del 11,3% por unidad de peso producida, en comparación con 2016.





## Residuos



**Bridgestone Costa Rica trabaja por la correcta disposición de sus residuos y desechos, contribuyendo así al alcance del ODS 12, meta 12.5:** De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

**78%** de los residuos generados por Bridgestone Costa Rica son de tipo no peligrosos.

Una de las prioridades a nivel ambiental para Bridgestone Costa Rica es la correcta disposición y manejo de los residuos, así como el cumplimiento de la legislación nacional vigente y de los procedimientos internos de su sistema de gestión. En 2017 el total de los residuos fue de 2.825.325,2 Kg, 17% más que en 2016 debido al incremento de la producción. Del total de los residuos, el 22% corresponde a residuos peligrosos y el 78% restante, a residuos no peligrosos.

Para el manejo correcto de los residuos se recurre a diferentes métodos de eliminación como la reutilización, el compostaje, el reciclaje, la recuperación y una parte enviada al vertedero. También hay otros tratamientos colaboradores para la eliminación de residuos. Algunos residuos líquidos, por ejemplo, se utilizan internamente en la planta de tratamiento de aguas residuales, mientras que las cenizas se emplean como abono orgánico. Por otra parte, la tierra limpia proveniente de proyectos de construcción se utiliza como cubierta en rellenos sanitarios y los residuos orgánicos se procesan como alimento para animales.

Residuos (Kg)



Método de eliminación	Residuos peligrosos (Kg)	Residuos no peligrosos (Kg)	Residuos totales (Kg)
Reutilización	0	9.096	9.096
Compostaje	0	38.425	38.425
Reciclaje	0	399.927,6	399.927,6
Recuperación (incluida la recuperación energética)	603.393,2	1.357.675,8	1.961.069
Vertedero	97,7	135.467	135.565
Otros	20.060,5	261.182	281.242,5
<b>Total</b>	<b>623.551,4</b>	<b>2.201.773,8</b>	<b>2.788.850</b>





305-1 305-2

## Reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>e



**Bridgestone Costa Rica, a través de sus certificaciones ambientales, contribuye al alcance del ODS 13, meta 13.2:** Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

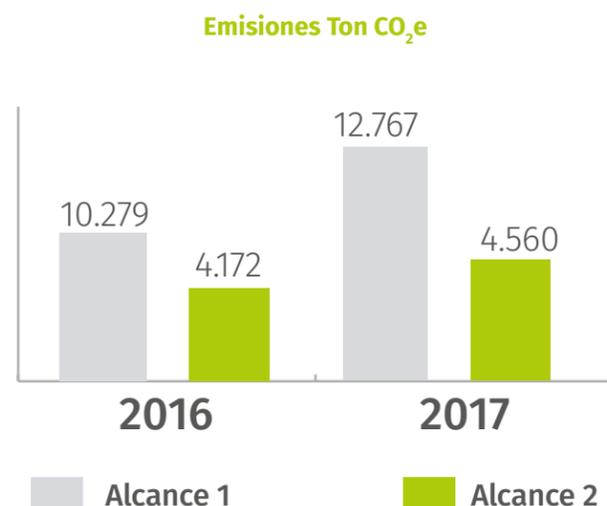
\*Bridgestone Costa Rica busca contribuir a la meta acordada globalmente por los líderes del G8 en el 2008 para reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> en un 50% para el 2050.

La reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>e es fundamental para mitigar el cambio climático. Por ello, año con año Bridgestone Costa Rica intenta hacer su contribución disminuyendo sus emisiones a fin de lograr una operación amigable con el entorno.

El total de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en 2017 fue de 17.327 tonCO<sub>2</sub>e, lo que corresponde a un total de emisiones directas brutas de GEI (Alcance 1) de 12.767 tonCO<sub>2</sub>e, y a un total de emisiones indirectas (Alcance 2) de 4.560 ton CO<sub>2</sub>e, producidas por el consumo eléctrico.

Para el caso de las emisiones de Alcance 1 se presentó un aumento del 24% en comparación con 2016. Este crecimiento se debió al mantenimiento realizado a la caldera de biomasa que provocó un incremento en el consumo de búnker, y por consiguiente que aumentarían las emisiones. Es indispensable el mantenimiento de esta caldera de biomasa ya que, en general, propicia la reducción de las emisiones.

En cuanto a las emisiones de Alcance 2 se registró un aumento del 9.3% frente a 2016 debido a un mayor consumo eléctrico debido al incremento de la producción.



En cuanto a las emisiones atmosféricas o emisiones significativas al aire, en 2017 se presentaron los siguientes consumos:

Gas	2016	2017
NOx	391 mg/m <sup>3</sup> (ppm)	500 mg/m <sup>3</sup> (ppm)
SOx	3.524 mg/m <sup>3</sup> (ppm)	3.090 mg/m <sup>3</sup> (ppm)
Partículas (PM)	262 mg/m <sup>3</sup> (ppm)	115 mg/m <sup>3</sup> (ppm)

En 2017 se implementaron varias iniciativas para disminuir las emisiones, como el uso de aditivo en búnker para bajar la concentración de azufre y mejoras electromecánicas en la caldera de búnker que optimizaron el proceso de combustión interna. Con ello se consiguió abatir el consumo de combustible y sus respectivas emisiones.

## Eficiencia Ambiental



**Durante 2017 se invirtieron \$380.500 USD en programas para el tratamiento y eliminación de residuos y para el tratamiento de las emisiones** (gasto en filtros, agentes), así como **en educación y capacitación ambiental, servicios externos de gestión ambiental y certificación externa de sistemas de gestión.**

**Se fortaleció el Sistema de Gestión Ambiental** y a todos **los proveedores**, según se indica en la **Política Global de Compras Sostenibles. Se involucraron proveedores y contratistas al 100%** incluyendo la evaluación anual de los mismos.

**Se cuenta con un programa de Car Pooling** entre los colaboradores para, entre todos, **contribuir a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>.**



Bridgestone Costa Rica valora los recursos naturales y mitiga los impactos de su actividad mediante mejoras operativas y la optimización del diseño de sus productos. En 2017 se implementaron las siguientes iniciativas:

Tema	Iniciativas	Reducciones alcanzadas
Consumo de materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reducción del consumo de papel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se redujo el consumo de resmas de papel para impresión de 2.276 en 2016 a 1.843 en 2017: un 19% menos</li> </ul>
Consumo de agua	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reemplazo de tuberías subterráneas por tuberías aéreas</li> <li>Programa de identificación y corrección de fugas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se usó un 11% menos de agua para producir 1000 libras de producto en 2017 con respecto a 2016</li> </ul>
Emissiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de caldera de biomasa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2017 no hubo reducción debido a una mayor demanda de búnker y energía por la instalación de más equipos que incrementaron la producción</li> </ul>
Residuos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se inició el proyecto de compostaje para los lodos de la planta de tratamiento</li> <li>Empaque de los residuos de hule de proceso en dimensiones de 30x30 cm para poder ser co-procesados energéticamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En 2017 se aumentó la cantidad de materiales a compostar a 25 toneladas</li> <li>Se evitó el envío de 232.4 toneladas menos al relleno con respecto a 2016</li> <li>Creció el porcentaje de reciclaje total de la planta pasando de 85% en 2016 a 95% en 2017.</li> </ul>





## Principios de **Gestión**



---

Cumplimiento regulatorio y competencia justa **58**

---

Continuidad del negocio y gestión de riesgos **66**

---

Derechos humanos y prácticas laborales **70**

---

Seguridad e higiene industrial **82**

---

Compras **90**

---

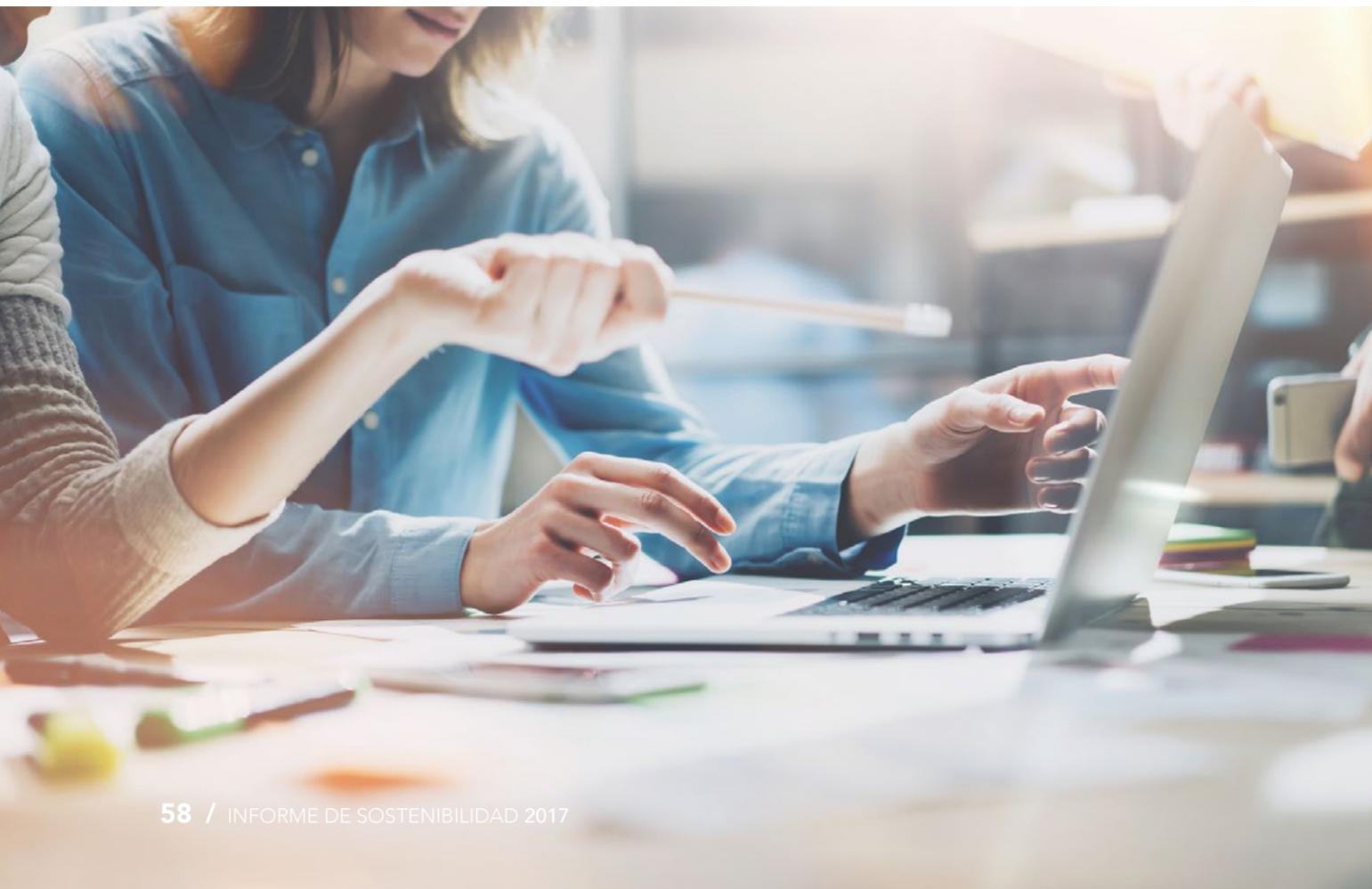
Calidad y valor para el cliente **96**



## Asegurar la excelencia mediante el cumplimiento regulatorio y la integridad.

La empresa construye una relación de confianza con todos los grupos de interés asegurando que la toma de decisiones éticas fomente prácticas de negocio responsables en todas las operaciones.

# Cumplimiento regulatorio y competencia justa



## Ética

Bridgestone Costa Rica mantiene estándares éticos altos para garantizar el cumplimiento de la normatividad aplicable a nivel nacional e internacional. En la operación diaria la compañía fomenta y fortalece buenas prácticas que procuran la competencia justa en el mercado.

### Código de Conducta

En el lugar de trabajo se impulsa un ambiente de respeto y tolerancia. Los comportamientos esperados se especifican en el Código de Conducta de Bridgestone Americas Compliance (BACC). Gracias a él, se priorizan los temas más importantes en la materia y se establecen las directrices para que todos los colaboradores de Bridgestone Costa Rica puedan tomar decisiones éticas más sólidas.

### Comité de Ética

Asegurar el cumplimiento del Código de Conducta es prioritario para Bridgestone Costa Rica, y por ello se cuenta con un Comité de Ética conformado por representantes de todas las áreas de la empresa. La función principal de este Comité es atender todas las dudas e inquietudes que surjan con respecto a cualquier incumplimiento o interpretación de los lineamientos establecidos en las políticas o procedimientos internos. En 2017 este comité estuvo integrado por 6 miembros que participaron en 4 sesiones.

A fin de fortalecer la cultura ética y los estándares establecidos por el Código de Conducta, en 2017 se pusieron en práctica diversas acciones, como la entrega de folletos informativos a todos los colaboradores.

También se efectuó una cobertura de capacitación ética para proveedores de servicios y asesores técnicos comerciales de Centroamérica y el Caribe. La Semana de la Ética se llevó a cabo al igual que cada año; su principal objetivo fue reforzar los conocimientos y la preparación de todos los colaboradores en temas claves como el Código de Conducta y los mecanismos de denuncia.



**99%** de los colaboradores **están capacitados** en temas concernientes al **Código de Conducta**.

**Bridgestone Costa Rica** cuenta con un **Comité de Ética compuesto por 6 miembros** que en 2017 se reunieron en **4 sesiones** para dar atención a **temas éticos en la compañía**.

En 2017 se llevó a cabo la **Semana de la Ética** con el fin de procurar una **cultura ética y de cumplimiento en la empresa**.

En 2017 Bridgestone Costa Rica colaboró con **9 organizaciones para impulsar la industria y la competencia justa en el país**.

### Programa Corporativo de Ética

Programa Corporativo de Ética integra diversas iniciativas a nivel organizacional para la gestión de la ética y el cumplimiento normativo. A través de él es posible para Bridgestone Costa Rica mantener y reafirmar constantemente la cultura ética con cada uno de sus colaboradores. Entre los principales componentes de este programa se encuentran los siguientes:

- Realización de las investigaciones por denuncias éticas a través del Comité de Compliance, así como implementación de las políticas corporativas y seguimiento a temas éticos que se desprenden del Comité de Ética.
- Capacitaciones en vivo sobre el Código de Ética a colaboradores de nuevo ingreso, proveedores y otros grupos específicos dentro de la compañía.
- Lanzamiento de los cursos BACC vía Web (para directores, administradores, gerentes y jefaturas).
- Lanzamiento de la Semana de la Ética cada año.
- Apoyo y seguimiento a la implementación de nuevas políticas corporativas relacionadas a la ética.
- Reafirmación continúa de la línea 800 para denuncias y preguntas relacionadas con la ética.

### Capacitaciones

Bridgestone Costa Rica mantiene el compromiso firme de capacitar a sus colaboradores en temas concernientes al Código de Conducta. En 2017, 99% de ellos cumplieron con capacitación sobre aspectos relacionados con los derechos y responsabilidades en el ámbito ético laboral.

La cultura ética inicia desde que el colaborador ingresa a la compañía y recibe formación básica en su proceso de inducción, que es reforzada día a día durante su estancia en ella.

Además, 29 colaboradores, entre directores, gerentes y representantes de área, fueron capacitados en temas adicionales al BACC como: comunicaciones electrónicas y cumplimiento ético.

### Mecanismos de denuncia

Bridgestone Costa Rica reconoce la importancia de abrir canales de comunicación accesibles y transparentes a nivel interno para denunciar cualquier problema o incumplimiento relacionado con el Código de Conducta.

Los mecanismos establecidos son totalmente confidenciales y por medio de ellos se pueden reportar casos y atender inquietudes sobre dilemas éticos. Estos canales también permiten a los colaboradores expresar y resolver dudas con respecto a los lineamientos que aseguran el cumplimiento de las políticas corporativas.

Los colaboradores cuentan con los siguientes mecanismos de denuncia:

- Comunicación directa con el jefe o con el área de Recursos Humanos.
- Comunicación directa con el Departamento Legal.
- Comunicación con el Comité de Ética.
- Línea Ética: 00 800 011 1100.





Durante 2017 se recibieron

**3 denuncias**, todas resueltas por el Comité de Ética.

## Lucha contra la corrupción



A través de la capacitación en anticorrupción y ética, Bridgestone Costa Rica contribuye al alcance del ODS 16, meta 16.5: Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

Además del cumplimiento ético, Bridgestone Costa Rica realiza esfuerzos para evitar la corrupción y los conflictos de intereses en distintos niveles. En 2017, 75% de los colaboradores fueron capacitados ampliamente para tomar mejores decisiones ante este tipo de situaciones.

Como resultado de los esfuerzos en capacitación y en la cultura ética que busca mantenerse en la empresa, en 2017 no se registró ningún caso confirmado de corrupción ni alguna multa por incumplimiento a legislaciones o normativas nacionales e internacionales.

## Marketing responsable

Bridgestone Costa Rica es responsable con su material publicitario, y por ello difunde campañas promocionales que cumplen con los estándares más altos de calidad y se apegan a lo indicado por la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

En las áreas de Legal y de Mercadeo se evalúan y aprueban tanto la publicidad como las promociones de la compañía, a fin de asegurar que cumplan con los lineamientos de la legislación aplicable y cuenten con un enfoque ético desde el punto de vista mercadológico.

Para Bridgestone Costa Rica es importante asegurar a sus clientes que las campañas publicitarias reflejan íntegramente la calidad y las características reales de los productos que se comercializan. La determinación de los precios de las mercancías está amparada por la normativa legal aplicable a la operación.

## Protección de datos personales

Un aspecto relevante en el marco del cumplimiento regulatorio para Bridgestone Costa Rica es la protección de los datos personales, tanto de los colaboradores de la empresa como de quienes aspiran a ingresar a ella. Toda su información es protegida a través del Aviso de Privacidad corporativo, estableciendo las especificaciones y los lineamientos para asegurar que los datos personales en posesión de la compañía sean tratados adecuadamente.

## Diálogo con los grupos de interés

La comunicación es un elemento clave en la relación que Bridgestone Costa Rica mantiene con sus grupos de interés. Esta conexión es más sencilla si se aprovechan los espacios disponibles para difundir información relevante, facilitando el diálogo y el intercambio de opiniones de manera directa.

Bridgestone Costa Rica pone a disposición de sus grupos de interés diferentes medios de comunicación para contactar a la empresa, los mismos también son dispuestos para la recepción de quejas, reclamos y desacuerdos, en cumplimiento con el procedimiento de Manejo de Conflictos de la empresa.

A continuación, se detallan los diferentes medios de comunicación:

- **Redes Sociales:** son un medio indispensable en esta comunicación, ya que permiten a Bridgestone Costa Rica indagar más sobre lo que quiere y necesita el cliente, así como

su percepción sobre la marca. En 2017 la interacción con sus clientes en estas plataformas permitió a Bridgestone establecer contacto con 73.072 seguidores en su Facebook de Bridgestone Centroamérica y Caribe.

- **Página Web:** El sitio web de Bridgestone Costa Rica cuenta con un chat en línea que permite la interacción rápida y sencilla con asesores Bridgestone para resolver cualquier duda o situación. También permite enviar preguntas que son respondidas a través de un correo electrónico y provee todos los datos de contacto de la compañía. Esta plataforma permite que los usuarios conozcan más acerca de la organización, sus productos, promociones, medios de atención e iniciativas de sostenibilidad.
- **Línea 800 Llantas y línea telefónica empresarial 2209-7300:** A través de estos medios, Bridgestone Costa Rica se pone a disposición de sus grupos de interés, atendiéndolos de lunes a sábado para resolver cualquier duda.
- **Correo electrónico:** Se coloca a disposición del público para recepción de consultas el siguiente correo: [Bridgestone\\_CostaRica@la-bridgestone.com](mailto:Bridgestone_CostaRica@la-bridgestone.com)
- **Línea telefónica confidencial para denuncias de ética (0800 011-1100):** Un canal exclusivo para la atención de asuntos y/o denuncias relacionadas con ética.

Los mecanismos y frecuencias de comunicación para cada grupo de interés se pueden consultar en el cuadro de las páginas 22-23.



## Participación en asociaciones



**A través de la formación de alianzas y la colaboración con la industria, Bridgestone Costa Rica contribuye al alcance del ODS 17, meta 17.17: Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.**

Bridgestone Costa Rica se considera a sí mismo un impulsor de la libre competencia y el sano desarrollo de la industria en el país. Para actuar en congruencia, participa en eventos e iniciativas que promueven dichos objetivos, sumándose a alianzas y colaboraciones que favorecen contribuciones más eficientes y certeras.

Durante 2017 la empresa mantuvo su alianza con:

- Asociación Costarricense de Grandes Consumidores de Energía (ACOGRAE).
- Cámara de Servicios Corporativos de Alta Tecnología (CAMSCAT).
- Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR).

- Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio (AMCHAM).
- Cámara de Comercio de Costa Rica.
- Fundación Ecológica para el Reciclado de Hule y Llantas de Desecho-Fundellantas.
- Asociación de Comercializadores de Llantas y Reencauchadores (ACOLLRE).
- Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO).
- Asociación de Empresas de Zonas Francas de Costa Rica (AZOFRAS).

Para Bridgestone Costa Rica resulta indispensable la alianza con estas organizaciones y la colaboración con ellas a través de su participación en comités de trabajo, el intercambio de buenas prácticas y el diálogo abierto para mantenerse al día en los cambios legislativos más relevantes que puedan incidir en el negocio.

El trabajo arduo y la alianza con dichas organizaciones han permitido a Bridgestone Costa Rica sobresalir y obtener varios logros importantes para la compañía:

### Gran Premio Exportador de CADEXCO

Bridgestone Costa Rica recibió el Gran Premio Exportador 2017, principal reconocimiento otorgado por la Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO). Los principales factores para otorgar este premio son: el volumen de exportaciones de la empresa, los mercados que atiende, certificaciones, gestión ambiental, responsabilidad social y el clima laboral.



Bridgestone Costa Rica mereció este premio ya que una de sus principales fortalezas es la orientación a la calidad y la mejora continua, contando con más de una decena de certificaciones que garantizan la calidad del producto, la eficiencia de los procesos, el balance positivo en los costos de fabricación y las buenas prácticas de sus departamentos.

### Premios a la Excelencia de la Cámara de Industrias

Estos premios se fundamentan en el modelo de excelencia que comprende prácticas empresariales en siete áreas de gestión: liderazgo y planificación estratégica, enfoque al cliente y el mercado, enfoque hacia el talento humano, procesos, innovación y tecnología, ambiente y responsabilidad social.

En 2017, Bridgestone Costa Rica fue acreedora a tres premios en la categoría de Procesos por los siguientes proyectos:

- Reducción de costos mediante metodología *Yellow Belt*.
- Reducción de retrabajo en neumáticos de equipo original.
- Reducción del desecho generado por la pintura RQ014 utilizada en el departamento de retrabajo.

CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y COMPETENCIA JUSTA

### Colaboración con Fundellantas

Como cada año, Bridgestone Costa Rica continuó su colaboración con la fundación sin fines de lucro Fundellantas. Los proyectos conjuntos se concentran en destinar recursos hacia la recolección de neumáticos de desuso y al trabajo para la implementación adecuada y sostenible del proceso de disposición final de los neumáticos.

Bridgestone es socio fundador de Fundellantas, y el Gerente de Relaciones Institucionales de Bridgestone, Roy Rojas, es actualmente su Presidente. Diversos distribuidores de Bridgestone son socios de Fundellantas, lo que implica que negocian con la Fundación para que ésta se haga cargo de los neumáticos de desecho de manera socialmente responsable.

## Prevenir y mitigar los riesgos operativos.

La empresa anticipa, previene y mitiga los riesgos, pero cuando surge una crisis protege a las personas, su propiedad y sus ganancias.

# Continuidad del negocio y gestión de riesgos



### Asuntos materiales

- Gestión y prevención de riesgos para mitigar crisis (Se considera un asunto material al ser un Principio de Gestión de Bridgestone).



### ¿Cómo se gestiona?

- Programa Corporativo de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis.



### Evaluación y monitoreo

- Comité de Crisis de Bridgestone Latinoamérica Norte (BS-LAN).
- Informe de Sostenibilidad.



### Logros 2017

- Mantener vigente el Programa Corporativo de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis.



### Retos 2018

- Actualizar el manual de crisis.
- Capacitar al nuevo Comité de Riesgos.
- Capacitar en continuidad del negocio.



### Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Meta 16.6

## Programa Corporativo de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis



**Bridgestone Costa Rica, a través de su programa de gestión de crisis, contribuye al alcance del ODS 16, meta 16.6:** Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

**En Bridgestone** se anticipan, previenen y mitigan los riesgos. Cuando hay situaciones de crisis, **se protege a las personas, a la empresa y sus ingresos.**

La gestión de crisis es un aspecto clave para dar continuidad al negocio y por eso desde Bridgestone Japón se dividen los posibles riesgos en dos categorías: riesgos de la estrategia de negocios y riesgos operacionales. Para cualquiera que sea el caso, Bridgestone ha preparado un plan de respuesta ante situaciones críticas que afecten las operaciones. Este plan fue diseñado por el corporativo de Bridgestone Americas con el objetivo de responder a situaciones que:

- Requieran acciones por parte de los líderes nacionales del país afectado para resolver problemas que puedan tener un impacto en la salud humana, en la seguridad, en el ambiente o en los bienes y reputación de las operaciones.
- Requieran acciones por parte de organizaciones del país afectado con el soporte y liderazgo de la central de Bridgestone Americas Tire Operations Latin America (BATO-LA) u otros negocios de la compañía que operen en el país, según sea necesario.

Este plan de respuesta es gestionado y evaluado por un Comité de Crisis cuyo objetivo es brindar las herramientas necesarias a quienes toman decisiones, a fin de que puedan responder de manera rápida, efectiva y estructurada.

Este comité es un elemento vital para asegurar la continuidad del negocio durante un momento crítico. Su particularidad radica en que hay asuntos que deben ser abordados por la organización corporativa, y otros en que la región asume la autoridad y responsabilidad para actuar y comunicar.

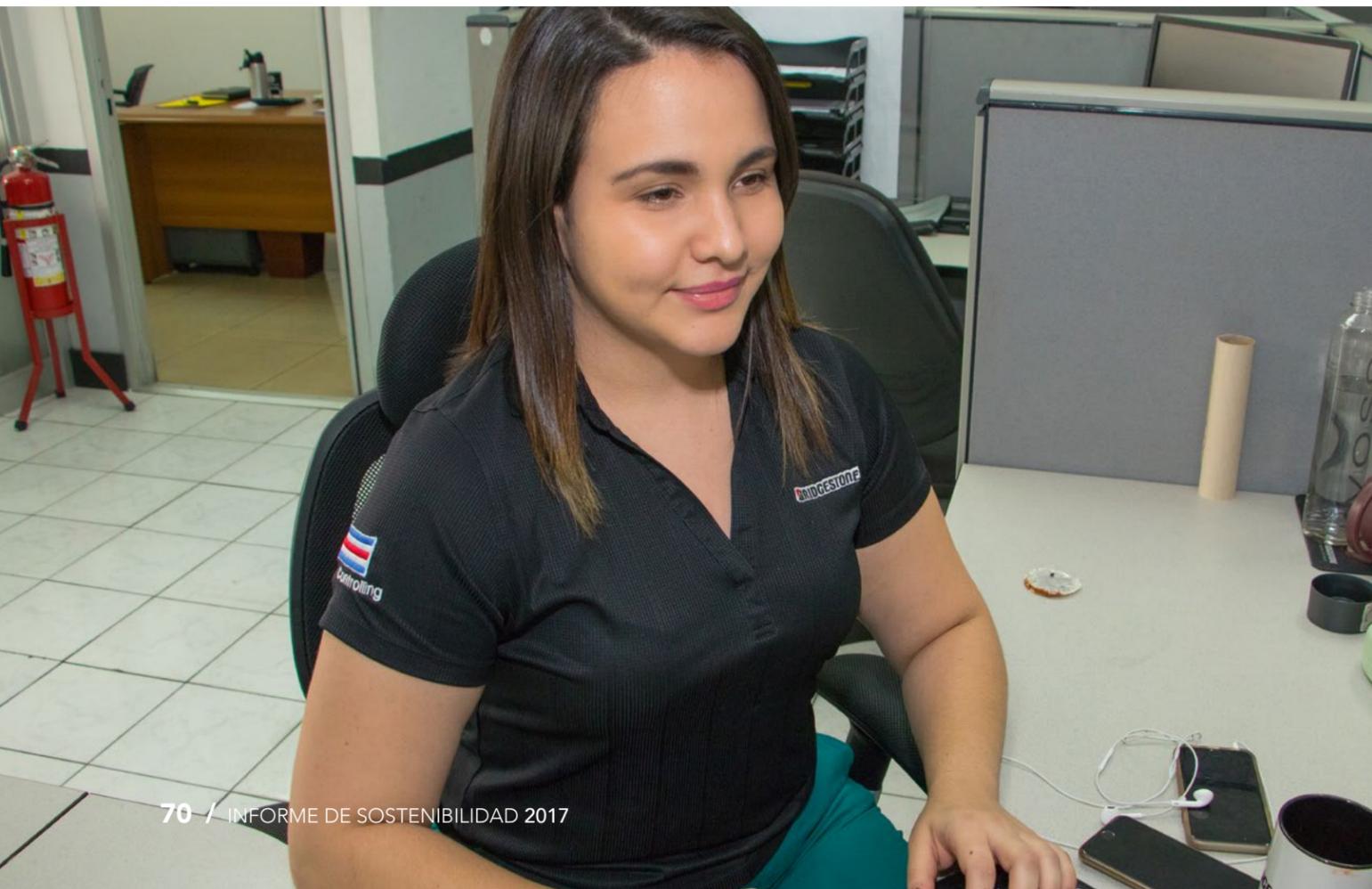




## Fomentar el respeto por los derechos humanos fundamentales y las prácticas laborales responsables.

La empresa promueve una cultura inclusiva en todas sus entidades e instalaciones, aplica prácticas laborales éticas, construye la confianza con sus colaboradores y respeta la diversidad y los derechos humanos fundamentales.

# Derechos humanos y prácticas laborales



## Derechos Humanos

Bridgestone Costa Rica respeta los Derechos Humanos, considerándolos pilares para las relaciones armoniosas con la sociedad y el desarrollo sostenible. Al reconocer su importancia, los Derechos Humanos son un eje del modelo de negocio y constantemente se busca la manera de diseñar estrategias que generen un impacto positivo.



**7%** de la **plantilla** laboral está conformada por **mujeres**.



**85.823** horas de **capacitación** totales.



**69** nuevas **contrataciones**.

Bridgestone Costa Rica cuenta con cuatro políticas corporativas que profundizan en los lineamientos para asegurar el cumplimiento de los Derechos Humanos dentro de la organización, garantizando un ambiente de trabajo fundamentado en el respeto para sus colaboradores.

### 1. Código General de Conducta

Este código reconoce que los colaboradores del equipo de Bridgestone Americas son el recurso más valioso y la clave para alcanzar el éxito. Considera que para lograr esto, todos deben ser tratados con respeto y dignidad en todo momento y sin excepción. Esta información se incluye en el apartado sobre la promoción del respeto y dignidad donde, además, se deja en claro que la empresa no tolerará ningún comportamiento que propicie un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.

### 2. Política de Prevención de Acoso, Discriminación y Represalias

En Bridgestone Costa Rica existe la convicción de que la diversidad enriquece el trabajo en equipo. Por ello se cuenta con una política que fomenta un lugar de trabajo libre de acoso, discriminación y represalias por causa de las características de las personas, incluyendo: origen étnico y/o nacional, color de piel, discapacidad mental o física, edad, orientación sexual, género/sexo (incluyendo embarazo, parto, lactancia o condiciones médicas relacionadas), identidad y/o expresión de género, estado civil, condición de ciudadano y cualquier otra característica protegida por las leyes federales, estatales y locales.

### 3. Política Global de Derechos Humanos

Esta política se centra específicamente en el tema de Derechos Humanos, al prohibir explícitamente la discriminación en cualquier actividad corporativa de Bridgestone Costa Rica por condiciones como etnia, nacionalidad, sexo, edad, idioma, religión, credo, condición social, discapacidad o cualquier otro factor relacionado.

Además, este documento prohíbe el acoso y especifica que ningún miembro de Bridgestone hablará o actuará de manera que denigre la dignidad individual de otra persona. En este mismo rubro, se prohíbe el trabajo infantil en cualquiera de los países donde opera la corporación.

### 4. Política contra el Acoso y el Hostigamiento Sexual

El objetivo de esta política es alentar un lugar de trabajo libre de acoso y hostigamiento sexual para cualquier colaborador, especialmente en sus relaciones laborales dentro de las unidades de negocio de Bridgestone Latinoamérica Norte. Además, reconoce la importancia de que Bridgestone asuma su responsabilidad en la implementación de procesos efectivos para la prevención y sanción de dichos comportamientos, todo ello supervisado por la Comisión Investigadora o el Comité de Ética.

## Cultura de Puerta Abierta

Además de las políticas específicas, Bridgestone procura fortalecer una cultura de comunicación abierta y de libre expresión para fomentar un ambiente donde los colaboradores se respeten unos a otros. La cultura de Puerta Abierta anima a los colaboradores a sentirse cómodos al compartir sugerencias y preocupaciones. Este tipo de ambiente laboral propicia relaciones en las que se encararan los retos directamente, se crea una cultura de resolución de problemas y se facilita la productividad.

En 2017 Bridgestone Costa Rica fortaleció la sensibilización del personal en Derechos Humanos al capacitar a sus colaboradores en este tema durante la Semana de la Ética. Los temas de formación estuvieron relacionados con los valores de integridad, respeto, ética y cumplimiento y fue impartida vía online al personal de la organización.

## Diversidad e inclusión laboral

Bridgestone Costa Rica busca integrar perfiles diversos en su equipo de trabajo. La compañía reconoce que la inclusión laboral es fundamental para el desarrollo humano y económico, no solo de la empresa, sino también de sus grupos de interés.

En 2017 se siguió impulsando la igualdad de género en el ámbito laboral al contratar 10 mujeres más que se incorporaron a la familia Bridgestone Costa Rica.





A través de la inclusión laboral de las mujeres, Bridgestone Costa Rica contribuye al cumplimiento del ODS 5: Lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y las niñas.



**14%** de las nuevas contrataciones fueron de mujeres.

### Prácticas laborales



A través de sus prácticas laborales, Bridgestone Costa Rica contribuye al cumplimiento del ODS 8, Meta 8.5: Lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos los hombres y mujeres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, y la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

Bridgestone Costa Rica reconoce a los colaboradores como la fuerza central que impulsa a la compañía y que funge como pilar para la sostenibilidad de la misma. La rentabilidad del negocio se cimienta sobre las bases de las capacidades, motivación, seguridad y desarrollo integral del capital humano, así como en la satisfacción y confianza de los grupos de interés.

### Colaboradores

En 2017 el equipo de Bridgestone Costa Rica estuvo compuesto por 999 colaboradores, de los cuales 7% (68) son mujeres y el 93% restante (931), hombres. Durante el año hubo un total de 69 nuevas contrataciones, sumando 10 mujeres y 59 hombres más a la compañía. El porcentaje de rotación del personal fue de 0,94% mensual.

Género	Categoría	Total de colaboradores
 <b>Hombres</b>	Menores de 30 años	239
	Entre 30 y 50 años	556
	Mayores de 50 años	136
 <b>Mujeres</b>	Menores de 30 años	26
	Entre 30 y 50 años	34
	Mayores de 50 años	8
<b>Total</b>		<b>999</b>

	2016	2017
Contrataciones	217	69
% de rotación	0,88%	0,94%

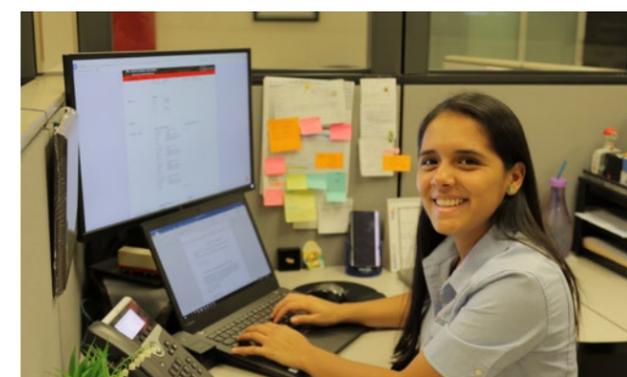
La información y las estadísticas de la plantilla laboral de Bridgestone Costa Rica se obtienen a través de bases de datos que van del 31 de diciembre del 2016 al 31 de diciembre del 2017. Se consideran únicamente colaboradores de tiempo completo.

### Capacitación

Bridgestone Costa Rica busca potenciar el desarrollo de sus colaboradores. La mejora de las capacidades y habilidades del personal es imprescindible en la construcción de un ambiente de trabajo que genere retos para su superación profesional. En el día a día se realizan esfuerzos para brindar formación complementaria a cada uno de los colaboradores, trabajo que se refleja en las contribuciones positivas que cada uno de ellos realiza a través de ideas, proyectos, calidad en el trabajo y creatividad para la innovación.

En 2017 se capacitó a un total de 995 colaboradores, entre directores, gerentes, mandos intermedios, asistentes y operarios. Esto implica que el 99% de los colaboradores de Bridgestone Costa Rica recibió algún tipo de capacitación durante el año.

El total de horas de capacitación impartidas fue de 85.823, con un promedio de 86 horas por colaborador. La inversión total en formación fue de 471.900 USD para Bridgestone Costa Rica. Esta inversión fue 156% más alta que la de 2016.



Categorías profesionales	Hombres			Mujeres		
	Total de colaboradores	Total de horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación	Total de colaboradores	Total de horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación
Directores	4	148	37	0	0	0
Subdirectores, gerentes o representantes de área	25	2.081	83	1	88	88
Mandos intermedios	55	2.591	47	8	845	106
Profesionales	110	5.461	50	51	3.203	63
Asistentes	2	55	28	1	14	14
Operarios (Planta)	738	7.1337	97	0	0	0
<b>Total</b>	<b>934</b>	<b>8.1673</b>	<b>87</b>	<b>61</b>	<b>4.150</b>	<b>68</b>



**99%** de los colaboradores

fueron capacitados en 2017.



**Inversión** en capacitación de

**471.900** dólares.

	2016	2017
Total de colaboradores capacitados	1.028	995
Horas totales de capacitación	61.923	85.823
Promedio de horas de capacitación	60	86
Inversión en capacitación	\$184.416 USD	\$471.900 USD



### Evaluación del desempeño

En Bridgestone Costa Rica se valora el papel de la retroalimentación continua como mecanismo para que cada colaborador detecte las áreas de mejora y las oportunidades para potenciar su talento. Por ello se cuenta con períodos regulares de evaluación del desempeño que tienen lugar a mediados y finales de cada año. Durante 2017, 100% del personal recibió una evaluación de desempeño.

Para llevar un proceso objetivo de evaluación, Bridgestone Costa Rica aplica el método Performance Management Appraisal (PMA), con el cual se establecen métricas sencillas y claras para los colaboradores. Los resultados señalan que 78% de la población se encuentra en un desempeño sólido y que 17% excede las expectativas planteadas.

### Atracción, retención y desarrollo del talento

Bridgestone Costa Rica es una empresa que se responsabiliza de sus grupos de interés. Sabe que para brindar la mejor calidad y servicio a sus clientes es indispensable contar con el mejor talento, procurando su bienestar en el ambiente laboral. Para lograr este propósito, la organización lleva a

cabo diversas actividades que tienen como finalidad atraer, retener y desarrollar el talento con el que cuenta. Algunas de ellas se describen a continuación

#### a) Experiencia Profesional Bridgestone

Este programa busca generar un vínculo sólido con la comunidad universitaria. A través de él se evalúa y retiene el talento de jóvenes universitarios que desean fortalecer sus conocimientos académicos y adquirir experiencia profesional con una pasantía y la posibilidad de ser contratados al término de la misma. En 2017, 25 becarios participaron en el programa y 28% de ellos fue contratado para quedarse a laborar tiempo completo en Bridgestone Costa Rica.



**28%** de los **becarios** en Experiencia

Profesional Bridgestone fueron **contratados** al finalizar su pasantía.



## Equilibrio entre vida personal y laboral

Bridgestone Costa Rica respeta el equilibrio entre la vida laboral y la familiar de cada uno de sus colaboradores, lo que favorece un mejor desempeño en todas las actividades diarias y procura el bienestar integral de los miembros del equipo. Considerando esto, Bridgestone Costa Rica busca que sus iniciativas para el balance de vida personal y laboral no solo beneficien a los colaboradores, sino también a sus familias.

La organización facilita servicios de psicología, nutrición, fisioterapia, medicina general y trabajo social, tanto a colaboradores como a sus familiares. Para su bienestar físico, se pone a su disposición un gimnasio, mismo que es administrado por la Asociación de Empleados de Bridgestone Costa Rica (ASEFIRE).



Bridgestone Costa Rica **obtuvo el distintivo Great Place to Work por cuarta ocasión consecutiva.** Ser una empresa calificada como excelente lugar para trabajar es **producto del compromiso y confianza existente entre la organización y sus colaboradores.**



404-3

### b) Mentoring para Líderes

Como parte de las iniciativas que buscan desarrollar el talento en Bridgestone Latinoamérica Norte (BS-LAN), en 2017 se implementó el Programa de *Mentoring* a nivel regional que permite a los colaboradores intercambiar experiencias, desarrollar competencias y recibir una guía a través de la relación *Mentor-Mentee*. El objetivo de este programa es contribuir al desarrollo y exposición, tanto personal como profesional, de los colaboradores identificados como de alto potencial.

El programa está estructurado de la siguiente forma:

1. Intereses y áreas de aprendizaje
2. Construir la relación *Mentor-Mentee*/Objetivos
3. Mantenimiento de la relación
4. Medición de la efectividad

Dio inicio en septiembre de 2017 con 13 colaboradores de alto potencial en la organización.

### c) Programa de Liderazgo Dan-Totsu

Es un diplomado impartido por ADEN International Business School que tiene como objetivo formar a los colaboradores de Bridgestone a través de una plataforma integral que fortalece sus capacidades de negocio y desarrolla en ellos habilidades de liderazgo. La primera generación de este programa se graduó en 2017 con 32 participantes y 120 horas de formación. Los colaboradores que han sido parte de este programa –o que lo harán en un futuro– adquieren una perspectiva y una visión que les permitirá continuar guiando a Bridgestone en su *Viaje de Transformación*.



**32 graduados** del programa de liderazgo **Dan-Totsu.**

## Prestaciones

En Bridgestone Costa Rica se procura crear una atmósfera de certidumbre y estabilidad en cada uno de los colaboradores para que puedan hacer planes concretos, enfrentar situaciones de necesidad y disfrutar de una buena calidad de vida. Con ello se incrementan los lazos de confianza, garantizando la tranquilidad de todos y generando un sentimiento de cohesión interna.

El monto que se destina a las prestaciones incluye los aportes para los regímenes del IVM (invalidez, vejez y muerte); enfermedad y maternidad, INA (Instituto Nacional de Aprendizaje), IMAS (Instituto Mixto de Ayuda Social), asignaciones familiares, fondo de capitalización laboral, régimen obligatorio de pensiones complementarias y Banco Popular.

Adicionalmente, el personal cuenta con una Asociación Solidarista, a la cual se pueden afiliarse desde que se integran a la compañía. Otro de los beneficios es que al cumplir 5 años de trabajo y como incentivo para retener el talento, se otorga una semana extra de vacaciones. Al cumplir 10 años, se otorgan 2 semanas más.

## Reconocimientos

El reconocimiento al talento y esfuerzo de las personas es elemental para reforzar el vínculo con la empresa. Bridgestone Costa Rica lo entiende como una clave para motivar al equipo e impulsar acciones y comportamientos deseables en la organización.

Cada año se llevan a cabo los siguientes reconocimientos:

- Reconocimiento por Antigüedad (BSCR).
- Bridgestone President Awards (BS-LAN).
- Bridgestone Americas Awards (BSAM).
- Bridgestone Group Awards (BSJ).

Bridgestone Group lanza una convocatoria anual para nominar un proyecto, idea o actividad que haya tenido un impacto positivo en alguna de las siguientes categorías:

- Logros.
- Movilidad.
- Personas.
- Medio Ambiente.
- Principios de Gestión.

Con este premio se reconoce la contribución al negocio con iniciativas, trabajo y el esfuerzo extra en las actividades diarias del personal que refleja la vivencia de la Esencia Bridgestone.

### a) Bridgestone President Awards

Este reconocimiento es otorgado al personal seleccionado por su desempeño o por realizar contribuciones de alto impacto para el negocio. Además del reconocimiento en sí, se acompaña con un incentivo de 300 USD. En 2017 se otorgó este premio a 21 ganadores que realizaron un total de 6 proyectos.



**40** colaboradores fueron reconocidos por cumplir **más de 20 años** de trabajo en la organización.

### b) Reconocimiento por antigüedad

Cada año se realiza una ceremonia especial para reconocer a los colaboradores que cumplen cierta antigüedad en la organización. La actividad consiste en una cena para aproximadamente 100 personas en la cual se entregan los reconocimientos.

### Programa de jubilación

Bridgestone Costa Rica se preocupa por facilitar a sus colaboradores una transición sencilla y sin mayor obstáculo al dejar la vida laboral y jubilarse. Por ello, en 2017 se continuó con el programa de preparación para la jubilación “Nuevo Camino”.

Su objetivo principal es acompañar y orientar al colaborador a través de pláticas que hablan desde proyecto de vida, relaciones familiares, estrés e importancia de la preparación económica, hasta los trámites legales correspondientes a la jubilación. Durante 2017 se ofrecieron 12 sesiones sobre estos temas.





## La seguridad siempre está primero.

En Bridgestone la seguridad representa un valor de negocio. Crear un entorno de trabajo seguro es responsabilidad de todos.

# Seguridad e higiene industrial



## Seguridad Industrial

La Misión de Seguridad de Bridgestone promueve la salud y la seguridad de todos los colaboradores, cumpliendo con las leyes y estatutos establecidos para cada uno de los lugares de trabajo.

La empresa cuenta con diversos mecanismos para preservar y garantizar que la operación de cada uno de los centros de trabajo de Bridgestone cumpla con los más altos estándares de seguridad. Entre ellos destacan diversos comités que apoyan la gestión y evaluación de los riesgos, capacitaciones, eventos, simulacros e incluso iniciativas para involucrar a familiares de colaboradores y así promover una cultura de seguridad a todos los niveles, dentro y fuera de la empresa.



**A través de las consultas médicas y de la promoción de un estilo de vida saludable, Bridgestone Costa Rica contribuye al alcance del ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos en todas las edades.**



### Comisión de salud y seguridad

Bridgestone Costa Rica cuenta con una Comisión de Salud y Seguridad, un mecanismo clave de gestión de estos temas fundamentales para la organización.

La comisión está conformada por ocho colaboradores. Sus objetivos principales son: promover la orientación e instrucción en materia de seguridad, informar a los colaboradores acerca de las causas que provocan riesgos, velar por el cumplimiento normativo en temas de salud ocupacional y preparar actividades que contribuyan al alcance de estas metas.



Durante 2017 la Comisión de Salud y Seguridad de Bridgestone Costa Rica obtuvo los siguientes resultados:

- Llevó a cabo capacitaciones en sitio sobre riesgos de las tareas.
- Se reunió para analizar los riesgos de las máquinas y así disminuir comportamientos inseguros.
- Organizó recorridos de seguridad para determinar los puntos de mejora en las condiciones de las instalaciones.
- Reunió a representantes de todos los niveles de la organización para detectar riesgos de seguridad en cada área.
- Dio seguimiento a las acciones correctivas para la prevención y reincidencia de accidentes.
- Condujo campañas de identificación y reducción de criaderos de mosquitos, tanto en la planta como en el hogar de los colaboradores.

Gracias al trabajo de este organismo, Bridgestone Costa Rica obtuvo resultados positivos en los indicadores de salud y seguridad que gestionan. Durante 2017 solo se reportaron 10 accidentes en Planta Belén. La tasa de días perdidos fue de 391, mientras que la tasa de ausentismo alcanzó el 2,5%.

#### Días perdidos por accidentes

	2016	2017
Días perdidos	243	391



### Programas de Control y Seguimiento

Reforzar los principios de protección y seguridad de los colaboradores es prioritario para Bridgestone Costa Rica. Por ello, la empresa se alinea a normativas y regulaciones internas y externas, y también realiza una importante labor de prevención y concientización a través de iniciativas que promueven un ambiente de trabajo seguro.

Bridgestone Costa Rica cuenta con las siguientes iniciativas y programas en la materia:

#### Plan de Emergencia

El Plan de Emergencia de Bridgestone Costa Rica está orientado a controlar, gestionar, preparar y responder a emergencias como sismos, incendios, derrames químicos, fugas de gases, intoxicaciones alimentarias, amenazas de bomba y caídas de aviones, entre otros. Su objetivo principal es establecer la metodología que debe cumplir un plan de respuesta ante las emergencias a las que se puede enfrentar Bridgestone Costa Rica con el fin de establecer las actividades a desarrollar en forma progresiva: conceptualización, principios, normas de referencia, organización, valoración del riesgo, plan de acción y actividades de seguimiento y evaluación.



### Simulacros y brigadas

En 2017 se realizaron 2 simulacros de evacuación general equivalentes a 24 horas de capacitación. Estos simulacros tuvieron como objetivo retroalimentar al personal sobre las medidas que deben adoptarse para evacuar la planta.

Los simulacros y la respuesta ante situaciones de emergencia no serían posibles sin la labor y preparación de las Brigadas de Bridgestone Costa Rica, a quienes se imparten capacitaciones en prevención y combate de incendios, evacuación, primeros auxilios, resucitación cardiopulmonar, rescate, rescate en altura, rescate en espacios confinados, derrames de productos químicos y manejo de abejas, entre otros. Los colaboradores también son instruidos con cursos en uso de extintores, mangueras de incendio y simulador de seguridad.

En 2017 se trabajó de cerca con los bomberos de la localidad para que inspeccionaran las instalaciones, el sistema de lucha contra fuego y para que participaran como capacitadores de las brigadas. Como expertos en la materia, los bomberos brindaron valiosas sugerencias a la empresa.

### Capacitación

La capacitación en temas de salud y seguridad abarca toda la cadena de valor de Bridgestone Costa Rica. Las horas de formación impartidas aseguran que así como los colaboradores y la planta cuentan con medidas de seguridad, también los proveedores y contratistas reciben la información necesaria para prevenir accidentes y cuidar la salud.

En 2017, 1.060 colaboradores recibieron un total de 1.291 horas de formación en temas de salud y seguridad. Todo el personal de nuevo ingreso recibió capacitación mediante cursos de inducción de seguridad que abarcan temas como la política integrada de Bridgestone, actividades fundamentales de seguridad de la empresa, plan de emergencias, rutas de evacuación, puntos de reunión y métodos para dar la alarma en caso de emergencia. Además, se capacitó al personal en general en temas como procedimiento de bloqueo y tarjeteo, análisis de riesgos, inspección de condiciones de riesgo en espacios confinados, actividades fundamentales de seguridad y uso de extintores.

Como parte de la capacitación continua a los colaboradores con mayor experiencia dentro de la empresa, se realizaron recertificaciones en temas variados dependiendo de las áreas a las que pertenecen. Algunos ejemplos de recertificaciones otorgadas en 2017 son:

- Trabajo en alturas.
- LOTO (Lockout-tagout).
- Trabajos en caliente.
- Espacios confinados.
- Uso de vehículos industriales.
- Trabajos eléctricos.

A fin de fortalecer la seguridad industrial con la cadena de valor, Bridgestone Costa Rica impartió 729 horas de capacitación a 441 contratistas.

Dentro de las temáticas que se reforzaron con este grupo de interés se encuentran:

- Manejo y clasificación de residuos.
- Aspectos de seguridad para trabajar en espacios confinados dentro de las zonas establecidas por la empresa donde puede hacerse este tipo de trabajo.
- Sistema de bloqueo y tarjeteo de equipos mecánicos, hidráulicos, neumáticos y de gases.
- Realización de trabajos en caliente siguiendo todos los procedimientos corporativos en el tema de prevención de incendios.
- Realización de trabajos en alturas contemplando todas las áreas de la planta y considerando los tipos de equipos que pueden utilizarse para esta labor.

### Capacitación en salud y seguridad

	2016	2017
Total de colaboradores capacitados	224	1.060
Total de horas de capacitación a colaboradores	448	1.291
Total de contratistas y proveedores capacitados	243	441
Total de horas de capacitación a contratistas y proveedores	729	729



### Instrucción de negación

Una de las iniciativas de seguridad de Bridgestone Costa Rica es una instrucción de trabajo que permite al colaborador negarse a desempeñar sus roles en caso de considerar que las condiciones de seguridad no son ideales o adecuadas, sin temor a represalias. En este tipo de situación, se evalúa inmediatamente el caso para establecer o corregir las medidas necesarias.

### Medios visuales

En 2017 se enviaron comunicados de seguridad a los colaboradores para prevenir accidentes, así como para saber cómo actuar ante situaciones de emergencia en desastres naturales y no naturales. Se colocaron afiches en las pizarras informativas con temas de seguridad y se enviaron recordatorios sobre la importancia de la identificación de sustancias químicas, su manejo y cuidados necesarios.

También se presentó a toda la empresa la película acerca del incendio ocurrido hace años en la planta de Bridgestone en Tochigi (Japón), a fin de generar conciencia sobre la importancia de la prevención.

## Salud ocupacional

Vigilar y promover el cuidado de la salud de los colaboradores permite cerrar el círculo virtuoso de la seguridad al interior de cada centro de trabajo. Por ello, las áreas de Seguridad e Higiene Industrial trabajan en equipo, revisan y controlan los mismos indicadores para alinear esfuerzos y cumplir con lo establecido por las autoridades locales y corporativas. De esta forma se garantiza un ambiente de trabajo seguro y eficiente, factor indispensable para alcanzar la sostenibilidad de Bridgestone.

### Consultas Médicas

A fin de atender las necesidades médicas de los colaboradores se pone a su disposición el servicio de consultas médicas gratuitas dentro de las instalaciones de la planta.



En 2017 se obtuvieron los siguientes resultados:

Tipo de consulta	Total de consultas otorgadas
Consulta médica	8.333
Nutrición	1.259
Fisioterapia	2.204
Psicología	360

Los programas de consultas médicas en 2017 no solo beneficiaron a los colaboradores sino también a sus familiares, quienes asistieron a 426 consultas de nutrición y 198 de psicología, generando así mayor bienestar en la comunidad Bridgestone Costa Rica.

### Centro de acondicionamiento físico (Gimnasio)

Bridgestone Costa Rica reconoce la importancia de que sus colaboradores lleven una vida balanceada. Por ello, pone a su alcance un centro de acondicionamiento físico para promover la ejercitación y la vida saludable. En 2017 el centro tuvo 10.260 visitas de colaboradores y 2.400 visitas de sus familiares, propiciando un ambiente deportivo entre los miembros de la comunidad.



En 2017 se llevó a cabo una **campana de vacunación** que benefició a **712 colaboradores**, a quienes se sensibilizó sobre la **importancia de la inmunización**.





## Crear valor para la sociedad mediante prácticas de compra sostenibles.

Bridgestone está comprometido a crear valor y trabajar continuamente para desarrollar una sociedad sostenible con el fin de obtener beneficios económicos, sociales y ambientales implementando los siguientes principios en toda su cadena de suministro:

1. Transparencia
2. Cumplimiento regulatorio
3. Calidad, Costo y Entrega (CCE) e innovación
4. Prácticas de compra sostenibles

# Compras



<p><b>Asuntos materiales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento de la responsabilidad social en la cadena de valor.</li> </ul>	<p><b>¿Cómo se gestiona?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Política Global de Compras Sostenibles de Bridgestone.</li> </ul>	<p><b>Evaluación y monitoreo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Proceso de evaluación a proveedores bajo criterios legales, de calidad y servicio.</li> <li>Charlas y presentación de resultados a proveedores.</li> <li>Informe de Sostenibilidad.</li> </ul>
<p><b>Logros 2017</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3.529 proveedores.</li> <li>96% locales y 4% extranjeros.</li> </ul>	<p><b>Retos 2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incluir nuevos proveedores para enriquecer la cadena de abastecimiento.</li> </ul>	

Bridgestone colabora con sus proveedores en la creación de nuevas oportunidades para dejar una huella positiva que no solo elevan el nivel de cumplimiento regulatorio, de seguridad y calidad, costo y entrega (CCE). También crean valor para toda la cadena de suministro a través de buenas prácticas ambientales, respeto por los Derechos Humanos, apoyo a las prácticas de trabajo justo y mayor transparencia. Con ello, Bridgestone hace un aporte positivo a las comunidades locales alcanzadas por su cadena de suministro.

Recientemente se lanzó la Política Global de Compras Sostenibles de Bridgestone que respalda la visión de crear valor a la sociedad a través de la gestión sostenible del proceso de abastecimiento.

Hoy son cuatro los principios rectores en este importante aspecto para el negocio:

### 1. Transparencia

Bridgestone entiende que la transparencia es crucial para el negocio en general, ya que apunta directamente a dos objetivos clave: trazabilidad y buena gobernanza.

### 2. Cumplimiento regulatorio

Bridgestone se compromete a cumplir con todas las leyes y reglamentaciones que correspondan en cada país o región donde opera, trabajando con sus proveedores en la promoción y el cumplimiento de las normas internacionales pertinentes.

### 3. Calidad, Costo y Entrega (CCE) e innovación

Bridgestone colabora con sus proveedores para identificar la mejor manera de asegurar la entrega de servicios y materiales de excelente calidad puntualmente y a un costo razonable. Además, trabaja de modo constante en la mejora de sus productos; por ejemplo, incrementando la durabilidad, reciclando y reutilizando materiales, así como ofreciendo servicios de renovado de neumáticos.

### 4. Prácticas de compras sostenibles

Bridgestone considera que las compras sostenibles incluyen aquellas que son responsables con el medio ambiente, el respeto a los Derechos Humanos, el uso de tierras, la salud, la seguridad, la prevención de catástrofes y la resiliencia.

En Bridgestone Costa Rica estos principios se ven reflejados en:

Transparencia	Cumplimiento regulatorio	Calidad, costo y entrega (CCE) e innovación	Prácticas de compras sostenibles
Se utilizan procesos de licitación para seleccionar a los proveedores, se brindan pláticas informativas y se refuerza el proceso de compras entre los proveedores	Se llevan a cabo auditorías internas y externas que dan certeza sobre el cumplimiento de la normatividad aplicable	Se hace una evaluación de los proveedores por medio de cuadros comparativos, a fin de mejorar los índices de satisfacción del cliente interno	Se continúa la búsqueda de proveedores sostenibles que fortalezcan la actual cadena de suministro.

### Cadena de suministro y abastecimiento

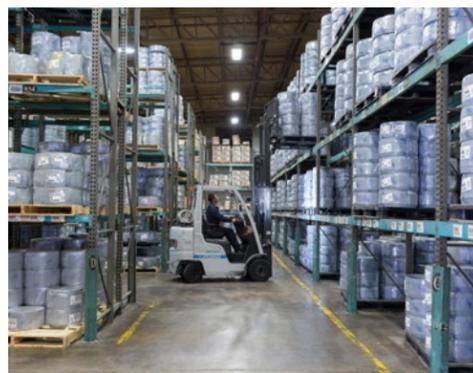
En 2017 Bridgestone Costa Rica contó con un total de 3.529 proveedores, que se clasifican en dos grandes grupos. Primero están los proveedores de insumos generales para la operación y producción: hule, maquinaria, moldes, refacciones, entre otros, provenientes de México, Estados Unidos, Japón, China y Europa, y en el segundo grupo se ubican los proveedores de servicios o productos generales para la gestión del negocio, como mantenimiento y obra civil, que en su mayoría son costarricenses, aunque también hay otros que provienen de Europa, Japón y Estados Unidos.

En general, tan solo el 4% de los proveedores son extranjeros, con quienes se ejerció el 87% del gasto general de compras, mientras que los proveedores nacionales representaron el 96% y con ellos se ejecutó el 13% del gasto.

### Evaluación y desarrollo de proveedores

Los procesos de evaluación que realiza Bridgestone Costa Rica tienen por objetivo contar con un diagnóstico del conocimiento y la práctica de los principios de sostenibilidad de sus proveedores, a fin de alinear las prácticas de ambos en pro de una relación comercial justa y transparente.

Por medio de formatos y de un procedimiento interno establecido, cada responsable del servicio o producto a adquirir debe evaluar a su proveedor con el apoyo del área de compras. Una vez completada la evaluación, se lleva a cabo una reunión para informar de los resultados y aclarar dudas. Los proveedores cuentan con un plazo de 30 días para enviar a Bridgestone el plan de acciones correctivas ante aquellas inconformidades detectadas, que posteriormente serán verificadas en una auditoría realizada por la empresa.



Algunos de los criterios que se consideran en la evaluación son:

- Respeto por las personas.
- Servicio de orientación.
- Exactitud y rapidez de las cotizaciones solicitadas.
- Costos y capacidad de negociación.
- Condiciones comerciales sostenibles/respeto de estas ofertas.
- Tiempo de entrega confiable y reducido/ entrega en término.
- Cumplimiento de la entrega con todo lo requerido, identificación, empaque y certificados. Calidad del producto o servicio.
- Prioridad de abastecimiento (lealtad).
- Capacidad e interés al asumir compromisos, propuestas e iniciativas de mejora.
- Servicio de post-venta/respuesta ante un reclamo/garantía.
- Implementación de acciones correctivas, en caso de ser necesario.
- Respuesta en una emergencia/flexibilidad ante auditorías.

Bajo estos criterios, en 2017 fueron evaluados 90 proveedores (3% del total), con quienes ya existe una relación consolidada, buscando garantizar su cumplimiento y posibles mejoras. Como resultado de estas evaluaciones no se presentaron factores de riesgo ni impactos negativos en los aspectos social y ambiental, por lo que no hubo que suspender la relación comercial con ningún proveedor en 2017.

## Capacitación y desarrollo

Mediante la capacitación y promoción de los principios sociales, ambientales y éticos que rigen a Bridgestone, se busca desarrollar e incentivar a los proveedores para que se alineen y contribuyan, junto con la empresa, al desarrollo sostenible.

En Bridgestone Costa Rica se tiene contacto cada año con los principales proveedores y contratistas a fin de capacitarlos y reforzar en ellos la adopción y entendimiento de los procesos y políticas de seguridad, ambientales y éticos. El objetivo es garantizar que la operación cumpla con los más altos estándares en el cuidado de los trabajadores y el entorno del negocio.



Las áreas de Calidad, Medio Ambiente y Responsabilidad Social han utilizado **las reuniones con proveedores** para compartir logros, iniciativas y procesos relevantes.



Herramientas de capacitación	Participantes	Horas de formación y/o visita	Metodología de impartición	Temáticas abordadas
Dos reuniones anuales con charlas y cursos una vez al año	38 empresas 240 colaboradores directos	Diez horas al año	Presencial	Reforzamiento de los procesos, políticas, y procedimientos de seguridad y ambientales

## Reconocimiento

Con el fin de promover la gestión sostenible de las compras y suministros, se entregó el Premio “Proveedor de Excelencia” que reconoce a los proveedores por su alto desempeño y cumplimiento, en cinco categorías.

En la edición 2017 del premio, se evaluó a los proveedores de refacciones y servicios. Los ganadores para Costa Rica y la categoría en la que fueron reconocidos son:

1. Central de Servicios / **Desempeño técnico**
2. Siprofisa / **Costo**
3. Schneider Electric / **Cumplimiento**
4. Distribuidora Ionics / **Servicio**
5. Son Del / **Pasión por la excelencia**

Son incontables las mejoras alcanzadas con el valor agregado que brinda la cadena de suministro de Bridgestone Costa Rica. Su desempeño y cumplimiento permiten a la empresa *Servir a la Sociedad con Calidad Superior*. Pero los beneficios no son solo para Bridgestone: cada uno de los proveedores perfecciona sus criterios y procesos ambientales y sociales, así como sus certificaciones y el enfoque de empresa socialmente responsable.





## Crear valor para el cliente y generar confianza.

Crear, de la mano con todas las entidades y partes interesadas de Bridgestone, un marco global para identificar, priorizar y resolver proactivamente problemas de calidad de los clientes conforme a las intenciones de nuestro fundador de: *“Servir a la Sociedad con Calidad Superior”*.

# Calidad y valor para el cliente



La Misión de Calidad de Bridgestone es una de sus señas de identidad, y por ello se enfoca de manera sostenida a mejorar sus procesos entregando productos y servicios de alta calidad en toda la cadena de valor. A través de la innovación constante consigue optimizar el desempeño y crear valor para los clientes en todos los aspectos del negocio.



En 2017 se abrieron **3 nuevos puntos de venta** en Costa Rica y Honduras.



Se cuenta con **2 bodegas y 3 almacenes fiscales** externos.



El total de puntos de venta en 2017 fue de **158.**



## Calidad del producto

La base para el crecimiento del negocio es la calidad del producto que ofrece Bridgestone. Por ello la compañía cuenta con prácticas estándar corporativas que contemplan los requisitos de control y aseguramiento de la calidad del producto para garantizar al cliente el mejor servicio y al mismo tiempo cumplir con la legislación de cada país.

Los principales criterios de calidad que se ejecutan en todos los productos de Bridgestone son:

- Inspección visual del neumático.
- Evaluación de la uniformidad del neumático.
- Ensayos a producto (rendimiento y desempeño por velocidad y carga, resistencia de la carcasa, desacomodo de la ceja y dimensiones).
- Calidad de las materias primas.

A fin de asegurar la calidad de sus productos, Bridgestone Costa Rica cuenta con inspectores de neumáticos certificados que cumplen con auditorías rigurosas. También se llevan a cabo pruebas comparativas de las máquinas que evalúan la uniformidad (TUOs) y ensayos acreditados ISO/IEC 17025:2005. Se mantiene la certificación de Marca de Conformidad del Producto INTE ISO 9001, se realizan controles de calidad a lo largo de todo el proceso productivo, así como auditorías de procesos y de producto.

En 2017 se logró que la planta de Bridgestone Costa Rica fuera la primera de la corporación en certificarse con la norma AITF 16949:2016.

Esta es la norma de sistemas de gestión de la calidad, específica para la industria del automóvil, y tiene como objetivo proporcionar una mejora continua, haciendo hincapié en la prevención de errores, así como en la reducción de la variación y de los residuos en la cadena de suministro automotriz.

## Eficiencias logísticas

Bridgestone Costa Rica busca hacer más eficiente su operación de manera continua, y por ello en 2017 logró mejorar varios procesos logísticos. Entre ellos, la obtención de la certificación como Operador Económico Autorizado (PROFAC) que busca autenticar a las empresas importadoras y exportadoras como operadoras de comercio confiables y seguras. La acreditación de Bridgestone se logró gracias al cumplimiento de requisitos como una adecuada gestión logística, administrativa y contable, medidas en materia de protección y seguridad, historial satisfactorio de cumplimiento administrativo, aduanero, tributario y judicial, así como solvencia financiera acreditada.

También se disminuyó el tiempo de nacionalización de los embarques de producto terminado (neumáticos importados) de 6,6 días a 2,9 días. Con ello se consiguió poner el producto a disposición del departamento de ventas de una manera más rápida, contribuyendo así al cumplimiento de sus metas y a un ahorro en los procesos de aduanas.





## Desarrollo de distribuidores

De manera continua Bridgestone Costa Rica busca mejorar la calidad de su servicio para brindar a los clientes la mejor atención posible a través de los distribuidores y destacar la importancia que tienen para la empresa.

Durante 2017 se realizaron las siguientes capacitaciones a distribuidores:

Capacitación	Descripción	Modalidad de la capacitación
Dejando Huella	Identifica los puntos clave que el cliente desea que se desempeñen en cada punto de venta para generar una experiencia positiva de compra	Presencial
Básico de PSR y LTR	Identifica herramientas que le permiten vender un producto por sus beneficios	Presencial
Formando Formadores	Desarrolla a personal del distribuidor como formador interno para replicar la capacitación In-company	Presencial
Conocimiento de Producto TBR/PCT	Brinda el conocimiento requerido sobre los productos y tecnologías al personal del distribuidor	Presencial
Los 6 pilares del desgaste irregular	Da a conocer cuáles son las 6 grandes causas de origen de los desgastes irregulares	Presencial
Factores que afectan la vida útil del neumático	Da a conocer cuáles son los principales factores que afectan la vida útil de los neumáticos	Presencial
Atención de flotas	Da a conocer cuáles son las actividades básicas para la atención adecuada de las flotas	Presencial
Conocimiento de Agrícola	Brinda el conocimiento requerido sobre los productos y tecnologías al personal del distribuidor	Presencial
Tour de plantas	Muestra al cliente la complejidad del proceso de producción de los neumáticos	Presencial



En Limón se cambió de almacén fiscal por uno que reúne las características requeridas por Bridgestone Costa Rica para el almacenamiento adecuado de sus productos. Este cambio mejoró la calidad del almacenaje y representó un ahorro del 6% con respecto a 2016. Además, a fin de ganar eficiencia en el transporte de puerto a planta, se efectuaron varias negociaciones con los transportistas locales que generaron ahorros anuales.

En cuanto a la innovación en la operación, en 2017 dio inicio la implementación de B-Connection, un sistema automatizado para la toma de pedidos por parte de los clientes. Se capacitó al 50% de los clientes de Costa Rica y se espera que para 2018, el 100% utilice este sistema al realizar sus pedidos.

### Atención al cliente

Bridgestone Costa Rica cuenta con diversos canales de comunicación con los clientes, entre los que se encuentran: redes sociales, encuestas, capacitaciones y encuentros.

Con respecto a los distribuidores, el área de *Trade Marketing* –a través de la figura del consultor– se comunica constantemente con ellos mediante correos electrónicos, incentivos y promociones, reuniones presenciales o videoconferencias.

El consultor también busca involucrarse con todos los jugadores de cada canal (Ventas, Distribuidores, Sub Distribuidores y BOSS) obteniendo información que deriva en estrategias específicas para incrementar los resultados de los Puntos de Venta, al tiempo que asegura la implementación de las herramientas y estrategias vigentes.



En 2017 **se lanzó una plataforma web** para el manejo de los **catálogos de productos TBR**. Con ello, **se elimina el consumo de papel** y se **ofrece la información actualizada** en el momento que se necesite, brindando un **mejor servicio** a los usuarios internos y a los clientes.



Por doceavo año consecutivo, se presenta el Informe de Sostenibilidad de Bridgestone Costa Rica que revisa y reporta los asuntos más importantes relacionados con la sostenibilidad de la empresa, al tiempo que se brinda información a los grupos de interés sobre sus principales compromisos y actividades en materia de sostenibilidad.

## Proceso de elaboración del informe

La materialidad que se cubre en este informe es la misma que se presentó en el informe pasado, con la salvedad de cambios en indicadores por la adopción de la nueva versión de GRI Estándares. Se considera que la materialidad es vigente para este reporte porque se realizó en el primer semestre de 2017 y no cambió el modelo de negocio de la organización.



	Asunto Material	Indicador GRI	Cobertura	Grupos de Interés
<b>Movilidad</b>	Calidad de productos	416-1 y 416-2		
	Seguridad Vial y Movilidad			
<b>Personas</b>	Prevención del dengue, zika y chikungunya	102-40, 102-42, 102-43 y 102-44, 102-21		
	Diálogo con las partes interesadas			
	Voluntariado Corporativo			
	Consumo Sostenible			
<b>Medio Ambiente</b>	Protección de ecosistemas y el medio ambiente	303-1, 303-3, 306-2	Interna	Colaboradores Distribuidores Proveedores Otros Stakeholders <sup>1</sup>
	Reciclaje de producto post consumo			
	Uso eficiente de los recursos			
	Uso de energías limpias			
	Reducción de emisiones			
<b>Cumplimiento regulatorio y competencia justa</b>	Transparencia	415-1, 206-1 y 419-1		
	Prevención de la corrupción			
	Derechos Humanos			

<sup>1</sup> Otros Stakeholders: Medios de comunicación, consumidores, comunidad, autoridades y asociaciones. No se realizó una estrategia de identificación de percepción exclusiva para estas audiencias, sin embargo se tomó en cuenta una muestra representativa para el estudio de materialidad.



	Asunto Material	Indicador GRI	Cobertura	Grupos de Interés
<b>Derechos humanos y prácticas laborales</b>	Prevención de la discriminación	405-1 y 406-1		Colaboradores Distribuidores Proveedores Otros Stakeholders <sup>1</sup>
	Relaciones laborales			
	Derechos Humanos			
<b>Seguridad e higiene industrial</b>	Salud y seguridad en el trabajo	401-1, 401-2, 404-1, 404-2, 404-3	Interna	
	Fortalecimiento de la responsabilidad social en la cadena de valor			
<b>Compras</b>		412-2		
		403-1 y 403-4		
		414-1 y 414-2		

<sup>1</sup> Otros Stakeholders: Medios de comunicación, consumidores, comunidad, autoridades y asociaciones. No se realizó una estrategia de identificación de percepción exclusiva para estas audiencias, sin embargo se tomó en cuenta una muestra representativa para el estudio de materialidad.

El alcance de este informe incluye la localidad de Bridgestone de Costa Rica, S.A., considerando la planta de Belén en Heredia.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial, cubriendo el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017. El reporte de 2016 fue publicado en septiembre de 2017, siendo anual el periodo de elaboración y publicación. Por tercer año consecutivo el informe es verificado por un externo y esta metodología de verificación continuará en los próximos años.

Frente a la información publicada en años anteriores, no se presentó ninguna reformulación de datos que hagan variar la información publicada previamente. Además, aunque se cuenta con un Informe Regional que consolida las cifras más relevantes de la operación Bridgestone Latinoamérica Norte BS-LAN, el presente reporte tiene un enfoque exclusivo a Costa Rica, por lo cual no existe un cambio significativo en el alcance y cobertura frente a años anteriores.

Para solicitar cualquier consulta o comentario sobre la información publicada en este Informe de Sostenibilidad, contacte al Departamento de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social de Bridgestone Latinoamérica Norte, BS-LAN, a través del email [BS\\_LAN\\_Prensa@la-bridgestone.com](mailto:BS_LAN_Prensa@la-bridgestone.com).



# Índice GRI

Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
<b>Indicadores esenciales</b>			
102-1	Nombre de la organización	25	
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	26	
102-3	Ubicación de la sede	117	
102-4	Ubicación de las operaciones	9	
102-5	Propiedad y forma jurídica	25	
102-6	Mercados servidos	27	
102-7	Tamaño de la organización	10-11	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Todos los colaboradores tienen contrato permanente y jornada completa. Solo los 25 Becarios tienen contrato temporal. Las actividades claves de la organización no son realizadas por personas externas (outsourcing)	
102-9	Cadena de suministro	93	

## GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016

Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		No se presentaron cambios significativos en la estructura del capital y cadena de suministro.
102-11	Principio o enfoque de precaución		Costa Rica está adherido a la Declaración de Río en 1992, al cumplir con la normatividad aplicable damos seguimiento al principio de precaución.
102-12	Iniciativas externas	64	
102-13	Afiliación a asociaciones	64	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	18 y 60	
102-18	Estructura de gobernanza	17	
102-40	Lista de grupos de interés	22	
102-41	Acuerdos de negociación colectiva		0%, no se cuenta con sindicato.

## GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016</b>	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	22	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	22	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	21	
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	25	
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	14, 19-23, 33, 37, 45, 59, 67, 71, 83, 91 y 97	
	102-47	Lista de temas materiales	21, 104 y 105	
	102-48	Reexpresión de la información	Como parte del análisis anual de impactos de la organización, se incluyó el asunto de Voluntariado Corporativo en la materialidad de la empresa.	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Ninguno	
	102-50	Periodo objeto del informe	103	
	102-51	Fecha del último informe	103	
102-52	Ciclo de elaboración de informes	103		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	103		

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016</b>	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	103	
	102-55	Índice de contenidos GRI	106- 115	
	102-56	Verificación externa	116	
<b>Asuntos materiales</b>				
<b>Calidad de productos y seguridad vial y movilidad</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	97	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	97	
<b>RI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES, 2016</b>	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Todos los productos producidos cumplen con la certificación INTE ISO/IEC 17025 e ISO 9001 que garantiza que los productos ofrecidos cumplen los estándares de calidad y seguridad exigidos por Costa Rica	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Ninguno	

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
<b>Diálogo con las partes interesadas</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	33	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	33	
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016</b>	102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	17 y 19-20	
<b>Voluntariado Corporativo</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	37	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	37	
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES, 2016</b>	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	38 y 43 El 100% de los países donde BS-LAN tiene operación cuentan con programas de apoyo social.	
<b>Transparencia</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	59	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59	
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016</b>	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	60-61	

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
<b>GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA, 2016</b>	415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	Ninguno	
<b>GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL, 2016</b>	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Ninguno	
<b>GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO, 2016</b>	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Ninguno	
<b>Prevención de la corrupción</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	59	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	59	
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN, 2016</b>	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	62	
<b>Derechos Humanos</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71	
<b>GRI 412: Evaluación de derechos humanos</b>	412-2	Formación de colaboradores en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	73	Información no disponible. Se trabaja para contar con el dato en dicho formato para el Informe 2019.

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
<b>Energías limpias</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	45	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45	
<b>GRI 302: ENERGÍA, 2016</b>	302-1	Consumo energético dentro de la organización	47-48 y 54	
<b>Reducción de emisiones</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	45	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45	
<b>GRI 305: EMISIONES, 2016</b>	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	52	
	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	52	
	305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	53	
<b>Uso eficiente de los recursos</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	45	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	45	
<b>GRI 303: AGUA, 2016</b>	303-1	Extracción de agua por fuente	49	
	303-3	Agua reciclada y reutilizada	49	

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
<b>GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS, 2016</b>	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	50-51	
<b>Prevención de la discriminación</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71	
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, 2016</b>	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	17 y 75-76 Del Comité Directivo de Bridgestone Latinoamérica Norte, 1% de los colaboradores pertenece al rango de presidencia; 11% al de dirección y 88% al de subdirección o representación de área. El 92% está conformado por hombres y el 8% por mujeres. En categoría de edad, 96% tiene entre 30 y 50 años de edad, mientras que el 4% es mayor de 50 años.	
<b>GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN, 2016</b>	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se encontró ningún caso de discriminación en 2017	
<b>Relaciones laborales</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	71	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	71	

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
<b>GRI 401: EMPLEO, 2016</b>	401-1	Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal	74 La tasa de nuevas contrataciones en 2017 fue de 14,4%.	
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	79-81	
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	76	
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016</b>	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	75	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	77 y 78	
	<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>			
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	83	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	83	
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO, 2016</b>	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	85 100% de representación.	
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	En Costa Rica no se cuenta con la figura de Sindicato.	

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
<b>Fortalecimiento de la Responsabilidad Social en la cadena de valor</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	104-105	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	91	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	91	
<b>GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES, 2016</b>	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	93	
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	93	

# Carta de verificación



Carta de Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2017

“Nuestra manera de servir” de Bridgestone Costa Rica.

A los grupos de interés de Bridgestone Costa Rica y lectores del informe:

Se les informa que Redes Sociales en Línea Timberlan, llevó a cabo la verificación independiente e imparcial del Informe de Sostenibilidad 2017, “Nuestra manera de servir”.

## Alcance

El alcance de nuestro trabajo, consistió en una revisión exhaustiva a los procesos de elaboración del informe, recopilación y control de información de Bridgestone. Se evaluó la integridad y calidad de los datos publicados.

Se desarrolló una verificación limitada del contenido de este informe, validando el cumplimiento metodológico de los temas materiales de la compañía **de conformidad con la opción esencial de los Estándares GRI**.

Se corroboró la veracidad, trazabilidad y confiabilidad de los siguientes indicadores:

102-21	305-1	405-1	419-1
205-3	305-2	406-1	
206-1	305-7	415-1	
303-1	403-4	416-1	
303-3	404-1	416-2	

## Responsabilidades

Bridgestone Costa Rica es responsable de la elaboración y presentación del informe. Nuestro compromiso es emitir una opinión objetiva del contenido difundido tomando como referencia: Principios éticos de independencia de ISAE 3000; y *The external assurance of sustainability reporting* de GRI.

## Actividades para la verificación

Nuestro proceso de verificación abarcó las siguientes actividades:

- Entendimiento de procesos de gestión de información y visualización de sistemas de control.
- Comprobación de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual y documental de los indicadores antes mencionados.
- Análisis y comparación de informes de años pasados en cuanto a la información presentada.



## Conclusiones

- El proceso de elaboración del informe no presentó incongruencia alguna que nos lleve a considerar que los datos presentados contienen errores.
- No existe factor alguno que nos haga concluir que el informe de Sostenibilidad 2017, Bridgestone Costa Rica no cumpla con los principios de trazabilidad, precisión, claridad y fiabilidad.

## Recomendaciones

Se entrega por separado un reporte interno, exclusivo para el cliente, que contiene las áreas de oportunidad detectadas para un futuro reporte.

## Declaración de independencia y competencia de Redes Sociales LT

Los colaboradores de Redes Sociales cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de información no financiera, cumpliendo los principios de independencia, integridad, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional. En ningún caso nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas y procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite el seis de septiembre de dos mil dieciocho y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe de Sostenibilidad 2017, de Bridgestone Costa Rica.

Alma Paulina Garduño Arellano

Redes Sociales en Línea Timberlan S.A. de C.V

T. (55) 54 46 74 84

[paulina@redsociales.com](mailto:paulina@redsociales.com)

Septiembre 6, 2018



[www.bridgestone.co.cr](http://www.bridgestone.co.cr)

**Bridgestone de Costa Rica S.A.**

Km. 11 Autopista General Cañas, La Ribera de Belén,  
Heredia, Costa Rica.  
Tel: (506) 800 LLANTAS



COSTA RICA

INFORME DE SOSTENIBILIDAD  
**2017**