



**Our Way to Serve**

Nuestra Manera de Servir

# Índice de contenido

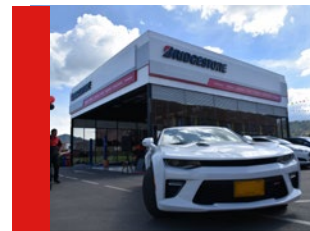


Mensaje del **Presidente** 02



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

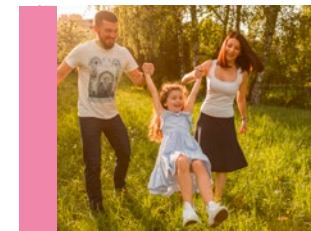


Bridgestone **Colombia** 24



**Movilidad** 30

- Nuevos productos



**Personas** 34

- Contribuir a una sociedad más segura
- Promover comunidades más saludables



Medio **Ambiente** 38

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



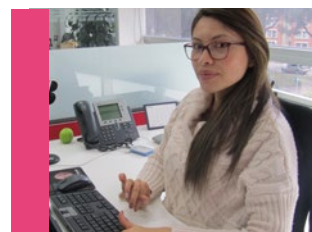
Cumplimiento regulatorio y **competencia justa** 46

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



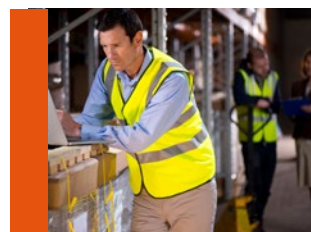
Continuidad del negocio y **gestión de riesgos** 52

- Programa Corporativo de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis



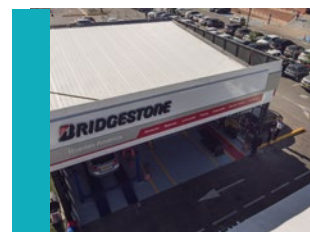
Derechos humanos y **prácticas laborales** 56

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



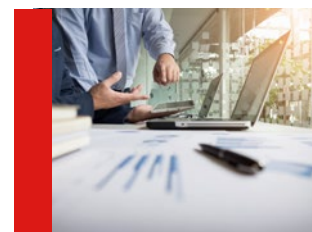
**Compras** 66

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

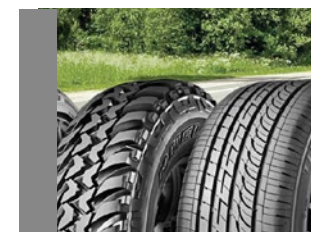


Calidad y valor **para el cliente** 72

- Promociones
- Eficiencias logísticas
- Atención al cliente
- Desarrollo a distribuidores



Proceso de elaboración **del informe** 78



Índice **GRI** 82





## 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.

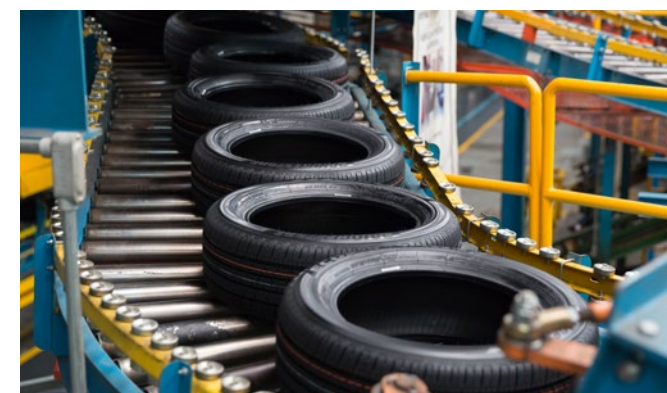
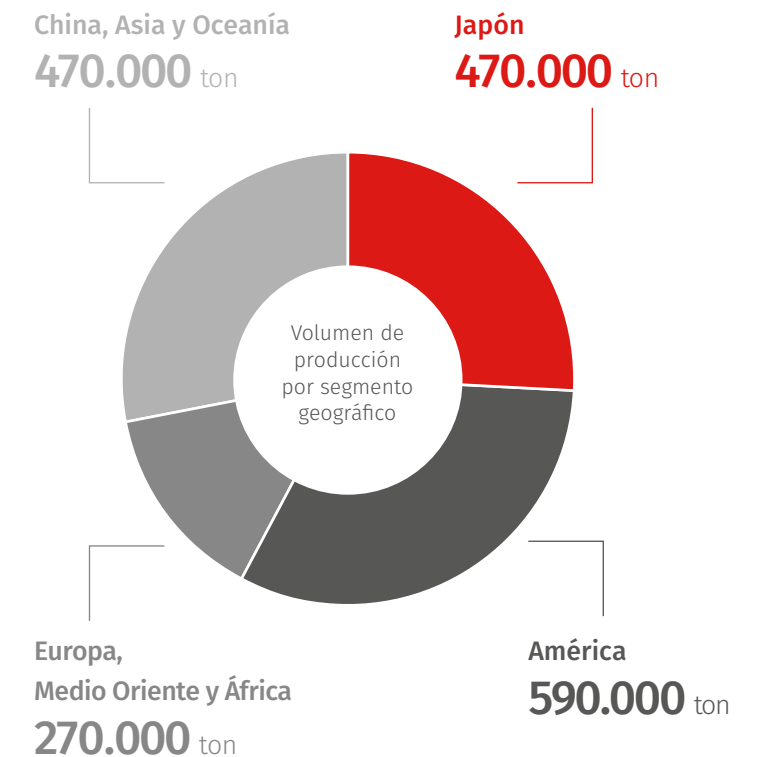


**19%** Japón  
**48%** América  
**17%** Europa, Medio Oriente y África  
**16%** China, Asia y Pacífico



### 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.

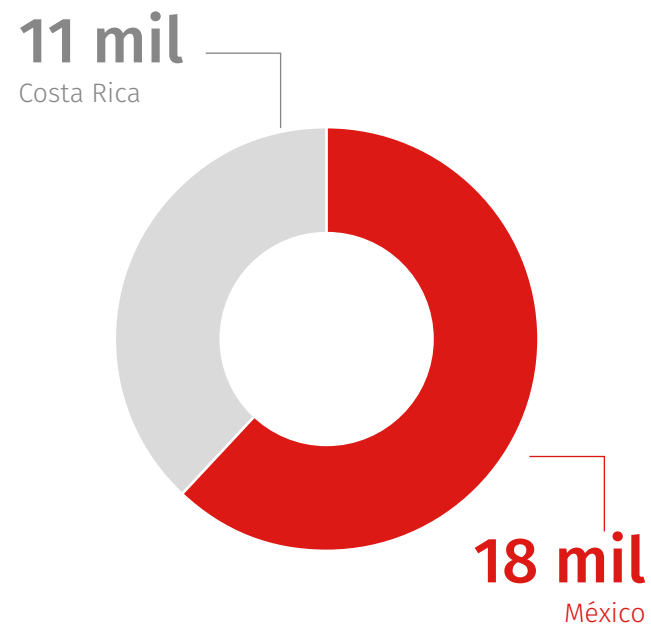
**1** de producción de materiales para el renovado de neumáticos

- León, Guanajuato, México.



### Producción por día

**29 mil** neumáticos.

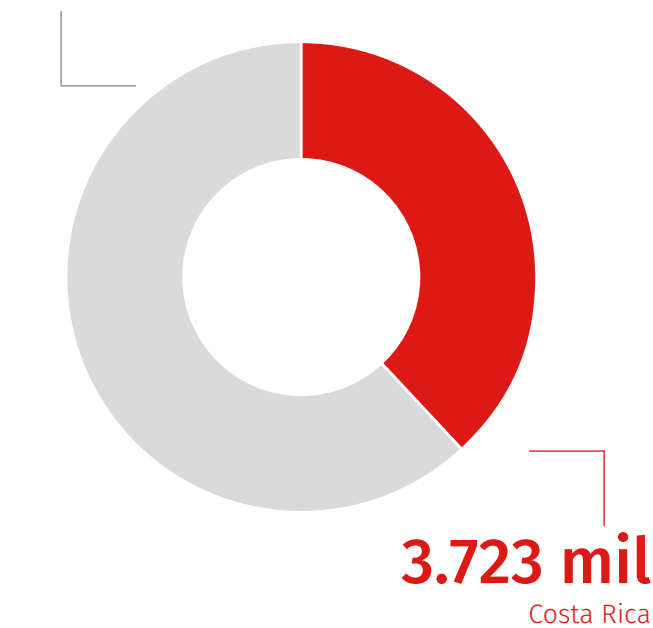


### Producción total

**9.719 mil** neumáticos.

**5.996 mil**

México

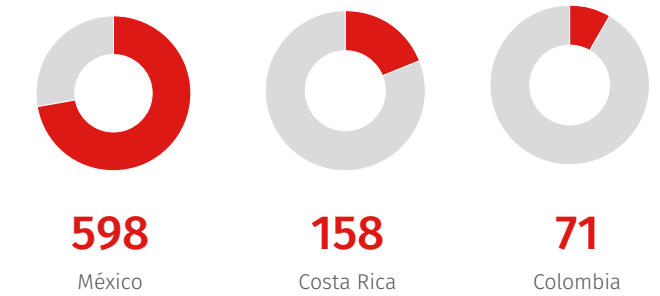


**7.323** ton de productos para renovado de neumáticos.

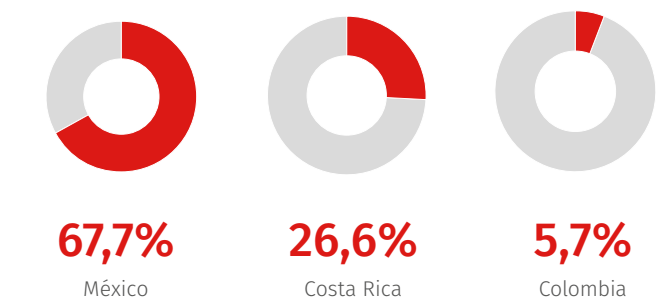


### Puntos de venta

**827**

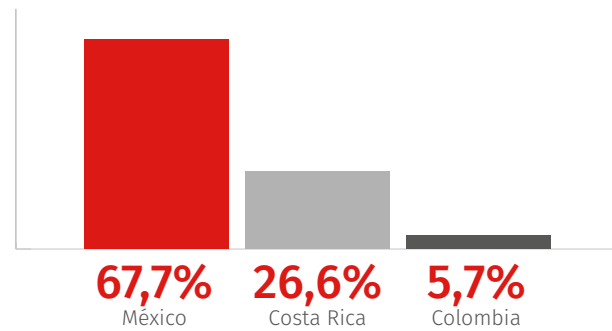


### Venta Total por país

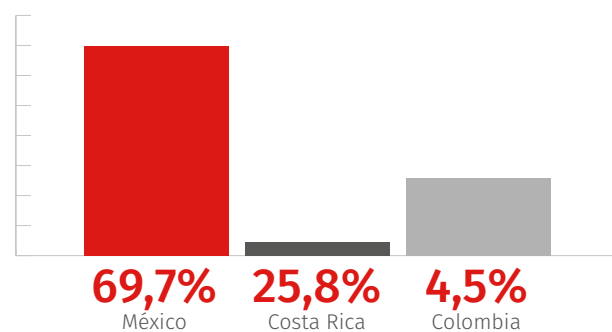




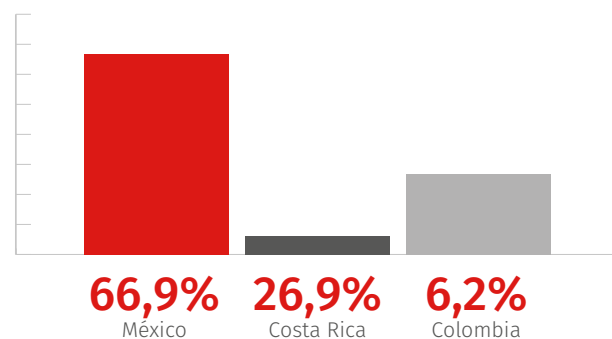
### Valor económico generado



### 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.

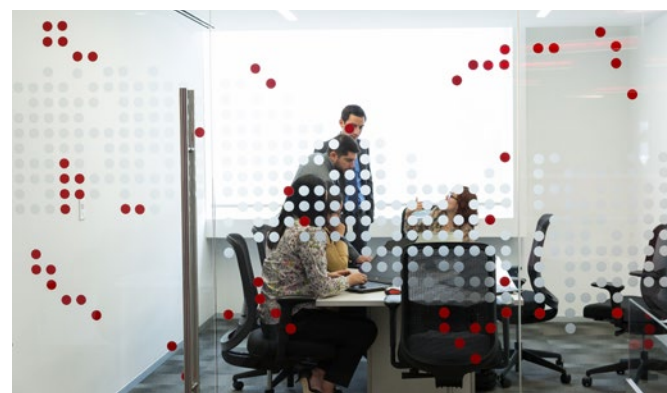
### 5. Venta

- 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

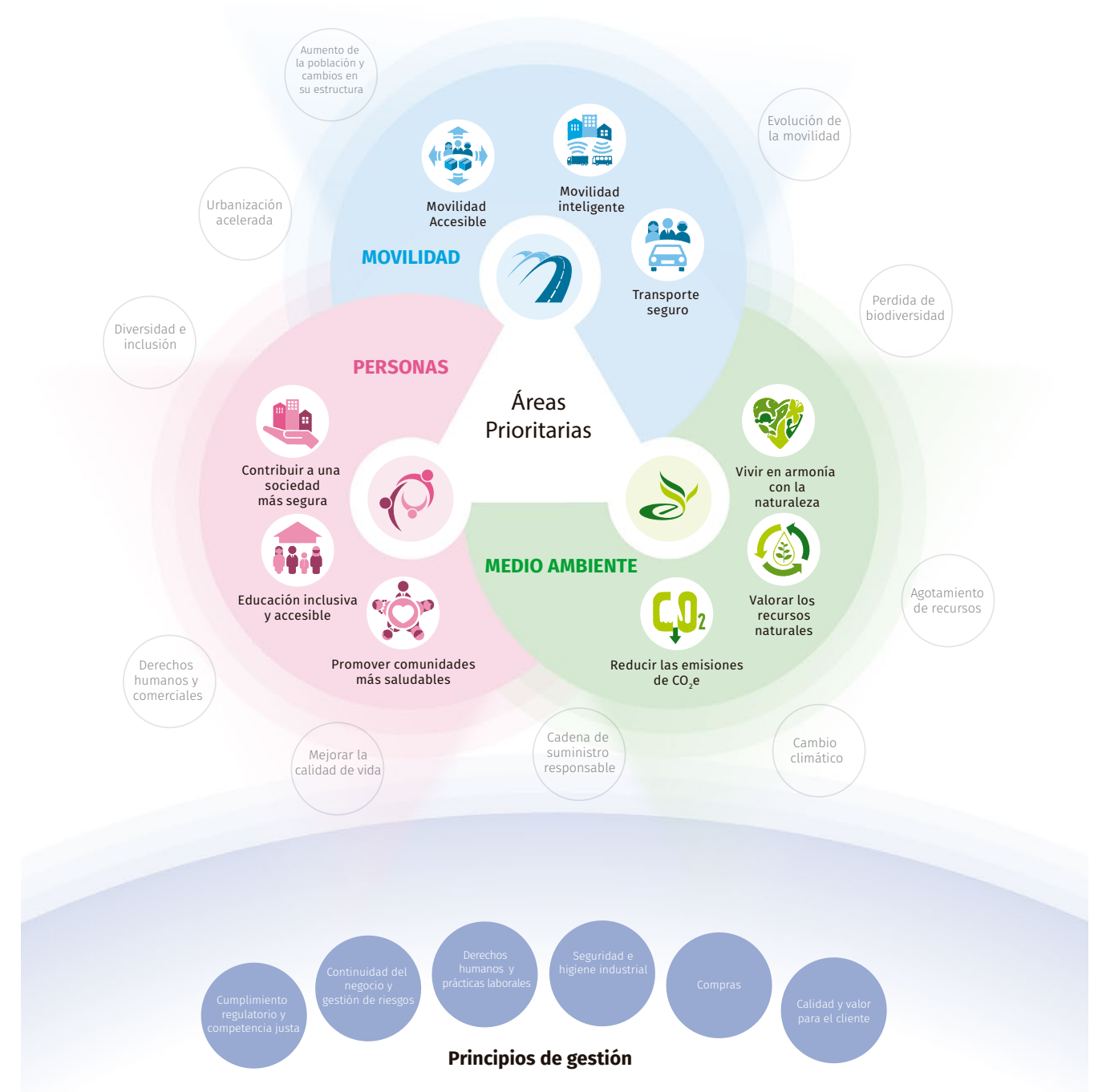
“Como entendemos que *Servir a la Sociedad con Calidad Superior* es nuestro legado y nuestra misión, y como aceptamos la responsabilidad que tenemos con las generaciones futuras por ser líder global en nuestras industrias, Bridgestone y sus colaboradores en todo el mundo utilizan la innovación y la tecnología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

# Our Way to Serve

## Nuestra Manera de Servir

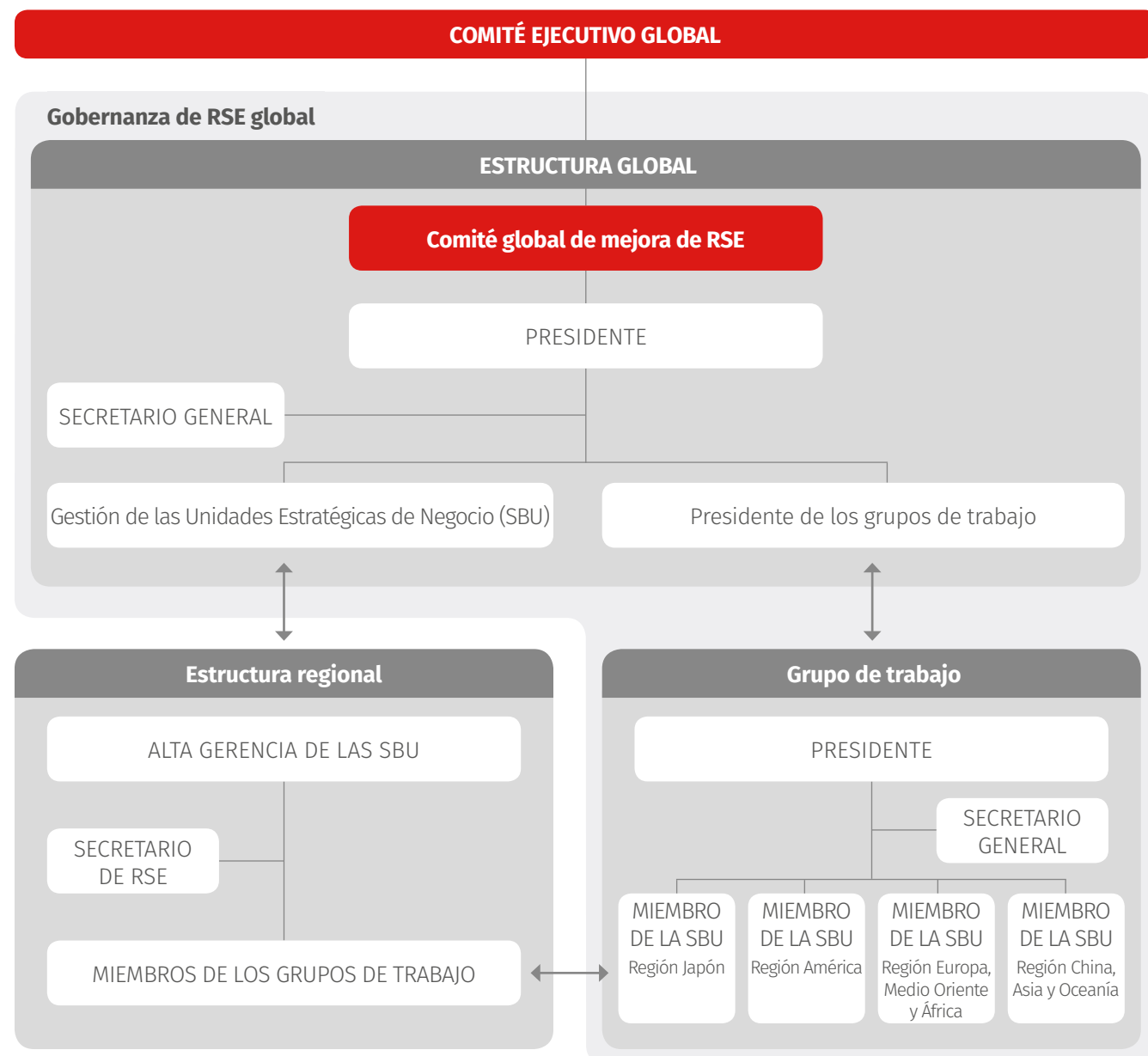


## Áreas Prioritarias y Principios de Gestión de Nuestra Manera de Servir



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

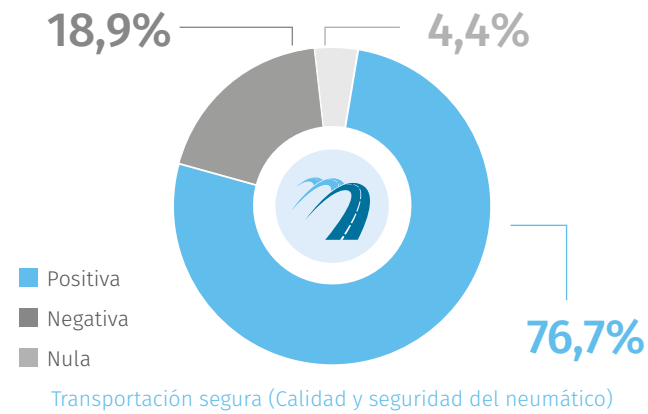
Durante 2017 Bridgestone Latinoamérica Norte (BS-LAN) realizó un estudio de materialidad, con los siguientes objetivos:

- 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.

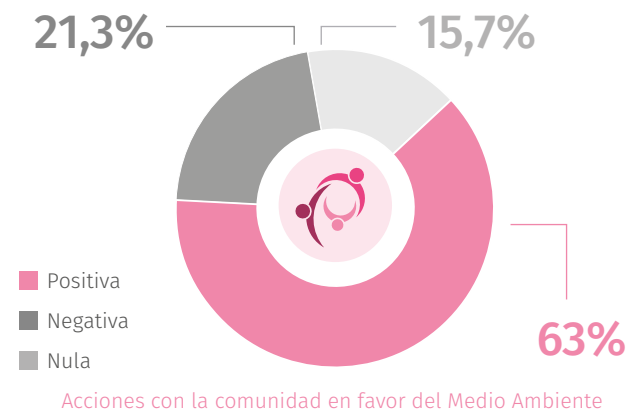
El estudio de materialidad se realizó en cumplimiento de la Guía GRI y la norma G:35 del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) única en el país. El estudio de materialidad se enfocó inicialmente en un acercamiento hacia los grupos de interés (internos y externos), a fin de reconocer sus 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.

Una de las principales conclusiones para Colombia derivadas del Estudio de Materialidad es que los grupos de interés tienen una percepción positiva sobre la sostenibilidad de la empresa superior al 83% en promedio.

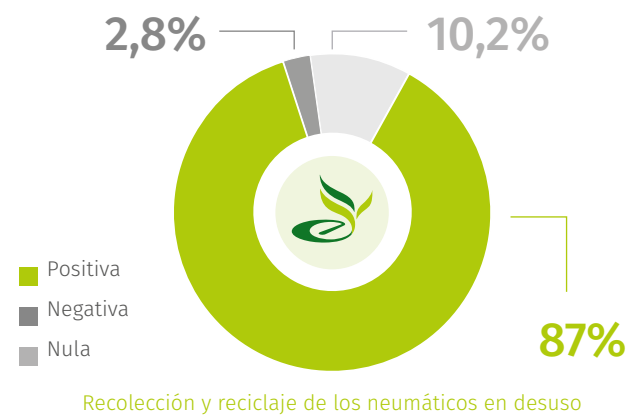
### Movilidad



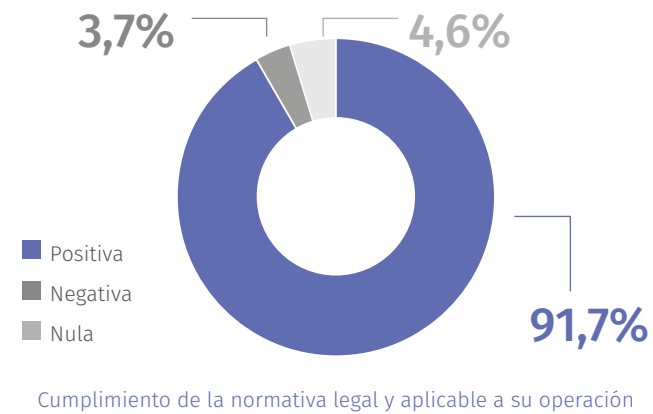
### Personas



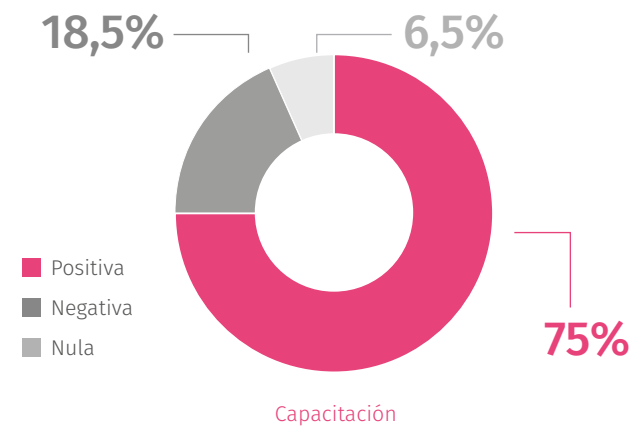
### Medio Ambiente



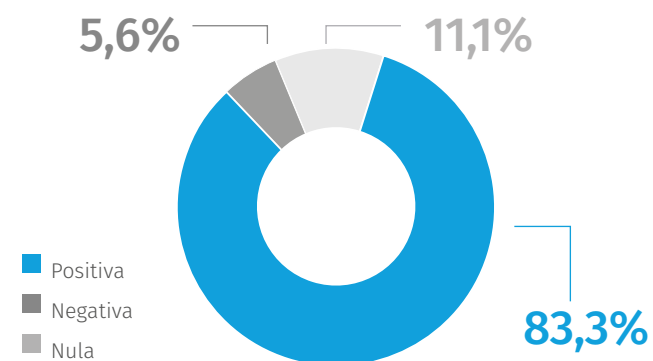
### Cumplimiento Regulatorio y Competencia Justa



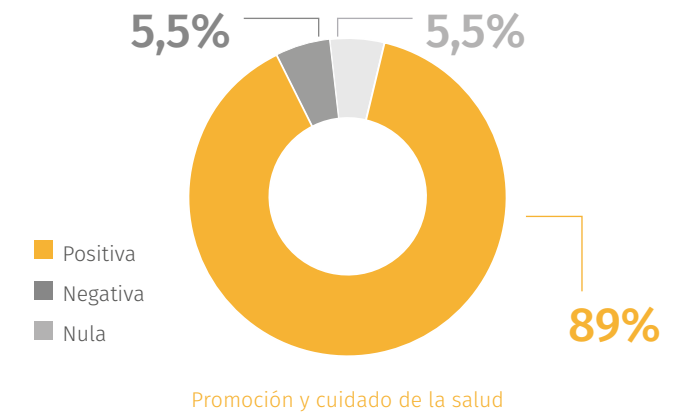
### Derechos Humanos y Prácticas Laborales



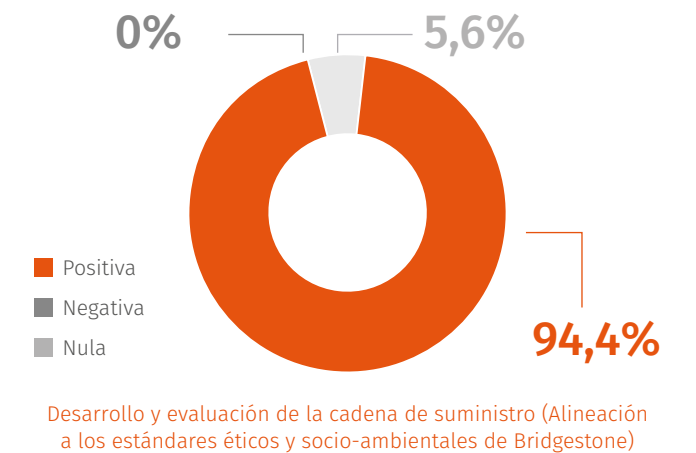
### Continuidad del Negocio y Gestión de Riesgos



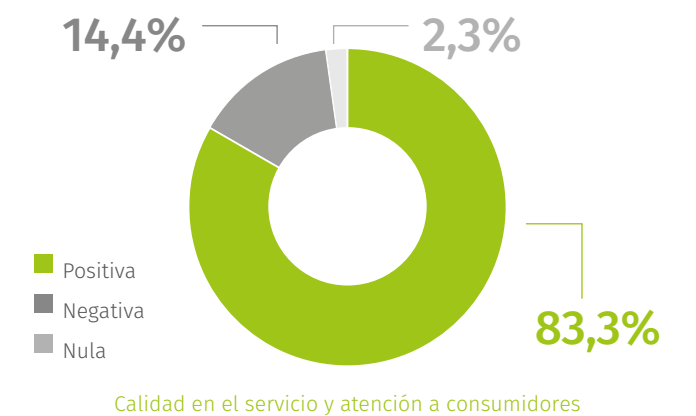
### Seguridad e Higiene industrial



### Compras



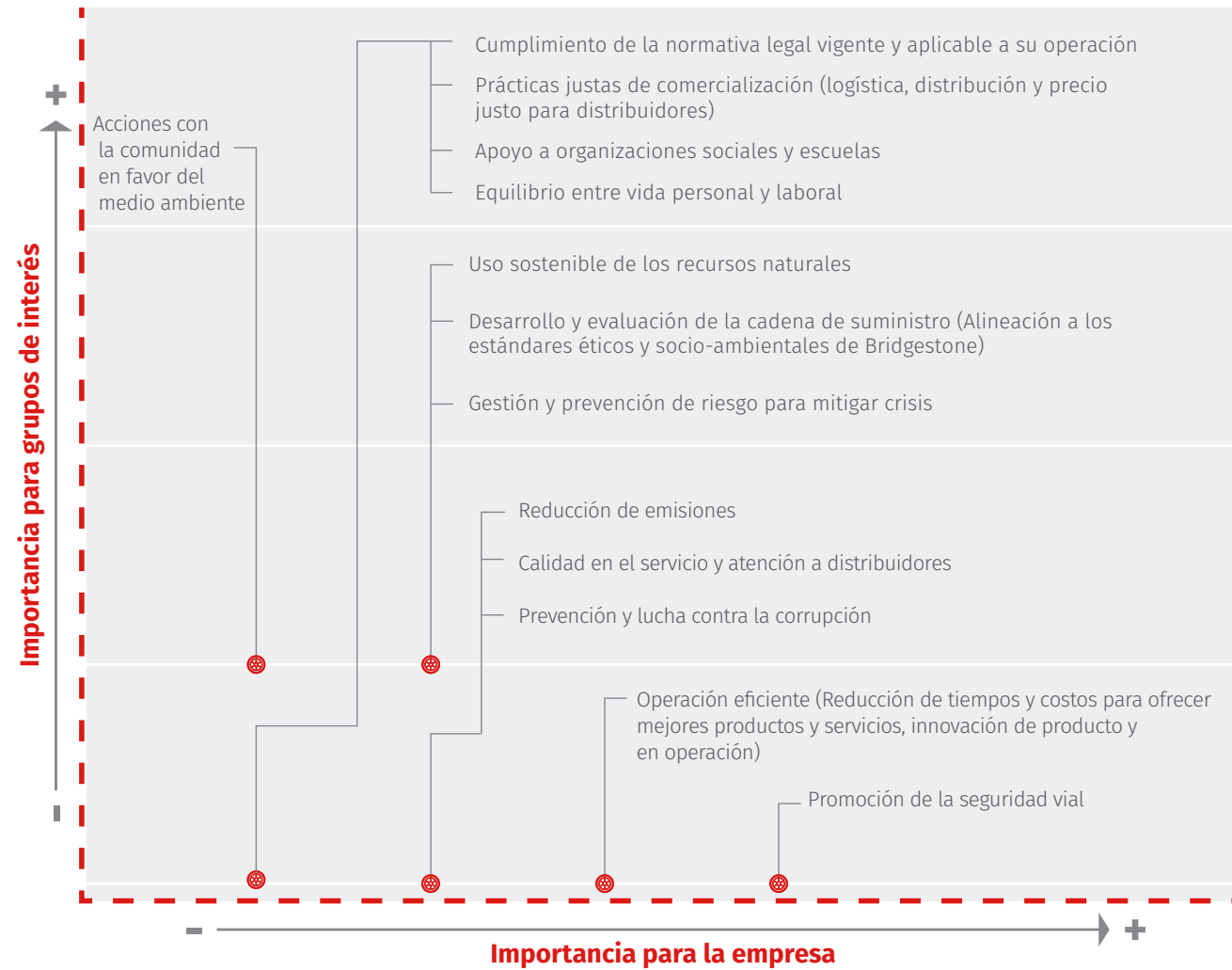
### Calidad y Valor para el Cliente



## Colombia

Además de tener en cuenta las prioridades de los grupos de interés (resultados de la encuesta), los asuntos relevantes determinados a nivel interno fueron ponderados por la importancia que otorgó cada área de trabajo para la gestión de la organización, el impacto que tienen dichos asuntos sobre las materias base de la responsabilidad social de acuerdo con la ISO 26000 y la relevancia que registró el tema en los medios de comunicación (monitoreo de noticias) durante 2017. Además, se realizó un *benchmark* (análisis comparativo) de las mejores prácticas en sostenibilidad de las empresas competidoras de Bridgestone Colombia.

Los resultados se reflejan en la siguiente Matriz de Materialidad:























## Grupos de interés

Bridgestone Colombia 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 promueve sus políticas de sostenibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones</li> <li>• Auditorías</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta Anual</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>		
 <b>Armadoras (Equipo original)</b>	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> </ul>		
 <b>Clientes</b>		 <b>Socios de Negocios (Distribuidores)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con importadores</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Correos y comunicación impresa</li> </ul>
 <b>Consumidor final</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• 018000-115-152 - Centro de atención a clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales</li> </ul>	
 <b>Comunidad</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>• 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>• Reuniones</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>	



**Sede:**  
Bogotá, Colombia.



**Puntos de venta:**

**71** (10 más que en 2016).



**Valor económico:**

- Generado: **5,7%**
- Distribuido: **4,5%**
- Retenido: **6,2%**



**Total de colaboradores:**

**32**



**59%**  
Hombres



**41%**  
Mujeres



**Voluntariado corporativo**

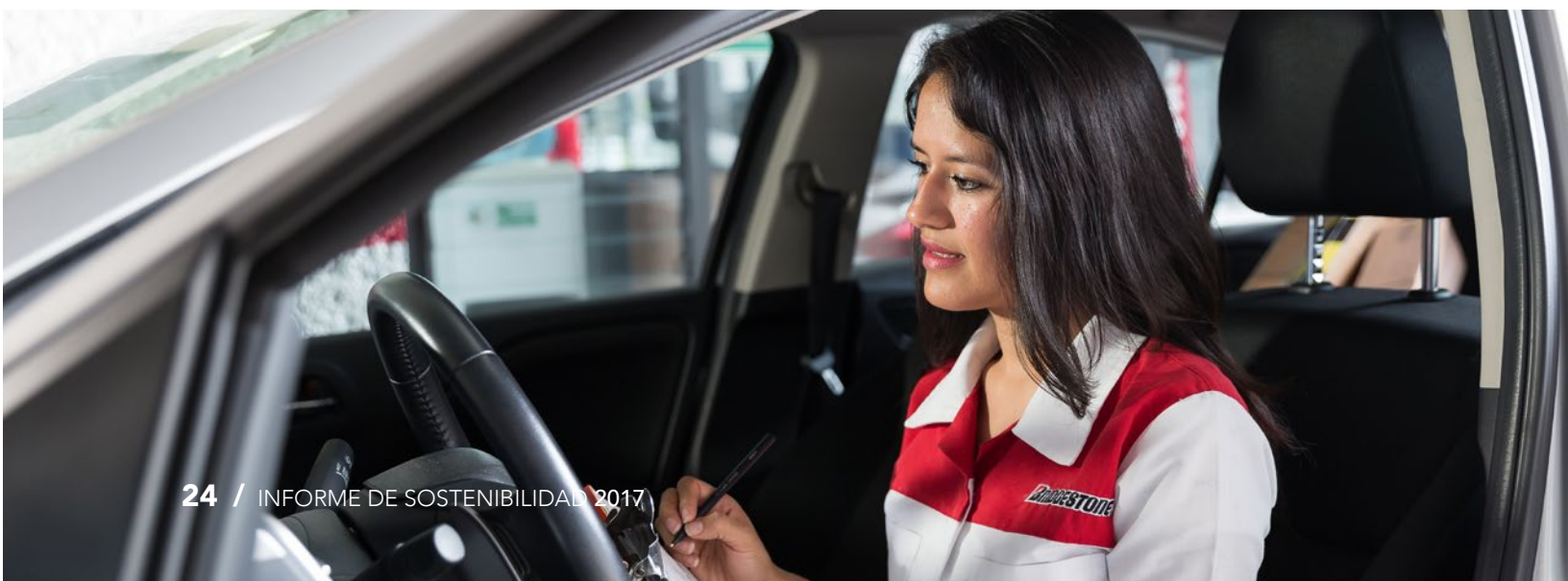
- **55** horas.
- **22** voluntarios.
- **14** beneficiarios.



**Capacitación**

- **2.134** horas.
- **23.695** inversión en capacitación (USD).
- **101** horas promedio de capacitación.

# Bridgestone Colombia





## Productos y servicios

Bridgestone Colombia comercializa una gran variedad de neumáticos para diferentes medios de transporte con los nombres de Bridgestone, Firestone y otras marcas asociadas. Los productos brindan seguridad y eficiencia de combustible a un precio competitivo.

- F-600
- TURANZA ER300
- TURANZA ER30
- DUELER A/T REVO 2
- FIREHAWK GT
- B250 ECOPIA
- DUELER H/P SPORT AS
- DUELER H/T684 II
- ECOPIA EP 150

## Mercado

Además de ofrecer servicios dentro de su territorio, Bridgestone Colombia se dirige al mercado de Ecuador con un enfoque hacia los siguientes sectores: transporte (automóviles, motocicletas, camionetas y camiones), agrícola e industrial. Sus clientes están conformados por usuarios finales, distribuidores, cuentas corporativas y armadoras (equipo original).



## Reconocimientos y certificaciones

Reconocimiento	Quién lo otorga
Calidad ISO 9001:2008	Lloyd's Quality Assurance (LRQA)
BASC: Sistema de Gestión en Control y Seguridad	-
ISO/TS 1694: Sistema de Gestión de Calidad de especificación de producto	Lloyd's Quality Assurance (LRQA)
Empresa Socialmente Responsable	FENALCO Solidario, de la Federación Nacional de Comerciantes
Reconocimiento como finalista al Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial	Asociación de Empresas de Servicios Públicos y Comunicaciones (ANDESCO)







# Áreas Prioritarias



Movilidad

30



Personas

34



Medio Ambiente

38







# 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.



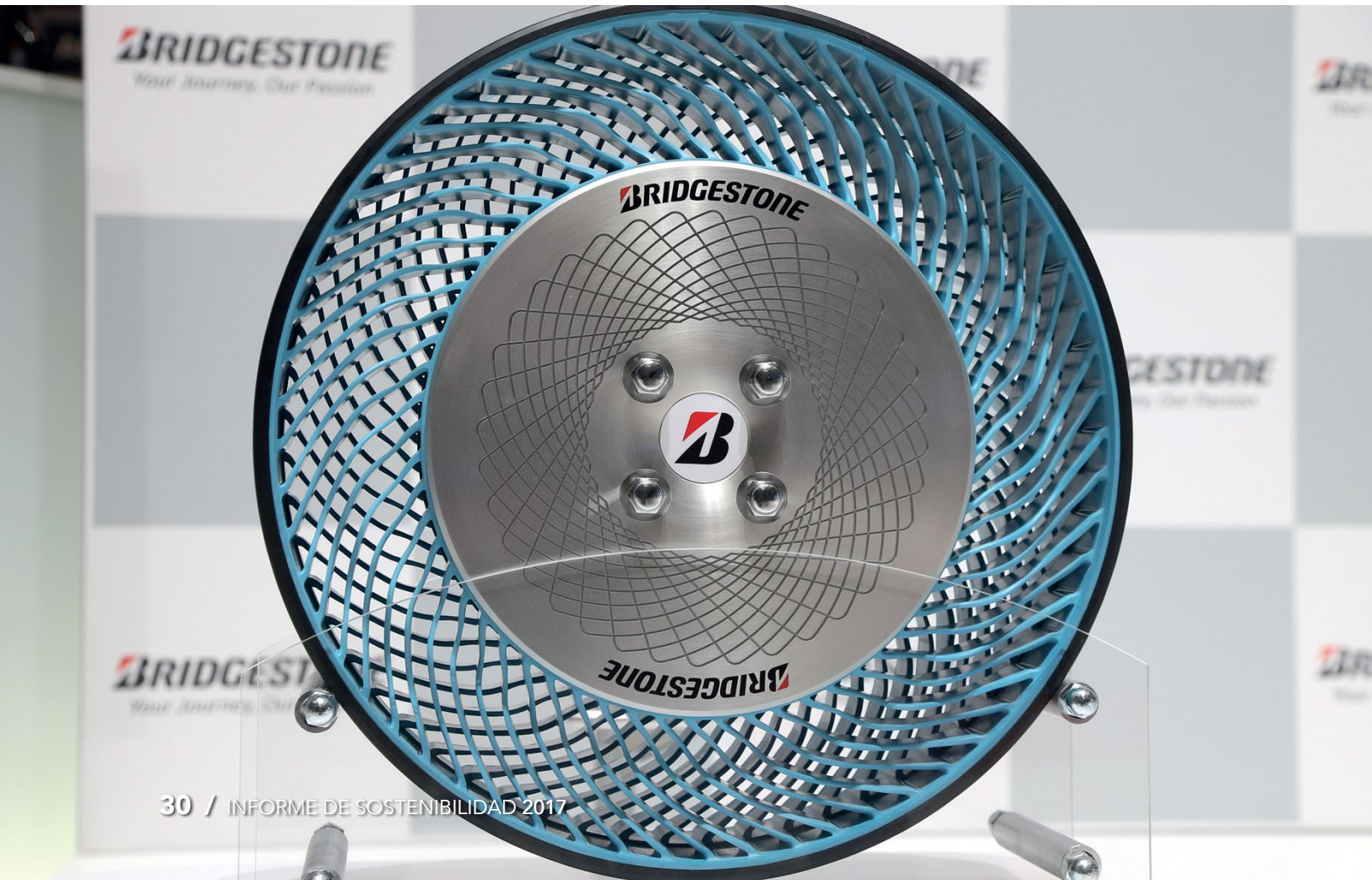
### Movilidad inteligente

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**

- Promoción de la Seguridad Vial.

**¿Cómo se gestiona?**

- Política y misión de Calidad.

**Evaluación y monitoreo**

- Calidad ISO 9001: 2015 Sistema de Gestión de Calidad.
- IATF 16949:2016: Sistema de Gestión de Calidad de especificación de producto.
- Informe de Sostenibilidad.

**Logros 2017**

- Lanzamiento de 5 nuevos productos para el mercado colombiano.

**Retos 2018**

- Mantener los mejores estándares de calidad en nuestro productos y servicios.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

**Meta 11.2**





**Bridgestone Colombia, 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.



**Bandag** se renueva en su

**60** aniversario con el lanzamiento de **“Built for Better”**.

Bridgestone crea valor para el cliente y la sociedad con tecnología e innovación que buscan minimizar los costos relacionados con la operación sin sacrificar la seguridad y calidad de los neumáticos. La compañía ofrece productos y servicios que apoyan la movilidad accesible, inteligente y segura y promueve la seguridad vial de la comunidad en donde opera.

Bridgestone Colombia no cuenta con una planta de producción, por lo que sus procesos de mejora continua están enfocados a la optimización de los recursos y tiempos de la operación con la finalidad de mejorar la atención y servicio, tanto al cliente interno (colaboradores y proveedores), como a clientes externos (distribuidores y consumidores).

Bridgestone Colombia atiende a los mercados de este país y de Ecuador, en los que se ofrecen productos innovadores como el neumático Run-Flat, elaborado con un refuerzo especial en la pared lateral, que es extremadamente resistente al calor. Además, permite rodar su vehículo hasta 80 kilómetros a una velocidad máxima de 80 kph si sufre una pinchadura, haciendo posible que el conductor llegue a un lugar seguro para realizar el reemplazo.

### 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. Diseñado para autos y camionetas.
- **Firestone F-700:** proporciona un mejor desempeño, capacidad de maniobra y confort al conducir gracias al diseño optimizado de

su banda de rodadura. Los polímeros con los que se desarrolló ayudan a reducir las emisiones de CO<sub>2</sub> y a optimizar el consumo de combustible, ya que incorpora mejoras en la resistencia al rodadura. Diseñado para autos y camionetas.

- **Fuzion Touring:** combina un desgaste lento, viaje silencioso y tracción en cualquier tipo de clima, ya sea sobre superficies secas o mojadas. Diseñado para autos y camionetas.
- **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 una mayor durabilidad del neumático. Diseñado para camiones.
- **Bridgestone R150:** tiene una amplia banda de rodadura, cuatro costillas, expulsores de piedras y un diseño único que garantiza un alto kilometraje, mayor resistencia a los desgastes irregulares y una durabilidad superior de la carcasa. Diseñado para camiones.

Bridgestone Colombia 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.







# 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**

- Apoyo a organizaciones sociales y escuelas.
- Promoción de la seguridad vial.

**¿Cómo se gestiona?**

- A través del área de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social.
- *Nuestra Manera de Servir*.
- Política de donativos.
- Plan Anual de Responsabilidad Social y Voluntariado Corporativo.

**Evaluación y monitoreo**

- Encuesta de satisfacción en temas de RSE y voluntariado.
- Reporte de resultados sobre el impacto en la comunidad.
- Estimación de beneficiarios por la cantidad del donativo.
- Informe de Sostenibilidad.

**Logros 2017**

- Integración de los tres pilares de OWTS en un plan de actividades.
- Mejoramiento del posicionamiento de la sostenibilidad de la empresa.

**Retos 2018**

- Establecer nuevas alianzas con organizaciones e instituciones.
- Seleccionar un nuevo proveedor para garantizar la calidad en la implementación del programa Piensa Antes de Conducir.
- Ampliar la cobertura del programa Piensa Antes de Conducir a Ecuador.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**

**3 SALUD Y BIENESTAR**

Meta 3.6



413-1

Bridgestone Colombia 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 y a educación inclusiva y accesible, así como promover comunidades más saludables.

Uno de los métodos de trabajo que ejecuta Bridgestone Colombia 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.

En 2017 el número de voluntarios sumó 22 personas y el total de horas de voluntariado alcanzó 55, dando como resultado un impacto positivo en 14 beneficiados. Sin importar su clasificación, los programas de voluntariado en Bridgestone Colombia están alineados a tres Áreas Prioritarias: Movilidad, Personas y Medio Ambiente.



### Voluntariado corporativo

- **55 horas.**
- **22 voluntarios.**
- **14 beneficiarios.**

## Contribuir a una sociedad más segura

Bridgestone Colombia 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.

### Piensa Antes de Conducir (PADC)

Es una de las principales campañas de voluntariado promovidas por Bridgestone. Esta campaña consiste en la revisión gratuita de la presión de inflado y el desgaste de los neumáticos.

Durante 2017 se realizaron 3 jornadas de Piensa Antes de Conducir en la temporada de vacaciones de mitad de año, llevando a cabo 97 revisiones e impactando a 120 personas.



**120 beneficiados totales.**



**Bridgestone Colombia, 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.

## Promover comunidades más saludables

Para Bridgestone Colombia es indispensable contribuir al aseguramiento de los recursos necesarios para que las comunidades y sus entornos puedan gozar de buena salud. En 2017 la empresa apoyó a familias vulnerables en la época de Navidad. Los voluntarios de Bridgestone Colombia realizaron una actividad en colaboración con la organización Casa Hogar Huellas de Alegría, con la cual se benefició a 14 niñas y 14 familias.



**14 regalos y 14 despensas** de alimentos fueron donadas por Bridgestone Colombia en Navidad.







## 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

- Acciones con la comunidad en favor del medio ambiente.
- Uso sostenible de los recursos naturales.
- Reducción de emisiones.



#### ¿Cómo se gestiona?

- Políticas y Misión Ambiental Bridgestone.



#### Evaluación y monitoreo

- Recertificación en los Sistemas de Gestión de Calidad IATF 16949:2016 e ISO 9001:2015.
- Informe de Sostenibilidad.



#### Logros 2017

- Alianza con Rueda Verde.



#### Retos 2018

- Aumentar la cantidad de neumáticos recopilados y desechados de manera correcta.



#### Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)



Meta 9.4



Meta 12.2 y 12.5



## 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.

**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**

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

**BRIDGESTONE**

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



**Las oficinas de Bridgestone Colombia contribuyen al alcance del ODS 9, meta 9.4:** De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.

### Edificio con certificación LEED

Las oficinas de Bridgestone Colombia se ubican en la Torre Argos de Bogotá, un edificio que cuenta con la certificación LEED Plata (Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental), en las categorías *Core and Shell* (núcleo y envoltorio) y *Commercial Interiors* (interiores comerciales). LEED es un sistema de certificación de edificios sostenibles compuesto por un conjunto de normas sobre la utilización de estrategias encaminadas a la sostenibilidad en edificios de todo tipo.

En la construcción de la Torre Argos todos los concretos utilizados se produjeron siguiendo prácticas ambientales que permitieron ahorros de agua y de cemento, así como la disminución de emisiones de CO<sub>2</sub>e. Además, el edificio cuenta con cubierta verde que sirve como control térmico, así como con un filtro para la recolección de agua de lluvia que después es tratada y reutilizada. También tiene ventilación cruzada, cortasoles y vidrios con coeficientes de refracción solar que ayudan a disminuir el consumo de energía.



**Bridgestone Colombia trabaja en la correcta disposición de sus productos de desecho, 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.

## Rueda Verde

Desde 2016 Bridgestone Colombia es aliado de Rueda Verde, una entidad sin ánimo de lucro que desarrolla un sistema sostenible de recolección selectiva y gestión ambiental de neumáticos usados, con el propósito de prevenir y controlar la degradación del ambiente en conformidad con la regulación colombiana vigente.

Rueda Verde lleva a cabo el proceso adecuado para el reciclaje de neumáticos y gestiona su reincorporación como materia prima para nuevos procesos productivos. El programa ofrece diferentes puntos de recolección en Bogotá, Barranquilla, Cali, Eje Cafetero y Medellín, así como jornadas de acopio en otras ciudades del país y transporte para recoger los neumáticos (cuando son más de cinco) en diversas empresas e instituciones.

Una vez que son recolectadas, los neumáticos pasan por procesos de trituración mecánica hasta obtener caucho granulado o pulverizado. Posteriormente, ese caucho se utiliza para hacer mezclas modificadas que se ocupan en la rehabilitación y construcción de vías, mobiliario urbano, canchas sintéticas, pistas atléticas y en la industria del calzado.

Bridgestone Colombia dispone de neumáticos en desuso (utilizados y caducados) y la meta del programa es aumentar un 5% anual. En 2017 Bridgestone Colombia contribuyó con la recolección de 2,5 millones de neumáticos.





## Valorar los recursos naturales



**Bridgestone Colombia trabaja constantemente en la implementación de 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.

### Eficiencia ambiental

Bridgestone Colombia fomenta acciones de eficiencia ambiental que apoyan el aprovechamiento óptimo de los recursos. A fin de disminuir el consumo de energía eléctrica, todos los focos utilizados en la empresa son ahorradores de energía y libres de mercurio, mientras que para el consumo de papel se reubicaron las impresoras y se cuenta con un reporte puntual con el objetivo de digitalizar los procesos y evitar impresiones innecesarias.

Además, en 2017 se logró la recertificación bajo los nuevos estándares en los Sistemas de Gestión de Calidad IATF 16949:2016 e ISO 9001:2015, lo que indica una mejora continua de los procesos, haciendo énfasis en la prevención de errores y en la reducción de la variación y de los residuos en la cadena de suministro automotriz. Con ello, Bridgestone Colombia se convierte en una de las primeras empresas de la industria en alcanzar esta recertificación.

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

En Bridgestone la innovación y la sostenibilidad van de la mano. Por tal motivo, la empresa desarrolló ECOPIA, una línea de productos especializados y amigables con el medio ambiente que permite obtener hasta 32 kilómetros extra por cada 640 kilómetros recorridos (con tanque lleno de combustible). Estos neumáticos minimizan la resistencia a la rodadura, optimizan el consumo de combustible y ayudan a reducir las emisiones de dióxido de carbono.







## Principios de **Gestión**



Cumplimiento regulatorio y competencia justa **46**

Continuidad del negocio y gestión de riesgos **52**

Derechos humanos y prácticas laborales **56**

Compras **66**

Calidad y valor para el cliente **72**

El principio de gestión de Salud e Higiene Industrial no se aplica en Bridgestone Colombia, ya que la empresa realiza actividades meramente comerciales que no representan mayores riesgos a la salud ni a la seguridad de sus colaboradores. En 2017 no se registraron lesiones, víctimas mortales o días perdidos por enfermedades vinculadas con su ejercicio profesional.

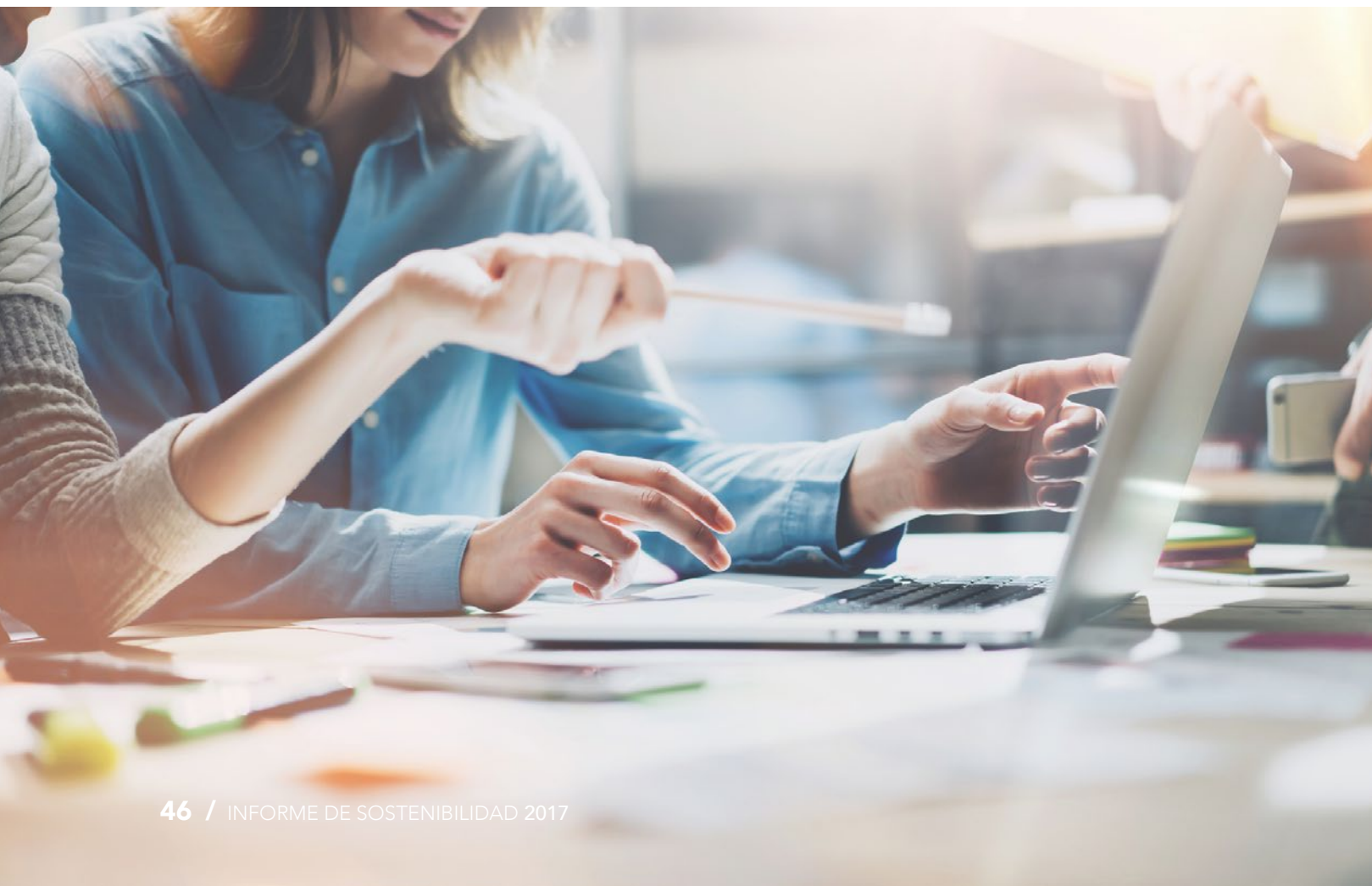




## Asegurar la excelencia mediante el cumplimiento regulatorio y la integridad.

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 Colombia 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 Colombia puedan tomar decisiones éticas más sólidas.

### Comité de Ética

Asegurar el cumplimiento del Código de Conducta es prioritario para Bridgestone Colombia y por ello se cuenta con un Comité de Ética conformado por representantes de todas las áreas de la filial. La función principal de este Comité es atender 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 8 miembros que participaron en 5 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. La Semana de la Ética se llevó a cabo al igual que cada año con el objetivo de reforzar los conocimientos y la preparación de todos los colaboradores en temas claves como el Código de Conducta y los mecanismos de denuncia.



**100%** de los colaboradores **están capacitados** en temas concernientes al **Código de Conducta**.

**Bridgestone Colombia** cuenta con un **Comité de Ética compuesto por 8 miembros** que en 2017 se reunieron en **5 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**.

## Capacitaciones

Bridgestone Colombia mantiene el compromiso firme de capacitar a sus colaboradores en temas concernientes al Código de Conducta. En 2017, 100% de ellos cumplieron con capacitación sobre aspectos relacionados con los derechos y responsabilidades propios de los compañeros de trabajo. 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.

### Mecanismos de denuncia

Bridgestone Colombia reconoce la importancia de abrir canales de comunicación accesibles y transparentes a los colaboradores 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.
- Línea telefónica 01 800 915 5860.
- Comunicación con el Comité de Ética.

## Lucha contra la corrupción



**A través de la capacitación en anticorrupción y ética, Bridgestone Colombia 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 Colombia realiza esfuerzos para evitar la corrupción y los conflictos de intereses en distintos niveles. En 2017, 12,5% de los colaboradores fueron capacitados más ampliamente para tomar mejores decisiones ante este tipo de situaciones.

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

## Marketing responsable

A Bridgestone Colombia le interesa ser absolutamente responsable con su material publicitario, y por ello difunde campañas promocionales que cumplen con los estándares más altos de calidad y se apegan a las normativas nacionales.





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 Colombia 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 Colombia 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 a seguir para asegurar que los datos personales en posesión de la compañía sean tratados adecuadamente.

 **52.247** seguidores en Facebook.

### Diálogo con los grupos de interés

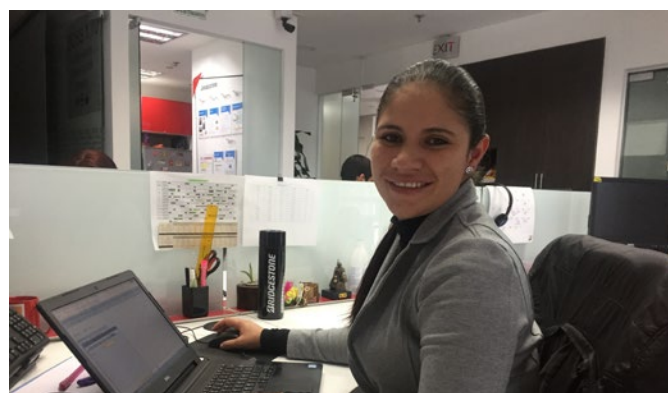
La comunicación es un elemento clave en la relación que Bridgestone Colombia mantiene con sus grupos de interés. Esta conexión es más sencilla si se aprovechan los espacios virtuales para difundir información relevante, facilitando el diálogo y el intercambio de opiniones de manera directa.

Las redes sociales son un medio indispensable en esta comunicación, ya que permiten a Bridgestone Colombia 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 52.247 seguidores en Facebook.

### Participación en asociaciones



**A través de la formación de alianzas y la colaboración con la Industria, Bridgestone Colombia 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 Colombia 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 Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI).
- Consejo de Empresas Americanas (CEA).
- Cámara de Comercio Colombo Americana (AMCHAM).
- Asociación Nacional de Reencauchadores de Colombia (ANRE).
- Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO).
- Corporación Posconsumo de Llantas (Rueda Verde).

Para Bridgestone Colombia resulta indispensable la alianza y colaboración con estas organizaciones 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.



**En 2017** Bridgestone Colombia colaboró con **6 organizaciones para impulsar la industria y la competencia justa en el país.**

**Bridgestone Colombia** cuenta con **diversidad de medios de comunicación** para la atención constante de sus **grupos de interés.**





## 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





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



**Bridgestone Colombia, 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 Colombia tiene un profundo respeto hacia 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.



**41%** de la **plantilla** laboral está conformada por **mujeres**.



**2.134** horas de **capacitación** totales.



**11** nuevas **contrataciones**.

Bridgestone Colombia cuenta con cuatro políticas corporativas que profundizan en los lineamientos para asegurar el cumplimiento de los Derechos Humanos en su cadena de valor.

### 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 tolera ningún comportamiento que propicie un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.

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

En Bridgestone Colombia 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 a 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 Colombia 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 Colombia fortaleció su cultura de 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 Colombia 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 4 mujeres más que se incorporaron a la familia Bridgestone Colombia.



**36%** de las **nuevas contrataciones** fueron de **mujeres**.



## Prácticas laborales



### A través de sus prácticas laborales, Bridgestone Colombia 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.

En Bridgestone Colombia se 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 Colombia estuvo compuesto por 32 colaboradores, de los cuales 41% son mujeres y el 59% restante, hombres. Durante el año hubo un total de 11 nuevas contrataciones, sumando 4 mujeres y 7 hombres más a la compañía. El porcentaje de rotación del personal fue de 2,34% mensual.

Género	Categoría	Total de colaboradores
 Hombres	Menores de 30 años	2
	Entre 30 y 50 años	14
	Mayores de 50 años	3
 Mujeres	Menores de 30 años	2
	Entre 30 y 50 años	11
	Mayores de 50 años	0
		<b>2016</b>
		<b>2017</b>
Contrataciones	9	11
% de rotación	0,44%	2,34%

La información y las estadísticas de la plantilla laboral de Bridgestone Colombia se obtienen a través de las 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 Colombia 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 21 colaboradores, entre directores, gerentes, mandos intermedios, asistentes y operarios. Esto implica que el 66% del personal de Bridgestone Colombia recibió algún tipo de capacitación durante el año.

El total de horas de capacitación impartidas fue de 2.134, con un promedio de 101 horas por colaborador. La inversión total en formación fue de 23.695 USD para Bridgestone Colombia. Esta inversión fue 500% más alta que la de 2016.

Categorías profesionales	Total de colaboradores	Hombres		Mujeres	
		Total de horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación	Total de horas de capacitación	Promedio de horas de capacitación
Directores	1	184	184	0	0
Subdirectores, gerentes o representantes de área	3	558	186	10	10
Mandos intermedios	1	32	32	0	0
Profesionales	8	766	96	584	83
Asistentes	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>1.540</b>	<b>118</b>	<b>594</b>	<b>74</b>





102-8, 401-1, 404-1, 404-3, 401-2, 404-2

	2016	2017
Total de colaboradores capacitados	32	21
Horas totales de capacitación	730	2.134
Promedio de horas de capacitación	25	101
Inversión en capacitación	\$3.950 USD	\$23.695 USD



## 66% de los colaboradores

fueron capacitados en 2017.



## 74 horas promedio

de capacitación para **mujeres**.



## Inversión en capacitación de

# 23.695 dólares.

### Evaluación del desempeño

En Bridgestone Colombia se valora el papel de la retroalimentación continua como mecanismo para que cada persona detecte las áreas de mejora y las oportunidades para potenciar su talento. Por ello se cuentan 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 Colombia aplica el método Performance Management Appraisal (PMA), con el cual se establecen métricas sencillas y claras para los colaboradores. Los resultados señalan que 75% de la población se encuentra en un desempeño sólido y que el 4% excede las expectativas planteadas.

### Atracción, retención y desarrollo del talento

Bridgestone Colombia 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 se contrataron 2 becarios para unirse al equipo de Bridgestone Colombia.



**2** de los **becarios** en Experiencia Profesional Bridgestone fueron **contratados** al finalizar su pasantía.

#### 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, del personal 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

Inició en septiembre de 2017 con 2 colaboradores de alto potencial en la organización.

#### c) Diplomado para líderes

Otra de las iniciativas enfocadas al desarrollo del talento es el Programa de Liderazgo y Negocios Dan Totsu, para el cual se selecciona un grupo de colaboradores que desarrollan sus competencias de liderazgo, *coaching*, estrategia, gestión de clientes, procesos, proyectos, innovación, resultados y negociación. El diplomado se realiza a nivel Latinoamérica Norte y en 2017 Bridgestone Colombia contó con la participación de 4 colaboradores.

### Equilibrio entre vida personal y laboral

Bridgestone Colombia 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 el bienestar integral de los miembros del equipo. Considerando esto, Bridgestone Colombia organiza espacios en los que sus colaboradores puedan convivir y generar relaciones de valor tanto dentro como fuera de la organización.





Adicionalmente, los colaboradores gozan de beneficios como medicina prepagada, descuentos en juegos de neumáticos, apoyo en alimentación y prima vacacional.

Con este premio se reconoce a los colaboradores que contribuyen al negocio con su iniciativa y trabajo, a través de un esfuerzo extra en sus actividades diarias que refleja la Esencia Bridgestone.

## Reconocimientos

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

## a) Bridgestone President Awards

Este reconocimiento es otorgado a colaboradores seleccionados 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 4 colaboradores.

Cada año se llevan a cabo los siguientes reconocimientos:

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



**4** colaboradores premiados con

iniciativas de reconocimiento.

## a) Bridgestone Group Awards

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.

## Salud y seguridad

El enfoque de negocio de Bridgestone Colombia es meramente comercial, y por ello no representa mayores riesgos a la salud ni a la seguridad de los colaboradores. En 2017 no se registraron lesiones, víctimas mortales o días perdidos por enfermedades vinculadas con la ejecución de labores.



En 2017 se llevaron a cabo algunas, como:

- Celebración de fechas especiales como el Día de la mujer, el Día del padre, el Día del niño y el Día del amor y la amistad.
- Día de cumpleaños: A cada colaborador se le otorga un día libre dentro del mes en el que cumple años con el propósito de que pueda disfrutarlo con su familia. También se le entrega un detalle por su cumpleaños, que en 2017 fue una taza para el café.

## Prestaciones

En Bridgestone Colombia 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, se garantiza la tranquilidad de todos y se genera un sentimiento de cohesión interna.

En Colombia, las prestaciones que se otorgan por ley a los colaboradores son:

- Prima por Servicios (30 días acorde con la ley).
- Cesantías (equivalente a 30 día de sueldo más el 12% anual).
- Bono de vacaciones y 10 días de goce.
- Plan de pensiones de acuerdo con la ley colombiana.

Además, como respuesta a los resultados obtenidos en la encuesta de Great Place to Work en 2016, se implementó la estrategia de Viernes Flexible. Este modelo de trabajo permite a los colaboradores de Bridgestone Colombia salir a las 2:00 p.m. cada viernes, a fin de que puedan realizar más actividades de esparcimiento y pasar mayor tiempo con sus familias. De la misma manera, se les ofrece flexibilidad en permisos y licencias de acuerdo con sus necesidades personales.





## 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>• Desarrollo y evaluación de la cadena de suministro (Alineación a los estándares éticos y socio-ambientales de Bridgestone).</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>• Reunión anual para presentar los resultados de la evaluación de la gestión a proveedores.</li> <li>• Informe de Sostenibilidad.</li> </ul>
<p><b>Logros 2017</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2.344 proveedores.</li> <li>• 99% de ellos locales.</li> </ul>	<p><b>Retos 2018</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer las alianzas con los proveedores, a fin de seguir encaminándolas a la ética y al compromiso con el planeta.</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 Colombia 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 mantienen relaciones con proveedores que conozcan, adopten y cumplan la política de ética y sostenibilidad de Bridgestone

### Cadena de suministro y abastecimiento

En 2017 Bridgestone Colombia contó con un total de 2.344 proveedores de insumos generales para la operación y gestión del negocio provenientes en su mayoría de Brasil, México, Estados Unidos, Costa Rica, Japón y Colombia.

En general, el 1% de los proveedores son extranjeros, con quienes se ejerció el 95% del gasto general de compras, mientras que los proveedores nacionales representan el 99%, ejecutándose con ellos el 5% del gasto

### Evaluación y desarrollo de proveedores

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

Por medio de formatos y 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 y seleccionados 6 nuevos proveedores, mientras que también se evaluó a otros 89 (4% 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 Colombia 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.

Herramientas de capacitación	Participantes	Horas de formación y/o visita	Metodología de impartición	Temáticas abordadas
Reunión Anual	89 líderes de empresas	2 horas anuales (178 horas)	Presencial	Políticas y procedimientos de seguridad, éticos y ambientales







## 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





Con base en su Misión de Calidad, Bridgestone está enfocado a mejorar sus procesos entregando productos y servicios de calidad superior en toda la cadena de valor. Así la empresa mejora el desempeño y crea valor para el cliente a través de la innovación en todos los aspectos del negocio.



**Bridgestone Colombia** cuenta con un total de **71 puntos de venta** ubicados dentro de los territorios colombiano y ecuatoriano.

## Promociones

Bridgestone Colombia se esfuerza por favorecer a sus clientes a través de promociones significativas que reporten un beneficio tanto para ellos, como para la compañía. Por esto, con motivo de la celebración del mes del transportador, en octubre de 2017 se realizó la promoción “Las llantas que le dan valor a tu viaje”, con la que los dueños de camiones tuvieron mejores opciones para adquirir neumáticos nuevos.

Además, con el propósito de contribuir a la prevención de accidentes y concientizar a los conductores colombianos acerca de la importancia de la seguridad vial, durante las vacaciones de mitad de año del 2017 Bridgestone Colombia llevó a cabo revisiones gratuitas del estado de los neumáticos y de la presión de inflado en varias ciudades del país.

## Eficiencias logísticas

Bridgestone Colombia busca hacer más eficiente su operación de manera continua y por ello, en 2017 logró mejorar varios procesos logísticos. La productividad del almacén se incrementó en un 12%, disminuyó el gasto logístico en un 21% y se redujeron los días de *lead time* en un 17%. Además, la definición y cumplimiento de la promesa de servicio pasó de un 90% en 2016 a un 96% en 2017.

Para contribuir a la sostenibilidad de la operación, se optimizaron espacios, tiempos y movimientos dentro del almacén, se establecieron circuitos de transporte eficientes, incluyendo logística inversa, y se implementaron nuevos modelos logísticos de importación.



**El tiempo de entrega** de los productos se redujo un

**17%.**



**256 horas** de capacitación para **distribuidores en Colombia.**

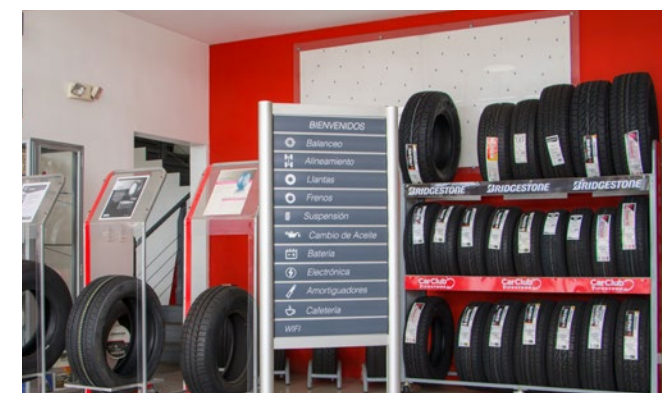
## Atención al cliente

Bridgestone Colombia cuenta con diversos canales de comunicación para interactuar con los consumidores de sus productos, entre los que se encuentran: *call center*, redes sociales y Chat Bridgestone. Además de los mencionados, la comunicación con los distribuidores se refuerza en reuniones periódicas muy útiles para conocer de primera mano el estado del mercado, así como su problemática, inquietudes y oportunidades de mejora.

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

En caso de presentarse alguna crisis o situación delicada con los distribuidores, el asunto pasa directamente del *call center* hacia el equipo de comunicación para redirigirlo a los responsables. De esta manera se puede dar seguimiento directo con el BOSS.

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.





Bridgestone Colombia también asiste a eventos relevantes para el sector, a fin de dar a conocer su portafolio de productos y servicios y establecer contacto con clientes y prospectos. En julio de 2017 participó en el Gran Premio Nacional de Tractomulas, un evento que rinde homenaje a los camioneros colombianos y que se ha convertido en toda una tradición para el sector transportador del país.

## Desarrollo a distribuidores

Para Bridgestone Colombia es muy importante mejorar la calidad de su servicio y destacar la importancia que tiene el cliente para la empresa. Constantemente se trabaja en la innovación de iniciativas para lograr la Misión de Calidad, y parte de ello es la formación brindada cada año a los distribuidores. En 2017 se llevó a cabo el primer curso de formación de técnicos de flota y se impartieron diversos cursos para capacitar a los distribuidores en las temáticas que son claves para el negocio:

Capacitación	Descripción	Total de distribuidores capacitados	Total de horas de capacitación a distribuidores	Modalidad de la capacitación
Embajadores Bridgestone	Desarrolla a los colaboradores del distribuidor como formadores internos para replicar la capacitación <i>In-company</i>	30	40	Presencial
Clínica de Productos de Consumo	Identifica las herramientas que permiten al distribuidor vender un producto por sus beneficios y compararlo frente a los de la competencia	22	64	Presencial
Formación de Técnicos de Flota	Desarrolla personal técnico para dar soporte a las flotas en cuanto al análisis de neumáticos en servicio y fuera de servicio	22	128	Presencial
Clínica de Producto y Ventas	Brinda conocimientos sobre los productos y metodologías de venta	13	24	Presencial







Por tercer año consecutivo, se presenta el Informe de Sostenibilidad de Bridgestone Colombia 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 por que se realizó en el primer semestre de 2017 y no cambió el modelo de negocio de la organización.





	Asunto Material	Indicador GRI	Cobertura
<b>Movilidad</b>	Promoción de la Seguridad Vial		
<b>Personas</b>	Apoyo a organizaciones sociales y escuelas	413-1	
<b>Medio Ambiente</b>	Acciones con la comunidad en favor del medio ambiente		
	Uso sostenible de los recursos naturales		
	Reducción de emisiones		
<b>Cumplimiento regulatorio y competencia justa</b>	Prevención y lucha contra la corrupción		
	Cumplimiento de la normativa legal vigente y aplicable a su operación	102-16, 102-17, 102-25, 205-2, 102-12, 102-13	
<b>Prácticas justas de comercialización</b>	Prácticas justas de comercialización (logística, distribución y precio justo para distribuidores)		Interna
	Gestión y prevención de riesgos para mitigar crisis	102-11, 102-15	
<b>Continuidad del negocio y gestión de riesgos</b>			
<b>Derechos humanos y prácticas laborales</b>	Equilibrio entre vida personal y laboral	102-8, 401-1, 401-2, 404-1, 404-2, 404-3	
<b>Compras</b>	Desarrollo y evaluación de la cadena de suministro (Alineación a los estándares éticos y socio-ambientales de Bridgestone)	102-9, 414-1, 414-2	
<b>Calidad y valor para el cliente</b>	Operación eficiente (reducción de tiempos y costos para ofrecer mejores productos y servicios, innovación en el producto y la operación)		
	Calidad en el servicio y atención a distribuidores		

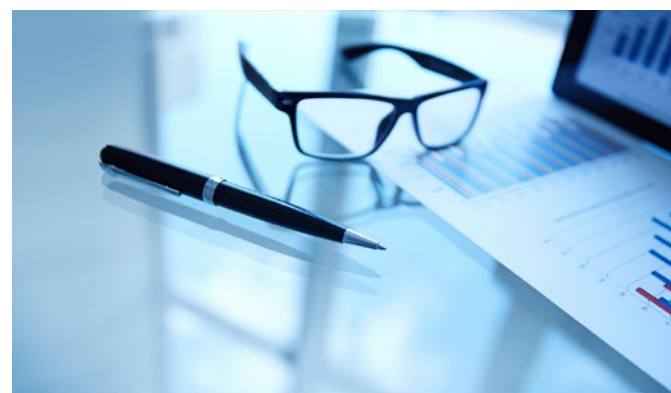
El alcance de este informe incluye la localidad de Bridgestone de Colombia S.A.S, considerando las oficinas de Bogotá.

Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial del Global Reporting Initiative (GRI), 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.

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 Colombia, 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).

<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.





# 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	9	
102-4	Ubicación de las operaciones	10 y 26	
102-5	Propiedad y forma jurídica	25	
102-6	Mercados servidos	27	
102-7	Tamaño de la organización	25	
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016</b>		62	
	102-8	Información sobre colaboradores y otros trabajadores	Todos los colaboradores tienen contrato permanente y jornada completa. Solo los Becarios tienen contrato temporal. Las actividades claves de la organización no son realizadas por personas externas (outsourcing)
102-9	Cadena de suministro	69	

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		Colombia 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	50	
102-13	Afiliación a asociaciones	50	
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3	
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	3	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	48	
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.



	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	79	
	102-47	Lista de temas materiales	21	
	102-48	Reexpresión de la información	Durante 2017 no se realizó ninguna reexpresión en la información.	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	Durante 2017 no se realizó ninguna reexpresión en la información.	
	102-50	Periodo objeto del informe	79	
	102-51	Fecha del último informe	79	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	79	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	79	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	79	
	102-55	Índice de contenidos GRI	82 a 87	
	102-56	Verificación externa	Este informe no ha sido verificado.	

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
<b>Asuntos materiales</b>				
<b>Apoyo a organizaciones sociales y escuelas</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	35	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	35	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35	
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES, 2016</b>	413-1	Comunidades locales	36	
<b>Prevención y lucha contra la corrupción</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	47	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	47	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	47	
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016</b>	102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	48	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	48	
	102-25	Conflictos de interés	49	
<b>GRI 205: ANTICORRUPCIÓN, 2016</b>	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	49	

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
<b>Gestión y prevención de riesgos para mitigar crisis</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	53	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	53	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	53	
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016</b>	102-11	Principio o enfoque de precaución	54	
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales	54	
<b>Equilibrio entre vida personal y laboral</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	57	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	57	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	57	
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016</b>	102-8	Información sobre colaboradores y otros trabajadores	57	
<b>GRI 401: EMPLEO, 2016</b>	401-1	Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal	62	
	401-2	Beneficios para los colaboradores a tiempo completo que no se dan a los colaboradores a tiempo parcial o temporales	62	

	Contenido	Descripción	Números de página	Omisión
<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA, 2016</b>	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	62	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores y programas de ayuda a la transición	62	
	404-3	Porcentaje de colaboradores que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	62	
<b>Desarrollo y evaluación de la cadena de suministro (Alineación a los estándares éticos y socio-ambientales de Bridgestone)</b>				
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN, 2016</b>	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	67	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	67	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	67	
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES, 2016</b>	102-9	Formación de colaboradores en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	69	
<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	69	
	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	69	





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

**Bridgestone de Colombia S.A.S.**

Av. Calle 24A # 59-42, Oficina 203, Bogotá, Colombia

Tel: 57 + 1 + 6544000





COLOMBIA

INFORME DE SOSTENIBILIDAD  
**2017**