



BRIDGESTONE

Your Journey, Our Passion

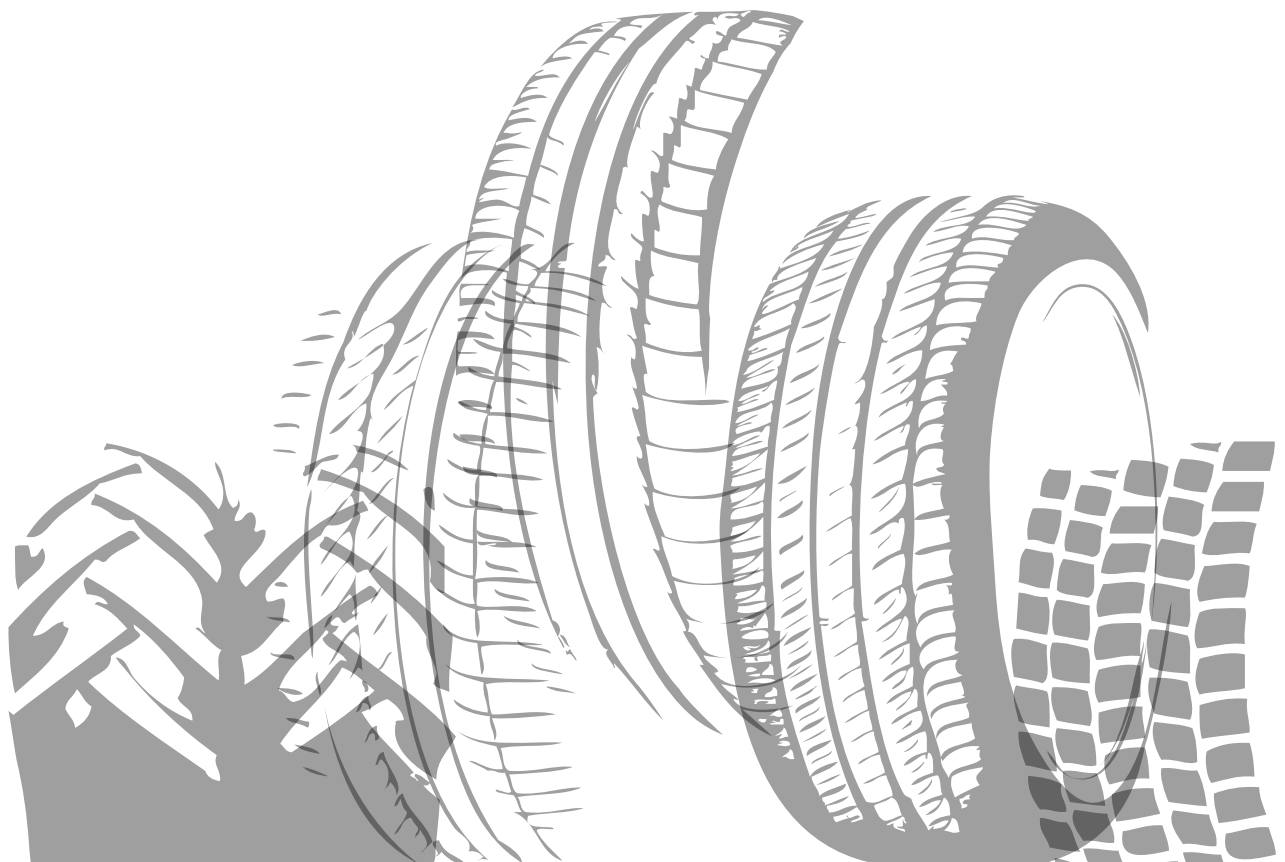
**Reporte de
Sostenibilidad 2014**

Bridgestone de Costa Rica
Novena edición

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



Responsabilidad Social



**Reporte de
Sostenibilidad 2014**

Bridgestone de Costa Rica
Novena edición

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

GLOSARIO

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

- **ASEFIRE:** Asociación Solidarista de asociados de Bridgestone de Costa Rica.
- **Asociado:** colaborador de Bridgestone de Costa Rica.
- **BSCR:** Versión abreviada de Bridgestone de Costa Rica.
- **Carbono neutralidad:** es el resultado obtenido al desarrollar una serie de estrategias que permiten a la empresa compensar sus emisiones de CO₂; mitigándolas de forma tal que el resultado final sea neutro o positivo.
- **Contratista:** Proveedor cuyo trabajo es realizado dentro de las instalaciones de la empresa.
- **Family Channel:** es el canal de distribución de la empresa, conformado por los distribuidores (clientes directos de BSCR), los cuales se encargan de comercializar los productos de la empresa al consumidor final.
- **FUNDELLANTAS:** Fundación Ecológica para el Reciclado de Hule y Llantas de Desecho.
- **Llanta:** neumático, hule o goma.
- **Norma INTE 35-01-01:2012,** certificada por el Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO), se deriva de la Guía ISO 26000, que establece líneas en materia de Responsabilidad Social establecidas por la Organización Internacional para la Estandarización y la cual identifica un conjunto de principios fundamentales como: derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente, prácticas justas de operación, participación activa y desarrollo de la comunidad, así como responsabilidad con los consumidores.
- **Parte interesada:** grupo de interés cuyas acciones pueden influir en la dinámica de la empresa y viceversa.
- **Scrap:** llantas vulcanizadas que no cumplen con las especificaciones de calidad del producto y deben ser desechadas.
- **TMA:** del inglés *Throw Mill Again*, son hules que deben ser reprocesados debido a que no cumplen con requerimientos de calidad dentro del proceso productivo.
- **Waste:** Este porcentaje representa la cantidad de hule de residuo.

TABLA DE CONTENIDOS

Presentación

Glosario	4
Mensaje del Presidente	6
Acerca de este reporte	7

Perfil corporativo

Acerca de Bridgestone de Costa Rica	9
Gobernabilidad	10
Políticas de ética, integridad y transparencia	10
Los productos Bridgestone	10
Categorías de producto	11
Mercados atendidos por BSCR	12
Distribuidores BSCR	12
Asociaciones y organizaciones a las que pertenece la empresa	13
Certificaciones y acreditaciones	13
Reconocimientos obtenidos	14
Filosofía	15
Cadena de suministro	16
Responsabilidad de producto	16
Estrategia de RSE	17
Proceso de trabajo en temas materiales en RSE	18
Evaluación de la estrategia de RSE y temas materiales	19
Iniciativas con grupos de interés	21

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero	
• Avances hacia la Carbono neutralidad	23
• Emisiones de gases de efecto invernadero	24
Contribución a la biodiversidad	25
Medición y mejoras operativas para la conservación de los recursos	
Indicadores ambientales	
• Emisiones de CO2	25
• Consumo de energía	25
• Consumo de agua	25
• Consumo de disolventes	25
• Generación de waste	25
• Generación TMA	25
• Manejo de Residuos Sólidos	25
• Residuos reciclables y no reciclables	26
• Residuos peligrosos y no peligrosos	27
• Llantas procesadas por Fundellantas	27
• Disposición de llantas de desecho	27
Canon ambiental de aprovechamiento de aguas	28
Tratamiento de aguas residuales	28
Canon ambiental de vertidos	29
Programa Bandera Azul Ecológica	29
Compras verdes	29

DIMENSIÓN SOCIAL

Dimensión Social enfocada en el ámbito externo de la empresa

• Educación y seguridad vial	
1. Alianza para una mejor cultura vial	31
2. Campaña educativa sobre presión de inflado	32
3. Programa El Experto Bridgestone	32
• Uso alternativo de las llantas y lucha contra el dengue	
1. Limpieza del río Grande de Tárcoles	33
2. Cauchópolis	33
3. Programa B-Happy	34
4. Iniciativa "Manda la parada que nos gane el dengue"	34
5. Obra de teatro S.O.S	35
• Programa de Voluntariado	36

Dimensión Social enfocada en el ámbito interno de la empresa

• Encuesta Great Place to Work	37
• Accionar filosófico de la empresa	37
• Retención del talento	39
• Estrategia de desarrollo y capacitación de los colaboradores	39
• Desarrollo integral del personal	40
• Estudio socioeconómico	40
• Programa Formando ciudadanos Bridgestone	40
• Programa Preparación para la jubilación	40

Indicadores sociales

• Seguridad e Higiene	41
• Índice de incidencia y severidad	41
• Horas de capacitación por asociado	41
• Asistencia perfecta	41
• Índice de rotación del personal	41
• Participación de asociados en Asociación Solidarista de Empleados de Firestone (ASEFIRE)	41

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Perfil de la empresa	43
Resultados económicos	44
Inversiones	45
• Aportes a los colaboradores y el seguro social	45
• Innovación y cambios en la Planta de producción	45
• Inversiones vrs ahorros	46
Relaciones con proveedores	46

Guía GRI: Global Reporting Initiative	48
---------------------------------------	----

MENSAJE DEL PRESIDENTE



*Daniel Benvenuti
Presidente de Bridgestone
México y Centroamérica*

Siguiendo el estándar que dicta nuestra misión de “Servir a la sociedad con calidad superior”, Bridgestone de Costa Rica hace entrega de su más reciente Reporte de Sostenibilidad con la firme convicción de que el diálogo y trabajo en conjunto con los diferentes actores de la sociedad enriquecen la labor de la empresa, no solo en su accionar económico, sino en su legado social y ambiental.

Estamos conscientes de nuestro liderazgo y de la responsabilidad implícita de ser el mayor productor de llantas en el mundo, de ahí, nuestro compromiso en desarrollar un negocio sostenible.

Esto se evidencia en cada uno de los compromisos que hemos asumido para disminuir nuestra huella de carbono, velar por el adecuado cierre del ciclo de vida de nuestro producto, fortalecer los canales de comunicación con los colaboradores, las acciones en búsqueda de mejores condiciones de negocio para nuestros clientes y la labor de sensibilización y educación con cada uno de los proveedores, para juntos trabajar de la mano con prácticas sostenibles.

Estas y otras acciones, nos permitieron, al cierre del 2014, celebrar logros como la certificación -INTE 35-01-01:2012, “Sistema de

Gestión de responsabilidad social”, el reconocimiento de destacadas entidades como la Cámara Costarricense – Norteamericana de Comercio (AMCHAM) y la Cámara de Industrias de Costa Rica por los resultados obtenidos en proyectos tales como el Programa de Gestión Bandera Verde con Centros de Servicio y Plantas de Reencauche, y el Programa *B-Happy* para la construcción de *playgrounds* y zonas de recreo infantiles con llantas de desecho.

Internamente, dimos un paso trascendental en nuestro objetivo de ser la primera empresa llantera carbono neutral al ser pioneros en la puesta en marcha de una caldera de biomasa que, en promedio, permite reducir un 50% en el consumo mensual de búnker.

Esta iniciativa convierte a Bridgestone de Costa Rica en un referente nacional e internacional para el sector privado en el uso de fuentes de energía alternativa.

La estrategia continuará apostando por el establecimiento de alianzas público-privadas de la mano con la innovación que nos permita hacer crecer nuestro negocio, fortalecer nuestra comunidad y el país en general.

PERFIL DEL REPORTE

El Reporte de Sostenibilidad es un medio idóneo de rendición de cuentas con los grupos de interés y la sociedad en general. Bridgestone de Costa Rica realiza este ejercicio anual desde el 2007.

En el reporte se detallan las iniciativas y avances en los objetivos de sostenibilidad alcanzados durante el 2014 así como el trabajo realizado por la empresa en relación con los temas materiales identificados como importantes para la sociedad, los grupos de interés y la empresa.

Para recopilar y analizar la información que se presenta en el reporte se partió de los principios propuestos por la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por sus siglas en inglés) en su versión G4¹.

Además, la empresa trabaja el concepto de sostenibilidad según la norma ISO 26000 y su versión local INTE 35-01-01:2012; se utiliza el Modelo de Triple Utilidad junto con los 22 puntos de responsabilidad social definidos por la Corporación Bridgestone como las áreas de acción prioritarias.

Por último, el reporte incluye aquellos aspectos y/o indicadores que reflejan los impactos más significativos de Bridgestone de

Costa Rica en las tres dimensiones: ambiental, económica y social para el mercado costarricense y según los enfoques de trabajo de Seguridad Vial, Ciclo de Vida del Producto y Ambiente. Dichos temas parten de la reflexión propia de la empresa y el diálogo permanente con los grupos de interés.

A partir de la información reportada, BSCR considera el presente reporte de conformidad *esencial* con la guía para elaboración de reportes G4 del GRI. El documento sin embargo, responde a una práctica voluntaria de la empresa que no cuenta con verificación externa.

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

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

Reporte de Sostenibilidad 2014 Bridgestone de Costa Rica

Noveno Reporte de Sostenibilidad.

Comprende el año natural y año presupuesto de la compañía (1° de enero al 31 de diciembre 2014).

Se centra en las acciones e iniciativas de la empresa en Costa Rica, centro de operaciones de la empresa.

No presenta cambios en la estructura organizacional, tamaño y localización de las operaciones.

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

Se utiliza el sistema internacional de unidades y se realiza un comparativo de los últimos tres años para los principales indicadores.

¹ Para conocer el detalle de los principios que determinan el contenido del Reporte de Sostenibilidad, refiérase al Reporte de Sostenibilidad 2013, páginas 8 y 9.



PERFIL CORPORATIVO

Acerca de Bridgestone de Costa Rica²

Bridgestone de Costa Rica (BSCR) es la subsidiaria de la Corporación Bridgestone encargada de las operaciones de la compañía en los países de América Central, Caribe, Colombia y Ecuador. Su planta de producción y sus oficinas centrales se ubican en el cantón de Belén en Heredia, Costa Rica.

Es la única planta productora de llantas en Centroamérica y el Caribe, y una de las más eficientes de América Latina. Gracias a sus operaciones se generan importantes encadenamientos que apoyan la dinamización de la producción y la exportación en Costa Rica.



Perfil de la Corporación Bridgestone:

- Diseña, prueba, produce y comercializa llantas y derivados del hule.
- Presencia en 150 países.
- Genera 143.000 empleos directos.
- El 84% de las ventas totales corresponden a llantas.
- Posee 180 plantas distribuidas en 25 países que incluyen 10 campos de prueba y 5 centros técnicos.

² Para mayor información sobre la historia de la compañía puede consultar los Reportes de Sostenibilidad anteriores o dirigirse al sitio web www.bridgestone.co.cr

Gobernabilidad

La estructura de gobierno de la empresa es liderada por la Presidencia y Gerencia General encargada de la toma de decisión en coordinación con 5 Direcciones: Recursos Humanos, Finanzas, Operaciones, Comercial y Manufactura; estas dos últimas responden directamente a la Dirección de Operaciones.

Políticas de ética, integridad y transparencia

La empresa se guía bajo el código de ética de Bridgestone Americas³ que agrupa los temas prioritarios en esta materia. Para el 2014, Bridgestone de Costa Rica trabajó en un plan de comunicación para refrescar los conocimientos de los colaboradores y proveedores en aspectos relacionados con la ética, la integridad y transparencia:

- Se incluyeron cláusulas del código de ética en los contratos con proveedores.
- Se creó un boletín informativo en coordinación con el área de comunicación interna de la Dirección de Recursos Humanos.
- Incorporación de la temática en las charlas de inducción y el programa de capacitación por *e-learning*.
- Incorporación de una declaratoria de cumplimiento de normativas por parte de los líderes de la empresa (gerencias y jefaturas)
- Se realizó una campaña interna de promoción de la línea de denuncia 800.

Los productos Bridgestone

Marcas comercializadas:



³ Para conocer el detalle de los principios incluidos en el código de ética, refiérase al Reporte de Sostenibilidad 2013, páginas 8 y 9.

Categorías de producto:

BRIDGESTONE

Firestone

SEIBERLING



Productos Bridgestone y Firestone para consumo masivo en vehículos livianos.

Automóvil

BRIDGESTONE

Firestone



Productos Bridgestone y Firestone para camiones y vehículos pesados.

Camión



Incorpora las llantas para el sector agrícola y la categoría fuera de carretera.

Agrícola y Fuera de carretera

Reencauche

Se enfoca en el modelo de reencauche de llantas para camión y fuera de carretera.



BRIDGESTONE

Firestone



Mercados atendidos por BSCR



BSCR atiende un total de 25 mercados donde comercializa las 4 categorías de producto por medio de la figura de distribuidores (clientes directos de la empresa) que atienden al consumidor final, flotas corporativas y gubernamentales.



Distribuidores de BSCR

País	Puntos de venta Bridgestone	Plantas Bandag
ARUBA	3	-
COSTA RICA	37	2
EL SALVADOR	26	1
GRAN CAIMÁN	1	-
GUATEMALA	43	1
HAITÍ	1	-
HONDURAS	9	1
NICARAGUA	15	1
PANAMÁ	15	1
PUERTO RICO	17	1
REPUBLICA DOMINICANA	19	1
TRINIDAD Y TOBAGO	3	1
JAMAICA	-	1
SANTA LUCIA	-	1
Total	189	12

El programa de fidelización de distribuidores *Family Channel* contó con 189 puntos activos en el 2014 identificados con las marcas Bridgestone-Firestone en Gran Caimán, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana, Trinidad y Tobago.

Asociaciones y organizaciones a las que pertenece la empresa:

- Asociación de Empresas para el Desarrollo (AED)
- ALIARSE para el desarrollo
- Asociación Costarricense de Grandes Consumidores de Energía (ACOGRAE)
- Cámara de Servicios (CAMSCAT)
- Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR)
- Consejo de Promoción para la Competitividad (CPC)
- Cámara Costarricense – Norteamericana de Comercio (AMCHAM)
- Cámara de Comercio de Costa Rica
- Fundellantas
- ACOLLRE
- Cámara de Exportadores de Costa Rica (CADEXCO)
- Asociación de Empresas de Zonas Francas de Costa Rica (AZOFRAS)
- Consejo Consultivo de Responsabilidad Social

Certificaciones:



INTE 35-01-01:2012
Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.

INTE OHSAS 18001: 2009
Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

INTE-ISO 14064-1: 2006
Sistema de Gestión para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.

INTE-ISO 14001: 2004
Sistema de Gestión Ambiental



Norma BASC – Seguridad Patrimonial (Business Alliance for Secure Commerce. Versión 4-2012)



INTE- ISO 9001: 2008
Marca de Conformidad de Producto



ISO/TS 16949: 2009
Especificación Técnica de Equipo Original

ISO 9001: 2008
Sistemas de Gestión de Calidad



Licenciamiento de uso de la Marca País "Esencial Costa Rica", para uso corporativo y producto. Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica

Acreditaciones



INTE-ISO/IEC 17025: 2005
Acreditación Laboratorio.
Pruebas Físicas Producto Terminado BSCR. (Lab. QA)

INTE-ISO/IEC 17025: 2005
Acreditación Laboratorio de Calibración de Equipos de Medición

Reconocimientos obtenidos

- Galardón del Programa Bandera Azul Ecológica, en la categoría de Acciones para enfrentar el Cambio Climático.
- Reconocimiento de la Cámara Costarricense – Norteamericana de Comercio (AmCham) por el Programa de Gestión Bandera Verde con Centros de Servicio y Plantas de Reencauche, categoría Ambiente.
- Reconocimiento Corporativo (BSAM) en la categoría de “Innovación Ambiental” por el programa *B-Happy* para la construcción de *playgrounds* y zonas de recreo con llantas de desecho.
- Reconocimiento Corporativo (BSAM) en la categoría de “Liderazgo Ambiental” por el Programa de Gestión Bandera Verde con Centros de Servicio y Plantas de Reencauche en CA, Caribe, Colombia y Ecuador.
- Reconocimiento Corporativo (BSAM) en la categoría de “Liderazgo Ambiental” por la implementación del Programa Bandera Azul Ecológica.
- Reconocimiento Corporativo (BSAM) en la categoría de “Prevención de la Contaminación” por los proyectos de Reducción de “GHG” a través del Sistema de Gestión de Emisiones e Identificación de Proyectos de Eficiencia Energética.
- Reconocimiento Corporativo (BSAM) en la categoría de “Prevención de la Contaminación” por el proyecto de Reducción de disolvente a través de la mejora de los controles de procesos y mejores prácticas
- Premio a la Excelencia, Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR) por el “Programa *B-Happy* para la reutilización de llantas de desecho” en la categoría de Responsabilidad Social.
- Premio a la Excelencia, Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR) por “Mejora en el rendimiento de cuchillas de máquinas *Steelastic*”; en la categoría de Procesos.
- Premio a la Excelencia, Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR) por la “Estabilización del *lead time* de facturación” en la categoría de Procesos.
- Premio a la Excelencia, Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR) por la “Reducción del Consumo de Disolventes” en la categoría de Ambiente.
- Premio “Preventico Empresarial”, Instituto Nacional de Seguros, por cuarta vez y tercera en forma consecutiva.

Filosofía⁴

La estrategia empresarial parte del cumplimiento de la filosofía de la empresa que incluye la misión, visión, los fundamentos de la esencia Bridgestone, los pilares del negocio y las reglas del camino.



⁴ Para conocer en detalle la filosofía de trabajo de la empresa puede consultar los Reportes de Sostenibilidad 2011, 2012 y 2013.

Cadena de suministro

BSCR mantiene sin variación el proceso de la cadena de suministro la cual puede ser consultada en detalle en el Reporte de Sostenibilidad 2013. Además se continuó con el trabajo de fortalecimiento y sensibilización de los diferentes actores de la cadena de suministro local en materia de sostenibilidad. El objetivo es alcanzar a mediano plazo la alineación del 100% de los proveedores en este tema.

100 proveedores suministraron en el 2014 los materiales necesarios para la cadena de producción.

El total de los proveedores contratados en el 2014 se mantiene en 800 que corresponden a PYMES, grandes empresas y microempresas.

100% de la materia prima es importada.

Bajo la figura de contratistas se supe los trabajos de mantenimiento y mejoramiento de la infraestructura y maquinaria. Un total de 70 proveedores trabajaron bajo este esquema en el 2014.

Se calcula 500 empleos indirectos generados durante el 2014, incluyendo la figura de contratista.

Responsabilidad del producto

Durante el 2014, la empresa mantuvo su enfoque en estrategias que permitan asegurar la disposición adecuada de las llantas que terminan su vida útil. Concretamente se desarrollaron las siguientes iniciativas:

- Se mantuvo el trabajo de sensibilización y verificación del cumplimiento del reglamento de disposición adecuada de llanta de desecho por parte de los distribuidores de la marca.
- Se mantuvo el apoyo técnico al Ministerio de Economía en su trabajo de establecer una Norma Técnica para la Importación de Llantas que permita garantizar el cumplimiento de estándares mínimos de los productos que ingresen al país.
- Se participó en la sensibilización acerca de la importancia de garantizar el cumplimiento del reglamento de disposición adecuada de las llantas de desecho.
- Se continuó con una política de apertura para apoyar el trabajo del Estado en su lucha contra el contrabando.
- Se impulsaron estrategias desde el área ambiental y social que sensibilicen a la población y consumidores finales en el correcto uso de las llantas de desecho y el cumplimiento de la legislación vigente.

Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial⁵

Bridgestone de Costa Rica responde y trabaja sobre 22 compromisos estratégicos definidos por la Corporación y que se agrupan en 4 categorías:

- RS a través de los negocios
- RS a través de la gestión ambiental
- RS desde el punto de vista social
- Actividades fundamentales de RS

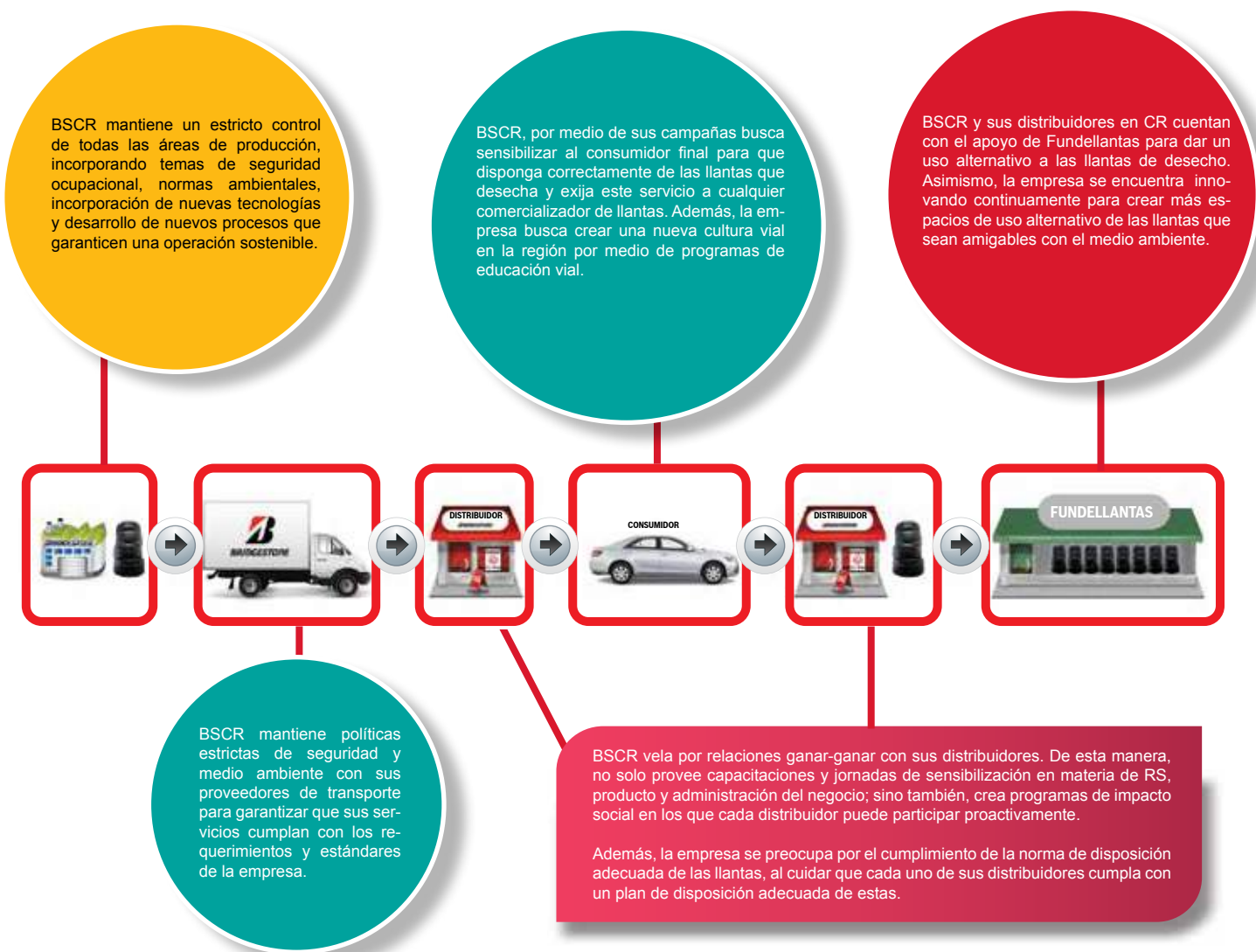
Estos compromisos forman la estrategia de Responsabilidad Social junto a los temas materiales identificados por la empresa en los procesos de diálogo con sus grupos de interés, el diálogo interno entre los líderes de la empresa y el análisis de temas prioritarios o críticos en sectores similares.



⁵ Para mayor información sobre la Estrategia de Responsabilidad Social de la empresa puede consultar los Reportes de Sostenibilidad 2011, 2012 y 2013.

Proceso de trabajo de los temas materiales en RSE

Proceso de producción y comercialización socialmente responsable



Evaluación de la estrategia de RSE y los temas materiales de la empresa

En el 2014 la empresa se sometió a tres procesos de evaluación con el fin de analizar los avances en materia de sostenibilidad y su estrategia:

- Autoevaluación guiada por la de Asociación Empresarial para el Desarrollo: se trata de un instrumento que integra una serie de indicadores que permiten medir la existencia y aplicación de prácticas y políticas de RS en siete ejes: gobernabilidad, público interno, medio ambiente, mercadeo responsable, proveedores, comunidad y política pública. Este instrumento está homologado con la norma internacional ISO 26000 de responsabilidad social, y BSCR se somete a él cada año.

En el 2014 se aplicó el instrumento dando un resultado positivo en cada uno de los ejes evaluados y mostrando un crecimiento significativo con respecto a los resultados del 2012. La calificación promedio total fue de 98 de 100 puntos mientras que el promedio nacional se ubicó en 67 puntos. La próxima evaluación se realizará en el 2015.

- Auditoría por parte de INTECO para obtener la certificación INTE 35-01-01:2012 “Sistema de Gestión de Responsabilidad Social”: en el 2014 culminó de manera exitosa el proceso de certificación de la empresa en esta norma. Como parte de las conclusiones recibidas, destaca el alineamiento del sistema de gestión a la estrategia de la organización, la existencia de iniciativas como “Recorridos de Comunicación” para los públicos internos, y el Programa de Bandera Verde con los proveedores. Además, se señala la cultura previa existente en la empresa alrededor de las temáticas de Responsabilidad Social como favorable para la socialización rápida de conceptos y controles operacionales. Con esta certificación, la empresa presentó un plan de acción para garantizar la mejora continua en los procesos que deben fortalecerse en un corto plazo.
- Estudio con sectores y miembros de los grupos de interés⁶: en el 2012, la empresa realizó el primer estudio de percepción de imagen y reputación corporativa en referencia a la Responsabilidad Social con 4 grupos de interés (comunidad, proveedores, Gobierno y medios de comunicación).

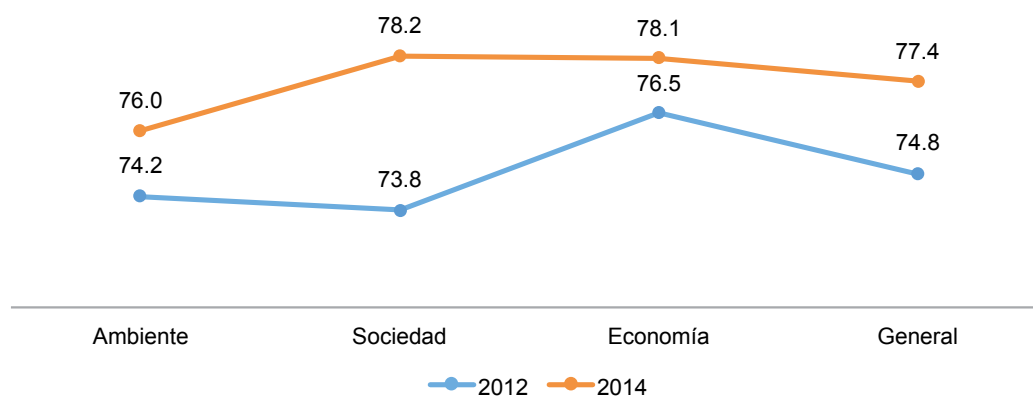
Este estudio se llevó a cabo nuevamente en el 2014 y contempló las mismas variables establecidas en el anterior con respecto al accionar de la empresa y su aporte en las dimensiones ambiental, social y económica.

⁶ Para obtener mayor información sobre el primer estudio de percepción de imagen y reputación corporativa, refiérase al Reporte de Sostenibilidad 2012. Indicador de desempeño social G4-PR5, GRI 4.

El resultado principal muestra un crecimiento positivo en la percepción de la empresa por parte de los cuatro públicos para cada una de las variables.

Los públicos de interés siguen destacando dentro de la labor de Bridgestone de Costa Rica la responsabilidad patronal y generación de empleo, las iniciativas que apoyan el desarrollo comunal y el cuidado del medio ambiente enfatizando las recolecciones de llantas de desecho y la reducción de la huella de carbono como las actividades más mencionadas.

Comparativo de resultados 2012 vrs 2014



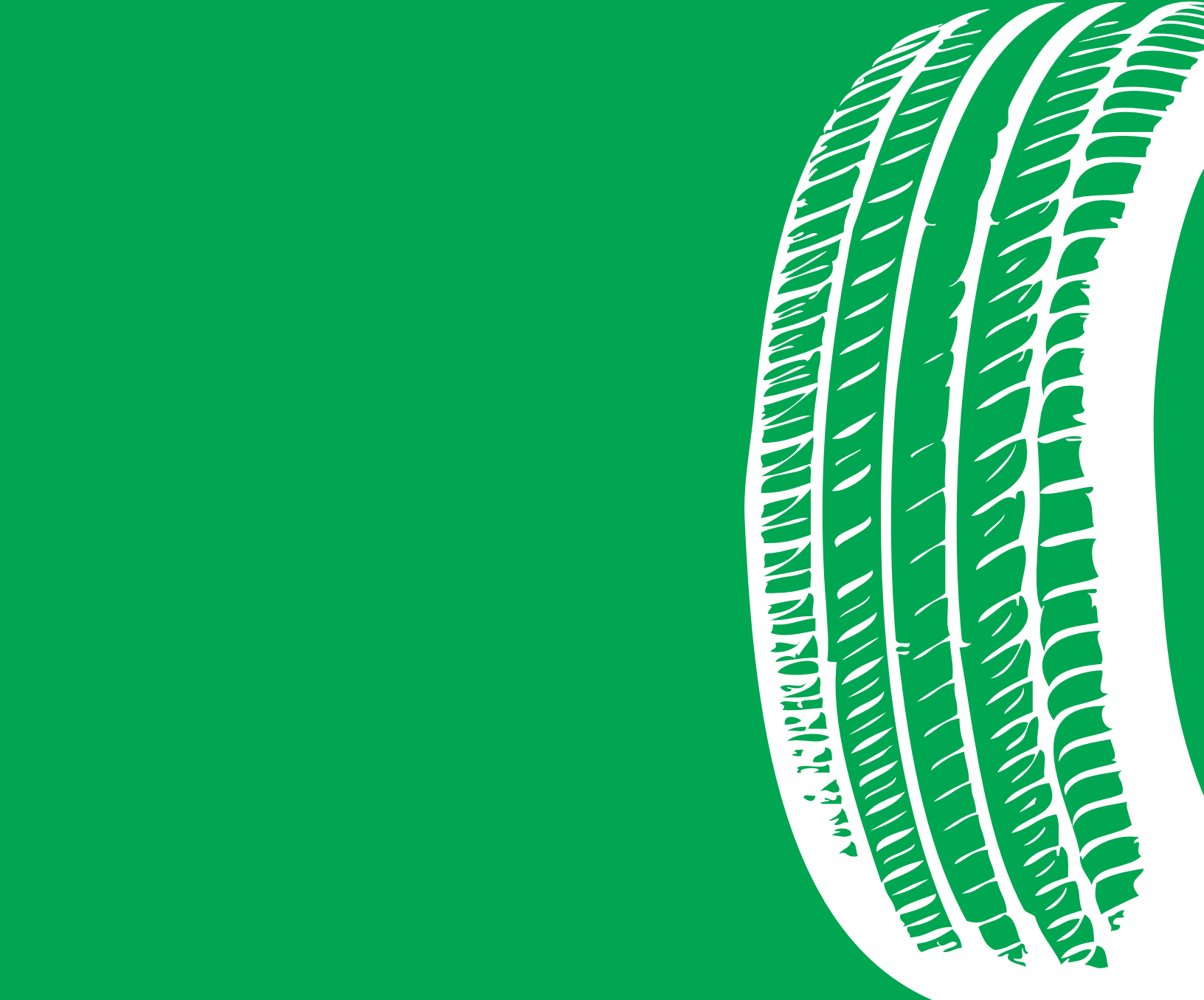
Sobre el Estudio:

	POBLACIÓN	TAMAÑO DE LA MUESTRA:
Comunidad	<ul style="list-style-type: none"> Hombres y mujeres de 21 a 55 años de todos los niveles socioeconómicos, repartidos en las provincias de San José, Alajuela, Cartago, Heredia (incluyendo la comunidad inmediata de Belén). 	300
Gobierno	<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios de gobierno central y oficinas de prensa. 	20
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Periodistas y comunicadores de distintos medios (TV, Diarios, Revistas, Radio e Internet) 	
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Toda aquella empresa que haya tenido una relación constante con la empresa en el último año. 	50

Otras iniciativas de acercamiento con Grupos de Interés⁷



⁷ Para conocer la metodología implementada por la empresa en el establecimiento de los grupos de interés refiérase a los Reportes de Sostenibilidad 2011, 2012 y 2013.



DIMENSIÓN AMBIENTAL

El trabajo en la gestión sostenible de Bridgestone de Costa Rica⁸ durante el 2014 mantuvo el enfoque en el cumplimiento de los compromisos que la Corporación definió en su misión ambiental y en los 22 puntos de Responsabilidad Social. Además, cada una de las acciones implementadas durante el año respondieron directamente a los objetivos ambientales.

1. Reducción continua de emisiones de gases de efecto invernadero

Avances hacia la Carbono neutralidad

El 2014 fue trascendental en el avance de Bridgestone de Costa Rica hacia una producción más sostenible con la utilización de combustibles alternativos a los fósiles, siendo este un factor prioritario en la reducción de la huella de carbono de la empresa. Así sostiene y demuestra su compromiso voluntario con el Programa País de ser Carbono neutral para el 2021.

Al igual que en años anteriores, en el 2014, BSCR verificó a través de un organismo de tercera parte su reporte de emisiones de gases de efecto invernadero según la Norma INTE ISO 14062-1 Gases de efecto invernadero – Parte 1: Especificación con orientación, a nivel de las organizaciones, para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.⁹

Objetivos ambientales

1. Reducir de forma continua las emisiones de gases de efecto invernadero, incluido el CO₂ del ciclo de vida completo de los productos.
2. Contribuir con la biodiversidad a través de la mejora del hábitat, la educación ambiental y la investigación.
3. Valorar los recursos naturales para mejorar continuamente la conservación de estos a través de mejoras operativas y de diseño de producto.

Del total de las fuentes consideradas en el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de BSCR, alrededor de un 95% corresponde al consumo de búnker y electricidad comprada. Para estas fuentes de emisión, se muestra el número total de los gases de efecto invernadero que comprende el cálculo de dióxido de carbono, metano y óxido nitroso, representados en toneladas de dióxido de carbono equivalente. El enfoque adoptado por la empresa para la consolidación es de las emisiones de control operacional.

⁸ Para mayor información sobre la Misión ambiental de Bridgestone puede consultar los Reportes de Sostenibilidad anteriores o dirigirse al sitio web www.bridgestone.co.cr

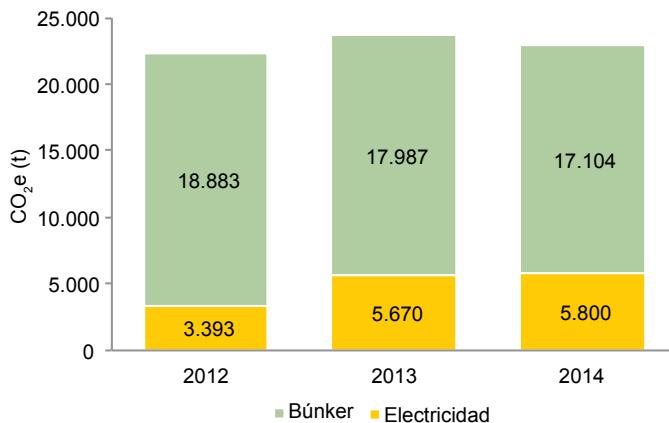
⁹ Para conocer en detalle la metodología utilizada por la empresa para determinar sus emisiones puede consultar los Reportes de Sostenibilidad 2012 y 2013.

Emisiones de gases de efecto Invernadero 2014¹⁰

Alcance	Fuente de emisión	Emisiones tCO ₂ e	Total tCO ₂ e
Alcance 1. Emisiones directas	Producción de vapor:	17.104	22.904
	Combustión de búnker o <i>fuel oil</i>		
Alcance 2. Emisiones indirectas por energía	Uso de electricidad comprada	5.800	

Para el año 2014 las emisiones de GEI por uso de búnker se redujeron en 885 toneladas de CO₂e. La reducción neta respecto al año 2013 es del 3,2% (753 tCO₂e).¹¹

Inventario de emisiones de gases de efecto invernadero de BSCR en tCO₂e



Proyectos de mejora continua enfocados en la reducción de emisiones:¹²

- Programa de control de fugas de aire comprimido en proceso.
- Uso de calentadores de cuchillos de bajo consumo de electricidad.
- Control de equipos de aire acondicionado.
- Uso de energía solar, luminarias LED.
- Prohibición de sustitución de equipos y productos que contengan sustancias agotadoras de la capa de ozono.
- Aislamiento térmico de tuberías, válvulas y otros dispositivos para evitar pérdidas de calor.
- Avances en el proyecto de conversión de prensas de nitrógeno para vulcanización de llantas (el nitrógeno reemplaza el consumo del búnker para la producción de vapor de agua) En el 2014 se realizó la conversión de 16 prensas; la meta es concluir, en el 2016, el total de prensas presupuestadas lo que permitirá ahorros de hasta un 30% en el consumo de combustible y en la reducción de emisiones de CO₂.

Del búnker a biomasa

El proyecto más representativo en el 2014 es la puesta en marcha de una caldera de biomasa, a partir de setiembre, en sustitución de una caldera que operaba con búnker. La biomasa o "Pellets" utilizada es elaborada por un proveedor nacional, con residuos de madera como aserrín, ramas comprimidas y otros materiales de origen vegetal. La combustión de este material no contribuye con el efecto invernadero; además, se logra una disminución de emisiones de gases y se contribuye a la reutilización de residuos generados por las más de 1.200.000 toneladas de madera que se producen por año en Costa Rica.

En los meses de operación y en proceso de ajuste, en promedio, se logró reducir un 50% en el consumo de búnker mensual.

BSCR posee un proceso productivo intensivo en el uso de energía y es uno de los grandes consumidores de búnker y energía eléctrica del país. Por ello, la puesta en marcha de esta iniciativa, convierte a Bridgestone de Costa Rica en líder y referente nacional e internacional para el sector privado en el uso de fuentes de energía alternativa.

¹⁰ Indicador de desempeño ambiental EN15 y EN6, GRI 4. Los datos suministrados en este reporte no han sido verificados ya que este proceso se realiza en el segundo cuatrimestre del 2015.

¹¹ Factores de emisión nacionales utilizados correspondiente al año 2013 (electricidad 0,1300 kg CO₂e/kWh). IMN, Factores de emisión GEI, cuarta edición. Julio del 2014. Indicador de desempeño ambiental EN19, GRI 4.

¹² Indicador de desempeño ambiental EN6 y EN20, GRI 4.

2. Contribución a la biodiversidad a través de la mejora del hábitat y la educación ambiental¹³

Actividad	Descripción
Limpieza en río Quebrada Seca	Se participó en marzo en una actividad de limpieza del río Quebrada Seca en el cantón de Belén, con el fin de recolectar los residuos sólidos del área. Se logró la recuperación de 70 kg de residuos valorizables y 225 kg de residuos no valorizables.
Reforestación en río Quebrada Seca	Se realizó la reforestación con 60 árboles, alrededor del margen del río Quebrada Seca, contando con la participación de voluntarios Bridgestone.
Feria Ambiental	En junio se participó en la Feria Ambiental del Ministerio de Ambiente con el fin de dar a conocer al público la gestión ambiental de la empresa en materia de C-Neutralidad.
Recolección de llantas en Sarapiquí	En conjunto con el Ministerio de Salud y la Municipalidad de Sarapiquí, se realizó una campaña de recolección de llantas en el cantón central del área, donde se logró la recolección y la adecuada disposición final de 610 llantas.
Plantación de árboles en Sarapiquí	En noviembre, se plantaron 275 árboles en un sector de la microcuenca del río Sarapiquí. Se trabajó en conjunto con la Municipalidad de Sarapiquí y el Ministerio de Salud del área.

3. Medición y mejoras operativas para la conservación de los recursos

Indicadores ambientales¹⁴

Los indicadores ambientales constituyen la herramienta mediante la cual BSCR demuestra su gestión y su compromiso con la mejora continua. Estos son medidos, evaluados y comunicados mensualmente dentro de la Compañía y en la Corporación. Todos ellos relacionan consumos de recursos o generaciones con la producción.

Durante el año 2014, la producción se incrementó en 10% respecto al 2013, y se pusieron en marcha diversos sistemas nuevos en planta. Esto se refleja en los incrementos de los indicadores. Aun así, durante el año 2014 se trabajó fuertemente en el desarrollo de nuevos proyectos de mejora en cada una de las áreas y se fortalecieron los existentes para el uso eficiente de los recursos.

Indicador	2012	2013	2014	Parámetro
Emisiones de CO ₂	1,548	1,495	1,471	tCO ₂ /RRT ¹⁵
Consumo de energía	4,75	4,74	8,47	MMBTU/MLBS
Consumo de agua	7,2	8,3	8,8	m3/RRT
Residuos reciclados	87,2	89,5	90,1	% de Residuos reciclados
Consumo de disolventes	89,1	80,78	73,0	mL consumidos/llanta armada
Generación de waste	1,09	0,97	0,91	% de waste
Generación de TMA	34	29	26	% de TMA

Manejo de Residuos sólidos (residuos reciclados)

Mediante la gestión responsable de residuos, BSCR administra los residuos generados por las operaciones de la empresa, cumple con la legislación nacional vigente y con los procedimientos internos de su sistema de gestión. Anualmente se envían actualizaciones de los planes de gestión de residuos sólidos y líquidos, así como el de llantas de desecho al Ministerio de Salud.

Durante el 2014 se reforzaron las prácticas de segregación de residuos en cada lugar de trabajo, mejora de los contenedores para residuos en planta, actividades de sensibilización al personal administrativo y monitoreos en las áreas de acumulación de residuos como parte del Sistema de Gestión Ambiental. La aplicación de ésta estrategia, resultó en el aumento de residuos reciclados respecto al año anterior.¹⁶

¹³ Punto 15 de los 22 puntos de Japón. Para conocer más acerca de los 22 puntos refiérase a los Reportes de Sostenibilidad 2011, 2012 y 2013.

¹⁴ Indicador de desempeño ambiental EN3, EN5, EN8, GRI 4.

¹⁵ RRT: Unidad de medida de la producción.

¹⁶ Indicador de desempeño ambiental EN23, GRI 4.

De esta forma, se busca enviar al relleno sanitario solamente aquellos residuos que, por sus características y condiciones, aún no tienen una solución.

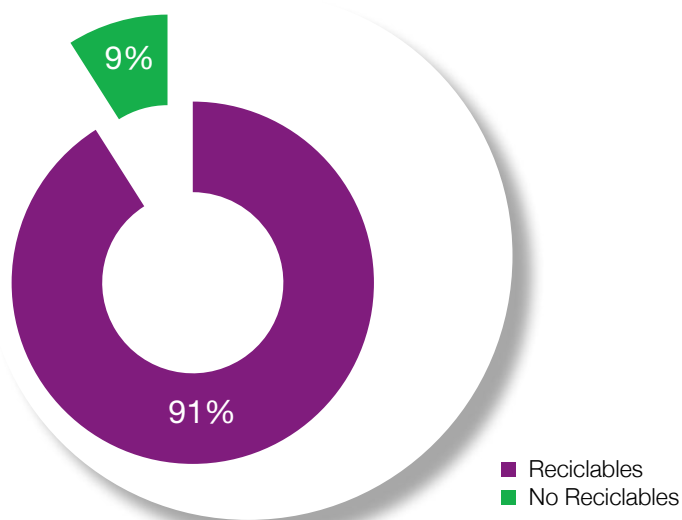
Histórico de Disposición de residuos¹⁷

Destino final	2012	2013	2014
Fundellantas	5,1%	11,9 %	11,5 %
Relleno sanitario	12,9%	10,5 %	9,0 %
Materiales reciclables	16,8%	15,4 %	15,7 %
Devoluciones de empaques	35,7%	36,8 %	42,7 %
Co-Procesamiento	22,2%	14,4 %	17,1 %
Otros	7,3%	11,0 %	4,0 %
Total	100 %	100 %	100 %
	(4.004.255,3)	(4.057.183,2)	(3.730.143,2)

Residuos reciclables y no reciclables

A través de los años la empresa ha aumentado la cantidad de residuos reciclados o aprovechados, siendo el 2014 el año de mayor valor alcanzado hasta el momento, con un 91%.

Porcentaje de Materiales Reciclables y No Reciclables en BSCR 2014

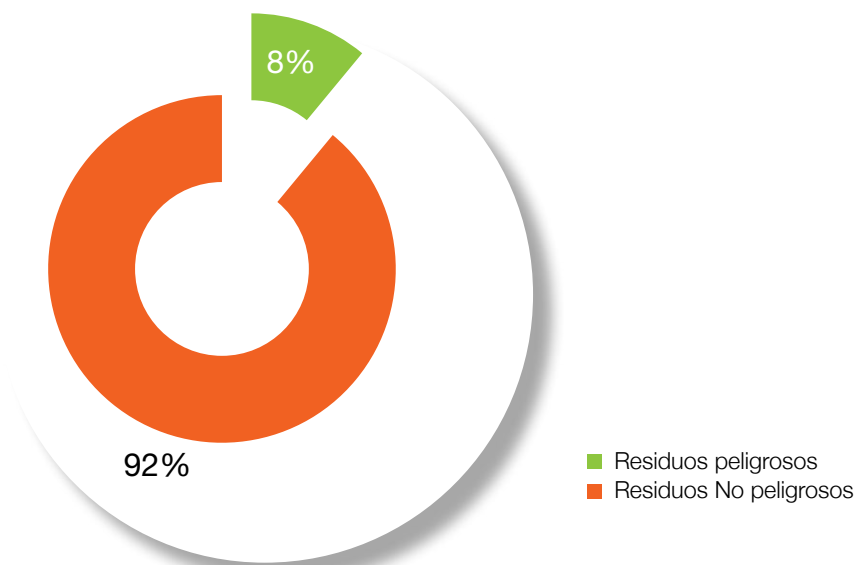


¹⁷ A continuación se detallan conceptos importantes para la correcta interpretación del gráfico Histórico de disposición de residuos:
Fundellantas: Es la Fundación Ecológica Costarricense para el reciclaje de hule y llantas de desecho a la cual BSCR envía las llantas que son consideradas scrap.
La variable reciclaje incluye los residuos comercializables como papel, plástico y vidrio que se venden por medio de la Asociación Solidarista de Bridgestone de Costa Rica (ASEFIRE). Las devoluciones de empaques incluyen los materiales que son devueltos a los proveedores de materia prima para su reutilización.
En "Otros" se agrupan las devoluciones para reciclaje.

Residuos peligrosos y no peligrosos¹⁸

Para el año 2014, se disminuyó la cantidad de residuos peligrosos al 8% en comparación con el 2013 cuyo resultado fue del 9%.

Generación de residuos por categoría 2014



Llantas procesadas por año por Fundellantas¹⁹

Fundellantas es una fundación sin fines de lucro enfocada en la recolección y el proceso de llantas de desecho en Costa Rica. BSCR en conjunto con otras empresas contribuyen económicamente a la fundación, haciendo un aporte por cada llanta nueva vendida. El principal objetivo de esto es garantizar la adecuada disposición de las llantas de desecho para evitar que se conviertan en focos de contaminación del medio ambiente.

En el 2014, Fundellantas contabilizó la recolección total de 163.771 llantas de desecho que fueron procesadas en 3.002 llantones para ser utilizados en diferentes proyectos del país.

Disposición de llantas de desecho

Durante el 2014, se disminuyó la generación de llantas de desecho en 76,1 toneladas con respecto al 2013, equivalente a una generación total de 642,4 toneladas de llantas de desecho.

Disposición de llantas	2012	2013	2014
Fundellantas	31,2%	67,2%	66,6%
Industria Cementera	68,8%	32,8%	33,4%
Total de toneladas de llanta de desecho	723.940	718.524	642.424

¹⁸ Indicador de desempeño ambiental EN25, GRI 4.

¹⁹ Indicador de desempeño ambiental EN27, EN28, GRI 4.

Canon Ambiental de aprovechamiento de agua²⁰

Bridgestone tiene establecido, desde el año 1999, un programa ambiental para el control y reducción de consumo de agua potable, el proceso productivo y áreas administrativas y zonas verdes.

El aprovechamiento del recurso se realiza por medio de dos pozos de agua, concesionados a Bridgestone de Costa Rica. El consumo del año 2014 fue de 155.982 m³.

El agua para consumo humano cumple con los parámetros de potabilidad determinados en la legislación nacional.

Al final del año 2014 se instaló un sistema de riego para áreas verdes, reutilizando el agua de vertido de la planta de tratamiento previamente potabilizada, lo que permitirá reducir un estimado de 1.000 m³ en la época seca. A la fecha, el sistema está en proceso de pruebas.

Tratamiento de aguas residuales²¹

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

Durante el año 2013 se construyeron dos tanques de contención para la prevención de incidentes con capacidades de 17 y 48 metros cúbicos. Para el 2014 estos tanques fueron utilizados en una etapa de desinfección, y se realizaron los ajustes necesarios con el fin de que el agua tratada y desinfectada por medio de cloro, se aproveche en el riego de las zonas verdes, con el fin de reducir el consumo de agua total de la planta.

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

Parámetros de la planta de tratamiento de aguas residuales²²

Indicador	2012	2013	2014	Límite Máximo Permisible
Demanda Bioquímica de Oxígeno (mg/L)	15,5	16,5	10,25	50
Sólidos Suspendidos Totales (mg/L)	16,5	29,25	30,75	60
Demanda Química de Oxígeno (mg/L)	55,5	55	46,25	100
pH	6,97	7,54	6,8	Entre 5 y 9
Caudal (m ³)	239,17	1.469	332,05	-
Sólidos sedimentables (mL/L)	< 1,00	0,20	0,75	1
Grasas y aceites (mg/L)	8,4	18,75	7,2	30

Durante el año 2014 se reguló el parámetro del caudal que se incrementó durante el 2013, y los restantes parámetros inclusive presentaron mejoras.

²⁰ Indicador de desempeño ambiental EN8, GRI 4.

²¹ Indicador de desempeño ambiental EN10, GRI 4.

²² Indicador de desempeño ambiental EN22, GRI 4.

Canon ambiental de vertidos²³

De acuerdo con el Reglamento de Canon Ambiental por Vertidos, aprobado en el 2008, la compañía monitorea la Demanda Química de Oxígeno (DQO) y los sólidos suspendidos totales en el efluente de la planta de tratamiento. Con los valores obtenidos de estos dos parámetros garantizamos la calidad del agua vertida al cuerpo receptor.

Durante el 2014 BSCR no recibió ninguna sanción o multa por incumplimientos legales ambientales.²⁴

Programa Bandera Azul Ecológica

Para el año 2014, BSCR participó nuevamente en el programa Bandera Azul Ecológica (PBAE), promovido por Acueductos y Alcantarillados, y se encuentra en espera de los resultados los cuales se otorgan en el primer trimestre del año 2015. Este galardón fue obtenido por la empresa en el 2012 y 2013.

El programa consiste en la evaluación del cumplimiento de una serie de indicadores que demuestren mejoría durante el año, con el fin de obtener al final del periodo una Bandera Azul, la cual toma en consideración no solo los indicadores, sino que, otorga hasta 5 estrellas a las empresas que cuenten con alguna certificación (ISO 14001, ISO 9001, ISO/TS 16949, INTE-IS/IEC 17025, norma BASC Seguridad Patrimonial), acompañamiento a diversas partes de la cadena de valor a ser parte del PBAE, y la Certificación de C-Neutralidad.

Compras verdes²⁵

En el 2014, como parte de este programa, se continuó con la aplicación de la evaluación de 10 proveedores seleccionados con el fin de verificar el cumplimiento de requisitos legales, ambientales, sociales y de salud y seguridad ocupacional en sus procesos. Esta verificación consiste en una autoevaluación de 70 puntos o requisitos por parte del proveedor.

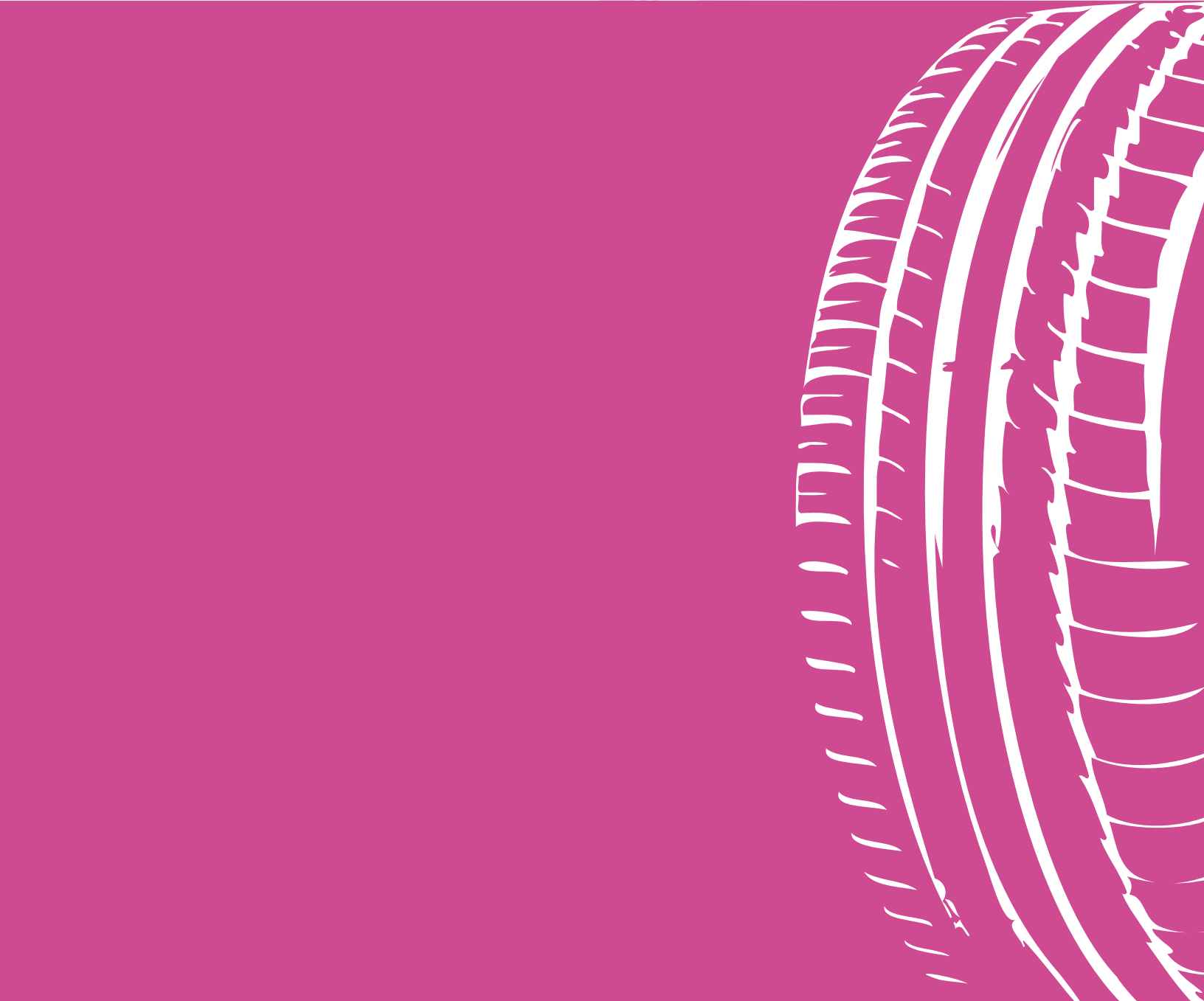
Dichos proveedores fueron retroalimentados con el fin de buscar el mejoramiento continuo en sus sistemas de los puntos que representaban alguna oportunidad de optimización. Durante este mismo periodo, se realizó la visita a cinco de los proveedores, lo que corresponde a un avance del 50% con respecto al 2013, y una mejora de un 10% en sus notas con respecto a la primera autoevaluación realizada.



²³ Indicador de desempeño ambiental EN26, GRI 4.

²⁴ Indicador de desempeño ambiental EN24, EN29, EN34, GRI 4.

²⁵ Indicador de desempeño ambiental EN32, EN33, GRI 4.



DIMENSIÓN SOCIAL

Dimensión social enfocada en el ámbito externo de la empresa

En concordancia con los ejes de trabajo de la empresa en materia de sostenibilidad, el 2014 continuó el enfoque en actividades relacionadas con la educación vial y la disposición adecuada de llantas de desecho.

Educación y Seguridad Vial

La estrategia mantuvo la vinculación permanente con entidades públicas como el Ministerio de Obras Públicas y Transporte y el Ministerio de Educación Pública y empresas privadas por medio de la alianza público privada liderada por ALIARSE. El objetivo de cada iniciativa es participar en la conformación de una nueva cultura vial que exalte la cortesía y el respeto a las leyes de tránsito de todos los actores del sistema vial.

Al cierre del 2014, destacan los siguientes proyectos:

1. **Alianza para una mejor cultura vial²⁶:** en el 2014, la alianza cumplió cuatro años de trabajo continuo en escuelas públicas y dos años de incentivar la conversación con adolescentes por medio de redes sociales.



Alcances del programa

- 900 estudiantes participaron de la obra de teatro “Señales”.
- 840 estudiantes de los centros educativos San Bosco, El Roble de Alajuela, Tejarcillos de Alajuelita y Manuel del Pilar de la zona de Belén recibieron la capacitación en seguridad vial.

²⁶ Para mayor información sobre el programa puede consultar los Reportes de Sostenibilidad del 2011, 2012 y 2013.

2. Campaña educativa sobre “Presión de Inflado”: de acuerdo con el Departamento de Ingeniería de Ventas y Servicios Técnicos de Bridgestone de Costa Rica, es usual que las personas conduzcan sus automóviles con una presión de inflado de llantas fuera de lo recomendado, principalmente por descuido o falta de atención. Bridgestone ha trabajado estas campañas con el acompañamiento de personeros del Consejo de Seguridad Vial (COSEVI), la Policía de Tránsito y más de una decena de voluntarios de Bridgestone de Costa Rica (BSCR) con el objetivo de educar y sensibilizar a la población en esta temática. Para el 2014 se realizaron tres operativos donde participaron 232 conductores.



3. Desarrollo del programa “El Experto Bridgestone”²⁷: durante el 2014, el total de casos atendidos fue de 3.005: 74% lo hizo a través de la línea telefónica, un 25% por medio de correos electrónicos; y el restante 1% con el programa piloto del chat donde se contabilizaron 392 usuarios, y un total de visitas a la página web de 58.776. Los principales temas consultados responden a recomendaciones del producto, referencias a puntos de venta e información sobre promociones vigentes.



El programa cuenta con la línea gratuita 800-LLANTAS, la página web www.expertobridgestone.com y el correo electrónico info@expertobridgestone.com. Para el 2014 se incorporó, además, el programa piloto de servicio de chat.

Uso alternativo de las llantas y lucha contra el dengue

La estrategia mantuvo la vinculación permanente con entidades públicas como el Ministerio de Salud, la Caja Costarricense de Seguro Social, Ministerio de Educación, Fundellantas, gobierno local y diferentes organizaciones no gubernamentales. El objetivo de cada iniciativa busca sensibilizar a la población en general sobre la correcta disposición de las llantas de desecho para:

- Evitar la propagación de criaderos de mosquitos transmisores del Dengue y el Chikungunya.
- Impedir la contaminación ambiental producto de llantas en laderas de ríos, lotes baldíos, etc.
- Concientizar sobre la necesidad de hacer cumplir el Reglamento de Disposición de Llantas de Desecho promulgado por el Ministerio de Salud.

²⁷ Para mayor información sobre el programa puede consultar el Reporte de Sostenibilidad del 2012

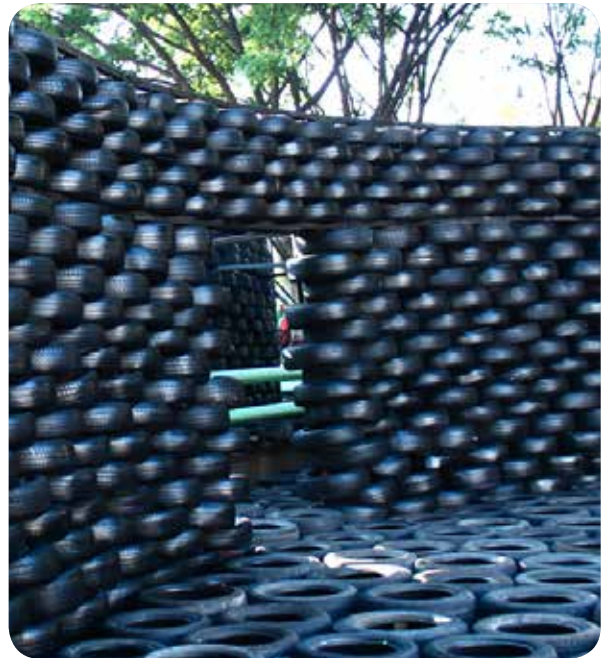
Al cierre del 2014, destacan los siguientes proyectos:

- 1. Limpieza del río Grande de Tárcoles:** en abril del 2014 con el apoyo de más de 50 voluntarios de Bridgestone de Costa Rica, se retiraron 736 llantas de desecho del río Grande de Tárcoles. Con esta recolección la empresa suma cuatro limpiezas de este río para un total de 8.786 llantas.



El objetivo de esta limpieza es sensibilizar a la población sobre la responsabilidad compartida de cuidar el medio ambiente y evitar que las llantas de desecho terminen abandonadas en zonas de riesgo como los ríos que albergan flora y fauna que debe preservarse y brinda sustento a las comunidades aledañas.

- 2. Cauchópolis:** BSCR aprovechó el Festival Internacional de las Artes en Costa Rica para construir una megaobra escultórica llamada "Cauchópolis". Esta consistió en una estructura modular elaborada con 2.500 llantas reutilizadas.



El montaje artístico fue desarrollado por el escultor y arquitecto costarricense Francesco Bracci, quien, a través de la obra, exploraba las cualidades propias de las llantas para la elaboración de una estructura que funcionó dentro del Festival como punto de interacción y convivencia del público.

Con esta exposición, la empresa perseguía dos objetivos: el fomento del uso alternativo de las llantas de desecho y el reforzamiento de las prácticas corporativas que velan por la disposición final de las llantas.

3. **B-Happy, Construcción de playgrounds y zonas de recreo:** en el 2014 el programa continuó creciendo y posicionándose en el país como un ejemplo en acciones novedosas para la reutilización de las llantas de desecho en beneficio de la comunidad. Concretamente se realizaron cinco estructuras distribuidas en las escuelas San Bosco, Tejarcillos de Alajuelita y El Roble; así como en la comunidad de Fraijanes en Alajuela y la comunidad de Belén. El total de beneficiados directos de estas zonas de recreo son 3.900 niños y niñas de estas localidades.



En el 2014, la empresa incluyó dentro del proyecto B-Happy la construcción de zonas de juego en Centroamérica debido al éxito que se ha tenido con la iniciativa:

Play B-Happy	País
Escuela San Bosco Escuela de Tejarcillos (Fútbol por la vida) Escuela del Roble Escuela de Fraijanes Comunidad de Belén	Costa Rica
Parque Saburo Hirao	El Salvador
Aldea SOS Colón	Panamá
Fundación Margarita Tejada	Guatemala

4. **Iniciativa “Manda la parada que nos gane el Dengue”:** Bridgestone de Costa Rica impulsó en el 2014 una nueva campaña de sensibilización pública que busca que las personas adquieran conciencia sobre la importancia de combatir la reproducción de mosquitos transmisores del Dengue y el Chikungunya.

La campaña fue respaldada por la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS) y la Municipalidad de Belén, y consiste en el acondicionamiento de las paradas de buses mediante el uso de llantas que ya han alcanzado su vida útil. Las estaciones no solo sensibilizan y educan a la población sobre la importancia de la reutilización y adecuado manejo de materiales de desecho, sino que contienen mensajes sobre cómo erradicar criaderos.

En el 2014, el piloto inició con la parada ubicada contiguo a las instalaciones de la empresa. Para el 2015, el proyecto pretende abarcar otras paradas de la comunidad de Belén para, posteriormente, continuar en zonas rurales de mayor riesgo.



La campaña busca utilizar los espacios públicos de estaciones de buses para sensibilizar a la población acerca de la problemática del dengue y el chikungunya.

5. **Obra de teatro S.O.S.:** la iniciativa surge ante la crisis vivida en el 2013, cuando se registraron más de 120 mil casos de Dengue a nivel centroamericano, cifra liderada por Costa Rica con 56,000 personas afectadas; así como la aparición de los primeros enfermos de chikungunya en el 2014.

La obra es producción original de BSCR tiene una duración de 30 minutos y muestra a los menores la importancia de la limpieza y la correcta disposición de los desechos, tanto en el hogar como en el centro educativo. Además muestra las consecuencias a la salud de no seguir las instrucciones aprendidas.



Adicionalmente la Obra S.O.S. fue llevada a El Salvador como parte de una gira de trabajo educativo en relación al dengue y chikungunya:

Impacto obra de teatro S.O.S

Número de Instituciones	Cantidad de niños	País
3	1.000	Costa Rica
6	4.500	El Salvador

Programa de Voluntariado

En el 2014 la empresa puso a disposición de los colaboradores una diversa gama de actividades de voluntariado logrando un total de 5.240 horas de voluntariado registradas de participación.

Las actividades efectuadas impactaron de forma directa a 23.611 personas. En total, 1.004 voluntarios de la empresa se comprometieron a fondo en la realización de los distintos proyectos, que iban desde la educación vial a través de obras de teatro, hasta campañas de recolección de llantas usadas y la construcción de áreas de juego empleando llantas que ya cumplieron su ciclo de vida útil.

El Programa de Voluntariado de BSCR tiene la característica de ser versátil, por lo que posee la capacidad de aportar a diferentes proyectos, siempre y cuando respondan a la estrategia de responsabilidad social de la empresa.

Bridgestone a nivel mundial promueve la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como el eje central de su plan de negocios y la esencia de todas las actividades que lleva a cabo. De esta manera, la Compañía ha centrado sus acciones en iniciativas orientadas a fortalecer la seguridad vial, a contribuir a la calidad ambiental y la responsabilidad sobre el ciclo de vida del producto.



	Horas voluntariado	Número de voluntarios
2012	4,777	280
2013	5,418	300
2014	5,240	1,004

Dimensión social enfocada en el ámbito interno de la empresa

La gestión del talento dentro de la empresa, las prácticas laborales y las condiciones para los colaboradores son una de las prioridades organizacionales. Por ello, en el 2014, se mantuvo el trabajo en cada uno de los ejes relacionados con los colaboradores, la cultura y el ambiente, y condiciones de trabajo.

Encuesta Great Place to Work²⁸

El enfoque de BSCR para las acciones de mejora del clima organizacional siempre se han concentrado a lo interno de las áreas, buscando incrementar la satisfacción de los asociados dentro de su entorno inmediato: relación con su líder, compañeros de trabajo y los factores ambientales.

En este sentido BSCR ha continuado apoyado a los líderes con herramientas y recursos que les han ayudado a mejorar su efectividad en la creación y mantenimiento de equipos de trabajo de alto desempeño, a la vez que se han implementado iniciativas generales para el beneficio de todos sus colaboradores, entre ellas: mejoras estructurales, nuevos equipos, nueva tecnología, proyectos de apoyo al asociado y su familia (nutrición, preparación para la jubilación, bachillerato por madurez, medicina familiar, fisioterapia y servicios de atención psicológica).

Estas medidas han permitido a la empresa mantener resultados excelentes en cada una de las dimensiones de la metodología GPTW. A finales del 2014 se realizó la última evaluación y sus resultados serán dados a conocer en el primer trimestre del 2015. La meta de la empresa es mantenerse entre las primeras 5 empresas de Costa Rica con más de mil empleados.

Accionar filosófico de la empresa

Bridgestone de Costa Rica ejerce su política de trabajo en el más estricto apego a las leyes y legislación del país y los organismos internacionales que velan por los Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Ética y Justicia.

La empresa vela por el cumplimiento de una cultura de integridad, respeto mutuo, anticorrupción y diversidad basada en el código de conducta generado por *Bridgestone Americas* para todas las filiales del continente: este código es compartido con todos los colaboradores. Particularmente, en el 2014, se desarrolló una estrategia para reforzar su conocimiento y el de otros mecanismos de transparencia con que cuenta la empresa para asegurar el cumplimiento del código y la filosofía bajo la cual trabaja la empresa²⁹.

BSCR vela, además, por el cumplimiento de prácticas laborales justas por medio de diferentes campañas y protocolos internos que censuran y prohíben el trabajo infantil directo o indirecto (por medio de sus proveedores quienes deben garantizar una operación que respete los derechos humanos y la protección de las poblaciones vulnerables)³⁰.



La campaña tuvo lugar del 7 de julio al 18 de agosto y abarcó los temas de trata de personas, explotación laboral e inclusión laboral de personas con discapacidad.

²⁸ Para conocer más acerca de la estrategia trazada por la empresa para mejorar los indicadores de la encuesta de Great Place to Work refiérase al reporte de sostenibilidad 2012 y 2013.

²⁹ Conozca más acerca de estas iniciativas en el primer capítulo de este documento.

³⁰ Indicador de desempeño social HR5, GRI 4.

Además, la empresa ha establecido diferentes jornadas de trabajo que permiten la rotación del personal para evitar situaciones de trabajo forzado. En el caso de los colaboradores que por el perfil de su trabajo deben laborar jornadas extras, la empresa realiza diferentes compensaciones y reconocimientos de dichas jornadas; por ejemplo, flexibilidad de horarios, reconocimientos o bonificaciones económicas, etc³¹.

Con respecto a temas de discriminación, la empresa establece claramente su censura a situaciones que generen

un entorno laboral hostil, ofensivo o intimidante. Todas estas conductas están señaladas y restringidas dentro del código de la empresa. Además, se continúa con el compromiso de invertir y generar espacios accesibles para las personas con discapacidades.

En el 2014, se mantuvo la tendencia de la empresa de no presentar incidentes relacionados con discriminación, explotación laboral, trabajo infantil o disputas laborales como huelgas, etc³².

01
916 empleados al cierre del 2014 con contratos fijos de tiempo indefinido.

04
El 93% de la población es masculina y la relación de contratación entre hombre y mujer es 70-30.

02
El 66,70% de la planilla es personal de planta.

05
Los ingresos entre puestos de igual rango no difieren entre hombres y mujeres.

03
El trabajo sustancial de las operaciones lo realiza el personal que conforma la planilla.³³

06
Los salarios y compensaciones de la empresa se encuentran por encima de los mínimos estipulados por la legislación costarricense.³⁴

³¹ Indicador de desempeño social HR6, GRI 4.

³² Indicador de desempeño social LA16, GRI 4.

³³ Indicador de desempeño social LA12, GRI 4.

³⁴ Indicador de desempeño social LA13, GRI 4; indicador de desempeño económico EC5, GRI4.

Retención del talento

BSCR cuenta con un paquete robusto de compensación económica, social y psicológica que fideliza a sus colaboradores con la compañía. Uno de los elementos que más destacan en los diferentes indicadores de retención del talento es la satisfacción general que sienten los colaboradores con su trabajo, sus compañeros y con la compañía (principios).

Por ello, la empresa continúa invirtiendo en capacitaciones a líderes de la empresa involucrados en la selección y contratación de nuevos talentos con el fin de garantizar una contratación alineada con los objetivos y cultura de la empresa y que, por ende, permita un ambiente propicio para la generación de sentido de pertenencia.

Adicionalmente, la empresa dispone del programa Experiencia Profesional Bridgestone que le brinda la posibilidad de evaluar y retener el talento de jóvenes universitarios a través de una pasantía. A su vez, los nuevos profesionales pueden adquirir experiencia en una empresa del perfil de Bridgestone de Costa Rica. Para el 2014, el 32% de los participantes fueron contratados por la empresa.

Estrategia de desarrollo y capacitación de los colaboradores

Para el 2014 se registró un total de 58,8 horas de formación por asociado³⁵. Las capacitaciones se continuaron realizando principalmente en la modalidad *e-learning* lo que permitió optimizar la duración de los cursos y seminarios al unificar los conceptos en versiones electrónicas. Además, durante el año se invirtió en la construcción y adaptación de la sala de idiomas para las clases de inglés. Se agregaron y adaptaron cursos a la medida y se alcanzaron diferentes certificaciones para el personal en áreas de conocimiento como coordinación de equipos de trabajo, Excel, Power Point, entre otros.

Para el 2015, la empresa trabaja en la puesta en marcha del Simulador de Seguridad y el entrenamiento del 100% de los puestos críticos en temas de accidentalidad; así como en la actualización del sistema *e-learning* para contar con cursos más interactivos y atractivos que faciliten el aprendizaje.

Con respecto a la estrategia para desarrollar y promover el talento y crecimiento de personas identificadas como candidatos para planes de sucesión, BSCR continuó en el 2014 dando forma a la metodología y objetivos del programa “Evolución” que contará con su segunda edición en el 2015³⁶. Además, se mantiene desde hace 3 años una relación comercial con una de las mejores escuelas de negocio del país, lo cual le ha permitido capacitar a sus colaboradores con instructores del más alto nivel.

En marzo del 2014, se realizó por tercera vez la reunión masiva de alineación que conglomeraba a todos los colaboradores durante un día completo para comunicar los resultados del año anterior y los objetivos y metas para el año en curso. Además, es un espacio de retroalimentación para la Gerencia.

En dicha actividad, se aprovechó para realizar públicamente diversos reconocimientos al aporte de los colaboradores en el negocio de la empresa y sus resultados. Las iniciativas fueron por Mención Honorífica, President Award, Asistencia Perfecta, Antigüedad, y Mejor Líder GPTW. Además existen otros reconocimientos por el aporte a la mejora continua como Héroes SAC (Seguridad, Ambiente y Calidad), Cero Accidentes³⁷.

BSCR ha seguido robusteciendo el liderazgo internamente en la organización a través de programas de capacitación basados en habilidades blandas, sin descuidar aspectos técnicos que les permitan a sus líderes alcanzar los objetivos trazados.

³⁵ Indicador de desempeño social LA9, GRI 4.

³⁶ Indicador de desempeño social LA10, GRI 4.

³⁷ Para conocer el objetivo y naturaleza de cada reconocimiento, refiérase a los Reportes de Sostenibilidad 2012 y 2013.

Desarrollo integral del personal

Bridgestone de Costa Rica ha establecido el desarrollo de la salud, las artes y el deporte como áreas fundamentales para la calidad de vida de los colaboradores. De esta manera existe una inversión constante en diversos programas de salud que responden a la visión de lugares de trabajo seguros.

En el 2014 continuó creciendo el programa de fisioterapia y fue objeto de estudio del Instituto Nacional de Seguros como una buena práctica para reproducir en otros ambientes laborales.

Como parte de los avances, se amplió el servicio del programa para el área administrativa y se continuó con el trabajo en Planta desde la parte preventiva y curativa lo que incrementó la inversión de la empresa para disponer de un profesional en fisioterapia en jornada completa. Para el 2015, la empresa planea la construcción de nuevos consultorios y equipo que permitan potenciar aún más el programa.



La empresa pone a disposición de sus colaboradores el programa de especialidades médicas en ortopedia, urología, medicina familiar y laboral. Adicionalmente cuenta con consultas en nutrición y psicología. Esta última puede ser ampliada a la familia según el caso que corresponda.

Estudio socioeconómico

Durante el 2013, la empresa generó un plan de acción que buscaba apoyar en primera instancia a los colaboradores identificados con altos factores de riesgo y vulnerabilidad. Este plan tuvo continuidad en el 2014 por medio de acciones que permitieran abordar el tema de endeudamiento,

relaciones familiares y vivienda. Concretamente, se realizaron acciones para asesorar y apoyar a los colaboradores en trámites de unificación de deudas así como charlas de educación en finanzas familiares. Se brindó ayuda según la necesidad de la mano con un profesional en psicología y se realizaron acercamientos para lograr convenios con entidades bancarias y cooperativas para la adquisición de vivienda.

El total de personas beneficiadas en el 2014 fueron 75. Para el 2015, la empresa pretende realizar un convenio con el IMAS, además de la creación de programas para mejorar la comunicación familiar.

Programa Formando ciudadanos Bridgestone

El programa tiene como objetivo principal permear la cultura Bridgestone a las familias y hogares de los colaboradores. En el 2014, además de contar con la participación de 161 niños y niñas; la empresa extendió la invitación a los familiares para capacitar en herramientas que permitieran a los participantes reafirmar lo aprendido.

Programa Preparación para la jubilación

El programa inició en el 2014 con 42 personas en condición de prejubilación (entre 0 a 5 años para jubilarse). El programa consiste en una serie de charlas mensuales preparatorias con temas como los estereotipos y mitos de esta etapa de la vida. Además, se les brinda asesoría personalizada para la tramitación y requisitos del proceso de jubilación. A finales del 2014, el programa cerró con 30 participantes. Para el 2015 se realizarán charlas de seguimiento para este primer grupo y se iniciará el proceso con un segundo grupo a partir de mayo.



Indicadores sociales

Seguridad e higiene

En el 2014, la empresa continuó realizando actividades³⁸ enfocadas en la promoción de la seguridad, tales como: los recorridos del grupo SAC (Seguridad, Ambiente y Calidad) y reuniones interdepartamentales, mantenimiento de programas “Supervisores cero accidentes” y “Banderín por mérito de seguridad” así como actividades de grupos KYT (predecir los peligros antes que se manifiesten).

Se continuó con actividades basadas en la Norma OHSAS 18001 (identificación de peligros y riesgos), capacitación y charlas de mejora de conciencia así como consulta y participación de asociados, capacitación para supervisores y jefes en materia de seguridad y salud y divulgación de temas clave en reuniones de seguridad. Por último, se desarrollaron 70 eventos de capacitación dirigidos a proveedores y contratistas. En total de 1.007 personas se capacitaron en seguridad ocupacional.

Índice de incidencia y severidad³⁹

Con respecto al índice de incidencia, se planteó como meta un índice de frecuencia OSHA menor a 2,5 y se logró cerrar el año en 1,08. Esto significó una disminución del 57% con respecto a la meta, y de un 37% con respecto al año anterior.

Por otro lado, el índice de severidad planteado como meta fue de 39,0. Al cierre del año el índice de severidad fue de 41,63. A pesar de que no se alcanzó la meta propuesta; se logró una disminución del 30% respecto al año anterior. Además se logró un récord histórico de 10 casos registrables, lo que significó una mejora de 37,5% con respecto al año anterior.

Asistencia perfecta⁴⁰

En el 2014, el número de asociados que no perdieron un solo día de trabajo pasó de 321 en el 2013 a 348 al cierre del 2014, cifra que representó el 55% de la población meta.

Índice de rotación del personal⁴¹

En los últimos 6 años, la empresa logró mantener el índice por debajo de la meta de 0,70%, para el 2014, el indicador obtenido fue del 0,42%. Estos resultados permiten a la empresa posicionarse como un lugar de trabajo estable y de crecimiento para sus asociados.

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

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

Para el cierre del 2014, la Asociación contó con 896 asociados. Este número representa un alcance de 97,9% de la población.⁴²

Detalle de aportes patronales y personales a ASEFIRE:

Como un beneficio adicional a los asociados, y dentro de los lineamientos del movimiento solidarista, la empresa hace un aporte al fondo de cada uno de los asociados que pertenecen a ASEFIRE. Este aporte es del 7%. A continuación, el detalle de los aportes en los últimos 3 años:

Detalle	2012	2013	2014
Aporte Personal	\$4.062	\$4.844	\$5.302
Aporte Patronal	\$5.599	\$6.976	\$7.757
Total	\$9.661	\$11.820	\$13.059

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

³⁸ Indicador de desempeño social LA5, GRI 4.

³⁹ Indicador de desempeño social LA6, GRI 4.

⁴⁰ Indicador de desempeño social LA6, GRI 4.

⁴¹ Indicador de desempeño social LA1, GRI 4.

⁴² Indicador de desempeño social HR4, GRI 4.



DIMENSIÓN ECONÓMICA

Bridgestone de Costa Rica; en apego a su compromiso de generar riqueza desde una perspectiva sostenible, enmarca sus acciones con una serie de políticas que le permitan garantizar un ejercicio comercial que cumpla con todas las obligaciones fiscales, legales, sociales y ambientales. Asimismo, por el cumplimiento de leyes y legislación referentes al antimonopolio y la competencia y comercialización justa⁴³.

En el 2014, la empresa realizó una fusión legal entre Exportadora Bridgestone de Centroamérica (en régimen de zona franca) con Bridgestone de Costa Rica (fuera del

régimen de zona franca) prevaleciendo esta última. La decisión permitió no solo la simplificación de los procesos administrativos internos sino, también, el crecimiento en las oportunidades de exportación en diferentes mercados del Caribe que, por políticas internas, no reconocen las zonas francas.

Esta decisión además impacta positivamente al país y al Gobierno local al beneficiarse en el aumento de la captación de los impuestos y tributos gracias al traslado de las operaciones de Exportadora Bridgestone de Costa Rica a Bridgestone de Costa Rica.

PERFIL DE LA EMPRESA

Naturaleza del régimen de propiedad y forma jurídica

Bridgestone de Costa Rica opera con el régimen definitivo; es decir, no goza de ningún tipo de incentivo fiscal y se encuentra inscrita bajo la forma jurídica de sociedad anónima⁴⁴.

Entidades que figuran en los estados financieros

- Bridgestone de Costa Rica S.A.
- Exportadora Bridgestone de Centroamérica S.A.
- Comercializadora de neumáticos de Costa Rica y el Caribe S.A.

Composición accionaria

- Bridgestone/Firestone Do Brasil Industria e Comercio Ltd. Céd. CEP 09015-901 (25,09%)
- Bridgestone Latin America Regional Holdings S. R. L. CED 3-102-548324 (73,52%)
- Otros accionistas minoritarios (1,39%)

⁴³ Para conocer más acerca de la forma de hacer negocios de la empresa, consulte el código de ética de Bridgestone Americas.

⁴⁴ Indicador de desempeño económico EC4, GRI 4.

Resultados económicos⁴⁵

El 2014 fue un año de crecimiento para BSCR. Se mantuvieron estrategias para apoyar a los clientes en un esfuerzo por mejorar el acceso de estos a líneas de crédito atractivas. Entre estas acciones se incluyen la alianza con el Banco BAC San José por medio de su sistema “Tasa Cero” y el desarrollo de la tarjeta de crédito Bridgestone con el Banco Promérica. Todas estas medidas promovieron positivamente la reducción de las cuentas por cobrar y el mejoramiento en el flujo de caja.

Se continúa con el enfoque de incrementar los volúmenes de ventas en los mercados de reemplazo de Centroamérica y el Caribe, así como exportaciones a las filiales hermanas en México y Suramérica, principalmente Colombia y Ecuador. Estas decisiones están orientadas a fortalecer el liderazgo en cada uno de los mercados de la región que la empresa atiende.

De esta manera, el año cerró con una venta neta total de \$229.180 (cifra en miles de dólares) repartidos en los diferentes mercados atendidos por BSCR.

COMPOSICIÓN DE VENTAS POR MERCADO

Ventas	2012	2013	2014
Centroamérica y Caribe	45,97	44,4	47,4
Estados Unidos	40,15	41,5	37,4
Otros mercados	2,26	5,6	4,9
Intercompañía	11,62	8,5	10,3
Total	100%	100%	100%

COMPOSICIÓN DE VENTAS POR MERCADO (EN DÓLARES)

Ventas	2012	2013	2014
Centroamérica y Caribe	\$109.627	\$108.006	\$108.551
Estados Unidos	\$95.779	\$100.794	\$85.697
Otros mercados	\$5.393	\$13.698	\$11.323
Intercompañía	\$27.720	\$20.517	\$23.609
Total	\$238.520	\$243.014	\$229.180

*Cifras presentadas en miles de dólares.

En el 2014, la venta neta total se disminuyó 5,69%, aumentando los mercados de reemplazo de Centroamérica y Caribe, pero disminuyendo en el canal de intercompañías (Estados Unidos y Canadá) respecto a los resultados del año 2013. A pesar de que no hubo aumento en ventas; la composición del destino mejoró así como el margen de utilidad y beneficio en costo por los precios en materias primas internacionales.

Bridgestone cerró el 2014 con un total de activos de \$174.884 y un patrimonio neto de \$147.642 mientras que las inversiones de capital del año fueron por un monto de \$16.270 (cifras en miles de dólares)⁴⁶.

⁴⁵ Indicador de desempeño económico EC1, GRI 4.

⁴⁶ Indicador de desempeño económico EC1, GRI 4.

Inversiones

Para el 2014, Bridgestone de Costa Rica pagó una suma de \$11.788 en impuestos al Ministerio de Hacienda, e invirtió más de \$187 millones en costos de producción, un 8,5% menos con respecto del 2013; esto debido a que mejoraron los costos de materia prima.

Adicionalmente, la inversión de capital en el 2014 fue de \$16.270 (cifra en miles de dólares), principalmente en maquinaria, equipo y moldes para la modernización de la planta de producción. Estas mejoras tecnológicas forman parte de la estrategia ambiental y comercial de la empresa.

Indicadores ⁴⁷	2012	2013	2014
Costos de producción	\$201.441	\$205.154	\$187.777
Inversión de capital	\$12.294	\$17.638	\$16.270
Pago de impuestos	\$8.552	\$8.861	\$11.788

*Cifras presentadas en miles de dólares.

Aportes a los colaboradores y el seguro social⁴⁸

Al cierre del 2014, BSCR contaba con una planilla total de 916 empleados, lo que se tradujo en el pago de \$7.365.578 a la Caja Costarricense del Seguro Social,⁴⁹ y \$1.461.838 destinados a la Asociación Solidarista por concepto del aporte patronal.

Innovación e inversión en la Planta de producción

En el 2014, los principales retos en materia de producción estuvieron relacionados con mantener la operación de la planta en un nivel de alto desempeño, en cuanto al mejoramiento de todos los indicadores del proceso productivo y el cumplimiento de los planes de producción, al mismo tiempo que se desarrollaban proyectos de inversión de capital para renovar la

tecnología en cuanto a maquinaria, productos y procesos. Las tres áreas claves desarrolladas fueron:

- Excelencia operativa
- Renovación de los equipos y procesos de producción
- Mejoramiento de los costos de fabricación



Se continuó con la renovación de la maquinaria en las áreas de armado y vulcanización, al instalar seis nuevas prensas Mitsubishi y tres armadoras tipo KBN. Con esto se logró aumentar la capacidad de la planta para producir llantas de alto desempeño, aumentando la oferta de productos en el catálogo.

Se introdujeron más de 25 nuevas medidas de llantas en diferentes líneas de producto, fundamentalmente en productos radiales de alto desempeño. Esto ha aumentado significativamente la oferta de producto, de acuerdo con las necesidades y las nuevas tendencias de los mercados atendidos por BSCR.

Por último, se instaló y puso en marcha la nueva caldera de biomasa, cuya operación produce una reducción del 50% de las emisiones de dióxido de carbono a la atmósfera. Este proyecto, además, apoya el encadenamiento económico al realizarse en conjunto con empresas costarricenses catalogadas como PYMES, lo que dinamiza y apoya indirectamente el crecimiento de fuentes de trabajo y generación de riqueza en el país.

⁴⁷ Indicador de desempeño económico EC1, GRI 4.

⁴⁸ Indicador de desempeño económico EC3, GRI 4.

⁴⁹ El monto destinado a la CCSS incluye los aportes para los regímenes de IVM invalidez vejez y muerte; enfermedad y maternidad, INA, IMAS, asignaciones familiares, fondo de capitalización laboral, régimen obligatorio de pensiones complementarias y Banco Popular. Indicador de desempeño social LA2, GRI 4.

Inversiones versus ahorros⁵⁰

Tecnología/equipo	Inversión ⁵¹	Impacto generado
Sistema Quench en tubuladora 2	\$230.000	Reducción en consumo de disolventes orgánicos y reducción de huella de carbono.
Caldera de Biomasa	\$390.000	Reducción de huella de carbono.
Prensas Mitsubishi	\$800.000	Mejora en capacidad de producción de planta en llantas de alto desempeño.
Nueva CQCT	\$3.140.000	Reducción de consumo de disolventes, mejora en el indicador de VOR.
Máquinas KBN para armado	\$900.000	Mejora en capacidad de producción de planta en llantas de alto desempeño.
Sistemas de seguridad en máquinas	\$140.000	Mejora de condiciones de seguridad ocupacional.
Sistemas de vulcanización con nitrógeno	\$140.000	Reducción de huella de carbono.
Prensas Kobe	\$795.000	Mejora en capacidad de producción de planta en llantas de alto desempeño.
Cortadora de telas C-Ply	\$100.000	Mejora en capacidad de producción de planta en llantas de alto desempeño.
Cambios en iluminación	\$215.000	Reducción en el consumo energético, mejora el ambiente en las áreas de trabajo y reducción de huella de carbono.

Relaciones con proveedores

Bridgestone, gracias a los diferentes procesos de encadenamiento de valor que lleva a cabo por medio de sus operaciones en Costa Rica y el resto de mercados que atiende, genera un aporte al crecimiento económico del país y las empresas proveedoras. En el 2014, la empresa mantuvo contratos de servicios de diversas índoles a 800 proveedores, los cuales deben conocer y aceptar la Política de Responsabilidad Social del Departamento de Compras.⁵²

Para el 2015 se prevé la realización de una evaluación de los proveedores locales por sus prácticas del año 2014; lo que permitirá a la empresa continuar en su trabajo de diagnosticar el conocimiento y la práctica de los conceptos de sostenibilidad en los proveedores. A mediano plazo se espera lograr la alineación

con los principios que la empresa promueve y practica por medio de capacitaciones y acompañamiento.

Los proyectos más destacados en esta materia son:

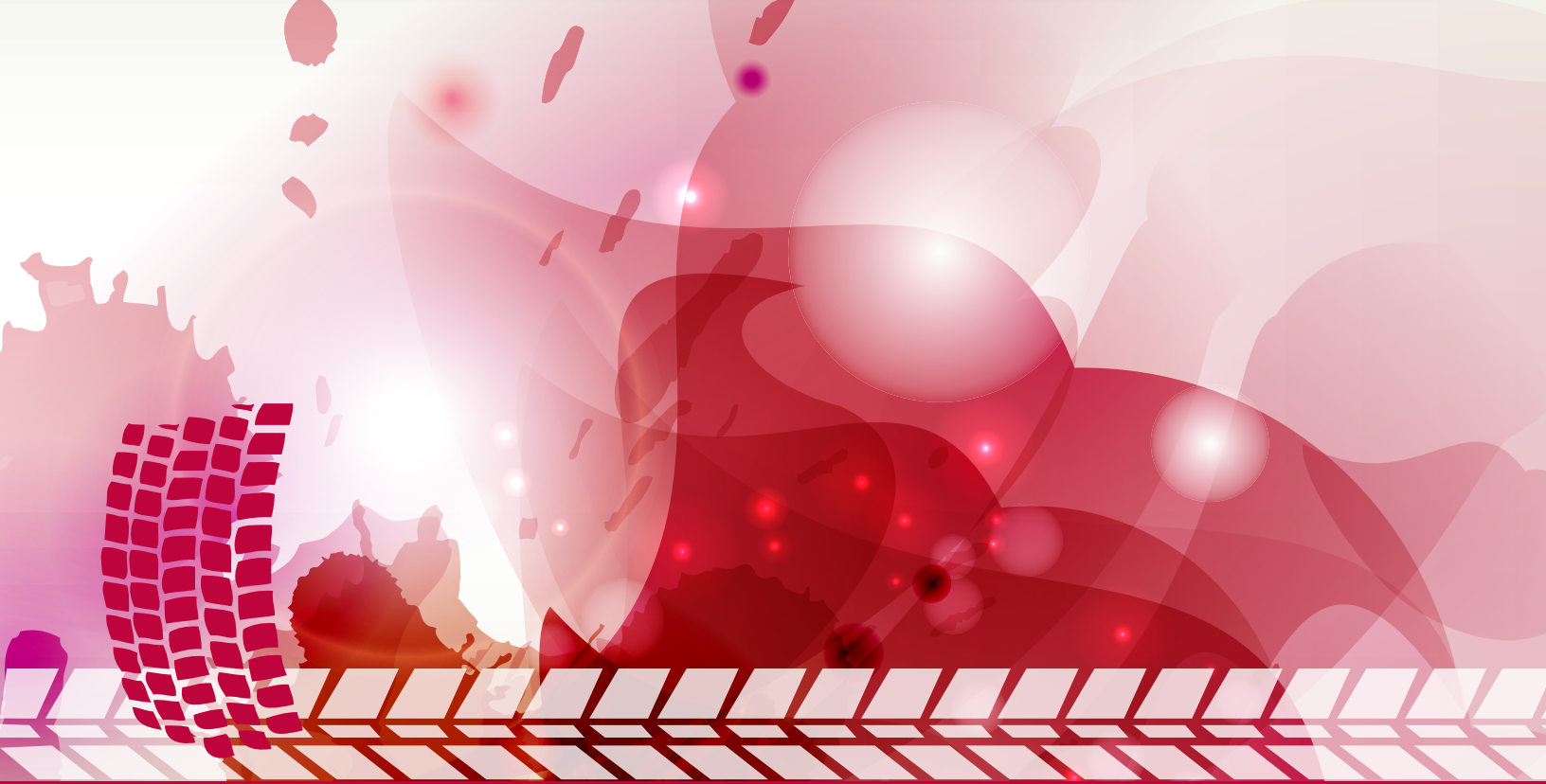
- **Seguimiento al proyecto Cadena de valor** en donde se busca brindar opciones de capacitación y sensibilización a los proveedores en materia de RS.⁵³
- **Seguimiento al proyecto Compras verdes** en donde se busca alinear los criterios de compras con los principios de sostenibilidad, con el fin de hacer partícipes a los proveedores de este modelo de negocio en busca de un mejor desarrollo social, económico y medioambiental para el país.

⁵⁰ Indicador de desempeño económico EC7, GRI 4.

⁵¹ Cifras en miles de dólares

⁵² Refiérase a dicha política para conocer los principios bajo los cuales la empresa alinea sus relaciones con proveedores.

⁵³ Indicador de desempeño social LA15, GRI 4.



INDICADORES

Guía GRI: *Global Reporting Initiative*



**ÍNDICE DE CONTENIDO GRI PARA LA OPCIÓN ESENCIAL
«DE CONFORMIDAD» CON LA GUÍA**

Contenidos básicos generales	Página	Verificación externa
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
G4-1	6	
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	9	
G4-4	10	
G4-5	9	
G4-6	7 y 12	
G4-7	43	
G4-8	12	
G4-9	9 y 44	
G4-10	38	
G4-11	41	
G4-12	16	
G4-13	9 y 16	
G4-14	NA	
G4-15	13	
G4-16	13	
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	43	
G4-18	7	

Contenidos básicos generales	Página	Verificación externa
G4-19	17	
G4-20	17 y 18	
G4-21	17	
G4-22	7	
G4-23	7	
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	21	
G4-25	21	
G4-26	21	
G4-27	19 y 20	
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	7	
G4-29	7	
G4-30	7	
G4-31	7	
G4-32	7	
G4-33		
GOBIERNO		
G4-34	10	
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	10 y 15	

G4: RESUMEN DE LOS CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Indicadores por Aspectos

CATEGORÍA: ECONOMÍA

Desempeño económico OCDE		Página
G4-EC1	VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO Y DISTRIBUIDO	44 y 45
G4-EC2	CONSECUENCIAS ECONÓMICAS Y OTROS RIESGOS Y OPORTUNIDADES PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN QUE SE DERIVAN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	
G4-EC3	COBERTURA DE LAS OBLIGACIONES DE LA ORGANIZACIÓN DERIVADAS DE SU PLAN DE PRESTACIONES	45
G4-EC4	AYUDAS ECONÓMICAS OTORGADAS POR ENTES DEL GOBIERNO	43

Presencia en el mercado		Página
G4-EC5	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO INICIAL DESGLOSADO POR SEXO Y EL SALARIO MÍNIMO LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	38

Presencia en el mercado		Página
G4-EC6	PORCENTAJE DE ALTOS DIRECTIVOS PROCEDENTES DE LA COMUNIDAD LOCAL EN LUGARES DONDE SE DESARROLLAN OPERACIONES SIGNIFICATIVAS	

Consecuencias económicas indirectas		Página
G4-EC7	DESARROLLO E IMPACTO DE LA INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURAS Y LOS TIPOS DE SERVICIOS	46
G4-EC8	IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS SIGNIFICATIVOS Y ALCANCE DE LOS MISMOS	

Prácticas de adquisición		Página
G4-EC9	PORCENTAJE DEL GASTO EN LOS LUGARES CON OPERACIONES SIGNIFICATIVAS QUE CORRESPONDE A PROVEEDORES LOCALES	

CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE OCDE/PM

Materiales		Página
G4-EN1	MATERIALES POR PESO O VOLUMEN	
G4-EN2	PORCENTAJE DE LOS MATERIALES UTILIZADOS QUE SON MATERIALES RECICLADOS	NA

Energía		Página
G4-EN3	CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO	25
G4-EN4	CONSUMO ENERGÉTICO EXTERNO	
G4-EN5	INTENSIDAD ENERGÉTICA	25
G4-EN6	REDUCCIÓN DEL CONSUMO ENERGÉTICO	24
G4-EN7	REDUCCIONES DE LOS REQUISITOS ENERGÉTICOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	

Agua		Página
G4-EN8	CAPTACIÓN TOTAL DE AGUA SEGÚN LA FUENTE	25 y 28
G4-EN9	FUENTES DE AGUA QUE HAN SIDO AFECTADAS SIGNIFICATIVAMENTE POR LA CAPTACIÓN DE AGUA	
G4-EN10	PORCENTAJE Y VOLUMEN TOTAL DE AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	28

Biodiversidad		Página
G4-EN11	INSTALACIONES OPERATIVAS PROPIAS, ARRENDADAS, GESTIONADAS QUE SEAN ADYACENTES, CONTENGAN O ESTÉN UBICADAS EN ÁREAS PROTEGIDAS Y ÁREAS NO PROTEGIDAS DE GRAN VALOR PARA LA BIODIVERSIDAD	NA
G4-EN12	DESCRIPCIÓN DE LOS IMPACTOS MÁS SIGNIFICATIVOS EN LA BIODIVERSIDAD DE ÁREAS PROTEGIDAS O ÁREAS DE ALTA BIODIVERSIDAD NO PROTEGIDAS, DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES, LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS	NA
G4-EN13	HÁBITATS PROTEGIDOS O RESTAURADOS	NA
G4-EN14	NÚMERO DE ESPECIES INCLUIDAS EN LA LISTA ROJA DE LA UICN Y EN LISTADOS NACIONALES DE CONSERVACIÓN CUYOS HÁBITATS SE ENCUENTRAN EN ÁREAS AFECTADAS POR LAS OPERACIONES, SEGÚN EL NIVEL DE PELIGRO DE EXTINCIÓN DE LA ESPECIE	NA

Emisiones		Página
G4-EN15	EMISIONES DIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 1)	24
G4-EN16	EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO AL GENERAR ENERGÍA (ALCANCE 2)	

Emisiones		Página
G4-EN17	OTRAS EMISIONES INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (ALCANCE 3)	
G4-EN18	INTENSIDAD DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	
G4-EN19	REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	24
G4-EN20	EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN EL OZONO	24
G4-EN21	NOX, SOX Y OTRAS EMISIONES ATMOSFÉRICAS SIGNIFICATIVAS	

Efluentes y residuos		Página
G4-EN22	VERTIDO TOTAL DE AGUAS, SEGÚN SU CALIDAD Y DESTINO	28
G4-EN23	PESO TOTAL DE LOS RESIDUOS, SEGÚN TIPO Y MÉTODO DE TRATAMIENTO	25
G4-EN24	NÚMERO Y VOLUMEN TOTALES DE LOS DERRAMES SIGNIFICATIVOS	29
G4-EN25	PESO DE LOS RESIDUOS TRANSPORTADOS, IMPORTADOS, EXPORTADOS O TRATADOS QUE SE CONSIDERAN PELIGROSOS EN VIRTUD DE LOS ANEXOS I, II, III Y VIII DEL CONVENIO DE BASILEA, Y PORCENTAJE DE RESIDUOS TRANSPORTADOS INTERNACIONALMENTE	27
G4-EN26	IDENTIFICACIÓN, TAMAÑO, ESTADO DE PROTECCIÓN Y VALOR DE BIODIVERSIDAD DE LAS MASAS DE AGUA Y LOS HÁBITATS RELACIONADOS AFECTADOS SIGNIFICATIVAMENTE POR VERTIDOS Y ESCORRENTIA PROCEDENTES DE LA ORGANIZACIÓN	29

Productos y servicios		Página
G4-EN27	GRADO DE MITIGACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	27
G4-EN28	PORCENTAJE DE LOS PRODUCTOS VENDIDOS Y SUS MATERIALES DE EMBALAJE QUE SE RECUPERAN AL FINAL DE SU VIDA ÚTIL, POR CATEGORÍAS DE PRODUCTOS	28

Cumplimiento regulatorio		Página
G4-EN29	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA AMBIENTAL	29

Transporte		Página
G4-EN30	IMPACTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS DEL TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y OTROS BIENES Y MATERIALES UTILIZADOS PARA LAS ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN, ASÍ COMO DEL TRANSPORTE DE PERSONAL	

General		Página
G4-EN31	DESGLOSE DE LOS GASTOS Y LAS INVERSIONES AMBIENTALES	

Evaluación ambiental de los proveedores		Página
G4-EN32	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS AMBIENTALES	29
G4-EN33	IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO	29

Mecanismos de Reclamación Ambiental		Página
G4-EN34	NÚMERO DE RECLAMACIONES AMBIENTALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	29

CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO OCDE/PM

Empleo		Página
G4-LA1	NÚMERO Y TASA DE CONTRATACIONES Y ROTACIÓN MEDIA DE EMPLEADOS, DESGLOSADOS POR GRUPO ETARIO, SEXO Y REGIÓN	41
G4-LA2	PRESTACIONES SOCIALES PARA LOS EMPLEADOS A JORNADA COMPLETA QUE NO SE OFRECEN A LOS EMPLEADOS TEMPORALES O A MEDIA JORNADA, DESGLOSADAS POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD	45
G4-LA3	ÍNDICES DE REINCORPORACIÓN AL TRABAJO Y DE RETENCIÓN TRAS LA BAJA POR MATERNIDAD O PATERNIDAD, DESGLOSADOS POR SEXO	

Relaciones entre los trabajadores y la dirección PM		Página
G4-LA4	PLAZOS MÍNIMOS DE PREAVISO DE CAMBIOS OPERATIVOS Y POSIBLE INCLUSIÓN DE ESTOS EN LOS CONVENIOS COLECTIVOS	

Salud y seguridad en el trabajo OCDE		Página
G4-LA5	PORCENTAJE DE TRABAJADORES QUE ESTÁ REPRESENTADO EN COMITÉS FORMALES DE SEGURIDAD Y SALUD CONJUNTOS PARA DIRECCIÓN Y EMPLEADOS, ESTABLECIDOS PARA AYUDAR A CONTROLAR Y ASESORAR SOBRE PROGRAMAS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	41

Salud y seguridad en el trabajo OCDE		Página
G4-LA6	TIPO Y TASA DE LESIONES, ENFERMEDADES PROFESIONALES, DÍAS PERDIDOS, ABSENTISMO Y NÚMERO DE VÍCTIMAS MORTALES RELACIONADAS CON EL TRABAJO POR REGIÓN Y POR SEXO	41
G4-LA7	TRABAJADORES CUYA PROFESIÓN TIENE UNA INCIDENCIA O UN RIESGO ELEVADOS DE ENFERMEDAD	
G4-LA8	ASUNTOS DE SALUD Y SEGURIDAD CUBIERTOS EN ACUERDOS FORMALES CON LOS SINDICATOS	

Capacitación y educación OCDE		Página
G4-LA9	PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA LABORAL	39
G4-LA10	PROGRAMAS DE GESTIÓN DE HABILIDADES Y DE FORMACIÓN CONTINUA QUE FOMENTAN LA EMPLEABILIDAD DE LOS TRABAJADORES Y LES AYUDAN A GESTIONAR EL FINAL DE SUS CARRERAS PROFESIONALES	39 y 40
G4-LA11	PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES REGULARES DEL DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO PROFESIONAL, DESGLOSADO POR SEXO Y POR CATEGORÍA PROFESIONAL	

Diversidad e igualdad de oportunidades		Página
G4-LA12	COMPOSICIÓN DE LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y DESGLOSE DE LA PLANTILLA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y SEXO, EDAD, PERTENENCIA A MINORÍAS Y OTROS INDICADORES DE DIVERSIDAD	38

Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		Página
G4-LA13	RELACIÓN ENTRE EL SALARIO BASE DE LOS HOMBRES CON RESPECTO AL DE LAS MUJERES, DESGLOSADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL Y POR UBICACIONES SIGNIFICATIVAS DE ACTIVIDAD	38

Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		Página
G4-LA14	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LAS PRÁCTICAS LABORALES	
G4-LA15	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, REALES Y POTENCIALES, EN LAS PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS AL RESPECTO	46

Mecanismos de reclamación sobre las prácticas laborales OCDE		Página
G4-LA16	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE PRÁCTICAS LABORALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	38

DERECHOS HUMANOS OCDE/PM

Inversión		Página
G4-HR1	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CONTRATOS Y ACUERDOS DE INVERSIÓN SIGNIFICATIVOS QUE INCLUYEN CLÁUSULAS DE DERECHOS HUMANOS O QUE HAN SIDO OBJETO DE ANÁLISIS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	
G4-HR2	HORAS DE FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS SOBRE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON AQUELLOS ASPECTOS DE LOS DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA SUS ACTIVIDADES, INCLUIDO EL PORCENTAJE DE EMPLEADOS CAPACITADOS	

No discriminación OCDE/PM		Página
G4-HR3	NÚMERO DE CASOS DE DISCRIMINACIÓN Y MEDIDAS CORRECTIVAS ADOPTADAS	NRC

Libertad de asociación y negociación colectiva OCDE/PM		Página
G4-HR4	IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES SIGNIFICATIVOS EN LOS QUE LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO DE ACOGERSE A CONVENIOS COLECTIVOS PUEDEN INFRINGIRSE O ESTAR AMENAZADOS, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA DEFENDER ESTOS DERECHOS	41

Trabajo infantil OCDE/PM		Página
G4-HR5	IDENTIFICACIÓN DE CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE EXPLOTACIÓN INFANTIL, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ABOLICIÓN DE LA EXPLOTACIÓN INFANTIL	37

Trabajo forzoso OCDE/PM		Página
G4-HR6	CENTROS Y PROVEEDORES CON UN RIESGO SIGNIFICATIVO DE SER ORIGEN DE EPISODIOS DE TRABAJO FORZOSO, Y MEDIDAS ADOPTADAS PARA CONTRIBUIR A LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZOSO	38

Medidas de seguridad		Página
G4-HR7	PORCENTAJE DEL PERSONAL DE SEGURIDAD QUE HA RECIBIDO CAPACITACIÓN SOBRE LAS POLÍTICAS O PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS RELEVANTES PARA LAS OPERACIONES	

Derechos de la población indígena		Página
G4-HR8	NÚMERO DE CASOS DE VIOLACIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS Y MEDIDAS ADOPTADAS	NA

Evaluación		Página
G4-HR9	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS QUE HAN SIDO OBJETO DE EXÁMENES O EVALUACIONES DE IMPACTOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	NRC

Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos		Página
G4-HR10	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELATIVOS A LOS DERECHOS HUMANOS	

Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos		Página
G4-HR11	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, REALES Y POTENCIALES, EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	NRC

Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos		Página
G4-HR12	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE DERECHOS HUMANOS QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	NRC

SOCIEDAD

Comunidades locales OCDE/PM		Página
G4-SO1	PORCENTAJE DE CENTROS DONDE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE DESARROLLO, EVALUACIONES DE IMPACTOS Y PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD LOCAL	
G4-SO2	CENTROS DE OPERACIONES CON EFECTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS, POSIBLES O REALES, SOBRE LAS COMUNIDADES LOCALES	NRC

Lucha contra la Corrupción OCDE/PM		Página
G4-SO3	NÚMERO Y PORCENTAJE DE CENTROS EN LOS QUE SE HAN EVALUADO LOS RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS DETECTADOS	
G4-SO4	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
G4-SO5	CASOS CONFIRMADOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS ADOPTADAS	NRC

Política pública OCDE/PM		Página
G4-SO6	VALOR DE LAS CONTRIBUCIONES POLÍTICAS, POR PAÍS Y DESTINATARIO	NA

Prácticas de competencia desleal OCDE		Página
G4-SO7	NÚMERO DE DEMANDAS POR COMPETENCIA DESLEAL, PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS O CONTRA LA LIBRE COMPETENCIA Y RESULTADO DE LAS MISMAS	NRC

Cumplimiento regulatorio OCDE		Página
G4-SO8	VALOR MONETARIO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS Y NÚMERO DE SANCIONES NO MONETARIAS POR INCUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y LA NORMATIVA	NRC

Evaluación de la repercusión social de los proveedores OCDE		Página
G4-SO9	PORCENTAJE DE NUEVOS PROVEEDORES QUE SE EXAMINARON EN FUNCIÓN DE CRITERIOS RELACIONADOS CON LA REPERCUSIÓN SOCIAL	
G4-SO10	IMPACTOS NEGATIVOS SIGNIFICATIVOS Y POTENCIALES PARA LA SOCIEDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO, Y MEDIDAS ADOPTADAS	NRC

Mecanismos de reclamación por impacto social OCDE		Página
G4-SO11	NÚMERO DE RECLAMACIONES SOBRE IMPACTOS SOCIALES QUE SE HAN PRESENTADO, ABORDADO Y RESUELTO MEDIANTE MECANISMOS FORMALES DE RECLAMACIÓN	NRC

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS OCDE

Salud y seguridad de los clientes OCDE		Página
G4-PR1	PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS CUYOS IMPACTOS EN MATERIA DE SALUD Y SEGURIDAD SE HAN EVALUADO PARA PROMOVER MEJORAS	NRC

Salud y seguridad de los clientes OCDE		Página
G4-PR2	NÚMERO DE INCIDENTES DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LOS IMPACTOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DURANTE SU CICLO DE VIDA, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO DE DICHS INCIDENTES	NRC

Etiquetado de los productos y servicios		Página
G4-PR3	TIPO DE INFORMACIÓN QUE REQUIEREN LOS PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y EL ETIQUETADO DE SUS PRODUCTOS Y SERVICIOS, Y PORCENTAJE DE CATEGORÍAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIGNIFICATIVOS QUE ESTÁN SUJETAS A TALES REQUISITOS	
G4-PR4	NÚMERO DE INCUMPLIMIENTOS DE LA REGULACIÓN Y DE LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LA INFORMACIÓN Y AL ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO	NRC
G4-PR5	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	19

Comunicaciones de Mercadotecnia		Página
G4-PR6	VENTA DE PRODUCTOS PROHIBIDOS O EN LITIGIO	NA
G4-PR7	NÚMERO DE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA O LOS CÓDIGOS VOLUNTARIOS RELATIVOS A LAS COMUNICACIONES DE MERCADOTECNIA, TALES COMO LA PUBLICIDAD, LA PROMOCIÓN Y EL PATROCINIO, DESGLOSADOS EN FUNCIÓN DEL TIPO DE RESULTADO	NRC

Privacidad de los clientes		Página
G4-PR8	NÚMERO DE RECLAMACIONES FUNDAMENTADAS SOBRE LA VIOLACIÓN DE LA PRIVACIDAD Y LA FUGA DE DATOS DE LOS CLIENTES	NRC

Cumplimiento regulatorio		Página
G4-PR9	COSTO DE LAS MULTAS SIGNIFICATIVAS POR INCUMPLIR LA NORMATIVA Y LA LEGISLACIÓN RELATIVAS AL SUMINISTRO Y EL USO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	NRC

OCDE: Enlace a las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales

PM: Enlace a los «Diez Principios» del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

NRC: No se registran casos

NA: No aplica

Queremos conocer sus opiniones

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

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

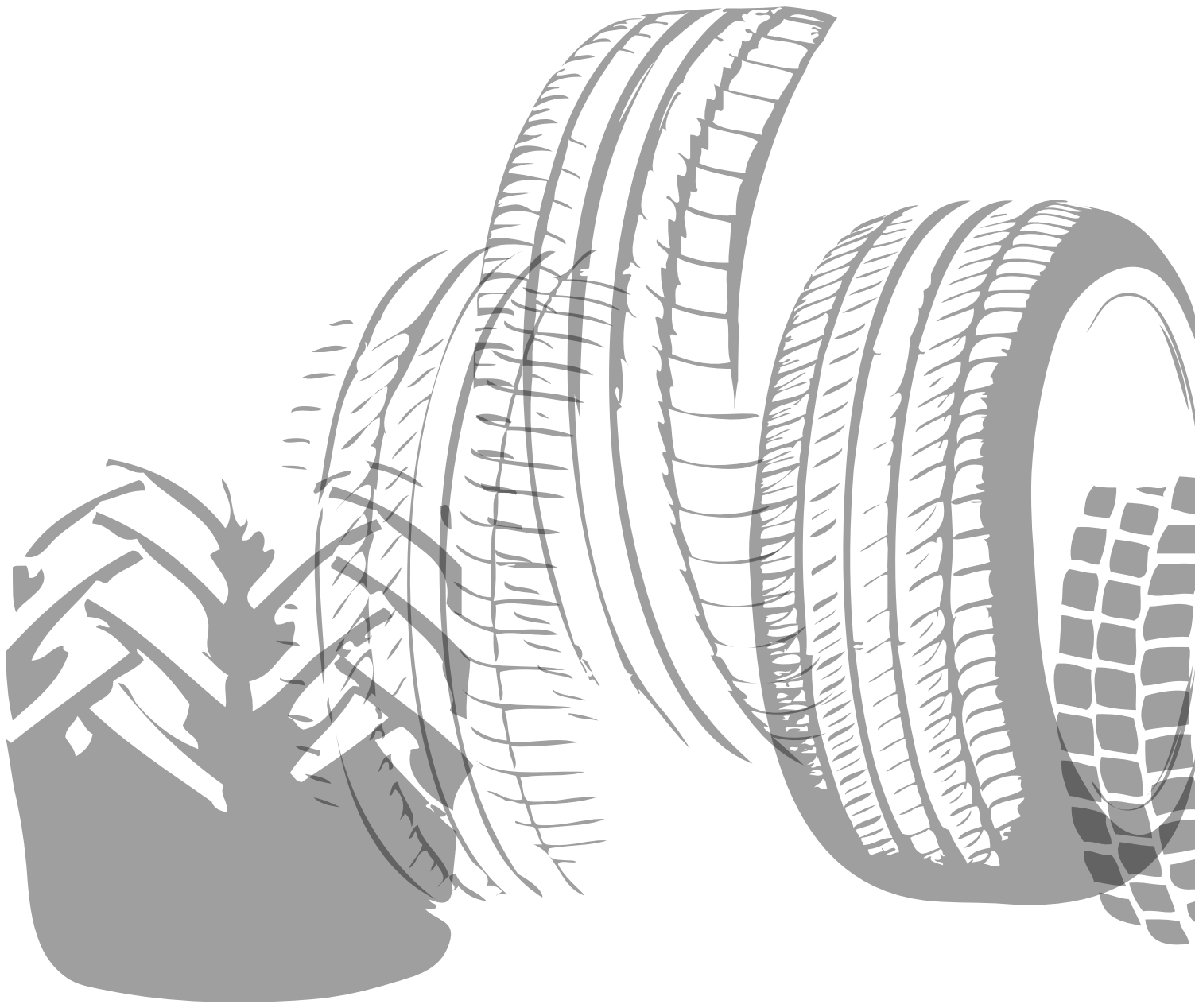
¿Qué otra información le gustaría encontrar en los próximos reportes?

¿Tiene algún comentario de nuestro Reporte de Sostenibilidad 2014?

Nombre y apellidos: _____

Organización a la que pertenece: _____

Correo electrónico: _____ Teléfono : _____





Responsabilidad Social

Reporte de Sostenibilidad 2014
Nuestro aporte ambiental, social y económico a la sociedad

Reporte completo: www.bridgestone.co.cr
ESTE REPORTE FUE IMPRESO CON MATERIAL RECICLADO