

Our Way to Serve

Nuestra Manera de Servir

Índice de contenido



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



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

- Bridgestone en cifras globales
- Cifras regionales Bridgestone Latioamérica Norte BS-LAN
- Productos y servicios
- Código de Conducta
- Modelo de Negocio
- Nuestra Manera de Servir
- Gestión de la sostenibilidad
- Asuntos materiales



Bridgestone **Costa Rica** **22**

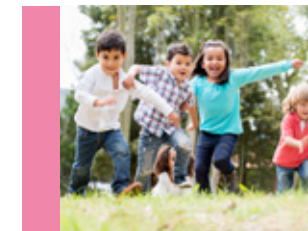
- Historia
- Cifras relevantes
- Productos y servicios
- Mercado
- Grupos de interés
- Premios y certificaciones



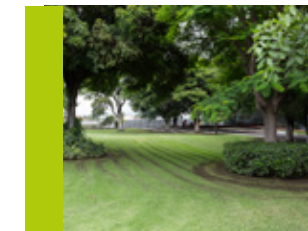
Gobierno **corporativo** **34**



Movilidad **38**

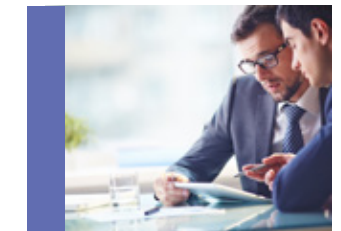


Personas **40**



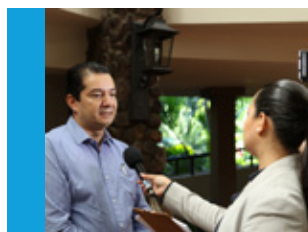
Medio **ambiente** **46**

- Planta Cuernavaca, Morelos
- Planta Bandag, León



Cumplimiento regulatorio y **competencia justa** **56**

- Ética



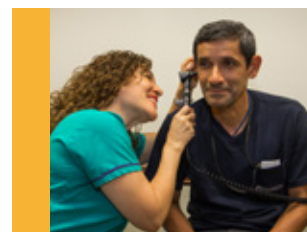
Continuidad del negocio y **gestión de riesgos** **62**

- Programa Corporativo de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis



Derechos humanos y **prácticas laborales** **66**

- Derechos humanos
- Prácticas laborales



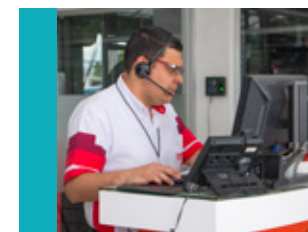
Seguridad e **higiene industrial** **74**

- Seguridad ocupacional
- Capacitación en salud y seguridad
- Salud ocupacional



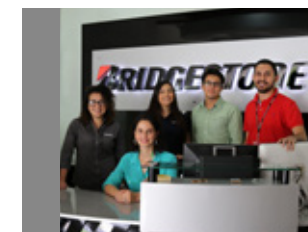
Compras **82**

- Proveedores

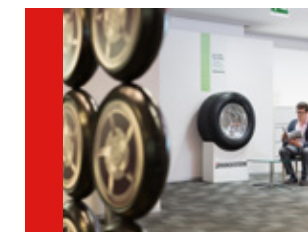


Calidad y valor **para el cliente** **86**

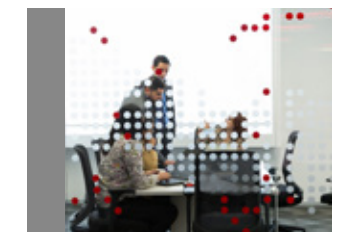
- Promociones y nuevos productos
- Eficiencias logística
- Atención al cliente
- Beneficios del renovado



Objetivos de Desarrollo **Sostenible** **92**



Proceso de elaboración **del informe** **96**



Índice **GRI** **100**



Mensaje del Presidente

Me complace compartir el **Segundo Informe de Sostenibilidad** consolidado para **Bridgestone Latinoamérica Norte (BS-LAN)**, el cual incluye los logros alcanzados durante 2016 en los países que conforman nuestra región: México, Costa Rica y Colombia; resultados del esfuerzo de un equipo de trabajo eficiente, motivado y comprometido a *“Servir a la Sociedad con Calidad Superior”*.

Como reforzamiento de nuestra visión, el Grupo Bridgestone lanzó recientemente su nueva iniciativa global de responsabilidad social corporativa titulada *“Nuestra Manera de Servir”*, alineada a la filosofía y la misión del grupo, la Esencia Bridgestone. Nuestra visión está sustentada en tres Áreas Prioritarias (AP): Movilidad, Personas y Medio Ambiente; así como en seis Principios de Gestión (PG) establecidos:

Cumplimiento regulatorio y competencia justa, Continuidad del negocio y gestión de riesgos, Derechos Humanos y prácticas laborales, Seguridad e higiene industrial, Compras y calidad, así como Valor para el cliente.

Estas áreas y principios sientan las bases para la conducción del negocio, por lo que, el segundo informe de Bridgestone en Latinoamérica Norte, presenta los indicadores y resultados alineados con la nueva estructura de sostenibilidad global, de acuerdo a las acciones y programas implementados en cada uno de los países que conforman nuestra región.

Del total de las ventas de la región, el 70.7% correspondió a México, el 23.8% a Costa Rica y el 5.5% a Colombia. La producción diaria de neumáticos alcanzó 29,450 piezas, de las cuales 19,055 se producen en la planta de Cuernavaca en México, y 10,395 en la planta de San José en Costa Rica. Además, se inauguraron 39 nuevos puntos de venta a nivel región, que, sumados a los más de 853 centros de servicio, fortalecen nuestra red de atención al cliente y con ello, nuestra competitividad.

Como muestra de la importancia que tienen para la empresa la capacitación y el desarrollo de talento, la región implementó nuevos programas de liderazgo y desarrollo de habilidades dirigidos a los colaboradores. Un ejemplo de ello fueron los programas *“Embajadores Bridgestone”* a nivel regional, el *“Diplomado para Líderes”* en México y Costa Rica, así como la *“Escuela de Negocios”* en México. La finalidad de estas iniciativas es clara: potenciar el talento de nuestro personal y garantizar un mejor desempeño. Además de la implementación de estos programas, se consolidaron 102,160 horas de capacitación para 2,311 colaboradores con una inversión de \$374,532 USD.



La **producción diaria** de neumáticos fue de

29,450 piezas.

Por otra parte, nuestras filiales obtuvieron el reconocimiento Great Place to Work por tercera ocasión para México y Costa Rica, posicionándose una vez más dentro de un selecto grupo de empresas, siendo motivo de gran orgullo al reflejar el trabajo constante y compromiso de Bridgestone por asegurar la calidad de vida de sus colaboradores. Además, en la región se crearon 347 nuevos empleos, adicional a aquellos generados indirectamente a partir de la apertura de cada centro de servicio. Cabe destacar que en Bridgestone Latinoamérica Norte, el nivel de contratación de mujeres aumentó en un 50% en comparación con 2015.

A nivel regional, contamos con un programa de voluntariado corporativo que permite a los colaboradores realizar diversas actividades sociales que generan un desarrollo inclusivo en las comunidades en donde opera. Las categorías de las actividades de voluntariado están alineadas a sus áreas prioritarias: *Movilidad, Personas y Medio Ambiente*. En 2016, el número de voluntarios de la región sumó 1,040 colaboradores, quienes en total participaron durante 4,086 horas en acciones sociales.



Consolidación de

102,160
horas de capacitación para
2,311 colaboradores.

G4-1, G4-2



Capacitación en temáticas relevantes de **medio ambiente** para

1,925
colaboradores y 766 proveedores.

En línea con la Misión Ambiental, la región implementó mejoras en sus operaciones con el objetivo de minimizar su impacto en el medio ambiente. Las plantas de producción lograron reciclar el 87.38% de los residuos generados en 2016; asimismo, en las instalaciones de planta Cuernavaca se construyó una subestación de suministro de alta tensión para reducir las interrupciones y variaciones de energía; mientras que, en la planta de San José de Costa Rica, se implementó un programa de compostaje de lodos dentro de su Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR).

A fin de mantener el compromiso y cultura ambiental, la región capacitó a 1,925 colaboradores y 766 proveedores en temáticas relevantes relacionadas con el medio ambiente. Además, a través de acciones en la comunidad se recolectaron 127 toneladas de neumáticos de desecho, y se plantaron 600 árboles en México.

Es, sin duda, que 2016 significó la consolidación de importantes logros para Bridgestone Latinoamérica Norte BS-LAN, así como la preparación del equipo para continuar desarrollando estrategias de negocio que nos llevarán a alcanzar los retos planteados en nuestra Visión 2021.

Estoy seguro que con el trabajo diario de todos quienes integramos esta región, continuaremos superando los objetivos trazados, a su vez que mantendremos nuestro liderazgo como una de las regiones más sostenibles del grupo a nivel global.

Los invito a leer este informe, a través del cual, no solo encontrarán los resultados alcanzados durante 2016, sino todas aquellas acciones que se desarrollaron en cada uno de los países que conforman nuestra región, y las cuales buscan crear comunidades más seguras, saludables y sostenibles.

Cordialmente,

Alfonso Zendejas
Presidente
Bridgestone Latinoamérica Norte, BS-LAN





Bridgestone es una empresa comprometida con la calidad superior, no solo en sus productos y procesos, sino también en sus actividades corporativas y políticas internas de interacción y respuesta a sus grupos de interés, aspectos que están alineados a La Esencia Bridgestone, filosofía estipulada desde el corporativo en Japón.

Perfil de la empresa

Cuando hablamos de Misión, nos referimos a las acciones de nuestros asociados en todo el mundo, que diariamente se esfuerzan para lograr nuestros objetivos comunes, como se refleja en las palabras de nuestro fundador.

Los Fundamentos, se refieren a los principios y valores que todos los asociados aportan a su trabajo.



The Bridgestone Essence

LA ESENCIA BRIDGESTONE

Mission
Misión

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

Foundation
Fundamentos

Seijitsu-Kyocho
[Integrity and Teamwork]

[Integridad y trabajo en equipo]

Shinshu-Dokuso

[Creative Pioneering]

[Innovación]

Genbutsu-Genba

[Decision-Making Based on Verified, On-Site Observations]

[Toma de decisiones basadas en observaciones verificadas en el terreno]

Jukuryo-Danko

[Decisive Action after Thorough Planning]

[Acción decisiva después de una cuidadosa planificación]

BRIDGESTONE

Seijitsu-Kyocho (Integridad y trabajo en equipo)

Adherirnos a los principios de la buena fe en el desempeño del trabajo, en la manera en que tratamos a los demás, y nos comprometemos con la sociedad. Se trata de producir resultados positivos mediante la diversidad de habilidades, valores, experiencias, géneros, orígenes y fomentar el trabajo en equipo.

Shinshu-Dokuso (Innovación)

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

Creatividad e innovación para desarrollar nuevos negocios y fomentar la demanda de nuevos productos beneficiosos mediante la aplicación de nuestros propios métodos.

Genbutsu-Genba

(Toma de decisiones basadas en observaciones verificadas en el terreno)

Tomar el tiempo que sea necesario para verificar los hechos personalmente en el terreno y utilizar nuestras observaciones empíricas para tomar decisiones. Significa no conformarse con la situación actual y tomar decisiones razonadas con base en nuestra experiencia, de modo que nos dirijamos hacia productos y soluciones óptimas.

Jukuryo-Danko

(Acción decisiva después de una cuidadosa planificación)

Investigación de todas las opciones y posibilidades, prestándole una especial atención a cómo ejecutar las acciones decididas. Consiste en identificar lo que es necesario y decidir una visión. Una vez que se haya determinado la decisión y cómo llevarla a cabo, avanzar en ejecución sin demoras.

Para más información consulte:
<http://www.bridgestone.com/corporate/philosophy/index.html>
<http://www.bridgestone.com/responsibilities/library/pdf/sr2016.pdf>

Bridgestone en cifras globales



Capital:
¥ 126,354 millones (JPY)



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



Empleados:
 • Directos: **143,616**
 • Indirectos: **13,617**

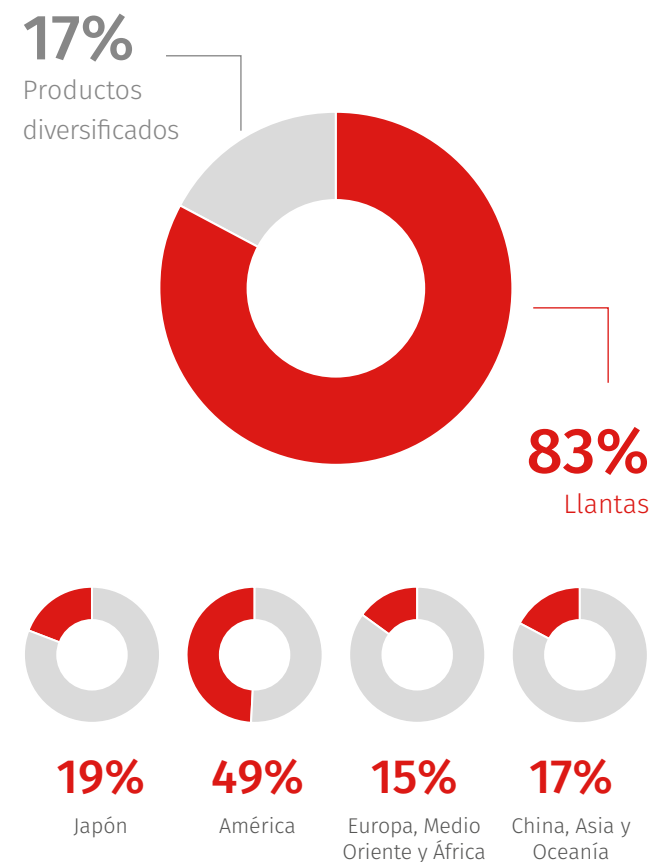


Presencia:
26 países
 • Sus productos se comercializan en más de **150 países**.



Ventas:
¥ 3,337 millones (JPY)

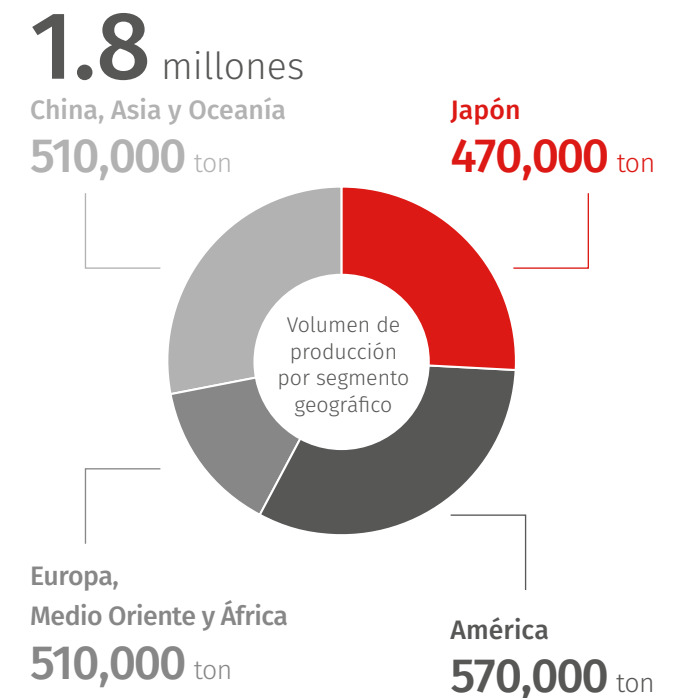
Ventas por segmento de negocio y mercado:



Plantas:
169 (Plantas al 01 de abril de 2017)

- 50 plantas de **producción de neumáticos**
- 29 plantas para **renovado de neumáticos**
- 18 plantas de **materia prima**
- 72 plantas de **producción de productos diversificados**.

Producción de llantas (ton):





Cifras regionales Bridgestone Latinoamérica Norte BS-LAN



Sede corporativa
Ciudad de México, México.



Puntos de venta
853



Plantas
2 Producción de neumáticos
• Cuernavaca, Morelos, México.
• Belén, Heredia, Costa Rica.



Total de empleados
2,479



1 Renovado de neumáticos
• León, Guanajuato, México.



Horas de voluntariado y total de participantes

• **4,086** horas.

• **1,040** voluntarios.



Producción por día
29,450 neumáticos.



Producción total
9,527,431 neumáticos.



Horas de capacitación
102,160 horas.



Bridgestone global

Principales productos y servicios

Neumáticos

Ofrece una amplia gama de neumáticos para automóviles, camiones, autobuses, aeronaves, vehículos de construcción y minería, motocicletas, etc.

Productos químicos e industriales:

Materiales de aislamiento acústico y antivibración, productos de espuma de poliuretano, electro-materiales, productos de caucho industriales, materiales de construcción, cinturones, mangueras y otros.

Productos diversificados:

Un negocio bajo el paraguas de Bridgestone Americas Inc. que suministra materiales comerciales para techos y otros usos.

Productos diversificados

Artículos deportivos:

Pelotas de golf, palos de golf, ropa de golf, artículos para la práctica del tenis y otros.

Bicicletas:

Bicicletas y artículos para bicicletas.

Otros:

Finanzas y otros.

Soluciones de negocio

Bridgestone aprovecha los elementos potenciales más integradores del portafolio de la compañía, y trabaja en un nuevo paquete de servicios en "soluciones", combinando servicios de mantenimiento, tecnología de TI / sensores, neumáticos y productos diversificados para satisfacer las necesidades de los clientes.

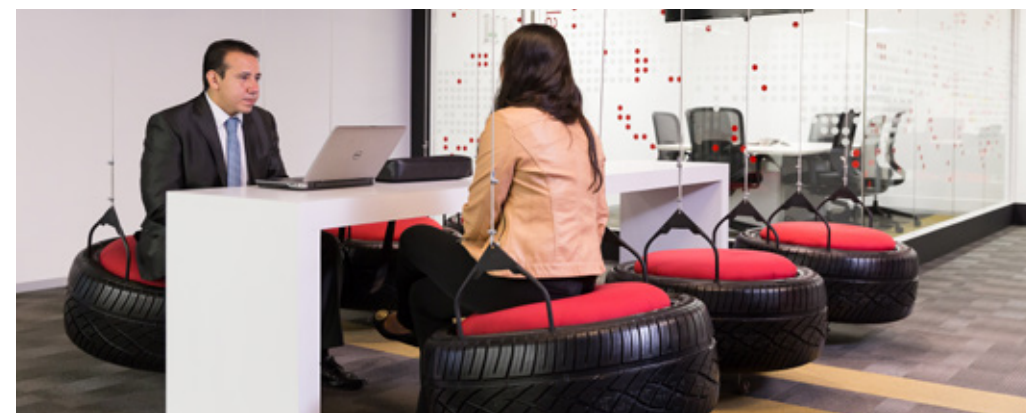


Código de Conducta

La integridad y la confianza son elementales para construir relaciones de valor dentro y fuera de la organización con todas las partes interesadas. Estos fundamentos permiten a Bridgestone lograr la sostenibilidad de negocio y diferenciarse de sus competidores en el mercado.

En alineación con este propósito, la región se rige por un Código de Conducta y por un sistema denominado Bridgestone Americas Compliance Center (BACC). Este sistema proporciona la base para que todas las decisiones y actividades se ejecuten

con integridad, apegándose en todo momento a los valores, políticas y reglamentos internos, así como al cumplimiento de cualquier marco legislativo aplicable a la operación de cada país. En el Código de Conducta se promueven lineamientos de respeto y tolerancia, anticorrupción, prevención de conflicto de intereses, seguridad y calidad del producto y la operación, competencia justa y antimonopolio, cuidado del medio ambiente, privacidad de datos personales, relación con los clientes y vinculación con la comunidad, entre otros.



Modelo de Negocio

El modelo de negocio de Bridgestone busca garantizar que la operación de la empresa genere valor a todos sus grupos de interés. Para lograrlo, parte de sus tres áreas prioritarias teniendo en cuenta el ciclo de vida del producto como marco de la sostenibilidad.

De esta manera, la generación de valor de la empresa cumple con la normatividad aplicable, impulsa la rentabilidad y la evidencia, al tiempo que reduce la huella ambiental y sirve a la sociedad con calidad superior.



1. Desarrollo e innovación

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



7. Gestión final

- Recuperación de neumáticos.
- Generar alianzas en el sector con el fin de contribuir y ser parte de la solución de neumáticos usados en ríos o en calles.



6. Utilización

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



2. Materias primas

- Establecer procesos de compra basados en la Responsabilidad Social Corporativa.
- Sensibilización a proveedores en temas ambientales, éticos, de Derechos Humanos y prácticas laborales, entre otros.
- Desarrollar proveedores locales.



3. Fabricación

- Reducir el consumo de energía, usando combustibles menos contaminantes.
- Reducir consumo de agua.
- Reciclar y, en su caso, reutilizar el 100% de los materiales utilizados.
- Mantener la seguridad y la salud de los colaboradores.



4. Distribución y logística

- Reducir la huella de carbono.



5. Venta

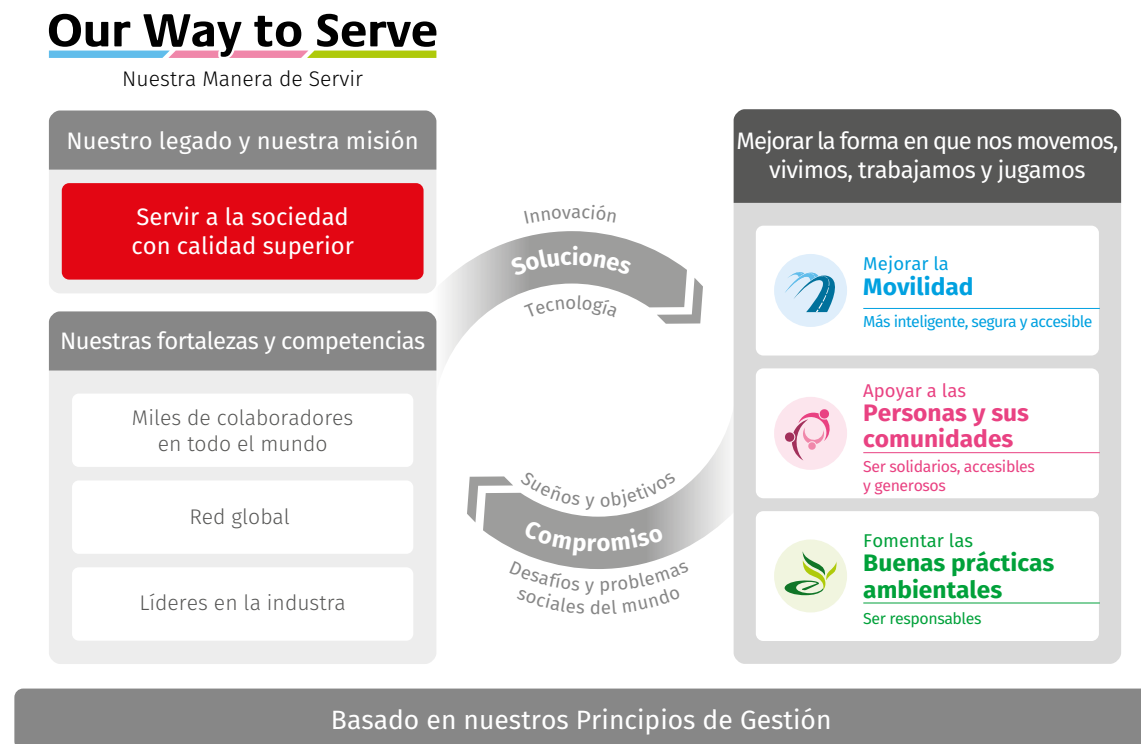
- Proveer productos y servicios de calidad superior y mayor seguridad.
- Mantener canales de comunicación efectivos para contar con retroalimentación sobre los productos y servicios.
- Establecer prácticas comerciales y de competencia justa.



Nuestra manera de servir

Desde sus orígenes, Bridgestone ha reconocido en la sostenibilidad una estrategia clave para enfrentar los retos globales que orientan a las empresas a hacer del mundo un mejor lugar para todos, no solo para sus grupos de interés. Es por ello que, en 2017, el corporativo reestructura y lanza su nueva visión que ha denominado “Nuestra Manera de Servir”.

Este compromiso renovado se ha desarrollado y perfeccionando a partir de las lecciones aprendidas, en los últimos 10 años, del programa inicial de RSE de la empresa: los 22 puntos clave de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) de Bridgestone, siguiendo el reflejo de su filosofía de “Servir a la Sociedad con Calidad Superior”.



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

Our Way to Serve

Nuestra Manera de Servir

Basada en la Esencia Bridgestone, misión y legado, “Nuestra Manera de Servir” se alinea a la manera de hacer negocios de la compañía y organiza los esfuerzos de Responsabilidad Social Empresarial en función de tres Áreas Prioritarias (AP):



Movilidad:

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

- **Movilidad accesible.** Poner la movilidad simplificada e integrada al alcance de todos.
- **Movilidad inteligente.** Utilizar tecnologías para mejorar la forma en que nos movemos.
- **Transporte seguro.** Utilizar tecnologías únicas para brindar movilidad más segura.

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



Medio Ambiente:

Trabajar continuamente para lograr una sociedad sostenible.

- **Vivir en armonía con la naturaleza.** Fomentar la biodiversidad mejorando los hábitats naturales, mediante la educación e investigación en materia de medio ambiente.
- **Valorar los recursos naturales.** Contribuir continuamente a la conservación de recursos naturales mediante mejoras operativas y la optimización del diseño de los productos.
- **Reducir las emisiones de CO₂.** Reducir continuamente las emisiones de los gases de efecto invernadero, entre ellos el CO₂, del ciclo de vida completo de nuestros productos.



Personas:

Contribuir a resolver problemas de salud, seguridad y educación en las comunidades.

- **Contribuir a una sociedad más segura.** Crear comunidades más seguras mediante servicios, productos e iniciativas individuales y empresariales.
- **Educación inclusiva y accesible.** Expandir las oportunidades educativas y de capacitación para desarrollar habilidades básicas para desempeñarse en la vida personal y profesional.





Las **Áreas Prioritarias (AP)** y los **Principios de Gestión (PG)** de **“Nuestra Manera de Servir”** conforman el **modelo de sostenibilidad**, la representación gráfica de cómo se entiende y gestiona la sostenibilidad en Bridgestone.

Además de enfocarse en estas Áreas Prioritarias, Bridgestone sigue trabajando para cumplir con las expectativas básicas de cualquier compañía responsable. Estos son los Principios de Gestión (PG), que ha clasificado en seis áreas principales, asumiendo un compromiso de liderazgo en cada una de ellas:

- 1. Cumplimiento regulatorio y competencia justa:** La compañía construye una relación de confianza con todas las partes interesadas, asegurando que la toma de decisiones éticas fomente prácticas de negocio responsables en todas las operaciones.
- 2. Continuidad del negocio y gestión de riesgos:** La compañía anticipa, previene y mitiga los riesgos, pero cuando surge una crisis, protege a las personas, la propiedad y las ganancias.
- 3. Derechos Humanos y prácticas laborales:** Bridgestone promueve una cultura inclusiva en todas sus entidades e instalaciones y aplica prácticas laborales éticas. Construye la confianza con sus colaboradores y respeta la diversidad y los derechos humanos fundamentales.
- 4. Seguridad e higiene industrial:** En Bridgestone, la seguridad representa valor de negocios. Crear un entorno de trabajo seguro es responsabilidad de todos.
- 5. Compras:** La compañía se compromete a crear valor y trabajar continuamente para desarrollar una sociedad sostenible con el fin de obtener beneficios económicos, sociales y ambientales, implementando los siguientes principios en toda la cadena de suministro:
 - » Transparencia
 - » Cumplimiento regulatorio
 - » Innovación y calidad, costo y entrega
 - » Prácticas de compra sustentables
- 6. Calidad y valor para el cliente:** Bridgestone crea, junto con todas sus entidades y partes interesadas, un marco global para identificar, priorizar y resolver proactivamente problemas de calidad de los clientes conforme a las intenciones de su fundador de: “Servir a la Sociedad con Calidad Superior”.

V I S I Ó N

Como entendemos que servir a la sociedad con calidad superior es nuestro legado y nuestra misión, y como aceptamos la responsabilidad que tenemos con las generaciones futuras por ser líder global en nuestras industrias, Bridgestone y sus colaboradores en todo el mundo utilizan la innovación y la tecnología para mejorar la forma en que nos movemos, vivimos, trabajamos y jugamos

Á R E A S P R I O R I T A R I A S



MOVILIDAD

- Movilidad accesible
- Movilidad inteligente
- Transporte seguro



PERSONAS

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



MEDIO AMBIENTE

- Vivir en armonía con la naturaleza
- Valorar los recursos naturales
- Reducir las emisiones CO₂

P R I N C I P I O S D E G E S T I Ó N

Cumplimiento regulatorio y competencia justa

Continuidad del negocio y gestión de riesgos

Derechos humanos y prácticas laborales

Seguridad e higiene industrial

Compras

Calidad y valor para el cliente

G R U P O S D E I N T E R É S

Colaboradores

Cientes
(Consumidores, socios de negocio, armadoras y equipo original)

Proveedores

Comunidad

Autoridades

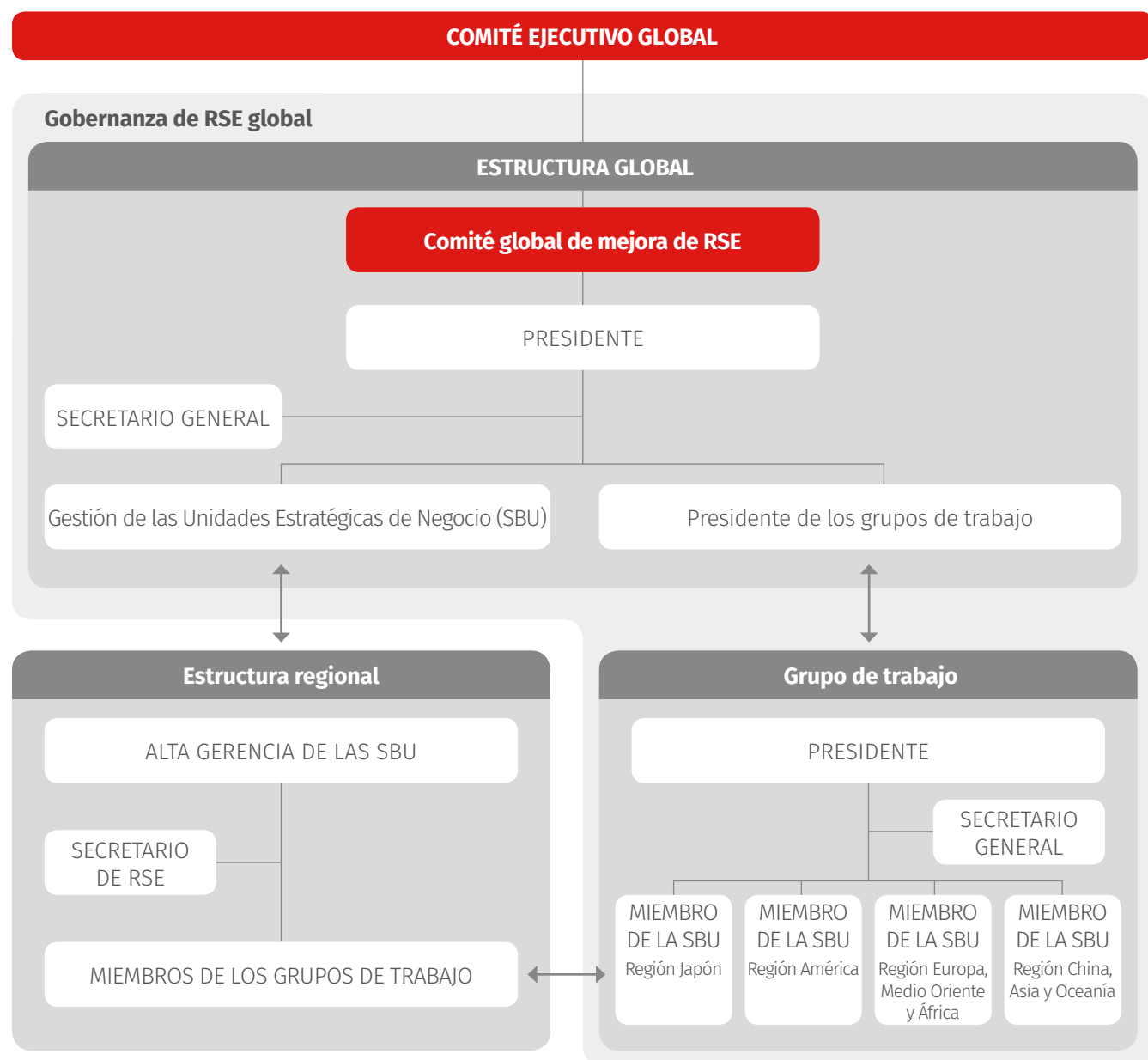
Asociaciones / Instituciones

Medios de Comunicación

Gestión de la Sostenibilidad

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

El Comité Global está integrado por los miembros de las Unidades Estratégicas de Negocio (SBU) y grupos de trabajo, que tienen el objetivo de definir las temáticas tanto globales como regionales en los planes de sostenibilidad de la operación de cada región/país.



Asuntos materiales

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

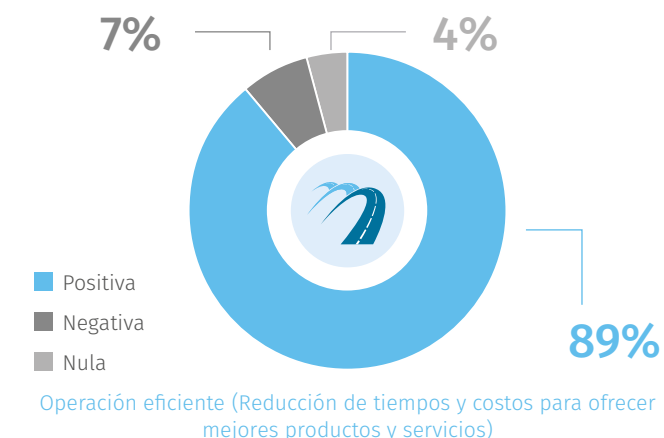
- Identificar la percepción de sus grupos de interés sobre el desempeño sostenible de la empresa, en alineación a “Nuestra Manera de Servir” (de acuerdo a sus tres Áreas Prioritarias y seis Principios de Gestión).
- Priorizar las expectativas y/o necesidades de los grupos de interés por medio de un diálogo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

El estudio de materialidad se realizó en cumplimiento con la Guía GRI G4 y la norma INTE 35-01-01, única en Costa Rica. El estudio de materialidad se enfocó inicialmente en un acercamiento con los grupos de interés (internos y externos), a fin de reconocer sus expectativas y percepción frente a la sostenibilidad de Bridgestone. De esta manera, se identificaron temas importantes para el continuo desarrollo del plan regional de sostenibilidad de Bridgestone, buscando una alineación de los puntos prioritarios y conectados a los intereses de los grupos, con los objetivos del negocio.

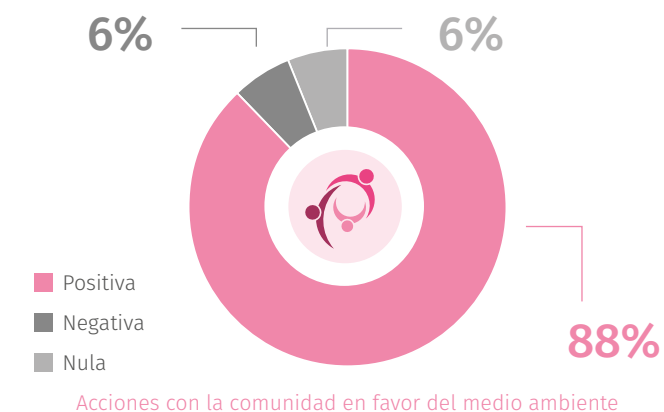
Costa Rica

Como resultado del estudio, en términos de percepción sobre desempeño y temática a reportar por cada Área Prioritaria y Principio de Gestión, según los grupos de interés consultados, se concluyó que, en Costa Rica, se tiene una percepción positiva sobre la sostenibilidad de la empresa superior al 91% promedio. En las gráficas se puede observar el porcentaje de percepción positiva, negativa o neutral que los grupos de interés tienen respecto al desempeño de cada área prioritaria y principio de gestión de Bridgestone, así como el tema más relevante para los grupos de interés en cada uno de ellos.

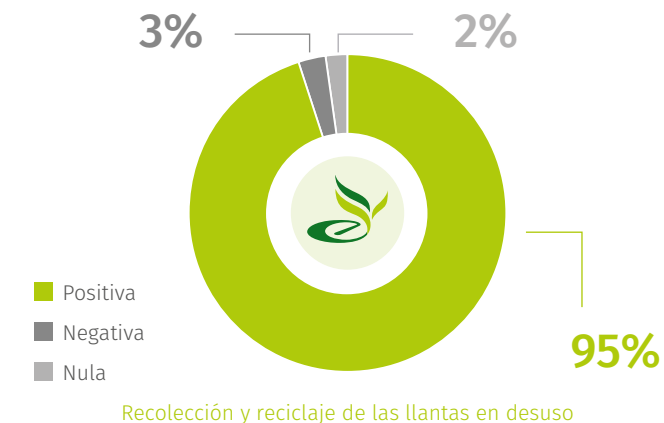
Movilidad



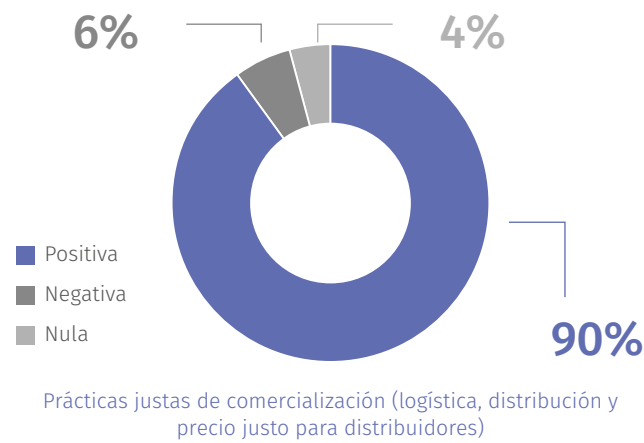
Personas



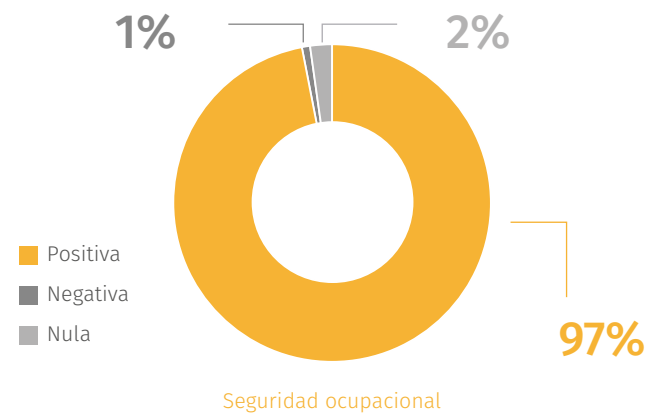
Medio ambiente



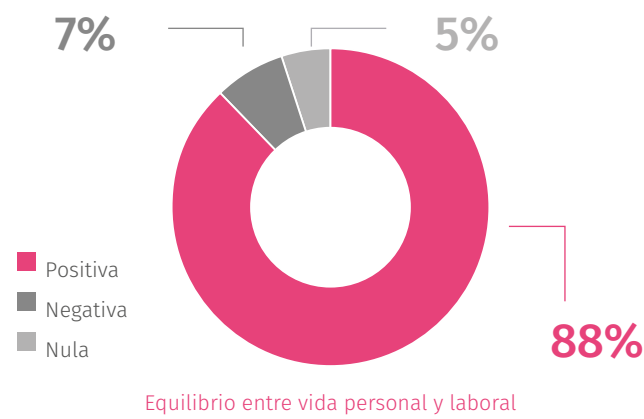
Cumplimiento Regulatorio y Competencia Justa



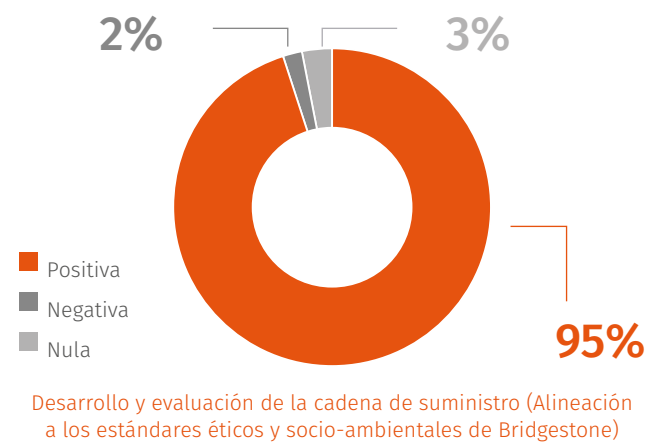
Seguridad e Higiene Industrial



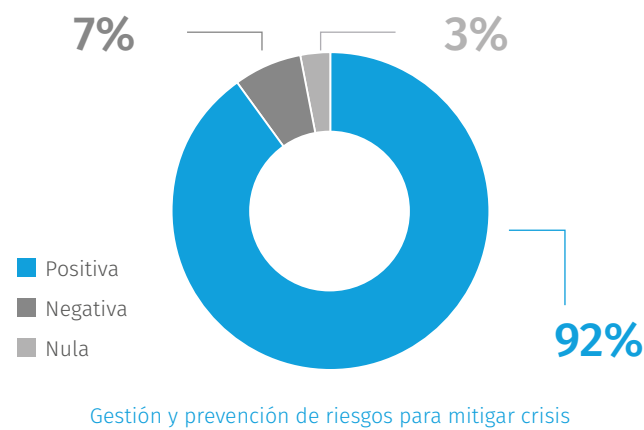
Derechos Humanos y Prácticas Laborales



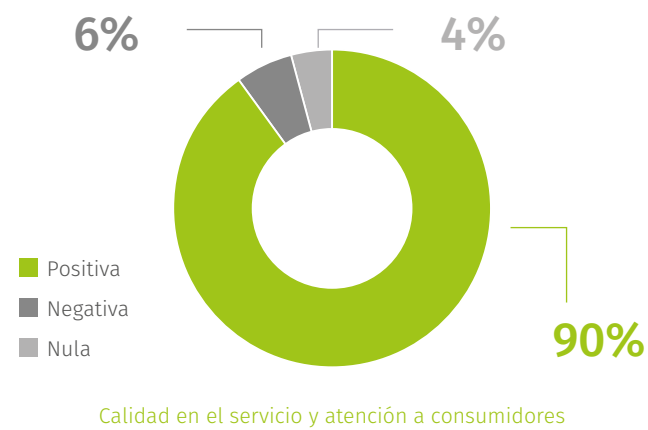
Compras



Continuidad del Negocio y Gestión de Riesgos

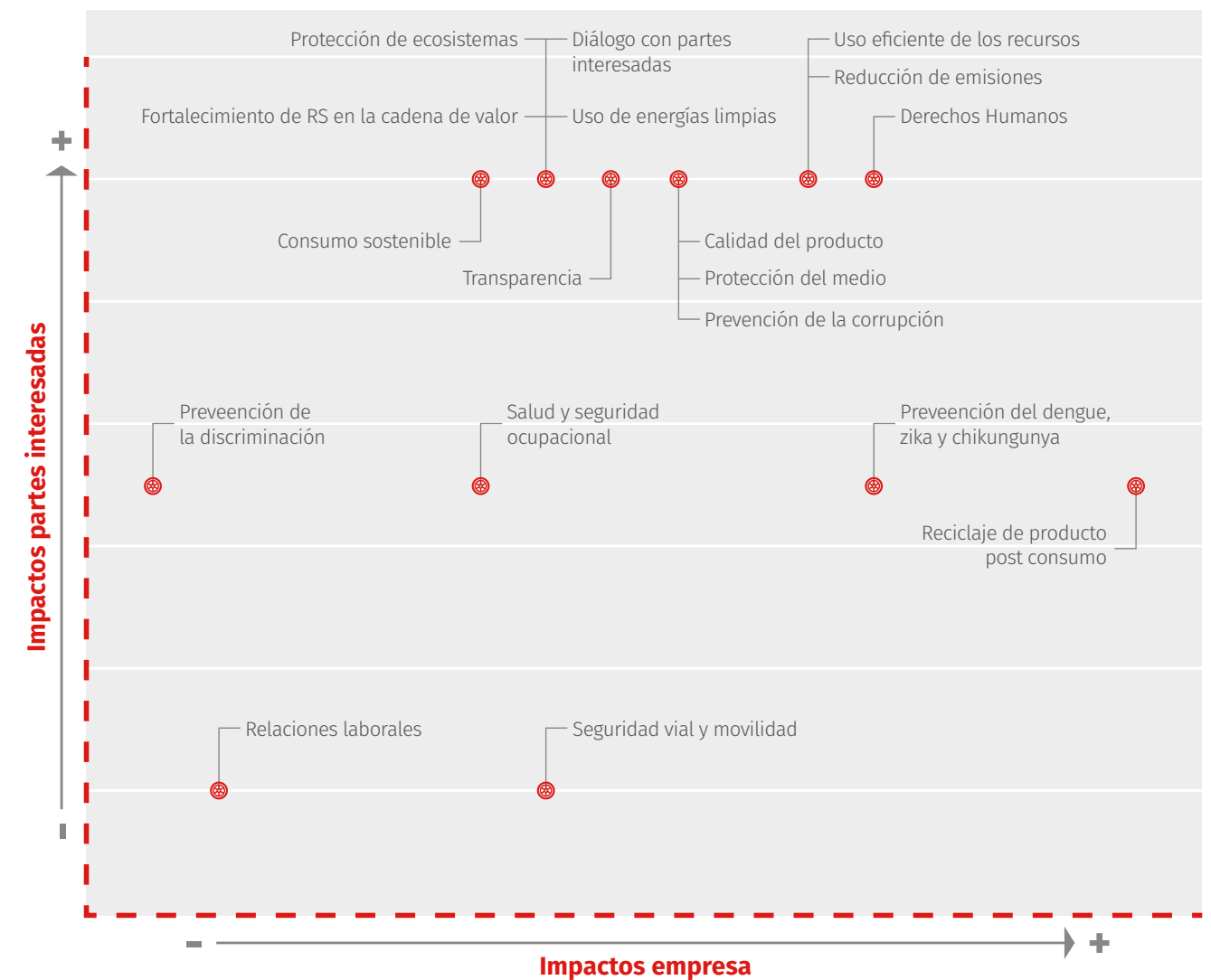


Calidad y Valor para el Cliente



En Costa Rica se llevó a cabo la definición de los impactos más pertinentes de la organización a fin de establecer un plan de acción congruente con los mismos. Los impactos se evaluaron en cumplimiento de la metodología de la Norma INTE 35-01-01:2012, contemplando su efecto potencial en la empresa y en los grupos de interés en diferentes dimensiones. Adicionalmente, se realizó un benchmark (análisis comparativo) de sostenibilidad de las empresas de similar tamaño y cercanía en Costa Rica, así como un análisis de medios incluyendo las noticias más relevantes sobre el estado de la sostenibilidad y estrategias sobresalientes de la misma, en Costa Rica.

Los resultados se reflejan en la siguiente Matriz de Materialidad:



Estos impactos representan las áreas sociales, ambientales y económicas donde las decisiones y actividades de Bridgestone Costa Rica tienen la influencia más real y potencial. La identificación de dichos impactos tiene como objetivo el evitar y mitigar los mismos.



Bridgestone Costa Rica cuenta con un total de 1.042 colaboradores. En su planta de Belén, se producen 10.395 neumáticos por día, con una suma total durante 2016 de 3.229.674 unidades.

Historia

Bridgestone Costa Rica inició operaciones en 1967 en la provincia de Heredia, bajo el nombre de Firestone de Costa Rica. Al principio laboraban en esta empresa 200 asociados que producían 425 llantas cada día. En 2009, la empresa cambió su razón social a Bridgestone de Costa Rica (BSCR), y con ello inició una rápida escalada de crecimiento y productividad hasta llegar a la operación actual.

Bajo la visión de *servir a la sociedad con calidad superior*, Bridgestone se ha destacado en Costa Rica por la amplia gama de modelos y categorías de llantas que ofrece al mercado de Centroamérica y el Caribe.

Bridgestone Costa Rica

Inició operaciones Industrias Firestone de Costa Rica. A principios de la década de 1970 se fabricaban 1.200 llantas por día.

A finales de de la década de 1980, Bridgestone Corporation adquirió la Firestone Rubber Company.

Bridgestone Corporation y su unidad de negocios en América, *Bridgestone Americas Tire Operations* (BATO), denominaron a Bridgestone como único nombre corporativo para el grupo de empresas a nivel global. La empresa en Costa Rica adquirió entonces su nombre actual: Bridgestone Costa Rica.

1967

1985

1988

1996

2008

2015

SUMMA S.A. adquirió la compañía, cambiando la razón social a Industrias Akron de Costa Rica S.A. Para este momento se fabricaban 2.200 llantas por día.

Se constituyó una alianza estratégica con la corporación Bridgestone y cambió la razón social a Firestone de Costa Rica, S.A.

Se creó la nueva unidad de negocios que reúne la gestión de las operaciones de México, Costa Rica, Centroamérica y el Caribe, Colombia y Ecuador: **Bridgestone Latinoamérica Norte, BS-LAN.**



Cifras relevantes



Sede corporativa y planta:
Belén de Heredia, Costa Rica.



Mercados atendidos:

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



Puntos de venta:
167



Fabricación de neumáticos por día:
10.395 neumáticos.



Producción total:
3.229.674 neumáticos.



Valor económico:

- **Generado:** ~23% del total de la región.
- **Distribuido:** ~51% del total de la región.
- **Retenido:** ~2% del total de la región.



Total de empleados:
1.042 (93,57% Hombres y 6,43% Mujeres)



Edad promedio:
31 a 40 años



Horas de voluntariado y total de participantes:
2.997 horas y **743** voluntarios.



Horas promedio de capacitación por empleado:
60 horas.



Emisiones totales:
13.857 Ton CO₂e



Consumo total de agua:
184,912 m³.



Consumo total de energía:
48.705.040 kWh.



Porcentaje de residuos reciclados o enviados a co-procesamiento:
71,34%





Productos y servicios

Bridgestone desarrolla, fabrica y comercializa una gran variedad de diseños de llantas de calidad para diferentes medios de transporte, bajo los nombres de Bridgestone, Firestone y otras marcas asociadas que brindan seguridad y eficiencia de combustible a un precio muy competitivo.

Automóvil

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

Camión

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

Agrícola

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

Reencauche

Bridgestone participa en la industria del renovado de neumáticos para camión de alto kilometraje, brindando tecnología, asesoría y soporte al mercado del transporte de carga y pasaje, por medio de su marca Bandag. El sistema de renovado de neumáticos aumenta su vida útil, por lo que juega un papel fundamental en el medio ambiente, ya que evita que cientos de llantas sean arrojadas a los ríos o basureros. Asimismo, representa un apoyo económico para los consumidores porque reduce los costos de manera importante.

Además, en 2016 se introdujeron tres nuevos productos: F600, CV5000 y Fuzion.

Mercado

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









Grupos de interés

Bridgestone Costa Rica considera que el éxito del negocio y la sostenibilidad de sus operaciones se fundamentan en el trabajo conjunto que la organización desarrolla con sus grupos de interés: personas, comunidades o asociaciones vinculadas con las actividades de producción y servicio que brinda la empresa. Bajo esta perspectiva, establece comunicación constante para conocer las expectativas de cada grupo y facilitar la colaboración en los temas de interés mutuo.



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

Continuo 

Grupo de interés	Expectativa	Respuesta	Canales de comunicación	Frecuencia de contacto
 Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Un mejor lugar para trabajar 	<ul style="list-style-type: none"> Great Place to Work 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Actividades Comunicación interna 	
	<ul style="list-style-type: none"> Atracción y retención del talento Planes de carrera 	<ul style="list-style-type: none"> Iniciativas de reconocimiento: <i>President Award</i>, <i>Asistencia Perfecta</i>, <i>Antigüedad</i> Planes de sucesión-programa “Evolución” 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Capacitación Comunicación interna Actividades 	
	<ul style="list-style-type: none"> Formación y desarrollo profesional Integración entre equipos de trabajo y objetivos de la empresa Balance vida-trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> Alianzas con escuelas de negocio en Costa Rica Campañas de concientización interna y actividades deportivas Bridgestone Actividades deportivas Bridgestone Programa Open House 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación interna y actividades 	
 Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad y salud laboral Compensación y beneficios 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones y auditorías de seguridad y salud ocupacional Campañas de concientización interna Asociación Solidarista Comedor subsidiado Gimnasio para colaboradores Prestaciones superiores a las de ley Programa Preparación para la jubilación 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Cursos y revisiones (auditorías) 	
	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas comerciales equitativas Competencia justa 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas de compras Desarrollo de proveedores 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones y evaluación de proveedores Capacitaciones 	
 Asociaciones/Instituciones	<ul style="list-style-type: none"> Alianzas para promover el desarrollo de la industria 	<ul style="list-style-type: none"> Participación en cámaras y asociaciones Promoción de mejores prácticas para el desarrollo del gremio 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Correo electrónico Visitas a conocer la planta y sistemas de calidad, entre otros 	



Grupo de interés	Expectativa	Respuesta	Canales de comunicación	Frecuencia de contacto		
 <p>Armadoras (Equipo original)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Innovación tecnológica Calidad superior y seguridad Cumplimiento en los tiempos Comunicación constante 	<ul style="list-style-type: none"> Sistemas de Gestión de Calidad Cumplimiento absoluto Innovación y oferta única por cliente Satisfacción de sus necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Auditorías Investigación y desarrollo Correo electrónico Comunicación directa 			
	 <p>Cientes</p>	 <p>Socios de Negocios (Distribuidores)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Estrategias de marketing y publicidad Campañas de promoción Capacitación y formación Oferta diferenciada en relación a la competencia 		<ul style="list-style-type: none"> Reuniones Encuestas Capacitaciones Encuentros anuales Comunicación directa y permanente con todo el equipo de ventas y comercial 	
		 <p>Consumidor final</p>	<ul style="list-style-type: none"> Precio vs Calidad Seguridad en los neumáticos Atención y seguimientos a sus necesidades Información sobre el cuidado de los neumáticos 		<ul style="list-style-type: none"> Diversas promociones durante el año Garantías en neumáticos Campañas de sensibilización para medir la presión de los neumáticos y recomendaciones de seguridad al conducir Reconocimientos a su lealtad Oferta de valor diversificada 	
 <p>Comunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cuidado del medio ambiente Voluntariado Donaciones Conciencia vial y conducción segura 	<ul style="list-style-type: none"> Parques <i>B-Happy</i> Recolección de llantas Actividades de voluntariado con impacto ambiental Campañas de seguridad vial Desarrollo social Donación de llantas Donación de libros para escuelas de la comunidad Donación en especie ante desastres naturales Toma de presión de inflado 	<ul style="list-style-type: none"> Campañas de comunicación hacia colaboradores y comunidad Comunicación directa con organizaciones sociales (correos electrónicos y llamadas) Campañas 			
	 <p>Autoridades</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento a la normatividad Generar alianzas para el desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> Monitoreo y aplicación de las normativas inherentes a la operación del negocio en el país Trabajo en conjunto con Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, COSEVI, entre otros 		<ul style="list-style-type: none"> Reuniones y participación en asociaciones e iniciativas del sector Correo electrónico Vía telefónica Reuniones 	
		 <p>Medios de comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Información clara y veraz Datos relevantes para sus publicaciones Entrevistas Publirreportajes 		<ul style="list-style-type: none"> Atención y envío de información ante cualquier iniciativa o campaña Apoyo ante cualquier información solicitada Boletines de prensa Entrevistas 	

Premios y reconocimientos

Reconocimiento	Quién lo otorga
BSAM Environmental Awards - Categoría: Prevención de la Contaminación	Bridgestone Americas (premio interno)
Bridgestone Group Awards - Categoría Excelencia Ambiental.	Bridgestone Corporation (premio interno)
Responsabilidad Social en Acción	Cámara Costarricense Norteamericana de Comercio (AMCHAM)
Galardón Total Quality Management	Recibido en el marco de la Conferencia Global de TQM en Tokio, Japón (premio interno)
Premio Preventico	Instituto Nacional de Seguros
Compromiso con la Calidad	Cámara de Industrias de Costa Rica
Bandera Azul Ecológica	Acueductos y Alcantarillados (AYA)
Reconocimiento por ser una empresa que promueve la inclusión laboral de personas con discapacidad.	Consejo Nacional de Personas con Discapacidad
Great Place to Work	Great Place to Work® Institute

Certificaciones

Certificación ISO 50001 Gestión de la Energía.	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO).
INTE 35-01-01 Sistema de Gestión de Responsabilidad Social.	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)
INTE OHSAS 18001 Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)
INTE ISO 14064-1 Sistema de Gestión para la cuantificación y el informe de las emisiones y remociones de gases de efecto invernadero.	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)
IATF 16949 Especificación Técnica de equipo original	Lloyd's Quality Assurance (LRQA)
INTE ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)
ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad.	Lloyd's Quality Assurance (LRQA)
INTE ISO 9001 Marca de Conformidad del Producto	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)
Norma BASC Seguridad Patrimonial (Business Alliance for Secure Commerce. Versión 4-2012).	BASC Costa Rica
Marca País "Esencial Costa Rica"	Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica.
INTE ISO/IEC 17025 Acreditación de Pruebas de Laboratorio. Pruebas Físicas Producto Terminado BSCR (Lab. QA).	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)
INTE ISO/IEC 17025 Acreditación de Pruebas de Laboratorio de Calibración de Equipos de Medición.	Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO)





Bridgestone Costa Rica, a través de su modelo de gobierno corporativo, identifica y mitiga los riesgos del negocio, asegura que se actúe con integridad dentro y fuera de la empresa, y trabaja continuamente por construir relaciones de confianza en pro de la sostenibilidad del negocio.

Gobierno corporativo

Regional

Bridgestone Latinoamérica Norte BS-LAN

En enero de 2015, se anunció la creación de la nueva unidad de negocios que reúne la gestión de las operaciones de México, Costa Rica, Centroamérica, el Caribe, Colombia, Ecuador. Esta nueva estructura se denominó Bridgestone Latinoamérica Norte (BS-LAN), y se dividió en dos áreas importantes: el front office, que consiste en atención directa al cliente, y el back office, que brinda soporte a la nueva organización para alcanzar los objetivos en cada uno de los departamentos.

Costa Rica

El Presidente y Director General es el principal responsable de la gestión y de la estrategia del negocio, y el Country Manager tiene a su cargo la ejecución del mismo. Ambos, junto con un equipo formado por siete directivos, son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.





Áreas prioritarias



Movilidad, Personas y Medio Ambiente se han consolidado como las tres Áreas Prioritarias para la sostenibilidad de la empresa, bajo las cuales se establecen y gestionan las principales acciones con las que Bridgestone sustenta su misión de “Nuestra Manera de Servir”.



Movilidad

38



Personas

40



Medio ambiente

46



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

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



Movilidad accesible

Poner al alcance de todos la movilidad simplificada e integrada.



Movilidad inteligente

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



Transporte seguro

Utilizar tecnologías únicas para brindar una movilidad más segura.



Movilidad

Actualmente, en Bridgestone Costa Rica, la innovación se contempla en términos de generación de nuevas tecnologías, soluciones y mejora de procesos que apoyen la movilidad accesible, inteligente y segura de la comunidad a la cual sirve la compañía.

Un claro ejemplo del apoyo a la movilidad fue la implementación de un proceso de mejora en la calidad y el diseño de un neumático específico de aro 15. Uno de los principales objetivos del proyecto era reducir el reproceso y mejorar la uniformidad del neumático. Una excelente uniformidad de las llantas tiene un efecto positivo en el confort para los pasajeros al manejar, debido a que minimiza la posibilidad de que se presenten vibraciones y sonidos.

El proyecto fue tan exitoso que además de alcanzar su principal objetivo, logró una reducción del desperdicio en reprocesos y permitió un aumento en la eficiencia de la producción y el ahorro de recursos.

Gracias a esta iniciativa, Bridgestone fue reconocido por la Cámara de Industrias de Costa Rica, con el premio Compromiso a la Excelencia y además recibió el galardón corporativo Total Quality Management, en el marco de la conferencia global de Total Quality Management en Japón.

Este proyecto surge como parte de las certificaciones Green Belt, una iniciativa de que impulsa las ideas innovadoras de colaboradores para generar eficiencias operativas, logísticas y administrativas.



Personas



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

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



Contribuir a una sociedad más segura

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



Educación inclusiva y accesible

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



Promover comunidades más saludables

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



Piensa Antes de Conducir

Vacacional:

- **2.500** beneficiados
- **720** revisiones de neumáticos y **180** vehículos

Universitarios:

- **3** universidades
- **6.000** beneficiados

Kids:

- **3** escuelas
- **628** niños beneficiados



Donativos

Programa Libros para todos: Escuela Fidel Chaves y Escuela Manuel del Pilar

- **800** paquetes de libros
- **800** beneficiados



Donativos

Embajada de Ecuador en Costa Rica

- **824** kg de víveres
- #### Fundación de Obras del Espíritu Santo:

- **100** regalos navideños
- **100** beneficiados

Población de Upala:

- **92** despensas
- **150** regalos a niños
- **250** paquetes de víveres
- **70** electrodomésticos
- **250** beneficiados



Bridgestone Costa Rica desarrolla diversas actividades sociales con el apoyo de su voluntariado buscando generar oportunidades de desarrollo e inclusión para la comunidad. Con ello, la organización y los colaboradores tienen la oportunidad de contribuir a la resolución de problemas concretos y trascender de manera positiva en su entorno.

El programa de voluntariado corporativo en Bridgestone está enfocado en cuatro clasificaciones:

- **Voluntariado Asistencial (campañas)**
Los voluntarios canalizan ayuda filantrópica a las comunidades generando recursos y recaudación de fondos. En este nivel se encuentran los donativos de apoyo brindados en situaciones de emergencia.
- **Voluntariado en Eventos.**
Está dirigido a grupos de voluntarios que logran un impacto a través de la implementación o mantenimiento de infraestructura y donaciones complementarias asociadas.

En 2016 se realizó una **encuesta de voluntariado** para la región de **Bridgestone Latinoamérica Norte BS-LAN**, la cual dio como resultado que el **89%** de nuestros **colaboradores voluntarios califican positivamente las acciones de voluntariado** de la compañía, y el **98%** manifestó que **sería voluntario de nuevo**.

- **Voluntariado Basado en Habilidades.**
Incluye proyectos ejecutados por empresas o algunas organizaciones no gubernamentales (ONG), con las que se busca la participación del voluntario en la transferencia de capacidades, habilidades y destrezas hacia los beneficiarios.
- **Voluntariado Emprendedor.**
Promueve el liderazgo y emprendimiento en los colaboradores. Se espera un involucramiento a mediano plazo a través de la ejecución de proyectos propios que identifica y ejecuta el voluntario con la asesoría del programa y la alineación con objetivos mayores mediante propuestas a ejecutar.

En 2016, el número de voluntarios sumó 743 personas y el total de horas de voluntariado alcanzó 2.997, dando como resultado un impacto positivo en 48.982 beneficiados. El incremento en el número de voluntarios y beneficiados contra 2015 fue de 69,24% de y 127%, respectivamente.

Sin importar su clasificación, los programas de voluntariado en Bridgestone Costa Rica están alineados en las tres Áreas Prioritarias: **Movilidad, Personas y Medio Ambiente**.

Movilidad

Piensa Antes de Conducir

Es una de las principales campañas de voluntariado que promueve Bridgestone. Se desarrollan en centros de servicio, carreteras, universidades y escuelas. El programa tiene como principal propósito el concientizar a las personas acerca de la seguridad vial y la importancia de la prevención y reducción de accidentes. La campaña incluye consejos y temas como la prevención de conducción peligrosa y revisiones de neumáticos.

Dentro de las modalidades del programa están las siguientes: Piensa Antes de Conducir Universitarios, Piensa Antes de Conducir Kids y Piensa Antes de Conducir Vacacional (durante semana santa, medio año y fin de año). En total, estas tres modalidades impactaron positivamente a 9.128 beneficiados.

 **9.128** beneficiados.



743 voluntarios,
2.997 horas,
48.982 beneficiados.

Seguro Llegas

En 2016, Bridgestone Costa Rica implementó por primera vez esta campaña con el fin de concientizar a transportistas sobre la seguridad vial. Seguro llegas está enfocada en brindar información y recomendaciones de seguridad y prevención de accidentes sobre tres ejes claves:

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



La campaña se realizó en **Puerto Caldera** y benefició a **800** personas.





Personas

Libros para todos

Este programa de voluntariado tiene la finalidad de donar libros educativos para niños y niñas. En 2016, se entregaron 800 paquetes de libros de texto educativos a dos importantes escuelas del cantón de Belén: Fidel Chaves y Manuel del Pilar.

B-Happy

El programa B-Happy consiste en construir playgrounds y zonas de recreo a partir de la reutilización de neumáticos de desecho en beneficio de las comunidades.

En 2016, se construyeron dos parques ecológicos en el Centro Integral Niños y Niñas Triunfadores de Heredia y en Parque Vargas de Limón, en donde se reutilizaron 120 llantas de desecho beneficiando a 19.900 personas. Además, se construyó un parque en República Dominicana dentro del hogar-escuela Santo Domingo Savio.

Navidad Bridgestone

El 10 de diciembre de 2016, 30 voluntarios de Bridgestone Costa Rica llevaron una Fiesta Navideña a la Comunidad de Aguas Claras de Upala, gravemente afectada por el huracán Otto. Durante el festejo los niños tuvieron oportunidad de ver la presentación de Santa Claus por parte del grupo



800 paquetes de **libros de textos entregados** con el programa **“Libros para todos”**.



120 neumáticos de desecho reutilizados para la construcción de dos parques B-Happy **beneficiando a 19.900** personas.

de Teatro Bridgestone y participar en juegos y actividades organizadas por los voluntarios.

Se entregaron 70 electrodomésticos para las familias, víveres para 250 personas y regalos a 150 niños.

Brigada Bridgestone Upala

En 2016, 15 Brigadistas de Bridgestone Costa Rica se sumaron a la Comisión de Emergencias Nacional para ayudar a la comunidad afectada por el Huracán Otto impactando positivamente a 15.000 personas.

Coro

Como parte de su programa de voluntariado, Bridgestone Costa Rica ha creado un coro que realiza presentaciones durante fechas o eventos importantes para la comunidad. El objetivo de este grupo es transmitir los valores Bridgestone a través de la música, llevando alegría y entretenimiento a diferentes instituciones dentro de la comunidad.

En 2016, el coro realizó presentaciones en 10 instituciones beneficiando a 1.870 personas.

Teatro

Bridgestone Costa Rica cuenta con programas de teatro en los que participan colaboradores como voluntarios. Su finalidad es educar a los niños acerca de la seguridad vial (Obra “Señales”) y la importancia de la limpieza y correcta disposición de residuos, tanto en casa como en la escuela, para prevenir enfermedades virales como dengue y chikungunya (Obra “S.O.S”)

En conjunto, las obras tuvieron un total de 1.080 beneficiados y fueron impartidas en tres instituciones.



15.000 personas beneficiadas gracias al apoyo de 15 Brigadistas Bridgestone.

Medio Ambiente

Con motivo de la celebración del Día del Medio Ambiente se llevaron a cabo diversas actividades de voluntariado. Ese día participaron 80 adultos y 20 niños voluntarios y culminó con la inauguración del centro de acopio para colaboradores y familiares Bridgestone.

Reforestación

En el evento de reforestación se sembraron 50 árboles y 30 arbustos en los alrededores de Bridgestone Costa Rica, a fin de proteger la biodiversidad y las áreas verdes del entorno.

Taller ambiental

Este taller tuvo como finalidad el reciclaje de llantas para darles un uso alternativo al desperdicio. En él los participantes aprendieron a confeccionar diversos objetos con los neumáticos, como macetas, figuras de animales, camas para perros, fuentes y decoraciones diversas.

Obra

Para los niños se realizó una obra de títeres con temática ambiental acerca del reciclaje, en donde aprendieron la importancia y la correcta disposición de los materiales al fin de su vida útil.



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

Trabajar continuamente para lograr una sociedad sustentable.



Vivir en armonía con la naturaleza

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



Valorar los recursos naturales

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



Reducir las emisiones de CO_{2e}

Reducir continuamente del ciclo de vida completo de nuestros productos las emisiones de los gases de efecto invernadero, entre ellos el CO₂.



Medio ambiente



Capacitación ambiental

- **1.003** colaboradores con **64 horas de formación.**
- **659** proveedores y contratistas con **33 horas de formación.**

Reforestación



- **50** árboles y **30** arbustos.



Taller de reutilización de llantas

- **100** participantes.



Centro de Acopio

- **500kg** de residuos recolectados al mes.



Mejoras operativas

- **5%** menos plástico utilizado en el proceso de producción.
- Se **reciclaron 1.360 m³ de agua** que fueron **utilizados para riego** de áreas verdes.
- Se implementó el **compostaje de lodos** en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR).



Reducción

- **14%** menos emisiones respecto a 2015.

Caldera de biomasa

- Reemplaza el combustible fósil con *pellets* de madera para reducir emisiones.

Por medio de su Misión Ambiental, misma que sirve como base para esta área prioritaria, Bridgestone declara las aspiraciones de la compañía a largo plazo, incorporando la forma en que todos los aspectos del negocio deben contribuir a la conservación y cuidado del medio ambiente.

Declaración de Misión Ambiental de Bridgestone

Hacer nuestra parte para asegurar un ambiente sano para las generaciones presentes y futuras.

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

Por lo tanto, nos centramos en tres objetivos.

- En armonía con la naturaleza:** Para contribuir a la biodiversidad a través de la mejora del hábitat, y a través de la educación ambiental y la investigación.
- Valorar los recursos naturales:** Para mejorar continuamente la conservación de recursos naturales a través de mejoras operativas y de diseño de producto.
- Reducir las emisiones de CO₂:** Reducir de forma continua las emisiones de gases de efecto invernadero, incluido el CO₂ del ciclo de vida completo de nuestros productos.

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

Operaciones, Comunicación Ambiental, Actividades Comunitarias.

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

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

BRIDGESTONE

Energía

Bridgestone Costa Rica se esfuerza por mejorar la eficiencia energética de las operaciones en todos los niveles de negocio. Durante 2016, se consumió un total de energía de 48.705.040 kWh. No hubo reducción en el consumo, a diferencia de años anteriores, debido a la instalación de nuevos equipos para satisfacer el aumento en la demanda de producción.

Combustibles

Como parte del consumo de energía de la empresa se consideran los combustibles de fuentes no renovables que son utilizados para la gestión diaria de la operación. A continuación, se presenta el total de consumo de combustibles no renovables en 2016:

Tipo de Combustible	2015	2016
Diésel (litros)	42.158 litros	43.355 litros
Gas LP (litros)	15.986 litros	31.467 litros
Búnker (litros)	3.099.862 litros	3.282.416 litros
Pellets para producción de vapor (kilogramos)	7.991.550 kilos	8.267.011 kilos
Gas LP (litros)	269.759 litros	312.699 litros
Lubricantes (litros)	323.598 litros	362.081 litros
Combustión fija para Plantas de Sistema contra Incendios (litros)	2.119 litros	2.745 litros



Agua

En Bridgestone Costa Rica se utiliza solamente agua obtenida a través de pozos y su consumo total incluye también agua tratada. El consumo de la empresa en 2016 fue de 184.912 de agua.

Bridgestone utiliza agua reciclada para el riego de zonas verdes. En 2016 se ocuparon para este fin 1.360 m³ de agua reciclada.

Además del reciclaje de agua, en 2016 la empresa contó con la implementación de compostaje de lodos de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR). Gracias a ello, se regresó al río Quebrada Seca un total de 272,073.4 m³ de agua.

Emisiones

La reducción de emisiones de CO_{2e} es fundamental para el medio ambiente. Año con año Bridgestone Costa Rica intenta disminuir sus emisiones a fin de lograr una operación amigable con el entorno.

El total de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en 2016 fue de 13.857 tonCO_{2e}.



En comparación con 2015 se logró una **reducción¹ del 14%** de las emisiones generadas por la empresa.



Alcance 1

El total de emisiones directas brutas de GEI producidas en 2016 fue de 12.001 tonCO_{2e} y corresponden al consumo de combustibles de la empresa.

2015	2016
10.470 ton de CO _{2e}	12.001 ton de CO _{2e}

Alcance 2

El total de emisiones indirectas brutas de GEI producidas en 2016 fue de 1.856 tonCO_{2e}, mientras que en 2015 la cifra fue de 5.415 tonCO_{2e}, lo que representa una reducción del 65,72% en las emisiones con respecto a 2015. Este alcance hace referencia al consumo de energía eléctrica de la empresa.

2015	2016
5.415 t de CO _{2e}	1.856 t de CO _{2e}

Emisiones atmosféricas, en kilogramos o múltiplos de kilogramo, de:

Gas	Cantidad en Kg o sus múltiplos 2015	Cantidad en Kg o sus múltiplos 2016
NOx	442,50 mg/m ³ (ppm)	454,50 mg/m ³ (ppm)
SOx	2.294,30 mg/m ³ (ppm)	2.158,33 mg/m ³ (ppm)

¹ El factor de emisión de la matriz energética del país para 2016, según el Instituto Meteorológico Nacional, se redujo considerablemente en un 68% con respecto a 2015 por el uso de energías renovables para la generación eléctrica. De ahí la baja en las emisiones de 2016 vs 2015. El factor de 2015 fue de 0,1170 kg CO₂ e/kWh, mientras que para 2016 fue de 0,0381 kg CO₂ e/kWh.



Residuos

Al contar con planta de producción, una de las prioridades ambientales de Bridgestone Costa Rica es la correcta disposición y manejo de los residuos, cumpliendo así con la legislación nacional vigente y con los procedimientos internos de su sistema de gestión.



En 2016, la empresa **disminuyó la generación de residuos** en un **5,8%**.

Método de eliminación	Residuos peligrosos	Residuos no peligrosos	Total
Reciclaje (MATERIALES RECICLABLES)	0	362.193	362.193
Compostaje	0	13.101	13.101
Inyección en pozos de profundidad (RELLENO SANITARIO)	110	362.193	362.303
Co-procesamiento (INCLUYE LLANTAS)*	484.783	868.740	1.353.523
Otros	8.762	275.027	283.789
Total	493.655	1.911.288	2.404.943



Del total de residuos generados por Bridgestone Costa Rica, el

79,5% se catalogaron como **no peligrosos**, mientras que el 20,5% restante fueron residuos peligrosos.

En 2016, el **total de residuos enviados a reciclaje o co-procesamiento fue de 71,34%** con respecto al total de residuos generados. **El porcentaje aumenta a 83,68%** incluyendo los residuos enviados a compostaje y a otros.

Apertura de centro de acopio

A fin de fomentar y mejorar la clasificación y reciclaje de los residuos, no solo en la empresa sino en los hogares de los colaboradores, en 2016 Bridgestone Costa Rica abrió un centro de acopio de reciclaje de materiales.

Ahí los colaboradores y sus familiares pueden llevar residuos como papel, metal, plástico, empaques de tetrapack y electrónicos. Gracias a esta iniciativa, se lograron recolectar 500 kg de residuos por mes desde su implementación.



Eficiencia ambiental

Bridgestone Costa Rica valora los recursos naturales y mitiga los impactos de su actividad mediante mejoras operativas y la optimización del diseño de sus productos. En 2016, se implementaron mejoras en cuatro áreas de la empresa:

Consumo de materiales

En el consumo de materiales en planta, Bridgestone logró reducir en un 90% el consumo de papel toalla por parte de sus colaboradores, y en lo correspondiente a su proceso de producción, disminuyó en un 5% la utilización de plástico.

Desechos

En 2016, hubo mejoras operativas en planta que permitieron aumentar la cantidad de residuos del proceso que se envían a reciclaje u otros métodos de eliminación. Así, 83,68% de los materiales del proceso, no recuperables, fueron enviados a reciclaje, co-procesamiento y compostaje, entre otros.



90% menos consumo de **papel toalla** por parte de los colaboradores.



Consumo de agua

Bridgestone implementa medidas para valorar y utilizar de manera óptima los recursos naturales dentro de su producción. En 2016, además de presentarse un aprovechamiento de las aguas recicladas, se contó con un programa de identificación y corrección de fugas. Si bien no existió una reducción en el consumo debido al alza en la producción, este tipo de medidas permiten a la empresa hacer más eficiente el uso de los recursos, y ahorrar en años futuros.



Recibió el **reconocimiento**

Responsabilidad en Acción de AMCHAM por su **caldera de biomasa.**



Impartió cursos de

capacitación ambiental a

1.003 colaboradores.

Caldera de biomasa

En 2016, Bridgestone Costa Rica recibió el reconocimiento Responsabilidad en Acción de AMCHAM (Costa Rican-American Chamber of Commerce) por su caldera de biomasa, instalada en septiembre de 2014 para que reemplazara el combustible fósil con *pellets* de madera.

Este material se destaca por ser un biocombustible sólido fabricado a base de partículas de madera, que debido a su consistencia y características hacen que su suministro a la caldera y su combustión sean más eficaces que otras formas de utilización de madera como combustible. La caldera permite a la empresa reducir sus emisiones y mitigar su impacto ambiental.

El proyecto caldera de biomasa le permitió a la empresa en Costa Rica ser galardonada en los Bridgestone Americas Awards y los Bridgestone Group Awards.

Capacitación y concientización

Para Bridgestone Costa Rica es importante permear una cultura de cuidado del medio ambiente a sus colaboradores y a la cadena de valor. En 2016, la empresa impartió cursos de capacitación ambiental a 1.003 colaboradores con un total de 64 horas de formación. Las temáticas abordadas en los cursos fueron diversas, entre ellas: clasificación de residuos peligrosos y no peligrosos, manejo de aguas, atención de derrames y gestión de la energía.

Para proveedores y contratistas se impartieron los mismos temas, capacitando a un total de 659 personas con 33 horas de capacitación.



MEDIO AMBIENTE
G4-EN20, G4-EN21, G4-EN23

Contribución a la biodiversidad

Programa Bandera Azul Ecológica

En 2016, Bridgestone Costa Rica fue galardonado por quinto año con el reconocimiento Bandera Azul Ecológica (PBAE), promovido por Acueductos y Alcantarillados, en la categoría Cambio Climático.

El programa evalúa el cumplimiento de una serie de indicadores que demuestren mejora continua durante todo un año. Al final del periodo se obtiene una Bandera Azul.

Este reconocimiento no solo considera los indicadores; también otorga hasta cinco estrellas a las empresas que cuentan con alguna certificación (ISO 14001, ISO 9001, ISO/TS 16949, INTE-IS/IEC 17025, norma BASC Seguridad Patrimonial), y que acompañen a diversas partes de la cadena de valor a ser parte del PBAE y la Certificación de C-Neutralidad.



Obtención del reconocimiento **“Bandera Azul Ecológica”** por quinto año.

En 2016, Bridgestone Costa Rica **no recibió una sola multa económica por incumplimiento** de la **legislación** y la **normativa ambiental.**





Principios de **gestión**



Junto con las Áreas Prioritarias, Bridgestone trabaja para cumplir con las expectativas básicas de cualquier compañía responsable. El compromiso de liderazgo que asume la empresa se clasifica en seis Principios de Gestión:

Cumplimiento regulatorio y competencia justa	56
Continuidad del negocio y gestión de riesgos	62
Derechos humanos y prácticas laborales	66
Seguridad e higiene industrial	74
Compras	82
Calidad y valor para el cliente	86

Asegurar la excelencia mediante el cumplimiento regulatorio y la integridad.

La empresa construye una relación de confianza con todas las partes interesadas asegurando que la toma de decisiones éticas fomente prácticas de negocio responsables en todas las operaciones.

Cumplimiento regulatorio y competencia justa

Ética

Bridgestone Costa Rica alinea toda su actividad a los más altos estándares éticos, garantiza el cumplimiento de la normatividad aplicable nacional e internacional y fomenta buenas prácticas de competencia y operación.

Comité de Ética

Bridgestone Costa Rica cuenta con un Comité de Ética conformado por representantes de todas las áreas de la planta. Este comité tiene como función principal la atención de todas las dudas e inquietudes que surjan con respecto a cualquier incumplimiento o interpretación de los lineamientos establecidos en políticas o procedimientos internos. Durante 2016, el Comité estuvo integrado por ocho miembros que participaron en cinco sesiones.

Código de Conducta

Los lineamientos para lograr un ambiente de trabajo en el que se fomente el respeto y la tolerancia se encuentran en el Código de Conducta. La empresa se guía por el Código de Conducta de Bridgestone Americas Compliance (BACC) que contiene los temas prioritarios sobre esta materia.



El Comité de Ética, que tiene como función principal la atención de todo lo relacionado con el entendimiento de los lineamientos éticos de la empresa, está **integrado por ocho miembros** que participaron en **cinco sesiones durante 2016**.



Semana de la Ética



Colaboración con

11 asociaciones del sector.

Durante el último año se entregaron folletos informativos concernientes a temas del Código de Conducta a toda la población de planta. Además, se consolidó el Programa de Ética 2015-2016 con el que se trabajó un plan de comunicación para refrescar los conocimientos de los colaboradores y proveedores en aspectos relacionados con la ética, la integridad y la transparencia.

En 2016, también fue posible hacer una cobertura de capacitación ética para proveedores de servicios, así como para asesores técnicos comerciales (de Centroamérica y el Caribe). En noviembre se llevó a cabo la Semana de la Ética, a fin de reforzar los conocimientos y la preparación de los colaboradores en temas relevantes como el Código de Conducta y los mecanismos de denuncia.

Otra herramienta utilizada para hacer mayor énfasis en este tema fueron las Cápsulas Informativas de Ética. Adicionalmente se contó con la incorporación de una declaratoria de cumplimiento de normativas por parte de los líderes de la empresa (gerencias y jefaturas).



98,66% de los **colaboradores capacitados** en temas concernientes al **Código de Conducta**.

Capacitación en Código de Conducta

El compromiso de Bridgestone Costa Rica durante 2016 fue capacitar a todos los colaboradores en los temas concernientes al Código de Conducta. El 98,66% de los colaboradores cumplió con esta capacitación sobre aspectos tales como los derechos y responsabilidades propios y de los compañeros de trabajo. Además, cada nuevo colaborador recibió la instrucción pertinente al cumplir con su proceso de inducción.

Mecanismos de denuncia

Para Bridgestone es indispensable brindar a los colaboradores la oportunidad de denunciar cualquier problema o incumplimiento relacionado con el Código de Conducta. Esto se ha logrado a través del establecimiento de canales de comunicación.

Las denuncias son totalmente confidenciales y por medio de estos canales no solo se pueden reportar casos, sino también atender las inquietudes sobre dilemas éticos. Además, se pueden contestar dudas con respecto a los lineamientos que aseguran el cumplimiento de las políticas corporativas.

Los colaboradores cuentan con los siguientes mecanismos de denuncia:

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

Lucha contra la corrupción

En otro rubro de cumplimiento regulatorio, Bridgestone Costa Rica trabaja para evitar la corrupción y los conflictos de intereses en distintos niveles. Durante 2016, 98,66% de los asociados en planta y de los colaboradores administrativos fueron capacitados para contar con bases más sólidas en el momento de actuar ante este tipo de situaciones.

En el año 2016 no se contó con ningún caso confirmado de corrupción; tampoco se presentó ninguna multa por incumplimientos a legislaciones o normativas.



Marketing Responsable

Bridgestone Costa Rica considera de gran importancia difundir campañas promocionales que cumplan con los estándares más altos de calidad con apego a lo estipulado en la Ley de la Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor.

Desde sus áreas Legal y de Mercadeo, Bridgestone trabaja para evaluar su publicidad y sus promociones a fin de garantizar el cumplimiento de los lineamientos de la legislación aplicable, así como el enfoque ético desde el punto de vista mercadológico.

De esta manera, Bridgestone asegura a sus clientes que los productos cuentan con la misma calidad que se observa en cualquiera de sus campañas publicitarias.

La determinación de precios está amparada por la normativa legal aplicable a la operación.



#MÁXIMO DESEMPEÑO



POTENZA
EL MEJOR DESEMPEÑO EN CARRETERA



Participación en asociaciones y atención a autoridades

Bridgestone Costa Rica impulsa la libre competencia y el sano desarrollo de la industria en el país al participar en eventos e iniciativas que promueven estos objetivos. Para ello, es de suma importancia desarrollar alianzas y colaboraciones que permitan contribuir de manera más eficiente y certera.

Con este propósito, durante 2016 la empresa mantuvo su alianza con:

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

En 2016, se colaboró con la Fundación Ecológica para el Reciclado de Hule y Llantas de Desecho (Fundellantas) para la implementación de una solución adecuada y sostenible al proceso de disposición final de llantas. La donación consistió en transporte que trasladó llantas usadas desde un Centro de acopio público a Fundellantas para que fueran tratadas de manera correcta. Se donaron 35 viajes de un furgón, equivalente al transporte de 14.000 llantas.

De igual manera, Bridgestone estuvo presente en la conclusión de las negociaciones comerciales del Tratado de Libre Comercio de Centroamérica y Corea, con el logro de la exclusión de las llantas para Costa Rica y Guatemala y periodos de desgravación en el resto de países de Centroamérica y Panamá.



Colaboración con Fundellantas para la implementación adecuada y sostenible al proceso de disposición final de llantas.

Protección de datos personales

Los datos personales, tanto de los colaboradores de la empresa como de aquellos que aspiran a las vacantes establecidas, son protegidos por Bridgestone Costa Rica a través de su Aviso de Privacidad. Por medio de este aviso se especifican los lineamientos para el tratamiento y la seguridad de la información personal que posee la compañía.

Redes sociales

Para Bridgestone Costa Rica es indispensable estar en conexión con sus consumidores y grupos de interés. El espacio virtual permite difundir información relevante para estos grupos y facilita el diálogo y el intercambio de opiniones de manera directa.

A través de las redes sociales, Bridgestone tiene la oportunidad de indagar más sobre lo que el cliente quiere y necesita, así como sobre su percepción de la marca. Durante 2016 Bridgestone buscó generar ese puente de comunicación con sus clientes, logrando tener contacto con 682 seguidores en Twitter y 58.556 seguidores en Facebook.



682 seguidores en **Twitter**,

58.556 seguidores en **Facebook**.

Facebook Bridgestone Centroamérica y Caribe:
<https://www.facebook.com/BridgestoneCR/>

Twitter @bridgestonecac
<https://twitter.com/bridgestonecac>





Continuidad del negocio y gestión de riesgos

Prevenir y mitigar los riesgos operativos.

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

Programa Corporativo de Continuidad del Negocio y Gestión de Crisis

Bridgestone ha preparado un plan de respuesta ante situaciones críticas para las operaciones. Por ello, la región Latinoamérica Norte BS-LAN cuenta con un Comité de Crisis cuyo objetivo es proveer las herramientas necesarias a quienes toman decisiones a fin de que respondan de manera rápida, eficaz, efectiva y estructurada. El plan fue diseñado por el corporativo de Bridgestone Americas desde Estados Unidos para tener una cobertura amplia de situaciones que:

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



36 ejecutivos participaron en el primer **ejercicio de crisis** desarrollado por **Bridgestone Americas**.



21 colaboradores fueron **capacitados** en **situación de crisis** y **continuidad del negocio**.



18 ejecutivos recibieron **Media Training** para desempeñarse como voceros.



Adicionalmente, se contó con la recertificación de Bridgestone Costa Rica en BASC (Business Alliance for Secure Commerce), se mantuvieron las certificaciones en ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de Calidad e IATF 16949 Especificación Técnica de equipo original. De igual manera se han establecido Comités de Emergencia en cada localidad de la región que además de capacitar a sus miembros han realizado ejercicios de simulación ante una crisis.

El Comité de Crisis de Bridgestone Latinoamérica Norte BS-LAN es un elemento vital para asegurar la continuidad del negocio durante un momento crítico. La particularidad de este comité radica en que hay asuntos que deben ser abordados por la organización corporativa, y otros en los que la región debe tener la autoridad y responsabilidad para actuar y comunicar.

Capacitación y planes de respuestas

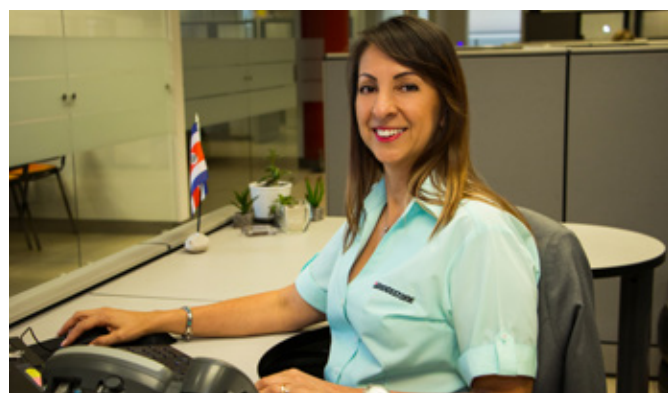
A fin de contar con un programa de preparación y tener respuestas más firmes frente a situaciones críticas, Bridgestone Costa Rica capacita a sus colaboradores, contratistas y transportistas en temas de manejo de crisis y seguridad de la empresa.

En 2016 se capacitó a 21 colaboradores en el tema de situaciones de crisis y continuidad del negocio. En el área de seguridad de la empresa, recibieron capacitación 204 colaboradores y 78 miembros del personal externo (transportistas y contratistas).



Tipo	Número de personas capacitadas		Número de horas de capacitación		Temáticas abarcadas
	Personal interno (Colaboradores)	Personal externo (Contratistas, transportistas)	Número de horas de capacitación para personal interno	Número de horas de capacitación para personal externo	
Seguridad	204	78	31 hrs	7 hrs	BASC, OEA y temas varios de seguridad
Manejo de crisis	21		4 hrs		
Otras relevantes	7	8	3 hrs	3 hrs	Llamadas amenazantes

Además de estos esfuerzos de capacitación, el área de Comunicaciones de Bridgestone llevó a cabo un Media Training para voceros de Bridgestone Costa Rica, Bridgestone Shared Services Center y Firestone Industrial Products, contando con la participación de 18 ejecutivos.





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

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

Derechos humanos y prácticas laborales

Derechos Humanos

Bridgestone Costa Rica considera que el respeto a los Derechos Humanos es uno de los pilares para el éxito de la comunidad global. Para la compañía son un eje en el modelo de negocio, por lo que constantemente busca maneras para contribuir a esta causa con el mayor impacto.



6,43% de la **plantilla** laboral está conformada por **mujeres**.

La empresa cuenta con tres políticas, establecidas desde el corporativo, que le permiten asegurar el cumplimiento de los derechos humanos en su cadena de valor.



61.923 horas de **capacitación** totales, **60 horas** por colaborador.

1. Código General de Conducta

Este incluye un apartado sobre la Promoción del Respeto y Dignidad, en donde se estipula que los colaboradores del equipo de Bridgestone Americas son su recurso más valioso y para alcanzar el éxito, todos deben ser tratados con respeto y dignidad en todo momento. En ningún caso se tolera cualquier comportamiento que propicie un ambiente de trabajo intimidante, hostil u ofensivo.



217 nuevas **contrataciones**.



2. Política de Prevención de Acoso, Discriminación y Represalias

El propósito de esta política es fomentar un lugar de trabajo libre de acoso, discriminación y represalias basado en las características de las personas, incluyendo: origen étnico y/o nacional, color de piel, discapacidad mental o física, edad, orientación sexual, género/sexo (incluyendo embarazo, parto, lactancia o condiciones médicas relacionadas), identidad y/o expresión de género, estado civil, condición de ciudadano y cualquier otra característica protegida por las leyes federales, estatales y locales.

3. Política de Derechos Humanos

Esta política prohíbe explícitamente la discriminación en todas las actividades corporativas de Bridgestone por condiciones como etnia, nacionalidad, sexo, edad, idioma, religión, credo, condición social, discapacidad o cualquier otro factor relacionado.

También prohíbe el acoso al dictar que ningún miembro de Bridgestone hablará o actuará de forma que denigre la dignidad individual de otra persona. Por último, esta política prohíbe el trabajo infantil en cualquier país en donde opera la corporación.

Como reforzamiento a estas políticas, durante 2016 Bridgestone Costa Rica participó en la ceremonia en donde se firmó el compromiso nacional con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, asumiendo este enfoque de manera oficial.



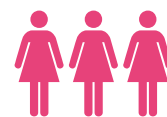
Política de **Prevención de Acoso, Discriminación y Represalias.**

Con acciones como esta, la empresa continuará trabajando para alinear todas sus operaciones al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible a través de sus tres áreas prioritarias de Personas, Movilidad y Medio Ambiente.

Diversidad e inclusión laboral

Bridgestone Costa Rica es una empresa comprometida con la diversidad en la fuerza de trabajo. La inclusión laboral de todos es clave no solo en el desarrollo de Bridgestone, sino también en el de la sociedad.

Durante 2016, se continuó impulsando la igualdad de género en el ámbito laboral, contando con la contratación de 20 mujeres más que se integraron al equipo. A nivel Latinoamérica Norte, la contratación de mujeres aumentó en un 50% en comparación con 2015.





9,21% de las **nuevas contrataciones** fueron de **mujeres.**

Prácticas Laborales

Los colaboradores de Bridgestone Costa Rica son la fuerza y el pilar para la sostenibilidad de la compañía. En sus capacidades, motivación, seguridad y desarrollo integral se cimientan las bases de la rentabilidad del negocio, así como la satisfacción y confianza de los grupos de interés hacia la empresa.

Colaboradores

En 2016, la plantilla estuvo compuesta por 1.042 colaboradores; de ellos, el 6,43% son mujeres y el 93,57%, hombres (67 mujeres y 975 hombres). Se emplearon 20 mujeres y 197 hombres, siendo un total de 217 las nuevas contrataciones durante el año. De este total, 120 colaboradores fueron contratados para formar la cuarta cuadrilla de producción debido al incremento en la demanda de operaciones de la planta. El porcentaje de rotación de personal fue de 0,88%. El promedio de rotación en los hombres fue de 0,79% y de 0,11% en las mujeres.

	Menores de 25 años	119
	Entre 25 y 30 años	201
	Entre 31 y 40 años	333
	Entre 41 y 50 años	210
	Más de 51 años	112
Hombres		
	Menores de 25 años	7
	Entre 25 y 30 años	24
	Entre 31 y 40 años	22
	Entre 41 y 50 años	8
	Más de 51 años	6
Mujeres		

Capacitación

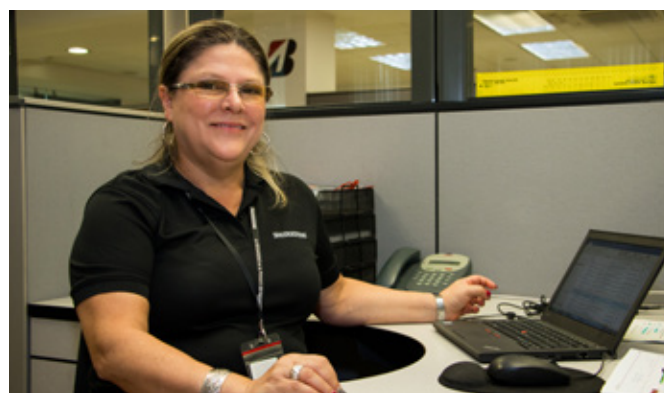
Desarrollar el talento del personal es imprescindible para que quienes integran Bridgestone Costa Rica puedan potencializar sus capacidades y habilidades. El reflejo de esta instrucción se presenta cada día a través de las contribuciones positivas de cada colaborador por medio de ideas, proyectos, calidad en el trabajo o creatividad para la innovación. Esta inversión genera a su vez un impacto positivo en el crecimiento de la organización.

Por ello, durante 2016 se capacitó a un total de 1.028 colaboradores, entre directores, gerentes, mandos intermedios, asistentes y operarios. Esto significó que el 98,66% de los colaboradores de Bridgestone Costa Rica recibieron algún tipo de capacitación durante el año.

La suma de horas de capacitación en total fue de 61.923, promediando 60 horas por colaborador. La inversión total en capacitación fue de \$184.416 USD para Bridgestone Costa Rica.



98,66% de los colaboradores recibieron **capacitación.**





Categorías profesionales	Total de empleados 2016	Total de horas de capacitación 2016	Promedio de horas de capacitación 2016
Directores	4	401	100
Subdirectores, Gerentes o Representantes de área	29	2.556	88
Mandos Intermedios	71	4.430	62
Profesionales	150	6.078	40,5
Asistentes	14	51	4
Personal de planta	760	48.407	64
Total	1.028	61.923	60





62 horas de capacitación para mujeres.

De los 1.028 colaboradores capacitados el promedio de horas de capacitación para las mujeres fue de 62, mientras que para los hombres fue de 60.



Inversión en capacitación de **\$184.416** dólares.

	Total de empleados 2016	Total de horas de capacitación 2016	Promedio de horas de capacitación 2016
 Hombres	973	58.492	60
 Mujeres	55	3.431	62
Total	1.028	61.923	60

Evaluación del desempeño

La retroalimentación continua a los colaboradores es fundamental para hacer posible la detección de áreas de mejora y de oportunidades para potenciar.

Todos los colaboradores de la organización cuentan con períodos regulares de evaluación de desempeño. Los períodos formales tienen lugar a mediados y a finales de cada año.

En Bridgestone Costa Rica, se aplica el proceso Performance Management Appraisal (PMA) para evaluar el desempeño de los colaboradores. Durante 2016, 100% de los colaboradores recibieron esta evaluación. Los resultados señalan que 80% de la población se encuentra en un desempeño sólido y 16% excede las expectativas de desempeño.

Atracción, retención y desarrollo de talento

De manera constante, Bridgestone Costa Rica busca contar con el mejor talento para brindar la mejor calidad y servicio a sus clientes. Con este objetivo en mente, la empresa lleva a cabo diversas actividades que tienen como función atraer, retener y desarrollar el talento. Algunas de ellas se describen a continuación.

Experiencia Profesional Bridgestone

Captar talento universitario es uno de los propósitos que busca cumplir la empresa a través de Experiencia Profesional Bridgestone. Por medio de este programa, se evalúa y retiene el talento de jóvenes universitarios que desean fortalecer sus

conocimientos académicos a través de una pasantía, con posibilidad de ser contratados al finalizar la misma. En 2016 ingresaron 43 becarios al programa, 18 más que en 2015. El 9% de ellos fue contratado para quedarse a laborar de tiempo completo en Bridgestone Costa Rica.



9% de los becarios de Experiencia Profesional Bridgestone fueron contratados.

Diplomado para Líderes

Como parte de las iniciativas enfocadas al desarrollo del talento, se seleccionó a un grupo de colaboradores para participar en un diplomado de desarrollo de competencias de liderazgo y negocio, "Programa de Liderazgo y Negocios Dan Totsu". Realizado a nivel Latinoamérica Norte, es un programa enfocado en desarrollar las competencias (conocimientos, habilidades) de liderazgo, coaching, estrategia, gestión de clientes, procesos, proyectos, innovación, resultados y negociación. En Bridgestone Costa Rica participaron 21 asociados.



Equilibrio entre vida personal y laboral

En la actualidad la satisfacción de un colaborador yace en la posibilidad de tener un equilibrio entre la vida laboral y familiar. Este balance genera un mejor desempeño en las actividades diarias. Bridgestone Costa Rica considera que el bienestar integral de sus trabajadores es sumamente importante, por lo que muchos de los beneficios se extienden también a sus familias.

La empresa facilita servicios de psicología, nutrición, fisioterapia, medicina general y trabajo social tanto a los colaboradores como a sus familiares. Durante 2016, se brindó ayuda psicológica por diversas situaciones a 599 colaboradores y a 220 familiares directos.

Para el bienestar físico la empresa pone a disposición de sus trabajadores el servicio de gimnasio, administrado por la Asociación de Empleados.



Bridgestone Costa Rica **obtuvo el distintivo Great Place to Work por tercer año consecutivo.** Ser una empresa calificada como excelente lugar para trabajar es **producto del compromiso y confianza existente entre la empresa y sus colaboradores.** Los resultados de la encuesta revelan fortalezas que pueden seguirse procurando, como **el orgullo por la compañía y su marca, el trabajo que se realiza y el sentido de compañerismo o familia.**

Prestaciones

Bridgestone Costa Rica procura crear una atmósfera de certidumbre y estabilidad para colaboradores que enfrentan alguna situación de necesidad. De esta manera, aumenta la confianza entre ellos y la empresa, se garantiza la tranquilidad de todos y se procura un sentimiento de cohesión interna.

El monto destinado para las prestaciones incluye los aportes para los regímenes del IVM (invalidez, vejez y muerte); enfermedad y maternidad, INA (Instituto Nacional de Aprendizaje), IMAS (Instituto Mixto de Ayuda Social), asignaciones familiares, fondo de capitalización laboral, régimen obligatorio de pensiones complementarias y Banco Popular. Además, los colaboradores cuentan con una Asociación Solidarista de la cual pueden formar parte desde el momento en el que ingresan a la organización.

Como beneficio adicional de la empresa y como incentivo para retener al talento, al cumplir 5 años de trabajo, los colaboradores reciben una semana extra de vacaciones. En el caso de cumplir 10 años, se otorgan 2 semanas más.



Preparación para la Jubilación

Bridgestone Costa Rica continuó con el Programa de Preparación para la Jubilación durante 2016 llevando a cabo talleres sobre autoestima, mitos de la jubilación y preparación económica. Este año se impartieron 2 pláticas de seguimiento para el primer grupo de graduados en el Programa y se inició el segundo grupo con 7 participantes. Adicionalmente, se realizaron 6 visitas con el convenio de IMAS-Bridgestone a hogares de jubilados.

Reconocimiento del talento

El reconocimiento al talento y al esfuerzo de los colaboradores es una herramienta que fortalece su vínculo con la empresa. Es también un modo de generar un sentido sólido de motivación para desarrollar nuevas ideas e impulsar acciones y comportamientos deseables en la organización. Algunas de las acciones y proyectos que se llevaron a cabo para reconocer a los colaboradores son detalladas a continuación.

President Award

Es un reconocimiento entregado a algunos colaboradores por su desempeño o por realizar contribuciones de alto impacto al negocio. Este incentivo viene acompañado de \$300 USD. En 2016 se reconoció a 22 colaboradores.

Asistencia perfecta

Los colaboradores que recibieron un premio por asistencia perfecta, es decir, por no perder ningún día de trabajo fueron 432. Este número aumentó en 75 asociados en comparación con el año anterior. Cada uno de ellos fue reconocido por su entrega y puntualidad.

Antigüedad

Bridgestone Costa Rica premia la lealtad y confianza de sus colaboradores a través de bonos económicos por cierta cantidad de años laborados en la empresa. Estos premios se entregan en una ceremonia a la que asisten cerca de 100 personas, incluyendo a los familiares de los reconocidos. El reconocimiento viene acompañado de un pago de \$200 USD por 20 años y va aumentando \$50 USD cada cinco años. En 2016 se reconocieron 23 colaboradores.



45 colaboradores premiados

a través de las iniciativas de **reconocimiento.**



La seguridad siempre está primero.

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



26% menos días perdidos por causa de accidentes.

Seguridad e higiene industrial



0 enfermedades profesionales.



Capacitación en temas de salud y seguridad:

224 colaboradores,

448 horas de formación.

243 contratistas,

729 horas de formación.

Este principio de gestión se encuentra alineado a la Misión de Seguridad de la empresa mediante la cual Bridgestone promueve la salud y la seguridad de todos sus colaboradores en cumplimiento de las leyes que establecen estatutos para los lugares de trabajo.



Comisión de Salud y Seguridad

Bridgestone Costa Rica cuenta con una Comisión de Salud y Seguridad conformada por ocho integrantes (cuatro representantes de la empresa y cuatro de los trabajadores de planta). Su objetivo principal es promover la orientación e instrucción en materia de seguridad, velando para que la organización cumpla con todas las disposiciones legales en materia de salud ocupacional.

Durante 2016, la empresa llevó a cabo capacitaciones y reuniones de seguridad a fin de analizar los riesgos de las máquinas, disminuir los comportamientos inseguros en planta, y dar seguimiento a las acciones correctivas para la prevención o reincidencia de accidentes o incidentes. Adicionalmente, organizó campañas de identificación y reducción de criaderos de mosquitos, tanto en la planta como en los hogares de los colaboradores.

Seguridad Ocupacional

Para Bridgestone es prioritario garantizar un lugar de trabajo seguro que cuente con las condiciones apropiadas concernientes al giro de negocio de la empresa. De aquí se derivan las múltiples iniciativas implementadas para el cuidado de los colaboradores.

Programas de control y seguimiento

La protección y seguridad de los colaboradores es esencial para Bridgestone Costa Rica. Garantizar operaciones donde se cumpla con las normativas y regulaciones de seguridad ocupacional es uno de los propósitos centrales. Durante 2016, se tuvieron notables logros en esta materia:

- Se redujeron los días perdidos por accidente de 328 en 2015 a 243 en 2016. Esto representa un decremento del 26%.
- Se llevaron a cabo simulacros de atrapamientos, incendio y evacuaciones.
- Se impartieron capacitaciones en el procedimiento LOTO (Lock Out Tag Out), mismo que también fue auditado.
- Se disminuyeron las lesiones músculo-esqueléticas.
- Se mantuvo la certificación en el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional OHSAS 18001.
- Se obtuvo el Premio Preventico 2016.

Todos estos logros y medidas de seguridad y salud ocupacional de Bridgestone Costa Rica son posibles gracias a programas y proyectos como los que se mencionan a continuación.

Plan de Emergencia y Simulacros

El Plan de Emergencia de Bridgestone Costa Rica está orientado a controlar, gestionar, preparar y responder a emergencias como sismos, incendios, derrames químicos, fugas de gases, intoxicaciones alimentarias, amenazas de bomba y caídas de aviones, entre otros.

El objetivo de este plan es establecer los requisitos y contenidos que debe cumplir un plan de preparativos y respuesta ante emergencias en Bridgestone Costa Rica y así establecer las actividades que se deben desarrollar en forma progresiva, tales como: conceptualización, principios, normas de referencia, organización, valoración del riesgo, plan de acción y actividades de seguimiento y evaluación.

En 2016, se llevaron a cabo tres simulacros para evaluar comportamientos y para conocer los tiempos de respuesta ante una emergencia, evaluando también el desempeño de la brigada.



Reducción de un **26%** de días perdidos por accidentes.





Capacitación en salud y seguridad

La capacitación en temas de salud y seguridad incluye a toda la cadena de valor de Bridgestone Costa Rica. A través de las horas de formación que imparte la empresa asegura que además de las medidas con las que cuenta en las plantas, los colaboradores, proveedores y contratistas tengan el conocimiento necesario para prevenir accidentes y cuidar la salud.

En 2016, 224 colaboradores recibieron un total de 448 horas de formación. Para personal de nuevo ingreso se impartieron cursos de inducción de seguridad en temas variados como la política integrada de Bridgestone, actividades fundamentales de seguridad de la empresa, plan de emergencias, rutas de evacuación, puntos de reunión y métodos para dar la alarma en caso de emergencia.

Para los colaboradores que ya cuenten con experiencia, se realizaron recertificaciones en temas variados de acuerdo con el área en donde se desempeñan, que pueden ser:

- Refrescamiento en las actividades fundamentales de seguridad y reglas de seguridad Bridgestone
- Recertificación en trabajo en alturas
- Recertificación en LOTO (Lockout-tagout)
- Recertificación en trabajos en caliente

- Recertificación en espacios confinados
- Recertificación en el uso de vehículos industriales
- Recertificación en trabajos eléctricos

De igual manera, 243 contratistas recibieron 729 horas de capacitación en 2016. Las temáticas impartidas en capacitación para la cadena de valor fueron:

- Capacitación en temas de manejo y clasificación de residuos
- Capacitación en aspectos de seguridad para trabajar en espacios confinados dentro de las zonas establecidas por la empresa donde puede hacerse este tipo de trabajo
- Capacitación en el sistema de bloqueo y tarjeteo de equipos mecánicos, hidráulicos, neumáticos y de gases

Salud Ocupacional

En temas de salud ocupacional, Bridgestone Costa Rica pone al alcance de sus colaboradores servicios de atención médica. En 2016, se impartieron cuatro tipos de consultas médicas:

Tipo de consulta	 Médica General	 Nutrición	 Fisiátrica	 Psicológica
Total de consultas otorgadas	4.073	2.599	4.058	798

Campañas de Concientización

Promover la salud no es una labor que se dé sola. Para cumplir con este trabajo de concientización, Bridgestone Costa Rica llevó a cabo diversas campañas.

Nombre del programa/ actividad/ campaña	Objetivo	Número de colaboradores impactados	Número de familiares impactados
Campaña de vacunación	El servicio se brinda para otorgar una atención primaria de salud en contra del virus de la influenza.	733	
Centro de nutrición	Brindar ayuda en temas de nutrición como parte de un servicio integrado en cuestiones de salud , tanto a los colaboradores directos como a sus familiares	2.378	469
Programa de jubilación	Brindar herramientas para la transición y nuevos roles de los adultos mayores	7	



243 contratistas recibieron **729 horas de capacitación.**



- Capacitación para realizar trabajos en caliente siguiendo todos los procedimientos corporativos en el tema de prevención de incendios
- Capacitación para realizar trabajos en alturas contemplando todas las áreas de la planta y considerando los tipos de equipos que se pueden utilizar para esta labor.



Bridgestone Costa Rica **cuenta con Brigadas** como **modalidad alterna de capacitación** para los colaboradores.

Dentro del programa de capacitación en salud y seguridad la empresa cuenta con otras medidas adicionales a las horas de formación para brindar una capacitación integral a todo el personal.

Brigadas

Con esta modalidad se imparten capacitaciones en prevención y combate de incendios, evacuación, primeros auxilios, resucitación cardiopulmonar, rescate, rescate en altura, rescate en espacios confinados, derrames de productos químicos y manejo de abejas, entre otros. Además de ello, los colaboradores son instruidos con cursos en Hot Bach, uso de extintores y mangueras de incendio y Simulador de Seguridad.

Instrucción de negación

Para proteger a los colaboradores, se cuenta con una instrucción de trabajo que permite al asociado negarse a desempeñar sus roles si considera que las condiciones de seguridad no son ideales o adecuadas sin temer a represalias. En este tipo de situación, se evalúa inmediatamente el caso para establecer o corregir las medidas necesarias.





Crear valor para la sociedad mediante prácticas de compra sustentables.

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

1. Transparencia
2. Cumplimiento regulatorio
3. Innovación y calidad, costo y entrega
4. Prácticas de compra sostenibles

Compras



Proveedores

Bridgestone Costa Rica practica y promueve el trato justo y equitativo en la búsqueda y contratación de sus proveedores. Estas acciones le permiten fomentar una competencia sana entre los mismos, sentando las bases para crear relaciones sólidas y duraderas.

En 2016 la empresa contó con un total de 2.600 proveedores provenientes de diversos países: Costa Rica, México, Estados Unidos, Canadá, Venezuela, Colombia, Japón, China, Argentina, Brasil, Corea, Alemania y Taiwán. De este total de proveedores, el 47,2% es de origen nacional y recibe el 33% del total del pago a proveedores, el cual fue de \$161.762.149.45 USD en 2016.



33% del presupuesto de compras de la empresa, es para **proveedores nacionales.**



2.600 proveedores
47,2% de origen **nacional.**

G4-12, G4-LA14, G4-LA15, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10, G4-HR11

Proceso de abastecimiento

Los procesos actuales del Departamento de Compras están alineados al cumplimiento de los requerimientos del negocio para asegurar y contribuir con el desarrollo de los socios comerciales y de la comunidad.

Se han mejorado las políticas de ingreso para proveedores y/o contratistas, el reglamento de seguridad dirigido a ellos, así como las capacitaciones de seguridad.

El 100% de los contratos con proveedores de servicios garantizan el cumplimiento de todos los requisitos de Bridgestone Costa Rica.



Capacitaciones a proveedores en materia de **Responsabilidad Social Corporativa**.

Evaluación y desarrollo de proveedores

Bridgestone Costa Rica busca lograr con sus evaluaciones un diagnóstico del conocimiento y la práctica de los conceptos de sostenibilidad de sus proveedores. Con esto se espera lograr una alineación de las prácticas de los proveedores con los principios que la empresa promueve y ejerce.

Esta alineación se busca por medio del incremento de las capacitaciones y talleres que se imparten a proveedores. Dentro de las capacitaciones se habla de mejoras en los criterios de sostenibilidad que la empresa aplica para la selección y evaluación de los mismos. Algunos de los criterios son la calidad, el desempeño y las garantías del producto o servicio ofrecido por el proveedor, la confiabilidad, la rapidez en la atención, la responsabilidad y el cumplimiento normativo. Además de estos criterios, el comportamiento ético en el mercado es una prioridad en la selección y evaluación de proveedores para la empresa.

Como un valor añadido y buscando una mayor vinculación con nuestros lineamientos de sostenibilidad, contamos con el proyecto Cadena de Valor que busca brindar opciones de capacitación y sensibilización a los proveedores en materia de Responsabilidad Social Empresarial y contamos con charlas en temáticas de seguridad, medio ambiente y legal, entre otros.

Prácticas de compra sostenibles

Bridgestone Costa Rica cuenta con una Política de Compras Verdes (IT-900-11-09) que incorpora variables ambientales dentro del sistema de gestión de compras. Mediante esta política se promueve la adquisición de bienes y servicios más amigables con el ambiente que permitan minimizar los impactos negativos, la utilización más eficiente de los recursos naturales y el mejoramiento de la gestión ambiental.

Algunas de las especificaciones ambientales que debe cumplir la compra son:

- Uso de materias primas recicladas
- Uso de materiales reciclables
- Uso de materiales menos tóxicos
- Reducción en el peso y volumen del producto (para optimizar transportes)
- Menor consumo de energía
- Menor consumo de agua
- Generación de menos desechos en general
- Reducción y/o devolución del empaque
- Logística más eficiente en la entrega

- Optimización del tiempo de vida útil
- Reutilización del producto
- Facilidad de reparación
- Garantía de que habrá una correcta gestión de residuos durante el período de prestación del servicio (especialmente en servicios), uso de energías renovables, así como reducción del ruido ambiental y de las emisiones contaminantes.

Mediante esta política se evalúa a los proveedores con indicadores adicionales a los requeridos por la normatividad aplicable, yendo más allá de los principios tradicionales de tiempo, calidad y precio.



100% de los **proveedores** de servicios cuentan con **contratos** que aseguran el **cumplimiento de los lineamientos de Bridgestone Costa Rica**.





Crear valor para el cliente y generar confianza.

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



Se abrieron

6 nuevas tiendas en 2016,
pasando de **161** en 2015 a **167** este año.

Estas tiendas están ubicadas en Puerto Rico,
Costa Rica, Nicaragua y Guyana.

Calidad y valor para el cliente



Valor económico:

El valor generado fue de
~23% del total de la región

Se obtuvo un **valor distribuido** de
~51% del total de la región

El valor retenido fue de
~2% del total de la región



La inversión para la apertura de los
nuevos centros de distribución fue de
\$94.538 USD.



Con base en su Misión de Calidad, Bridgestone se enfoca en mejorar sus procesos entregando productos y servicios de calidad superior en toda la cadena de valor. Mejora el desempeño y crea valor para el cliente, utilizando la innovación en todos los aspectos del negocio.



Promociones y nuevos productos

Bridgestone Costa Rica se esfuerza por favorecer a sus clientes a través de promociones significativas que sean de beneficio tanto para ellos como para la compañía. En 2016 se crearon tres promociones principales:

- 4x3 de Semana Santa
- Black Friday
- Navidad

Estas promociones le permiten al cliente ahorrar en épocas de mayor gasto, que por lo general son días feriados o vacaciones y aprovechar los productos de la empresa a un mejor precio.

Además, durante el año se introdujeron nuevos productos al mercado a fin de cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes:

- Llantas de la marca FUZION y 42 productos de sus líneas Touring, UHP y SUV
- Nueva línea de productos CV5000 de LT

Adicional al lanzamiento de estos productos, Bridgestone Costa Rica contó con el lanzamiento de las herramientas Survey y Profleet para las flotas de los mercados de Nicaragua y República Dominicana. Ambas herramientas sirven para la recolección de datos al obtener información de las flotas y dar seguimiento al desempeño de las llantas en los clientes de nuestros distribuidores.

Eficiencias logísticas

De manera continua, Bridgestone Costa Rica busca hacer más eficiente su operación. En 2016, estas acciones tuvieron como resultado logros relevantes en el área logística.

Se generaron ahorros en materia de transporte de materias primas desde los puertos hasta las plantas gracias a la renegociación de tarifas con tres proveedores importantes. También se incorporó una nueva agencia de aduanas para las exportaciones hacia USA y Canadá, y se cambiaron en algunos casos los medios de transporte de productos de México a Costa Rica, pasando de transporte terrestre a marítimo.

Además, el 100% del equipo de Logística se capacitó en áreas como: la nueva legislación global de partidas arancelarias y tratados de libre comercio de Costa Rica con México y Colombia. El total de horas de capacitación fue de 14 por colaborador.

Todo lo anterior permitió a la empresa generar mejoras en sus procesos internos para así ofrecer mejores productos y servicios, además de incrementar la eficiencia operativa, la rentabilidad del negocio y tener la oportunidad de dar mayores beneficios a todos sus distribuidores y consumidores.



Generación de **ahorros en materia de transporte.**



100% del equipo de Logística recibió **capacitación.**

Atención al Cliente

Bridgestone Costa Rica cuenta con diversos canales de comunicación para interactuar con sus consumidores y distribuidores, entre los que se encuentran: redes sociales, encuestas, capacitaciones, encuentros bianuales. Adicionalmente, la empresa participó en la conferencia EXPICA (Exposición Pecuaria del Istmo Centroamericano), llevada a cabo en Nicaragua en julio de 2016. Al evento asistieron distribuidores como REMOSA y LLANTASA.



G4-PR5

Experto Bridgestone

Por medio de la línea de atención 800-LLANTAS de Experto Bridgestone se da seguimiento a todas las inquietudes de nuestros distribuidores y consumidores sobre las promociones y temas relacionados con la compra o venta de nuestros productos. El 90% de los casos presentados en esta línea de atención fueron resueltos de forma inmediata en Call Center. Y del total de llamadas o solicitudes recibidas durante el año se atendió el 99% de las mismas; el porcentaje restante se remitió al área correspondiente.

Capacitación

Bridgestone Costa Rica busca mejorar la calidad de su servicio constantemente a fin de prepararse de la mejor manera posible y destacar en todo momento la importancia que tiene el cliente para la empresa.

En 2016, se impartieron diversos cursos que incorporaron temáticas claves para el negocio.

Programa Embajadores Bridgestone

En 2016, contamos con un programa de capacitación destinado a mejorar el conocimiento del Boss (Cliente). Los colaboradores que participan en él, viven la experiencia de estar en contacto directo con los clientes y distribuidores de la mano de un consultor de ventas. El objetivo de este programa es promover una cultura organizacional orientada al cliente para contribuir al posicionamiento de marca y aplicar la experiencia a las funciones diarias de la empresa.



Porcentaje de **atención al cliente** del

99%.



19 colaboradores participaron en el **programa de Embajadores Bridgestone.**

Durante el día de experiencia en campo, el colaborador llena una bitácora con aprendizajes esenciales que luego compartirá en la empresa para obtener mejoras en sus procesos diarios y brindar un mejor servicio.

Otros

Además del programa de Embajadores Bridgestone, se incluyeron cursos de capacitación de servicio al cliente en temas de venta, atención telefónica, conocimientos básicos del neumático, garantías de calidad, características de nuevos modelos, entre otros, con el objetivo de garantizar un conocimiento extendido del tema y mejorar la atención al cliente.








Bridgestone Costa Rica revisa y alinea su estrategia de negocio y de sostenibilidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU. Esto le permite identificar metas específicas en las que puede contribuir buscando soluciones mediante el uso de sus competencias básicas.

Durante el 2016, se llevaron a cabo diferentes acciones que involucran el apoyo de la compañía para diferentes objetivos de desarrollo sostenible:

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Objetivos de Desarrollo Sostenible	Acciones 2016	Área Prioritaria/ Principio de Gestión
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 26% menos días perdidos por causa de accidentes. • Capacitación en temas de salud y seguridad <ul style="list-style-type: none"> • 224 colaboradores, 448 horas de formación • 243 contratistas, 729 horas de formación. • Consultas médicas, de nutrición, psicología y fisioterapia para los colaboradores. • Costa Rica cumple con los convenios OIT ratificados por su Asamblea Legislativa. • Cero enfermedades profesionales. <p>Donativos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Embajada de Ecuador en Costa Rica <ul style="list-style-type: none"> • 824 kg de víveres <p>Teatro Obra "S.O.S"</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prevenir enfermedades virales como dengue y chikungunya • 300 beneficiados 	<p>Personas Salud y Seguridad</p>
 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Donativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuela Fidel Chaves y Escuela Manuel del Pilar <ul style="list-style-type: none"> • 800 paquetes de libros donados • 800 beneficiados <p>Capacitación</p> <ul style="list-style-type: none"> • 98,66% de los colaboradores recibieron capacitación. • 61.923 horas de capacitación totales, 60 horas por colaborador. • Inversión en capacitación de \$184.416 USD 	<p>Personas</p>
 <p>5 IGUALDAD DE GÉNERO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 6,43% de la plantilla laboral está conformada por mujeres. • 9,21% de las nuevas contrataciones fueron mujeres. • 62 horas de capacitación para mujeres. • Política de Prevención de Acoso, Discriminación y Represalias 	<p>Derechos Humanos y Prácticas Laborales</p>

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Acciones 2016	Área Prioritaria/ Principio de Gestión
	<ul style="list-style-type: none"> Se reciclaron 1.360 m³ de agua que fueron utilizados para riego de áreas verdes. Se implementó el compostaje de lodos en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR). 	Medio Ambiente
	<p>Caldera de biomasa</p> <ul style="list-style-type: none"> Reemplaza el combustible fósil con <i>pellets</i> de madera para reducir emisiones. 	Medio Ambiente
	<ul style="list-style-type: none"> 217 nuevas contrataciones. Programa Preparación para la Jubilación. Iniciativas de reconocimiento a colaboradores, 45 premiados. <i>Great Place to Work</i> (tercera mejor empresa para trabajar en Costa Rica en la categoría de 100 a 1000 trabajadores). El 9% de los becarios fue contratado. 	Derechos Humanos y Prácticas Laborales
	<ul style="list-style-type: none"> Proyecto de movilidad segura: implementación de proceso de mejora en la calidad y el diseño de neumáticos aro 15 para reducir el reproceso y mejorar la uniformidad del neumático 	Movilidad
	<p>Piensa Antes de Conducir:</p> <ul style="list-style-type: none"> Vacacional <ul style="list-style-type: none"> 2.500 beneficiados 720 revisiones de neumáticos y 180 vehículos Universitarios: <ul style="list-style-type: none"> 3 universidades 6.000 beneficiados Kids: <ul style="list-style-type: none"> 3 escuelas 628 niños beneficiados <p>Seguro Llegas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 800 beneficiados <p>Teatro Obra "Señales"</p> <ul style="list-style-type: none"> Educar a los niños acerca de la seguridad vial 780 beneficiados 	Movilidad

Objetivos de Desarrollo Sostenible	Acciones 2016	Área Prioritaria/ Principio de Gestión
	<ul style="list-style-type: none"> Política de Compras Verdes (IT-900-11-09) que incorpora variables ambientales dentro del sistema de gestión de compras. 	Compras
	<p>Reducción</p> <ul style="list-style-type: none"> 14% menos emisiones respecto a 2015. 5,8% menos residuos generados que en 2015. 5% menos plástico utilizado en el proceso de producción. 90% menos consumo de papel toalla por parte de los colaboradores. 	Medio Ambiente
	<p>Capacitación ambiental</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.003 colaboradores con 64 horas de formación. 659 proveedores y contratistas con 33 horas de formación. <p>Reforestación</p> <ul style="list-style-type: none"> 50 árboles y 30 arbustos. <p>Taller de reutilización de llantas</p> <ul style="list-style-type: none"> 100 participantes <p>Centro de Acopio</p> <ul style="list-style-type: none"> 500 kg de residuos recolectados al mes. 	Medio Ambiente
	<ul style="list-style-type: none"> Comité de Ética. La empresa se guía por el Código de Conducta de Bridgestone Americas Compliance Center (BACC). Diversos mecanismos de denuncia para la transparencia en la empresa. 98,66% del personal recibió capacitación en Código de Conducta. 	Cumplimiento Regulatorio y Competencia Justa





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

Proceso de elaboración del informe

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



G4-18

En 2016, se realizó un estudio de materialidad en donde surgieron como asuntos materiales los siguientes conceptos, mismos a los que se les da respuesta en este informe:

Asunto	Indicador que responde	Cobertura	Grupos de Interés
Fortalecimiento de la Responsabilidad Social en la cadena de valor	G4-LA12, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10 y G4-HR11		
Diálogo con partes interesadas	G4-24, G4-25, G4-26 y G4-27		
Relaciones laborales	G4-LA1, G4-LA2, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11 y G4-LA12		
Calidad del Producto	G4-PR1, G4-PR2, G4-PR3, G4-PR4, G4-PR5, G4-PR6, G4-PR7, G4-PR8 y G4-PR9.		Colaboradores
Consumo sostenible		Interna/ Externa	Distribuidores Proveedores
Reciclaje del producto post consumo	G4-EN28		Otros Stakeholders ¹
Salud y seguridad ocupacional	G4-LA5, G4-LA6 y G4-LA8		
Transparencia	G4-SO1, G4-SO2, G4-SO6, G4-SO7 y G4-SO8		
Prevención de la discriminación	G4-HR8, G4-HR10, G4-HR11 y G4-HR12		
Derechos Humanos			
Prevención del dengue, zika y chinkungunya			
Prevención de la corrupción	G4-SO4 y G4-SO5		

Asunto	Indicador que responde	Cobertura	Grupos de Interés
Uso eficiente de los recursos	G4-EN10 y G4-EN22		
Seguridad vial y movilidad	G4-PR1 y G4-PR2		Colaboradores
Uso de energías limpias	G4-35 y G4-56	Interna/ Externa	Distribuidores Proveedores
Protección de ecosistemas	G4-EN13		Otros Stakeholders ¹
Protección del medio ambiente			
Reducción de emisiones	G4-EN19		

Este documento ha sido elaborado con la opción «de conformidad esencial», según el Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad en su versión G4, cubriendo el periodo del 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016. Por segundo año consecutivo el informe es verificado por un externo y esta metodología de verificación continuará en los próximos años.

Frente a la información publicada en años anteriores, no se presentó ninguna reformulación de datos que hagan variar la información publicada previamente.

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

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



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

Índice GRI

Contenidos básicos generales

Indicador	Referencia	Verificación
G4-1	Págs. 2-4	✓ Pág. 104
G4-2	Págs. 2-4	✓ Pág. 104
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-3	Pág. 23	
G4-4	Pág. 26	✓ Pág. 104
G4-5	Pág. 22	✓ Pág. 104
G4-6	Págs. 22 y 25	✓ Pág. 104
G4-7	Pág. 21	✓ Pág. 104
G4-8	Pág. 25	✓ Pág. 104
G4-9	Págs. 22-23	✓ Pág. 104
G4-10	Pág. 67	✓ Pág. 104
G4-11		✓ Pág. 104
G4-12	Pág. 82	✓ Pág. 104
G4-13	No se presentaron cambios significativos en el tamaño, la estructura, la propiedad accionaria o la cadena de suministro de Bridgestone Costa Rica.	✓ Pág. 104
PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS		
G4-14	Costa Rica está adherido a la Declaración de Río en 1992, al cumplir con la normatividad aplicable damos seguimiento al principio de precaución.	✓ Pág. 104

Indicador	Referencia	Verificación
G4-15	Pág. 61	✓ Pág. 104
G4-16	Pág. 61	✓ Pág. 104
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA		
G4-17	Pág. 97	✓ Pág. 104
G4-18	Págs. 98-99	✓ Pág. 104
G4-19	Págs. 17-21	✓ Pág. 104
G4-20	Págs. 17-21	✓ Pág. 104
G4-21	Págs. 17-21	✓ Pág. 104
G4-22	Pág. 99	✓ Pág. 104
G4-23	Pág. 99	✓ Pág. 104
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
G4-24	Págs. 27-31	✓ Pág. 104
G4-25	Págs. 27-31	✓ Pág. 104
G4-26	Págs. 27-31	✓ Pág. 104
G4-27	Págs. 27-31	✓ Pág. 104
PERFIL DE LA MEMORIA		
G4-28	Pág. 99	✓ Pág. 104
G4-29	Pág. 99	✓ Pág. 104
G4-30	Pág. 99	✓ Pág. 104

Indicador	Referencia	Verificación
G4-31	Pág. 99	✓ Pág. 104
ÍNDICE GRI		
G4-32	Pág. 99	✓ Pág. 104
VERIFICACIÓN		
G4-33	Pág. 99	✓ Pág. 104
GOBIERNO		
La estructura de gobierno y su composición		
G4-34	Pág. 35	✓ Pág. 104
G4-35	Pág. 35	✓ Pág. 104
G4-36	Pág. 35	✓ Pág. 104
G4-37	Pág. 58	✓ Pág. 104
G4-38	Pág. 35	✓ Pág. 104
G4-39	Pág. 35	✓ Pág. 104
G4-40	Pág. 35	✓ Pág. 104
G4-41	Págs. 57-58	✓ Pág. 104
PAPEL DEL ÓRGANO SUPERIOR DE GOBIERNO A LA HORA DE ESTABLECER LOS PROPÓSITOS, LOS VALORES Y LA ESTRATEGIA DE LA ORGANIZACIÓN		
G4-42	Págs. 7 y 18	✓ Pág. 104
ÉTICA E INTEGRIDAD		
G4-56	Págs. 7, 57-58	✓ Pág. 104
G4-57	Pág. 58	✓ Pág. 104
G4-58	Pág. 58	✓ Pág. 104

Contenidos básicos específicos

Indicador	Referencia	Verificación
CATEGORÍA: ECONOMÍA		
Aspecto: Desempeño económico		
G4-EC1	Págs. 25 y 87	✓ Pág. 104
Aspecto: Prácticas de adquisición		
G4-EC9	Pág. 83	✓ Pág. 104
CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE		
Aspecto: Energía		
G4-EN3	Pág. 48	✓ Pág. 104
Aspecto: Agua		
G4-EN8	Pág. 49	✓ Pág. 104
G4-EN10	Págs. 47 y 49	✓ Pág. 104
Aspecto: Biodiversidad		
G4-EN13	Págs. 45 y 47	✓ Pág. 104
Aspecto: Emisiones		
G4-EN15	Pág. 49	✓ Pág. 104
G4-EN16	Pág. 49	✓ Pág. 104
G4-EN19	Pág. 49	✓ Pág. 104
G4-EN20	Pág. 49	✓ Pág. 104
G4-EN21	Pág. 49	✓ Pág. 104
Aspecto: Efluentes y residuos		
G4-EN22	Pág. 49	✓ Pág. 104
G4-EN23	Pág. 50	✓ Pág. 104

Indicador	Referencia	Verificación
Aspecto: Productos y servicios		
G4-EN27	Pág. 51	✓ Pág. 104
G4-EN28	Pág. 45	✓ Pág. 104
Aspecto: Cumplimiento regulatorio		
G4-EN29	No se presentó ninguna multa significativa en términos ambientales.	✓ Pág. 104
Aspecto: General		
G4-EN31	Pág. 51	✓ Pág. 104
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL		
SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO		
Aspecto: Empleo		
G4-LA1	Pág. 69	✓ Pág. 104
G4-LA2	Pág. 72	✓ Pág. 104
Aspecto: Salud y seguridad en el trabajo		
G4-LA5	Pág. 76	✓ Pág. 104
G4-LA6	Pág. 76	✓ Pág. 104
G4-LA8	Pág. 77	✓ Pág. 104
Aspecto: Capacitación y educación		
G4-LA9	Págs. 69-70	✓ Pág. 104

Indicador	Referencia	Verificación
G4-LA10	Pág. 71	✓ Pág. 104
G4-LA11	Pág. 71	✓ Pág. 104
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades		
G4-LA12	Pág. 69 No se cuenta con el desglose del órgano de gobierno.	✓ Pág. 104
Aspecto: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores		
G4-LA14	Págs. 84-85	✓ Pág. 104
G4-LA15	Págs. 84-85	✓ Pág. 104
SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS		
Aspecto: Trabajo infantil		
G4-HR5	Pág. 84	✓ Pág. 104
Aspecto: Trabajo forzoso		
G4-HR6	Pág. 84	✓ Pág. 104
Aspecto: Derechos de la población indígena		
G4-HR8	No se presentó ninguna multa significativa en términos de derechos de los pueblos indígenas.	✓ Pág. 104
Aspecto: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos		
G4-HR10	Pág. 84	✓ Pág. 104

Indicador	Referencia	Verificación
G4-HR11	Pág. 84	✓ Pág. 104
Aspecto: Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos		
G4-HR12	No se presentó ninguna multa significativa en términos de derechos humanos.	✓ Pág. 104
SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD		
Aspecto: Comunidades locales		
G4-SO1	Págs. 41-45	✓ Pág. 104
G4-SO2	Ninguno	✓ Pág. 104
Aspecto: Lucha contra la corrupción		
G4-SO4	Pág. 57	✓ Pág. 104
G4-SO5	Ninguno	✓ Pág. 104
Aspecto: política pública		
G4-SO6	Bridgestone no recibe ni otorga contribuciones económicas por parte del gobierno o partidos políticos.	✓ Pág. 104
Aspecto: Prácticas de competencia desleal		
G4-SO7	Ninguna	✓ Pág. 104
Aspecto: Cumplimiento regulatorio		
G4-SO8	Ninguno	✓ Pág. 104

Indicador	Referencia	Verificación
SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Aspecto: Salud y seguridad de los clientes		
G4-PR1	Pág. 57	✓ Pág. 104
G4-PR2	Ninguno	✓ Pág. 104
Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios		
G4-PR3	Pág. 57	✓ Pág. 104
G4-PR4	Ninguno	
G4-PR5	Pág. 88	✓ Pág. 104
Aspecto: Comunicaciones de mercadotecnia		
G4-PR6	Ninguno	✓ Pág. 104
G4-PR7	Ninguno	✓ Pág. 104
Aspecto: Privacidad de los clientes		
G4-PR8	Ninguno	✓ Pág. 104
Aspecto: Cumplimiento regulatorio		
G4-PR9	Ninguno	✓ Pág. 104

Carta de verificación



Carta de Verificación Independiente del Informe de Sostenibilidad 2016 Bridgestone Costa Rica

Objetivos y alcance de nuestro trabajo

A los lectores de este informe, se les hace saber que Redes Sociales LT ha efectuado una verificación limitada del contenido del Informe de Sostenibilidad 2016 de Bridgestone Costa Rica.

Nuestro trabajo abarcó una revisión independiente e imparcial sobre la elaboración del informe según la opción <<de conformidad>> esencial con la Guía GRI. Evaluamos la naturaleza y el alcance de la información reportada, tomando en cuenta los siguientes objetivos:

- Validar la calidad de la información.
- Revisar la congruencia en datos reportados.
- Analizar el cumplimiento de indicadores *Global Reporting Initiative (GRI)*.

Entre las actividades que desarrollamos se encuentran: revisión de apego a indicadores respecto a la materialidad de la empresa y la cobertura del estándar *Global Reporting Initiative GRI*, versión G4, comprobación de información cualitativa y cuantitativa por medio de evidencia visual y documental de una selección de indicadores *GRI*.

Así mismo, consideramos las siguientes normas y estándares: Principios éticos de independencia de ISAE 3000; actividades establecidas en el estándar AA1000AS y la publicación *The External Assurance of Sustainability Reporting* de *GRI*.

Conclusiones

No encontramos factor alguno que nos haga determinar que:

- Los procesos de obtención y validación de información no son efectivos y que no cumplen con los principios de precisión, claridad y fiabilidad.
- Los datos no fueran congruentes con los contenidos que se plasmaron en el Informe.
- El cumplimiento y apego a la metodología *GRI* no se haya realizado óptimamente.

Recomendaciones

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



México, D.F., a 29 de agosto de 2017

Víctor Manuel Vázquez del Mercado Pardiño
Redes Sociales en LT S.A. de C.V.
T. (55) 54 46 74 84
contacto@redsociales.com

Declaración de independencia, competencia y responsabilidad de Redes Sociales LT

Los colaboradores de Redes Sociales cuentan con el nivel de competencia necesario para verificar el cumplimiento de estándares utilizados en la elaboración de Informes de Sustentabilidad, por lo que pueden emitir una opinión profesional de los reportes de las organizaciones. La responsabilidad de Redes Sociales consistió en llevar a cabo una revisión limitada del informe. En ningún caso, nuestra declaratoria de verificación puede entenderse como un informe de auditoría por lo que no se asume responsabilidad alguna sobre los sistemas, procesos de gestión y control interno de los que se obtiene la información. Esta Carta de Verificación se emite en el mes de junio de dos mil diecisiete y es válida siempre que no se efectúen modificaciones posteriores y sustanciales al Informe de Sostenibilidad 2016 de Bridgestone Costa Rica.



www.bridgestone.co.cr

Bridgestone de Costa Rica S.A.

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



COSTA RICA

INFORME DE SOSTENIBILIDAD
2016