



2014

Informe de Progreso Pacto Mundial

Contacto: Ana Campos Meza

Email: acamposm@purdymo.com

Tel: +(506) 2287-4179

Contenido

Introducción	3
Mensaje de nuestro CEO	4
¿Quiénes Somos?.....	5
Descripción del Grupo	5
Visión	5
Valores.....	5
Gobierno corporativo	6
Nuestra Gente Purdy.....	8
Cuadro de cumplimientos del año pasado	14
¿Qué hicimos?	15
Estrategia de Responsabilidad Social	15
1. Eje Social	15
1.1. Eje Social Interno	15
1.2. Eje Social Externo.....	20
2. Eje Ambiental	28
2.1. Carbono Neutralidad.....	28
2.2. Programa Bandera Azul Ecológica	29
2.3. Toyota Green	30
3. Eje Económico	34
3.1. Manejo Saludable del Eva	34
3.2. Mejorar la rentabilidad	34
3.3. Purdy Award	34
Evaluación	35
Pacto Global	36
¿Qué haremos?.....	40

Conozca Nuestro 2014
Memoria de Sostenibilidad

Introducción

Un año más tenemos la oportunidad de presentarles nuestra Memoria de Sostenibilidad, material que permite tener una recopilación de todo el trabajo y la gestión que hemos realizado en el ámbito de la sostenibilidad.

Desde que decidimos incorporar la Responsabilidad Social en el quehacer empresarial, nos hemos convencido que es fuente de competitividad y progreso a largo plazo. No solamente nos ayuda a reforzar nuestra credibilidad en las diferentes comunidades que operamos, sino que también tiene efectos positivos en la gestión de nuestro negocio, y por ende, en nuestros resultados.

En esta memoria podrán ver los avances que Grupo Purdy Motor ha alcanzado en el ejercicio de las tres dimensiones de la sostenibilidad: económica, social y ambiental.

En el ámbito económico, cada año velamos por tener un crecimiento saludable de nuestro negocio y aportar al desarrollo de la economía nacional con la generación de nuevos empleos.

En el eje social, continuamos el trabajo a lo interno con nuestros colaboradores y a lo externo en comunidades y diferentes actores de la sociedad.

En el área ambiental mantenemos el compromiso de cada año de medir, reducir y compensar nuestra huella de carbono. Asimismo, por medio de la sensibilización y educación de toda la Gente Purdy, lograremos cada vez más un uso eficiente de los recursos disponibles.

Los invitamos a leer, conocer y por qué no, a compartir sus opiniones acerca del trabajo que realizamos; sus opiniones nos permitirán ver las oportunidades de mejora y retos para los años siguientes.

Javier Quirós y Amadeo Quirós

Presidente y Vicepresidente

Informe de Progreso Mundial 2014

Grupo Purdy Motor

Mensaje de nuestro CEO

En Grupo Purdy Motor mantenemos el compromiso de ser transparentes con nuestros públicos de interés. A partir de esa filosofía y bajo un marco de mejora continua, presentamos nuestra tercera Memoria de Sostenibilidad, documento que muestra el desempeño, logros, experiencias y aprendizajes en materia social, ambiental y económica.

Esta memoria, comprende el desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social para el periodo del 01 de enero del 2014 al 31 de diciembre del 2014, sin embargo en esta oportunidad quisimos retomar algunos resultados significativos que hemos obtenido a lo largo de los últimos tres años.

Es importante mencionar que desde el 2010 somos parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a raíz de esa adhesión, el presente informe contiene un apartado que nos permite reafirmar nuestro compromiso con los Derechos Humanos en los diez principios establecidos por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

En conclusión, enfatizo que el conjunto de todas las acciones realizadas durante el año no pudo ser posible sin el recurso más valioso que tiene la compañía, la Gente Purdy, a la cual agradezco profundamente. Los invito a seguir siendo parte de este camino de la sostenibilidad, para construir juntos un mejor mañana.

Jesús Castro

Director General Corporativo

Informe de Progreso Mundial 2014

Grupo Purdy Motor

¿Quiénes Somos?

Descripción del Grupo

Grupo Purdy Motor es un grupo empresarial dedicado a la industria automotriz y todos aquellos servicios de valor agregado que lo complementan.

Actualmente, constituimos dos unidades de negocio: Purdy Motor Costa Rica que representa al Grupo Toyota y todas sus marcas, además de brindar servicios de venta de vehículos usados, repuestos, accesorios, talleres mecánicos y de enderezado y pintura. Estamos ubicados en once sucursales a lo largo y ancho del país, específicamente en San José, Liberia, Pérez Zeledón, Alajuela y San Carlos.

La segunda unidad es Purdy Motor Internacional, que reúne/engloba las operaciones fuera de nuestras fronteras. En Estados Unidos por medio de nuestro dealer Atkinson Toyota, contamos con tres sucursales en la ciudad de Bryan, Madisonville y South Dallas; y en México, tenemos dos *dealers*, uno en ciudad de Saltillo y otro en Cuautitlán.

Desde el año 2013, con una plataforma comercial única, un servicio enfocado en la perfección y una serie de modelos de lujo para satisfacer las necesidades del sector premium del país, Grupo Motor adquiere la representación de la marca Lexus en Costa Rica.

Asimismo, inauguró oficialmente su nuevo *showroom* en suelo nacional, ubicado en la Torre Lexus en Avenida Escazú. En estas modernas instalaciones, el cliente podrá encontrar el amplio portafolio de vehículos compuesto por ocho modelos distintos, que van desde los *hatchback* hasta potentes 4x4; así como el portafolio de vehículos híbridos más amplio del segmento de lujo.

Misión

Ser la organización automotriz más progresiva e innovadora de la región, comprometida con los productos y filosofía del Grupo Toyota, a través de un equipo humano emprendedor y único en su capacidad, conocido como “Gente Purdy”.

Visión

Ser la empresa automotriz modelo en la satisfacción de sus clientes y en la consistencia de sus operaciones internacionales. Se especializa en la línea de productos del Grupo Toyota y en los servicios de valor agregado que la complementan; y utiliza una plataforma tecnológica de vanguardia.

Valores

- Espíritu de Servicio
 - Nunca decimos no podemos

- Tratamos a nuestros clientes como nos gustaría ser tratados y ponemos atención a lo que dicen.
- Servicio al cliente interno y atención de nuestra gente es clave.
- Realizamos bien nuestras labores desde la primera vez.
- Buscamos día a día hacer nuestras labores mejor y más eficientemente.
- Practicamos lo que predicamos.
- Nos comportamos éticamente y con puntualidad.
- Los valores familiares guían nuestras relaciones.
- Nos entusiasma el mundo automotriz.
- Contribuimos responsablemente a mejorar nuestra comunidad y medio ambiente.
- Entendemos y respetamos la cultura, variedad e idiosincrasia de nuestros compañeros de trabajo y de los sitios donde operamos.

Gobierno corporativo



Grupo Purdy Motor ha incorporado en su gestión estratégica un Código de Gobierno Corporativo, el cual garantiza la transparencia en la conducción de la organización, acoplada a las leyes de los países donde operamos, la práctica de los valores, el manejo de la información, la debida gestión de los conflictos y riesgos, así como un adecuado manejo de la administración del Grupo. Entre los grupos que administran la organización tenemos: Junta Directiva, Staff Corporativo y Auditoría.

Junta Directiva:

La Junta Directiva es un órgano que se elige debidamente por la asamblea de socios. Está conformada por siete miembros que se reúnen una vez por mes y tienen la gran responsabilidad de velar por la administración general de toda la empresa. De esta manera, ellos están comprometidos a guiar a la organización por un camino de crecimiento saludable y constante.

Staff Corporativo:

Es el equipo de directores inmersos en los negocios del grupo que le reporta directamente a la Junta Directiva. Su responsabilidad es velar para que el trabajo de cada unidad de negocio responda a la visión y misión de la compañía y logre los objetivos estratégicos anuales y quinquenales.

El staff corporativo de Grupo Purdy Motor está integrado por los directores de unidades de negocio, los directores funcionales y el CEO (director general corporativo), quien lo preside.

Su misión consiste en liderar con integridad, honestidad y excelencia.

Tienen como objetivos:

- a) incrementar el rendimiento patrimonial de sus accionistas en el largo plazo, utilizando prácticas de negocio éticas y sostenibles.
- b) garantizar el cumplimiento de la Visión y Misión del Grupo y los principios de un gobierno corporativo sano.

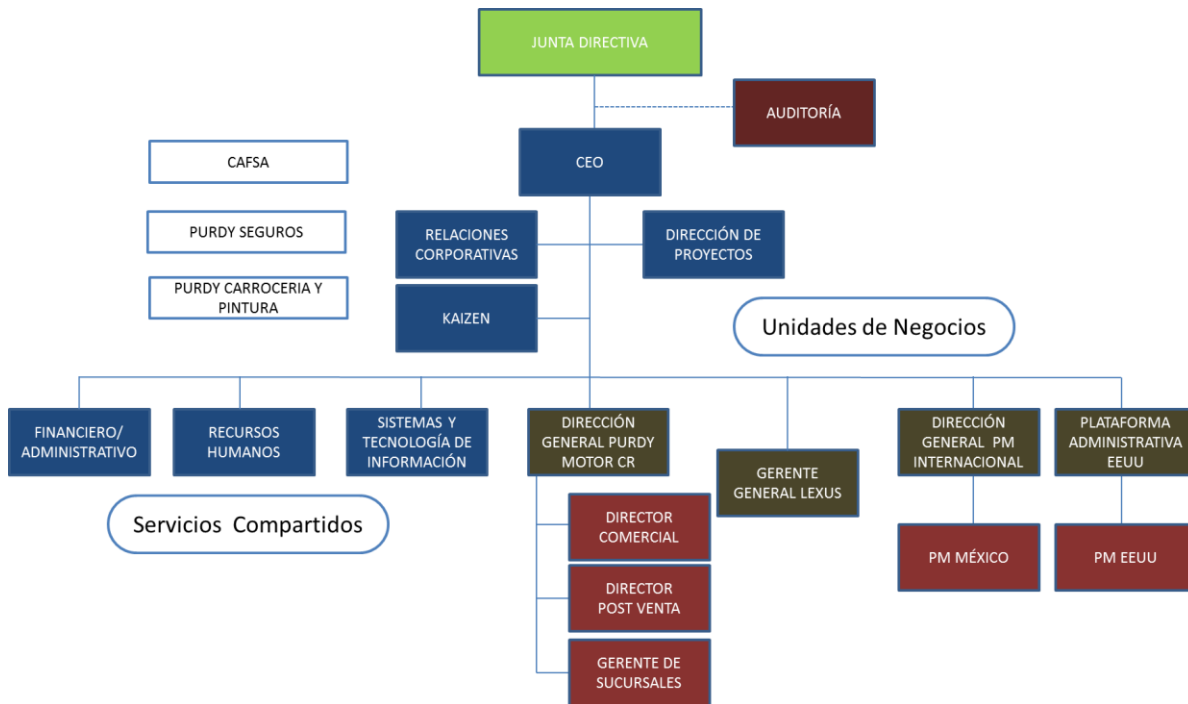
Departamento de Auditoría:

Su principal responsabilidad es velar para que todas las unidades de negocio trabajen amparadas bajo las leyes del país donde se opera y acatando las políticas y procedimientos emitidos por la compañía. También deberá solicitarse al menos una vez al año (o cuando se estime necesario), la intervención e informe respectivo de una auditoría externa.

A nivel interno el Grupo Purdy Motor cuenta con un comité de auditoría que se reúne una vez al mes para exponer los reportes que se realizan y a su vez, las oportunidades de mejora que se deben hacer para la buena marcha de la empresa.

Organigrama

En el siguiente organigrama podemos ver la distribución de las principales áreas de la compañía.



Nuestra Gente Purdy

La empresa está conformada por Gente Purdy. Los colaboradores de Purdy Motor son el principal diferenciador, son lo que nos permite brindar un excelente servicio al cliente, innovar todos los días y construir nuestro negocio.

Para respaldar nuestras decisiones y para fortalecer el comportamiento ético de toda la Gente Purdy tenemos un Código de Ética que llevamos con nosotros todos los días. Éste consta de tres preguntas simples pero que no dejan espacio a la duda en cuanto a lo ético de una acción.

1. ¿Es legal esta acción?
2. ¿Cumple con el principio de igualdad? Es decir, ¿es algo que harías con todos o beneficiarías a algunos?
3. Si estuvieran tomando un video de tu decisión y lo pasaran a tus seres queridos, ¿se sentirían orgullosos?



Conjuntamente, reforzamos los principios de cumplimiento legal y transparencia a través de nuestro Código de Conducta, el cual incorpora la manera en que nos compartamos, la forma en que nos dirigimos y nos da claridad acerca de cómo aplicar los valores en la práctica diaria de nuestro trabajo.

Crecimiento de Nuestra Gente Purdy

La Gente Purdy busca la excelencia en las actividades que realiza a diario, es por ello que trabajamos día a día en brindar capacitaciones a través de un equipo de colaboradores expertos en las áreas técnicas, tecnológicas, de postventa, servicio al cliente, financieras y ambientales.

El objetivo de realizar estos aprendizajes, es contribuir a mejorar el entorno laboral, el talento y el crecimiento profesional; para lograr una búsqueda constante de prácticas innovadoras y capacidad de brindar un mejor servicio a nuestros clientes.

También, se ofrece la oportunidad de desarrollo profesional por medio de concursos internos para puestos vacantes, donde el colaborador puede crecer y desenvolver en nuevas áreas dentro de la compañía.

En el cuadro siguiente podrán ver el resumen de las capacitaciones impartidas durante el 2014.

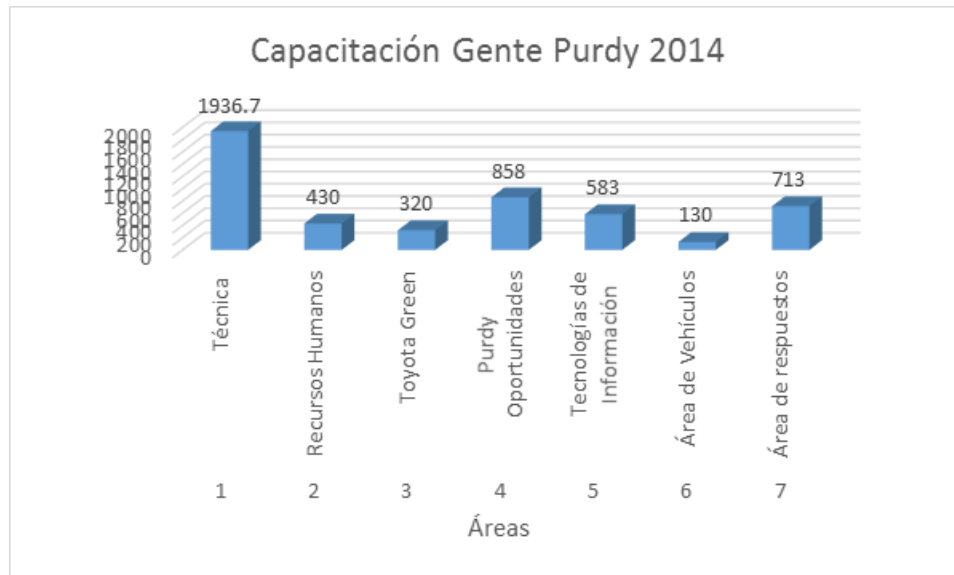
Cuadro 1

Horas de capacitación de la Gente Purdy para el Periodo 2014

Capacitación de la Gente Purdy - 2014			
Área	Coordinador	Tipo de capacitación	Horas
Técnica	Jorge Vega	Horas de Capacitación externa	165.2
		Horas de Capacitación por técnico Technician	479
		Horas de Capacitación por técnico Protechnician	144
		Horas de Capacitación por técnico DT Motor	398
		Horas de Capacitación por técnico DT Chassis	56
		Horas de Capacitación por técnico DT Electrico	136
		Horas de Capacitación por técnico DMT	206
		Horas de Capacitación por AS	352.5
Recursos Humanos	Laura Abarca	Purdymania	54
		Inducción empresarial	24
		Protocolo de servicio	21
		Servicio al huésped	44
		Programación Neurolingüística	136
		Habilidades gerenciales	90
		Trato de huéspedes oportunidad	22
		Etiqueta y Protocolo	4
		Cuido del huésped	7
		Certificación Internacional de Instructores	24
		Hostigamiento Sexual	4
Toyota Green	Ana Campos	Capacitación ambiental - Ahorro de Recursos	320
Purdy Oportunidades	Mónica Morales	Taller de la Hormiga	858
Tecnologías de Información	Randall Sánchez	Excel Basico	135
		Excel Avanzado	90
		Vehiculos para asesores ventas PV-PMCR	66
		CRM /Chatter	48
		Taller practico de aplicaciones	44
		Planes de mantenimiento	40
		Outlook	36
		SalesForce	32
		Cliente Unico	16
		Induccion Asesores Nuevos (PV- PMCR / CRM)	16
		RFID	12
		Vehiculos / Lexus	12
		Abanks / Fiscalizadoras	12
		OTRS usuario	6
		Proformas CC	4
		OTRS Agente	4
		Abanks / Contabilidad	4
		Curso uso de Tablet Android & iOS	4
		Curso 60 tips 60 min	2
Área de Vehículos	Mauricio Barquero	Capacitación comercial / Vehículos Nuevos	130
Área de respuestas	Luis Diego Acuña	Parts	21
		Dojo Bodega	140
		Modelos nuevos	120
		Gestión eficiente de bodegas	252
		Comportamiento crítico y autocuidado	180
Total de horas			4971

Gráfico 1

Horas de capacitación de la Gente Purdy para el Periodo 2014



Más datos importantes de la Gente Purdy:

El clima y la cultura organización de Grupo Purdy Motor es satisfactorio, la gente mantiene buenas relaciones de trabajo con sus compañeros y se sienten tratados con respeto; las personas se muestran motivadas y están dispuestos a hacer más de los que sus trabajos requieren. Esto se ve respaldado por una índice rotación promedio del último año de 12,04%, lo que significa que hay más contrataciones que personas desvinculadas de la organización durante el año 2014.

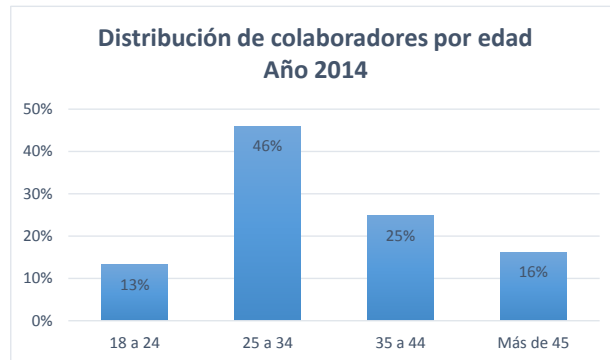
Cuadro2

Cuadro de distribución de colaboradores por edad

Rango de edades	Porcentaje
18 a 24	13%
25 a 34	46%
35 a 44	25%
Más de 45	16%
	100.00%

Gráfico 2

Gráfico de distribución de colaboradores por edad



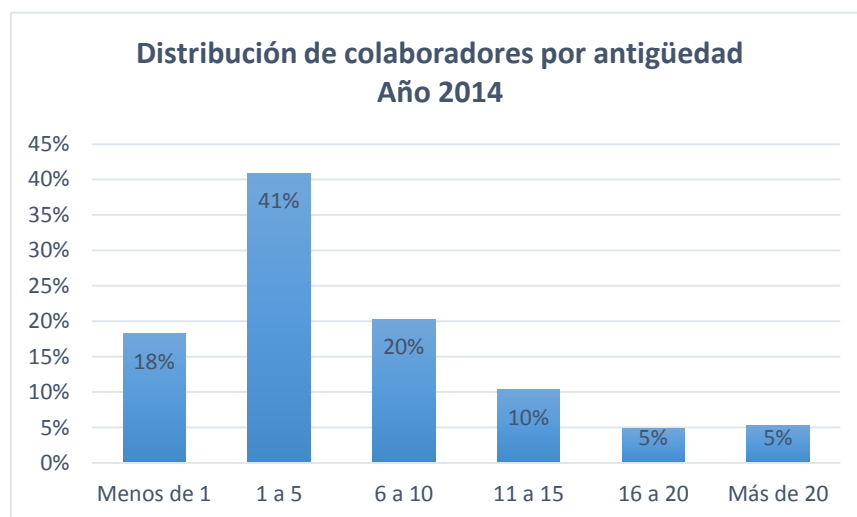
Cuadro3

Cuadro de distribución de colaboradores por antigüedad

Años	Relativo
Menos de 1	18%
1 a 5	41%
6 a 10	20%
11 a 15	10%
16 a 20	5%
Más de 20	5%
100%	

Gráfico 3

Gráfico de distribución de colaboradores por antigüedad



Equidad de género

La composición de la Gente Purdy de acuerdo con el total de colaboradores es de un 79% varones y 21% de mujeres. Algunos de los puestos que ocupan las mujeres de Purdy son: Gerente de Operaciones, Gerente de Taller móvil, Gerente de Sucursal, Gerente de Tecnologías de Información y Gerente de Taller en Ciudad Toyota, entre otros.

Libertad de Asociación

La Gente Purdy disfruta del beneficio de ser miembro de la Asociación Solidarista ASEPUMOSA. Desde hace 20 años, los colaboradores pueden tener ahorros, créditos, descuentos en servicios médicos, educativos, entre otros.

Cada año ASEPUMOSA busca mejorar convenios y alianzas con otras empresas, instituciones, universidades y cualquier otro servicio que sea favorable para sus miembros. Actualmente el 70% de los colaboradores de Purdy Motor y empresas afines son asociados.

La asociación cuenta con un fondo de ayuda mutua 100% solidario, lo que facilita créditos con tasas más accesibles que las de mercado.

Cuadro de cumplimientos del año pasado

Cuadro 4

Nivel de cumplimiento metas 2014

Eje Social	%
Interno	
Atracción y retención de estudiantes para Purdy Cole	100
Disminuir % de recurrencia en estudiantes actuales	100
Creación de programa de tutorías	100
Mejorar procesos para evitar deserción	100
Ejecución de programa de FONABE	0
Fortalecer la atención médica en sucursales fuera del GAM	0
Ejecución de bonos de vivienda y/o planes del IMAS	0
Ejecutar 9 talleres de Seguridad Financiera	75
Fortalecer programa de coaches	100
Aplicar censo 2014	100
Externo	
Aumentar la participación de la Gente Purdy en programas de voluntariado	100
Extender el convenio con el Instituto Nacional de Aprendizaje	100
Continuar con el programa de ECO DRIVE	100
Seguir con el apoyo a Fundación Acción Joven y programa Empléate	50
Fortalecer el espíritu de servicio al cliente a través de Purdymania	100
Eje Ambiental	%
Aumentar la participación de sucursales en el Programa de Bandera Azul Ecológica	50
Implementar un sistema de aprovechamiento pluvial en el área de operaciones y alistado de vehículos de Ciudad Toyota.	100
Implementar más proyectos de reducción	100
Capacitar a la Gente Purdy en temas ambientales	100
Promover campañas internas de ahorro de recursos	100
Continuar con el programa de manejo de residuos internos	100
Cumplir al 100% con las muestras anuales de aguas residuales	100

Eje Económico	%
Permanecer como el número uno en el sector automotriz	100
Apoyar las metas económicas propuestas para el 2014	100
Implementación de KPIs de sostenibilidad en cada sucursal	100
Continuar con en manejo saludable del EVA	100
Aprovechar oportunidades de crecimiento nacional e internacional	100

¿Qué hicimos?

Reafirmando las palabras de nuestro presidente y vicepresidente, la Responsabilidad Social es una fuente de competitividad: aumenta el valor de la marca, permite tener diferenciación y fidelización de nuestros clientes y sobre todo permite el desarrollo de un negocio sostenible a largo plazo.

En el siguiente apartado, les contaremos con detalle cuales han sido nuestros principales avances y retos durante el 2014. En esta tercera edición hemos decidido incorporar algunos datos importantes de los últimos tres años.

Estrategia de Responsabilidad Social

Grupo Purdy Motor trabaja su estrategia de Responsabilidad Social bajo el concepto de la sostenibilidad, es por ello, que trabajamos en sus tres ejes principales: social, ambiental y económico, de los que nacen todos los programas que se desarrollan año a año.

1. Eje Social

Nuestro trabajo en el eje social está dividido en dos grandes áreas: interna (Gente Purdy y sus familias) y externa (nuestros clientes, comunidades y organizaciones afines).

1.1. Eje Social Interno

Purdy Oportunidades

Nuestra gente, la Gente Purdy, es la esencia de la compañía, cada uno juega un papel fundamental en el motor que mueve al Grupo Purdy Motor a ser una empresa consolidada en el país. Somos más de 900 bodegueros, técnicos, asistentes, vendedores, asesores, ingenieros, administrativos, pero sobre todo somos apasionados de la industria automotriz y amamos nuestro trabajo. Al mismo tiempo, somos madres y padres de familia, parejas, hijos e hijas, hermanos y hermanas con planes de desarrollo personal, emocional, familiar y educativo.

El eje social interno de nuestra estrategia reconoce la diversidad e individualidad de nuestra gente. Por ello, ha creado una plataforma llamada Purdy Oportunidades diseñada para promover la calidad

de vida de la Gente Purdy y sus familias. Trabajamos para proveer soluciones permanentes a los problemas de vivienda, educación y seguridad financiera.

La radiografía

Antes de actuar, debemos conocer bien a nuestra gente y la realidad socioeconómica de cada uno. En el 2014 realizamos el segundo Censo de la Gente Purdy; un proceso de diagnóstico en el cuál, por medio de entrevistas uno a uno, logramos identificar las áreas de fortaleza y áreas de oportunidad de nuestros colaboradores.

Es un proceso voluntario y completamente confidencial, en el que cada colaborador comparte información demográfica, de vivienda, empleo, educativa y económica de su núcleo familiar. A partir de esta información logramos identificar familias en riesgo así como las áreas de atención prioritaria.

- Familias censadas: 414
- 11 sucursales
- 93.96% Hogares No Pobres
- 5.56% Hogares en Pobreza vs Promedio Nacional 21%
- 0.48% Hogares Pobreza Extrema vs Promedio Nacional 6%
- 52% de Gente Purdy son jefes de hogar
- 72% Tienen vivienda propia
- 64% tiene secundaria completa
- 20% tiene universidad completa
- 50% tiene deudas con tarjetas de crédito y/o almacenes

Comparativo 2012-2014

Algunos ejemplos de las áreas en las que registramos mejoras significativas

	2012	2014
Tenencia de vivienda propia	67.31%	72.7%
Escolaridad: universitaria (completa o en curso)	33.97%	41.65%
Escolaridad: noveno año	8.76%	14.29%
Familias con deudas de almacenes o tarjetas de crédito	62%	50%
Familias con 2+ deudas	43.31%	36.48%

Ante estos resultados decidimos enfocar nuestro trabajo en tres áreas prioritarias:

Educación

Desde el 2011 existe Purdy Cole, un programa que facilita el acceso de la Gente Purdy a educación secundaria con el fin de obtener el Bachillerato por Madurez.

En el 2014 tuvimos 47 estudiantes presentando pruebas en distintos niveles desde séptimo año hasta bachillerato; esto representa un crecimiento del 28% respecto a la matrícula del 2013. Los resultados fueron muy positivos: 3 compañeros obtuvieron el título de educación media (novenio año) y 4 estudiantes obtuvieron el título de Bachillerato por Madurez. En esta ocasión, celebramos particularmente el triunfo de dos compañeros, uno de la sucursal en Liberia y el otro de Pérez Zeledón, que fueron los primeros en sus sucursales de graduarse por medio de Purdy Cole.

La preparación de los estudiantes se logra por medio de alianzas con distintos institutos privados con el fin de garantizar que los compañeros reciban la mejor capacitación y puedan hacerle frente a las pruebas de manera exitosa. Aunque el sistema de Educación Abierta permite la preparación individual del estudiante, muchos de ellos tienen años de haber dejado las aulas por lo que el proceso de reajuste a un sistema educativo requiere la experiencia y apoyo que brindan estos centros. Grupo Purdy Motor le ofrece estas clases a sus colaboradores sin ningún costo adicional, en horario nocturno, utilizando las mismas instalaciones de la empresa. Adicionalmente, todo el proceso de matrícula ante los bancos y la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad del Ministerio de Educación lo hace Purdy Motor con tal de permitirle al colaborador enfocarse en sus estudios.

Vivienda

Aproximadamente el 10% de la Gente Purdy alquila la vivienda en la que reside. Es por esto que hemos iniciado un acercamiento con diversas desarrolladoras inmobiliarias en distintas zona del Gran Área Metropolitana con el fin de conocer la oferta de vivienda en el mercado. Purdy Oportunidades busca ser un puente entre las personas que desean adquirir una vivienda propia y las distintas oportunidades de compra y construcción que hay en el mercado.

En el tema de viviendas de interés social, tenemos una alianza con el Banco de Costa Rica y su Centro de Soporte – Vivienda Interés Social para canalizar las solicitudes de bonos de vivienda de nuestra Gente Purdy o sus familiares directos.

Por otro lado, desde el 2012 sostenemos un convenio con el Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) con el que tenemos la posibilidad de aplicar la Ficha de Información Socioeconómica (FIS) a nuestros colaboradores que deseen optar por beneficios de esta institución. 4 personas de la empresa han sido capacitadas por el IMAS para realizar el proceso de diagnóstico y luego presentar las solicitudes formales ante la oficina correspondiente para su respectiva evaluación y asignación.

Seguridad Financiera

Cada uno de nuestros colaboradores trabaja con esmero para recibir su salario, de este modo el área de seguridad financiera busca que ese dinero sea utilizado de forma eficiente y productiva. Queremos trabajar para vivir, no vivir para trabajar.

Desde el 2013 desarrollamos un currículum de educación financiera llamado El Taller de la Hormiga en el que, por medio de recursos dinámicos, lúdicos e interactivos, enseñamos a la Gente Purdy y sus parejas la importancia del presupuesto, cómo asumir créditos responsablemente, la mejor manera de salir de deudas, entre otros. Este taller está diseñado como una herramienta preventiva que permite a las personas adoptar prácticas saludables y evitar el endeudamiento nocivo.

El taller se desarrolla en nuestras instalaciones y es impartido por el Director de la organización Finanzas con Propósito, y nuestra coordinadora de Purdy Oportunidades. Durante 2 sesiones de 4 horas los participantes trabajan individualmente y en equipos para aprender la mejor manera de administrar las finanzas familiares.

La participación es gratuita y voluntaria para toda la Gente Purdy, también es abierta a aquellas parejas de nuestros colaboradores que quieran unirse al taller para aprender juntos.

En el 2014 realizamos 6 talleres, 3 en el GAM y uno en cada una de nuestras sucursales 4x4 (Liberia, San Carlos y Pérez Zeledón). Así logramos que 146 personas y sus familias compartieran experiencias y consejos sobre la mejor manera de administrar el dinero para cumplir sus metas.

En el área de seguridad financiera, también atendemos los casos de colaboradores que ya estén experimentando crisis económicas en sus familias debido a circunstancias fortuitas o por sobreendeudamiento. Cada persona recibe atención personalizada, así como un estudio exhaustivo de la realidad económica del núcleo familiar. Las solicitudes son analizadas por un comité multidisciplinario que trata de encontrar soluciones a los retos financieros de las familias.

El proceso de atención es voluntario y confidencial, pero sí requiere la total y absoluta transparencia de la familia así como el compromiso firme de trabajar para ordenar sus finanzas. El éxito del programa está sujeto al trabajo que ambas partes (Purdy Oportunidades y la familia) realicen.

En el 2014 recibimos 7 solicitudes de atención prioritaria, éstos se suman a los 4 casos que permanecían activos del año anterior. Cada uno de ellos recibe un trato personalizado para analizar su situación y buscar la mejor solución; parte de eso es la atención psicológica gratuita que está disponible para los colaboradores y sus familiares directos.

La métrica de éxito de este programa en particular es de largo plazo. La recuperación económica de una familia es un proceso lento pero sostenido, de modo que nuestro primer indicador es la calidad de vida emocional. La paz mental y estabilidad emocional que las familias recobran es la primera meta de trabajo en conjunto; el proceso de acompañamiento se mantiene hasta que la familia recobre un balance positivo de sus finanzas y se haya resuelto definitivamente las razones que llevaron a la crisis inicial.

Purdymanía

En Grupo Purdy Motor, los colaboradores somos los responsables de crear una experiencia única y diferente para todos los clientes que visitan nuestras instalaciones, ya sea en busca de un bien o de un servicio.

Purdymanía es un programa que busca fortalecer la cultura de servicio al cliente, tanto interna como externa, así como generar relaciones a largo plazo y con un impacto emocional en cada visita.

Asimismo, buscamos desarrollar habilidades de observación en nuestros colaboradores con el objetivo de conocer de forma integral al cliente y con esto brindarle el mejor servicio durante su estadía.

Salud y Seguridad

En Grupo Purdy Motor trabajamos para crear un ambiente laboral cada vez más seguro, es por esto que contamos con un Comité de Salud, Seguridad y Ambiente (SSA), conformado por un representante de cada sucursal y área de la compañía.

Creemos en desarrollar nuestras operaciones en la industria automotriz, asegurando la salud y seguridad de nuestros clientes y colaboradores, así como la protección al medio ambiente.

Mejorar nuestros índices de seguridad y salud es un reto de todos los días, por lo que trabajamos en educar y compartir principios básicos de cómo debemos actuar en las distintas operaciones de la empresa.

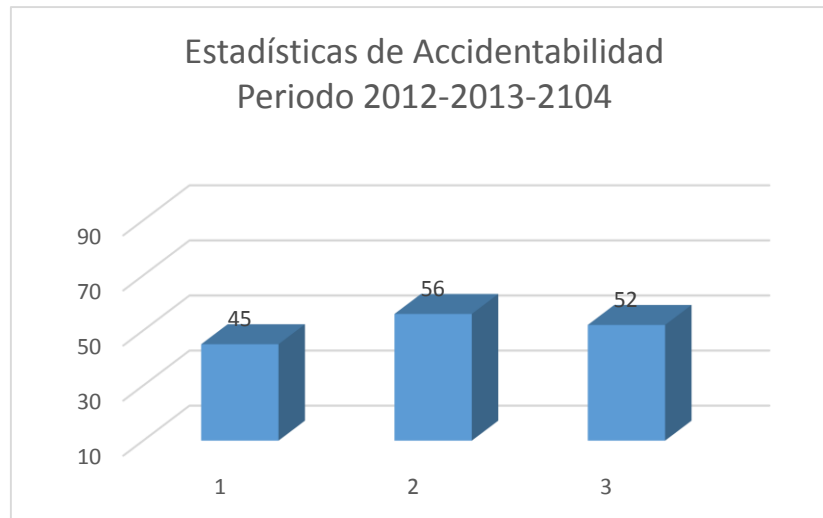
Cuadro 5

Cuadro de accidentabilidad 2012-2013-2014

Cuadro resumen	
Año	Cantidad
2012	45
2013	56
2014	52
Totales	153

Gráfico 4

Gráfico de accidentabilidad 2012-2013-2014



1.2. Eje Social Externo

Grupo Purdy Motor es un actor más de la sociedad en la que opera, es por esto que cada año reafirma su compromiso social con sus públicos de interés y sus comunidades. Trabajamos en cuatro grandes áreas que explicamos a continuación.

1.2.1. Voluntariado

Cada año buscamos tener un mayor acercamiento a nuestras comunidades por medio de nuestro programa de voluntariado.

A nivel social externo, desarrollamos distintos proyectos que nos permiten generar conciencia en la Gente Purdy sobre el valor de cuidar el medio ambiente, así como el relacionamiento con las comunidades aledañas a nuestras sucursales y la importancia de colaborar para generar un mejor espacio.

Nuevamente durante el 2014 continuamos con el voluntariado estrella de educación vial en las escuelas cercanas a nuestras sucursales y tuvimos un crecimiento importante con la participación de la Gente Purdy y en los proyectos ejecutados.

Voluntariado de educación vial:

Somos parte de una Alianza por una Mejor Cultura Vial, junto a COSEVI, MEP y un grupo de empresas privadas, que tenemos en común un gran interés por disminuir los índices de accidentabilidad en carretera.

El rol de Purdy Motor es apoyar por medio de colaboradores voluntarios, recursos y aportes económicos a proyectos concretos que contribuyan con la educación vial, siempre siguiendo la estrategia que el COSEVI define a nivel nacional.

Cuadro 6

Datos de voluntariado de educación vial

Voluntariado de Educación Vial	
Datos	2014
Cantidad de escuelas	7
Cantidad de niños	1499
Horas voluntarios	156.5

También, tenemos diferentes voluntariados que mostramos a continuación:

Cuadro 7

Datos del Programa de Voluntariado Corporativo

Nombre de la actividad	Cantidad Voluntarios	Cantidad de Horas	Fecha
Jornadas de Reciclaje	51	310	Todo el año
Apoyo a Fundación QT	6	24	Febrero
Apoyo a Fundación Gente	3	45	Todo el año
Parque Nacional Volcán Poás	40	320	03/05/2014
Voluntariado Sucursal Libera	17	136	18/08/2014
Reciclaje desechos electrónicos	5	17	23/05/2014
Reforestación La Selva	33	330	21/06/2014
Coaches	4	72	Todo el año
PurdyKids	35	162	14/07/2014
Parque Nacional Volcán Irazú	45	450	09/08/2014
Voluntariado Sucursal San Carlos	18	90	10/08/2014
Juntas de educación FGENTE	14	200	Todo el año
Programa de Seguridad Vial	30	130.5	Todo el año
Voluntariado Pérez Zeledón	2	2	Agosto
Limpieza de playa Guacalillo	42	420	11 de octubre
Redes TI - Escuela de Escazú	2	16	Noviembre

1.2.2. Apoyo a organizaciones

Año a año trabajamos para generar un impacto en la sociedad, para ello hemos desarrollado convenios y estrategias con diferentes entidades y programas educativos:

a. INA

Durante el 2014 renovamos nuestro convenio de cooperación con el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), lo que nos permitió tener beneficios en ambas vías. La institución se vio favorecida con importantes donaciones de equipos híbridos para uso académico y de nuestro lado, obtuvimos una importante participación en cursos de su oferta de estudios.

Además, estuvimos presentes en el IV evento tecnológico Manejo Integral de Residuos Automotrices y Vehículos con Tecnologías Limpias, con la exhibición de un vehículo híbrido y charlas de nuestros asesores sobre todo lo relacionado con la tecnología amigable con el medio ambiente.

Apoyar este tipo de iniciativas nos permitió, principalmente, fortalecer el intercambio y la transferencia tecnológica entre estudiantes, empresarios, docentes y población civil, por medio de competencias técnicas, exposición de equipos productos y charlas técnicas.

b. Programa EMPLEATE

EMPLEATE surge como una estrategia liderada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) para promover el acceso de las personas jóvenes en situación de vulnerabilidad al trabajo decente. Se basa en la articulación de la oferta programática del Estado y en la creación de alianzas público-privadas para el impulso de programas de empleo joven con una visión de mediano y largo plazo.

En noviembre del 2014 participamos en la actividad de Promoción EMPLEATE y Encuentro Empresarial Dirigido, la cual es una actividad que convoca a las y los jóvenes EMPLEATE (activos y egresados de los Centros de Formación), con el objetivo de que reciban el título de Promoción EMPLEATE y que tengan la oportunidad de entregar su currículum así como gestionar un primer contacto con las empresas interesadas en contratar perfiles como los suyos.

c. Donaciones a Instituciones Educativas

Durante los últimos tres años Grupo Purdy Motor se ha interesado en contribuir con la educación de los futuros especialistas en mecánica automotriz del país. En el 2014, la empresa entregó 1.400 repuestos y piezas de carrocería nuevas a estudiantes del Colegio Vocacional de Artes y Oficios (COVAO) y la Fundación Samuel en Costa Rica.

Cuadro 8
Donaciones de repuestos 2014

Institución	2012	2013	2014
Instituto Nacional de Aprendizaje	14,330,442.22	7,261,424.76	-
Fundación Hedwig y Robert Samuel	-	-	10,915,588.55
Colegio Vocacional de Artes y Oficios de Cartago	-	14,066,271.14	24,651,932.87
	14,330,442.22	21,327,695.90	35,567,521.42

Los repuestos recibidos, han tenido gran impacto en la educación de los jóvenes beneficiados, quienes son estudiantes del colegio diurno y nocturno, de los niveles de 4to, 5to y 6to de mecánica automotriz. “**Nuestros estudiantes ahora cuentan con material didáctico para impulsar su formación, pasamos de manipular las piezas en computadora a utilizarlas en nuestros talleres**”, Sergio Vega, Coordinador Técnico del COVAO.

“La donación realizada por Grupo Purdy Motor viene a contribuir de manera notable la disponibilidad de componentes didácticos, para el trabajo en las aulas y taller de uso frecuente por nuestros estudiantes. Incrementaremos la calidad de nuestros procesos formativos y por ende la calidad de nuestros futuros técnicos en mecánica automotriz”, Danilo Barrantes, director de la Fundación Samuel.

1.2.3. Fundación Purdy

Grupo Purdy Motor tiene el compromiso de colaborar con actores públicos, privados y de la sociedad en general, a partir de ese objetivo, se crea la Fundación Purdy, la cual sostiene económicamente a dos fundaciones distintas, pero con un objetivo en común: apoyar la educación de la niñez costarricense.

○ Fundación Gente:

Fundación Gente Vamos P’Lante está comprometida en fortalecer el sistema educativo público para garantizar y mejorar la calidad educativa de cada uno de nuestros niños y jóvenes.

Creemos que juntos, a través de la educación, podemos impulsar un mejor futuro para la educación costarricense. Creemos en el compromiso que todos tenemos de aportar, en la importancia de la experiencia y en la pasión que nos motiva a salir adelante.

¿Cómo hacemos a la Gente Purdy parte del proyecto?

Se trabaja por medio de un modelo de apoyo estratégico desarrollado por la Fundación Gente con el objetivo de que la empresa y sus profesionales se involucren y guíen, capaciten, acompañen, y empoderen a los miembros Juntas de Educación/Administrativas para que su labor sea transformadora y en conjunto con los demás actores, lideren cambios positivos.

Durante el 2014 contamos con el compromiso de 14 colaboradores, que tomaron la decisión de apoyar durante todo el año a una Junta Administrativa o de Educación.

Para mayor información puede visitar: www.fundaciongente.org

Resultados de Fundación Gente 2014

16 Centros Educativos
60 voluntarios participantes
1213 horas de voluntariado
1854 horas de capacitación
13487 niños impactados

○ Fundación Quirós Tanzi:

Fundación Quirós Tanzi tiene como misión promover oportunidades de desarrollo integral y equidad entre estudiantes de escuelas primarias públicas de Costa Rica a través de la apropiación de tecnologías móviles. Está enfocada en brindar una plataforma integral y de calidad que haga posible esta misión, que va más allá de la simple entrega de una computadora.

La Fundación trabaja en el área más importante para el desarrollo del país: la educación. Creemos en la importancia de las destrezas y habilidades, más allá del simple conocimiento de hechos y datos.

Esto lo hacemos a través de programas que unen el acceso a la tecnología, la guía de los docentes de clase, y el involucramiento de la comunidad en una propuesta de aprendizaje para los niños.

¿Cómo hacemos a la Gente Purdy parte del proyecto?

Los colaboradores apoyamos el trabajo de la fundación en dos tareas importantes, una es la preparación (limpieza e instalación de software) de las computadoras y otra, es directamente la entrega de los equipos en las escuelas.

Para mayor información visitar: www.fundacionqt.org

Resultados de Fundación Quirós Tanzi 2014
--

49 escuelas (34 rurales y 15 urbanas)
78 voluntarios
360 horas de voluntariado
3355 estudiantes beneficiados
340 docentes capacitados

1.2.4. Nuestros Clientes

Satisfacer a nuestros clientes durante su experiencia de servicio es la clave para exitoso de la compañía. Por esta razón, nos preocupamos por escuchar su opinión mes a mes, por medio de un indicador llamado *Índice de Promotor Neto (IPN)*.

¿Qué es el IPN?

Es una medida de lealtad de alto reconocimiento que se utiliza para recopilar comentarios de los clientes necesarios para estructurar la estrategia comercial. Comparado con las encuestas tradicionales, es considerado un mejor indicador de la lealtad de los clientes.

El cálculo de la puntuación en el IPN brinda una medida objetiva del desempeño de la sucursal en términos de la satisfacción del huésped y de la percepción que tienen sobre el producto o servicio.

A continuación nuestros índices IPN por mes por áreas de servicio.

Cuadro 9

IPN venta de vehículos nuevos

Ventas Nuevos IPN													
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
2012	94.44	97.78	93.44	88.57	90.58	94.62	95.44	96.31	92.60	95.24	96.46	96.86	94.36
2013	96.11	95.42	88.40	95.56	86.86	93.91	95.74	94.68	92.56	96.82	90.37	91.03	93.12
2014	87.61	91.36	95.51	94.76	91.51	94.23	90.91	82.62	93.00	90.34	83.16	82.57	89.80

Cuadro 10

IPN venta de vehículos usados

Ventas Usados IPN													
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
2012	98.44	96.23	98.06	94.70	94.96	93.39	96.45	95.41	91.94	99.42	93.13	92.31	95.37
2013	94.38	94.59	97.35	92.66	89.62	98.57	97.33	90.27	93.16	96.75	95.90	96.70	94.77
2014	88.46	94.32	96.88	98.04	85.96	95.71	90.13	87.50	90.24	96.05	84.68	98.67	92.22

Cuadro 11

IPN Talleres mecánicos

Talleres IPN													
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
2012	98.54	96.91	93.64	93.12	89.34	95.04	96.72	95.37	97.26	96.72	95.95	97.38	95.50
2013	95.22	97.50	97.62	95.71	96.55	95.65	95.18	96.87	96.67	96.02	96.40	98.47	96.49
2014	95.81	96.33	98.84	96.16	95.81	97.67	96.30	96.25	96.53	95.20	95.51	95.83	96.35

Cuadro 12

Taller de Purdy Auto

Purdy Auto IPN													
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Promedio
2012	88.98	88.00	96.84	93.33	73.53	89.16	76.14	69.39	76.19	55.77	84.95	93.83	82.18
2013	83.96	94.85	76.07	79.20	88.60	91.94	81.68	89.34	86.86	86.09	75.22	88.12	85.16
2014	90.09	82.30	87.50	89.31	82.57	80.51	89.06	91.59	82.46	72.88	82.11	92.73	85.26

Gráfico 7

Resultados del IPN para los años 2012, 2013 y 2014



Como parte del trabajo que realizamos con nuestros clientes, hemos desarrollado tres programas enfocados en la educación y capacitación:

PRO800 - Toyota

Es un programa dedicado a la capacitación de mecánicos automotrices externos en tecnologías del Grupo Toyota. Durante cada sesión se selecciona un modelo específico y se desarrollan temas como: mantenimientos preventivos, uso de repuestos originales y la instalación adecuada de los mismos. De la misma manera, tenemos enseñanzas en temas enfocados en medio ambiente.

En el 2014 se ejecutaron 6 ciclos de PRO800, con tres sesiones cada uno en las sucursales de San José, Liberia, Pérez Zeledón, San Carlos y Guápiles. La participación fue de 440 mecánicos automotrices.

PRO800 - HINO

Es un programa que nace del PRO800, con la diferencia que su enfoque es directamente a clientes con flota de vehículos y se trabaja con una visión de soporte total. Actualmente, se trabaja con los mecánicos y choferes de las flotas y en un futuro se espera desarrollar el trabajo con los administradores de flota. Se realizaron dos sesiones en el año y contamos con la participación de 50 personas entre choferes y mecánicos.

ECODRIVE

La unidad de negocios de Purdy Trabajo en conjunto con HINO ha desarrollado un programa que consiste en capacitar a los choferes de camión en técnica de manejo eficiente, por medio de charlas de conducción económica, tips de manejo, mantenimiento diario y reducción de costos en las flotas.

Durante el año 2014 se realizaron dos actividades con la participación de 32 choferes en total. Contamos con el apoyo de dos especialistas japoneses y el uso de la tecnología de un software llamado “ECO 100 Medición de Consumo y Comportamiento de Manejo”.

Cuadro 13

Resultados del Programa Eco Drive 2014

Rendimiento de combustible			
Participantes	Actual	Eco-Drive	Mejoramiento
Chofer 1	4.84 km/L	6.14 km/L	21%
Chofer 2	5.38 km/L	6.56 km/L	18%
Chofer 3	5.12 km/L	5.46 km/L	6%
Chofer 4	4.57 km/L	6.10 km/L	25%
Chofer 5	5.00 km/L	6.10 km/L	18%
Chofer 6	5.02 km/L	6.25 km/L	20%
Chofer 7	5.38 km/L	6.50 km/L	17%
Chofer 8	5.89 km/L	6.93 km/L	15%
Chofer 9	4.67 km/L	5.89 km/L	21%
Chofer 10	5.45 km/L	6.76 km/L	19%
Chofer 11	6.07 km/L	6.93 km/L	12%
Chofer 12	5.19 km/L	6.69 km/L	22%
Chofer 13	5.66 km/L	5.87 km/L	4%
Chofer 14	5.55 km/L	6.03 km/L	8%
Chofer 15	5.65 km/L	6.14 km/L	8%
Chofer 16	5.74 km/L	6.53 km/L	12%
Chofer 17	4.54 km/L	6.21 km/L	27%
Chofer 18	4.71 km/L	6.79 km/L	31%
Chofer 19	4.92 km/L	6.66 km/L	26%
Chofer 20	5.46 km/L	6.45 km/L	15%
Chofer 21	5.37 km/L	6.87 km/L	22%
Chofer 22	4.54 km/L	5.52 km/L	18%
Chofer 23	5.84 km/L	7.39 km/L	21%
Chofer 24	5.52 km/L	6.17 km/L	10%
Chofer 25	4.97 km/L	6.14 km/L	19%
Chofer 26	5.53 km/L	6.52 km/L	15%
Chofer 27	6.84 km/L	7.32 km/L	7%
Promedio	5.31 km/L	6.40 km/L	17.0%

2. Eje Ambiental

En Grupo Purdy Motor somos conscientes del impacto que genera nuestro negocio en el medio ambiente, es por esto, que hemos desarrollado una serie de programas que nos ayudan a disminuir nuestra huella.

Desde hace seis años nos propusimos, de manera formal, ser responsables en el área ambiental y adquirimos la responsabilidad de cuidar y aprovechar al máximo los recursos disponibles para el desarrollo de nuestras operaciones.

2.1. Carbono Neutralidad

Este 2014 es el segundo año que recibimos la re-certificación de Carbono Neutralidad a nivel privado por parte del Instituto de Normas Técnicas de Costa Rica (INTECO) y a nivel público por parte del Ministerio de Ambiente y Energía.

Un año más disfrutamos de los beneficios que hemos logrado con el esfuerzo y trabajo de toda una compañía y sus colaboradores.

Sabemos que medir nuestra huella de carbono no es suficiente, es necesario realizar un trabajo constante con toda la Gente Purdy para generar conciencia y a su vez implementar mejores prácticas en cada una de las operaciones.

El primer reconocimiento es para todo el comité de Carbono Neutralidad, que mes a mes nos ayudan a tener la información actualizada y gracias a su compromiso logramos un año más obtener la marca país C-Neutral.

¿Cómo nos recertificamos?

A continuación, les contamos cómo ha sido el proceso de cálculo, reducción y compensación de nuestra huella. Los datos que vamos a mostrar fueron auditados en marzo del 2014 por INTECO y corresponden a las operaciones del 2013.

Etapas 1: Medición de huella de carbono

El inventario que contabilizamos contiene las emisiones relacionadas con nuestras operaciones de Purdy Motor Costa Rica; incluye las sociedades, Purdy Motor S.A. y Purdy Auto S.A, las cuales se dedican a la comercialización de vehículos, repuestos, accesorios y el taller de carrocería y pintura.

Etapas 2: Proyectos de Reducción

Lista de los proyectos realizados.

Etapas 3: Compensación

Finalmente, contamos con tres fincas en Colorado de Abangares con una extensión total de 700 hectáreas aproximadamente. Parte de estas propiedades fueron adquiridas y reforestadas con el propósito de contribuir con la conservación y responsabilizarnos del impacto de nuestra actividad comercial.

Cuadro 14

Medición de Carbono Neutralidad

COMPARATIVO HUELLA DE CARBONO					
EMISIONES					
Tipo de emisión	Fuente de emisión	Metodología	t CO ₂ e/año		
			2012	2013	2014
Directas Alcance 1	Combustible	IMN	365.25	317.06	778.45
	Papel	EPN	32.84	29.79	26.73
	Refrigerantes	GHG / IPCC	132.00	168.45	214.43
	CO ₂ Directo	IPCC	0.64	0.59	0.81
	Tanques Sépticos	IMN	8.55	8.92	16.92
Indirectas Alcance 2	Electricidad	IMN	227.50	218.62	368.94
Indirectas Alcance 3	Vuelos	UK DEFRA	81.40	117.07	140.87
	LPG Sodas	IMN	14.02	13.89	17.06
	Alcantarillado	IMN	NC	NC	11.62
Emisiones totales			862.20	874.39	1564.20
REDUCCIONES					
Reducción	Cantidad de proyectos		6.77	2.34	2.29
COMPENSACIONES					
Sumideros	Finca El Triste		373.70	752.40	221.40
	La Oreja		63.18	97.10	2092.00
	Las Cachimbas		495.80	669.90	618.20
	Total sumideros	t CO ₂	932.68	1,519.40	2,931.60
		t CO ₂ /ha	5.76	8.93	17.24
	Total reducciones		939.45	1,521.74	2,933.89
	Carbono Neutralidad		-77.25	-647.35	-1,369.69
			t CO ₂ e Positivo	t CO ₂ e Positivo	t CO ₂ e Positivo

2.2. Programa Bandera Azul Ecológica

¿Qué es?

La Bandera Azul Ecológica es un distintivo que se otorga anualmente, el cual premia el esfuerzo y el trabajo voluntario en la búsqueda de la conservación y el desarrollo, en concordancia con la protección de los recursos naturales, la implementación de acciones para enfrentar el cambio climático, la búsqueda de mejores condiciones higiénico sanitarias y la mejoría de la salud pública de los habitantes de Costa Rica.

El programa consta de once categorías: agropecuario, municipales, playas, centro educativos, comunidades, microcuencas, entre otras. Desde el año 2012 participamos en la categoría de cambio climático, al ser la que más se ajusta a nuestro giro de negocio. Debido a nuestro giro de negocio, la

categoría que se ajusta más es la de cambio climático y desde el 2012 es en la que hemos participado.

¿Cómo lo logramos?

Cada sucursal participante cuenta con un comité interno encargado de realizar el plan de trabajo y ejecución del mismo durante el año. Adicionalmente, cuenta con el apoyo del gestor ambiental de la empresa.

Algunos proyectos realizados durante el 2014 fueron:

- Control estricto de detección y reparación de fugas en tuberías, grifos e inodoros.
- Mantenimiento preventivo a todas las máquinas y equipos que se usan en el taller.
- Programación de encendido y apagado de los aires acondicionados.
- Solicitudes de pedidos especiales de vehículos nuevos a Ciudad Toyota en formato digital.
- Cambio del producto limpia parabrisas.

Durante el 2014 realizamos un proyecto de captación de agua llovida en nuestro departamento de operaciones, el cual es el encargado de preparar todas las unidades de vehículos que serán entregadas a nuestros clientes finales.

¿Cuáles sucursales obtuvieron el galardón de Bandera Azul?

1. Ciudad Toyota
2. Curridabat
3. Pérez Zeledón
4. Purdy Carrocería y Pintura
5. San Carlos
6. Zapote

2.3. Toyota Green

Toyota Green es el compromiso de la empresa y la Gente Purdy con las futuras generaciones y el medio ambiente. El programa comprende cuatro líneas de acción:

2.3.1. Educación ambiental

Trabajamos cada año en educar a la Gente Purdy en temas ambientales y promovemos que todo lo que aprendemos lo implementemos en nuestros hogares.

Durante el 2014 nos enfocamos en temas de ahorro eficiente de recursos.

¿Cómo lo hicimos?

Con la ayuda de una empresa experta en temas de comunicación y programas de educación ambiental, desarrollamos charlas educativas en todas las sucursales a nivel nacional.

Además de generar conocimiento, buscamos que todos los esfuerzos que realizamos sean positivos y permanezcan en el tiempo.

Se realizaron 17 sesiones de 40 minutos cada una, por medio de un “teatro clown”, en las que enseñábamos a los colaboradores sobre el uso eficiente de los recursos y se interactuaba por medio de dinámicas de ahorro y concursos entre los grupos presentes. Contamos con la participación de aproximadamente el 85% de los colaboradores.

Para los siguientes años continuaremos con los programas de educación con el objetivo de generar un impacto positivo en los colaboradores y en el medio ambiente.

2.3.2. Campañas de ahorro de recursos

En Grupo Purdy Motor estamos conscientes de la importancia de cuidar los recursos disponibles para desarrollar nuestro trabajo y de hacer un uso eficiente de los mismos, es por ello que durante el 2014 diseñamos una campaña que nos ayudara a reforzar estos temas en toda la Gente Purdy.

La campaña se llamó AHORREMOS y se dio a conocer por diferentes canales de comunicación dentro de la organización.

La primera etapa fue identificar los recursos en los que nos íbamos a enfocar; debido a nuestro giro de negocio, logramos identificar los cuatro recursos que tienen un mayor impacto: combustible, electricidad, papel y agua.

Posteriormente, seleccionamos tips de ahorro para cada uno de los recursos y se elaboraron 28 afiches que se enviaban por medio de correo electrónico todos los viernes de cada semana. Debido a que tenemos un alto porcentaje de la población sin acceso a correo electrónico, colocamos la misma información en las pizarras informativas, acrílicos de los servicios sanitarios y otros puntos de esparcimiento.

Imágenes de campaña 2014



2.3.3. Gestión de los residuos

Gestionar de manera adecuada nuestros residuos es parte del compromiso que la compañía tiene dentro del eje ambiental.

DERAP (Dealer Environmental Risk Audit Program)

Por sus siglas en inglés, DERAP es un sistema de auditoría ambiental que pretende controlar la generación y el tratamiento de los residuos generados en talleres, de forma tal que se minimice el impacto ambiental de acuerdo a las leyes nacionales y las políticas de Grupo Purdy Motor.

¿Cómo funciona el sistema DERAP?

Es una serie de especificaciones que sirven como guía a las personas que realizan trabajos con algún tipo de riesgo ambiental dentro de la empresa. Adicionalmente, se incluyen todos aquellos aspectos y restricciones estipuladas en las leyes nacionales.

Algunos puntos a evaluar son:

Tratamiento de aguas residuales

Contención de derrames

Identificación de residuos peligrosos

Todos los talleres están debidamente certificados con la norma DERAP y se realizan auditorías una vez al mes y se les entrega el certificado una vez al año.

Cambios en rotulación

Durante el 2014 realizamos un cambio en la rotulación de los recipientes de reciclaje en todas las áreas de trabajo: administrativo, talleres y comedores, con el objetivo de alinearlos a la herramienta interna de auditoría ambiental Derap y refrescar los conceptos de clasificación de los residuos en colaboradores.



Resultados de reciclaje

Cuadro 15

Reciclaje Interno 2014

Estadísticas de Reciclaje Interno (Kg)													Totales
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2012	9,844.00	9,807.70	8,308.50	9,027.90	9,227.00	6,679.10	10,384.20	10,529.00	8,196.50	11,224.20	8,419.50	6,198.20	107,845.80
2013	7,576.90	4,623.20	5,348.50	7,626.40	4,915.00	4,983.00	4,140.50	3,722.70	3,786.00	5,351.00	6,338.00	5,401.00	63,812.20
2014	5,376.00	5,467.90	5,649.80	3,983.00	7,985.70	4,123.80	4,350.50	5,229.00	4,244.00	5,110.30	1,779.40	1,914.00	55,213.40

Cuadro 16

Reciclaje Co-procesamiento 2014

Estadísticas de Co-procesamiento (Kg)													Totales
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2012	21,003.91	21,596.57	27,689.60	19,084.97	29,889.00	24,632.09	28,291.97	23,541.00	21,707.10	25,363.13	28,965.36	23,437.60	295,202.30
2013	26,814.71	21,110.50	16,792.88	23,083.00	22,668.40	24,125.53	27,372.89	27,111.26	27,972.00	18,598.00	34,922.00	18,459.00	289,030.17
2014	32,298.00	32,421.00	28,919.00	29,454.00	34,543.00	33,118.00	35,660.00	38,869.00	35,262.00	47,349.00	33,128.00	32,928.00	413,949.00

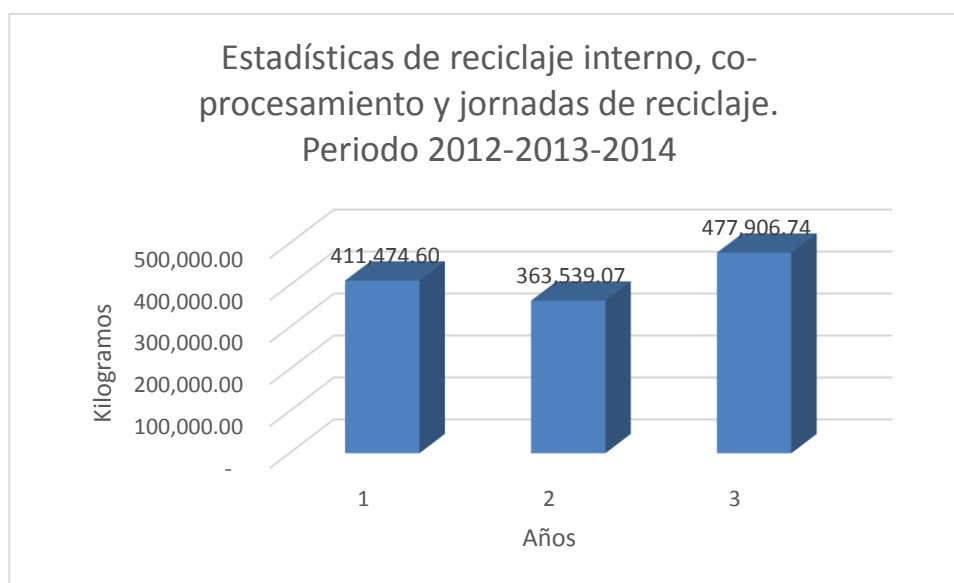
Cuadro 17

Jornadas de Reciclaje 2014

Estadísticas Jornadas de Reciclaje (Kg)													Totales
Año	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
2012	1,271.00	742.00	962.00	655.00	655.00	815.50	750.00	645.00	487.00	569.00	415.00	460.00	8,426.50
2013	561.30	561.30	561.30	1,256.30	756.10	1,234.40	995.00	1,173.00	858.00	1,087.00	1,402.00	251.00	10,696.70
2014	904.00	800.00	620.00	1,057.00	618.00	805.00	512.30	728.04	632.70	842.20	560.00	665.10	8,744.34

Gráfico 8

Datos de reciclaje totales 2012-2013-2014



2.3.4. Tecnologías limpias

El uso de energías amigables con el ambiente cumple un papel importante y visionario en la manera de incidir positiva y responsablemente en el medio ambiente.

La tecnología utilizada en nuestros motores VVT-i (válvulas inteligentes de tiempo variable) ofrece potente aceleración, menos consumo de combustible y además reduce las emisiones de gas al tener una mejor quema de combustible. Para los motores Diésel es utilizada la tecnología “Common Rail” conocida como D4D, la cual mediante la precisión en la inyección del combustible brinda mayor rendimiento y reduce las emisiones de CO₂.

3. Eje Económico

Somos una empresa responsable con la sociedad que trabaja por tener un crecimiento integral, tanto en el aspecto económico como el social y ambiental.

3.1. Manejo Saludable del Eva

Somos una empresa privada y como tal debemos asegurar la generación de valor en el área económica. Actualmente las empresas se valorizan no sólo por sus activos sino también por sus marcas, innovación, participación de mercado y el desarrollo de nuevas tecnologías.

Es por eso que anualmente nos medimos a través del indicador Economic Value Added (EVA), ya que la contabilidad tradicional no contempla estos valores de activos intangibles.

3.2. Mejorar la rentabilidad

Una empresa que logra generar valor económico mientras mantiene un equilibrio y avanza en las áreas ambiental y social, es una empresa responsable con la sociedad y todos sus públicos de interés. Ser una empresa cada vez más rentable, es un compromiso para con nuestros accionistas, colaboradores, familias de nuestros colaboradores, entre otros.

Esto nos llevará a tener oportunidades de crecimiento no sólo a nivel nacional sino también fuera de nuestras fronteras.

3.3. Purdy Award

En Grupo Purdy Motor buscamos realizar nuestro trabajo de tal forma que nos permita gestionar integralmente la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud, el capital humano, los objetivos y las responsabilidades que tenemos dentro de la organización. Es por ello que evaluar constantemente nos permite ver las oportunidades de mejora en cada uno de los procesos y las unidades de negocio. A partir del año fiscal 2014-2015, iniciamos un proceso de medición y evaluación integral llamado Purdy Award.

Como parte de este gran paso y para fortalecer el compromiso que la compañía tiene con la sostenibilidad, hemos creado indicadores para medir específicamente lo relacionado con los ejes sociales y ambientales de nuestra estrategia de Responsabilidad Social.

KPI's de sostenibilidad

Son indicadores que nos permiten mejorar los procesos cada vez más, el manejo de la información y a su vez medir los impactos que tienen los distintos programas, tanto a nivel interno como externo.

¿Cuáles son nuestros KPI's de sostenibilidad?

Cuadro 18

Indicadores de Sostenibilidad

KPI's de Sostenibilidad Sucursales	
Indicador	
1	Consumo de Agua
2	Consumo de electricidad
3	Registro de consumo de papel
4	Registro reciclaje y coprocesamiento, jornadas de reciclaje
5	Registro consumo productos de limpieza
6	Registro de consumo de combustible, gas LPG
7	Registro de consumo recargas de AC edificios
8	Proyectos de reducción
9	Cantidad de horas voluntarios
10	Registro de accidentes para reportes CSO y pizarra de accidentes actualizados
11	Boletas de Incapacidades de la CCSS
12	Mantenimiento, control y registro aguas residuales vertidas y permisos de funcionamiento al día
13	Certificación DERAP

Evaluación

El proceso de diagnóstico, ejecución y evaluación está activo durante todo el año de la estrategia de Responsabilidad Social. Utilizamos varios instrumentos, tanto internos como externos, que nos permiten medir el éxito de los programas, así como identificar áreas de mejora.

A nivel interno utilizamos IndicaRSE, una herramienta de auto-evaluación gestionada y dirigida por la Asociación de Empresas para el Desarrollo (AED). Esta consta de un cuestionario que mide el trabajo de la compañía en 7 materias fundamentales: gobernabilidad, público interno, medio ambiente, proveedores, mercadeo, comunidad y política pública. En el ámbito interno, medimos nuestro trabajo por medio de indicadores cualitativos y cuantitativos que nos permiten llevar el pulso de los programas que se desarrollan a lo largo del año. Al cierre de cada periodo, el equipo de Relaciones Corporativas repasa y evalúa el trabajo realizado para poder plantear una nueva estrategia para el año entrante.

Asimismo, desde el 2011 nos sometemos a la evaluación de la norma nacional INTE 12-01-06:2011. Cada año, INTECO envía un equipo de auditores que estudian todos los procesos de emisión, reducción y compensación de carbono con tal de certificar a Grupo Purdy Motor como Carbono Neutro.

Pacto Global

Derechos Humanos

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Nuestro compromiso

Uno de los principios que caracteriza al Grupo Purdy Motor es el respeto hacia los derechos humanos de los individuos, es por ello que velar por el bienestar de su recurso humano, conocido como *Gente Purdy* es el primordial pilar de la compañía. (Eje Social Interno – Purdy Oportunidades, Código de Ética y conducta)

Principio 2: Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.

Nuestro compromiso

Purdy Motor se asegura de no ser directa, indirectamente, o de manera silenciosa, cómplice de abusos a los derechos humanos tanto en los lugares de trabajo como en su esfera de influencia. (Código de ética)

Normas Laborales

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Nuestro compromiso

El Grupo Purdy Motor se compromete no solo a asegurar y respetar si no a promover la libertad de Asociación y el derecho a la negociación colectiva de los colaboradores y comunidad, dentro y fuera de sus instalaciones. (Asociación Solidarista de Empleados de Purdy Motor – ASEPUMOSA)

Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Nuestro compromiso

El Grupo Purdy Motor está comprometido a eliminar cualquier forma de trabajo obligatorio o bajo coacción hacia sus colaboradores, practicantes, proveedores, y clientes. (Eje Social Interno – Salud y Seguridad)

Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Nuestro compromiso

El Grupo Purdy Motor está comprometido a erradicar cualquier tipo de abuso contra la niñez costarricense. Dentro de su política, solo admite contratar a personas mayores de edad y apoyar iniciativas que promuevan la no deserción de las aulas, evitando que entren al mundo laboral antes de terminar sus estudios. (Rango de edades en planilla)

Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Nuestro compromiso

El compromiso de la compañía es respetar la diversidad cultural, de género y la preferencia sexual de la Gente Purdy, dentro y fuera de los lugares de trabajo así como en los círculos de influencia de la compañía. (Más datos de la Gente Purdy)

Medio Ambiente

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Nuestro compromiso

El Grupo Purdy Motor desarrolla sus operaciones comerciales bajo el compromiso de fomentar la prevención ambiental en todas sus áreas de negocio. Contribuir responsablemente a mejorar el medio ambiente, es uno de nuestros valores corporativos. (Eje Ambiental)

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Nuestro compromiso

El compromiso de toda la Gente Purdy es realizar acciones para mejorar el manejo ambiental en su trabajo y hogar. Grupo Purdy Motor ha impulsado esto a través de la estrategia conocida como Toyota Green, una estrategia para mejorar la conciencia ambiental de la Gente Purdy. (Toyota Green)

Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.

Nuestro compromiso

Grupo Purdy Motor como distribuidor de Toyota en Costa Rica está comprometido a importar vehículos y accesorios e implementar servicios con tecnologías respetuosas con el ambiente. (Toyota Green – Tecnologías limpias)

Anti-corrupción

Principio 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Informe de Progreso Mundial 2014

Grupo Purdy Motor

Nuestro compromiso

Cada acción o comportamiento que ejecuta la Gente Purdy está dirigido por el Código de Ética fundado bajo principios morales y éticos de toda condición humana y por tanto mantiene el compromiso de ir en contra de cualquier tipo de corrupción, extorsión y soborno. (Nuestra Gente Purdy)

¿Qué haremos?

Cuadro 19

Metas para el año 2015

Eje Social
Interno
Facilitar el acceso a vivienda propia para toda la Gente Purdy, especialmente el 10% que actualmente está alquilando.
Establecer alianzas con desarrolladores inmobiliarios.
Establecer alianzas o acercamientos con instituciones bancarias para financiamiento para vivienda.
Aumentar el número de graduados de III Ciclo y Bachillerato por Madurez.
Fomentar la transición de educación secundaria a capacitación técnica y universitaria.
Mantener el bajo costo del programa para el estudiante.
Realizar 5 Taller de la Hormiga.
Crear una guía de reuniones de trabajo para coaches financieros.
Realizar talleres de seguimiento con temas financieros específicos.
Investigar 100% de los accidentados laborales
Implementar programas de capacitación virtual
Desarrollar el sistema de salud y seguridad ocupacional según OHSAS 18001
Promover la salud integral por medio de campañas internas
Externo
Ampliar las donaciones de respuestos para uso didáctico a instituciones
Aumentar la participación de la Gente Purdy en los programas de voluntariado
Continuar con el programa de ECODRIVE
Apoyar los programas de PRO800-Toyota y PRO800-Hino
Reestableceee apoyo a Fundación Acción Joven y continuar con el programa Empléate
Continuar con el apoyo económico a la Fundación Purdy

Eje Ambiental
Mantener la certificación de Carbono Neutralidad
Mantener y aumentar las sucursales con Bandera Azul Ecológica
Implementar más proyectos de reducción
Implementar programas de capacitación virtual
Capacitar a la Gente Purdy en temas de manejo de residuos
Desarrollar el sistema de gestión ambiental según ISO 14000
Promover las campañas internas de reciclaje
Cumplir al 100% con las muestras anuales de aguas residuales
Promover la compra del marchamo ecológico en la Gente Purdy

Eje Económico
Comunicación interna de código de conducta y manual de ética
Seguimiento y evaluación de KPI's de sostenibilidad
Apoyar a metas económicas propuestas para el 2015
Líderes en el sector automotriz
Crecimiento saludable del negocio a nivel nacional e internacional