

# ***INFORME DE SOSTENIBILIDAD*** 2017

# CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| Bienvenida  | 3  |
| Mensaje de CEO  | 3  |
| ¿Quiénes somos?   | 5  |
| Misión  | 5  |
| Visión  | 5  |
| Valores   | 5  |
| Ética y Transparencia                                     | 6  |
| Gobernanza  | 7  |
| Asistencia a sesiones de Junta Directiva                  | 7  |
| Auditoría Externa   | 8  |
| Nuestra Gente Purdy                                       | 8  |
| Nuestra Estrategia de Sostenibilidad                      | 9  |
| Resultados Económicos                                     | 10 |
| Resultados sociales                                       | 11 |
| Resultados ambientales                                    | 20 |
| Nuevo horizonte en sostenibilidad                         | 23 |
| Consulta de partes interesadas y análisis de materialidad | 23 |

# Bienvenida

Estamos cerrando la celebración del 60 aniversario de Grupo Purdy Motor. El 2017 fue un año de muchísimas alegrías, no sólo por el reconocimiento a la trayectoria que ha tenido la empresa en el país, sino por ver cómo la marca ha podido ser parte de la vida de muchísimos costarricenses que han vivido sus momentos más valiosos al lado de uno de nuestros vehículos.

Grupo Purdy Motor adoptó un enfoque de sostenibilidad económica, ambiental y social desde el 2007 y, bajo esa bandera, hemos crecido y hemos aprendido en el proceso. Este informe de sostenibilidad busca resumir los principales logros obtenidos durante el 2017 en los tres ejes. Durante este año nos sometimos al escrutinio y evaluación de nuestros públicos de interés y, gracias a sus aportes, hemos construido una nuestra estrategia con miras al 2020. Este informe también reúne los principales retos y planes de acción bajo esta nueva visión estratégica.

En el aspecto económico, el 60 aniversario trajo consigo la obtención de un Récord Guinness gracias al apoyo y lealtad de miles de Toyoterros que participaron del Toyota Weekend. Orgullosos, mantenemos el liderazgo en ventas en el mercado costarricense; además inauguramos una nueva sucursal en San Carlos e innovamos en materia de energías renovables con la instalación de los primeros paneles en nuestra sucursal de Curridabat.

En el área social, seguimos trabajando tanto a lo interno como a lo externo de la organización. A nivel interno nos enfocamos en atender a nuestra Gente Purdy por medio de Purdy Oportunidades y promoviendo la capacitación y desarrollo de habilidades de liderazgo en nuestros mandos medios. A nivel externo, alcanzamos la mayor cantidad de horas de voluntariado de nuestra gente, un logro que solamente es posible gracias al compromiso y mística de cada uno de ellos.

En el eje ambiental, por quinto año consecutivo logramos mantener la certificación de Carbono Neutralidad, lo que fortalece nuestro objetivo de minimizar nuestros impactos negativos en el medio ambiente, además de certificar XX sucursales con el Programa Bandera Azul Ecológica e iniciar el proceso para obtener la certificación de gestión ambiental ISO 140001.

Nuestro compromiso es firme, Grupo Purdy Motor continuará asumiendo retos y marcando la pauta para que otras empresas se sumen a los esfuerzos de sostenibilidad que permitan que tengamos una sociedad justa, que contribuya al crecimiento económico de una forma responsable con el entorno y medio ambiente.



**Javier Quirós**  
Presidente Grupo Purdy Motor



**Amadeo Quirós**  
Vice Presidente Grupo Purdy Motor



Jesús Castro  
CEO Grupo Purdy Motor

## Mensaje de CEO

En Grupo Purdy Motor creemos que la sostenibilidad no existe aparte del negocio, sino que es parte integral de la estrategia del negocio. Estamos convencidos que la sostenibilidad consiste en crear y fomentar condiciones económicas, sociales y ambientales que ayuden a fortalecer a las personas, organizaciones y comunidades por igual.

Este informe recopila el desempeño de Grupo Purdy Motor en materia de sostenibilidad para el periodo que comprende del 01 de enero al 31 de diciembre de 2017. Nuestro principal objetivo es rendir cuentas a ustedes, nuestros públicos de interés, sobre el avance que hemos tenido en nuestras metas de sostenibilidad; pero también, ser francos y transparentes sobre aquellos temas en los que todavía tenemos oportunidad de hacer un mejor trabajo.

Somos un referente en materia de sostenibilidad, y esto nos obliga a estar constantemente aprendiendo de las mejores prácticas a nivel mundial, identificar oportunidades de mejora y asumir nuevos retos con nuestros grupos de interés. Este es un compromiso que comienza desde la Alta Dirección y se extiende a todos los niveles de la organización.

Ha sido un ciclo de constante aprendizaje, en donde buscamos que cada acción que realizamos en nuestras operaciones maximice el impacto positivo y minimice la huella negativa que estamos generando. Creemos firmemente que nuestra obligación no es solamente minimizar nuestros impactos negativos, sino generar valor donde sea que operamos.

El mundo automotriz ha tenido un crecimiento acelerado en los últimos años, no solamente en número de unidades, sino también en el desarrollo de nuevas y mejores tecnologías. El mundo lo necesita, debemos cambiar, actualizarnos, crecer, digitalizarnos y Grupo Purdy Motor está innovando, para ofrecer mejores servicios a nuestro mercado.

Parte de este proceso de transformación incluyó abrir nuestras puertas e invitar a que representantes de cada uno de nuestros grupos de interés nos diera retroalimentación honesta y sin censura sobre nuestro trabajo en sostenibilidad. Necesitábamos este ejercicio de evaluación si queríamos crecer y buscar nuevos retos.

De forma paralela, realizamos un análisis de materialidad para identificar aquellos temas donde requerimos mayor rigurosidad y seguimiento en cada uno de los tres ejes: económico, social y ambiental. Al unir ambos procesos de evaluación, logramos definir el enfoque de trabajo para los próximos años.



# ¿Quiénes somos?

Grupo Purdy Motor es un grupo empresarial que se dedica a la comercialización de vehículos nuevos y usados, repuestos y talleres de mantenimiento. Además de ofrecer productos y servicios de posventa que nos permiten brindar un valor agregado a nuestros clientes y demás públicos de interés.

## PURDY MOTOR COSTA RICA

Contamos con 13 sucursales a nivel nacional, ubicadas en Pérez Zeledón, San Carlos, Liberia, Alajuela, Curridabat, Zapote, Escazú y con nuestra sede central en San José.

## LEXUS COSTA RICA

Somos representantes de Lexus, la marca de lujo del Grupo Toyota. Contamos con dos sucursales, una en Avenida Escazú y la otra en Cartago, en Terramall.

## PURDY MOTOR INTERNACIONAL

Estamos localizados en Estados Unidos por medio de nuestro dealer Atkinson Toyota y contamos con tres sucursales en las ciudades de Bryan, Madisonville y South Dallas.

Nuestra empresa es familiar y 100% de capital nacional, fue fundada en el año 1957 y tiene una larga trayectoria en nuestro país. Operamos bajo una figura legal de Sociedad Anónima llamada Purdy Motor S.A.

## 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.

# NUESTROS VALORES

- Espíritu de Servicio
  - Siempre decimos sí 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.



# Ética y Transparencia

Grupo Purdy Motor cree que su diferenciador estratégico es la Gente, por lo que procura las mejores condiciones para sus colaboradores. Los Gente Purdy cuentan con un Manual de ética y un Código de Conducta los cuales permiten que todos sepan cuáles son las guías de acción dentro de la compañía.

Además, en completo apego a la legislación laboral nacional y acuerdos de derechos humanos internacionales, dejamos claramente establecido que estamos en contra del trabajo forzado y el infantil.



Además, en completo apego a la legislación laboral nacional y acuerdos de derechos humanos internacionales, dejamos claramente establecido que estamos en contra del trabajo forzado y el infantil.

# Gobernanza

La gestión y administración de la compañía, así como el debido manejo de los riesgos está contemplado en el Manual de Gobierno Corporativo. [www.toyotacr.com](http://www.toyotacr.com)

La Junta Directiva de Grupo Purdy Motor está compuesta por 11 miembros, a saber:

## Junta Directiva de Grupo Purdy Motor

| Nombre                       | Puesto         |
|------------------------------|----------------|
| Javier Quirós Ramos de Anaya | Presidente     |
| Amadeo Quirós Ramos de Anaya | Vicepresidente |
| Marco Tulio Aguiar           | Fiscal         |
| Arnoldo López Echandí        | Secretario     |
| José Rossi Umaña             | Tesorero       |
| André Garnier Kruse          | Vocal 1        |
| Francis Durman Esquivel      | Vocal 2        |
| Gerardo Corrales Brenes      | Vocal 3        |
| Marianne Quirós Tanzi        | Invitada       |
| Amadeo Quirós Martén         | Invitado       |
| Jesús Castro Monge           | CEO            |

Asistencia a sesiones de Junta Directiva

| Directivo                    | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Javier Quirós Ramos de Anaya | ✓   | ✓   | *   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   |
| Amadeo Quirós Ramos de Anaya | ✓   | ✓   | *   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   |
| Marco Tulio Aguiar           | ✓   | ✓   | *   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   |     | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   |
| Arnoldo López Echandí        | ✓   | ✓   | *   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   |
| José Rossi Umaña             | ✓   | ✓   | *   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   |
| André Garnier Kruse          | ✓   | ✓   | *   | ✓   | ✓   | ✓   |     |     | ✓   | ✓   |     | ✓   |
| Francis Durman Esquivel      | ✓   | ✓   | *   | ✓   | ✓   |     | ✓   | ✓   | ✓   |     | ✓   | ✓   |
| Gerardo Corrales Brenes      | ✓   | ✓   | *   | ✓   | ✓   |     | ✓   | ✓   | ✓   |     | ✓   |     |
| Jesús Castro Monge           | ✓   | ✓   | *   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   | ✓   |

\* No hubo sesión ese mes.



# Auditoría Externa



Sr. Rolando Brenes  
Director Financiero  
Grupo Purdy Motor  
San José, Costa Rica

30 de mayo de 2017

Estimado señor Brenes:

La presente tiene por objeto confirmar nuestro entendimiento de las responsabilidades mutuas resultantes del nombramiento de Price Waterhouse Coopers y Compañía, S.C. (en adelante PricewaterhouseCoopers o PwC Costa Rica) como auditores independientes de Purdy Motor, S.A. y Purdy Auto, S.A. (en adelante las Compañías) por el año que termina el 30 de setiembre de 2017. Estos términos se mantendrán en vigencia hasta que sean modificados por escrito, con el acuerdo de ambas partes.

## Objetivo básico de la auditoría y reportes

Realizaremos la auditoría del estado de situación financiera de las Compañías al 30 de setiembre de 2017 y de los correspondientes estados de resultados integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo, por el año que terminará el 30 de setiembre de 2017, preparados de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera. Al terminar nuestra auditoría vamos a suministrar a las Compañías nuestro informe del auditor sobre dichos estados financieros, según se detalla a continuación:

- Informe sobre los estados financieros separados de Purdy Motor, S.A. al 30 de setiembre de 2017, de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera, expresado en su moneda funcional.
- Informe sobre los estados financieros individuales de Purdy Auto, S.A. al 30 de setiembre de 2017, de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera, expresado en su moneda funcional.
- Como resultado de nuestras auditorías emitiremos nuestros informes con nuestras recomendaciones sobre los controles administrativos y contables y de sistemas de información, para uso de la administración de las Compañías.

La auditoría será desarrollada conforme a los requerimientos de las Normas Internacionales de Auditoría.

La forma y contenido del informe puede modificarse a la luz de la realización de los procedimientos de auditoría que apliquemos.

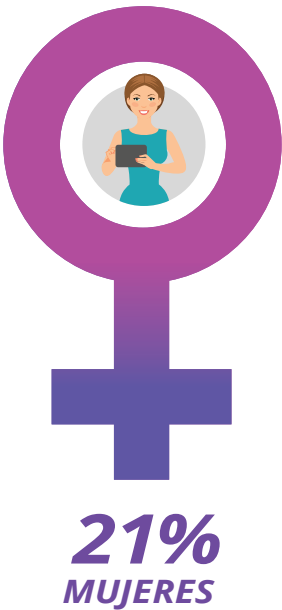
## Objetivo y alcance de la auditoría

Ustedes han requerido que realicemos la auditoría de los estados financieros de Purdy Motor, S.A. y Purdy Auto, S.A. que comprenden el estado de situación financiera al 30 de setiembre de 2017 y de los correspondientes estados de resultados integrales, cambios en el patrimonio y flujos de efectivo, por el año que terminará en esa fecha y un resumen de las principales políticas contables y notas explicativas.

PwC Costa Rica, Price Waterhouse Coopers y Compañía S.C., Barrio Los Yoses, San José, Costa Rica  
T: +506 2224-1555, F: +506 2253-4053, [www.pwc.com/interamericas](http://www.pwc.com/interamericas)

# Nuestra Gente Purdy

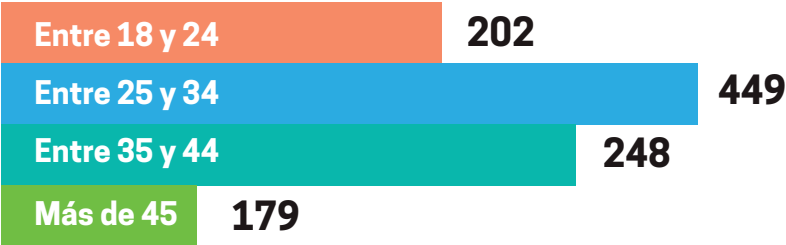
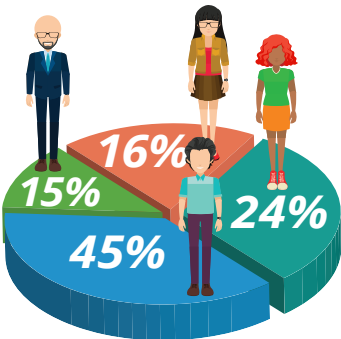
La Gente Purdy es el motor principal que mueve la compañía, acá les contamos un poco sobre cómo está compuesta la fuerza laboral de la organización.



## DISTRIBUCIÓN POR SEXO

**79% HOMBRES**

# Distribución por rango de edades



# Distribución por sucursal

| Sucursal                   | Personas |
|----------------------------|----------|
| Ciudad Toyota              | 331      |
| Purdy Trabajo              | 188      |
| Purdy Carrocería y Pintura | 203      |
| Curridabat                 | 40       |
| Grecia                     | 7        |
| Liberia                    | 45       |
| Paseo Colón                | 38       |
| Pérez Zeledón              | 31       |
| San Carlos                 | 35       |
| Tibás                      | 6        |
| Alajuela                   | 11       |
| Toyota Avenida Escazú      | 12       |
| Corporativo                | 15       |
| Lexus                      | 29       |
| Zapote                     | 87       |
| 107                        |          |

# Nuestra Estrategia de Sostenibilidad

Las iniciativas sociales y ambientales no deben ser acciones aisladas, sino que deben ir de la mano de la misión, visión, valores y estrategia de negocio de la empresa. Precisamente allí está el éxito del negocio, en saber mantener el balance y la coherencia entre todas esas tareas. Así, para el Grupo Purdy Motor, la sostenibilidad es parte integral de su estrategia empresarial, agrega valor a sus productos y servicios, a la vez que garantiza que la compañía no sólo cumpla con sus responsabilidades corporativas, sino que también aporte valor a la sociedad.

## Resultados Económicos

Para Purdy Motor un modelo de negocio económicamente positivo existe cuando se maneja de manera responsable la ética, el gobierno corporativo, la transparencia y los recursos financieros de modo que podemos ser rentables y sostenibles a través del tiempo.

- Renovamos la marca país Esencial Costa Rica.
- Destinamos el 3% del EVA para nuestras fundaciones Quirós Tanzi y Fundación Gente.
- Evaluamos nuestras operaciones por medio de una herramienta interna llamada Purdy Award, la cual permite medir diferentes indicadores en cada sucursal. La nota promedio de todas las sucursales para el periodo fiscal octubre 2016 y setiembre 2017 fue de 9, siendo la nota máxima un 10.

Purdy Award Octubre 2016 a Septiembre 2017

| Sucursal             | Estándares  | Gastos      | Márgenes    | Repuestos   | Servicio    | Vehículos   | Total general |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Alajuela             | 8.76        | 8.93        | 9.76        | 9.70        | 8.43        |             | 9.12          |
| Avenida Escazu       | 9.94        | 8.65        | 9.31        |             |             | 9.52        | 9.35          |
| Ciudad Toyota        | 9.47        | 7.98        | 9.57        | 8.77        | 9.66        | 9.29        | 9.12          |
| Curridabat           | 9.45        | 8.36        | 9.72        | 9.07        | 9.60        | 9.20        | 9.23          |
| Lexus                | 7.07        | 7.71        | 7.68        |             |             | 7.11        | 7.39          |
| Liberia              | 8.51        | 8.62        | 9.71        | 9.46        | 9.18        | 8.95        | 9.07          |
| Paseo Colón          | 7.46        | 7.29        | 9.74        |             |             | 8.91        | 8.35          |
| Pérez Zeledón        | 7.97        | 9.07        | 9.57        | 9.71        | 9.53        | 9.05        | 9.15          |
| Purdy Trabajo        | 8.53        | 7.82        | 9.15        |             | 9.60        | 8.82        | 8.78          |
| San Carlos           | 8.73        | 8.77        | 9.09        | 9.36        | 8.98        | 8.66        | 8.93          |
| Zapote               | 9.21        | 9.12        | 9.84        | 9.54        | 9.59        | 9.43        | 9.45          |
| <b>Total general</b> | <b>8.55</b> | <b>8.38</b> | <b>9.49</b> | <b>9.38</b> | <b>9.33</b> | <b>8.86</b> | <b>9.00</b>   |

\*Los espacios vacíos no aplica calificación.



# Reconocimientos recibidos durante el 2017

Certificación Bandera Azul para seis sucursales en Costa Rica - *Ministerio Nacional de Ambiente y Energía (MINAE)*  
Certificación Carbono Neutro y Sello País - *Universidad EARTH - Ministerio Nacional de Ambiente y Energía (MINAE)*  
Premio Responsabilidad en Acción, Categoría – Colaboradores - *Costa Rica -American Chamber of Commerce (AMCHAM)*  
Marca país - Esencial COSTA RICA - *Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER)*  
Programa Empresas Seguras, Categoría - Plata *Consejo Nacional de Seguridad Vial (COSEVI)*  
Outstanding Customer service Award - *Toyota Motor Corporation*  
Logotipo de Toyota en Costa Rica - *Guinness World Records*  
Hino Special Sales Award - *HINO Motors*  
Parts Department of the Year- *HINO Motors*  
Service Department of the Year- *HINO Motors*  
Vehicle Sales Achievement- *HINO Motors*  
Vehicle Sales Planning- *HINO Motors*  
Vehicle Communication- *HINO Motors*  
Excellent Distributor- *HINO Motors*  
The 2017 Toyota Customer Service Excellence Award - *Toyota Motor Corporation*  
Best Distributor in Latin America and the Caribbean (Sales and Service) - *Toyota Motor Corporation*  
Overall Vehicles Sales Award - Gold Prize - *Toyota Motor Corporation*





Grupo Purdy Motor tiene un departamento de servicio al cliente y a continuación mostramos las estadísticas del año 2017.

#### Control Estadístico de Casos 2017

|   |       |
|---|-------|
| Cantidad de quejas y/o consultas recibidas        | 5117  |
| Porcentaje de casos resueltos en menos de 30 días | 98.5% |
| Porcentaje de casos resueltos satisfactoriamente  | 97%   |
| Total de casos abiertos en el MEIC                | 13    |
| Cantidad de casos activos en el MEIC              | 7     |
| Cantidad de casos resueltos en el MEIC            | 6     |

- El porcentaje de rotación de personal es de un 11% para el año en publicación.
- Grupo Purdy Motor cuenta con un programa de retención al cliente con el objetivo de capacitar y brindar valor agregado a los usuarios de nuestros productos o servicios.

#### Programas de retención 2017

| Programas de retención 2017   | Cantidad | Personas beneficiadas |
|-------------------------------|----------|-----------------------|
| PRO800                        | 15       | 930                   |
| PRO800 HINO                   | 2        | 100                   |
| Eco Drive: Modalidad teórico  | 11       | 261                   |
| Eco Drive: Modalidad práctico | 3        | 51                    |

- Cerramos el año 2017 siendo líderes y número uno en ventas en Costa Rica.
- Abrimos nuestra nueva sucursal de San Carlos, con un área de construcción de 3453 metros cuadrados y con un 229% en metros cuadrados versus la sucursal anterior con un área de 1047 metros cuadrados.

# Resultados sociales

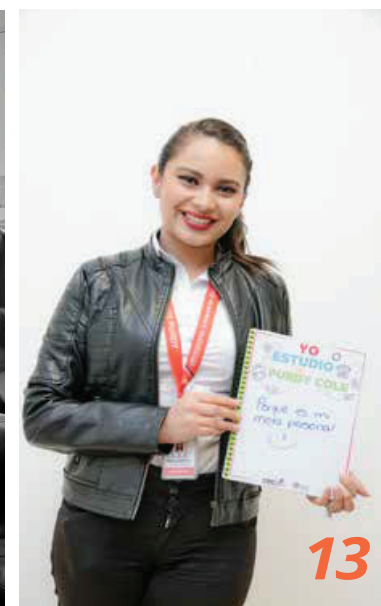
Entendemos que un negocio responsable en el área social va más allá del cumplimiento de legislación laboral y derechos humanos. Por medio de nuestras habilidades y áreas de experiencia, buscamos crear valor en nuestros colaboradores y también en la sociedad donde operamos.

## Eje Social Interno

Purdy Oportunidades

### Resultados de Purdy Cole

- 85 colaboradores matriculados en el 2017.
- 3522 horas invertidas durante el año en clases de Purdy Cole.
- 12 graduados de bachillerato.
- 4 graduados de tercer ciclo.



### Bachillerato

| Nombre                       | Puesto                    | Depto            | Sucursal                   | Año graduación |
|------------------------------|---------------------------|------------------|----------------------------|----------------|
| Ian Salazar Ubilla           | Alistador                 | Operaciones      | Purdy Trabajo              | 2017           |
| José Manuel Valverde Guillén | Mecánico EM               | Taller Liviano   | Ciudad Toyota              | 2017           |
| Carlos Hernández Molina      | Vendedor Repuestos Taller | Repuestos        | Ciudad Toyota              | 2017           |
| Joy R. Brenes Sánchez        | Mecánico EM               | Taller           | Purdy Carrocería y Pintura | 2017           |
| Jeffrey Rodríguez Brenes     | Asesor de servicio        | Taller           | Purdy Carrocería y Pintura | 2017           |
| César Corrales Badilla       | Encargado de patio        | Vehículos Usados | Ciudad Toyota              | 2017           |
| Brian Arturo Masís Vargas    | Mecánico RG               | Taller           | Purdy Trabajo              | 2017           |
| Diana Gómez Pérez            | Auxiliar de Citas         | Contact Center   | Purdy Carrocería y Pintura | 2017           |
| Jorge Leandro                | Técnico de Over Haul      | Over Haul        | Purdy Trabajo              | 2017           |
| Rosvin Peraza                | Asesor Post Venta         | Post Venta       | Ciudad Toyota              | 2017           |
| Ricardo Villalobos González  | Mecánico EM               | Avalúos          | Ciudad Toyota              | 2017           |
| Diego Ugalde Rojas           | Mecánico EM               | Taller           | Pérez Zeledón              | 2017           |

### III Ciclo

| Nombre                       | Puesto      | Depto  | Sucursal                   | Año graduación |
|------------------------------|-------------|--------|----------------------------|----------------|
| Alejandro Loría              | Mecánico EM | Taller | Purdy Trabajo              | 2017           |
| Miguel Ángel Navarro Navarro | Mecánico EM | Taller | Purdy Trabajo              | 2017           |
| José Abarca Rojas            | Pulidor     | Taller | Purdy Carrocería y Pintura | 2017           |
| Esteban Núñez                | Mecánico EM | Taller | Curridabat                 | 2017           |

### Resultados de Seguridad Financiera

- Somos empresa Mentora del IPMe para acompañar a las nuevas empresas que están adoptando la herramienta.
- Atendimos 44 solicitudes de atención por endeudamiento, de los cuales se resolvieron 4 casos por medio de asesoría financiera otros 4 requirieron de intervención financiera y están en un proceso de mentoría.
- 144 horas invertidas en capacitación financiera por medio de los Mentores Financieros.

## Salud y Seguridad

### Reporte de accidentes laborales

Estadísticas de Accidentabilidad 2017

| Mes        | Cantidad | Días de incapacidad |
|------------|----------|---------------------|
| Enero      | 9        | 157                 |
| Febrero    | 11       | 63                  |
| Marzo      | 7        | 130                 |
| Abril      | 3        | 35                  |
| Mayo       | 8        | 82                  |
| Junio      | 9        | 118                 |
| Julio      | 6        | 108                 |
| Agosto     | 9        | 56                  |
| Septiembre | 10       | 57                  |
| Octubre    | 4        | 7                   |
| Noviembre  | 13       | 108                 |
| Diciembre  | 3        | 15                  |

### Capacitación Brigadistas

| Tema              | Personas | Horas |
|-------------------|----------|-------|
| Primeros Auxilios | 12       | 240   |
| Soporte mensual   | 12       | 48    |

### Reporte de conductas, quejas y colisiones en carreteras

Estadísticas de reportes en carreteras 2017

| KPIs de Área          | ene-17 | feb-17 | mar-17 | abr-17 | may-17 | jun-17 | jul-17 | ago-17 | sep-17 | oct-17 | nov-17 | dic-17 |
|-----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Reportes en Carretera | 0      | 1      | 1      | 1      | 2      | 6      | 2      | 2      | 0      | 0      | 1      | 0      |
| Colisiones            | 1      | 2      | 0      | 1      | 0      | 0      | 0      | 0      | 1      | 1      | 0      | 1      |







## Seguridad Vial

En Grupo Purdy Motor nos sumamos a la celebración de la “Semana Nacional de la Seguridad Vial”, una iniciativa que nace en el Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) y que cada año realiza diferentes actividades en todo el país.

Durante varias semanas convertimos nuestras sucursales en vías públicas, en donde colocamos señalización y diferentes consejos que debemos tener en cuenta mientras manejamos. Al mismo tiempo, realizamos charlas sobre el uso del cinturón de seguridad.

A La Gente Purdy nos apasiona el mundo automotriz, pero también sabemos que manejar no es solamente tener una licencia, sino también es tener un comportamiento responsable en carretera. No importa si andamos en vehículo, moto, bicicleta, servicio público o si somos peatones, lo valioso es saber que la responsabilidad es de todos.

Cada iniciativa nos permitió educar de una forma vivencial a nuestra Gente Purdy, además de crear sensibilización y fortalecer una conducta responsable de todos en carretera.



## Alianza Nacional para la Seguridad Vial

Grupo Purdy Motor tiene un rol muy activo dentro de la Alianza, por lo que además de apoyar cada uno de los objetivos de esta, también realiza actividades adicionales que han surgido para apoyar y continuar con el cumplimiento de disminuir la tasa de mortalidad en nuestras carreteras.



## Principales resultados:

- 7 actividades desarrolladas con la Alianza.
- Primera Red Cantonal de Seguridad Vial constituida.
- Lanzamiento del Programa Visores Ciudadanos en Cartago.
- 40 representantes de empresas, instituciones y organizaciones participaron del Taller de Visores Ciudadanos.
- 30 docentes de secundaria de San José y Alajuela trabajan con el Cuaderno de Seguridad Vial en Secundaria.
- Aporte al Plan Nacional de Pacificación en las Vías Públicas, a través de las redes cantonales creadas, taller de visores y la entrega de cuadernos en secundaria.
- Más de 3500 seguidores con la campaña “Dejá las llaves”.



## Alianza Programa Empresas Seguras

El proyecto consiste en desarrollar una feria de Seguridad vial durante todo un día en las escuelas, cada una de las empresas participantes se encarga de ampliar un tema específico y se trabaja por medio de juegos y dinámicas interactivas. Creemos en que los niños aprenden mejor jugando y haciendo, es por esto por lo que se trabaja desde esa perspectiva.



### Escuelas beneficiadas durante el 2017

| Nombre de la escuela                    | Cantidad de niños |
|---|-------------------|
| Escuela Miguel Obregón (Alajuela)       | 204 niños         |
| Escuela San Rafael de Tibás             | 100 niños         |
| Escuela Antonio José Sucre (San Carlos) | 250 niños         |
| Escuela Republica de México             | 250 niños         |
| <b>TOTAL</b>                            | <b>804 niños</b>  |





## Capacitación Interna Gente Purdy





## Eje Social Externo

### Programa de voluntariado | -YO + NOSOTROS

- Durante el 2017 contamos con la participación de 376 colaboradores como voluntarios, lo que representa un 34% del total de Gente Purdy.
- El 2017 realizamos más de 23 programas de voluntariado, entre ellos tenemos jornadas de reciclaje, reforestación en playas del pacífico, creación y mantenimiento de senderos en Parques Nacionales, programas de seguridad vial en primaria y secundaria, limpieza y recolección de desechos en playas, entre otros.
- Logramos invertir 4799 horas en los diferentes proyectos de voluntariado en todo el país.



## Relacionamiento con la academia

### Alianza por la educación

- Somos empresa firmante de la Alianza por la educación. La Alianza es un espacio de articulación del sector empresarial y organizaciones de la sociedad civil que trabajan por una educación de calidad para todos y todas. Es un espacio para compartir experiencias; debatir y reflexionar en torno a los principales desafíos que enfrenta el sistema educativo; y, liderar procesos de diálogo social que permitan fortalecer el debate y la articulación entre diversos actores.

### Donaciones

- Cada año realizamos donación de repuestos para uso didáctico a distintas instituciones educativas.

#### Scrapping 2017

| Institución                                 | Cantidad de respuestos | Monto total |
|---|------------------------|-------------|
| Liceo Bolívar de Grecia                     | 340 unidades           | 11,650,784  |
| Colegio Técnico Profesional de Parrita      | 490 unidades           | 6,743,104   |
| Fundación Hedwing Und Robert Samuel Stifung | 94 unidades            | 1,831,909   |
|   |                        | 20,225,797  |



## Visitas educativas

- Durante el año recibimos 316 estudiantes de varios centros educativos que visitaron nuestras instalaciones, con el objetivo de conocer procesos en distintas áreas de la organización.  
Entre ellos tenemos:

1. Universidad de Costa Rica
2. Universidad Ulacit
3. Instituto Nacional de Aprendizaje
4. Fundación Samuel
5. Ciudad de los Niños
6. Colegio Vocacional Monseñor

## Programa de prácticas profesionales y pasantías

- Cada año recibimos un grupo de estudiantes para realizar sus prácticas profesionales en diversas especialidades y que hacen un aporte importante en diversos departamentos de la empresa. En el 2017 recibimos 55 practicantes y 21 pasantes, de los cuales un 10% de los estudiantes de práctica profesional se quedaron trabajando con nosotros.  
Sanabria

# Resultados ambientales

Un crecimiento saludable del negocio conlleva un alto grado de responsabilidad sobre el medio ambiente, es buscar siempre la forma más eficiente de realizar nuestras actividades, mitigando el impacto negativo en el entorno y siendo comprometidos con estándares nacionales y de casa matriz en materia ambiental.

## - Carbono Neutralidad

Por quinto año consecutivo somos parte del Programa País Carbono Neutral. El ente verificador fue la Universidad Earth y posteriormente la renovación de la marca país con el Ministerio de Ambiente y Energía, MINAE.

### Huella de Carbono Auditada 2016.

- Más de 700 hectáreas de bosque son destinadas para el proyecto de remoción de nuestra huella de carbono.

- Somos parte del Programa Bandera Azul Ecológica y durante este año recibimos el galardón de 8 de nuestras sucursales, todas en la categoría de Cambio Climático.

| INVENTARIO DE GEI EN 2016 |                      |                         |                              |          |                       |          |                                  |
|---------------------------|----------------------|-------------------------|------------------------------|----------|-----------------------|----------|----------------------------------|
| Inventario                | Tipo de emisión      | Contaminante            | Consumo                      | Unidad   | Metodología utilizada | Peso %   | t CO <sub>2</sub> e / año        |
|                           | Directas - Alcance 1 | Combustibles            | 569,858.61                   | L        | IMN                   | 81.47%   | 1,405.75                         |
|                           |                      | Refrigerantes           | 31.39                        | kg       | GHG / IPCC            | 2.64%    | 45.55                            |
|                           |                      | CO <sub>2</sub> Directo | 0.81                         | Kg       | IPCC                  | 0.05%    | 0.81                             |
|                           |                      | Tanques sépticos        | 27.78                        | Personas | IMN                   | 1.61%    | 27.78                            |
|                           | Indirectas Alcance 2 | Electricidad            | 2,932,522.20                 | kwh      | IMN                   | 6.48%    | 111.73                           |
|                           | Indirectas Alcance 3 | Vuelos                  | 234.00                       | Ud       | UK DEFRAS             | 4.69%    | 80.89                            |
|                           |                      | Papel                   | 11,819.28                    | kg       | EPN                   | 1.74%    | 30.03                            |
|                           |                      | LPG Sodas               | 5,826.85                     | L        | IMN                   | 0.55%    | 9.41                             |
|                           |                      | Alcantarillado          | 13.58                        | Personas | IMN                   | 0.79%    | 13.58                            |
| Total emisiones           |                      |                         |                              |          |                       | 1,725.52 |                                  |
| Reducción                 | No.                  | Fuente                  | Área                         |          | Cantidad              |          | t CO <sub>2</sub> e / año        |
|                           | 1                    | Combustible             | Distribución de repuestos CT |          | 1                     |          | 2.04                             |
|                           | Total reducción      |                         |                              |          |                       |          | 2.04                             |
| Remoción                  | No.                  | Finca                   | Años                         | Ha       | Total                 | %        | t CO <sub>2</sub> almacenado/año |
|                           | 1                    | La Oreja                | 26.5                         | 9.43     | 170.06 Ha             | 5.55%    | -20.90                           |
|                           | 2                    | El Triste               | 25.5                         | 88.36    |                       | 51.96%   | 357.70                           |
|                           | 3                    | Las Cachimbas           | 26.5                         | 72.27    |                       | 42.50%   | 66.80                            |
|                           |                      | CERs                    | Action Clima                 |          |                       |          | 1,350.00                         |
|                           | Total remoción       |                         |                              |          |                       |          | 1,753.60                         |
| TOTAL                     |                      |                         |                              |          | CO <sub>2</sub> equiv |          | -30.11                           |
| Carbono positivo          |                      |                         |                              |          |                       |          |                                  |

## -Gestión de residuos

Somos conscientes de que nuestra operación genera un impacto en el ambiente, es por esta razón, que cumplimos con los aspectos legales por los residuos generados.

Además, contamos con un programa de reciclaje a lo interno y también a lo externo, con la finalidad de motivar a nuestros colaboradores y las comunidades cercanas a nuestras sucursales a traer todos sus materiales reciclables. Durante el 2017 realizamos más de 80 jornadas de reciclaje.

| Jornadas de reciclaje<br>Enero - Diciembre 2017 |             |        |         |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---|-------------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Sucursal  | Día del mes | Enero  | Febrero | Marzo  | Abril  | Mayo   | Junio  | Julio  | Agos   | Sept   | Octu   | Nov    | Dic    |
| Ciudad Toyota                                   | 1er Viernes | 06-ene | 03-feb  | 03-mar | 07-abr | 05-may | 02-jun | 07-jul | 04-ago | 01-sep | 06-oct | 03-nov | 01-dic |
| San Carlos                                      | 2do Viernes | 13-ene | 10-feb  | 10-mar | 14-abr | 12-may | 09-jun | 14-jul | 11-ago | 08-sep | 13-oct | 10-nov | 08-dic |
| Paseo Colón                                     | 2do Viernes | 13-ene | 10-feb  | 10-mar | 14-abr | 12-may | 09-jun | 14-jul | 11-ago | 08-sep | 13-oct | 10-nov | -      |
| Zapote  | 2do Viernes | 13-ene | 10-feb  | 10-mar | 14-abr | 12-may | 09-jun | 14-jul | 11-ago | 08-sep | 13-oct | 10-nov | 08-dic |
| Avenida Escazú                                  | 3er Viernes | 20-ene | 17-feb  | 17-mar | 21-abr | 19-may | 16-jun | 21-jul | 18-ago | 22-sep | 20-oct | 17-nov | 15-dic |
| Pérez Zeledón                                   | Últ Viernes | 27-ene | 24-feb  | 31-mar | 28-abr | 26-may | 30-jun | 28-jul | 25-ago | 29-sep | 27-oct | 24-nov | -      |
| Curridabat                                      | Últ Viernes | 27-ene | 24-feb  | 31-mar | 28-abr | 26-may | 30-jun | 28-jul | 25-ago | 29-sep | 27-oct | 24-nov | -      |

Adicionalmente, mostramos en dato de los materiales reciclados durante este periodo.

| Valorización de residuos en PMCR 2017 |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           |            |
|---------------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Fuente de emisión                     | Ene       | Feb      | Mar       | Abr       | May       | Jun       | Jul       | Ago       | Set       | Oct       | Nov       | Dic       | Acum kg    |
| Reciclaje Interno (kg)                | 3,504.00  | 5,908.00 | 5,275.00  | 8,431.00  | 12,464.50 | 9,386.00  | 10,991.00 | 8,534.70  | 9,562.00  | 7,982.00  | 8,236.00  | 9,795.00  | 100,069.20 |
| Jornadas de Reciclaje (kg)            | 1,136.50  | 1,547.60 | 1,155.40  | 1,023.00  | 950.00    | 914.00    | 850.00    | 753.00    | 951.00    | 1,090.00  | 1,653.00  | 503.00    | 12,526.50  |
| Coprocesamiento (kg)                  | 69,248.00 | 59296    | 71,820.00 | 40,911.00 | 76,658.00 | 61,127.00 | 59,844.00 | 60,259.00 | 52,219.00 | 57,315.00 | 58,861.00 | 57,913.00 | 725,471.00 |
|                                       |           |          |           |           |           |           |           |           |           |           |           |           | 838,066.70 |



## - Otros compromisos ambientales

- Todos nuestros talleres de servicio están certificados con la norma ambiental de casa Matriz DERAP, su significado es Auditoría de Riesgo Ambiental.
- Este año nos convertimos en la agencia automotriz pionera en integrar sistemas de generación de energía solar (paneles solares) en una de nuestras sucursales, específicamente en la de Curridabat. Consiste en la instalación de 108 paneles solares que proporcionarán energía a la sucursal durante los próximos 25 años. Adicionalmente, esta colocación generará más del 80% del consumo actual de la energía emitida, contribuyendo a la reducción de 6.4 toneladas de CO2 en el medio ambiente.
- Durante este año iniciamos el proceso para alcanzar la certificación ISO14001, una norma que certificará el sistema de gestión ambiental de Grupo Purdy Motor.

## Capacitación Ambiental

| Tema  | Participantes | Capacitador                      | Horas |
|---|---------------|----------------------------------|-------|
| DISEÑO E INSTALACIÓN DE SISTEMAS FOTOVOLTAICOS CONECTADOS A LA RED    | 1             | CIEMI-SOLAR ENERGY INTERNATIONAL | 40    |
| Taller: La Norma INTE/ISO 14001:2015<br>Sistemas de Gestión Ambiental | 13            | INTECO                           | 156   |
| ASPECTOS AMBIENTALES  | 646           | Departamento de Sostenibilidad   | 323   |
| ASPECTOS AMBIENTALES  | 26            | INA                              | 2080  |
|   |               |                                  | 2599  |

## ***Nuevo horizonte en sostenibilidad***

El primer paso para renovar la estrategia de sostenibilidad es realizar un análisis profundo de la estrategia actual y determinar las pautas a seguir. Existen varios métodos para la evaluación, nosotros lo hicimos mediante una consulta a nuestras partes interesadas y también un análisis de materialidad.

### **Consulta de partes interesadas y análisis de materialidad**

Grupo Purdy Motor ha desarrollado durante los últimos años una estrategia de sostenibilidad basada en tres ejes: social, ambiental y económico, alcanzando resultados muy significativos en cada área. A la luz de los logros obtenidos, la compañía tomó la decisión de iniciar un proceso de consulta a sus partes interesadas, con el fin de conocer sus evaluaciones del trabajo realizado y aportes en materia de sostenibilidad con miras al futuro.

El acompañamiento e imparcialidad de un ente externo es fundamental para garantizar un proceso balanceado y objetivo. Grupo Purdy Motor solicitó el apoyo de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED) como el aliado para llevar a cabo tanto la consulta de partes interesadas, como el análisis de materialidad.

Una organización como Grupo Purdy Motor mantiene relaciones con grupos muy variados de la sociedad costarricense. Entre ellos están: Accionistas, Junta Directiva, Equipo Corporativo, Gobierno, Organizaciones No Gubernamentales, Academia, proveedores, comunidad, medios de comunicación, empresas privadas, clientes y público interno, más conocido como Gente Purdy. De esta manera, la opinión, percepciones y prioridades de cada grupo son fundamentales para el desarrollo de una estrategia de sostenibilidad integral.



## Objetivo principal

Realizar un proceso de consulta a partes interesadas, que permita identificar la percepción que tienen respecto a la estrategia de sostenibilidad de Grupo Purdy Motor. El proceso también se enfocará en realizar un análisis de materialidad mediante una evaluación cualitativa y cuantitativa de asuntos e impactos económicos, sociales y ambientales de la empresa. El ejercicio servirá de base así mismo para validar programas e iniciativas actuales y definir nuevas líneas generales de acción.

## Metodología

Tanto para el estudio de partes interesadas como para el análisis de materialidad el trabajo se desarrolló en grupos. Para las sesiones de partes interesadas se trabajó con una metodología de grupo focal dirigida por representantes de AED. Se crearon 6 grupos convocados según el perfil de cada uno: 1. Junta Directiva 2. Comité Corporativo 3. Gobierno, ONG y Academia 4. Proveedores, comunidad, medios de comunicación, empresa privada y empresas afines 5. Clientes (particulares, flotillas, gobierno) 6. Colaboradores. Cada sesión con las partes interesadas constaba de tres etapas, cada uno construyendo sobre la información presentada en la sesión y el conocimiento que cada participante tuviese sobre el trabajo en sostenibilidad de Grupo Purdy Motor.

### **Primera etapa:**

Se inició con una presentación ejecutiva del reporte de sostenibilidad 2016, en donde se presentaron las líneas estratégicas en sostenibilidad que ha definido la organización, así como los principales resultados y compromisos que ha adquirido para cada uno de ellos. Según cada grupo, se hizo énfasis en los temas más afines para el público de la sesión. El objetivo de esta primera etapa es garantizar que los participantes conozcan con mayor profundidad el trabajo de la empresa y tengan un criterio informado para responder las consultas posteriores.

### **Segunda etapa:**

Se realizó una evaluación cuantitativa de los asuntos materiales, mediante una herramienta previamente aprobada por la empresa, los participantes debían priorizar los asuntos materiales definidos por la empresa. La herramienta desglosaba diferentes temas por eje económico, social y ambiental. A cada participante se le pedía otorgar una puntuación de 1-10 con base en su percepción de qué tan prioritario era cada tema para la operación de Grupo Purdy Motor.

### **Tercera etapa:**

En este espacio se desarrolló una consulta de percepción y expectativas, teniendo un conversatorio moderado por un representante de AED y con el cumplimiento de los siguientes objetivos: 1. Indagar la percepción de los participantes con relación al desempeño de Grupo Purdy en la gestión de sus asuntos materiales. 2. Identificar otros asuntos e impactos que los públicos de interés consideren relevantes y la empresa no haya contemplado en su matriz de materialidad.

*El análisis de materialidad se trabajó un proceso de discusión y consenso grupal para cada aspecto analizado. Al igual que con la consulta de partes interesadas, los temas se dividen en tres ejes: económico, social y ambiental. Para realizar el análisis de materialidad, se convocó a tomadores de decisiones que tienen influencia directa sobre cada uno de estos ejes dentro de Grupo Purdy Motor.*

**En total se convocaron:** 11 personas para el eje económico 10 personas para el eje social 12 personas para el eje ambiental.

*En cada sesión, los moderadores de AED presentaban una lista de temas que debían ser analizados y calificados con base en una discusión grupal. Cada tema discute a la luz de su impacto positivo o negativo en la operatividad y sostenibilidad a largo plazo del negocio. participantes conozcan con mayor profundidad el trabajo de la empresa y tengan un criterio informado para responder las consultas posteriores.*

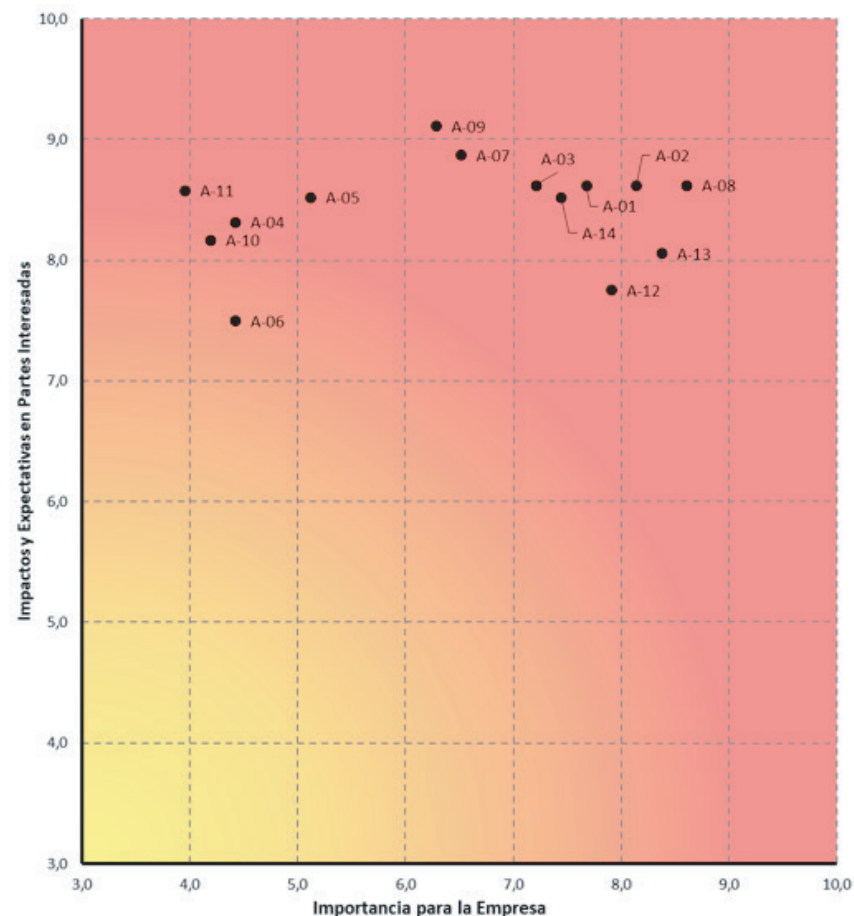


## Resultados

Una vez finalizados ambos procesos de consulta, AED procedió con la tabulación y presentación de resultados ante el equipo de sostenibilidad.

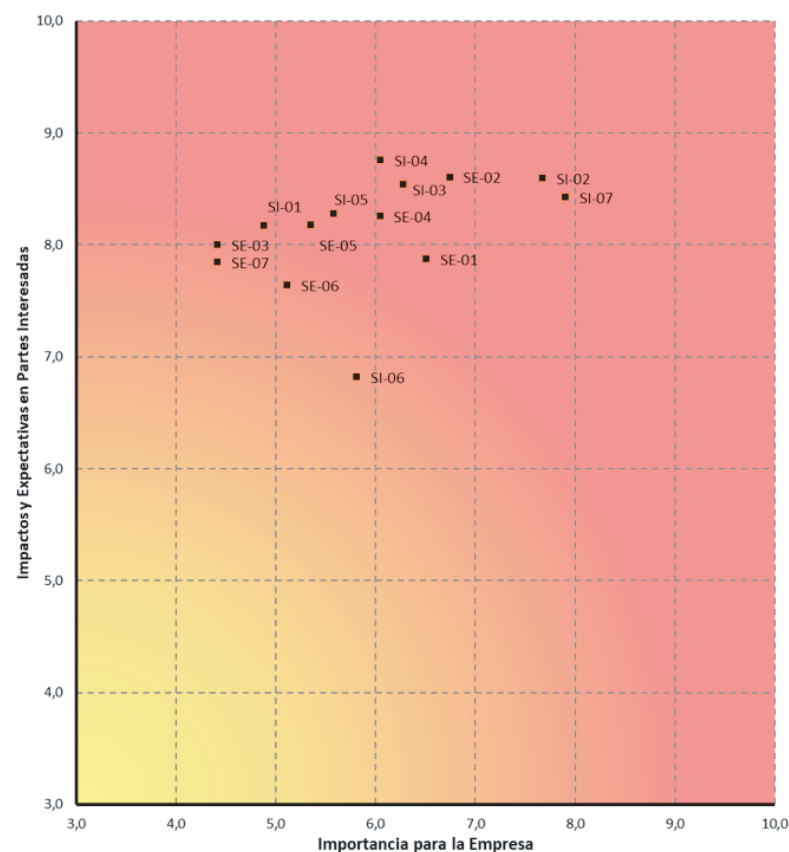
### Matriz ambiental

| ID   | AMBIENTE   | Puntaje |
|------|--|---------|
| A-08 | Uso y disposición de sustancias químicas                         | 8.61    |
| A-02 | Gestión de residuos líquidos                                     | 8.38    |
| A-13 | Impactos ambientales en la cadena de valor / uso del vehiculo    | 8.22    |
| A-01 | Gestión de residuos sólidos                                      | 8.15    |
| A-14 | Disposición final del producto y sus componentes (ciclo de vida) | 7.98    |
| A-03 | Aguas residuales   | 7.91    |
| A-12 | Contaminación por la importación de productos                    | 7.83    |
| A-09 | Emisiones al Aire  | 7.70    |
| A-07 | Consumo de combustibles fósiles                                  | 7.69    |
| A-05 | Consumo de energía   | 6.82    |
| A-04 | Consumo de agua  | 6.37    |
| A-11 | Cumplimiento regulatorio en materia ambiental                    | 6.27    |
| A-10 | Adaptación al cambio climático                                   | 6.18    |
| A-06 | Consumo de papel   | 5.96    |



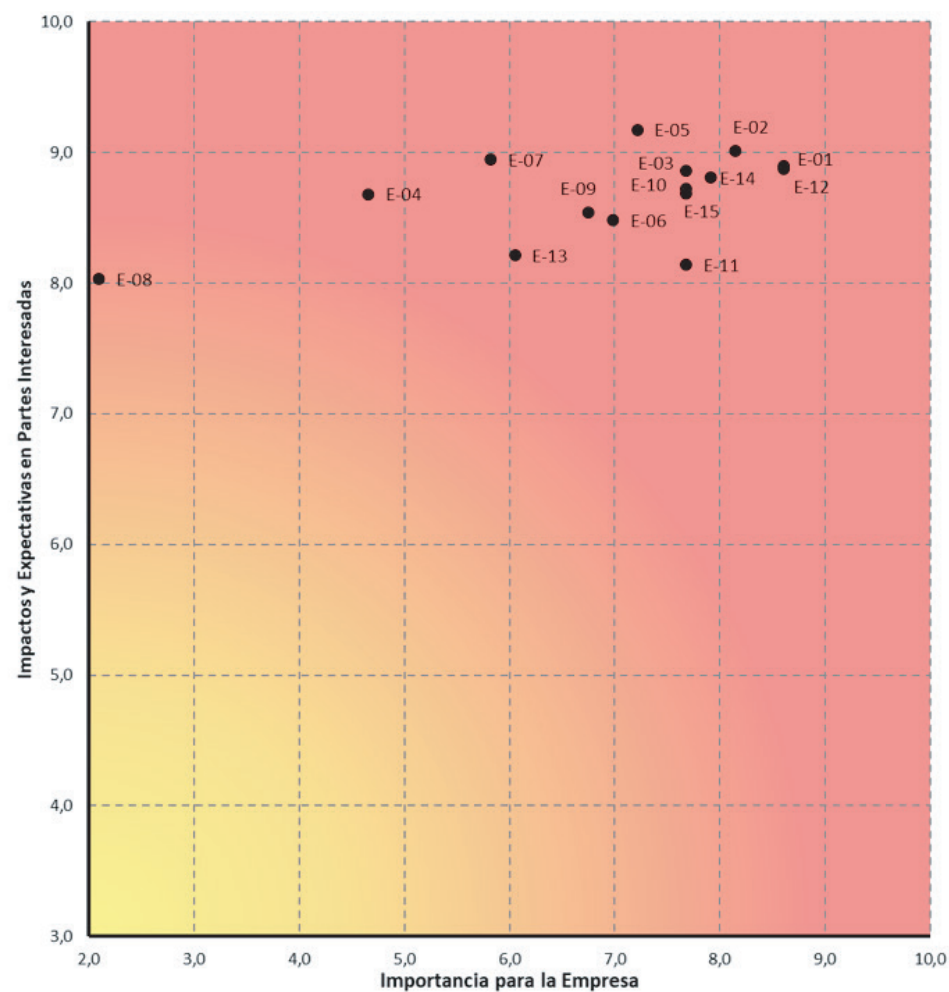
## Matriz Social

| ID    | SOCIAL   | Puntaje |
|-------|--|---------|
| SI-07 | Salud y seguridad ocupacional  | 8.17    |
| SI-02 | Condiciones laborales  | 8.13    |
| SE-02 | Educación vial   | 7.67    |
| SI-03 | Derechos humanos   | 7.41    |
| SI-04 | Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo (Purdy Oportunidades) | 7.40    |
| SE-01 | Relacionamiento con la comunidad   | 7.19    |
| SE-04 | Desarrollo de habilidades y generación de empleo local                     | 7.15    |
| SI-05 | Igualdad y equidad de género   | 6.93    |
| SE-05 | Impactos sociales en la cadena de valor                                    | 6.76    |
| SI-01 | Beneficios en el lugar de trabajo  | 6.53    |
| SE-06 | Inversión social   | 6.38    |
| SI-06 | Libertad de asociación   | 6.31    |
| SE-03 | Voluntariado   | 6.21    |
| SE-07 | Participación en iniciativas nacionales                                    | 6.13    |



## Matriz Económica

| ID   | ECONÓMICO  | Puntaje |
|------|--|---------|
| E-01 | Anti-corrupción  | 8.75    |
| E-12 | Protección de la seguridad y salud de los consumidores (garantías y mantenimiento, repuestos originales, llamadas de servicio) | 8.74    |
| E-02 | Calidad del producto   | 8.58    |
| E-14 | Reputación corporativa   | 8.36    |
| E-03 | Competencia justa  | 8.27    |
| E-10 | Movilidad  | 8.20    |
| E-05 | Cumplimiento con marco legal y regulatorio   | 8.19    |
| E-15 | Servicio de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias  | 8.18    |
| E-11 | Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial  | 7.91    |
| E-06 | Desempeño económico  | 7.73    |
| E-09 | Gobernanza   | 7.64    |
| E-07 | Gestión de la innovación   | 7.38    |
| E-13 | Protección y privacidad de los datos de los consumidores   | 7.13    |
| E-04 | Consumo sostenible   | 6.67    |
| E-08 | Gestión de la sostenibilidad en las subsidiarias y afines  | 5.06    |





# ***INFORME DE SOSTENIBILIDAD*** 2017