

PM GRUPO
PURDY MOTOR

HISTORIA



DEL GRUPO PURDY MOTOR

Desde que en el año 1957 el Grupo Purdy Motor adquirió la representación en el país de Toyota Motor Corporation (en adelante TMC), su crecimiento vertiginoso la ha mantenido a la vanguardia de la industria automotriz costarricense.

Fue precisamente don Xavier Quirós Oreamuno, quien en aquella época importó los primeros carros: **dos Toyota Land Cruiser**. Eran los tiempos en que la empresa alquilaba un pequeño local en las inmediaciones de la Iglesia de la Soledad, en San José.

Sin duda alguna, en el desarrollo que el Grupo Purdy Motor fue alcanzando con el tiempo tuvo vital importancia la visión emprendedora y el esfuerzo de don Xavier. Así lo refleja el hecho de que durante la postguerra, y en contra de todas las predicciones del mercado, pudiera colocar exitosamente una marca japonesa en el primer lugar de preferencia a nivel nacional.

Paralelamente a su crecimiento, la empresa tuvo que hacer cambios de acuerdo con las necesidades de servicio, por lo que trasladó sus oficinas a un local más espacioso, ubicado en la calle del Cementerio General.

En 1964 se instaló una ensambladora en conjunto con TOYOTA, aprovechando una política gubernamental que pedía que los vehículos debían ser ensamblados en el país.



Don Xavier Quirós Oreamuno murió en el año de 1981, por lo que fue reemplazado por sus hijos Javier y Amadeo en el manejo de la empresa. Todo un reto para estos jóvenes de tan sólo veinticuatro y veintidós años, respectivamente. Con una sólida formación familiar y la ayuda de cercanos colaboradores de su padre, lograron mantener la estabilidad y el liderazgo del que este Grupo goza en la actualidad.

En el año de 1997 los hermanos Quirós, como una muestra de visión a futuro del negocio que tenían, decidieron nombrar una Junta Directiva, con personas con muchísima experiencia en el campo de los negocios, además de un Gerente General externo. En ese momento la empresa dio otro paso importante, lo que le permitió seguir creciendo.

El nuevo siglo encontró a la empresa como la más importante del mercado automotriz. Lo ha logrado gracias a una sólida formación familiar, una visión de negocio a la luz del desarrollo sostenible y el apoyo de colaboradores cercanos (conocidos como la Gente Purdy) que han estado en el negocio por décadas, dándole estabilidad y un liderazgo indiscutible.

En el año 2001 se adquirió la representación de Daihatsu una marca más TMC. A finales del año 2003 se volvió a renovar la industria, cuando se abrió la primera sucursal de venta de autos en un centro comercial (Terramall), práctica nueva en toda Centroamérica.

Para el año 2005 se innovó de dos maneras: por un lado se abrió la primera sucursal del Grupo Purdy Motor en México y por otro lado se adquirió la representación de la marca Hino (camiones) que también es de TMC.

En ese mismo año se abrió **CIUDAD TOYOTA** que como su nombre lo indica, dotó a la empresa de una serie de servicios en un solo lugar para beneficio de los clientes. Talleres, repuestos, venta de vehículos nuevos y usados, camiones, microbuses y flotillas empresariales; son parte de los servicios que presenta esta construcción de más de treinta mil metros cuadrados.

Ciudad Toyota es el centro automotriz más grande de Centroamérica, cuenta con una extensión de más de cincuenta mil metros cuadrados. En esa extensión se alberga una bodega de repuestos de diez mil metros cuadrados y más de \$7 millones en inventario, que garantiza la dotación de repuestos para nuestros clientes en todo momento.

Nuestros talleres reciben más de 1500 vehículos al mes, con una satisfacción de clientes de más de un 90% en todas nuestras encuestas.

En enero del 2008 y como parte del crecimiento de la empresa, Purdy Motor S.A. pasó a ser Grupo Purdy Motor, una sola compañía, con tres unidades de negocio enfocadas en el cliente y las mejores soluciones de transporte.

Purdy Motor Costa Rica, Purdy Motor Internacional y Purdy Motor Negocios Automotrices Complementarios; constituyen el grupo que tiene como pilares principales el servicio al cliente, el respeto por las personas y la mejora continua.

En este proceso de consolidación, innovación y desarrollo la compañía decidió en el año 2008 formalizar y estructurar los procesos de responsabilidad social (en adelante RS), para que la gestión del negocio fuera responsable con sus impactos, no solamente a nivel económico, sino también a nivel social y ambiental.

En el año 2009 ganó el primer internacional en esta materia como la empresa con uno de los mejores procesos de cuidado del medio ambiente a nivel Latinoamericano, el premio fue otorgado por CEMEFI (Centro Mexicano de Filantropía). Y en el año 2010 se volvió a ganar un premio, pero esta vez como Mejor Estrategia de RS en la región.

A inicios del 2011 inauguramos el taller de Pérez Zeledón y San Carlos **aumentando de tres a cinco nuestras sucursales** en el país que cuentan con todos los servicios: ventas, repuestos y servicio de taller.

El éxito de la empresa y su empeño por capacitar, motivar y desarrollar a la gente que trabaja para la compañía, ha hecho que la cultura de "Gente Purdy" y toda su estrategia esté en casos de estudio de TMC a nivel mundial, además la empresa ha ganado por cuatro veces consecutivas el premio del mejor distribuidor de Toyota en el mundo en servicio al cliente.

La consolidación y crecimiento del negocio dentro y fuera de las fronteras de Costa Rica, es parte del futuro que la Gente Purdy espera de la empresa, con la certeza de que la fórmula de trabajo honrado, con pasión y dentro de una filosofía de mejora continua es la mejor para afrontar los retos que la competencia y el mercado imponen hoy en día.



PREMIOS RECIBIDOS

- Mejor empresa en servicio al cliente a nivel mundial, otorgado por TMC, 2008
- Mejor empresa para trabajar en Centroamérica y el Caribe, 2009 y 2010
- CEMEFI, Premio por mejor estrategia ambiental en RS, 2009
- CEMEFI, Premio por mejor estrategia de negocio en RS, 2010
- Mejor servicio de Taller HINO a nivel mundial, 2010
- Certificación Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor, MEIC, 2008 y ratificado en el 2010
- Premio de Plata por mejores ventas en Centroamérica, TMC, 2009
- Premio en mejor servicio al cliente de repuestos, Daihatsu, 2009
- Premio de Oro por mejor desempeño en ventas de repuestos, Daihatsu, 2009
- Premio de Excelencia en Servicio al Cliente, TMC, 2009

UBICACIÓN DE NUESTRAS SUCURSALES

- | | |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| • PÉREZ ZELEDÓN: | vehículos,
repuestos,
accesorios y
taller de servicio |
| • TERRAMALL, TRES RÍOS: | vehículos y
accesorios |
| • ZAPOTE: | vehículos,
repuestos,
accesorios y
taller de servicio |
| • PASEO COLÓN: | vehículos,
accesorios |
| • PASEO DE LAS FLORES, HEREDIA: | vehículos y
accesorios |
| • ALAJUELA: | repuestos,
accesorios y
taller de servicio |
| • CIUDAD QUESADA: | vehículos,
repuestos,
accesorios y
taller de servicio |
| • LIBERIA: | vehículos,
repuestos,
accesorios y
taller de servicio |





Visión de Grupo Purdy Motor de la Responsabilidad Social (RS)

Desde su creación, **Grupo Purdy Motor** se ha visualizado como un actor más de la sociedad que tiene una responsabilidad con su entorno.

Bajo esta premisa, ha encontrado en el ejercicio de la responsabilidad social una alternativa para incorporar su visión de ciudadano corporativo a su modelo de negocio.

Así, para Grupo Purdy Motor, la Responsabilidad Social es una estrategia empresarial que 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 misma en aquellas áreas en las cuales las acciones del Grupo tienen algún impacto.

Desde esta conceptualización de la RS, para Grupo Purdy Motor lo que las empresas hagan a nivel de RS debe tener tres características:

1. Un retorno, tanto en el mediano como en el largo plazo, pues la **inversión en la comunidad debe ser palpable y efectiva**, sea a nivel de creación de capacidades humanas, de infraestructura, alianzas con el gobierno entre otras.
2. Estar dentro del giro de negocio de cada empresa. Por ejemplo, las acciones de PM han estado orientadas a la parte de **emisiones vehiculares, educación vial**, que competen directamente a la realidad en la que trabajamos.
3. Involucramiento de **toda la comunidad**. La RS no debe ser una visión personalizada del Gerente o de la Junta Directiva o de algún funcionario de la compañía con fuertes principios sociales. Al contrario, la RS debe impactar a la empresa como un todo. Por ende, el primer paso hacia el camino de RS debe ser la concientización, y la sensibilización del personal de manera que este comprenda las implicaciones del proceso y logre proyectarle en sus responsabilidades internas con la comunidad.

LOS SIETE EJES DEL NUESTRO MODELO DE RS

En Grupo Purdy Motor trabajamos la gestión de la Responsabilidad Social bajo la propuesta de siete ejes de acción:

1. COLABORADORES

El Grupo Purdy Motor cree que su diferenciador estratégico es la Gente, por lo que procura las mejores condiciones para sus colaboradores. Los colaboradores cuentan con un Código de Conducta el cual conduce las acciones de todos dentro de la compañía. La libertad de asociación y la igualdad de género dentro de la organización son parte de nuestros valores como empresa.

Además dejamos claramente establecido que estamos en contra del trabajo forzado y el infantil y además lo promovemos entre nuestros proveedores.

2. MEDIO AMBIENTE

Todas nuestras acciones se llevan a cabo causando el mínimo impacto al planeta. Para eso tenemos tres ejes de acción específicas: tecnologías ambientalmente sostenibles, es decir nos esforzamos por traer al país tecnologías cada vez menos contaminantes y seguras para nuestros clientes, fuimos el primer distribuidor (en el año 2004) en traer vehículos híbridos; en segundo término tenemos un plan de manejo de desechos y reciclaje que trata todos los residuos de manera adecuada e instamos a nuestros colaboradores para que también lo hagan. Solo en el último año desechamos correctamente más de 108 mil litros de aceite quemado. Por último en el presente año nos declaramos la primera empresa carbono neutro del sector automotriz costarricense, gracias a un convenio con la Universidad EARTH, este proceso ya se ofrece a todos nuestros clientes para que hagan lo mismo con los vehículos que adquieren.

3. MERCADEO RESPONSABLE

Todas las comunicaciones e interacciones con nuestros clientes deben estar apegadas a las leyes costarricenses, a nuestros estándares de servicio y al Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor del Ministerio de Economía Industria y Comercio, el mismo fue firmado en el año 2008 y ratificado en el 2010. Por medio de este manual (el cual está firmado solo por Purdy Motor en el sector de automóviles) se le garantiza al cliente que se trabaja con altos estándares de servicio y seguimiento a los productos que adquieren en la empresa.

4. POLÍTICA PÚBLICA

Son las acciones que hacemos desde nuestro giro de negocio, que pueden impactar a la sociedad y al país en general, gracias a la unión entre nosotros y el Gobierno. En diciembre del año 2010 se firmó en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas y Transporte y el Ministerio de Educación Pública un convenio por medio del cual la empresa apoyará la educación vial en las escuelas y colegios del país. Este tiene un costo de más de \$20 mil.

5. COMUNIDAD

Somos conscientes de que las comunidades en las que laboramos son parte de nuestras prioridades, por eso tratamos de que nuestras operaciones no afecten a nuestros vecinos y además tratamos de ejecutar convenios en conjunto. Ejemplo de esto es la alianza que hemos establecido con un colegio público de la zona de La Uruca, donde se encuentra Ciudad Toyota, al cual lo hemos apoyado desde varios aspectos.

6. GOBERNABILIDAD

La gestión y administración de la compañía, así como el debido manejo de los riesgos debe estar contemplado en un documento que genere las pautas a seguir. Igualmente los colaboradores deberán comprender y practicar el Código de Conducta, que norma la manera en que se hacen negocios en las unidades del Grupo.

7. PROVEEDORES

La cadena de abastecimiento y servicios en nuestro Grupo debe ser cuidada de tal forma, que todos los actores con los que nos relacionamos tengan buenas prácticas de negocios y cuiden sus impactos en el plano ambiental y social. Por eso nos regimos por un manual de relacionamiento con proveedores y en el 2011 se está trabajando con un grupo de proveedores para crear alianzas que nos beneficien a ambos.

Acciones y resultados en cada área de trabajo



I. MEDIO AMBIENTE

En el área ambiental Grupo Purdy Motor ha realizado diferentes esfuerzos dirigidos a cumplir con nuestro objetivo de convertirnos en la primera empresa del área automotriz carbono neutro.

1.1. DESECHOS:

Los desechos de nuestras once sucursales son tratados adecuadamente. Esto significa que son debidamente clasificados, depositados y tratados siguiendo los procesos ambientales correctos.

Durante el 2010, logramos recolectar y reciclar, aproximadamente por mes:

Sucursal	Desecho	Cantidad
CT, Zapote, Paseo Colón y Purdy Auto	Papel	3.000 Kg
CT, Zapote, Paseo Colón y Purdy Auto	Cartón	2.800 Kg
CT, Zapote, Paseo Colón y Purdy Auto	Plásticos	26 Kg
CT, Zapote, Paseo Colón y Purdy Auto	Aluminio	1.400 Kg
CT, Zapote, Paseo Colón, Alajuela, Liberia	Aceite quemado	12.600 Kg
CT, Zapote, Paseo Colón, Alajuela, Liberia	Hidrocarburos	300 Kg
CT, Zapote, Paseo Colón, Alajuela, Liberia	Filtros	730 Kg

1.2. CARBONO NEUTRAL

En el 2009 Grupo Purdy Motor inició un proceso para convertirse en carbono neutro. Este proceso lo estamos llevando de la mano con la Universidad EARTH, institución con amplia experiencia en el tema.

Dicho proceso está conformado por tres fases:

1. La determinación de la huella de carbono
 2. La elaboración de un plan para reducir las emisiones
 3. El desarrollo de un plan para mitigar aquellas emisiones que no es posible reducir
- Este proceso debe realizarse para nuestros edificios, nuestra flotilla y nuestro producto.
En el 2011 nos declaramos empresa Carbono Neutro.

¿Cómo mitigaremos las emisiones?

Para atender los planes de mitigación que se requieren para obtener la certificación carbono neutro, Grupo Purdy Motor tiene dos alternativas.

Por un lado, gracias a la visión y responsabilidad corporativa que siempre ha caracterizado a la familia Quirós, en el año 1986 se adquirió una finca de 1000ha en Colorado de Abangares la cual la familia ha destinado para que Grupo Purdy Motor atienda la mitigación de las emisiones de carbono que generan sus operaciones.

Por otra parte se ha recurrido a alianzas estratégicas con diferentes entidades con programas dedicados a la protección ambiental para que por medio de ellas se nos facilite el proceso de mitigación. En este sentido nos encontramos trabajando con el BAC y la Universidad EARTH.

II. COLABORADORES

En Grupo Purdy Motor creemos firmemente en que la clave de nuestro negocio es la gente. Por eso, desde hace ya más de diez años ha invertido en el desarrollo y fortalecimiento de una cultura que hemos denominado Gente Purdy. La Gente Purdy busca la excelencia en cada cosa que hace, está obsesionada con el mejoramiento continuo y su fin último es la satisfacción de los clientes.

Tanto en el año 2009, como en el 2010 ganamos el premio Centroamericano "Great Place To Work" (mejor empresa para trabajar en Centroamérica) siendo la única automotriz en ganarlo.



CARACTERÍSTICAS DE NUESTRO AMBIENTE LABORAL

Nuestros colaboradores cuentan con diferentes programas para atender sus diversas necesidades.

1. Espacios de trabajo agradables
2. Trabajo por objetivos
3. Médico de empresa
4. Cultura organizacional: trabajamos de manera importante en el desarrollo de nuestra cultura organizacional, de manera que el colaborador encuentre en la empresa una visión compartida profesional y de vida.
5. Política de puertas abiertas: Nuestros líderes creen en un liderazgo de servicio. Por eso las diferentes jefaturas trabajan bajo una política de puertas abiertas de manera tal que todo colaborador, independientemente de función en la organización puedan tener acceso a las diferentes jefaturas.
6. Estrategia de comunicación: en Grupo Purdy Motor entendemos que la comunicación organizacional es un área fundamental para fortalecer la cultura empresarial, por esta razón desde hace 10 años hemos desarrollado un proceso de evaluación permanente de nuestra comunicación y con base en estas evaluaciones desarrollamos planes dirigidos a atender las diferentes necesidades que se identifican en dichas evaluaciones.
7. Programas de salud: ejercicios, terapia física, entre otros.
8. Programa de inducción: Intenso programa de inducción en el cual se brindan reconocidos talleres como los 7 Hábitos de la Gente Altamente Efectiva y el Toyota Way.
9. Asociación de Empleados: los colaboradores de Grupo Purdy Motor cuentan con la posibilidad de asociarse a ASEPUMOSA, la asociación de empleados de la organización que cuenta con más de 700 asociados.
10. Normalización ética: En Grupo Purdy Motor tenemos cero tolerancia al trabajo infantil, acoso social y acoso laboral.

VOLUNTARIADO

1. JORNADA DE RECICLAJE

Como parte de nuestro aporte al Medio Ambiente, vinculamos a nuestros colaboradores y público en general con una jornada de reciclaje que realizamos una vez al mes en las instalaciones de Ciudad Toyota en La Uruca. Esta actividad la realizamos en conjunto con el Centro de Transformación de Materiales del Instituto Tecnológico de Costa Rica y tiene como objetivo ofrecer un espacio a los colaboradores y otros grupos de la comunidad para que puedan entregar sus desechos reciclables en un lugar con la seguridad de que serán tratados adecuadamente.

2. CENTROS DE ESTUDIO

La educación es la clave para el desarrollo de un país. Por eso hemos apostado por el apoyo a esta área de la sociedad que tanto lo necesita. Desde hace dos años, colaboradores de Grupo Purdy Motor ofrecen clases de tutoría a estudiantes del colegio Julio Fonseca de La Uruca una vez al trimestre, con el fin de que los alumnos puedan contar con un apoyo para sus pruebas trimestrales.

Hasta el momento hemos logrado más de 50 horas acumuladas de horas profesor.

III. MERCADEO RESPONSABLE

Grupo Purdy Motor se encuentra apegado a la política de Mercadeo Responsable que promueve el Ministerio de Economía Industria y Comercio en el cual se estipula que nuestra publicidad debe ser verdadera y debemos atender las consultas de nuestros clientes de manera expedita.

En este sentido se firmó un Manual de Buenas Prácticas de Protección al Consumidor gestionado por la oficina de Protección al Consumidor en el cual le aseguramos al cliente que estamos de su lado. En este manual Grupo Purdy Motor es la única empresa de la industria automotriz firmante del tratado.

IV. POLÍTICA PÚBLICA

En el área de Política Pública nos encontramos realizando esfuerzos en dos áreas específicas: transporte y educación vial.

4.1. TRANSPORTE

IMPORTACIÓN DEL PRIUS

Por un lado en el 2004 logramos que Toyota Corporation nos autorizara la distribución del Prius, convirtiéndonos en el primer país de Latinoamérica en comercializar este modelo en la región. De esta manera logramos ofrecer al mercado costarricense un modelo híbrido que facilitara a los interesados, disminuir las emisiones de carbono por motivo de transporte.

Tecnologías limpias con menos impuestos

Adicionalmente hemos logrado consensuar con las autoridades respectivas para que los impuestos a los vehículos híbridos se **disminuyan considerablemente**, de manera tal que éstos puedan ser adquiridos por un rango más amplio de la población.

En el 2006 logramos bajar el impuesto selectivo de consumo sobre estos vehículos de 52% a un 34% y la propuesta es que con la nueva Ley de Tránsito este impuesto llegue a un 0%.



4.2. EDUCACIÓN VIAL

Grupo Purdy Motor firmó un convenio con el Consejo de Seguridad Vial y el Ministerio de Educación dirigido a crear el Plan Nacional de Educación Vial. Este plan tiene tres componentes en los cuales nos encontramos trabajando:

1. Digitalización del curso de educación vial impartido por el INA
2. Gestión para incluir el programa de educación vial en el currículum forma del sistema educativo
3. Voluntariado: preparación de profesores para que brinden las clases de la manera más adecuada y adicionalmente ofrecer al COSEVI la oportunidad de auditar las clases, de manera que se dé un adecuado control del programa.



V. GOBERNABILIDAD

En el área de Gobernabilidad hemos cubierto dos componentes fundamentales: el **Código de Ética** y un **Manual de Gobierno Corporativo**.

Código de Ética

Desde el 2001 las empresas que hoy conforman el Grupo Purdy Motor se comportan apegadas al Código de Ética de la compañía, el cual fue ampliado en el 2009.

VI. PROVEEDORES

El área de proveedores es en la que más retos tenemos actualmente. Para cubrir los requerimientos para atender este eje de la responsabilidad social empresarial de manera correcta, se deben cumplir las siguientes etapas:

1. *Estandarización del procedimiento de selección de proveedores*
2. *Validación del procedimiento*
3. *Auditorías de proveedores*

Actualmente Grupo Purdy Motor cuenta con un procedimiento estandarizado de selección de proveedores el cual se encuentra en revisión.

VII. COMUNIDAD

Con el fin de abordar adecuadamente el eje de comunidad, Grupo Purdy Motor realiza actividades en conjunto con la comunidad con el fin de apoyar el desarrollo sostenible.

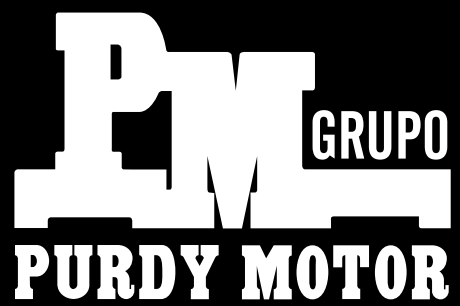
FUNDACIÓN PURDY

Dado que desde el punto de vista estrictamente técnico la estrategia de responsabilidad social debe estar apegada al giro de negocio de la compañía, la familia Quirós decidió crear una entidad mediante la cual se pudiera continuar aportando a diferentes causas que no necesariamente están relacionadas con el negocio pero que sin duda generan un impacto en el desarrollo del país. **Por esta razón en 2009 se creó la Fundación Purdy.**

Bajo esta premisa, actualmente la Fundación Purdy trabaja en tres ejes temáticos:

1. Educación: por medio de la fundación Acción Joven y la Casa de los Niños

2. Emprendedurismo: a través de la organización Junior Achievement



GRACIAS!