



**Restaurantes
Toks S.A. de C.V.**



**Comunicación de Progreso
Año: 2008**

DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO

14 de Diciembre del 2009

Ing. Katty Galicia Martínez

Coordinación de Responsabilidad Social y
Proyectos Productivos

Contacto: Ing. Katty Galicia Martínez

Email: kgalicia@toks.com.mx **Teléfono:** 21225700 ext 312

Fax: 5521225700 ext 511

Descripción breve de la naturaleza de la empresa

Restaurantes Toks S.A de C.V es una empresa 100% mexicana que nació en 1971, con la apertura de una cafetería cerca de la Basílica de Guadalupe. Hasta 1980, nuestro desarrollo estuvo centrado en la Ciudad de México y a partir de 1980 se extendió a diversas ciudades del país. Actualmente atendemos a más de 18 millones de comensales por año y empleamos a más de 5,800 personas.

Nuestra Misión, Visión y Estrategia son las siguientes:



En Restaurantes Toks, estamos comprometidos y trabajamos bajos principios en los cuales creemos como lo son:

- * La Honestidad
- * Respeto a la Dignidad de la Persona
- * Humildad en el Servicio y la Autoridad
- * Justicia y Equidad
- * Lealtad a la empresa
- * Trabajo en Equipo
- * Actitud Integradora

En Toks tenemos el firme compromiso de vivir los valores de la empresa al ofrecer oportunidades de desarrollo equitativas en un ambiente de respeto y reconocimiento, a través de vincularnos de manera permanente con comunidades y sectores marginados del desarrollo nacional y utilizar insumos y tecnologías amigables con el medio ambiente.

PRINCIPIO 1

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR Y RESPETAR LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS PROCLAMADOS A NIVEL INTERNACIONAL

Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios? e.g. sus compromisos, sistemas (las políticas, los programas y los sistemas de gestión) y actividades (las actividades prácticas emprendidas en el último año para implementar este principio).

En Restaurantes Toks S.A. de C.V. nos apegamos totalmente a lo que dicta la Declaración Universal de los Derechos Humanos es por eso que para cada Artículo hemos implementado políticas o sistemas que nos ayudan a apegarnos a estos ideales. A continuación se describe algunos artículos y las acciones que se toman en nuestra empresa:

Artículo 1

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

En nuestra empresa el segundo principio bajo el cual trabajamos es el *Respeto a la Dignidad de la persona* al cual le dimos la siguiente definición: Consiste en estar siempre conscientes de que la persona no tiene precio, sino dignidad, y que, al igual que cada uno de nosotros, vive con emociones, sentimientos, humanidad, necesidades, problemas, limitaciones y fortalezas.

Acciones



Artículo 2

1. Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

En Toks contamos con:

- Políticas de contratación.
- También contamos con un Programa de Contratación de Adultos Mayores.

2. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.

Uno de los programas que apoya la No distinción de ningún tipo es el Programa de Proyectos Productivos, en el cual trabajamos con proveedores de Comunidades Marginadas y personas con Capacidades Distintas. Con este programa traemos a nuestras mesas lo mejor de nuestra tierra, a la vez que cambiamos las vidas de productores artesanales en zonas apartadas del país. Este programa dio inicio en el 2003.

Artículo 3

Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Se cuenta con:

- Políticas de Seguridad y Construcción
- Política de Seguridad e Higiene
- Se Realizan Programas para proteger al personal de accidentes.





Artículo 4

Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre, la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas.

Artículo 5

Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Artículo 6

Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica.

Artículo 7

Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.

Artículo 8

Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la constitución o por la ley.

Para estos aspectos en Restaurantes Toks S.A. de C.V. se elaboró como apoyo el:

- Contrato Colectivo de Trabajo
- Reglamento Interno de Trabajo
- Política de Prestaciones a los Trabajadores
- Política de Retiro Voluntario
- Contamos con una Línea 800 Pro Ayuda a la Mujer; donde nuestras colaboradoras reciben de manera gratuita y confidencial atención médica, jurídica y psicológica, según la requieran.
- También se tiene un programa llamado Contacto Contigo el cual es un sistema interno que permite a todos nuestros colaboradores plantear sus inquietudes directamente a la dirección de la empresa.

- Durante el 2009 el programa Contacto Contigo evoluciono y se convirtió en Programa ENLACE.



ESTAMOS MÁS CERCA DE TI

e nlace

programa de apoyo al colaborador

e ¿Qué es Enlace?
Enlace es el nuevo Programa de Apoyo al Colaborador, diseñado para que platicues con libertad y confianza de los temas que te inquietan en tu trabajo, así como de las ideas y sugerencias que tienes para mejorar el servicio a nuestros clientes.

¿Cómo me ayuda?
Enlace cuenta con un equipo de profesionales que te escucharán y buscarán apoyarte con el respeto a tus derechos y obligaciones laborales, con la finalidad de contribuir a que en Toks tengamos el mejor ambiente de trabajo.

¿Quién puede llamar?
Todos los que trabajamos en Toks (Restaurantes, Comerías, Estacionamientos, Centros de Apoyo)

¿Cómo los encuentro?

Nos puedes contactar al teléfono: **01 800 507 2300**

En el correo electrónico: **enlace@toks.com.mx**

o en la próxima visita de Enlace en tu unidad o área de trabajo.

¡¡¡Gracias por tu confianza!!!

Enlace es un programa dirigido a todos los empleados de Toks, diseñado para construir un canal de comunicación directo y confiable entre la empresa y sus colaboradores.

Representa el compromiso de la organización con sus integrantes, ya que se orienta a escuchar las necesidades e inquietudes que pudieran tener los colaboradores respecto a su bienestar y al respeto de sus derechos laborales; así también, atiende sus propuestas de mejora e innovación para el negocio.

Por otra parte, éste programa tiene el propósito de facilitar y dar seguimiento a la solución de dichas necesidades y conflictos, de impulsar el sentido de pertenencia, de promover un clima laboral sano y de fomentar el apego a nuestros Principios Toks.

Además de cumplir con el objetivo para el que fue creado, Enlace, ha demostrado ser un instrumento sensible para detectar situaciones de riesgo como: desviaciones en la ejecución de nuestros procesos operativos y administrativos, violación a nuestros principios organizacionales, entre otros.

La metodología consiste en 4 etapas

- **Contacto con el colaborador:**

El contacto puede darse a través del Buzón de intranet, del correo electrónico, de la línea telefónica 01 800 y de la entrevista directa en la visita a unidades.

- **Administración de la información:**

Con la información recopilada se elabora un reporte descriptivo, junto con una propuesta de solución,

sobre la cual los responsables de la unidad y el representante de Enlace definen el plan de acciones para el cierre de brechas y los apoyos requeridos para la solución: sesiones de feed back, focus group, coaching, asesorías para mejorar, capacitación, entre otras.

- **Seguimiento al efecto del plan de acciones:**

Consiste en monitorear el cumplimiento del plan de acciones y evaluar la percepción de los colaboradores respecto a las mejoras.

- **Visita de Seguimiento:**

Radica en visitar la unidad tres meses después de la ejecución del plan de acción.

De febrero a noviembre del 2009 hemos atendido a más de 4970 colaboradores, visitado 78 restaurantes para primer diagnóstico y realizado 30 visitas de seguimiento.

Además de facilitar la solución de problemas dentro de las unidades, resolvimos 241 reportes individuales relacionados con seguimiento a trámites administrativos y problemas con el jefe, nuestro tiempo promedio de solución a estos casos es de tres días.

- Políticas Laborales de Conformidad con la Ley Federal del Trabajo.

PRINCIPIO 2

LAS EMPRESAS DEBEN EVITAR VERSE INVOLUCRADOS EN ABUSOS DE LOS DERECHOS HUMANO

Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios? e.g. sus compromisos, sistemas (las políticas, los programas y los sistemas de gestión) y actividades (las actividades prácticas emprendidas en el último año para implementar este principio).

En Restaurantes Toks S.A. de C.V. estamos preocupados por el No Abuso de los Derechos Humanos para ello se tienen los siguientes programas:

- Contamos con una Línea 800 Pro Ayuda a la Mujer; donde nuestras colaboradoras reciben de manera gratuita y confidencial atención médica, jurídica y psicológica, según la requieran.



- También para el apoyo a mujeres se ha creado una Política para Madres trabajadoras
- El programa llamado Contacto Contigo el cual es un sistema interno que permite a todos nuestros colaboradores plantear sus inquietudes directamente a la dirección de la empresa.
- Se tienen otras Políticas implementadas como lo es: La Política de Retiro Voluntario y la Política de Salarios y Despidos.
- Toks, apoya y brinda facilidades al personal para poder atender eventos o acontecimientos familiares relevantes, previamente notificados cuando estos coincidan con horarios de trabajo.
- Anualmente se realiza una Evaluación de Clima Laboral para conocer el sentir de nuestros colaboradores.

Acciones

ACCIONES PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL

El "Clima Laboral" ó "Clima Organizacional" es la percepción que tenemos del lugar en el que desarrollamos nuestro trabajo diario.

Se forma con la participación de todos los integrantes de la empresa a través de su actitud, compromiso, forma de trabajo y su relación con los demás, en general es la forma en que viven los principios de la organización.

Durante el primer trimestre de este 2009 aplicamos las encuestas de clima en todas las unidades del país, en el Consistorio, en Estacionamientos y en el Centro de Apoyo.

En comparativa la encuesta de clima del 2009 con la del 2008, Total, tuvo un crecimiento de 3.3 puntos (equivalente a un 4.6%) en nuestro nivel de satisfacción respecto al clima. Esto es una mejora de gran magnitud considerando que somos más de 4,700 colaboradores.

Resultados clima laboral Comparativo 2008 vs 2009

Unidad de Negocio	Resultado 2009	Resultado 2008	Diferencia
Operaciones	79.9	78.4	1.5
Producción	78.7	77.1	1.6
Estacionamientos	81.9	75.9	6.0
Centro de Apoyo	81.0	72.9	8.1
Consistorio	76.0	N/A	
Promedio Total	79.3	76.0	3.3

Aunque nuestros resultados son alentadores ya que mejoramos en aspectos como: satisfacción con nuestro puesto de trabajo, en la comunicación institucional y en la satisfacción con la empresa, también tenemos áreas de oportunidad dentro de las que se encuentran:

• **Fortalecer nuestra cultura del reconocimiento,** en donde nuestra expectativa es que además de que el jefe de reconocimiento a sus colaboradores, también logremos que los colaboradores den reconocimiento al jefe y a sus compañeros de trabajo.

• **Reforzar nuestra Cultura de Servicio al Cliente Interno,** en donde todas las áreas (operaciones, producción, estacionamientos, centro de apoyo y consistorio) pongamos nuestra mejor actitud y compromiso por demostrar que nuestra Pasión por Servir empieza desde casa y que todas vamos por un objetivo en común.

• **Cuidar los bienes de la empresa.** Total es nuestra casa, y es muy importante que cuidemos y aprovechemos al máximo todos los recursos que nos proporciona para trabajar y poder ofrecer un excelente servicio a nuestros clientes, visitantes, socios, y finalmente con el uso de los equipos y herramientas de trabajo, de los medios de comunicación, de la luz, agua, etc.

Como podrán observar aún nos queda mucho por trabajar, así que durante los meses de mayo y junio pasados realizamos 24 talleres de clima en los que participaron todas las áreas de la empresa, incluyendo a Directivos, Supervisores, Gerentes, Chefs y colaboradores del Centro de Apoyo, en estos talleres se generaron las compromisos para mejorar nuestros niveles de oportunidad por lo que va contándose con los planes de acción para que cada día y unidad de Total contribuya en mejorar el clima para lo que resta del 2009.

Muchas gracias por tu participación en este importante proceso.

Estamos seguros que con tu compromiso lograremos de Total, el mejor lugar para trabajar de la industria.

Alineamiento:
Subdirección de Recursos Humanos.



- Se desarrollan actividades sociales, culturales o deportivas en las que participan los trabajadores y familias. Tenemos este ejemplo de un Torneo de Boliche que se organizo en el cual participaron los trabajadores:

El 21 de mayo llegó... los nervios de punta, la tensión a flor de piel, la final del Primer Torneo de Boliche estaba por llevarse a cabo y el posicionamiento en la tabla era importante.

La sesión se desarrolló con mucha emoción, energía, compromiso, y sobre todo trabajo en equipo, pues cada integrante daba su mejor esfuerzo para llegar al objetivo GANAR!



Torneo de Boliche

1er. TORNEO DE BOLICHE 2009

¡felicidades!

Los 14 equipos dieron lo mejor de sí, y los 3 primeros fueron:

1er lugar - RETO 300
2o lugar - 4 Fantastitoks
3er lugar - The Machines

Como mejores jugadores en la sección:

Femenil: María Gaytán Benítez
Varonil: Francisco Javier Ruíz Zariñana



Agradecemos a todos los que participaron y apoyaron durante el torneo, esperamos contar con su presencia en los eventos futuros.
P.D... ¡se seguirán organizando!

- Para la convivencia familiar durante el 2008 se organizan eventos de Reforestación, la protección de las tortugas marinas, el reciclado de materiales, la donación de órganos y la educación financiera.

Reforestación en Guadalajara

En el mes de junio las unidades de Guadalajara tuvieron oportunidad de compartir con familiares, amigos y compañeros de trabajo la experiencia de realizar una reforestación el Parque Metropolitano de la Ciudad de Guadalajara. Más de 400 compañeros con sus familias plantaron cientos de árboles contando con la colaboración de las autoridades locales y estatales.



La experiencia fue muy gratificante y, además de la convivencia, se logró concientizar acerca de la importancia de que todos cuidemos el medioambiente en beneficio de nuestras familias.

Nuestro reconocimiento a todo el equipo de Guadalajara, en especial a Evelio Pérez por su dedicación y compromiso.



1er. Torneo de Boliche

del Centro de Apoyo



¡Que siga el torneo de boliche!

Las jornadas del torneo siguen viento en popa.
Recuerda que termina en mayo.

¡Asiste a la gran final!

Tabla general de equipos hasta la 11a. sesión

1.-	RETO-300	52
2.-	THE MACHINES	43
3.-	4 FANTASTITOKS	38
4.-	LOS AMOS DEL PINO	38
5.-	LOS SUPER PANDAS	36.5
6.-	LOS NOVATOS	34.5
7.-	3.1416NOTOKS	32
8.-	LOS GIGANTES	31
9.-	LOS NIETOS DE LA ABUELA	31
10.-	LOS PODEROSOS	28
11.-	BOLITOKS	25
12.-	SPARE - FIRE	25
13.-	LAS INNOMBRABLES	23
14.-	LOS SUPER AMIGOS	15

Comunidad Tortuguero
NUEVO VALLARTA, MAY.

Comunidad Tortuguero
NUEVO VALLARTA, MAY.

Voluntarios por el medio ambiente y la sociedad

Durante 2008, nuestros colaboradores también promuevieron algunos importantes programas de apoyo a la rehabilitación de la población de los manglares marinos, el reciclaje de materiales, la donación de libros y la educación financiera.

Junto con Fundación Nemi, organización social que ofrece recursos de capacitación y desarrollo para la infanz y juventud de México, y la Secretaría de Medio Ambiente de Estado de Jalisco realizamos jornadas de rehabilitación en el Parque Marino de la Bahía de San Blas, el Parque Nacional El Cielo de Hidalgo y la Ciénaga Salada en Querétaro. Mis colaboradores de Toks y sus familiares realizaron 6 jornadas de trabajo con 6,200 voluntarios en las que se plantaron un promedio mayor de la hectárea de manglar al trabajar con el agua del vertedero y el crecimiento de las plantas.

Además, como parte de una campaña de sensibilización sobre la conservación de la biodiversidad y el uso sustentable de los recursos en la zona del Río Arriba en Jalisco, colaboramos a nivel comunitario y ciudad con el Comité Tortuguero Nuevo Vallarta. Esta campaña realizada en conjunto con la Comisión Municipal de Área Reservada Biológica (COMARBA) consistió en realizar talleres de educación e información ambiental en escuelas primarias y secundarias de la zona. Más de 150 niños de la zona del manglar de San Blas, Jalisco, participaron en estas actividades.

18

Restaurantes Toks está muy interesado en la convivencia familiar y entre los colaboradores, para lo cual ha realizado todos estos eventos que fomentan el cuidado al ambiente, la educación financiera y el crecimiento de los empleados y sus familias.

TOKS[®] APOYANDO AL DEPORTE

El 19 de septiembre de este año, en la unidad de Acapulco Costera se realizó un maratón en conmemoración al terremoto de 1985 en la Ciudad de México. Protección civil hizo una solicitud a Restaurantes Toks para apoyar esta causa. Toks colaboró mediante sus patrocinadores quienes otorgaron una serie de productos tales como agua embotellada Clej y Nestlé, naranjas, manzanas y plátanos, sin ningún costo para la unidad. Los colaboradores de la unidad participaron con mucho entusiasmo y fue un gran apoyo para los corredores y autoridades involucradas, además de que se mencionó en repetidas ocasiones la participación de nuestra marca así como el de los patrocinadores.

PRINCIPIO 3**LAS EMPRESAS DEBEN RESPETAR LA LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL RECONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA**

Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios? e.g. sus compromisos, sistemas (las políticas, los programas y los sistemas de gestión) y actividades (las actividades prácticas emprendidas en el último año para implementar este principio).

Restaurantes Toks S.A. de C.V. respeta el derecho de sus empleados a negociar colectivamente y a ser miembro del sindicato de su elección. La evidencia que se tiene es el Contrato Colectivo de Trabajo.

AGRUPACION SINDICAL DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE RESTAURANTES, BARES, HOTELES Y SIMILARES DEL D.F.

Reg. No. 1997

Zaragoza 77 Col. Guerrero
México 3, D.F.

Tels: 535 25 66 535 21 85

Exp. Num.
Asunto

CONTRATO COLECTIVO DE TRABAJO QUE CELEBRAN POR UNA PARTE LA AGRUPACIÓN SINDICAL DE TRABAJADORES Y EMPLEADOS DE RESTAURANTES, BARES, HOTELES Y SIMILARES DEL D.F., REPRESENTADA POR SU SECRETARIA GENERAL LA SRITA. MARGARITA MUÑOZ ORTEGA, CON DOMICILIO EN ZARAGOZA # 77 COLONIA GUERRERO MÉXICO 06300, D.F., Y POR LA OTRA EL SR. LICENCIADO DANIEL SERRANO HERNÁNDEZ, EN SU CARÁCTER DE APODERADO LEGAL DE LA EMPRESA **SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V.**, CON OFICINAS GENERALES EN JAIME BALMES # 11 EDIFICIO B. 5º PISO COLONIA LOS MORALES POLANCO DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, MÉXICO 11510, D.F., QUEDANDO COMPRENDIDAS LAS SUCURSALES DE:

SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. LA VILLA)	CALZADA DE GUADALUPE # 192
SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. FRESCO LA VILLA)	CALZADA DE GUADALUPE # 192 LOCAL SAN COL. VALLEJO
SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. EJERCITO NACIONAL)	EJERCITO NACIONAL # 769
SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. EJERCITO NACIONAL II)	EJERCITO NACIONAL # 769 LOCAL A COL. NIEVA GRANADA
SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. DIV. DEL NORTE)	AVENIDA MUNICIPIO LIBRE # 314
SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. TLALPAN)	CALZADA TLALPAN # 2050
SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. CUAUHTEMOC)	AV. CUAUHTEMOC # 73 ESQ. DR. LICEAGA COL. DOCTORES
SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. MIXCOAC)	AV. MIGUEL ANGEL # 176 MIXCOAC
SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. SAN COSME)	RIBERA DE SAN COSME # 3 ESQ. AV. INSURGENTES NORTE
BAR LA INDEPENDENCIA	RIBERA DE SAN COSME # 3 ESQ. AV. INSURGENTES NORTE
SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. IZTAPALAPA)	CALZ. ERMITA IZTAPALAPA # 1853
SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. ACOXPA)	CALZ. ACOXPA # 610 MEXICO
SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. ZARAGOZA)	CALZ. IGNACIO ZARAGOZA # 1866 COL. AMPLIACIÓN JUAN ESCUTIA
SERVICIOS GASTRONOMICOS GIGANTE, S.A. DE C.V. (SUC. MIRAMONTES)	AV. CANAL DE MIRAMONTES # 2600 COL. EXHACIENDA DE SAN ANTON O

- 1 -

Acciones

PRINCIPIO 4

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO

Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios? e.g. sus compromisos, sistemas (las políticas, los programas y los sistemas de gestión) y actividades (las actividades prácticas emprendidas en el último año para implementar este principio).

En Restaurantes Toks S.A. de C.V. se cuenta con Políticas y Programas que evitan las formas de trabajo forzado y obligatorio y se trabaja en mantener motivado al personal en todos los niveles para que disfrute su trabajo y este llenos de entusiasmo.

- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Reglamento Interior de Trabajo.
- Política De Prestaciones a los Trabajadores.
- También se tiene un programa llamado ENLACE el cual es un sistema interno que permite a todos nuestros colaboradores plantear sus inquietudes directamente a la dirección de la empresa.
- Además al trabajador se le da CAPACITACION constante tanto para su desarrollo Personal como para desempeñar su trabajo. En la búsqueda de continuar con el crecimiento de nuestro personal durante el 2008 y 2009 se consolido de manera formal el INSTITUTO TOKS en el cual actualmente se está desarrollando al personal e incrementando el nivel de educación.

Acciones


Nuestros colaboradores son protagonistas
El compromiso con nuestros colaboradores es por lo tanto fundamental para Toks. Por ello nuestro programa de responsabilidad social se da en un papel protagonista tanto en el momento de su propia actividad cotidiana como en su participación en proyectos de responsabilidad social.

Desarrollo Organizacional
Durante el 2008 implementamos una serie de acciones prácticas para fortalecer a los líderes de la organización, la administración y el desarrollo del Capital Humano.

Claro Organizacional
Como los resultados de la encuesta de clima laboral 2008 apuntan a 1,461 colaboradores y nivel nacional, mejoramos constantemente el goce del trabajo de la información que nos proporciona sus resultados al implementar los "Toks de Acciones para Personas" y el programa de "Seguimiento al Cumplimiento de Compromisos".

Instituto Toks
2008 fue un año de mucha labor en la creación y desarrollo del Instituto Toks además de tener de una institución que otorga a todos los empleados de Toks la oportunidad de complementar sus estudios y formar una carrera en el área de la gastronomía en los años siguientes.
Se trabaja en "Contribuir al desarrollo de los colaboradores de Toks, formando personal capacitado, con alta moral de profesionalización y sentido humano para brindar y mantener siempre la mejor experiencia al cliente y servicio".
En 2008 se realizó una jornada piloto de los tres primeros etapas del programa que consistieron la definición de roles, valores y principios, selección de líderes de departamento, la implementación y actualización de procesos. La jornada afectó a 240 colaboradores con el objetivo de contar con una herramienta de implementación de procesos para todos los departamentos de una manera, a través del seguimiento de los procesos globales, los procesos críticos y el impacto en la función.

La CAPACITACION del personal es muy importante y para esto se ha diseñado un PLAN DE CARRERA para casa uno de nuestros colaboradores, que abarca desde la educación básica hasta todos los conocimientos para que los colaboradores puedan desarrollarse dentro de la empresa y desempeñen su trabajo adecuadamente.



PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN FUNCIONAL MAPA CURRICULAR

MEJORA CONTINUA	Auxiliar MEC01 Duración: 8 hrs.	Garratero MEC02 Duración: 8 hrs.	Hostess MEC03 Duración: 4 hrs.	Vendedora MEC04 Duración: 4 hrs.	Cajero MEC05 Duración: 4 hrs.	Jefe de Piso MEC06 Duración: 8 hrs.	Gerente MEC07 Duración: 16 hrs.	Gerente Distrital MEC08 Duración: 16 hrs.
	Auxiliar MEC09 Duración: 8 hrs.	Cocinero MEC10 Duración: 8 hrs.	Cubretumbos MEC11 Duración: 8 hrs.	Encargado administrativo MEC12 Duración: 12 hrs.	Fuentero MEC13 Duración: 12 hrs.	Chef MEC14 Duración: 32 hrs.	Supervisor producción MEC15 Duración: 32 hrs.	Administración por procesos MEC16 Duración: 32 hrs.
ADMINISTRACIÓN TOKS	Administración I ADT01 Duración: 24 hrs.	Administración II ADT02 Duración: 24 hrs.	Introducción a la informática ADT03 Duración: 24 hrs.	Cadena suministro I ADT04 Duración: 48 hrs.	Cadena suministro II ADT05 Duración: 48 hrs.	Costos I ADT06 Duración: 48 hrs.	Costos II ADT07 Duración: 48 hrs.	Costos III ADT08 Duración: 16 hrs.
	Control de inventarios ADT09 Duración: 8 hrs.	Administración RH I ADT10 Duración: 24 hrs.	Administración RH II ADT11 Duración: 24 hrs.	Administración RH III ADT12 Duración: 16 hrs.	Indicadores Operativos ADT13 Duración: 8 hrs.	Sistema Toks I ADT14 Duración: 16 hrs.	Sistema Toks II ADT15 Duración: 48 hrs.	Sistema Toks III ADT16 Duración: 32 hrs.
	Punto de venta ADT17 Duración: 32 hrs.	Administración Financiera ADT18 Duración: 32 hrs.	Planeación estratégica ADT19 Duración: 24 hrs.	Análisis resultados I ADT20 Duración: 48 hrs.	Análisis resultados II ADT21 Duración: 48 hrs.	Matemáticas I ADT22 Duración: 16 hrs.	Matemáticas II ADT23 Duración: 32 hrs.	Matemáticas III ADT24 Duración: 32 hrs.
CIENCIA DE LOS ALIMENTOS	Introducción industria restaurantera CCA01 Duración: 4 hrs.	Higiene en alimentos I CCA02 Duración: 16 hrs.	Higiene en alimentos II CCA03 Duración: 48 hrs.	Higiene en alimentos III CCA04 Duración: 48 hrs.	Higiene en alimentos IV CCA05 Duración: 48 hrs.	Introducción a los alimentos CCA06 Duración: 16 hrs.	Técnicas culinarias I CCA07 Duración: 48 hrs.	Técnicas culinarias II CCA08 Duración: 48 hrs.
	Técnicas culinarias III CCA09 Duración: 48 hrs.	Técnicas culinarias IV CCA10 Duración: 48 hrs.	Cocina Toks I CCA11 Duración: 16 hrs.	Cocina Toks II CCA12 Duración: 16 hrs.	Cocina Internacional I CCA13 Duración: 48 hrs.	Cocina Internacional II CCA14 Duración: 48 hrs.	Bases de nutrición CCAT5 Duración: 16 hrs.	
SERVICIO	Técnicas Servicio I SER01 Duración: 48 hrs.	Técnicas Servicio II SER02 Duración: 48 hrs.	Técnicas Servicio III SER03 Duración: 8 hrs.	Comunicación efectiva SER04 Duración: 16 hrs.	Comunicación organizacional SER05 Duración: 32 hrs.	Análisis de clientes I SER06 Duración: 48 hrs.	Análisis de clientes II SER07 Duración: 48 hrs.	
DESARROLLO HUMANO EN LA ORGANIZACIÓN	Ética profesional DHC01 Duración: 16 hrs.	Inteligencia emocional DHC02 Duración: 16 hrs.	Cambio organizacional I DHC03 Duración: 8 hrs.	Cambio organizacional II DHC04 Duración: 16 hrs.	Liderazgo I DHC05 Duración: 24 hrs.	Liderazgo II DHC06 Duración: 24 hrs.	Técnicas de estudio DHC07 Duración: 16 hrs.	
	Lectura y redacción I DHC08 Duración: 32 hrs.	Lectura y redacción II DHC09 Duración: 32 hrs.						


Desarrollado por Inteleo Consultores para Instituto Toks S.A. 2018/08

- Se realizan actividades que motivan al personal a su superación y eventos en los que se vea reconocido su esfuerzo como lo es el Concurso de Chefs, en el cual se seleccionan los mejores platillos creados por ellos mismos.

- Durante el 2009 el evento recibió el nombre del TOKS IRON CHEF y el Chef ganador recibió un reconocimiento por su esfuerzo.

enero .09

noti toks

TOKS ironCHEF

El evento más importante del 2009

El objetivo de este importante evento es reconocer la creatividad, talento y esfuerzo de nuestros Chefs a nivel nacional. En este número quiero compartir con ustedes lo orgulloso que me siento del trabajo realizado en la primer fase del Toks Iron Chef® 2009, los platillos presentados en cada una de las eliminatorias fueron de primera calidad, creados con pasión y sobre todo con corazón, para Toks® todos son ganadores, ya son 5 los chef finalistas por cada zona que estarán compitiendo por un automóvil.

En Enero daremos inicio a la segunda fase para destapar a los 5 Chefs restantes que serán seleccionados de las plazas sedes: Cancún, Guadalajara, Monterrey y México, espero que esta segunda fase sea igual de exitosa que la primera.

1 TOKS ironCHEF

3 Finalistas

10 Semi-finalistas

TOKSNEWS

SEMIFINALES

ganador

ENTREGA AL GANADOR **TOKSIRONCHEF**

DE UN AUTO

¡Felicidades!

Chef: Bartolo Aldama Reyes
 Restaurante: Toks Saltillo
 Antigüedad: 6 años de pasión por servir
 Supervisor de Producción: Teodoro Hernández

El día 11 de Octubre de 2008 se entregó un automóvil último modelo

- También se realiza el Concurso de Ventas y de Vendedoras en las Unidades, en el cual las unidades ganadoras reciben premios por el esfuerzo realizado.

SEMANA DE ACTUALIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Del 18 al 20 de febrero, se llevó a cabo La Primer Semana de Actualización Administrativa dirigida por el Lic. José Paz, Gerente Administrativo, el objetivo primordial fue la integración de diversas áreas del Centro de Atención con Coordinadores y Encargados Administrativos para cubrir necesidades de información y aspectos importantes para la operación diaria, además de lograr sensibilización y participación en la comunicación. Los temas que se puntualizaron fueron la Estructura de cada área y departamentos que las componen, actividades generales del las áreas y la relación existente entre los diferentes departamentos y las Unidades. Las aportaciones que hicieron todos los asistentes fueron muy valiosas.

¡CELEBRAMOS SU ÉXITO!
Reconocimientos Toks a la Excelencia en Ventas

En un emotivo evento en el Conjunto Gastronómico Villa Latina el pasado 18 de marzo, la Dirección de Operaciones llevó a cabo la entrega de Reconocimientos a la Excelencia en Ventas a los mejores vendedores de Toks y Restaurantes Especializados por su destacada labor durante el 2008. Las altas ventas son resultado de una atención excepcional al cliente. Sin duda este tipo de reconocimientos es un motivador a su labor diaria y alienta a seguir esforzándose en su trabajo.

¡GRACIAS POR TU PARTICIPACIÓN!

Carmen Andrade Alejandra Bautista Gladis Herrera Francisca Hernández Olga Robiedo

Cuando los colaboradores tienen un desempeño EJEMPLAR se les reconoce como un Ejemplo a seguir:

BENITO DIMAS
Un ejemplo a seguir...

Trabajando en Toki desde febrero de 2008, Benito se desempeña como gatofero durante 6 meses; fue reconocido por su desempeño y promovido como vendedor por su primer gerente Rafael Rodriguez al destacar cualidades de desempeño, compañerismo y atención al cliente.

En 4 ocasiones ha sido reconocido con el Pin Shopper. Dimas, como es conocido en Toki Xalapa, ha compartido diversos mensajes de autoestima que han contagiado a sus compañeros de trabajo.

Uno de estos mensajes fue:
"Sueña lo que quieras soñar,
ve a donde quieras ir,
se lo que quieras ser,
por que siempre han sido una oportunidad
para hacer lo que quieras hacer"
Gracias Benito por compartir con nosotros
este pensamiento.

PRINCIPIO 5**LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ABOLICIÓN DEL TRABAJO INFANTIL**

Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios? e.g. sus compromisos, sistemas (las políticas, los programas y los sistemas de gestión) y actividades (las actividades prácticas emprendidas en el último año para implementar este principio).

En Restaurantes Toks S.A. de C.V. se cuenta con:

- Política de No Contratación de Menores de Edad.
- Todas nuestras Políticas de Contratación están de conformidad con la Ley Federal del trabajo para garantizar que no exista el trabajo infantil en nuestros Restaurantes, como en oficinas centrales.
- Durante el año 2008, este Principio se hará extensivo a proveedores y comunidades.

Acciones

Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios? e.g. sus compromisos, sistemas (las políticas, los programas y los sistemas de gestión) y actividades (las actividades prácticas emprendidas en el último año para implementar este principio).

En Restaurantes Toks no solo de manera interna tenemos Políticas y Procedimientos que apoyan la eliminación de la Discriminación en el Empleo y la Ocupación, si no que hacemos extensivo mediante el trabajo con Proveedores con nuestro Programa de Proyectos Productivos.

Este programa dio inicio desde 2003 y consiste en compartir productos de calidad excepcional con nuestros clientes. Este esfuerzo de equipo nos permite ofrecer lo mejor de México en calidad y sabor. Con ello contribuimos, al mismo tiempo, a asegurar un futuro sustentable para comunidades productoras de diversas zonas del país.

A medida que los incluimos en el menú, estos productos naturales, frescos y sin conservadores tuvieron tanto éxito entre nuestros clientes, que a petición suya se tomó la decisión de venderlos directamente al público para su consumo en casa. Esto ha resultado, en poco más de tres años, en relaciones muy exitosas con ocho comunidades de seis entidades federativas:

- Tamales Daunis, elaborados por jóvenes con **Síndrome de Down** en las instalaciones de Gente Excepcional, en la Ciudad de México. Con esta relación se está brindando empleo y desarrollo a cerca de 20 personas excepcionales las cuales se encuentran en el " Proyecto de Capacitación para la Vida".

Acciones

Daunis, tamales con sabor productivo

□ Asociación civil capacita a personas con Síndrome de Down

■ Toks, ADO y Sodexho, entre los clientes.

■ Distribuyen 30 mil piezas mensuales

Esther Arzate

Daunis es una marca de tamales con un sabor especial que son elaborados con manos de personas que padecen síndrome de Down o deficiencia mental moderada.

En la colonia Roma de la ciudad de México opera un taller donde 12 hombres y mujeres de 18 a 50 años con síndrome de Down u otras capacidades menores, elaboran cada mes alrededor de 30 mil tamales que distribuyen a clientes como Toks, Sodexho, Grupo CMR, Hotel Four Seasons y ADO.

A pesar de funcionar con todas las características de una empresa, aún no es un negocio rentable. María Fernanda Peniche, directora general de Gente Excepcional, la asociación civil que desarrolla el proyecto, explicó que la venta de tamales sólo alcanza para cubrir el 50 por ciento de los gastos de operación y el resto lo obtienen de donaciones.

El próximo año lanzarán la franquicia social dirigida a otras fundaciones y asociaciones dedicadas a ayudar a ese tipo de personas, para pasar de un esquema asistencial a uno productivo.

Asimismo lanzarán otra franquicia de puesto de tamales e instalarán carritos como punto de venta en lugares públicos, con lo cual buscan elevar sus ingresos para que la asociación sea autosustentable y poder ofrecer capacitación a más jóvenes con síndrome de Down, lesión cerebral moderada o rehabilitado de situación de calle.

Capacitación

La directora expuso que la elaboración de los tamales es un esquema de capacitación en el que los integrantes desarrollan habilidades manuales e intelectuales y se preparan por espacio de dos años para participar en el medio laboral.

Los jóvenes con síndrome o deficiencia mental participan en todos los procesos de elaboración de los tamales, desde cocer el maíz, molerlo, cernir la harina, batirla y prepararla para envolverla en las hojas de maíz, hornearlos y empaquetarlos.

En todo momento son vigilados por personal calificado, pero el principal objetivo es que los adultos con síndrome adopten hábitos, disciplinas y responsabilidades como cualquier persona en edad laboral.

El principal requisito para ser aceptados por Gente Excepcional es que tengan entre 18 y 50 años y que sepan leer y escribir, porque todos los días deben leer en el pizarrón de la cocina la actividad que deberán desarrollar en su jornada.

Los jóvenes también atienden llamadas, levantan pedidos, elaboran facturas y van de compras a La Merced, porque en la asociación les enseñan el valor del dinero para realizar transacciones e ir al banco: todo lo que cualquier empleado realiza.

Indicó que desde que Gente Excepcional opera en la ciudad de México ha colocado en diferentes empresas y empresas a ocho personas con síndrome de Down y otras deficiencias. Ahora desarrollan una actividad productiva y reciben un salario, prestaciones y trato digno.

El próximo año instalarán un par de fábricas de iguales características en Oaxaca y Guanajuato.

Creación

Daunis fue creada por Magdalena Goveña de Merino hace 15 años en Guadalajara, cuando su hijo Diego, con síndrome de Down, terminó de estudiar y pretendió emplearse de manera formal, con resultados infructuosos.

Goveña decidió instalar una cocina para elaborar tamales y los vendía en el garaje de su casa: ahí creció el negocio donde empleaba a personas enfermas. En 2002 cedió la marca Daunis a Gente Excepcional, la cual se creó para continuar la labor en la ciudad de México y después en otras entidades del país.

Gente Excepcional los capacita. (Foto: Braulio Tenorio)

- Miel Amuzga, que compramos a un grupo de **indígenas Amuzgos** agrupados en el Proyecto de Desarrollo de la Montaña Amuzga, ubicado en Xochistlahuaca, en la Costa Chica de Guerrero, la cual beneficia a cerca de 73 apicultores y sus familias.
- Granola San Felipe y Mole Victoria, productos de un grupo de **mujeres Mazahuas** de San Felipe del Progreso, en el Estado de México, hasta el momento se han beneficiado de manera directa 16 familias.



- Mermelada Santa Rosa, elaborada con ingredientes naturales de la región por un grupo de **mujeres en Santa Rosa de Lima**, Guanajuato, en la cual se ha beneficiado a mas de 100 personas.

Proyectos Productivos

En Toks sabemos que existe una gran riqueza cultural, natural y humana; por eso estamos comprometidos para ayudar a la gente a desarrollarse y lograr hacer de México un país mejor.

Te presentamos a las **Mujeres de Santa Rosa**, son un grupo de mujeres que viven en la sierra de Santa Rosa que forma parte de la sierra central de Guanajuato. En 1998 fueron invitadas a capacitarse para el aprovechamiento de las frutas de la región a través de la elaboración de conservas.

Están muy agradecidas con Toks por el apoyo e impulso que les han dado. prueba de esto es que a raíz de iniciar la relación comercial, sus ventas se han incrementado en una cantidad que nunca pensaron y su calidad de vida ha mejorado considerablemente.

Además del esfuerzo realizado para la elaboración de la mermelada, se trabajó a la par el diseño del empaque que iba a contener el producto, el resultado de esto fue una presentación digna de cualquier mermelada de las marcas reconocidas en el mercado.

El pasado 10 de mayo Restaurantes Toks festejó el Día de las Madres con un dulce obsequio para el paladar, Mermelada artesanal de Santa Rosa, la cual se regaló a todas las mamás que nos visitaron ese día.

Miel de Abeja

El sabor de éxito es mejor cuando se comparte, los indígenas Amuzgos y Toks compartimos el gusto de servir en tu mesa nuestro trabajo.

- Café Finca de , cultivado y procesado artesanalmente por un grupo de **campesinos de la región de Zongolica**, en Veracruz.
- Adornos para árboles de Navidad elaborados por **indígenas Mazahuas** de Atlacomulco, en el Estado de México, en el 2006 y 2007 se compraron cerca de 7000 detalles que lucieron en cada árbol de Restaurantes Toks.
- Canastas de hoja de pino elaboradas por artesanos de San José Toxi, en Michoacán, que la empresa emplea para hacer regalos, se adquirieron un total de 700 pzas.



- Cada año se han ido integrando mas comunidades a nuestro programa de Proyectos Productivos. Actualmente nos encontramos trabajando con la Comunidad de Ayoquezco de Aldama en Oaxaca, los cuales se han convertido desde el 2008 en nuestros proveedores de Mole Negro y Chocolate a la Vainilla, con lo cual estamos beneficiando a 160 personas en la comunidad.



- Durante el 2008 estuvimos trabajando con artesanos Rararamuris de la Sierra Tarahumara en el Estado de Chihuahua, beneficiando a 120 familias en las Comunidades de Norogachi, Agua Puerca, Rajochiqui del Municipio de Guachochi, Guajurana y Rowerachi del municipio de Bocoyna. Con ellos se elaboro el Regalo del 10 de Mayo 2009 y nuestros adornos navideños de Diciembre 2008, logrando mejorar el nivel de vida en estas comunidades y brindándoles un trabajo digno. Los clientes los valoraron y se sintieron felices de que estemos apoyando a las comunidades.



Actualmente, estas comunidades se desempeñan como excelentes productores y contribuyen al desarrollo social, económico y cultural de sus poblaciones de origen. Sus familias se ven beneficiadas al generar sus propios recursos y elevan la calidad de vida no sólo propia, sino de sus comunidades, logrando llevarlos de los niveles de pobreza extrema en que se encontraban a condiciones en donde sus necesidades básicas quedan cubiertas.

- Además de la integración de Comunidades Indígenas a nuestro grupo de proveedores al inicio del 2009 se realizó la contratación de la primera persona EXCEPCIONAL (discapacitada) en Restaurantes Toks, el chico ingreso al área de Tortillería creando un ambiente distinto dentro de las instalaciones y demostrando a los colaboradores todas sus capacidades.



Bienvenido a

TOKS
RESTAURANTE

**Contratación de
Juan Carlos**

Durante el mes pasado ingresó a colaborar en el área de Panadería del Comisariato de Vallejo Juan Carlos, quien tiene discapacidad intelectual.

Con su entusiasmo, alegría, dedicación y compromiso ha demostrado en estas primeras semanas su calidad humana y profesional, bienvenido a la Gran familia Tokol!

PRINCIPIO 7

LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA APLICACIÓN DE UN ENFOQUE PREVENTIVO ORIENTADO AL DESAFÍO DE LA PROTECCIÓN MEDIOAMBIENTAL

Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?
e.g. sus compromisos, sistemas (las políticas, los programas y los sistemas de gestión) y actividades (las actividades prácticas emprendidas en el ultimo año para implementar este principio).

Restaurantes Toks S.A. de C.V. durante el 2008 con la finalidad de Proteger el Medio Ambiente se dio a la tarea de realizar en conjunto con Fundación Nemi , organización social que ofrece espacio de participación y desarrollo para la niñez y juventud de México, y la Secretaria de medio Ambiente del Estado de Jalisco realizamos jornadas de reforestación en el Parque Metropolitano de Guadalajara, el Parque Nacional El Chico, en Hidalgo, y la Cañada Bolaños en Querétaro, 860 colaboradores de Toks y sus familias reforestaron 6 hectáreas de terreno con 6,300 árboles.

Acciones

Protegiendo el medio ambiente

Te recordamos que en el contexto actual, padecemos graves daños al medio ambiente; por ejemplo, el calentamiento global. En Toks® tenemos un firme compromiso con la ecología porque es un tema esencial en la agenda de Responsabilidad Social.

Con base en nuestro compromiso llevamos a cabo una campaña de reforestación en el predio FIQMA "Cañada Bolaños", Querétaro. Nuestros patrocinadores fueron el Área de Responsabilidad Social de Restaurantes Toks® y Fundación Gigante. Para esta labor contamos con el apoyo y guía de la Comisión Nacional Forestal y Fundación Nemi.

Así mismo, organizamos otra más en la reserva del Parque Nacional El Chico, en el Municipio de Pachuca. Agradecemos a los colaboradores del Centro de Apoyo y la unidad Pachuca de Restaurantes Toks®, Fundación Gigante, Fundación Nemi, Boy Scouts de Tamoanchan y la Comisión Nacional Forestal que participaron. Como fruto del trabajo en equipo, logramos sembrar 2,500 árboles en ambas locaciones.



Parque Nacional El Chico, Pachuca.



Cañada Bolaños, Querétaro.

- La Reforestación se ha convertido ya en una práctica que se llevara a cabo de manera Anual, sin embargo también se llevan a cabo otro tipo de Campañas.
- También hemos llevado a cabo Campañas para sensibilizar a nuestros clientes, para lo cual en Puerto Vallarta los invitamos a conocer el Campamento Tortuguero y la importancia de las Áreas Protegidas en el estado para conservar los mantos acuíferos.

Investan el fuerte labor de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas del Edo Ameca

Restaurantes Toks y Plaza Caracol realizan campaña de concientización

Son los restaurantes Toks y Plaza Caracol los que se han convertido en el punto de partida para la campaña de concientización sobre el uso responsable de los recursos naturales, impulsada por la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas del Edo Ameca.

El objetivo de esta campaña es sensibilizar a la población sobre la importancia de conservar los recursos naturales y promover el uso responsable de los mismos.

En el marco de esta campaña, los restaurantes Toks y Plaza Caracol han implementado una serie de acciones para promover el uso responsable de los recursos naturales.

Una de las acciones más importantes es la implementación de un programa de reciclaje de residuos sólidos.

Además, se han implementado programas de concientización para el personal de los restaurantes, con el fin de promover el uso responsable de los recursos naturales.



En la imagen se muestra a los representantes de los restaurantes Toks y Plaza Caracol durante una reunión con autoridades de la Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas del Edo Ameca.



El representante de los restaurantes Toks durante la campaña de concientización.



El representante de los restaurantes Plaza Caracol durante la campaña de concientización.



El representante de los restaurantes Plaza Caracol durante la campaña de concientización.





Paso a paso, salvemos a las tortugas

Además de preocuparnos por hacer de nuestros restaurantes el mejor lugar para disfrutar el sabor de nuestros platillos en Tóks, podemos contribuir con el desarrollo sustentable de nuestro país.

En el mundo existen 8 especies de tortugas marinas, de las cuales 7 enriquecen la fauna de nuestro ecosistema. Desafortunadamente, la cacería ilegal de huevos de tortuga ha puesto en riesgo su supervivencia; como reacción a esto se han constituido centros llamados "Campos Tortugueros", para su conservación y protección a lo largo de todo el litoral mexicano. Uno de los más importantes es el Campamento Tortuguero Nuevo Vallarta; en él se protegieron durante 2007 más de 6 mil niños de tortuga golfina y se liberaron al mar más de 500 mil crías.

La consecuencia más valiosa de estas acciones es que en algunos años todas las hembras que se hayan salvado regresarán a la misma playa donde nacieron y depositarán sus huevos. Este hecho hace que todo esfuerzo por protegerlas merezca la pena llevarlo a cabo.

Cuando te encuentras con una tortuga, practica los 5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

5 principios de los

Para mayores informes llama al (0144) 33.146.167 o escríbenos a info@delgocio.com.mx www.conarep.gob.mx www.toks.com.mx

Pide informes para la liberación de tortugas en Tóks

Del 27 de Octubre al 2 de Noviembre



- En todas las Unidades de Tóks se inició en el 2007 un programa de Recolección de Aceite, con la finalidad de impedir la contaminación por grasa.
- En oficinas se dio inicio a la Campaña de Reciclado de papel y de Toners.



- Contamos con un Manual de Sistema Ambiental en el cual se tienen procedimientos diversos que sirven como apoyo para fomentar el Cuidado Ambiental en la Operación diaria de Restaurantes Toks S.A. de C.V., mencionaremos solo algunos:
 - a) Generación, manejo, almacenamiento y transporte de residuos no peligrosos.
 - b) Emisiones a la atmosfera
 - c) Prevención y Control de la Contaminación del agua.

PRINCIPIO 8

LAS EMPRESAS DEBEN ADOPTAR INICIATIVAS PARA PROMOVER UNA MAYOR RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios? e.g. sus compromisos, sistemas (las políticas, los programas y los sistemas de gestión) y actividades (las actividades prácticas emprendidas en el ultimo año para implementar este principio).

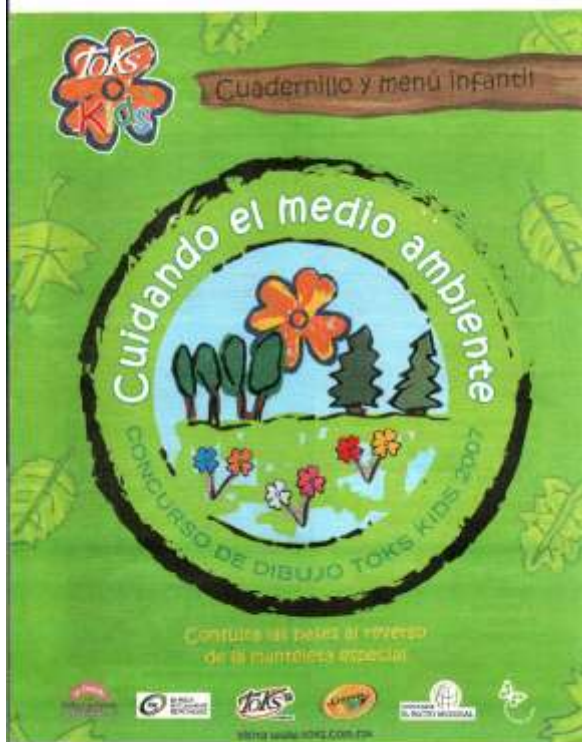
- En Restaurantes Toks S.A. de C.V. promovemos la Responsabilidad Ambiental con campañas que promueven el cuidado ambiental hasta en artículos que no solo pueden ser utilizados en oficinas y que pueden ser también de uso domestico, como los son las pilas, durante el 2007, se promovió junto con la empresa Manos a la Tierra el acopio de pilas las cuales son generadoras de desechos tóxicos.

Acciones





- Para invitar a colaboradores y clientes a que se unan al cuidado ambiental se llevo cabo el Concurso de Dibujo Infantil, en el cual el tema fue "Cuidando el Medio Ambiente".





- En Agosto del 2008 Restaurantes Toks en alianza con la Asociación de Scouts A.C. se logro la Recolección de 1,300 000 latas para formar "La Flor de Liz mas grande del Mundo" en la Ciudad de México. Toks en este evento apoyo con alimentos a 600 jóvenes que hicieron posible que también se realizara un donativo de \$80,000 pesos a la Fundación Solo por Ayudar.



Gracias a todos los colaboradores que ayudaron en la recolección de latas, el pasado 2 de agosto en el Zócalo de la Ciudad de México.

Con tu esfuerzo logramos formar ¡"La Flor de Liz más grande del Mundo"! Convocada por los Scouts de México.

Se donó más de \$83,000.00 a la Fundación Solo Por Ayudar de Lolita Ayala.

Acciones como esta, demuestran que en Toks queremos contribuir a mejorar nuestro medio ambiente en beneficio de todos.



¿Cuál es el origen de la Flor de Liz (Liz)?
 El lirio o "Liz" es una planta que da una flor particular, uno de cuyos pétalos del frente está curvo hacia adelante, los de los lados están casi horizontales, y el trasero está más levantado. Lo que vemos en nuestra insignia es la representación de la flor de lirio o "Liz" vista de frente, por lo que queda reducida a tres pétalos. Los tallores (quien lleva una estrella en cada uno, y el central). Hay de varios colores, pero el blanco siempre se trata como sin fondo de puntos.

PRINCIPIO 9**LAS EMPRESAS DEBEN ALENTAR EL DESARROLLO Y DIFUSIÓN DE TECNOLOGÍAS INOCUAS PARA EL MEDIO AMBIENTE**

Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios? e.g. sus compromisos, sistemas (las políticas, los programas y los sistemas de gestión) y actividades (las actividades prácticas emprendidas en el último año para implementar este principio).

Actualmente en Restaurantes Toks S.A. de C.V., se ha adoptado tecnología para el cuidado ambiental, algunas de las medidas que se han tomado son:

- En cada uno de los Restaurantes y en oficinas contamos con Secadores de Manos para evitar el consumo de papel.
- La aplicación de piso permeable en todos los estacionamientos, con lo cual estamos fomentado la filtración de agua a los mantos acuíferos.
- Durante el 2007 se inició con la colocación de Trampas de Grasa y desechos sólidos en cada una de las unidades para evitar la contaminación del agua.
- En las instalaciones creadas para Comisariato, se tiene actualmente a prueba un Compactador de Basura, con el cual facilitamos la separación de residuos orgánicos e inorgánicos.
- Se colocaron nuevos Racks de refrigeración en las unidades para disminuir el consumo de energía. Con esta modificación se obtuvo un 20% de ahorro de energía.
- Los hornos de convección que se utilizan en las nuevas unidades ya incluyen en su diseño un ahorro en el gas consumido de aproximadamente 25%.
- En el diseño de los nuevos Restaurantes, sobre todo en aquellos en los cuales se hace uso importante del Aire Acondicionado, se incluyó en su arquitectura el uso de Puertas Dobles con lo cual se disminuye en un 20% la salida del aire frío y por lo tanto un menor consumo de energía para el aire acondicionado.
- Durante el 2009 se tuvo la iniciativa de eliminar los "tickets" de estacionamiento para convertir el servicio en amigable con el medio ambiente, este proyecto se encuentra en su fase de prueba pero ha dado muy buenos resultados.

Acciones



SERVICIOS TORS, S.A. DE C.V.
JABÓN BALMES N° 11 EDIFICIO B 5° PISO
COL. LOS MORALES POLANCO
DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO
C.F. 11339
R.F.C. STO 970014 BHM

¡ Cuida el Medio Ambiente !
¡ Cuida el Medio Ambiente !

**CONTRATO DE ADHESIÓN
DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ESTACIONAMIENTO**

1. Este estacionamiento se une a las empresas socialmente responsables y participa con el programa *¡Un derecho, Por ambiente y territorio del Gobierno de la Ciudad de México patrocinado por la Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial del DF.*
2. El usuario de este estacionamiento contribuye al Cuidado y Protección del Medio Ambiente evitando la Poda y derribo de árboles en la República Mexicana, así como a evitar la contaminación y producción de tinta como híbrido de carbono.
3. Este Estacionamiento opera por medio de fichas electrónicas con chip integrado para identificar el medio de acceso con el que el usuario y portador de la misma podrá comprobar el depósito de su vehículo.
4. Este estacionamiento es de autoservicio, el pago solo le da derechos a usar el espacio sin ninguna responsabilidad para la empresa, la Cía de Seguros solo se hace responsable en caso de robo total del vehículo y el propietario pagará el deducible, suma máxima asegurada \$250,000.00

5. No respondemos por objetos que no sean depositados en la Administración, robos parciales, fallas mecánicas, eléctricas, daños ocasionados por manifestaciones, siniestros ocasionados por fenómenos naturales.
6. Cierre su vehículo y conserve su ficha electrónica ya que el portador de la misma podrá retirar el vehículo sin responsabilidad para la empresa. En caso de pérdida de la ficha electrónica deberá identificarse, comprobar la propiedad del vehículo y pagar el importe de la tarifa de la ficha electrónica.
7. Recibir la ficha electrónica implica el conocimiento y la aceptación de los términos y condiciones del servicio establecido en el presente contrato.
8. La empresa no se hace responsable por vehículos abandonados mas de 2 días, en estos casos se procederá a dar aviso a la autoridad.

**ESTE ES EL MODELO QUE SE PROPONE PUBLICAR MASIVAMENTE
PARA OPERAR SET CON LAS CHIP COIN**

PRINCIPIO 10

LAS EMPRESAS DEBEN ACTUAR CONTRA TODAS LAS FORMAS DE CORRUPCIÓN, INCLUYENDO LA EXTORSIÓN Y EL SOBORNO

Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios? e.g. sus compromisos, sistemas (las políticas, los programas y los sistemas de gestión) y actividades (las actividades prácticas emprendidas en el ultimo año para implementar este principio).

En Restaurantes Toks S.A. de C.V. contamos con procedimientos y políticas que evitan que nos involucremos en actos de Corrupción o de conflictos de intereses; por mencionar algunos se tiene:

- Código de Ética
- Código de Conducta
- Reglamento Interior de Trabajo
- Política de Evaluación al Personal
- Se tienen programas como lo es un Programa de Liderazgo para la formación ético-legal del personal.
- Política de transparencia
- Contrato con proveedores
- Programa de Conflicto de Intereses para evitar actos deshonestos por parte de ejecutivos de la organización.

Acciones

CARTA DE CONFIRMACIÓN DE LA POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERESES A SER FIRMADA EN FORMA AUTOGRÁFA

Como es de su conocimiento, y regido por la política que lleva por nombre, a continuación encontrará un cuestionario de autoevaluación que usted deberá completar para tener un correcto control y registro de situaciones que le surjan para evitarlos de ellas.

Sea honesto y sincero en su respuesta. Sitúe el signo X en la frecuencia de su personal.

No. de empleado:	
Fecha de preparación de esta carta:	
Nombre completo:	
Puesto Actual:	
Un y Nombre completo de la Sociedad o departamento al que pertenece:	
Nombre completo de la empresa para la cual trabaja:	
Fecha de ingreso a la compañía:	

Manténgase bajo protesta en decir verdad que en ningún momento ha existido o existirá un conflicto de intereses de ningún género y cuando existiera, lo cual certifica que conozco, y en caso de haber declarado, me someto a las disposiciones que la empresa me dicta.

Por favor indicar con una X, en cuál de las siguientes situaciones, se encuentra usted respecto a los contenidos de la Política de Conflicto de Intereses.

1. Declaro conocer y haber leído integralmente y haberlo aceptado con reportar
2. Declaro haber aceptado o haber leído en el pasado la (o) siguiente(s) declaración(es) o haberlo aceptado (o) haberlo leído en el pasado y que se someto a la autorización del Director de Área, Recursos Humanos y de la Subdirección correspondiente y de Recursos Humanos y la Dirección General.

Comentarios:

Señar en caso de Ejecutivos

Firma del Ejecutivo _____ Nombre y Firma	Autorización Integral del Director de Área, Recursos Humanos y Subdirección _____ Nombre y Firma	Autorización de Recursos Humanos _____ Nombre y Firma	Autorización del Director General _____ Nombre y Firma
------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

También contamos con un CODIGO DE ETICA que todos los colaboradores deben adoptar y alinearse.



Código de Ética y Conducta

Grupo Gigante, S.A.B. de C.V. y sus empresas Subsidiarias y Afiliadas

Marzo 30 de 2009

INDICE

Mensaje de la Presidencia y Dirección General	3
I. INTRODUCCIÓN	4
II. PROPÓSITO	4
III. FUNDAMENTO	4
Misión	4
Visión	4
Valores	4
Principios de Actuación	5
Correpto y situaciones de Conflicto de Interés	5
IV. COMITÉ DE ÉTICA Y CONDUCTA	6
V. RESPONSABILIDAD PERSONAL	6
VI. RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS	7
1. Relaciones con el Personal	7
Incorporación del Personal	7
Relación con familiares	7
Compromiso de la Empresa con el Empleado	8
Compromiso del Empleado con la Empresa	8
Acoso y prácticas intimidatorias	9
Relación entre el personal	9
2. Relaciones con Clientes y Proveedores	10
Recepción de regalos	10
3. Oportunidades de negocios	11
4. Relaciones con Gobierno	11
4. Relaciones con la Comunidad. Responsabilidad Social	11
5. Relaciones con la Competencia	12
VII. ECOLOGÍA Y MEDIO AMBIENTE	12
VIII. MANEJO DE INFORMACIÓN	12
1. Información Confidencial	12
2. Uso de e-mail, información y servicios de Internet	12
3. Controles y Registros Contables y Financiero. Operaciones Bursátiles	13
IX. USO DE LOS RECURSOS MATERIALES	13
1. Custodia de Activos	13
X. CONCLUSIÓN	14

Dentro de nuestro CODIGO DE ETICA se encuentra un mensaje de nuestro DIRECTOR GENERAL.

México, D.F., a 30 de marzo del 2009

MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO Y DIRECTOR GENERAL

A todos los colaboradores de Grupo Gigante y empresas que lo integran:

Es para mí un motivo de gran satisfacción y compromiso el poder compartir con ustedes, los colaboradores que forman parte de Grupo Gigante S.A.B. de C.V., de forma directa o a través de las subsidiarias y afiliadas del Grupo, este documento que contiene el **Código de Ética y Conducta**, que regirá y orientará nuestro comportamiento y valores en el diario acontecer de nuestro trabajo, a partir del primer día hábil de junio de 2009.

Elaborado por nuestro Comité de Prácticas Societarias y revisado por el Comité de Auditoría, nuestro Consejo de Administración hizo suyo este relevante documento, habiéndolo aprobado formalmente el pasado 27 de marzo, acordándose, además de su implementación, el hacerlo del conocimiento de todos para su consiguiente e inmediata aplicación.

Será responsabilidad del Comité de Auditoría, de la Dirección General del Grupo y sobre todo del propio "Comité de Ética y Conducta" que aquí se establece, vigilar su estricto cumplimiento a partir del conocimiento y distribución que hagamos del mismo entre todos ustedes.

Estamos convencidos que un instrumento de esta naturaleza, nos dará un marco de acción y de conducta, que nos permitirá dar cumplimiento cabal a los principios esenciales que nos hemos fijado, a través de la misión, la visión y los valores que nos hemos propuesto. Para tener la certeza de que ello se llevará a cabo, hemos acordado y establecido estas reglas a las que los invito a hacerlas suyas, y a que nos ayuden a vigilar y ejecutar, para lo cual hemos concretado definiciones y acciones objetivas, en distintos marcos de nuestro diario acontecer, y para las que también hemos definido organismos o vías de comunicación y denuncia, que los exhorto a respetar y a aplicar. Con su decidida participación, así como con el cumplimiento de estos principios, y la vigilancia de los mismos, estoy seguro que daremos mayor certeza a nuestro actuar y podremos llevar a Grupo Gigante y a las empresas que lo integran al lugar que ustedes se merecen, y al que nuestros accionistas, y nuestro país nos requieren.

Reciban el saludo, el reconocimiento y el compromiso de los accionistas y del Consejo de Administración de Grupo Gigante.

Un abrazo,

Angel Losada Moreno
Presidente del Consejo de Administración y Director General
Grupo Gigante S.A.B. de C.V.

Como ustedes están proporcionando validación a su proceso de implementación de los principios? *Por ejemplo: dialogo con grupos de interés, "peer review", auditoria...*

Si no están comunicando sobre todos los principios, por favor ,explicar cual metodología ustedes están usando para decidir cual principios son mas importante par su empresa *e.g. dialogo con sus stakeholders, el prueba de materialidad de GRI o AccountAbility.*

¿Como Ud. van hacer disponible esta COP para sus stakeholders?

Durante el 2008, Restaurantes Toks S.A. de C.V. elaboró su Segundo Reporte de Responsabilidad Social, el cual fue distribuido a colaboradores, proveedores y diferentes medios.





**EMPRESA
SOCIALMENTE
RESPONSABLE**



Pasión por servir

En Recursos, Todo comienza la firme convicción de que el mejor valor mayor cuando se comparte. Por ello, tenemos la obligación de compartir los grandes logros de la empresa en los últimos años con todos los personas que participan en nuestro crecimiento de todos los días.

Con esta fin hemos diseñado un modelo de responsabilidad social que cumple los criterios de sustentabilidad:

- Es **integral** en la medida en que abarca todos los grupos con los que interactuamos: colaboradores, clientes, proveedores y sociedad.
- Es **sostenible**, ya que está ligado a la estrategia del negocio y genera los recursos propios necesarios para su desarrollo en el tiempo.

Además de los dos puntos mencionados, la formación de este modelo reside en que surge de nuestra propia experiencia con los clientes, colaboradores y sociedad, quienes también nos han contagiado su profesionalismo en el logro planeado, así como en un compromiso de calidad y servicio.

Sobre esta base sólida, hemos construido programas que nos permitan contribuir y potenciar en comunidades, en grado de la medida que podemos comprometernos, ofrecer a nuestros colaboradores oportunidades, mejorar la oportunidad de acceso social, así como generar ideas más que un restaurante y contribuir a la sociedad mediante un tema de filantropía y medio ambiente.

Todos nuestros programas de responsabilidad social están vinculados con organismos académicos, sociales y gubernamentales, tanto nacionales como internacionales, que contribuyen a su diseño y mejoramiento de resultados. Esta experiencia define los resultados que buscamos en cada aspecto, así como el nivel de exigencia para todos los que colaboramos en "Todo".

La misión es definir nuestro compromiso en hacer el mejor lugar para todos.

Ing. Federico Bernabé de Quirós,
Director General



el recuerdo 2008 ...hacia el 2009

Estimados Colaboradores

El año 2008 será en muchos sentidos, un año imposible de olvidar. Afortunadamente para nuestra empresa el recuerdo será positivo, será recordado como un año más de esfuerzo e intenso trabajo, continuamos nuestro crecimiento por arriba de lo logrado por la industria.

Somos afortunados de poder contarnos entre las empresas que durante el 2008 crearon más fuentes de empleo en el país y este continuará siendo nuestro gran reto.

Quiero expresar mi reconocimiento a todos los que formamos Toks por este logro. Nuestra "Pasión por Servir" es lo que nos permite atender a nuestros clientes como parte de nuestras familias y así lograr el privilegio de su preferencia.

El 2009 estará lleno de retos. La situación económica mundial, la más grave de las últimas décadas, sin duda afectará a nuestro país. Será común ver empresas con problemas serios para continuar en el mercado, y en el terreno personal, gente que enfrentará situaciones difíciles.

Durante los últimos años, la empresa ha sido prudente en su manejo financiero y hemos invertido de manera particular en el crecimiento y el desarrollo humano. Sin duda, ambas acciones serán pilares para poder aprovechar las oportunidades que se presentarán durante el presente año.

Tenemos que ver a esta crisis como una época de oportunidad, lo es, lo importante es estar listos para aprovecharlo. Nuestros planes de crecimiento continuarán para el año que comienza.

Sin embargo, es importante que nos preparemos para esta situación que enfrentaremos, tanto en cuestiones relativas a la empresa como en lo personal. En cuanto a la empresa, continuando ofreciendo la mejor calidad de platillos a nuestros clientes, con el servicio cálido que nos distingue; pero además, cuidando en no gastar en nada superfluo y evitando el maltrato de nuestras instalaciones. En lo personal, cuidando nuestro trabajo, evitando las deudas y siendo muy prudentes con el gasto.

Con ello, estoy seguro que lograremos convertir al año 2009 en otro año inolvidable, pero por lo positivo de los resultados que juntos realizaremos.

Aprovecho para desearles a ustedes y a sus familias, un año lleno de salud y trabajo.

Atentamente,

Ing. Federico Bernaldo de Quirós González-Pacheco.
Director General
Restaurantes Toks