



# COMUNICADO SOBRE EL PROGRESO

(COP) 2016

En **Grupo Toks** tenemos el compromiso de brindar a nuestros clientes la mejor experiencia en alimentos, servicio y el de contribuir a desarrollar acciones de responsabilidad social y sustentabilidad en beneficio de nuestros grupos de interés, nuestra sociedad y nuestro planeta.

Somos una de las empresas restauranteras más rentables de la República Mexicana, contamos con más de 200 restaurantes a lo largo del territorio nacional.

Contactos:

**Mtro. Gustavo Pérez Berlanga**

Director de Responsabilidad Social y Proyectos Productivos

Email: [gperez@toks.com.mx](mailto:gperez@toks.com.mx)

Tel.: 2122 5700 ext. 511

**Marisela Agua Valencia**

Gerente de Responsabilidad Social

Email: [magua@toks.com.mx](mailto:magua@toks.com.mx)

Tel.: 2122 5700 ext. 572



Pasión por servir siempre en *la* mesa alimentos y bebidas frescos, hechos al momento, con sazón, en un ambiente con energía, joven y casual, con un Servicio cálido donde siempre hay algo para todos

### **Misión:**

Popularizar la experiencia de comer en un restaurante especializado.

### **Visión:**

Ser la empresa restaurantera más rentable de México.

### **Nuestros Principios:**

- ✓ 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

### **Reglas del Negocio:**

- ✓ El cliente es el dueño de este negocio
- ✓ Ver la regla no. 1
- ✓ Solo hay dos trabajos: Servir al Cliente o Servir a los que sirven al Cliente
- ✓ El éxito es del grupo, no del individuo



Compartir el éxito es fundamental para asegurar la trascendencia de nuestra empresa



Distinguido Mr. Kell

En Grupo Toks, tenemos el compromiso de servir alimentos y bebidas que cumplan y excedan expectativas de nuestros clientes, además de invertir en el desarrollo de acciones que aporten a los principios del Pacto Mundial, en las áreas de : Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción, en beneficio de nuestros grupos de interés y de nuestro planeta.

Es por ello que nos permitimos refrendar el compromiso adquirido y continuar día a día estableciendo Estrategias y Alianzas que impulsen acciones para mantener y mejorar nuestros planes y programas para seguir fortaleciendo los principios de Pacto Mundial.

Nuestra comunicación para el progreso 2015 menciona las acciones llevadas a cabo, para integrar los principios del Pacto Mundial, en nuestra Estrategia de Negocio, Operaciones y Cultura de nuestra Empresa.

Saludos Cordiales

Atentamente

Federico Bernaldo de Quiros

Director General





Desde 2006, Grupo Toks es miembro activo de Pacto Mundial de la ONU, que se centra en 10 principios agrupados en 4 ejes:

- Derechos Humanos
- Estándares Laborales
- Medio Ambiente
- Anticorrupción

Grupo Toks participa activamente desde 2009 en el Grupo Asesor en Sustentabilidad en la Cadena de Suministro, además de firmar su compromiso con la iniciativa Business for Peace (Negocios por la Paz) y la iniciativa “He for She” de ONU Mujeres.

Grupo Toks también es miembro del Comité de Empresas de Pacto Mundial México y es miembro de la Junta Directiva de Pacto Mundial en Nueva York

Desde el 2015 adoptó los objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU como su plataforma de Sustentabilidad y Responsabilidad Social.





## Derechos Humanos

**Principio 1:** “Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos, proclamados a nivel internacional”

Para Grupo Toks lo más valioso es, su gente.

### Compromiso:

En Grupo Toks trabajamos alineados bajo uno de nuestros principios fundamentales que es la Justicia y la Equidad, que para nosotros significa dar a cada persona lo que le corresponde en un ambiente de integridad y respeto.

Contamos con la certificación del Modelo de Equidad de Género que otorga el Instituto Nacional de las Mujeres y que desarrolla proyectos para fomentar LA IGUALDAD de oportunidades para todas las personas en todos los niveles.

En 2015, la estadística de colaboradores hombres y mujeres activos en el Grupo, muestra lo logrado en Equidad e Igualdad de Género.

Hombres	Mujeres
50.19%	49.81%



¿ESTAS PASANDO POR UNA SITUACIÓN DE **DEPRESIÓN** Y NECESITAS ATENCIÓN PSICOLÓGICA?

LLAMA A LA **LÍNEA DE AYUDA PARA COLABORADORES**  
Una llamada puede cambiar tu vida  
**01800 82 29832**  
DE 8:00 A 20:00 HORAS DE LUNES A DOMINGO.

**RECUERDA**  
que la línea de ayuda ES CONFIDENCIAL, GRATUITA, segura y PROFESIONAL.

**PUEDES LLAMAR LAS VECES QUE SEAN NECESARIAS**

Y puede ser usada por cualquier colaborador y/o familiar de Grupo Gigante

Este servicio es ofrecido por Fundación Gigante en colaboración con los expertos de Fundación Origen




**Enlace**

Es un programa diseñado para que platiques con libertad y confianza de tus inquietudes en el trabajo.



Tel. 01 800 507 23 00  
Correo electrónico:  
[enlace@toks.com.mx](mailto:enlace@toks.com.mx)



Martin, persona de talla pequeña, contratada para trabaja en Toks como cajero de restaurante.



## Programas

- Enlace
- Proyectos Productivos
- Lectura de Provecho
- Empresa Incluyente
- Carta compromiso de los proveedores con los principios del Pacto Mundial
- Política de selección de personal (sin distinción de raza, color, sexo, religión, etc)
- Prevención del delito y reinserción social
- Proyecto de Navidad

### *Actividad*

### *Resultado*

- *Empresa Incluyente*

Desde 2013 contamos con un programa de Inclusión Laboral en alianza con diversas instituciones en el país, destacando Fundación Andares en Monterrey y Fundación Manpower en la Ciudad de México. Además, se han brindado cursos y desarrollo de competencias entre los líderes de negocio, fomentando la sensibilización y buen trato a personas con alguna discapacidad. Se instituyó el programa de inclusión laboral para grupos vulnerables.

Se han capacitado a más de 300 personas en un taller que desarrolla las competencias en brindar un servicio de excelencia a personas con alguna discapacidad (motriz, intelectual, visual y auditiva)



- <i>Filantropía</i>	5 instituciones fueron apoyadas con más de 1 millón de pesos para el logro de su objetivo social.
<i>Cambiando Vidas</i>	Se llevó a cabo campaña de recaudación para operar a niños con malformidades, en total fueron operados 35 niños en pobreza extrema.
- <i>Voluntariado Estratégico</i>	13 instituciones de todo el país asesoradas para lograr proyectos sustentables.
- <i>Enlace</i>	5,530 entrevistas directas en Restaurantes con los colaboradores 116 llamadas realizadas vía telefónica





## Derechos Humanos

### Principio 2: “No ser cómplices de abuso de los derechos humanos”

Cada persona es valiosa por el simple hecho de existir  
respetemos los derechos de todos por igual.

#### Compromisos:

En Grupo Toks hemos trabajado en fomentar cada uno de nuestros principios, tales como el Respeto a la Dignidad de la Persona, el cual nos habla de la consideración y atención que se le debe a cada individuo, implicando reconocer los derechos y el valor del otro.

Lo anterior nos ha permitido aceptar y convivir uno a uno en la cadena de valor “Proyectos Productivos” con la sociedad, clientes, autoridades y alianzas académicas, sin importar ideología, religión, características y condiciones particulares del otro, manteniendo así un ambiente de respeto y confianza.

#### Programas:

- Atención a grupos vulnerables
- Vinculación con autoridades locales, estatales y federales
- Vinculación con organizaciones de la sociedad civil en proyectos comunitarios y urbanos
- Campañas asistenciales en favor de los menos favorecidos
- Fundación Gigante
- JogueToks
- Iron Chef mini
- Fondo Verde
- Apoyo a colaboradores



Nuestros principios nos han permitido actuar en forma responsable, apoyando a nuestros colaboradores, a sus familias y a la sociedad en general, valorando sus derechos como personas.





*Resultado*

<i>Actividad</i>	
- <i>Proyecto de Navidad y 10 de Mayo</i>	468 Mujeres participantes, 1170 beneficiados, 35 mil monederos y más de 20 mil adornos navideños elaborados en alianza con CEMEX
- <i>JugueToks</i>	150 niños y niñas de la Fundación Aquí Nadie se Rinde fueron beneficiados con el juguete de sus sueños.
- <i>Proyectos Agrícolas de Café</i>	<p>Desde el 2013 desarrollamos proyectos de café en comunidades de Chiapas, Oaxaca e Hidalgo con el fin de incrementar los ingresos de pequeños productores.</p> <p>En Talquian, Soconusco, Chiapas la cosecha del 2015 represento quintuplicar la productividad de los pequeños productores participantes en el proyecto. En 2015, se abrieron proyectos nuevos en comunidades cafetaleras en Chiapas, Oaxaca y Puebla.</p>
- <i>Sistema Integral de Denuncia</i>	50 llamadas atendidas vía telefónica



## ESTANDARES LABORALES

**Principio 3:** “Apoyar los principios de libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”

La libertad de expresar el pensamiento individual es un derecho por el que luchamos que prevalezca.

### Compromisos

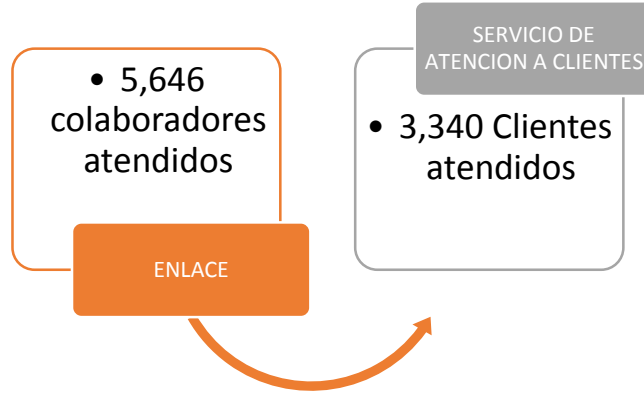
Para Grupo Toks la Libertad de expresión es un derecho para todos, por lo que hemos construido canales de comunicación para que nuestros colaboradores y clientes, manifiesten sus ideas, pensamientos y opiniones, generando un dialogo constructivo donde se puede dar la escucha y solución a aquellas incertidumbres que los puedan aquejar, logrando así, un ambiente sano y positivo.

Sin duda alguna, valoramos profundamente la opinión de cada una de las personas que integra este Grupo, ya que gracias a ellas hemos podido fortalecernos y crecer.

### Programas

- Clima Laboral
- Enlace
- Código de ética
- Contrato Colectivo de Trabajo
- Reglamento interno de Trabajo
- Atención a clientes
- Junta Anual de Resultados

Durante el 2015, brindamos atención y apoyo a 8986 personas (internas y externas)





*Actividad*

*Resultado*

- | <i>Actividad</i>                | <i>Resultado</i>  |
|---------------------------------|---|
| - <i>Junta Anual Grupo Toks</i> | Cada año se lleva a cabo una junta anual en la que se premia a los mejores colaboradores de cada área, se dan distinciones por antigüedad, ventas, colaborador del año. |
| - <i>Atención a clientes</i>    | A partir de un comentario de un comensal se están rediseñando y adaptando los restaurantes para una mejor accesibilidad a personas con discapacidad.                    |



## ESTANDARES LABORALES

### Principio 4: “Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio”

Sigamos impactando positivamente la vida de nuestras comunidades a través de nuestros Proyectos Productivos, un programa con Visión y Compromiso en mejorar nuestras comunidades.

#### Compromisos

##### Empleados:

En Grupo Toks contamos con Políticas y Programas que evitan las formas de trabajo forzado y obligatorio, procuramos mantener motivado y bien comunicado al colaborador en todos los niveles para que disfrute su trabajo, además, brindamos oportunidades de desarrollo profesional en base a sus capacidades e intereses, respetando siempre sus derechos humanos.

##### Comunidades:

En muchos lugares a nivel nacional se puede ver cómo aún el trabajo de la mano indígena es mal retribuido con jornadas extremadamente largas y condiciones inseguras e inusuales.

Mediante el programa “Proyectos Productivos”, se ha beneficiado a más de 8,000 personas en más de 52 comunidades de todo el país a través de la integración a la cadena de valor del negocio.

Grupo Toks se ha dado a la tarea de brindar oportunidades de desarrollo económico y personal a diversas comunidades indígenas de escasos recursos. A quienes se les ha compartido la visión de negocio y se les ha dado capacitación para procesar sus productos artesanales conforme a normas de calidad y productividad.



Gracias al trabajo de Toks con estas comunidades un número importante de familias han salido de la pobreza extrema, superando las necesidades de alimento, vivienda y educación para sus hijos.

Grupo Toks ha beneficiado a más de 5,000 personas de 25 comunidades del país con un impacto positivo.

#### Programas:

- Desarrollo de talento
- Instituto Toks
- Reconocimientos Toks
- Campaña de Lectura
- Prácticas de salud y nutrición
- Iron Chef
- Bartista
- Prestaciones





<i>Actividad</i>	<i>Resultado</i>
- <i>Instituciones Educativas</i>	Hemos desarrollado alianzas con más de 20 universidades en todo el país en: <ul style="list-style-type: none"><li>- Proyecto de Talleres de Responsabilidad Social para alumnos y docentes (Instituto Politécnico Nacional)</li><li>- Incubadora de Negocios (Universidad de Monterrey)</li><li>- Salud (Universidad Anáhuac)</li><li>- Catedra Corporativa (Unam)</li><li>- Casos de Estudio (IPADE)</li><li>- Proyectos Productivos (Instituto de Estudios Superiores de Chiapas)</li><li>- Campañas Asistenciales ( Universidad Panamericana)</li><li>- Arquitectura y Accesibilidad ( ITESM Cd. De México)</li><li>- Gastronomía (CESSA)</li></ul>
- <i>Iron Chef, Bartista, Brew Master</i>	Cada año se abre una convocatoria en la que Chefs, Bartista y Maestro Cerveceros participan para mostrar sus nuevas creaciones. El ganador sale a la vista de nuestros clientes con su platillo o bebida ganadora.
- <i>Instituto Toks</i>	Es el órgano interno que ha dispuesto Grupo Toks para impulsar la formación de los colaboradores. Además brinda oportunidades de desarrollo profesional de acuerdo a sus capacidades e interés dentro de la organización.



## ESTANDARES LABORALES

### Principio 5: “Abolir cualquier forma de trabajo infantil”

Contribuir para que nuestros colaboradores y grupos de interés en donde existan menores de edad tengan mejores oportunidades a través de la educación.

#### Compromisos

Grupo Toks ha brindado apoyo a los hijos e hijas de sus colaboradores a través de diversos programas con la finalidad de garantizar su derecho a la educación e impulsando el desarrollo de nuestros futuros líderes.

Fundación Gigante en conjunto con Grupo Toks, tienen como propósito favorecer el derecho a la educación de los hijos e hijas de los colaboradores. Anualmente a través de su programa de útiles escolares, ambos grupos brindan apoyo a la economía de las familias de sus colaboradores a través de material para la educación, lo cual permite permanencia de sus hijos e hijas en la escuela y continuar con su formación académica para que tengan un mejor futuro.

Grupo Toks beneficio a 2027 colaboradores y sus familiares con el programa de lentes y se otorgaron 2635 mochilas con útiles escolares para hijos de colaboradores.

#### Programas:

- Política de no contratación a menores de edad
- Útiles escolares
- Lentes
- Juguetoks
- Fondo Verde
- Campañas



*Actividad*

*Resultado*

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Lentes</li> </ul>	<p>Se entregaron 2.027 lentes a colaboradores y familiares.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de Útiles Escolares</li> </ul>	<p>Se entregaron 2,635 mochilas con útiles escolares, otorgados a hijos de colaboradores.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aparatos auditivos</li> </ul>	<p>8 aparatos auditivos entregados a Colaboradores</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad Alimentaria</li> </ul>	<p>Se logró la recaudación de \$ 2.3 millones de pesos a favor de la segunda comunidad más pobre del país, Raramuris –Tarahumaras de batopilas, Chihuahua, en alianza con la fundación de empresariado chihuahuense y del centro de Desarrollo Alternativo indígena en proyectos de seguridad alimentaria, economía solidaria y medioambientales</p>



- *Fondo verde* Se han apoyado a más de 200 colaboradores y a sus familiares en temas de salud con apoyos superiores a los \$ 750 mil pesos ( sillas de ruedas, aparatos auditivos, medicamentos controlados, cirugías, materiales para curaciones, tratamientos dentales, estudios de laboratorio, tanques de oxígeno, despensas de alimentos, entre otros)
- *Venta de Artículos* Se recaudaron más de \$ 30,000 por la venta de artículos ,el recurso se destinó a favor de colaboradores dentro del programa Fondo Verde



## ESTANDARES LABORALES

### Principio 6: “Eliminar la discriminación en materia de empleo”

Generando conciencia y brindando oportunidades para todos por igual.

#### Compromisos

Grupo Toks desarrolla continuamente acciones para promover la igualdad de oportunidades y la no discriminación en sus centros de trabajo a través de actividades de cultura organizacional, sensibilizando a su gente a tener apertura para brindar apoyo y respetar a toda persona sin importar su condición física, social o cultural.

Desde el 2013 contamos con un programa de inclusión laboral en alianza con diversas instituciones en el país, destacando Fundación Andares en Monterrey y Fundación Manpower en la ciudad de México. Además, se han brindado cursos de desarrollo de competencias entre los líderes de negocios, fomentando la sensibilización y buen trato a personas con alguna discapacidad.

#### Programas

- Taller de Servicio Inclusivo
- Proyectos Productivos
- Cadena de valor de productos de pequeños productores
- Modelo de equidad de genero
- Modelo de Inclusión Laboral



*Actividad*

*Resultado*

<p>- <i>Taller de sensibilización y Servicio Inclusivo</i></p>	<p>A partir de ahora en cada curso de inducción se imparte el taller de sensibilización, servicio y atención a personas con discapacidad. Se están modificando cajas de cobro en algunas unidades para que puedan trabajar personas con discapacidad.</p>
<p>- <i>Aniq</i></p>	<p>En alianza con la Aniq recibimos a estudiantes que están por terminar sus estudios para que realicen sus prácticas profesionales o servicio social.</p>
<p>- <i>Proyectos Productivos</i></p>	<p>Con el Programa Proyectos productivos se da oportunidad para que pequeños productores se conviertan en proveedores nuestros y los ayudamos a desarrollarse y crecer.</p>
<p>- <i>Reintegra</i></p>	<p>En alianza con la Organización Reintegra más de 200 jóvenes han recibido capacitación desde el 2012, contribuyendo a la prevención del delito y a la reinserción social desarrollando a 19 microempresarios.</p>
<p>- <i>Café Talquian</i></p>	<p>Con el proyecto de Talquian se ayudó a la renovación de los cafetales de 21 productores, con un total de más de 29 mil plantas.</p>



## MEDIOAMBIENTE

### Principio 7: “Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medio ambientales”

Contribuyendo a la salud de nuestro planeta.

#### Compromisos

A la fecha se han reciclado más de 35,000 litros de aceite vegetal usado en los restaurantes de todo el país.

Grupo Toks ha puesto en práctica acciones a favor del cuidado del agua, generando conciencia de los peligros que trae para la vida del mundo entero su contaminación y desperdicio.

Ante esta situación, Grupo Toks ha reciclado 25,000 litros de agua de los Restaurantes de todo el país en el 2014.

Con el programa integral de manejo de residuos en Querétaro, así como proyectos en Saltillo, Cd. De México y Guadalajara, se han dejado de emitir 63,00 m<sup>3</sup> de CO<sub>2</sub>, 1,500 m<sup>3</sup> de gas metano, se evitó la tala de 601 árboles, 3 millones de kW/hr y recolectado 480 toneladas de residuos sólidos.

Se reciclaron más de 130 toners que representaron más de \$25.000 pesos destinados a Fondo Verdes, en oficinas se recicló papel, aluminio, y pet con un valor de \$ 116000 pesos a favor de los colaboradores

#### Programas:

- Proyectos Ambientales
- Campaña El Nido
- Campaña Navideña, arboles vivos de residuos sólidos)



<i>Actividad</i>	<i>Resultado</i>
- <i>Taller de separación de residuos</i>	Como parte de las acciones de cultura ambiental se imparten los talleres de separación de residuos a todas las unidades.
- <i>Árboles Navideños</i>	Los árboles de navidad de la ciudad de México fueron sustentables (vivos en maceta), en alianza con la organización El Pinar de la Cima
- <i>El Nido</i>	Donativo de 3 incubadoras al 3er aviario más grande del mundo, para incrementar significativamente el nacimiento de aves en peligro de extinción.
- <i>Natura y Ecosistemas Mexicanos AC</i>	Donativo por \$ 80,000 para la conservación de la selva lacandona en Chiapas



## MEDIOAMBIENTE

### Principio 8: “Adoptar iniciativas para promover mayor responsabilidad medioambiental”

Hagamos que nuestros actos dejen huella verde en el planeta.

#### Compromiso

En Grupo Toks desarrollamos campañas que promueven el cambio de conciencia en los colaboradores y sus familias para el cuidado ambiental, adoptando el hábito de separación y reciclaje de los residuos que se generan diariamente en los restaurantes y oficinas.

En Grupo Toks contamos con diversos programas como ReciclaToks, ReciclaTonner y reciclado de aceite.

Logramos la certificación con EarthCheck en 5 de nuestros Restaurantes.

#### Programas:

- ReciclaToks
- ReciclaToner
- Reciclado de aceite





<i>Actividad</i>	<i>Resultado</i>
- <i>ReciclaToks</i>	Con el programa integral de manejo de residuos en Querétaro, así como proyectos en Saltillo, Cd de México y Guadalajara, se han dejado de emitir 63,000 m3 de CO2, 1500 M3 de gas metano, se evitó la tala de 601 árboles, 3 millones de Kw/hr y recolectado 480 toneladas de residuos sólidos.
- <i>ReciclaTonner</i>	Más de 130 tóner reciclados que junto con ReciclaToks lograron una recaudación superior a los 500 mil pesos destinados al apoyo a colaboradores
- <i>Reciclado de Aceite</i>	Más de 35 mil litros de aceite vegetal usado en los restaurantes de todo el país fueron reciclados.



## MEDIOAMBIENTE

### **Principio 9: “Alentar el desarrollo y tecnologías respetuosas del medio ambiente”**

La tecnología bien aplicada puede otorgarnos bienestar sin atentar contra el medio ambiente.

#### Compromisos:

En Grupo Toks hemos adoptado tecnologías para el cuidado ambiental tales como el uso de focos ahorradores y calentadores eléctricos.

#### Programas:

- Ahorro de energía, iluminación con lámparas Led
- Ahorro de agua (Mingitorios secos, Reductores de Caudal)
- Paneles solares
- Trampas de grasa
- Programa EarthCheck



<i>Actividad</i>	<i>Resultado</i>
- <i>EarthCheck</i>	Se logró la certificación de 5 Restaurantes
- <i>Reductor de</i>	Caudal para el ahorro de agua Seguimos colocando reductores de caudal para economizar el uso del agua en nuestros 140 restaurantes del país.
- <i>Paneles Solares</i>	Seguimos aumentando el número de paneles solares para el ahorro del consumo de energía eléctrica.



## ANTICORRUPCION

**Principio 10:** “Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo extorsión y soborno”

Creemos y trabajamos por un mundo libre de corrupción y de violencia.

### Compromisos

En Grupo Toks contamos con políticas, procedimientos y sistemas de revisión para evitar actos de corrupción o de conflicto de intereses.

### Programas:

- Código de conducta
- Carta compromiso con proveedores con los principios de Pacto Mundial
- Reglamento interior de trabajo
- Evaluación al personal
- Programa de formación en valores y principios Toks
- Contrato con proveedores
- Política de conflicto de intereses
- Línea interna de Denuncia SID
- Alianza con Universidades e institutos de investigación
- Vinculación con Organismos Nacionales e Internacionales
- Protección de datos
- Accesibilidad a información pública
- Campaña Cultura de la Legalidad
- Autoridades
- Gendarmería



<i>Actividad</i>	<i>Resultado</i>
- <i>Proveedores</i>	Todos los proveedores de nuevo ingreso firman una carta compromiso de acuerdo a los 10 principios de pacto mundial en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti corrupción.
- <i>Gendarmería</i>	Se llevó a cabo curso de prevención del delito con la Secretaria de Gobernación



## Reconocimientos

