



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



## **Comunicación de Progreso Año: 2009**

### **DECLARACIÓN DE APOYO CONTINUO**

---

22 de Diciembre del 2010

Ing. Katty Galicia Martínez

Gerente de Responsabilidad Social y  
Proyectos Productivos

**Contacto:** Ing. Katty Galicia Martínez

**Email:** [kgalicia@toks.com.mx](mailto:kgalicia@toks.com.mx) **Teléfono:** 21225700 ext 312

**Fax:** 5521225700 ext 511



México, D.F., a 22 de Diciembre de 2010.

Atención: **Oficina del Pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas**  
**Mr. George Kell**  
**Director Ejecutivo**

Distinguido Mr. Kell

Para Restaurantes Toks es un orgullo y una responsabilidad pertenecer al pacto Mundial de la Organización de las Naciones Unidas. Como empresa Socialmente Responsable, desde el año 2006, las políticas y principios que conforman nuestra estrategia de negocios están alineadas al cumplimiento de los 10 principios del Pacto Mundial.

Es por ello que nos permitimos presentar la Comunicación para el Progreso de Restaurantes Toks de este año, en donde se indican las acciones llevadas a cabo por nuestra organización en temas de derechos humanos, empleo, medioambiente y anticorrupción.

Hoy más que nunca es imperativo que todas empresas del mundo, sin importar su tamaño se comprometan y realicen acciones para contribuir a hacer de este planeta un mejor lugar para todos.

En Restaurantes Toks, establecemos el compromiso de mantener y mejorar nuestros planes y programas para seguir fortaleciendo los Principios del Pacto Mundial.

Saludos cordiales,

Lic. Gustavo Pérez Berlanga  
Director Responsabilidad Social, Proyectos Productivos e Instituto  
Executive Senior CSR VP  
Member of the Board

## 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 7,600 personas.

Nuestra Misión, Visión y Estrategia son las siguientes:

**M**isión  
Popularizar la experiencia de comer en un restaurante especializado.

**V**isión  
Ser la empresa restaurantera más rentable de México.

**E**strategia  
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.

ESR EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

**Toks** RESTAURANTES  
*¡Siempre hay algo para todos!*

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**

**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

ESR EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

**Toks** RESTAURANTE

*¡Siempre hay algo para todos!*

## 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, Comisariato, 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 ó 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.



Muchas de tus compañeras han encontrado una solución a sus problemas llamando a la línea...

**SÓLO FALTAS TÚ...**



**01800 015 16 17**

LÍNEA PRO AYUDA A LA MUJER

**Te brindamos apoyo  
psicológico, médico y legal.  
Gratuita y Confidencial**



- 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. Y la revisión Anual es la siguiente:

# Clima Laboral Histórico 2006 -2010

## Participación - Histórico

Unidad de Negocio	Participación 2005	Participación 2006-2007	Participación 2008	Participación 2009	Participación 2010
Operaciones	1513	1684	2234	2098	2530
Producción	914	1039	1543	1762	1472
Estacionamientos	***	106	122	203	254
Centro de Apoyo	140	145	139	300	259
Comisariato	***	***	***	75	104
<b>Suma</b>	<b>2567</b>	<b>2974</b>	<b>4038</b>	<b>4438</b>	<b>4619</b>

## Resultados - Histórico

Unidad de Negocio	Resultado 2004	Resultado 2005	Resultado 2006-2007	Resultado 2008	Resultado 2009	Resultado 2010
Operaciones	77.0	78.2	77.4	78.4	79.9	79.2
Producción	77.9	79.3	77.2	77.1	78.7	77.3
Estacionamientos	***	***	76.6	75.9	81.9	85.3
Centro de Apoyo	71.9	76.3	79.4	72.9	81.0	88.0
Comisariato	***	***	***	***	76.0	75.0
<b>Promedio</b>	<b>75.6</b>	<b>77.93</b>	<b>77.65</b>	<b>76.0</b>	<b>79.5</b>	<b>80.96</b>

Los resultados demuestran que año con año Restaurantes Toks ha logrado que el colaborador se sienta importante y contento de pertenecer a la empresa

- Se desarrollan actividades sociales, culturales o deportivas en las que participan los trabajadores y familias; además de concientizarlos sobre temas como el medio ambiente y los valores.



**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.

**Acciones**

**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 28 68 535 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. NUEVA 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 -

**PRINCIPIO 4**

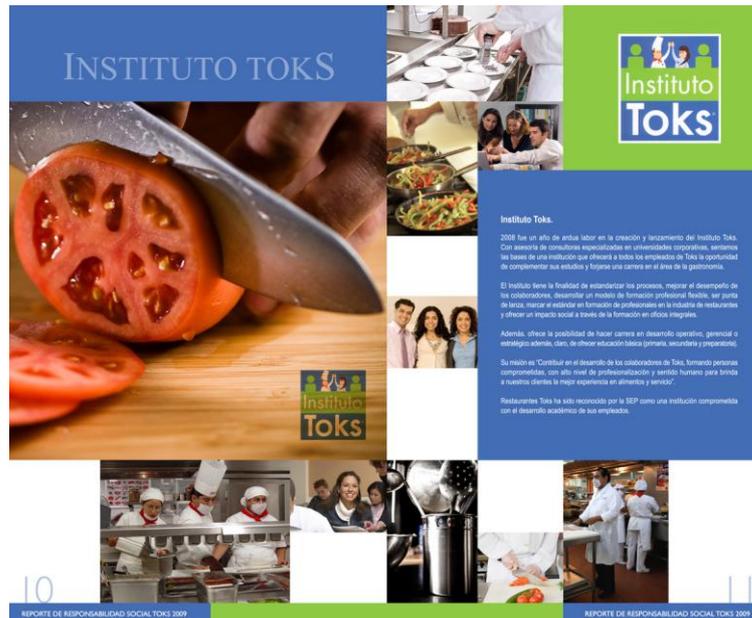
**LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE TODAS LAS FORMAS DE TRABAJO FORZADO Y OBLIGATORIO**

**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 ultimo 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**



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



<b>Auxiliar</b> MEC01 Duración: 4 hrs.	<b>Garrotero</b> MEC02 Duración: 8 hrs.	<b>Hostess</b> MEC03 Duración: 4 hrs.	<b>Vendedora</b> MEC04 Duración: 4 hrs.	<b>Cajero</b> MEC05 Duración: 4 hrs.	<b>Jefe de Piso</b> MEC06 Duración: 8 hrs.	<b>Gerente</b> MEC07 Duración: 16 hrs.	<b>Gerente Distrital</b> MEC08 Duración: 16 hrs.
<b>Auxiliar</b> MEC09 Duración: 8 hrs.	<b>Cocinero</b> MEC10 Duración: 8 hrs.	<b>Cubretornos</b> MEC11 Duración: 8 hrs.	<b>Encargado administrativo</b> MEC12 Duración: 12 hrs.	<b>Fuentero</b> MEC13 Duración: 12 hrs.	<b>Chef</b> MEC14 Duración: 32 hrs.	<b>Supervisor producción</b> MEC15 Duración: 32 hrs.	<b>Administración por procesos</b> MEC16 Duración: 32 hrs.



<b>Administración I</b> ADT01 Duración: 24 hrs.	<b>Administración II</b> ADT02 Duración: 24 hrs.	<b>Introducción a la informática</b> ADT03 Duración: 24 hrs.	<b>Cadena suministro I</b> ADT04 Duración: 48 hrs.	<b>Cadena suministro II</b> ADT05 Duración: 48 hrs.	<b>Costos I</b> ADT06 Duración: 48 hrs.	<b>Costos II</b> ADT07 Duración: 48 hrs.	<b>Costos III</b> ADT08 Duración: 16 hrs.
<b>Control de inventarios</b> ADT09 Duración: 8 hrs.	<b>Administración RH I</b> ADT10 Duración: 24 hrs.	<b>Administración RH II</b> ADT11 Duración: 24 hrs.	<b>Administración RH III</b> ADT12 Duración: 16 hrs.	<b>Indicadores Operativos</b> ADT13 Duración: 8 hrs.	<b>Sistema Toks I</b> ADT14 Duración: 16 hrs.	<b>Sistema Toks II</b> ADT15 Duración: 48 hrs.	<b>Sistema Toks III</b> ADT16 Duración: 32 hrs.
<b>Punto de venta</b> ADT17 Duración: 32 hrs.	<b>Administración Financiera</b> ADT18 Duración: 32 hrs.	<b>Planeación estratégica</b> ADT19 Duración: 24 hrs.	<b>Análisis resultados I</b> ADT20 Duración: 48 hrs.	<b>Análisis resultados II</b> ADT21 Duración: 48 hrs.	<b>Matemáticas I</b> ADT22 Duración: 16 hrs.	<b>Matemáticas II</b> ADT23 Duración: 32 hrs.	<b>Matemáticas III</b> ADT24 Duración: 32 hrs.



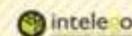
<b>Introducción Industria restaurantera</b> CCA01 Duración: 4 hrs.	<b>Higiene en alimentos I</b> CCA02 Duración: 16 hrs.	<b>Higiene en alimentos II</b> CCA03 Duración: 48 hrs.	<b>Higiene en alimentos III</b> CCA04 Duración: 48 hrs.	<b>Higiene en alimentos IV</b> CCA05 Duración: 48 hrs.	<b>Introducción a los alimentos</b> CCA06 Duración: 16 hrs.	<b>Técnicas culinarias I</b> CCA07 Duración: 48 hrs.	<b>Técnicas culinarias II</b> CCA08 Duración: 48 hrs.
<b>Técnicas culinarias III</b> CCA09 Duración: 48 hrs.	<b>Técnicas culinarias IV</b> CCA10 Duración: 48 hrs.	<b>Cocina Toks I</b> CCA11 Duración: 16 hrs.	<b>Cocina Toks II</b> CCA12 Duración: 16 hrs.	<b>Cocina Internacional I</b> CCA13 Duración: 48 hrs.	<b>Cocina Internacional II</b> CCA14 Duración: 48 hrs.	<b>Bases de nutrición</b> CCA15 Duración: 16 hrs.	



<b>Técnicas Servicio I</b> SER01 Duración: 48 hrs.	<b>Técnicas Servicio II</b> SER02 Duración: 48 hrs.	<b>Técnicas Servicio III</b> SER03 Duración: 8 hrs.	<b>Comunicación efectiva</b> SER04 Duración: 16 hrs.	<b>Comunicación organizacional</b> SER05 Duración: 32 hrs.	<b>Análisis de clientes I</b> SER06 Duración: 48 hrs.	<b>Análisis de clientes II</b> SER07 Duración: 48 hrs.
--	---	---	--	--	---	--



<b>Ética profesional</b> DHO01 Duración: 16 hrs.	<b>Inteligencia emocional</b> DHO02 Duración: 16 hrs.	<b>Cambio organizacional I</b> DHO03 Duración: 8 hrs.	<b>Cambio organizacional II</b> DHO04 Duración: 16 hrs.	<b>Liderazgo I</b> DHO05 Duración: 24 hrs.	<b>Liderazgo II</b> DHO06 Duración: 24 hrs.	<b>Técnicas de estudio</b> DHO07 Duración: 16 hrs.
<b>Lectura y redacción I</b> DHO08 Duración: 32 hrs.	<b>Lectura y redacción II</b> DHO09 Duración: 32 hrs.					

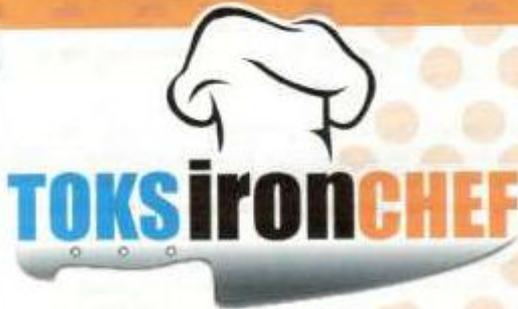


Desarrollado por Intellego Corporación para Instituto Toks S.A. 2009/09

- 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



## 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.



- 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 llevo 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 Apoyo 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.

**CONOCE A LAS MEJORES VENDEDORAS a nivel empresa durante el 2008...**

**¡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 llevo 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 Robledo

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

**BENITO DIMAS**  
 Un ejemplo a seguir...



Trabajando en Toks desde febrero de 2008, Benito se desempeña como garafero durante 6 meses; fue reconocido por su desempeño y promovido como vendedor por su primer gerente Rafael Rodríguez 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 Toks Xalapa, ha compartido diversos mensajes de autoestima que han contagiado a sus compañeros de trabajo.

Uno de estos mensajes fue:  
 "Sueño lo que quieras soñar,  
 ve a donde quieras ir,  
 se lo que quieras ser,  
 por que tienes tan solo 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 2010, este Principio se hará extensivo a proveedores y comunidades.

**Acciones**

**PRINCIPIO 6****LAS EMPRESAS DEBEN APOYAR LA ELIMINACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN EN EL EMPLEO Y LA OCUPACIÓN**

**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".
- 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 más de 100 personas.
- 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 más 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

**Acciones**

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.

- Durante el 2009 integramos a la familia de Proyectos Productivos una nueva comunidad llamada San Andrés Cohamiata de la Sierra de Jalisco, durante este año los obsequios que brindamos a nuestros clientes en el 10 de Mayo y los adornos de los árboles de Navidad fueron elaborados por artesanos Huicholes. Con la integración de esta comunidad contribuimos a mejorar la calidad de vida de 1200 **indígenas Wixarikas (Huicholes)**.



- También durante este 2009 se sumo un grupo de Caprinocultores de la región de Abasolo, Guanajuato, ellos crían cabras y elaboran cajeta que se utiliza en los platillos de nuestros restaurantes. Las personas beneficiadas son 104.

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 realizo la contratación de la primer 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**  
SOLUCIONES

**Contratación de  
Juan Carlos**

Durante el mes pasado ingresó a colaborar en el área de Penadería 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 Toks!

**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 último 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 Secretaría 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.

Para el 2009 de la mano con Fundación Gigante y Fundación Nemi se plantaron 7,500 arboles, y en este evento participaron 613 colaboradores y sus familias

**Acciones**

- 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.
- En todas las Unidades de Toks 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).

**Acciones**

- 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.
- 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.
- De nueva cuenta en el 2009 se recaudaron 1,560,000 latas de aluminio y 3 toneladas de PET. Los fondos logrados se donaron a Fundación ACIR para que se sumara a la donación que da a los Centros de Prevención Comunitaria Reintegra I.A.P.
- Durante el primer semestres del 2009 se llevo con clientes una Campaña de Recaudación de fondos a favor de Natura Mexicana para ayudar en la conservación de la Reserva de la Biosfera Montes Azules de la Selva Lacandona en Chiapas.

Ayudemos a salvar la Selva Lacandona

Desde hace más de 30 años la Asociación Civil Natura Mexicana realiza acciones para la conservación de áreas protegidas en la región de la Biosfera Montes Azules de la Selva Lacandona, hogar de especies en peligro de extinción como el jaguar, la guacamaya roja y el mono araña, entre otros. Gracias a la contribución de Clientes y de Restaurantes Toks, Natura Mexicana continuará con su programa de concientización dirigido a los niños de los poblados de la ribera del Río Lacantún.

Gracias por hacer esto posible.

Natura Mexicana [www.naturamexicana.org.mx](http://www.naturamexicana.org.mx)

COMISIÓN NACIONAL PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE

ESR EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE

TOKS [www.toks.com.mx](http://www.toks.com.mx)

**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 ultimo 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 incluyo 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 TOKS, S.A. DE C.V.  
JAIME BALMES Nº 11 EDIFICIO B 5º PISO  
COL. LOS MORALES POLANCO  
DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO  
C.P. 11510  
R.F.C. STO 970624 BHB

**¡ 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 *¡Va 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 bióxido 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**

**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 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.

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

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

**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 2009, Restaurantes Toks S.A. de C.V. elaboró su Tercer Reporte de Responsabilidad Social, el cual fue distribuido a colaboradores, proveedores y diferentes medios.



