

CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA RIVA INVESTIGACIÓN ESTRATÉGICA

Este Código de Conducta fue modificado en agosto del 2009

1- Introducción

Si bien, en De la Riva conducimos nuestro negocio en el marco de las más altas normas profesionales, leyes, reglamentos y políticas internas aplicables, también reconocemos que estas normas, leyes, reglamentos y políticas no regulan todos los patrones de comportamiento. Es por ello que contamos además con un Código de Conducta para todos los integrantes de DLR. Código basado en nuestras valías; y el objetivo es llevarlos a niveles superiores, esto es demostrar nuestros valores en acción.

Para lograr el éxito debemos crecer y desarrollarnos, no sólo como individuos sino también como organización. Nuestros valores de Honestidad, Curiosidad y Creatividad, Profesionalismo, Sentido Humano, Innovación y Responsabilidad Social, nos ayudan a lograr este crecimiento basado en el compromiso con nosotros mismos, nuestros compañeros, nuestros clientes y con la sociedad.

En DLR actuamos profesionalmente, hacemos negocios con integridad, mantenemos nuestra reputación y la de nuestros clientes, respetamos a las personas y al medio ambiente, actuamos de una manera socialmente responsable, trabajamos en equipo y reflexionamos con respecto de cómo trabajamos y consideramos las dimensiones éticas de nuestras acciones .

Nos enorgullece que nuestros servicios agreguen valor y ayuden a mejorar la transparencia, confianza y consistencia de los procesos del negocio.

Cada uno de nosotros en DLR, tiene la obligación de saber y comprender, no sólo los lineamientos contenidos en el Código, sino también los valores en los que están sustentados.

Saber y comprender no es suficiente. Debemos y tenemos la obligación de cumplir con la letra y espíritu de este Código y ayudar a otros a realizar lo mismo, aplicándolo en nuestra operación diaria y en nuestras relaciones.

Como individuos se nos alienta a manifestar cualquier problema o inquietud a través de los canales apropiados, aunque el Código de Conducta provee una amplia gama de guías acerca de los patrones de integridad y conducta empresarial, ningún Código de Conducta puede contemplar todas las situaciones a las que los individuos se enfrentan. Por consiguiente, éste no reemplaza nuestra responsabilidad y obligación de ejercer un buen criterio y consultar todo lo relacionado con una conducta empresarial correcta.

2. Sostener el nombre de De la Riva

- Nuestros clientes y colegas confían en DLR basados en nuestra competencia profesional e integridad; cualidades que respaldan nuestra reputación
- Procuramos brindar servicios únicamente a aquellos clientes a los que tenemos la capacidad de atender, que valoran nuestro servicio y que cumplen con los patrones adecuados de legitimidad e integridad. Nos esforzamos por entregar como mínimo aquello a lo que nos hemos comprometido
- Cuando nos dirigimos a públicos que esperan razonablemente que hablemos como representantes de DLR, en general debemos manifestar únicamente la opinión de DLR y no la personal
- Contamos con una estructura normativa que permite a los usuarios hacer el mejor uso posible de los recursos de la tecnología, buscando siempre adquirirlos, administrarlos y utilizarlos bajo políticas de sustentabilidad
- Utilizamos todos los activos que pertenecen a DLR y a nuestros clientes, incluyendo activos tangibles e intelectuales, de una manera responsable y apropiada desde el punto de vista de los negocios y únicamente con fines legales y autorizados
- Nuestro personal es el activo más importante que poseemos por lo que les proveemos de un ambiente de excelencia y libertad para desarrollar sus ideas, promoviendo la autogestión y teniendo claras las políticas y procedimientos
- Los objetivos de DLR son los mismos de nuestros clientes; creamos un ambiente de ganar-ganar, pensando siempre que nuestros clientes son primero
- En DLR promovemos una gestión socialmente responsable entre nuestros proveedores buscando alianzas comerciales entre partes socialmente responsables
- En DLR pensamos en soluciones originales, creativas e innovadoras antes que nuestros competidores, logrando nuestros éxitos en la experiencia acumulada, y siempre actuando bajo principios de competencia leal
- En DLR esperamos que nuestros empleados actúen con los más altos estándares éticos y se comporten con honestidad e integridad tanto internamente como externamente

3.- Comportamiento profesional

- Brindamos servicios profesionales de acuerdo con las políticas de DLR y las normas técnicas y profesionales aplicables
- Como parte del compromiso profesional observamos y cumplimos el Código de Ética de la AMAI, Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública, que establece las normas básicas que deberán guiar la investigación de mercados y opinión pública en México
- Competimos activamente, llevando a cabo únicamente prácticas que son legales y éticas
- Cumplimos nuestras obligaciones contractuales e informamos y cobramos honorarios por nuestros servicios con honestidad, respetando los derechos de los clientes tanto en el ámbito empresarial, como en el personal, sin discriminación alguna
- Respetamos la confidencialidad y privacidad de nuestros clientes, nuestro personal y otros con quienes hacemos negocios
- A menos que estemos autorizados, no utilizamos información de proyectos para uso personal, en beneficio de DLR o para beneficiar a un tercero: los estudios conducidos por la compañía no son discutidos con personal ajeno a la empresa o el cliente o que no tenga que ver directamente con el proyecto. La información confidencial se mantiene bajo un resguardo estricto y solamente cuando una autoridad competente la solicita o el cliente autoriza su divulgación se podrá compartir esta información
- Todo empleado de DLR firma un convenio de Confidencialidad donde se compromete a sólo usar la información para el desarrollo de su trabajo y no divulgarla fuera de la empresa
- Tenemos el objetivo de evitar conflictos de intereses. Cuando se identifiquen conflictos potenciales y creamos que los intereses de las partes respectivas pueden ser salvaguardados adecuadamente mediante la implantación de procedimientos apropiados, implantaremos tales procedimientos
- Valoramos nuestra independencia de criterio. Protegemos la confianza de nuestros clientes y otras partes interesadas cumpliendo con las normas de autoridades reguladoras y profesionales, que están diseñadas para permitirnos alcanzar la objetividad necesaria en nuestro trabajo. Al hacerlo, procuramos asegurarnos de que nuestra independencia no se vea comprometida o que se perciba que lo está. Contemplamos las circunstancias que afectan o que podrían parecer que afectan nuestra objetividad

- Ante situaciones que implican toma de decisiones de alto riesgo para De la Riva, se consulta a la Presidencia de la Compañía y/o a la Dirección General antes de llevar a cabo alguna acción. Cumplimos con nuestros requerimientos de consulta técnica y administrativa aplicables
- En DLR fomentamos la transparencia y legalidad de nuestras acciones a través de la obligatoriedad de auditorías de forma precisa y oportuna siendo los resultados expuestos y manifestados en el momento que se requiera
- No aceptamos, ni solicitamos, ni ofrecemos ningún tipo de incentivo, dádiva, regalo, compromiso de dar o recibir, por parte de ningún empleado, proveedor o cliente para ofrecer nuestros servicios
- Los empleados de DLR se relacionan con las autoridades e instituciones públicas de forma ética, lícita y respetuosa

4.- Respeto por los demás

- Tratamos a nuestros colegas, clientes y a todas las personas con quienes hacemos negocios con respeto, dignidad, imparcialidad y cortesía. Todo el Cuerpo Directivo de DLR conoce los principios del Pacto Mundial en Derechos Humanos y éstos permean a toda la organización
- Nos enorgullecemos de la diversidad de nuestra fuerza laboral y la consideramos una ventaja competitiva que debe ser alimentada y expandida
- No aplicamos ningún tipo de práctica discriminatoria ya sea en la contratación , remuneración acceso a la información (promoción) o terminación de la relación laboral de nuestros empleados que se base en raza, credo, nacionalidad, religión, edad, discapacidad física o mental, género, estado civil, orientación sexual y/o afiliación sindical o política
- Tenemos el compromiso de mantener un ambiente de trabajo exento de toda discriminación, acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal, tratando a nuestros empleados, con dignidad y respeto
- Buscamos equilibrar el trabajo y la vida privada y ayudamos a los demás a hacer lo mismo
- El Comité de Salud de DLR vigila y promueve un lugar de trabajo seguro y saludable, para nuestros empleados garantizando unas condiciones adecuadas de, luz, ventilación, higiene, protección contra el fuego, accesibilidad en caso de discapacidad y asimismo, implanta medidas de seguridad y vigila que las áreas de aseo y comedor se encuentren en condiciones apropiadas de seguridad y limpieza
- El Comité de Salud se encarga de prevenir accidentes y daños para la salud de los empleados, promueve campañas encaminadas a mejorar la calidad de vida de sus trabajadores y familias, implementando practicas necesarias para lograrlo
- Invertimos en la mejora permanente de las destrezas y aptitudes de nuestros empleados a través de programas de capacitación y actualización
- Brindamos un ambiente de trabajo seguro para nuestro personal
- No empleamos a nadie que esté por debajo de la edad legal
- En DLR se fomenta el trabajo en equipo y la toma de decisiones conjunta respetando las responsabilidades de cada miembro
- DLR lleva a cabo una planeación anual de la cual se desprenden procedimientos operativos de cada área
- El salario que reciben los empleados de DLR es acorde con la función desempeñada

5.- Responsabilidad Social y Ambiental

- Expresamos apoyo por los derechos humanos fundamentales y evitamos participar en actividades comerciales que violenten estos derechos
- Actuamos de una manera socialmente responsable dentro de la ley, las costumbres y tradiciones en los países en que operamos y contribuimos de un modo responsable al desarrollo de las comunidades y cuidado de su medio ambiente
- Aspiramos a actuar de una manera que minimice los impactos perjudiciales en el medio ambiente derivados de nuestras operaciones comerciales a través de prácticas fundamentadas en políticas internas
- Alentamos el apoyo a actividades de filantropía, caridad, educativas y de servicio comunitario, manifestadas en un Plan Estratégico de Apoyo a la Comunidad
- Dichas acciones son en beneficio de las comunidades locales, nacionales o internacionales en las que desarrollamos el negocio
- Estamos comprometidos a apoyar los esfuerzos internacionales y locales para eliminar la corrupción
- A través del apoyo a campañas internas y externas desarrollamos acciones claras para la promoción de valores en todos los niveles y estamos en la búsqueda constante de foros donde ejercer influencia en la sociedad sobre estos temas
- Mantenemos un compromiso permanente con la protección del medio ambiente y como mínimo cumplimos con los estándares y exigencias establecidas en la legislación aplicable, buscando siempre instrumentar prácticas y procedimientos que incrementen el impacto de nuestras acciones

6.- Nuestras responsabilidades

- El Código de Conducta de DLR define cómo debemos comportarnos y conducir nuestros negocios en una amplia variedad de escenarios y situaciones
- Mantenemos un comportamiento honesto, íntegro y transparente en nuestra actividad y llevamos para ello un adecuado sistema de registros contables. No manipulamos, ni falsificamos archivos o registros de manera que alteren los procesos. No interferimos en la imparcialidad u objetividad de nuestros trabajadores
- Es responsabilidad de cada uno de nosotros aplicar el Código de Conducta y las políticas de DLR de manera uniforme y apropiada y ayudar a que los demás hagan lo mismo. Cuando se tenga noticia o se sospeche de algún incumplimiento a nuestro Código de Conducta, se adoptarán medidas para investigar y, de ser necesario, remediar la situación
- Se nos alienta a informar y expresar nuestras inquietudes, haciéndolo de buena fe, con imparcialidad, honestidad y respeto. DLR tiene el compromiso de proteger a sus miembros contra las represalias. Quienes se encuentren en la “línea de reporte” son responsables de considerar los temas de los que tomen conocimiento
- Quienes violen el Código o las políticas y procedimientos de DLR estarán sujetos a acciones disciplinarias, llegando incluso hasta el despido. Las medidas disciplinarias también serán aplicables a cualquier persona que ordene o apruebe infracciones o tenga conocimiento de ellas y no actúe de inmediato para subsanarlas

7.- Publicación del Código de Conducta

- Este Código de Conducta será, distribuido al personal , puesto en la página web y en los pizarrones para conocimiento de nuestros socios, proveedores, clientes y empleados