

1. Aprobación del Reglamento de Ética y Creación del Comité de Ética.

El Presidente, manifestó que correspondía aprobar el Reglamento de Ética que regirá la conducta de los miembros de la Asociación.

Luego de un amplio debate los presentes acordaron en forma unánime aprobar el Reglamento de Ética de la Asociación, cuyo texto se inserta a continuación:

Código de Ética

APECCO se constituyó con el objeto de promover la racionalización, el desarrollo y el buen prestigio de los servicios de centros de llamadas y contacto. Entre los propósitos que se trazó al momento de constituirse, APECCO consideró, entre otros objetivos:

*Representar a la industria de Centros de Contacto buscando asegurar el buen nombre, el prestigio, la continuidad y el mejor desempeño posible para la industria.
Generar una normativa y un código de comportamiento ético que regule el desempeño de la industria de los Centros de Contacto;*

Propiciar la generación de empleo formal de acuerdo al marco legal y estimular el uso de las buenas prácticas laborales;

Establecer y definir un conjunto de métricas que permitan la determinación, en períodos móviles, del crecimiento, desarrollo, y nivel de competitividad de la industria.

En el cumplimiento de tales objetivos, se establece como obligaciones de los miembros asociados de APECCO:

- 1. Respetar los derechos humanos y las libertades reconocidas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. LOS ASOCIADOS se compromete a no ejercer ningún tipo de discriminación racial, de sexo o de religión.*
- 2. LOS ASOCIADOS se compromete a respetar, sin ninguna excepción, los derechos del niño así como lo establecido en la Convención Internacional de los Derechos del Niño a través del Código de los Niños y Adolescentes.*
- 3. Contratar a sus colaboradores trabajadores mediante las alternativas de contratación legalmente admitidas tales como contratos de duración indeterminada; contratos sujetos a modalidad (temporales, accidentales o para una obra o servicios específicos); contratos de tiempo parcial; y contratos de trabajo de domicilio.*
- 4. Cumplir en tiempo y forma con todas las obligaciones que correspondan a los servicios prestados. LOS ASOCIADOS se comprometen al pago puntual de:*
 - Haberes de los trabajadores*
 - Aportes del empleador: Essalud*
 - Retenciones de ONP o AFP*
 - Renta de 5ta categoría*
 - Beneficios sociales (CTS, vacaciones, gratificaciones)*
 - Obligaciones tributarias*
- 5. Seguridad y Salud: LOS ASOCIADOS cumplirán escrupulosamente las normas sobre defensa civil higiene y seguridad en el trabajo, obteniendo*

oportunamente las constancias y autorizaciones que acrediten el cumplimiento de sus obligaciones consistentes en obtener el certificado de defensa civil, contar con reglamento interno de trabajo y el reglamento respectivo de higiene y seguridad en el trabajo, autorizados por el Ministerio de Trabajo y con el servicio interno de asistencia social cuando cuente con cien o más trabajadores.

En ese sentido, LOS ASOCIADOS inculcarán en su organización una cultura de seguridad y salud en el trabajo, así como se comprometen a cumplir con las normativas vigentes en dichas materias.

- 6. Medio Ambiente: LOS ASOCIADOS se comprometen a cumplir estrictamente con las normas ambientales, así como a adoptar e inculcar dentro sus actividades empresariales una cultura de respeto al medio ambiente destinada a promover la mejora del entorno en favor de la vida de sus colaboradores, la sociedad y las generaciones venideras.*
- 7. Libre competencia: LOS ASOCIADOS se comprometen a ser leales con los fines de la Asociación y ejercer en todo momento una conducta profesional y ética, compitiendo en el mercado de forma transparente y bajo los principios de la buena fe empresarial y bajo el respeto permanente de las normas legales que regulan la materia.*

Comité de Ética

- 1. LA ASOCIACION contará con un Comité de Ética compuesto por un número variable de entre tres a cinco miembros que serán elegidos en Asamblea General de Asociados, preferentemente de entre ex-presidentes del Consejo Directivo de la Asociación, aunque excepcionalmente también puede integrarlo personas representativas de la industria de los Centros de Contacto que sean propuestos por el Consejo Directivo de la Asociación. Sus miembros pueden ser reelegidos indefinidamente, sin restricciones.*
- 2. La vigencia del nombramiento de los miembros del Comité de Ética será de dos (2) años y se mantendrán en funciones hasta que se elija a sus nuevos integrantes.*
- 3. El Comité Electoral de la Asociación definirá los requisitos y el procedimiento que debe seguirse para la elección de los miembros del Comité de Ética.*
- 4. Cuando se someta a pronunciamiento del Comité de Ética cualquier asunto en que sea parte como denunciante o denunciado algún miembro persona jurídica respecto del cual hubiera sido representante algún miembro del Comité de Ética, éste deberá abstenerse de participar en el procedimiento comunicándolo al Presidente de dicho Comité. La inobservancia de esta disposición acarreará la nulidad de pleno derecho del pronunciamiento del Comité de Ética.*
- 5. Todo Asociado que considere que algún otro asociado está actuando en desconocimiento del Código de Ética podrá formular denuncia por escrito ante el Consejo Directivo el cual decidirá sobre la procedencia de su sometimiento al Comité de Ética, el cual podrá conocer y resolver sobre las mismas así como sobre los asuntos de carácter ético o Institucional que someta a su consideración el Consejo Directivo.*

6. *El acuerdo del Consejo Directivo, sobre la procedencia o improcedencia de someter al Comité de Ética los asuntos mencionados en el párrafo anterior, deberá aprobarse por mayoría absoluta de los Directores asistentes a la Sesión del Consejo Directivo que corresponda. Cuando se opte por la improcedencia deberá motivarse tal resolución y comunicarse por escrito al denunciante, el cual podrá apelar dentro de los siete (7) días siguientes ante la Asamblea General de Asociados mediante escrito fundamentado presentado dirigido al Presidente del Consejo Directivo a fin de que lo someta para pronunciamiento a la siguiente sesión de la Asamblea General de Asociados.*
7. *La denuncia, el procedimiento y la resolución que pueda recaer en un procedimiento seguido ante el Comité de Ética serán procesados con la mayor diligencia y confidencialidad, preservándose la reserva frente a terceros ajenos a la asociación.*
8. *Previo a emitir resolución, el Comité de Ética comunicará por escrito el inicio del procedimiento a los asociados involucrados en la denuncia otorgándoles un plazo no menor de 07 días calendarios para que formulen sus descargos por escrito. Vencido el plazo que se señale, con o sin los descargos presentados, el Comité de Ética emitirá resolución debidamente fundamentada recomendando al Consejo Directivo, en los casos que proceda, la aplicación de las sanciones que considere pertinentes. El Consejo Directivo tomará en consideración las recomendaciones del Comité de Ética a fin de resolver en el ejercicio autónomo de sus funciones y atribuciones.“*