

## Definiciones

- Cliente. Persona o grupo que está recibiendo formación, consultoría, mentoría o coaching.
- Profesional. Persona que está proporcionando formación, consultoría, mentoría o coaching.

## Preámbulo

El profesional cree en la dignidad de cada ser humano y se compromete a hacer aflorar la capacidad e inventiva inherente de cada individuo. Además, persigue el desarrollo de estrategias y soluciones que movilicen al cliente hacia la consecución rápida de sus objetivos. Es respetuoso y protege la vulnerabilidad del cliente mientras, de manera constructiva, sitúa al cliente en un elevado estadio de responsabilidad. También mantiene objetividad y competencia en donde se le reclama y dirige sus esfuerzos en beneficio del cliente, la comunidad y la sociedad.

## Relación profesional y contrato

Al comienzo de cualquier relación cliente/profesional, el profesional articulará los términos de la relación de modo claro, preferiblemente por escrito, mediante un acuerdo o contrato. Las condiciones del contrato incluirán la cualificación profesional; la naturaleza del servicio; los límites y el alcance del profesional o de los servicios ofrecidos, los derechos del cliente y las condiciones del contrato, p.e. tiempos, frecuencia, sistemas de comunicación y tarifas.

## Protección del cliente

El bienestar del cliente constituye el foco central de una relación profesional y, por consiguiente, obliga al profesional a mantener un nivel alto de integridad y confianza durante todo el proceso.

Por ello, el profesional será respetuoso con las necesidades y requerimientos del cliente, aportará feedback constructivo, estará atento a los límites de cada parte así como a los asuntos confidenciales y conflictos de intereses, y cualquier asunto que pueda surgir. De ninguna manera se aprovechará de un cliente de modo personal, social, sexual, o financiero.

## Confidencialidad

El profesional:

- Hará todo lo posible por honrar la confianza del cliente aunque no pueda ofrecer garantías de ello a priori.
- Informará al cliente de las circunstancias que podrían influenciar la objetividad o el enjuiciamiento del profesional, así como cualquier decisión o aspectos relacionados con una decisión que lleven a revelar cualquier información confidencial del cliente a una autoridad.
- Podrá consultar a un mentor profesional en un esfuerzo conjunto de determinar cómo manejar apropiadamente una situación, en caso de que para el profesional resulte incómodo mantener la confidencialidad del cliente.

- Está obligado a consultar a un mentor profesional y/o un abogado, en los casos extremos en que la información sea de naturaleza “indigna”, “ilegal” o “peligrosa para el cliente u otros”, con el fin de determinar si notificarlo a las autoridades competentes con o sin el consentimiento del cliente.

El cliente:

- Queda informado de que esta confidencialidad no está protegida legalmente y podría someterse a citación a través del profesional.
- Manifiesta su conformidad en que cualquier material aportado por el profesional no podrá ser vendido, publicado o utilizado al margen de la relación profesional sin el consentimiento explícito del profesional.

### Conflicto de intereses

Cualquier conflicto de intereses se discutirá y resolverá teniendo presente el propio interés del cliente. Cuando se detecta un conflicto, el profesional está éticamente obligado a comentarlo al cliente y tratar de resolverlo.

Si durante la relación profesional, el profesional no es capaz de servir al cliente objetiva y respetuosamente, con o sin conflictos internos o externos, el profesional está éticamente obligado a dar por terminado el acuerdo profesional. Esta finalización se producirá con el conveniente aviso previo así como de una explicación del conflicto como razón para dicha finalización.

### Referencias y terminación

Cuando condiciones internas o externas hacen ver que un caso es inabordable mediante una relación profesional, éste tiene el compromiso ético de revelar su opinión y observaciones al cliente.

El profesional sugerirá una solución viable para el problema, haciendo todos los esfuerzos posibles que eviten alterar la dignidad del cliente. Si la solución sugerida incluye una referencia para otro profesional, el profesional está éticamente comprometido a facilitar un profesional adecuado. Si la solución sugerida por el profesional incluye una terminación sin referencias, o posponer el contrato a un momento que se considere más adecuado, el profesional está éticamente obligado a aportar una explicación clara del análisis que subyace a esa recomendación.

### Alteraciones de tipo ético

Si un profesional, de modo consciente y con conocimiento, contraviene el código ético, el profesional será instado a revisión con un mentor profesional durante un período de tiempo suficiente hasta que el motivo de la queja haya sido corregido.

Fecha: .... / ..... / .....

Fdo: El profesional, .....

Fdo.: El cliente, .....



@ micentro.crece@gmail.com

https://micentro.eu



(+34) 621 202 371