

## **Principios éticos y estándares que rigen nuestro servicio de consejería y/o coaching en línea.**

1. Mantenemos un alto nivel de integridad, ética y confianza durante todo el proceso de los servicios en línea. Para nosotros, la ética significa que actuamos de manera responsable para cuidarte y proteger las relaciones que desarrollamos contigo como parte de los servicios. Por esto, nuestros recursos profesionales de ayuda se conducen de la siguiente forma:
  - a. Son respetuosos con las necesidades y peticiones del cliente, al honrar el contexto de las relaciones profesionales de consejería y de coaching según se reconocen en la práctica profesional de cada una, respectivamente.
  - b. Aportan retroalimentación constructiva durante el servicio.
  - c. No alientan falsas expectativas sobre lo que se puede esperar del servicio, ni de ellos como profesionales de ayuda, ni ofrecen información o consejo que se considere ambiguo o falso.
  - d. Están atentos a los límites de cada parte como a los asuntos confidenciales y de conflictos de intereses que hay que manejar.
  - e. Están atentos a las señales cuando el cliente ya no se está beneficiando de la relación, y si consideran apropiado un cambio con otro recurso, así lo alentarán a que realice el cambio.
  - f. Respetan el derecho del cliente de finalizar el proceso en cualquier etapa del mismo.
  - g. No se permiten oportunidades para aprovecharse del cliente de modo personal, social, sexual o financiero.
  - h. Sólo aceptan intercambio de servicios, bienes u otra retribución no monetaria, cuando no perjudica las relaciones de ayuda con el cliente.
  - i. Cualquier conflicto de interés que surja, están éticamente obligados a identificarlo, comentarlo y tratar de resolverlo. El mismo se discute y resuelve teniendo como prioridad el propio y mejor interés del cliente.
  - j. Si durante la relación de consejería y/o coaching no se puede servir al cliente en forma objetiva y respetuosa, o sin conflictos internos o externos, el recurso de ayuda está obligado a dar por terminado el acuerdo de servicios, dando aviso previo y explicando las razones para ello. En estos casos, es obligado revelar la opinión y observaciones al cliente, y sugerir una solución viable para el problema haciendo todo lo posible para evitar que se afecte la dignidad del cliente. La solución puede incluir referidos a

otros profesionales, y si no se pudiera referir, se provee una explicación clara del análisis que impide el referido.

2. La verdadera identidad de nuestros clientes es importante para el servicio, que es uno personalizado y confidencial. Es un imperativo conocer la misma, sobretodo para cuando surja una emergencia que haya que referir. En situaciones donde se dificulta la verificación de la identidad del cliente, tenemos la prerrogativa de iniciar las acciones necesarias para manejar y re-dirigir el acercamiento del impostor.
3. Si se determina que un cliente es un menor y se necesita el consentimiento de sus padres, encargados o tutores, también se verificará a identidad de la persona que ofrece el consentimiento.
4. Ofrecemos el beneficio de interactuar en línea, por chats y correos electrónicos, mediante la utilización de seudónimos entre el profesional de ayuda y el cliente. Respetamos y salvaguardamos que esto es parte de las medidas de seguridad para la privacidad al relacionarnos a través del Internet. Sin embargo, la identidad real de cada cual, por sus nombres verdaderos, siempre es y será conocida por cada parte.
5. Como parte de la consejería en línea, identificamos la forma en que se puede contactar el sicólogo y/o consejero en los momentos en que se encuentre fuera de línea (“off-line”), en los momentos de consejería asincrónica, y cada cuanto tiempo estará cotejando los mensajes de correo electrónicos.
6. Se reconoce que la posibilidad de que la tecnología puede fallar en algunas instancias. Te explicaremos y discutiremos las alternativas de comunicación a usar durante el proceso del servicio, de surgir estas eventualidades. Estas pautas serán parte de tu contrato de servicios.
7. Durante el proceso de la ayuda en línea seremos conscientes del potencial de confusión o desentendido que puede surgir al no poder contar con las claves visuales del lenguaje corporal cuando se conversa personalmente, y te ayudaremos a manejar las mismas. Así también, haremos nuestro máximo esfuerzo y estaremos continuamente pendiente de que puedas entender con claridad todo lo que te comunican nuestros recursos de ayuda como parte del servicio.
8. Igualmente, estaremos atentos a los riesgos que puedan surgir o presentarse, que puedan causarte daño en el proceso, para informártelo con inmediatez y discutir alternativas de manejo o de servicios.
9. Reconocemos nuestra obligación de ayudarte a identificar profesionales debidamente entrenados para otras necesidades específicas, incluyendo para la intervención en crisis y emergencias, de ser necesario.

10. Estamos conscientes de que existen clientes que pueden comunicarse con nosotros, cuya zona o lugar de vivienda tiene un periodo de horas diferentes al nuestro, y cuya perspectiva cultural es diferente. Haremos todo nuestro esfuerzo por reconocer, dominar y manejar estos elementos como parte del proceso de la consejería o el coaching en línea.
11. Seremos claros en informarte sobre los métodos de conservación y disposición de la información, sobre la seguridad y confidencialidad de la misma, y el tiempo por el cual se mantiene en archivo.
12. La confidencialidad y privacidad es una regla sagrada para nosotros. Tomamos todas las medidas de seguridad y control para proteger tus datos y las conversaciones que mantenemos en línea, telefónicas y/o en persona. No compartimos la misma con ninguna otra fuente de servicios electrónicos, ni de otra naturaleza.
13. El uso de los recursos tecnológicos en la comunicación pueden afectar y comprometer la confidencialidad de los correos electrónicos y las conversaciones en línea. Estamos comprometidos con todas las medidas a nuestro alcance para asegurar que la información se mantiene protegida y no se envía a otras personas no autorizadas. Siempre hacemos un doble cotejo de la dirección electrónica a que enviaremos un correo, lo marcamos como confidencial y privilegiado y requerimos la confirmación del recibo del mismo. En ocasiones, haremos pruebas al azar sin envío de contenido y mediante claves acordadas, para verificar la actualidad de la conexión del cliente y la cuenta de correo que se esté utilizando como parte del servicio.
14. Reconocemos y salvaguardamos que la vida y el bienestar en ella es lo más importante para todas las personas, sin distinción de clase alguna. Tanto más, que es prioritario al ejercicio del derecho a la privacidad y a la confidencialidad. De surgir o presentarse alguna excepción en ley para conservar la confidencialidad y privacidad de tu información, así te lo haremos saber con prontitud. Siempre tendremos disponibilidad para dialogar, si fuera viable, las circunstancias que hayan ocasionado o constituido las excepciones de ley para mantener la confidencialidad y la privacidad.
15. Nos mantenemos al día revisando la información relacionada con requisitos legales y éticos para la práctica de la consejería y el coaching en línea y a través del Internet.
16. Todos nuestros recursos profesionales están debidamente entrenados, cualificados y certificados en diversas áreas de la conducta humana y las relaciones laborales, y se mantienen al día en sus competencias profesionales mediante educaciones continuadas. Conocerás exactamente las cualificaciones del recurso con el que interactúes para la consejería y/o el coaching en línea.

17. Nuestros recursos se mantienen actuando dentro del marco de sus competencias profesionales y tanto en línea como en persona, no atienden asuntos o problemas para los cuales no tienen la preparación, ni el peritaje requerido.

**Manual de Seguridad de SIPMA, Inc.** [Al oprimir, debe dar acceso al documento en formato adobe –pdf- asi titulado] Falta editar este documento...

**Número de contacto de Fondos Unidos para emergencias o crisis** [Al oprimir, debe dar acceso al documento en formato adobe –pdf- asi titulado]