

## 7.4. PROCESO CERTIFICACIÓN COACHING CON PNL

### 7.4.1. CÓDIGO ÉTICO COACHING.

#### CÓDIGO ÉTICO PARA LOS COACHES DE LA AEPNL

##### **PREÁMBULO**

Este código ético está dirigido a todos los Coaches de la AEPNL, y está destinado a servir como regla de conducta profesional, velando por el buen ejercicio de la profesión desde el respeto por el cliente (Coachee).

De acuerdo con el artículo 1º del Título Preliminar del código deontológico, por el que se rigen todos los asociados a la AEPNL, dicho código deontológico sirve de principio rector, en todo su contenido, a los Coaches asociados a la AEPNL, por lo que este código ético tratará de ser claro y sencillo, matizando aquellos aspectos directamente relacionados con el Coaching.

El incumplimiento probado de alguno de los puntos de este código ético, podría conllevar la anulación de la certificación del Coach, por parte de la AEPNL, si la comisión deontológica así lo decidiera.

La AEPNL dará soporte a los Coaches certificados, publicando y actualizando sus datos en la página web de la asociación.

La AEPNL decidirá qué requisitos son imprescindibles para certificar a un Coach avalado por la asociación.

Así mismo, este código ético, se podrá actualizar para su mejora.

##### **PRINCIPIOS GENERALES**

###### Artículo 1º

- 1.1. La ley del país donde se ejerza la profesión de Coach prevalecerá sobre las normas de este código ético.
- 1.2. El Coach actuará en base al respeto a la persona y a la protección de los derechos humanos, con sentido de responsabilidad, honestidad, sinceridad para con los clientes y la competencia profesional.
- 1.3. El Coach se asegurará de que el cliente comprende perfectamente la naturaleza del Coaching y los términos de los acuerdos entre ambos. Ello conlleva tener en cuenta: definir lo que el cliente quiere lograr, acompañar al cliente en su autodescubrimiento, que el cliente aporte sus propias soluciones y estrategias, así como la responsabilidad propia del cliente.
- 1.4. Si en el proceso de Coaching intervienen varias personas, se explicará detalladamente, desde el comienzo del servicio, los distintos roles y acuerdos a los que se llegue. Así como las expectativas, servicios y objetivos para cada una de las partes.
- 1.5. En caso de que el cliente no esté beneficiándose del proceso de Coaching, se le informará, y se le facilitará la posibilidad de trabajar con otro Coach o con otros recursos diferentes del Coaching.

- 1.6. El Coach informará al cliente, previamente al proceso de Coaching, acerca de la confidencialidad que el Coach mantendrá con su proceso. En todo momento se respetará la confidencialidad de la información con los clientes, excepto cuando el cliente de su consentimiento o cuando así lo requiera la Ley. El Coach está sujeto a la ley de protección de datos.

#### Artículo 2º

- 2.1. Es obligación del Coach mantener sus mejores estándares de competencia en el trabajo, actualizando y mejorando su formación, así como sus capacidades profesionales, en todo lo relacionado con el Coaching. La AEPNL establecerá un criterio mínimo de actualización y mejora.
- 2.2. El Coach solicitará feedback, de forma regular, a sus Coaches, con la finalidad de mejorar sus competencias.

#### Artículo 3º

- 3.1. Si el Coach está en tratamiento psicológico o psiquiátrico, se consultará con él la posibilidad de contactar con el profesional que lo esté tratando. Si fuera necesario, el Coach se abstendrá de aceptar el proceso de Coaching.
- 3.2. Si durante el proceso de Coaching se creyese que el Coach precisa tratamiento psicológico, se le sugerirá que se dirija a un profesional, asegurándonos de la compatibilidad de ambos procesos.

#### Artículo 4º

- 4.1. La relación con el Coach será de igual a igual, y se establecerá en base a la buena comunicación, confianza y respeto mutuo.
- 4.2. Se actuará con integridad, respetando los valores, objetivos y prioridades del Coach.
- 4.3. No se acortarán o alargarán los procesos de Coaching por motivos de interés personal.

### **CONTRATO DE COACHING**

#### Artículo 5º

- 5.1. Para cada proceso de Coaching se diseñará un contrato por escrito, en el que se especificarán las condiciones del servicio, honorarios, duración, los objetivos y las responsabilidades de cada parte.
- 5.2. Se harán dos copias del contrato y que firmarán ambas partes.
- 5.3. El Coach se asegurará de que su cliente/Coach comprende las explicaciones y puntos del contrato, solicitando feedback y aclarando cualquier duda que pueda surgir.
- 5.4. Se respetará el derecho del Coach a finalizar el proceso de Coaching en cualquier momento del proceso.

### **GARANTIAS PROCESALES**

#### Artículo 6º

- 1.1. La Comisión Deontológica, creada por la AEPNL, velará por la interpretación y aplicación de este código. La AEPNL asegurará la difusión de este código entre todos/as los/las Coaches asociados/as.
- 1.2. Las infracciones de las normas del presente código deberán ser denunciadas ante la comisión deontológica.

- 1.3. Será de aplicación y de forma específica, el apartado III (procedimiento de tramitación de demandas) del anexo I, y el anexo II (faltas y sanciones por el no cumplimiento del presente código), del Código Deontológico de la AEPNL.

#### 7.4.2. PROTOCOLO PARA COACHES CERTIFICADOS EN COACHING CON PNL

I. Mediante este sistema pretendemos:

1. Asegurar los estándares mínimos requeridos para la certificación profesional de Coaches certificados en Coaching con PNL.
2. Asegurar a los clientes de Coaching que los Coaches Certificados cumplen un mínimo de requisitos para la práctica del Coaching profesional.
3. Permitir a los clientes de Coaching poder consultar qué Coaches están debidamente certificados por la AEPNL.
4. Reforzar el nivel de calidad de la profesión de Coach.

II. La certificación de Coach Certificado por la AEPNL en Coaching con PNL, se concede a los candidatos a Coaches certificados que satisfagan los estándares mínimos solicitados por la AEPNL para su certificación.

Los Coaches certificados tienen que haber realizado el Máster en Coaching con un didacta de la AEPNL.

La Comisión de Certificación de la AEPNL podrá solicitar en cualquier momento, incluso una vez entregada la certificación, cuantas aclaraciones y revisiones considere necesarias para garantizar que la Certificación entregada a un Coach está cumpliendo con todas las normativas especificadas en el presente documento, así como en cuantas normativas adicionales apruebe la AEPNL sobre este tema.

La petición de dichas revisiones o aclaraciones se comunicará al candidato por medio escrito (mail o correo postal). En caso de haber enviado tres comunicados escritos y no recibir respuesta del candidato, la AEPNL puede retirar unilateralmente la Certificación entregada en su momento.

III. Para solicitar la certificación, el candidato debe presentar la siguiente documentación a la Vocalía de Formación:

1. Haber pagado las cuotas de asociado de la AEPNL de los dos años anteriores al año en el que se presenta la documentación para Coach Certificado.

Aunque las pague en ese momento, en el caso de socios nuevos, la antigüedad cuenta desde el momento en el que se certifica como Coach a todos los efectos, cumpliendo así con el protocolo relativo a la permanencia mínima de dos años como socio titular aplicable a los aspirantes a didacta.

Si el candidato era titular con anterioridad, no tendrá que pagar nada.

Si el candidato era simpatizante y luego pasa a titular, tendrá que pagar la diferencia resultante para que se equipare al pago equivalente de dos años como titular, teniendo en cuenta como antigüedad a efectos de paso a didacta, el tiempo real que ha permanecido como titular.

2. Fotocopia o escaneado del DNI y una foto actualizada o escaneada tamaño carnet

3. Fotocopia o escaneado del documento bancario que certifique el pago de los honorarios del proceso de certificación (350 euros, incluyendo la expedición del certificado y tarjeta correspondiente) a la cuenta de la AEPNL. Esta cantidad se pagará tanto si el proceso resulta positivo como negativo. Si se inicia un nuevo proceso de certificación, los honorarios deberán abonarse de nuevo.

4. Fotocopia o escaneado del certificado de Practitioner Diplomado en PNL, realizado con un profesor didacta de la AEPNL.

Si el alumno ha realizado el Practitioner con un profesor, que NO es didacta de la AEPNL, tendrá que convalidar dicho título mediante un proceso de convalidación del Practitioner diplomado, avalado por la AEPNL, proceso que será coordinado por la AEPNL, con la colaboración de un didacta elegido por el candidato a Coach certificado. De los 350 euros, que candidato abonará a la AEPNL, 150 euros se destinarán al didacta que supervisará el trabajo de Practitioner diplomado.

5. Fotocopia o escaneado del certificado de Máster Diplomado en Coaching con PNL, realizado con un Profesor de Coaching con PNL de la AEPNL. Excepcionalmente, los alumnos que hayan finalizado el Máster en Coaching con PNL **antes del 1 de noviembre de 2010**, basta con que presenten el Certificado de Asistencia del Máster en Coaching para presentarse a Coaches certificados. El trabajo para la obtención del Máster Diplomado, puede ser un trabajo sobre el proceso de Coaching didáctico, que debe formar parte del curso de Máster en Coaching, y se ajustará a los requisitos que figuran en el apartado 7.3. de este Reglamento. Los alumnos del Máster en Coaching que no presenten este trabajo, supervisado y aprobado por el profesor del Máster, no obtendrán el Diploma de Máster sino recibirán únicamente el Certificado de Asistencia, y por tanto, no podrán acceder a su certificación como Coaches, a menos que realicen posteriormente a la finalización del Máster en Coaching un trabajo práctico de Coaching de acuerdo con los requisitos del apartado 7.3 de este Reglamento.

6. Declaración escrita del candidato conforme se adscribe al código ético de Coaching con PNL de la AEPNL, y se somete a la jurisdicción de la Comisión Deontológica de la AEPNL en el ejercicio de su práctica profesional.

7. Currículum personal, en el que figuren sus datos profesionales, su formación en Coaching y en PNL, y su experiencia en la práctica profesional del Coaching y de la PNL.

8. Presentar un mínimo de 25 sesiones de Coaching con PNL, todas ellas de pago. Estas sesiones estarán cumplimentadas en el documento, que la AEPNL aporta al candidato, y deberán contener la información que en el mismo se solicita (Ver documento denominado: "Descripción de una sesión de Coaching"). Asimismo, dichas sesiones de Coaching deberán corresponder a un mínimo de 4 y un máximo de 5 clientes diferentes, y todas ellas deberán haber sido realizadas con posterioridad a la obtención del Practitioner Diplomado y del Máster Diplomado en Coaching con PNL. Para preservar la confidencialidad de los clientes de estas 25 sesiones, el nombre de los clientes y de todas las personas y lugares que figuren en estas sesiones, serán ficticios, a menos que un cliente haya autorizado figurar con sus datos reales.

9. Presentar cartas de referencia de un mínimo de 5 clientes de pago. Estas cartas estarán cumplimentadas en el documento, que la AEPNL aporta al candidato, y deberán contener la información que en el mismo se solicita (Ver documento denominado "Carta de referencia de clientes"). El cliente podrá enviar esta carta al candidato por mail, siempre que el envío se realice desde la dirección electrónica del cliente. Asimismo, el cliente podrá enviar al candidato la carta de referencia por correo postal.

Todas las cartas de referencia de clientes deberán tener una fecha posterior a la fecha de la obtención del Practitioner Diplomado y del Máster Diplomado en Coaching con PNL.

Cuando un cliente sea empleado de una empresa, para la cual trabaja el Coach, la carta de referencia del cliente será cumplimentada por la empresa, pero en el punto 3 de la carta de referencia (calidades del Coach), la empresa transcribirá literalmente la opinión del empleado y cliente de Coaching sobre el Coach, opinión que es responsabilidad de la empresa solicitar al cliente de Coaching, al finalizar el proceso de Coaching.

10. Ningún cliente puede ser un compañero de clase del curso de Máster en Coaching con PNL.

11. Por lo menos 4 clientes de pago no pueden tener parentesco, amistad, relación habitual con el Coach ni estar relacionados de alguna manera con el entorno del Coaching a nivel profesional.

12. Cualquier documentación adicional, que la Comisión de Certificación o la Junta de la AEPNL, solicite al candidato.



IV. La AEPNL podrá establecer un período para el que es válida la certificación, y las condiciones para renovar la validez de dicha certificación.

V. La Comisión de Certificación es la Junta Directiva de la AEPNL, que a su vez delega la realización del proceso de certificación en aquellos profesores, Coaches certificados, que aparecen en el listado oficial de Coaches Certificados por la AEPNL. La asignación del Coach certificador se designa desde la Junta Directiva siguiendo el orden establecido por la Asamblea. El profesor certificador no puede haber sido profesor del Coach a certificar. La Junta se reserva siempre la firma definitiva del proceso de certificación.

VI. Como garantía de profesionalidad, se ha creado un apartado de Coaches certificados en la página web de la AEPNL ([www.aepnl.com](http://www.aepnl.com)), que es de acceso público.

#### 7.4.3. NIVELES DE COACH CERTIFICADO.

Existen dos niveles de Coach Certificado:

-  Nivel 1: Coach Certificado; cuota inferior a la de socio didacta.
-  Nivel 2: Máster Coach Certificado; cuota igual a la de socio didacta.

Coach Certificado por la AEPNL será aquel socio que haya superado satisfactoriamente el proceso de Certificación.

Máster Coach Certificado por la AEPNL será cualquier Coach Certificado por la AEPNL que además pueda presentar el título de Máster Practitioner diplomado en PNL y cualquier otro Máster diplomado en PNL (Trainer, Hipnosis, Educación, Salud).

ANEXO I

**CARTA DE REFERENCIA DE CLIENTES**

Nombre del Cliente:  
Email del Cliente:  
Teléfono del Cliente:  
Dirección postal del Cliente:

Nombre del Coach:

*POR FAVOR RESPONDA A LAS SIGUIENTES PREGUNTAS. MUCHAS GRACIAS.*

- 1. Por favor explique cómo se estableció la relación con su Coach, qué tipo de relación de Coaching establecieron (presencial, teléfono, mail, chat, videoconferencia, etc.) y qué tipo de relación económica pactaron para el proceso de Coaching.*
- 2. Por favor indique el número aproximado de sesiones mantenidas con su Coach, las fechas aproximadas en las que estuvieron trabajando en el proceso de Coaching, y la evolución y resultados en Usted del proceso de Coaching.*
- 3. Por favor indique cuales son, en su experiencia, las cualidades más significativas para Usted del Coach y los motivos por los que considera que es buen profesional del Coaching.*
- 4. Por favor indique si tiene usted parentesco, amistad o relación habitual con el Coach, o si está relacionado de alguna manera con el entorno del Coaching a nivel profesional.*

*Y POR FAVOR, PARA TERMINAR, FIRME LA SIGUIENTE DECLARACIÓN*

*Doy fe de que todos los datos reflejados en esta carta son veraces, autorizo al Coach a enviar esta carta de referencia a la AEPNL y autorizo a la AEPNL a ponerse en contacto conmigo para verificar la información facilitada en la presente carta.*

*Lugar, fecha y firma del cliente.*

ANEXO II.

**DESCRIPCIÓN DE UNA SESIÓN DE COACHING.**

La presentación de sesiones de Coaching es un requisito fundamental para formar parte de la AEPNL como Coach certificado. El presente documento presenta el mínimo de datos que debe de contener el documento que presentará en su solicitud de certificación.

**Datos generales de la sesión**

Nombre del Candidato a Coach certificado

Sesión número \_\_\_\_\_ del total de 25 sesiones solicitadas

Nombre del Cliente (si el cliente lo autoriza), o Nombre en clave del cliente (en caso contrario)

Número de sesión dentro del proceso de Coaching con este cliente

Indicar si la sesión es de pago (si/no)

Fecha en que se realizó la sesión

Duración de la sesión (mínimo 60 minutos)

Modalidad de la sesión (presencial, teléfono, mail, chat, videoconferencia...)

**Datos técnicos de la sesión**

*Objetivo de la sesión*

*Descripción del inicio de la sesión*

*Descripción de la parte central de la sesión*

*Descripción del final de la sesión y tareas (si las hay)*

*Indique que aprendió el cliente en la sesión*

*Indique que aprendió usted como Coach en la sesión*

**Y POR FAVOR, PARA TERMINAR, FIRME LA SIGUIENTE DECLARACIÓN**

*Doy fe de que todos los datos reflejados en el presente informe son veraces, y autorizo expresamente a que la comisión de certificación de la AEPNL valide toda la información proporcionada en mi proceso de certificación*

*Lugar, fecha y firma del candidato a Coach certificado.*



ANEXO III.

**FORMULARIO DE QUEJAS**

En nombre de la AEPNL y sus miembros, deseamos darle las gracias por su cooperación con nuestros procedimientos de revisión de la conducta ética de nuestros Coaches asociados.

Para poder atender debidamente su reclamación, por favor, háganos llegar la información requerida a continuación.

Su queja será atendida por el Comité Deontológico de la AEPNL y al Coach se le dará la oportunidad de responderle a usted y a la AEPNL.

**1. Datos Personales:**

Nombre:  
Compañía:  
Dirección:  
Ciudad:  
Provincia:  
Teléfono:

Apellidos:

Código Postal:  
País:  
E-mail:

**2. Datos del Coach:**

Nombre:  
Compañía:  
Dirección:  
Ciudad:  
Provincia:  
Teléfono:

Apellidos:

Código Postal:  
País:  
E-mail:

**3. Información acerca de sus alegaciones:**

Por favor, señale la naturaleza específica de las alegaciones con detalles suficientes para que entendamos y apreciemos completamente la situación. Incluya cualquier información y documentación que usted crea que nos ayudará a investigar sus alegaciones.

**4. Acciones que usted ha escogido para resolver el problema:**

- ✿ ¿Qué alternativas de resolución le ha propuesto al Coach?
- ✿ ¿Qué ha echado en falta en estos intentos de resolución del conflicto?
- ✿ Describa la resolución que consideraría ideal para esta situación
- ✿ Describa la resolución que consideraría aceptable para esta situación.



**Por favor complete la siguiente autorización, para así poder proceder con la investigación.**

Yo, .....,  
declaro que los hechos que he expuesto son ciertos, así como la documentación que acompaño.

Por la presente autorizo al Comité de Deontología de la AEPNL a revisar mi recurso y comunicar esta información a las partes involucradas.

Entiendo que:

1. La AEPNL no puede garantizar ningún resultado y que actuará de forma neutral a la hora de emitir su veredicto.
2. El Comité Deontológico no puede actuar ni como juez ni como fiscal. Sólo pondrá su mayor interés en tratar de solucionar este conflicto, aportando la resolución que considere más justa, de acuerdo a las normas del Código Ético por las que se rigen todos los Coaches certificados por la AEPNL.

Fecha y firma.

