



Introducción

El propósito de este Código de Conducta es establecer y comunicar un conjunto de principios y directrices para la conducta correcta de los instructores de capacitación de conductores, escuelas de capacitación de conductores e instalaciones de capacitación de instructores con licencia bajo la [División 27](#) del *Reglamento de la Ley de Vehículos Motorizados* (los "licenciarios").

Como parte de sus procesos de solicitud y renovación, los solicitantes y licenciarios deben revisar el Código de Conducta y al firmar la solicitud de la Corporación de Seguros de Columbia Británica (ICBC), están indicando que han leído, entendido y cumplirán con este Código de Conducta. Las escuelas de capacitación de conductores y las instalaciones de capacitación de instructores deben revisar este Código de Conducta con los nuevos empleados durante la incorporación y anualmente con todos los empleados.

El incumplimiento de este Código de Conducta por parte de los licenciarios puede resultar en la suspensión o cancelación de los privilegios de reserva para el examen práctico de manejo de una escuela de capacitación para conductores o acciones adicionales tomadas por parte de ICBC contra el licenciario bajo la [División 27](#) del *Reglamento de la Ley de Vehículos Motorizados*. Estas acciones se sumarían a cualquier otra sanción que pudiera imponerse por ley (por ejemplo, cargos por delitos federales o provinciales).

Publicación de este Código de Conducta

El Código de Conducta se publica en icbc.com/dscodeofconduct. Las escuelas de capacitación de conductores y las instalaciones de capacitación de instructores publicarán una copia del Código de Conducta que sea clara y legible, y lo mantendrán publicado en cada lugar del negocio, incluyendo el sitio web, donde resaltará y será fácilmente notado por los clientes.

El Código de Conducta

1. Los licenciarios cumplirán con la [Ley de Vehículos Motorizados](#) y sus reglamentos y cualquier otra ley pertinente y aplicable.

- 1.1 Los licenciarios notificarán inmediatamente a ICBC si son acusados de un delito enumerado en las [Divisiones 27](#) o [28](#) del *Reglamento de la Ley de Vehículos Motorizados*, condenados por un delito enumerado en las [Divisiones 27](#) o [28](#) del *Reglamento de la Ley de Vehículos Motorizados*, o recibirán una suspensión o prohibición de conducir.
- 1.2 Los licenciarios no ayudarán, apoyarán, aconsejarán, o pasarán por alto cualquier ofensa federal o provincial cometida por otro licenciario, agente de un licenciario, o un estudiante en el contexto de la capacitación de conductores.

2. Los licenciarios actuarán con honestidad e integridad reconociendo que están en una posición de confianza y autoridad.

- 2.1 Los licenciarios no podrán:
 - actuar de manera falsa o engañosa hacia los clientes
 - amenazar, acosar, abusar física o verbalmente de clientes, otros licenciarios, o empleados de ICBC o sus agentes
 - usar sustancias que puedan afectar su capacidad para llevar a cabo la capacitación para conductores, incluyendo drogas, alcohol, cannabis o medicamentos
 - permitir a los clientes conducir si parecen estar afectados por las drogas o alcohol
 - aceptar o solicitar sobornos o facilitar el soborno de empleados o agentes de ICBC
 - utilizar indebidamente su posición o conocimiento como licenciario para beneficio personal

Ejemplos de mala conducta

- Vender o ayudar con la venta de una cita para el examen práctico
- Intentar influir en el resultado de un examen práctico ofreciendo regalos o otros beneficios a un examinador de conductores o cualquier otro empleado o agente de ICBC
- Prometer a un cliente que pasará el examen práctico

3. Los licenciarios tratarán a todas las personas por igual, con dignidad y respeto.

- 3.1 Por ejemplo, no discriminarán a una persona debido a su identidad indígena o otra raza, color, ascendencia, lugar de origen, religión, estado civil o familiar, discapacidad física o mental, sexo, orientación sexual, identidad de género o expresión o edad, de conformidad con el [Código de Derechos Humanos](#).

Ejemplos de mala conducta

- Negarse a prestar servicios a una persona por ser indígena
- Lenguaje inapropiado o hacer gestos o acciones obscenas en presencia de clientes o durante la capacitación de conductores
- Hacer comentarios o mostrar imágenes o materiales escritos que muestren estereotipos raciales o sexuales o otro contenido degradante
- Hacer comentarios sugestivos o despectivos sobre la apariencia física, el origen racial o étnico, sexo, el género de identidad o orientación sexual

¿Dudas de la escuela de conducción? Visite icbc.com/dscodeofconduct

4. **Los licenciatarios no se involucrarán en acoso sexual o contacto inapropiado, y no se comportarán de una manera que podría ser interpretado como acoso sexual.**

Ejemplos de mala conducta

- Familiarización innecesaria con los clientes, como tocar deliberadamente al cliente por cualquier motivo que no sea una maniobra de seguridad (como para evitar un choque)
- Hacer chistes ofensivos, comentarios lascivos o usar lenguaje ofensivo
- Mostrar imágenes o materiales escritos que puedan ser interpretados como ofensivos o obscenos
- Iniciar la comunicación de naturaleza sexual o hacer preguntas sobre las relaciones personales

5. **Los licenciatarios se comportarán profesionalmente y se esforzarán por fortalecer y mantener la confianza pública en la industria de capacitación de conductores.**

5.1 Esto significa que:

- protegerán la salud, la seguridad y el bienestar de los clientes y otros usuarios de la carretera
- cumplir con todas las órdenes Gubernamentales relacionadas con la salud y la seguridad públicas
- responderán a las preguntas o preocupaciones de los clientes con rapidez y cortesía
- mantendrán normas adecuadas de vestimenta e higiene personal
- garantizarán que los vehículos de capacitación del conductor son seguros, limpios, ordenados y libres de humo

5.2 Esto significa que no:

- se comportaran de una manera que podría disminuir la reputación de la industria de capacitación de conductores, otros licenciatarios, o ICBC o sus agentes
- ofrecer o anunciar la capacitación de conductores para los que no están calificados o sin licencia
- permitirán que intereses privados influyan indebidamente en la conducta profesional

Ejemplos de mala conducta

- Permitir que un cliente acelere o realice maniobras de conducción inseguras durante las clases
- Hablar negativamente sobre otro licenciatario para ganar el negocio de un cliente
- Realizar representaciones que puedan dañar la reputación del ICBC o de sus agentes
- Participar en enfrentamientos públicos con clientes, otros licenciatarios o empleados o agentes de ICBC
- Usar ropa con lenguaje inapropiado o imágenes
- Fumar, incluyendo el uso de cigarrillos electrónicos o vapear, o permitir que otros fumen en un vehículo de capacitación para conductores utilizado para las clases
- Hacer que los clientes se detengan en una cafetería o restaurante en el que el licenciatario o sus amigos y familiares tengan un interés rentable, o donde puedan recibir comida gratis
- Hacer mandados o realizar negocios personales mientras instruye

6. **Los licenciatarios apoyarán la seguridad vial y la prestación de servicios de licencias de conducir a los residentes de la Columbia Británica.**

6.1 Los licenciatarios no perjudicarán la seguridad vial al perturbar las pruebas y licencias de los conductores.

Ejemplos de mala conducta

- Enseñar a los clientes la ruta de prueba en lugar de enseñar a conducir de forma segura
- Realización de capacitación práctica en los estacionamientos de la oficina de licencias de conducir durante el horario de oficina
- Interferir con los conductores examinadores, examinados o los vehículos de capacitación durante las pruebas
- Solicitar negocios en las oficinas de ICBC
- Usar un dispositivo para grabar una ruta del examen práctico de ICBC o cualquier persona que tome un examen de manejo
- Distribución, circulación o publicación de imágenes de vídeo tomadas de las pruebas de conducción de las cámaras de los vehículos
- Compartir fotos, grabaciones de audio o vídeo, dibujos, notas o otras representaciones que podrían socavar la integridad de la prueba de ICBC
- Solicitar o dirigir a un cliente para solicitar un examinador de conductor específico

7. **Los licenciatarios no interrumpirán, socavarán o interferirán con el proceso de reserva de examen práctico de ICBC o el negocio de ICBC en general.**

7.1 Esto significa que cumplirán plenamente con los Términos y Condiciones de Reserva de Pruebas de Carretera de ICBC y deben respetar los procesos y resultados de los exámenes práctico de ICBC.

Ejemplos de mala conducta

- Reservar o mantener una cita reservada para el examen práctico para un cliente que no necesite el examen o cita
- Vender citas del examen práctico
- Pedir o usar la palabra clave de un cliente para reservar una cita de prueba de carretera
- Uso de la información personal de un cliente para reservar un examen práctico para otro cliente
- No cancelar de inmediato una cita de prueba práctica cuando el cliente para quien se reservó ya no necesita una prueba práctica
- Revelar el número de licencia de conducir de un cliente a ICBC para programar una cita sin obtener el permiso previo por escrito de ese cliente utilizando el Formulario de Autorización y Consentimiento del Estudiante ICBC
- Volverse hostil con los empleados de la Oficina de Licencias de Conducir sobre el resultado del examen práctico de un estudiante

8. **Los licenciatarios protegerán la privacidad de los clientes y salvaguardarán los registros de clientes que posean o controlen de acuerdo con cualquier legislación de privacidad aplicable, incluyendo la [Ley de Protección de Información Personal \(PIPA\)](#).**

8.1 Esto significa que no:

- utilizarán la información del cliente sin su conocimiento y consentimiento
- utilizarán la información del cliente para un fin distinto del que se recopiló
- compartirán la información del cliente con un tercero sin el consentimiento del cliente

Ejemplos de mala conducta

- Grabación de un cliente sin su consentimiento
- Uso de la información de un cliente para reservar una cita de examen práctico para otro cliente
- Discutir los resultados de los exámenes práctico de un cliente con los empleados de ICBC, sin el consentimiento del cliente