Ranco-IT

DOCUMENTO DE USO INTERNO Y PARA CLIENTES

Código de conducta

Cómo trabajamos, cómo cuidamos lo que nos confían y qué hacer cuando algo no está bien.

Versión 1.0 · Octubre de 2026



Contenido

1. Para qué existe este código

2. Lo que nos guía

3. Cómo trabajamos con clientes

4. Confidencialidad y protección de datos

5. Seguridad de la información

6. Uso responsable de la inteligencia artificial

7. Propiedad intelectual y software

8. Conflictos de interés

9. Regalos e invitaciones

10. Integridad y relación con el sector público

11. Respeto y un ambiente libre de acoso

12. Comunicación y redes sociales

13. Cómo reportar una situación

14. Sin represalias

15. Incumplimientos

16. Vigencia y actualización

1. Para qué existe este código

Nuestros clientes nos abren sus procesos, sus sistemas y su información. Esa confianza es lo más valioso que tenemos, y este código explica cómo la cuidamos en el trabajo de todos los días.

No pretende cubrir cada situación posible. Cuando algo no esté escrito aquí, la pregunta guía es simple: ¿podría explicarle esta decisión al cliente, a mi equipo y a mi familia sin incomodidad? Si la respuesta es no, detente y pregunta.

A quién aplica

- Socios, trabajadores y practicantes de Ranco-IT, sin importar su cargo o modalidad de trabajo.
- Colaboradores externos y profesionales a honorarios mientras trabajen en proyectos de Ranco-IT.
- También esperamos que nuestros proveedores y subcontratistas actúen de acuerdo con estos principios.

Este código complementa, y no reemplaza, la ley, los contratos de trabajo, el Reglamento Interno y los acuerdos firmados con cada cliente.

2. Lo que nos guía

Cinco compromisos definen cómo trabajamos. Son los mismos que ofrecemos a nuestros clientes:

- Claridad: explicamos qué haremos, por qué y cuánto cuesta, sin jerga y sin letra chica.
- Pensado para las personas: diseñamos con quienes usarán lo que construimos y respetamos su tiempo y su trabajo.
- Avances visibles: mostramos el progreso real, también cuando hay problemas, y avisamos a tiempo.
- Hecho para durar: entregamos soluciones documentadas, mantenibles y que el cliente pueda entender.
- Confidencialidad: lo que conocemos de un cliente se queda con ese cliente.

3. Cómo trabajamos con clientes

- Prometemos solo lo que podemos cumplir. Las estimaciones de plazo y costo deben ser realistas, aunque eso signifique perder un negocio.
- Si no somos la mejor opción para un problema, lo decimos.
- Avisamos de riesgos, errores y retrasos apenas los detectamos, junto con una propuesta para resolverlos.
- Usamos los canales oficiales de la empresa (correo corporativo, repositorios y herramientas acordadas con el cliente) para tratar temas del proyecto.

- Tratamos a todas las personas del cliente con respeto, sin importar su cargo.

4. Confidencialidad y protección de datos

Trabajamos con información que no es nuestra: datos de clientes, de sus trabajadores y de sus propios clientes. La tratamos con el mismo cuidado que exigimos para la nuestra.

- Accede solo a la información que necesitas para tu tarea, y solo mientras la necesites.
- No compartas información de un cliente con otro cliente, ni la uses como ejemplo, caso o demostración sin autorización escrita.
- Respeta los acuerdos de confidencialidad (NDA) firmados, incluso después de terminado el proyecto o tu relación con Ranco-IT.
- Cumple la Ley N° 19.628 y la Ley N° 21.719 de protección de datos personales y, cuando trabajemos con clientes europeos, el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).
- Al cerrar un proyecto, devuelve o elimina la información del cliente según lo acordado, y deja constancia.

5. Seguridad de la información

- Usa un gestor de contraseñas y activa la verificación en dos pasos en todas las cuentas de trabajo.
- Nunca compartas contraseñas, tokens o llaves de acceso por chat, correo o documentos. Usa los medios seguros acordados.
- Cada persona trabaja con sus propias cuentas. No se comparten usuarios.
- Mantén tus equipos actualizados, con disco cifrado y bloqueo automático de pantalla.
- Evita trabajar con información sensible en redes públicas sin una conexión segura.
- Si pierdes un equipo, sospechas de un acceso indebido o cometes un error que expone información, avisa dentro de las 24 horas a **etica@ranco-it.com**. Reportar a tiempo siempre es mejor que ocultar.
- Al terminar un proyecto o tu participación en él, entrega y solicita revocar todos los accesos.

6. Uso responsable de la inteligencia artificial

La IA es parte de nuestro trabajo y de lo que ofrecemos. Por eso la usamos con más cuidado, no con menos.

- No ingreses datos personales, información confidencial ni código de un cliente en herramientas de IA, salvo que el cliente lo haya autorizado y la herramienta garantice que no usa esos datos para entrenar sus modelos.
- Revisa siempre lo que genera la IA antes de entregarlo. La responsabilidad por el resultado es nuestra, no de la herramienta.
- Si una parte relevante de un entregable fue generada con IA, el cliente debe poder saberlo.
- Al diseñar soluciones con IA, evaluamos sus riesgos: errores, sesgos, privacidad y el efecto en las personas que se verán afectadas por sus resultados.
- No usamos IA para engañar, suplantar identidades ni tomar decisiones importantes sobre personas sin supervisión humana.

7. Propiedad intelectual y software

- Usamos solo software con licencia válida. No se instala ni se usa software pirata.
- Antes de incorporar una librería de código abierto, revisa que su licencia sea compatible con el proyecto y con lo acordado con el cliente.
- La propiedad de lo que desarrollamos para un cliente se rige por su contrato. No reutilices código, diseños o documentos de un cliente en otro proyecto sin tener derecho a hacerlo.
- Respeta las marcas, contenidos e imágenes de terceros. Si no sabes si puedes usar algo, pregunta.

8. Conflictos de interés

Hay conflicto de interés cuando un interés personal puede influir, o parecer que influye, en una decisión que tomas por Ranco-IT.

- Declara por escrito cualquier situación de este tipo, por ejemplo, si tú o un familiar cercano tienen participación o un cargo en un cliente, proveedor o competidor.
- No ofrezcas servicios propios, por fuera de Ranco-IT, a clientes o prospectos de la empresa.
- Puedes tener actividades profesionales externas, siempre que sean lícitas, no compitan con Ranco-IT, no usen su información y no interfieran con tu trabajo.
- Declarar un conflicto no es una falta: ocultarlo sí lo es.

9. Regalos e invitaciones

- Puedes aceptar o hacer atenciones de cortesía de valor simbólico (como referencia, hasta 1 UF), siempre que no busquen influir en una decisión.
- No aceptes ni ofrezcas regalos, viajes o invitaciones mientras haya una licitación, cotización o negociación en curso con esa persona o empresa.
- Nunca aceptes ni ofrezcas dinero o equivalentes (tarjetas de regalo, transferencias).
- Si recibes algo que supera estos límites, devuélvelo con cortesía o informa a **etica@ranco-it.com**.

10. Integridad y relación con el sector público

Trabajamos con empresas privadas e instituciones públicas, en Chile y en otros países. En todos los casos, ganamos negocios por la calidad de nuestro trabajo.

- Está prohibido ofrecer, prometer, dar, pedir o aceptar sobornos o cualquier beneficio indebido, directamente o a través de terceros.
- En licitaciones y compras públicas, seguimos las bases y la ley de compras públicas, y no buscamos información privilegiada ni trato preferente.
- Las reuniones con autoridades para influir en decisiones se realizan de acuerdo con la Ley del Lobby.
- Conocemos a nuestros clientes y proveedores, y reportamos operaciones o pagos que parezcan inusuales, para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- Cumplimos la Ley N° 20.393 sobre responsabilidad penal de las personas jurídicas y la Ley N° 21.595 de delitos económicos.

11. Respeto y un ambiente libre de acoso

Queremos un equipo donde todas las personas puedan hacer su mejor trabajo, en la oficina, en remoto o en las instalaciones de un cliente.

- No toleramos la discriminación por sexo, identidad u orientación sexual, origen, nacionalidad, edad, creencias, discapacidad, opinión política ni ninguna otra condición.
- Rechazamos el acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo, provengan de quien provengan, incluidos clientes y proveedores, tal como establece la Ley N° 21.643 (Ley Karin).
- Ranco-IT mantiene un protocolo de prevención, investigación y sanción de estas conductas, que forma parte del Reglamento Interno.
- Respetamos el derecho a la desconexión de quienes trabajan a distancia: fuera del horario acordado nadie está obligado a responder.
- Los desacuerdos se discuten sobre las ideas, nunca sobre las personas.

12. Comunicación y redes sociales

- Solo las personas autorizadas hablan en nombre de Ranco-IT ante medios, eventos o redes sociales.
- Nunca publiques información, imágenes o nombres de clientes sin su autorización.
- Puedes compartir tu trabajo y tus opiniones, dejando claro que son personales y sin revelar información confidencial.

13. Cómo reportar una situación

Si ves algo que va en contra de este código o de la ley, o tienes dudas sobre qué es lo correcto, habla. Plantear una duda a tiempo evita problemas mayores.

- Escribe a **etica@ranco-it.com**, o conversa directamente con cualquiera de los socios.
- Puedes reportar sin identificarte. Describe los hechos con el mayor detalle posible: qué pasó, cuándo, quiénes participaron y si hay respaldos.
- Confirmaremos la recepción dentro de 3 días hábiles.
- Investigaremos con reserva y de manera imparcial, en un plazo máximo de 30 días. En casos de acoso o violencia, aplicaremos el protocolo de la Ley Karin, incluidas las medidas de resguardo para la persona afectada.
- Si el reporte involucra a quien debería recibirlo, puedes dirigirlo a otro socio.

14. Sin represalias

Nadie será despedido, degradado, aislado ni perjudicado de ninguna forma por reportar de buena fe, aunque después se compruebe que no hubo una falta. Las represalias contra quien reporta son, en sí mismas, una falta grave.

Hacer reportes falsos a sabiendas, para perjudicar a otra persona, también es una falta.

15. Incumplimientos

No cumplir este código tiene consecuencias proporcionales a la gravedad de la falta. Pueden ir desde una amonestación verbal o escrita hasta el término del contrato, de acuerdo con el Código del Trabajo y el Reglamento Interno, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan. Para colaboradores externos y proveedores, puede significar el término de la relación comercial.

16. Vigencia y actualización

Este código rige desde su publicación y lo revisaremos al menos una vez al año, o antes si cambia la ley o nuestra forma de trabajar. Cada persona que se integra a Ranco-IT lo recibe, lo lee y firma su compromiso.

Para cualquier duda sobre cómo aplicarlo, escribe a **etica@ranco-it.com**.

DUDAS O REPORTES

etica@ranco-it.com

¿Tienes una duda o quieres reportar algo? Escríbenos. Puedes hacerlo sin identificarte y sin temor a represalias.

Declaración de compromiso

Declaro haber recibido y leído el Código de Conducta de Ranco-IT, comprender su contenido y comprometerme a cumplirlo. Sé que puedo hacer consultas o reportes a **etica@ranco-it.com** sin temor a represalias.

NOMBRE COMPLETO

RUT O DOCUMENTO DE IDENTIDAD

CARGO O ROL

FECHA

FIRMA