CÓDIGO DE ÉTICA

REDES Y COMUNICACIONES DE MICHOACÁN

Versión: 1
Fecha de elaboración o actualización: 19-11-2026
Razón social completa: Redes y comunicaciones de Michoacán S.A. de C.V.
Nombre comercial del servicio: México en línea

I. Objeto y alcance

El presente Código de Ética y Conducta (en adelante, el **"Código"**) tiene por objeto establecer los principios, valores y normas de comportamiento que rigen la actuación diaria de **Redes y Comunicaciones de Michoacán S.A. de C.V.** (en adelante, **"RCM"** o **"la Empresa"**), promoviendo la honestidad, la legalidad, la transparencia y el respeto en todas nuestras operaciones.

Este Código es un marco de referencia con guías sobre la forma en que debemos actuar y las conductas que se encuentran prohibidas, de acuerdo con la misión, visión, valores, compromisos y principios de **México en Línea.**

Sus disposiciones son de observancia general y obligatorias para todo el personal que integra la Empresa, incluyendo directivos, personal administrativo, cuadrillas técnicas, personal de ventas y atención al cliente, así como para proveedores, contratistas y terceros que actúen en nombre o representación de RCM.

II. Identidad corporativa

Misión

Somos una empresa comprometida con la conectividad de nuestra comunidad; brindamos servicio de internet por medio de la tecnología de fibra óptica más avanzada, garantizando una conexión de alta calidad que se adapta a las necesidades de nuestros clientes con un servicio humano, ágil y transparente.

México en Línea
El Internet a su alcance

Visión

Ser una empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones con innovación, servicio y dedicación a los consumidores, liderando la preferencia en la provisión de última tecnología e internet en la ciudad de Pátzcuaro y sus municipios.

Objetivo principal

Suministrar el servicio de acceso a internet acorde a las necesidades del cliente, con tecnología de punta y sin limitaciones geográficas.

Valores

HONESTIDAD	Actuar con transparencia y veracidad en las relaciones con clientes, colaboradores y proveedores.
RESPONSABILIDAD	Cumplir compromisos, procedimientos y obligaciones asignados.
PUNTUALIDAD	Respetar horarios, citas, instalaciones y tiempos de atención.
RESPETO	Mantener un trato digno, profesional y cordial.
INTEGRIDAD	Cualidad de una persona de actuar con rectitud, honestidad y coherencia.
LEGALIDAD	Cualidad de todo acto humano o de la autoridad que se realiza dentro del marco de la ley escrita y el ordenamiento jurídico vigente.
TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para colaborar, coordinar esfuerzos y combinar sus habilidades con el fin de alcanzar un objetivo común.
RESPONSABILIDAD SOCIAL	Colaborar activamente con el bienestar de la sociedad y la protección del medio ambiente.

Principios fundamentales

DISPONIBILIDAD	Procurar atención y continuidad operativa conforme a las capacidades y horarios establecidos.
EMPATIA	Escuchar al usuario y comprender su necesidad antes de proponer una solución.
TRANSPARENCIA	Comunicar precios, condiciones, tiempos y alcances de manera clara.
AGILIDAD	Canalizar y resolver solicitudes con oportunidad.
INNOVACIÓN	Promover mejoras tecnológicas y operativas.

III. Cumplimiento obligatorio

En RCM nos comprometemos a cumplir estrictamente con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión,

la Ley Federal del Trabajo, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y demás normativas emitidas por las autoridades competentes. Ningún colaborador podrá realizar actos contrarios a la ley en nombre de la Empresa, ni siquiera con el argumento de alcanzar metas comerciales u operativas.

IV. Retransmisión y Derecho de las Audiencias

RCM presta el servicio de televisión restringida, poniendo a disposición de sus suscriptores una oferta de canales con programación generada por terceros. La Empresa no cuenta con canales propios ni produce, edita o modifica los contenidos audiovisuales transmitidos.

En consecuencia, nuestra responsabilidad ética y regulatoria se circunscribe exclusivamente a garantizar la calidad técnica, continuidad e integridad de la señal retransmitida, así como a recibir y canalizar respetuosamente cualquier observación o queja de los suscriptores a través de nuestros canales oficiales de Atención al Cliente, sin ejercer censura previa ni atribuirnos facultades editoriales que corresponden únicamente a los programadores de origen.

V. Ambiente laboral

Promovemos un entorno de trabajo sano, seguro y libre de violencia. Rechazamos tajantemente el trabajo infantil, el trabajo forzado y cualquier práctica que vulnere los derechos humanos.

Queda estrictamente prohibida cualquier forma de discriminación por origen étnico, género, edad, discapacidad, condición social o de salud, religión, opiniones, estado civil o preferencias sexuales. Asimismo, se prohíbe cualquier conducta de acoso laboral, hostigamiento sexual, intimidación o trato ofensivo entre compañeros, hacia clientes o proveedores.

El personal técnico y de campo debe cumplir rigurosamente con los protocolos de seguridad industrial y utilizar el equipo de protección personal asignado para salvaguardar su integridad física y la de terceros durante instalaciones o mantenimientos.

VI. Colaboración Interna

El éxito de RCM depende de la coordinación efectiva entre todos sus departamentos (instalaciones, soporte técnico, atención al cliente, ventas y administración). Todo

colaborador debe mantener una actitud de cooperación, apertura y apoyo mutuo para alcanzar los objetivos comunes de la Empresa. Fomentamos el intercambio de información de manera oportuna, honesta y constructiva. Queda estrictamente prohibido ocultar información operativa relevante, entorpecer la labor de otros compañeros o generar conflictos internos que afecten la continuidad del servicio o el clima laboral.

Quienes ocupen puestos de supervisión o jefatura tienen la responsabilidad de guiar, capacitar y respaldar a sus equipos con imparcialidad, promoviendo la participación activa y reconociendo el esfuerzo colectivo. A su vez, cada integrante es corresponsable de cumplir sus tareas en tiempo y forma, asumiendo los resultados de su gestión sin evadir responsabilidades.

Ante cualquier diferencia operativa o interpersonal, los colaboradores deberán priorizar el diálogo profesional y la búsqueda de soluciones en beneficio del equipo y del suscriptor, recurriendo a su jefe directo o al área de Recursos Humanos cuando se requiera mediación.

VII. Conflictos de Interés

Está prohibido ofrecer, prometer, solicitar o aceptar dinero, dádivas, préstamos o favores indebidos; ya sea de forma directa o mediante terceros, hacia o desde servidores públicos, autoridades municipales/estatales, clientes o proveedores con el fin de agilizar trámites, obtener permisos o ganar contratos de manera ilícita. No se deben aceptar ni otorgar regalos o invitaciones que puedan comprometer la objetividad en una negociación. Únicamente se permiten artículos promocionales de bajo valor propios de las prácticas habituales del sector.

Todo colaborador debe anteponer los intereses de RCM a los propios. Se prohíbe tener participación financiera, prestar servicios técnicos o asesorar a empresas competidoras. Si surge algún vínculo familiar o comercial con un proveedor o cliente que pueda afectar la imparcialidad, deberá declararse de inmediato a la Dirección.

VIII. Uso de Activos

Los vehículos, herramientas, fusionadoras, equipos de medición, módems (ONT), cableado y recursos financieros de RCM son para uso exclusivo de las operaciones de la Empresa. Su sustracción, maltrato, desperdicio o uso para fines personales o trabajos externos no autorizados será considerado fraude interno y causal de rescisión laboral.

IX. Integridad en Registros

Queda estrictamente prohibido alterar, sustraer o falsificar reportes de instalación, inventarios de almacén, comprobantes de gastos, estados financieros o registros de cobranza con el fin de simular el cumplimiento de metas, ocultar información u obtener un beneficio indebido.

Todas las operaciones, transacciones y gastos realizados en nombre de la Empresa deberán registrarse de forma clara, oportuna y contar con su soporte documental correspondiente. En caso de auditorías internas o requerimientos de autoridades, todo colaborador tiene la obligación de proporcionar información exacta, íntegra y veraz.

X. Confidencialidad y Protección de datos personales

Los planes comerciales, mapas de cobertura de fibra óptica, arquitectura de red, tarifas estratégicas y bases de datos internas son propiedad confidencial de RCM y no deben compartirse con terceros ni competidores.

Todo el personal tiene la obligación legal y ética de resguardar la privacidad de los datos personales, domicilios, historiales de pago y consumo de nuestros clientes conforme a nuestro Aviso de Privacidad, garantizando en todo momento el ejercicio de sus derechos ARCO.

Los derechos ARCO son el conjunto de derechos que la ley otorga a las personas físicas para que puedan controlar el uso y destino de su información personal. (**Acceso:** Es el derecho del titular a solicitar y conocer qué datos personales tiene la Empresa en sus bases de datos, así como el aviso de privacidad bajo el cual se tratan. **Rectificación:** Es el derecho a solicitar la corrección o actualización de sus datos personales en caso de que estén desactualizados, inexactos o incompletos. **Cancelación:** Es el derecho a solicitar que los datos personales sean eliminados de los registros, archivos o bases de datos de la Empresa cuando considere que ya no están siendo utilizados conforme a los principios, deberes y obligaciones aplicables. **Oposición:** Es el derecho del titular a oponerse al tratamiento de sus datos personales para fines específicos o causas legítimas determinadas.)

XI. Competencia económica

RCM compite en el mercado regional con base en la calidad de su red y servicio. Queda prohibido realizar actos de sabotaje a infraestructura de terceros, difundir información falsa sobre competidores o participar en acuerdos que restrinjan la libre competencia.

La selección de proveedores se realizará de forma imparcial bajo criterios de calidad, costo y cumplimiento legal, exigiendo que se conduzcan bajo estándares éticos equivalentes a los de este Código.

XII. Responsabilidad ambiental y social

En nuestras operaciones de tendido de red, mantenimiento y gestión de residuos electrónicos (equipos dañados, baterías y cableado), procuraremos minimizar el impacto ambiental, cumpliendo con las disposiciones ecológicas locales y fomentando el desarrollo tecnológico de las comunidades michoacanas donde operamos.

XIII. Canal de denuncias y sanciones

Cualquier colaborador, cliente o proveedor que detecte una violación a este Código o a la ley deberá reportarlo de manera confidencial a través de los canales oficiales de la Empresa:

Jefe directo: Como primera instancia para atender incidencias operativas o de conducta dentro de su área.

Área de Recursos Humanos (RH): De manera directa y confidencial, especialmente cuando la situación involucre al jefe directo o requiera intervención administrativa y laboral.

Correo electrónico: teresadl@rcm.net.mx

Atención presencial: Av. Lázaro Cárdenas 415, Pátzcuaro, Michoacán.

RCM garantiza absoluta confidencialidad en el manejo de cada reporte y prohíbe estrictamente cualquier tipo de represalia, intimidación o acoso contra quienes presenten denuncias de buena fe.

El incumplimiento de este Código dará lugar a medidas disciplinarias progresivas conforme a la Ley Federal del Trabajo y al reglamento interno (amonestación verbal, acta administrativa, suspensión sin goce de sueldo o rescisión de la relación laboral), sin perjuicio de las denuncias civiles o penales que procedan ante las autoridades competentes.

IX. Datos de contacto y atención

Razón Social: Redes y Comunicaciones de Michoacán S.A. de C.V.

Nombre Comercial: México en Línea

Domicilios y horarios de atención

Pátzcuaro	Ihuatzio	Tingambato
Av. Lázaro Cárdenas 415, Col. Revolución Federico Tena No. 30 Local 9-B Fracc. Vida Purémbe	Independencia No. 106 Barrio La Asunción	Matamoros No. 60 Cuarto
Tel. 434 342 4566 434 127 6244	**Tel**. 443 500 2114 434 562 4145	**Tel.** 443 500 2225
LUNES A VIERNES 9:00 a.m. – 5:00 p.m.	**LUNES A VIERNES** 9:00 a.m. – 5:00 p.m.	**LUNES A VIERNES** 9:00 a.m. – 5:00 p.m.
SÁBADOS (Federico Tena) 9:30 a.m. – 2:00 p.m.		

Teléfono:

Contratos e información	434 266 3418
Pagos y facturación	443 532 9952
Quejas y sugerencias	434 114 9041
Soporte	434 127 6244

Correo electrónico: info@rcm.net.mx, teresadl@rcm.net.mx

Sitio web: rcm.net.mx

Actualización

Este Código entrará en vigor a partir de su publicación y será revisado periódicamente para asegurar su alineación con el crecimiento de la Empresa y el marco legal vigente.