

CÓDIGO DE ÉTICA

CESAR BERNARDINO MUÑOZ

INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética se expide en cumplimiento con el marco legal vigente, específicamente conforme a la **Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión**, y constituye un esfuerzo por parte del concesionario para comprometerse con sus CLIENTES y establecer directrices de conducta.

Este Código busca el cumplimiento de los derechos establecidos por los artículos 6º y 7º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, garantizando el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación.

OBJETIVO

Establecer los principios y obligaciones con la comunidad, actuando con un comportamiento adecuado que favorezca a la sociedad, bajo los principios rectores de legalidad, transparencia y equidad vigentes al año **2026**.

NOSOTROS

ROMAJO provee Internet Inalámbrico en el Estado de Puebla, con velocidades desde 30 Mbps hasta 120 Mbps, adaptándonos a la cobertura y necesidades del cliente. Los enlaces son inalámbricos desde el centro de distribución con frecuencias libres en el espectro de 5 GHz.

MISIÓN

Satisfacer las necesidades de servicio de Internet en zonas rurales, promoviendo la **inclusión digital** y poniendo a disposición de nuestros clientes equipos de alta calidad que cumplan con los estándares técnicos vigentes, bajo un marco de **igualdad, respeto y compromiso social**.

VISIÓN

Lograr ser el principal proveedor de servicio de internet en zonas rurales y urbanas, destacando por nuestra integridad, el cumplimiento normativo y un modelo de gestión que prioriza la **equidad de género** y el desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos.

VALORES

- ✓ **Calidad y excelencia en el servicio:** Compromiso con la continuidad y estabilidad de la conexión.
- ✓ **Puntualidad y Confiabilidad:** Respeto a los tiempos de instalación y soporte técnico.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Colaboración para la resolución efectiva de incidencias.
- ✓ **Honestidad:** Transparencia en costos y condiciones de servicio.
- ✓ **Cumplimiento Normativo:** Compromiso con el respeto a la regulación emitida por la **Comisión Reguladora de Telecomunicaciones** y la Secretaría de Economía.
- ✓ **Igualdad y Equidad de Género:** Compromiso con un entorno inclusivo que garantice las mismas oportunidades de desarrollo y remuneración, promoviendo una cultura de respeto y trato digno para todas las personas.

COMPROMISOS ESPECÍFICOS

1. Cumplimiento de la NOM-221-SCFI-2018: ROMAJO se compromete a que todos los equipos terminales móviles o dispositivos que hagan uso del espectro radioeléctrico proporcionados a los usuarios cuenten con el certificado de homologación vigente. Esto garantiza la interoperabilidad, la seguridad en la conexión y el cumplimiento de las especificaciones técnicas sobre el Código de Identidad de Fabricación del Equipo (IMEI) para prevenir el uso de equipos robados.

2. Derechos del Consumidor En estricto apego a la **Ley Federal de Protección al Consumidor**, garantizamos la protección de los derechos patrimoniales y morales de nuestros clientes, ofreciendo información adecuada y clara sobre las características y precios de los servicios.

3. Protección de Datos Personales El tratamiento de la información de nuestros clientes se rige por la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**, asegurando la confidencialidad y el ejercicio de los derechos ARCO.

4. Igualdad de Género y Protocolo de Denuncia; ROMAJO garantiza un entorno laboral y de servicio libre de discriminación y violencia de género. Para asegurar este compromiso, se establecen los siguientes lineamientos de cumplimiento:

- i. **Canal de Denuncia:** Se mantiene a disposición de colaboradores y clientes un canal confidencial para reportar cualquier conducta que vulnere la dignidad o la igualdad.
- ii. **Cero Tolerancia:** Queda estrictamente prohibida cualquier represalia contra quienes denuncien actos de acoso, hostigamiento o trato desigual.
- iii. **Protección y Confidencialidad:** Todo reporte será gestionado bajo principios de no revictimización y estricta reserva, asegurando un debido proceso para las partes involucradas.

AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Conforme a la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**, se le informa que **ROMAJO** es responsable del tratamiento de sus datos personales. Sus datos serán utilizados para la prestación del servicio de internet inalámbrico, seguimiento de citas y promociones.

Se hace de su conocimiento que, para cualquier controversia o ejercicio de sus derechos ARCO, la autoridad competente es la **Secretaría de Anticorrupción y Buen Gobierno**, a través de su unidad especializada en protección de datos personales.

AVISO DE PRIVACIDAD SIMPLIFICADO

***Cesar Bernardino Muñoz ("ROMAJO")**, con domicilio en C. Zaragoza Poniente 275, C.P. 75857, Santa María Coapan, Tehuacán, Puebla. Le informa que sus datos personales serán empleados para ofrecerle promociones y dar seguimiento a sus servicios. Podrá consultar el Aviso de Privacidad Íntegro en: www.romajo.com.mx*

AVISO DE USO DE COOKIES

Utilizamos "cookies" para mejorar su experiencia en nuestro sitio web, permitiéndonos medir la frecuencia de acceso y adaptar nuestras ofertas para que resulten más eficaces.