**ECOSISTEMA TELECOM, S.A. DE C.V.**

**AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL PARA CLIENTES, PROSPECTOS, PROVEEDORES Y CONTACTOS COMERCIALES**

**Última actualización:** 1 de Octubre 2026

## I. Identidad y domicilio del responsable

Ecosistema Telecom, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, "**ECOSISTEMA TELECOM**"), con domicilio en Blvd. Manuel Ávila Camacho 1903, Ciudad Satélite, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53100, es responsable del tratamiento de los datos personales que recabe de sus clientes, prospectos, proveedores, prestadores de servicios, socios comerciales y de las personas físicas que actúen en representación o contacto de dichas personas morales.

El tratamiento de los datos personales se realizará conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento y demás disposiciones jurídicas aplicables.

## II. Datos personales que serán sometidos a tratamiento

ECOSISTEMA TELECOM podrá recabar y tratar, según corresponda a la relación comercial, las siguientes categorías de datos personales:

**a) Datos de identificación:** nombre completo, firma autógrafa o electrónica, identificación oficial, fecha de nacimiento cuando resulte necesaria, Registro Federal de Contribuyentes (RFC), Clave Única de Registro de Población (CURP), nacionalidad y datos contenidos en documentos de acreditación de identidad o representación.

**b) Datos de contacto:** domicilio, correo electrónico, números telefónicos, puesto, área, empresa de adscripción y demás información necesaria para mantener comunicaciones comerciales, contractuales y administrativas.

**c) Datos laborales y profesionales:** cargo, funciones, experiencia profesional, facultades de representación, referencias comerciales y documentación que acredite la personalidad o capacidad para celebrar actos jurídicos en nombre de una persona física o moral.

**d) Datos fiscales, financieros y patrimoniales:** información fiscal, constancias de situación fiscal, cuentas bancarias, CLABE interbancaria, datos de facturación, comprobantes de pago, historial de operaciones comerciales, saldos, adeudos y demás información necesaria para la gestión de cobros y pagos.

Estos datos se tratarán únicamente cuando sean pertinentes para las finalidades informadas. Los datos financieros y patrimoniales se sujetarán a las reglas de consentimiento previstas en la legislación aplicable.

**e) Datos relacionados con la contratación y prestación de servicios:** propuestas comerciales, órdenes de compra, contratos, convenios, anexos, reportes de servicio, incidencias, solicitudes de soporte, información de facturación, cumplimiento de obligaciones y comunicaciones relacionadas con la relación comercial.

**f) Datos de acceso y seguridad:** registros de acceso a instalaciones, credenciales corporativas, bitácoras de ingreso y, en su caso, imágenes captadas por sistemas de videovigilancia, cuando estos se encuentren implementados y su utilización resulte necesaria para fines de seguridad.

ECOSISTEMA TELECOM no recabará datos personales sensibles como práctica ordinaria para las relaciones comerciales descritas en este aviso. Si excepcionalmente requiere tratarlos, deberá justificar su necesidad, informar previamente a la persona titular y obtener el consentimiento que legalmente corresponda.

**III. Finalidades del tratamiento**

Los datos personales serán tratados para las siguientes finalidades:

**A. Finalidades primarias, necesarias para la relación jurídica o comercial**

1. Identificar, registrar y verificar a clientes, prospectos, proveedores y prestadores de servicios.
2. Contactar a las personas titulares y a sus representantes para atender solicitudes, cotizaciones, propuestas, requerimientos de información y negociaciones comerciales.
3. Evaluar propuestas de negocio, elaborar ofertas comerciales y gestionar procesos de contratación.
4. Elaborar, formalizar, administrar, ejecutar, modificar, renovar, suspender y, en su caso, terminar contratos, convenios y demás instrumentos jurídicos.
5. Comercializar, contratar, coordinar y dar seguimiento a servicios de telecomunicaciones, conectividad, transmisión de datos, enlaces, redes, infraestructura y otros servicios que formen parte del catálogo efectivamente ofrecido por ECOSISTEMA TELECOM.
6. Gestionar pedidos, órdenes de compra, entregables, niveles de servicio, incidencias, soporte, reclamaciones y solicitudes de atención.
7. Realizar procesos de facturación, cobranza, pagos, conciliación de cuentas, comprobación de operaciones y cumplimiento de obligaciones fiscales y contables.
8. Evaluar el cumplimiento contractual, administrar riesgos comerciales y documentar incumplimientos, garantías, penalizaciones, controversias y reclamaciones.
9. Gestionar el acceso a instalaciones, sistemas, plataformas y recursos tecnológicos, así como mantener controles de seguridad de la información.
10. Atender auditorías, requerimientos de autoridades competentes y procedimientos administrativos, judiciales o extrajudiciales.
11. Cumplir las obligaciones legales, regulatorias, contables, fiscales y contractuales aplicables a ECOSISTEMA TELECOM.
12. Prevenir, detectar e investigar operaciones fraudulentas, suplantación de identidad, accesos no autorizados y otras conductas que puedan afectar a la empresa, sus clientes o proveedores.
13. Integrar y conservar expedientes comerciales, contractuales y de cumplimiento durante los plazos legalmente aplicables.

**B. Finalidades secundarias, no indispensables para la relación comercial**

De manera adicional, ECOSISTEMA TELECOM podrá tratar los datos personales para:

1. Enviar información sobre productos, servicios, promociones, novedades y soluciones comerciales que pudieran resultar de interés.
2. Realizar encuestas de satisfacción, estudios comerciales y evaluaciones de calidad del servicio.
3. Elaborar estadísticas, indicadores y análisis comerciales, preferentemente mediante información agregada o disociada.

La persona titular podrá manifestar su negativa al tratamiento para las finalidades secundarias mediante solicitud dirigida a servicioalcliente@ciistec.com La negativa no afectará, por sí misma, la contratación o continuidad de los servicios ni la relación comercial existente.

La limitación de finalidades secundarias no impedirá los tratamientos necesarios para cumplir obligaciones legales o contractuales.

**IV. Datos personales obtenidos de terceros**

ECOSISTEMA TELECOM podrá recibir datos personales de representantes, empleados, contactos comerciales, referencias, intermediarios, empresas clientes, proveedores o fuentes legítimas, cuando ello resulte necesario para la relación comercial.

Cuando corresponda, ECOSISTEMA TELECOM pondrá a disposición de la persona titular el aviso de privacidad y atenderá las obligaciones legales aplicables a la obtención indirecta de datos.

Las personas que proporcionen datos personales de terceros deberán contar con la legitimación necesaria para hacerlo y, cuando corresponda, haberles informado sobre dicha comunicación.

**V. Transferencias de datos personales**

ECOSISTEMA TELECOM podrá comunicar datos personales, exclusivamente en la medida necesaria para las finalidades informadas, a las siguientes categorías de destinatarios:

1. **Proveedores de servicios tecnológicos y administrativos**, incluidos servicios de alojamiento, almacenamiento, gestión documental, correo electrónico, soporte informático y plataformas empresariales, cuando actúen por cuenta de ECOSISTEMA TELECOM como encargados del tratamiento.
2. **Proveedores de servicios de telecomunicaciones y operadores de redes**, cuando la contratación, activación, instalación, operación, soporte o facturación de los servicios comercializados requiera la intervención de estos.
3. **Instituciones financieras y prestadores de servicios de pago**, para ejecutar pagos, cobros, conciliaciones y operaciones relacionadas con la relación comercial.
4. **Asesores profesionales, auditores y despachos jurídicos o contables**, cuando su intervención sea necesaria para el cumplimiento de obligaciones, la defensa de derechos o la administración de la relación comercial.
5. **Autoridades competentes**, cuando la transferencia sea necesaria o legalmente exigible en virtud de una disposición jurídica, resolución o requerimiento debidamente fundado y emitido por autoridad competente.

6. **Sociedades afiliadas, subsidiarias o integrantes del mismo grupo empresarial**, únicamente cuando existan, resulte aplicable una finalidad legítima y se cumplan las condiciones previstas en la legislación de protección de datos personales.
7. **Terceros participantes en operaciones corporativas**, cuando resulte necesario para una fusión, adquisición, reorganización o transmisión de activos, sujeto al cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

Las transferencias a terceros que no se ubiquen en una excepción legal y que requieran consentimiento se realizarán previa obtención de este, en los términos legalmente exigibles. Cuando corresponda, se informará a los destinatarios sobre las obligaciones de protección y confidencialidad aplicables.

Los proveedores que actúen exclusivamente como encargados del tratamiento deberán sujetarse a las instrucciones de ECOSISTEMA TELECOM y a las obligaciones contractuales correspondientes.

**VI. Servicios de telecomunicaciones y datos técnicos**

Cuando la comercialización de servicios requiera la participación de operadores, concesionarios u otros prestadores de telecomunicaciones, ECOSISTEMA TELECOM podrá comunicarles los datos estrictamente necesarios para gestionar solicitudes, contratación, provisión, instalación, soporte, facturación y seguimiento de los servicios.

El presente aviso no significa que ECOSISTEMA TELECOM recabe o almacene necesariamente contenido de comunicaciones, datos de tráfico, registros de localización geográfica o metadatos de comunicaciones. El tratamiento de dichos datos, en caso de existir, deberá analizarse de acuerdo con la función efectiva de la empresa, los contratos celebrados, la legislación sectorial aplicable y las obligaciones que correspondan a cada participante.

**VII. Opciones para limitar el uso o divulgación de los datos**

La persona titular podrá solicitar que sus datos no sean utilizados para finalidades secundarias o promocionales, así como plantear restricciones razonables a su uso o divulgación, mediante comunicación a:

**Correo electrónico:** servicioalcliente@ciistec.com

**Domicilio:** Blvd. Manuel Ávila Camacho 1903, Ciudad Satélite, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53100 dirigido al área responsable de protección de datos personales.

La solicitud deberá identificar a la persona titular, describir el tratamiento que desea limitar y proporcionar información suficiente para localizar sus datos.

ECOSISTEMA TELECOM evaluará y atenderá las solicitudes conforme a la legislación aplicable. Las limitaciones no podrán impedir tratamientos exigidos por ley o indispensables para cumplir obligaciones contractuales vigentes.

**VIII. Derechos ARCO**

La persona titular o su representante legal podrá ejercer los derechos de:

- **Acceso:** conocer los datos personales que ECOSISTEMA TELECOM conserva y las condiciones generales de su tratamiento.
- **Rectificación:** solicitar la corrección de datos inexactos, incompletos o desactualizados.
- **Cancelación:** solicitar la supresión de sus datos cuando resulte legalmente procedente, considerando los periodos de bloqueo y las obligaciones de conservación aplicables.
- **Oposición:** solicitar que cese un tratamiento específico cuando se actualicen los supuestos legales correspondientes.

Para ejercer estos derechos deberá presentar una solicitud a servicioalcliente@ciistec.com o en el domicilio señalado en el apartado I, dirigida al área responsable de protección de datos personales.

La solicitud deberá contener, al menos:

1. Nombre de la persona titular y medio para recibir la respuesta.
2. Documentos que acrediten su identidad y, en su caso, la representación legal.
3. Descripción clara de los datos personales respecto de los cuales solicita ejercer un derecho.
4. Derecho ARCO que desea ejercer y petición concreta.
5. Elementos adicionales que permitan localizar los datos, cuando resulten necesarios.
6. En caso de rectificación, documentación que sustente la modificación solicitada.

ECOSISTEMA TELECOM comunicará la determinación correspondiente en un plazo máximo de veinte días hábiles contados desde la recepción de la solicitud y, si resulta procedente, hará efectiva la medida dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que comunique su respuesta. Los plazos podrán ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando las circunstancias lo justifiquen, en los términos legales.

La cancelación podrá ser improcedente cuando los datos sean necesarios para ejecutar una relación contractual, cumplir obligaciones legales o atender otros supuestos previstos por la legislación. En tales casos, se informarán los motivos aplicables.

**IX. Revocación del consentimiento**

La persona titular podrá revocar su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales cuando este constituya la base jurídica del tratamiento y la revocación resulte procedente.

La solicitud deberá enviarse a servicioalcliente@ciistec.com, con la información necesaria para identificar a la persona titular y el tratamiento respecto del cual solicita la revocación.

La revocación no tendrá efectos retroactivos y no eliminará los tratamientos que deban continuar por disposición legal, obligaciones contractuales vigentes u otra excepción prevista en la legislación.

**X. Conservación, seguridad y confidencialidad**

ECOSISTEMA TELECOM conservará los datos personales durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades para las que fueron recabados y los plazos de conservación establecidos en la legislación fiscal, contable, mercantil, civil, contractual y demás disposiciones aplicables.

Una vez concluidas las finalidades y los periodos legales correspondientes, los datos serán suprimidos o sometidos al bloqueo previo que resulte procedente.

La empresa implementará medidas administrativas, técnicas y físicas razonables y proporcionales para proteger los datos contra daño, pérdida, alteración, destrucción, uso, acceso o tratamiento no autorizado.

Las personas que intervengan en el tratamiento estarán sujetas a obligaciones de confidencialidad, incluso después de finalizar su relación con ECOSISTEMA TELECOM.

Cuando ocurra una vulneración de seguridad que afecte significativamente los derechos patrimoniales o morales de las personas titulares, se realizarán las notificaciones que exija la legislación aplicable.

**XI. Cambios al aviso de privacidad**

ECOSISTEMA TELECOM podrá modificar o actualizar este aviso para reflejar cambios legales, corporativos, tecnológicos o en sus procesos de tratamiento de datos personales.

Las modificaciones se comunicarán mediante su publicación en www.ciistec.com y, cuando resulte procedente, mediante correo electrónico u otro medio de contacto disponible.

Se recomienda a las personas titulares consultar periódicamente la versión vigente del aviso.

**XII. Contacto**

Para cualquier duda relacionada con el presente aviso o con el tratamiento de datos personales, la persona titular podrá comunicarse con:

**Ecosistema Telecom, S.A. de C.V.**

Área responsable de protección de datos personales

Domicilio: Blvd. Manuel Ávila Camacho 1903, Ciudad Satélite, Naucalpan de Juárez, Estado de México C.P. 53100
Correo electrónico: servicioalcliente@ciistec.com
Sitio web: www.ciistec.com

El presente aviso se emite para informar las condiciones generales del tratamiento de datos personales efectuado por ECOSISTEMA TELECOM, sin sustituir las obligaciones específicas que correspondan conforme a los contratos, consentimientos y disposiciones legales aplicables.