

Política de colaboración con la justicia

Ecosistema Telecom, S.A. de C.V. (CIISTEC®) · Versión 1.0 · Vigente desde el 22 de octubre de 2026

1. Objeto

Establecer cómo Ecosistema Telecom, S.A. de C.V. (CIISTEC®) atiende los requerimientos de las autoridades competentes en materia de seguridad y justicia, conforme a la legislación de telecomunicaciones vigente y a las disposiciones de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT).

2. Alcance

Aplica a los servicios de telecomunicaciones que prestamos (telefonía en la nube, números, enlaces de internet y servicios de mensajería) y a la información que conservamos de ellos.

3. Qué atendemos

Solo requerimientos emitidos por autoridad facultada por la ley, por escrito o por los medios electrónicos autorizados, debidamente fundados y motivados. Pueden referirse a:

- Localización geográfica en tiempo real de líneas, cuando la ley lo permita y nuestro servicio lo haga técnicamente posible.
- Entrega de los datos de registro de comunicaciones que conservamos conforme a la ley.
- Suspensión o bloqueo de líneas o servicios por orden de autoridad.
- Intervención de comunicaciones, únicamente con autorización judicial.

4. Responsable ante las autoridades

El responsable designado ante las autoridades es **Rubén Medina Zarazúa, Director General de CIISTEC**, quien cuenta con un suplente y está disponible las 24 horas, los 365 días del año. Sus datos de contacto se registran ante la autoridad competente y se proporcionan a las autoridades facultadas.

5. Procedimiento

Recibimos el requerimiento; verificamos la identidad y facultad de la autoridad y su fundamento legal; lo atendemos dentro del plazo legal o del que indique la orden; registramos folio, fecha, autoridad y respuesta; y entregamos la información por un medio seguro que garantice su confidencialidad e integridad.

6. Conservación de datos

Conservamos los datos de registro de comunicaciones durante el plazo que establezca la legislación vigente, con controles que impiden su uso para fines distintos a los previstos en la ley.

7. Confidencialidad

Los requerimientos y su atención son confidenciales. El personal que interviene firma acuerdos de confidencialidad y solo accede a la información necesaria.

8. Protección de los usuarios

No entregamos información sin un requerimiento válido. El tratamiento de datos personales se rige por nuestro aviso de privacidad, disponible en www.ciistec.com.

9. Emergencias

Colaboramos con los servicios de emergencia y con las autoridades en situaciones de desastre o de riesgo a la vida, en los términos de la ley.

10. Interconexión

Cuando un servicio involucra redes de otros operadores, coordinamos con ellos para dar una respuesta completa dentro del plazo.

11. Revisión

Revisamos esta política cada año o cuando cambie la regulación aplicable.