AVISO DE PRIVACIDAD INTEGRAL

Última actualización: 25 de noviembre de 2026 · Versión 2026.12

1. Responsable del tratamiento

Cloud Call, S.A. de C.V. ("**CloudCall**"), con domicilio en Prolongación Paseo de la Reforma 115, Piso 8, Colonia Paseo de las Lomas, Ciudad de México, C.P. 01330, es responsable del tratamiento de los datos personales que se describen en este aviso, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (la "**Ley**").

La persona encargada de dar trámite a las solicitudes de los titulares es Arquímedes Camacho, Oficial de Protección de Datos Personales de CloudCall, a quien puede contactarse en el correo privacidad@cloudcall.mx o en el domicilio antes señalado.

2. A quién se dirige este aviso

Este aviso se dirige a las personas físicas cuyos datos personales trata CloudCall como responsable:

a) Quienes visitan el sitio conmutadores.com.mx y los demás sitios de CloudCall (el "**Sitio**").

b) Quienes solicitan una cotización o información por el Sitio, por teléfono, por WhatsApp o por cualquier otro medio.

c) Los clientes personas físicas, y los representantes, administradores y personas de contacto de los clientes personas morales.

d) Quienes solicitan su ingreso al Programa de Resellers o participan en él.

e) Quienes autorizan la publicación de su testimonio.

La información que CloudCall trata por cuenta de sus clientes, como el contenido de sus llamadas, se describe en la sección 9.

3. Datos personales que se tratan

Titular	Datos personales
Visitantes del Sitio	Dirección IP; ubicación aproximada derivada de la dirección IP (país, estado o ciudad); tipo de dispositivo y de navegador; páginas visitadas; identificadores de cookies y de publicidad en línea
Quienes solicitan cotización o información	Nombre; correo electrónico; teléfono; empresa y puesto; necesidades expresadas; dirección IP y ubicación aproximada; contenido de las conversaciones sostenidas con CloudCall, incluidas la voz y la grabación, la transcripción y el resumen de las llamadas
Clientes, sus representantes y contactos	Datos de identificación y contacto; datos fiscales y de facturación; datos del medio de pago; historial de contratación, de pagos y de adeudos; credenciales de acceso; solicitudes de soporte y comunicaciones con CloudCall, incluidas la voz y la grabación, la transcripción y el resumen de las llamadas; registros de uso de los servicios
Prospectos y participantes del Programa de Resellers	Datos de identificación y contacto; empresa, giro y sitio web; copia de identificación oficial; firma autógrafa en el acuerdo de confidencialidad; historial de compras y de pagos
Quienes dan testimonio	Nombre; puesto; empresa; fotografía; contenido del testimonio

CloudCall no solicita datos personales sensibles. Le pedimos no proporcionarlos.

Los datos del medio de pago y el historial de pagos y de adeudos son datos financieros o patrimoniales. Se tratan para cumplir las obligaciones derivadas de la relación jurídica con el cliente.

4. Finalidades del tratamiento

4.1. Finalidades que no requieren consentimiento

Son necesarias para atender la solicitud del titular o para la existencia, el mantenimiento y el cumplimiento de la relación jurídica con CloudCall:

a) Atender solicitudes de información y elaborar cotizaciones.

b) Identificar al cliente y verificar la identidad y las facultades de quien contrata.

c) Dar de alta, activar, prestar, administrar y dar soporte a los servicios contratados.

d) Facturar, cobrar y gestionar la cobranza de los servicios.

e) Enviar notificaciones de servicio, de pago, de seguridad y de cambios en las condiciones contractuales.

f) Evaluar solicitudes de ingreso al Programa de Resellers, verificar la identidad de quien firma el acuerdo de confidencialidad y administrar la relación con el reseller.

g) Mostrar en el Sitio el teléfono de contacto de la zona del visitante, con base en su ubicación aproximada.

h) Mantener la seguridad del Sitio y de los servicios, y prevenir e investigar fraudes y usos indebidos.

i) Cumplir obligaciones legales y atender requerimientos de autoridades competentes.

j) Ejercer y defender los derechos de CloudCall.

k) Atender las llamadas del titular, en su caso por medio de asistentes virtuales de inteligencia artificial, y grabarlas y transcribirlas para dar seguimiento a su solicitud y conservar constancia de ella.

4.2. Finalidades que requieren consentimiento

a) Enviar por correo electrónico información comercial, promociones y novedades de CloudCall y de las empresas de su grupo.

b) Realizar encuestas de satisfacción y de calidad.

c) Elaborar estadísticas comerciales sobre el origen geográfico de las solicitudes de cotización.

d) Medir el uso del Sitio y la eficacia de la publicidad en línea, y mostrar publicidad de CloudCall en otros sitios, mediante cookies y tecnologías similares.

e) Evaluar la calidad de la atención y mejorar la atención automatizada de CloudCall, mediante el análisis automatizado de las llamadas que el titular sostiene con ella.

f) Publicar el testimonio, el nombre, el puesto y la fotografía de quien lo autorice por escrito.

El titular puede negar o retirar su consentimiento para estas finalidades en cualquier momento, sin que ello afecte los servicios que tenga contratados, enviando un correo a privacidad@cloudcall.mx. Cada correo comercial incluye una liga para darse de baja. Respecto de las cookies, puede además configurar su navegador conforme a la sección 5. Si no manifiesta su negativa, se entenderá que consiente el tratamiento para las finalidades de los incisos a) a e). La finalidad del inciso f) requiere siempre autorización expresa y por escrito.

4.3. Llamadas con CloudCall

Las llamadas que el titular sostiene con CloudCall pueden ser grabadas, transcritas y analizadas de forma automatizada, y atendidas por asistentes virtuales de inteligencia artificial, con la finalidad de atender su solicitud, evaluar la calidad del servicio y mejorar la atención automatizada de CloudCall. CloudCall lo informa al inicio de la llamada.

Los asistentes virtuales se identifican siempre como asistentes virtuales o como inteligencia artificial, y no solicitan ni aceptan números de tarjeta, números de identificación personal, códigos de seguridad, contraseñas ni claves bancarias.

Para ello CloudCall utiliza proveedores de reconocimiento y síntesis de voz, de transcripción y de modelos de lenguaje que tratan esa información por su cuenta, algunos de ellos ubicados fuera de México, en los términos de la sección 6.1.

5. Cookies y tecnologías similares

El Sitio utiliza cookies y tecnologías similares, propias y de terceros, para funcionar correctamente, recordar preferencias, medir las visitas y medir la eficacia de la publicidad de CloudCall. Por estos medios se obtienen la dirección IP, el tipo de navegador y de dispositivo, las páginas visitadas, el origen de la visita y los identificadores de publicidad en línea.

El Sitio utiliza los servicios de análisis y de publicidad de Google (Google Analytics y Google Ads, incluida la medición de conversiones). Google puede tratar esta información conforme a sus propias políticas de privacidad.

El visitante puede deshabilitar o eliminar las cookies en cualquier momento desde la configuración de su navegador, y puede utilizar las herramientas que Google pone a disposición del público para limitar la medición y la publicidad personalizada. Deshabilitar las cookies no impide navegar el Sitio, aunque algunas funciones podrían no operar correctamente.

6. Comunicación de datos personales

6.1. Personas encargadas

CloudCall utiliza proveedores que tratan datos personales por su cuenta y conforme a sus instrucciones, para: alojar sus sistemas en centros de datos; emitir comprobantes fiscales; procesar pagos; enviar correos y mensajes; reconocer y sintetizar voz, y transcribir y analizar llamadas con modelos de lenguaje; y dar soporte a sus sistemas. Algunos de estos proveedores, entre ellos el del centro de datos en que se alojan la plataforma y sus bases de datos, se ubican en los Estados Unidos de América. Estas comunicaciones no constituyen transferencias en términos de la Ley.

6.2. Transferencias que no requieren consentimiento

CloudCall puede transferir datos personales, sin requerir el consentimiento del titular, en los supuestos del artículo 36 de la Ley, entre ellos:

a) A las sociedades del mismo grupo de CloudCall (Grupo Internetworks) que operan bajo los mismos procesos y políticas internas, para las finalidades de este aviso.

b) A autoridades competentes, cuando lo exija una ley o un mandato fundado y motivado, o cuando sea necesario para la procuración o administración de justicia o para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.

c) A instituciones bancarias, procesadores de pagos y terceros cuya intervención sea necesaria para cumplir el contrato celebrado con el titular o mantener la relación jurídica con él.

6.3. Transferencias que requieren consentimiento

a) A Google, como proveedor de los servicios de publicidad en línea descritos en la sección 5.

b) A sociedades de información crediticia, respecto del comportamiento de pago de los clientes que utilicen servicios a crédito, en los términos de la legislación que las regula y del contrato de servicios.

Al proporcionar sus datos sin manifestar su oposición, el titular acepta estas transferencias. Puede oponerse a ellas en cualquier momento por el medio indicado en la sección 10.

7. Identificación oficial de prospectos de reseller

La copia de la identificación oficial que acompaña al acuerdo de confidencialidad del Programa de Resellers se utiliza únicamente para verificar la identidad de quien lo firma y como constancia de esa firma. Se conserva con acceso restringido, no se utiliza para ninguna otra finalidad y no se comparte con terceros, salvo requerimiento de autoridad competente o para la defensa de los derechos de CloudCall.

8. Plazos de conservación

Datos	Plazo de conservación
Solicitudes de cotización que no derivan en contratación	24 meses desde el último contacto
Grabaciones, transcripciones y resúmenes de las llamadas con CloudCall	El audio, hasta 93 días naturales; las transcripciones y los resúmenes, hasta 366 días naturales
Datos de clientes, contratación, facturación y pagos	Durante la relación contractual y, concluida esta, por el plazo que exijan las disposiciones fiscales y mercantiles aplicables
Datos relativos al incumplimiento de obligaciones contractuales	Hasta 72 meses contados a partir de la fecha del incumplimiento
Acuerdo de confidencialidad e identificación oficial de prospectos de reseller	Durante la vigencia de las obligaciones de confidencialidad y hasta por 5 años más
Testimonios	Mientras se mantenga la autorización del titular
Datos de navegación y cookies	Conforme a la vigencia de cada cookie, que no excede de 26 meses

Concluidos estos plazos, los datos se suprimen, previo bloqueo en su caso.

9. Datos que CloudCall trata por cuenta de sus clientes

Los servicios de CloudCall permiten a sus clientes realizar, recibir, grabar, transcribir y analizar llamadas, recibir mensajes en su buzón de voz y transcribirlos, y atender llamadas con agentes virtuales de inteligencia artificial. Con ese motivo, la plataforma de CloudCall almacena y procesa información de los empleados y usuarios de sus clientes y de las personas que se comunican con ellos, entre otra: números telefónicos, registros de llamadas, nombres de extensiones, voz, grabaciones, mensajes del buzón de voz, transcripciones, resúmenes, recados y las calificaciones, categorías e indicadores que resultan del análisis.

Respecto de esa información, **el responsable del tratamiento es el cliente de CloudCall** que utiliza el servicio, y CloudCall actúa como persona encargada, por cuenta de ese cliente y conforme a sus instrucciones. En consecuencia:

a) Corresponde a cada cliente informar a sus empleados y a las personas con quienes se comunica que la llamada puede ser grabada, transcrita o analizada, y que los mensajes que dejen en el buzón de voz pueden ser transcritos y resumidos de forma automatizada, y poner a su disposición su propio aviso de privacidad.

b) Las solicitudes de acceso, rectificación, cancelación u oposición sobre esa información deben dirigirse al cliente de CloudCall con quien se sostuvo la comunicación. Si CloudCall recibe una solicitud de este tipo, la remitirá al cliente correspondiente.

c) Para prestar estos servicios CloudCall utiliza proveedores externos de reconocimiento y síntesis de voz, de transcripción y de modelos de lenguaje, así como centros de datos, algunos de ellos ubicados fuera de México, que tratan la información por cuenta de CloudCall.

d) Cuando el cliente lo configura, los recados tomados por un agente virtual se envían a las personas que él designe por un servicio de mensajería de terceros, y el agente virtual puede consultar sistemas del propio cliente.

e) Salvo que el cliente configure un plazo menor, la plataforma conserva el audio de las grabaciones durante 93 días naturales, y las transcripciones y resúmenes de las llamadas durante 366 días naturales. Vencidos esos plazos se eliminan, y se conservan únicamente las calificaciones, categorías e indicadores de cada llamada, sin el texto. Los mensajes del buzón de voz se conservan hasta que el usuario o el administrador del conmutador los borra; su transcripción y su resumen, hasta por cinco años, y se eliminan antes si se borra el mensaje. Cuando el servicio termina o se cancela, esta información se elimina transcurridos 90 días naturales.

f) Los agentes virtuales se identifican siempre como asistentes virtuales o como inteligencia artificial, y no solicitan ni aceptan números de tarjeta, números de identificación personal, códigos de seguridad, contraseñas ni claves bancarias.

g) CloudCall utiliza las conversaciones de cada cliente únicamente para configurar, ajustar y mejorar los agentes virtuales y el análisis de llamadas de ese mismo cliente. No las utiliza para prestar servicios a otros clientes ni para entrenar modelos de inteligencia artificial de uso general. El cliente puede pedir que dejen de utilizarse con ese fin.

h) La grabación de llamadas se entrega activada en las extensiones del cliente, que puede desactivarla por extensión. Las llamadas grabadas se transcriben y se analizan de forma automatizada, con excepción de las llamadas internas entre extensiones, y los mensajes del buzón de voz se transcriben y se resumen.

10. Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO)

El titular tiene derecho a acceder a sus datos personales y a conocer los detalles de su tratamiento; a rectificarlos cuando sean inexactos o incompletos; a cancelarlos cuando considere que no se requieren para alguna de las finalidades de este aviso o que se tratan indebidamente; y a oponerse a su tratamiento para fines específicos.

Para ejercer estos derechos, el titular o su representante deberá enviar una solicitud al correo privacidad@cloudcall.mx, o presentarla por escrito en el domicilio de CloudCall, que contenga:

a) El nombre del titular y el correo electrónico u otro medio para comunicarle la respuesta.

b) Copia de un documento que acredite su identidad y, en su caso, la identidad y la personalidad de su representante.

c) La descripción clara y precisa de los datos respecto de los cuales busca ejercer el derecho, salvo que se trate del derecho de acceso.

d) El derecho que pretende ejercer o lo que solicita.

e) Cualquier otro elemento que facilite la localización de los datos. En las solicitudes de rectificación deberá indicar las modificaciones a realizar y acompañar la documentación que las sustente.

Si la solicitud está incompleta, CloudCall podrá requerir al titular la información faltante. CloudCall comunicará su determinación en un plazo máximo de veinte días hábiles contados desde la fecha en que reciba la solicitud y, de resultar procedente, la hará efectiva dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que comunique su respuesta. Estos plazos pueden ampliarse una sola vez por un periodo igual cuando las circunstancias lo justifiquen. La respuesta se enviará al medio señalado por el titular.

El ejercicio de los derechos ARCO es gratuito. El titular cubrirá únicamente los gastos justificados de envío o el costo de reproducción en copias u otros formatos.

El ejercicio de estos derechos puede negarse o limitarse en los supuestos que prevé la Ley, entre ellos cuando los datos sean necesarios para cumplir obligaciones legales o las derivadas de una relación jurídica vigente.

11. Revocación del consentimiento y limitación del uso o divulgación

El titular puede revocar en cualquier momento el consentimiento que haya otorgado, sin efectos retroactivos, mediante el procedimiento de la sección 10. La revocación no procede respecto de los tratamientos necesarios para cumplir obligaciones legales o las derivadas de una relación jurídica vigente.

Para limitar el uso o la divulgación de sus datos, el titular puede: (i) solicitar su inscripción en el listado de exclusión de comunicaciones comerciales de CloudCall, enviando un correo a privacidad@cloudcall.mx; (ii) utilizar la liga para dejar de recibir comunicaciones incluida en los correos comerciales; y (iii) inscribir su número telefónico en el Registro Público para Evitar Publicidad de la Procuraduría Federal del Consumidor.

12. Decisiones automatizadas

CloudCall no adopta, respecto de los titulares a quienes se dirige este aviso, decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos que les produzcan efectos jurídicos o les afecten de manera significativa.

13. Seguridad

CloudCall mantiene medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para proteger los datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso, acceso o tratamiento no autorizados. Si ocurre una vulneración de seguridad que afecte de forma significativa los derechos patrimoniales o morales de los titulares, CloudCall lo informará a los afectados para que puedan tomar las medidas correspondientes.

14. Menores de edad

Los servicios de CloudCall se dirigen a empresas y a personas mayores de edad. CloudCall no recaba a sabiendas datos personales de menores de edad; si advierte que los ha recibido, los suprimirá.

15. Cambios a este aviso

CloudCall puede modificar este aviso para atender cambios legales, de sus servicios o de sus prácticas de privacidad. La versión vigente estará siempre disponible en https://conmutadores.com.mx/aviso-de-privacidad/, con su fecha de última actualización. Los cambios sustanciales se comunicarán además a los clientes por correo electrónico o en el Panel de Control.

16. Autoridad

Si el titular considera que su derecho a la protección de datos personales ha sido vulnerado, o no recibe respuesta a su solicitud, puede acudir a la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, autoridad competente en la materia, dentro de los plazos que establece la Ley.

17. Consentimiento

Al proporcionar sus datos personales por cualquier medio después de que este aviso se puso a su disposición, el titular consiente su tratamiento en los términos aquí descritos, sin perjuicio de su derecho a oponerse, a negar su consentimiento para las finalidades de la sección 4.2 y a revocarlo.