POLÍTICA DE PRIVACIDAD DE FONO

Última actualización: 20 de noviembre de 2026 · Versión 2026.12

Fono es la aplicación con la que una persona usa la extensión telefónica de su empresa desde su celular o su computadora. Esta Política de privacidad describe qué datos trata Fono, para qué los usa, con quién se comparten, durante cuánto tiempo se conservan y cómo pueden borrarse.

Aplica a Fono para Android y a Fono para Windows.

1. Lo esencial

- Fono no muestra publicidad, no vende datos personales y no incluye herramientas de analítica, de rastreo ni de reporte de fallos.
- Fono trata únicamente los datos necesarios para que la extensión funcione: hacer y recibir llamadas, mostrar el historial y el buzón de voz, y aplicar los ajustes que el usuario elige.
- La agenda del celular no se sube a ningún servidor. Solo se envía el dato del contacto que el usuario elige para llamarle, transferirle una llamada, desviarle llamadas o agregarlo a una conferencia.
- La aplicación no graba las llamadas ni guarda audio en el dispositivo. El conmutador de la empresa sí puede grabarlas, cuando esa empresa lo tiene activado.
- Fono no accede a la ubicación, a los SMS, a las fotos, a los archivos ni al registro de llamadas del teléfono.
- Al desvincular el dispositivo se borran de inmediato los datos de ese dispositivo, en la aplicación y en el servidor.

2. Quién es responsable

Desarrollador. Fono es desarrollada y operada por **Cloud Call, S.A. de C.V.** ("**CloudCall**"), que la publica en Google Play con el nombre de desarrollador "Cloud Call México". Su domicilio es Prolongación Paseo de la Reforma 115, Piso 8, Colonia Paseo de las Lomas, Ciudad de México, C.P. 01330, México.

Contacto de privacidad. Las consultas y solicitudes sobre esta política se dirigen a Arquímedes Camacho, Oficial de Protección de Datos Personales de CloudCall, en el correo **privacidad@cloudcall.mx** o en el domicilio antes señalado. Para soporte técnico de la aplicación: ayuda@cloudcall.mx.

Papel de cada parte. Fono solo funciona vinculada a una extensión telefónica que ya existe. Esa extensión la crea y la administra la empresa u organización a la que pertenece el usuario (la "**Organización**"), por medio del administrador de su conmutador. La Organización decide quién tiene una extensión, qué puede marcar, si las llamadas se graban y durante cuánto tiempo se conservan. Por eso la Organización es la responsable del tratamiento de los datos de sus extensiones, y CloudCall los trata por cuenta de ella para prestar el servicio.

En algunos casos el servicio de telefonía lo presta a la Organización un proveedor distinto de CloudCall (el "**Proveedor**"), cuyo nombre aparece en la pantalla de Ajustes de Fono. El Proveedor tiene el acceso que se describe en la sección 8.

3. Fono no crea cuentas

En Fono no es posible registrarse ni crear una cuenta, y no hay inicio de sesión con usuario y contraseña. La aplicación únicamente se vincula a una extensión que el administrador ya creó:

- **En Android:** escaneando el código QR que entrega el administrador, o abriendo el enlace de la invitación que llega por correo.
- **En Windows:** escribiendo el correo registrado en la extensión y el código de 6 dígitos que llega a ese correo, o abriendo el enlace de la invitación.

El código QR y el enlace son de un solo uso, vencen a las 24 horas y no contienen contraseñas. El código de 6 dígitos vence a los 15 minutos.

4. Datos que trata Fono

4.1. Al vincular el dispositivo

Dato	Para qué se usa
Tipo de dispositivo y plataforma (Android o Windows)	Identificar el dispositivo en la lista de dispositivos vinculados
Nombre del dispositivo: el modelo y el nombre que el usuario le dio a su teléfono, o el nombre de la computadora. Puede incluir el nombre de la persona	Que el usuario y el administrador reconozcan el dispositivo
Versión del sistema operativo y versión de Fono	Dar soporte
Idioma y zona horaria del dispositivo	Enviar los avisos en el idioma del usuario y aplicar su horario de timbrado
En Android: token de notificaciones e identificador de instalación que genera el servicio de notificaciones de Google	Despertar la aplicación cuando entra una llamada y mostrar los avisos
En Windows: correo electrónico que el usuario escribe para vincular, y un identificador aleatorio de la instalación	Enviar el código de 6 dígitos y proteger la vinculación contra abusos
Fecha de vinculación, última actividad y estado de conexión	Mostrar si el dispositivo está conectado

4.2. Al usar la aplicación

Dato	Para qué se usa
Llamadas: número de quien llama y número marcado, nombre, fecha, duración, resultado, dispositivo que contestó y grupo o cola por el que entró la llamada	Completar las llamadas, mostrar el historial (Recientes), y generar los reportes y la facturación del conmutador
Transferencias: número al que se transfiere	Completar la transferencia
Conferencias: quién la inició, desde qué dispositivo, y el número, la etiqueta y el estado de cada participante	Mostrar la conferencia y registrarla

Dato	Para qué se usa
Desvíos: hasta cinco destinos, cada uno con su número y una etiqueta	Aplicar el desvío de llamadas
Ajustes del usuario: opciones de timbrado, horario, "Aceptar llamadas" y "Enviar al buzón"	Decidir cuándo y cómo suena Fono
Número celular de "Si la app no responde" (opcional; solo si el usuario activa esa función)	Llamar a ese número cuando la aplicación no despierta
Buzón de voz: audio del mensaje, número de quien llamó, duración, fecha y si ya fue escuchado	Mostrar y reproducir los mensajes de la extensión
Datos de la extensión que registra el administrador: número, nombre, departamento y correo de contacto	Identificar la extensión y mostrarla en el directorio

Fono muestra además el directorio de extensiones de la Organización (nombres, números, departamentos y estado), que proviene del conmutador.

4.3. Voz

Durante una llamada, la voz del usuario se transmite al conmutador para que la otra persona pueda escucharlo. La aplicación no graba las llamadas ni guarda audio en el dispositivo.

El conmutador de la Organización puede grabar las llamadas y, si la Organización lo tiene activado, transcribirlas y analizarlas de forma automatizada. Esa decisión corresponde a la Organización, que debe informarla a sus usuarios y a las personas con quienes se comunica.

En Windows, la prueba de micrófono de la pantalla de Ajustes hace una grabación de tres segundos que se reproduce y se descarta en el momento. No se guarda ni se envía.

4.4. Contactos del celular

Si el usuario concede el permiso de contactos, Fono lee la agenda del celular **en el propio dispositivo** para mostrarla y para indicar el nombre de quien llama. La agenda se mantiene en memoria mientras la aplicación está abierta. No se guarda en el almacenamiento de la aplicación y no se envía al servidor, ni completa ni en forma de lista.

Solo sale del dispositivo el dato del contacto que el usuario elige, en estos casos:

Acción del usuario	Qué se envía	Dónde queda
Llamar a un contacto	El número	En el historial de llamadas del conmutador
Transferir una llamada a un contacto	El número	En el historial de llamadas del conmutador
Crear un desvío hacia un contacto	El número y el nombre del contacto	En el servidor, hasta que el desvío se borre
Agregar un contacto a una conferencia	El número y el nombre del contacto	En el servidor, como parte del registro de la conferencia

La lista de "Frecuentes" para transferir (nombre, número y número de veces) se guarda únicamente en el dispositivo y nunca se envía.

Fono para Windows no accede a los contactos de la computadora.

4.5. Cámara

En Android, la cámara se usa solo para leer el código QR de vinculación. Fono no toma ni guarda fotografías o video, y la imagen de la cámara no sale del teléfono. Fono para Windows no usa la cámara.

4.6. Dirección IP y registros técnicos

Como en cualquier servicio de internet, los servidores reciben la dirección IP del dispositivo mientras está conectado. La dirección IP no se guarda como dato del dispositivo vinculado. Puede quedar en los registros técnicos de los servidores, que se usan para la seguridad y el diagnóstico del servicio, y en contadores temporales que limitan los intentos de vinculación.

En Windows, Fono guarda en la computadora una bitácora técnica de eventos, sin números telefónicos, nombres, correos ni contraseñas. Esa bitácora solo sale del equipo si el usuario la exporta por su cuenta.

4.7. Datos que Fono no recopila

Fono no accede ni recopila: ubicación, registro de llamadas del teléfono, SMS, fotos, videos, archivos, calendario, lista de aplicaciones instaladas ni identificador de publicidad. No incluye herramientas de analítica, de medición de uso, de publicidad ni de reporte de fallos.

5. Permisos del dispositivo

5.1. Android

Permiso	Para qué lo usa Fono	Cuándo se pide	Qué ocurre si se niega
Cámara	Leer el código QR que vincula el teléfono con la extensión	Al abrir "Escanear código" por primera vez	La vinculación puede hacerse con el enlace de la invitación
Notificaciones	Avisar de una llamada entrante, una llamada perdida, un mensaje de buzón y la llamada en curso	Después de vincular, en la pantalla "Permisos"	Android no muestra esos avisos
Micrófono	Que la otra persona escuche al usuario durante la llamada	Después de vincular, en la pantalla "Permisos", o al hacer o contestar una llamada	No se pueden hacer ni contestar llamadas
Contactos	Mostrar los contactos para llamarles, transferirles, desviarles o agregarlos a una conferencia, y mostrar su nombre cuando llaman	Después de vincular, en la pantalla "Permisos", o desde la pestaña Contactos	Es opcional. Los números aparecen sin el nombre de la agenda y todo lo demás funciona

Fono usa además permisos que Android concede sin preguntar y que no dan acceso a datos personales: conexión a internet y estado de la red, ajustes de audio y diadema Bluetooth, vibración, mantener el teléfono despierto y la llamada activa en segundo plano, mostrar la llamada entrante a pantalla completa con el teléfono bloqueado, y registrar la llamada ante Android como una llamada de la aplicación.

Todos los permisos pueden retirarse en cualquier momento desde los ajustes del teléfono.

5.2. Windows

- **Micrófono.** Lo controla el ajuste de privacidad de Windows. Fono lo usa en las llamadas y en la prueba de audio.
- **Inicio con Windows.** Fono puede iniciar con la computadora y quedarse junto al reloj. El usuario lo activa o lo desactiva en Ajustes.
- **Atajos de teclado.** Fono recibe únicamente las combinaciones para contestar, colgar y silenciar, que el usuario puede cambiar o quitar. No registra lo que se escribe en el teclado.
- **Notificaciones.** Avisos de Windows para llamada entrante, llamada perdida y buzón.
- **Enlaces de teléfono.** Al hacer clic en un número telefónico de una página web, Fono recibe ese número para marcarlo.
- **Portapapeles.** Fono lee el portapapeles solo cuando el usuario pega un número en el teclado de marcación.

Fono para Windows no usa la cámara, la ubicación ni los contactos de la computadora.

6. Datos que se guardan en el dispositivo

- **Credencial del dispositivo.** Se guarda cifrada en el almacén seguro del sistema operativo (Keystore en Android; protección de datos de Windows, ligada al usuario de Windows).
- **Datos de la sesión y ajustes.** Los datos de conexión de la extensión, sus ajustes, el directorio de extensiones, los desvíos, los Frecuentes y las preferencias de la aplicación se guardan en el almacenamiento privado de Fono, protegido por el aislamiento que el sistema operativo aplica entre aplicaciones. En Windows se guardan en la carpeta de datos de Fono, dentro del perfil del usuario.
- **Lo que no se guarda.** Los contactos del celular, el historial de llamadas y los mensajes del buzón no se almacenan en el dispositivo: se consultan cada vez.
- **Copias de seguridad.** En Android, los datos de Fono están excluidos de la copia de seguridad del sistema.

7. Para qué se usan los datos

Los datos descritos en esta política se usan para:

a) Vincular el dispositivo con la extensión y verificar que sigue autorizado.

b) Hacer, recibir, transferir y desviar llamadas, y avisar de ellas.

c) Mostrar el historial, el buzón de voz y el directorio de la Organización.

d) Aplicar los ajustes que el usuario elige.

e) Dar soporte, mantener la seguridad del servicio y prevenir usos indebidos.

f) Generar los reportes y la facturación del servicio que contrata la Organización.

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

Los datos no se usan para publicidad ni para elaborar perfiles, y no se adoptan con ellos decisiones automatizadas que produzcan efectos jurídicos sobre el usuario.

8. Con quién se comparten los datos

CloudCall no vende datos personales ni los entrega a anunciantes. Los datos se comparten únicamente con:

a) La Organización. El administrador del conmutador puede ver los dispositivos vinculados a cada extensión (tipo, nombre, versiones, estado de conexión y fechas), los ajustes de timbrado y de horario, el número de "Si la app no responde", los desvíos y el historial de llamadas de todo el conmutador. Puede escuchar y borrar mensajes del buzón de voz, consultar las grabaciones y sus análisis cuando existen, y desvincular cualquier dispositivo.

b) El Proveedor, cuando lo hay. Puede ver los dispositivos vinculados y el historial de llamadas de las Organizaciones a las que da servicio, y la lista de sus grabaciones. No tiene acceso al buzón de voz.

c) Proveedores que tratan datos por cuenta de CloudCall:

Tipo de proveedor	Para qué	Qué datos recibe
Servicio de notificaciones de Google (Firebase Cloud Messaging), en Android	Despertar la aplicación cuando entra una llamada y entregar los avisos	El token de notificaciones y el identificador de instalación; y dentro de cada aviso: tipo de aviso, número y nombre de quien llama, grupo o cola, datos técnicos de la extensión y hora; en llamada perdida y buzón, además, el texto del aviso, la duración del mensaje y cuántos hay sin escuchar
Proveedor de correo transaccional	Enviar la invitación de vinculación y el código de 6 dígitos	El correo del destinatario y el contenido del mensaje: número y nombre de la extensión, enlace o código, vigencia y contacto de soporte
Operadores de telefonía	Completar las llamadas a números externos	Número marcado, identificador de llamada y el audio de la llamada
Centros de datos	Alojar la plataforma y sus bases de datos	Los datos descritos en esta política
Proveedores de transcripción y de modelos de lenguaje, cuando la Organización tiene activado el análisis de llamadas	Transcribir y analizar las grabaciones	El audio y el texto de las llamadas

d) Componentes de Google incluidos en la aplicación de Android. El lector de códigos QR es de Google (ML Kit) y funciona en el teléfono: la imagen no sale del dispositivo. De acuerdo con la documentación de Google, ese componente puede enviarle datos técnicos de uso y de diagnóstico del propio componente.

e) Autoridades competentes, cuando lo exija una ley o un mandato fundado y motivado.

Google Play distribuye la aplicación y trata, por su cuenta y conforme a su propia política de privacidad, los datos de la descarga y la instalación. Fono no le envía datos de los usuarios.

Ubicación de los proveedores. 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. Otros pueden ubicarse en otros países distintos de México.

9. Seguridad

- Toda la comunicación entre Fono y los servidores viaja cifrada (HTTPS y TLS). La versión de Android no permite tráfico sin cifrar.
- El audio de las llamadas viaja cifrado entre la aplicación y el conmutador. No es un cifrado de extremo a extremo: el conmutador procesa el audio, y el tramo hacia la red telefónica depende de cada operador.
- La credencial del dispositivo se guarda en el almacén seguro del sistema operativo. En el servidor no se guarda esa credencial, solo una huella que permite verificarla.
- Las contraseñas técnicas de la extensión se guardan cifradas en el servidor.
- Las invitaciones y los códigos de vinculación son de un solo uso y de corta vigencia, y en el servidor se guardan solo como huella.
- El administrador puede ver los dispositivos vinculados y desvincularlos en cualquier momento.

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

10. Conservación de los datos

Datos	Plazo de conservación
Datos del dispositivo vinculado: nombre, versiones, token de notificaciones, idioma, zona horaria, ajustes de timbrado, horario y número de "Si la app no responde"	Hasta que el dispositivo se desvincula. En ese momento se borran
Constancia de la desvinculación	Una marca técnica durante 30 días, y una anotación en el registro de auditoría del conmutador con la extensión, el tipo de dispositivo y su nombre
Datos de la extensión: número, nombre, departamento y correo	Mientras el conmutador de la Organización esté activo. Se eliminan 90 días después de su cancelación
Desvíos	Hasta que el usuario o el administrador los borra
Mensajes del buzón de voz	Hasta que el usuario o el administrador los borra, o hasta 90 días después de la cancelación del conmutador
Grabaciones de llamadas, cuando la Organización las tiene activadas	Hasta 93 días naturales, o menos si la Organización configura un plazo menor
Transcripciones y resúmenes de llamadas, cuando la Organización los tiene activados	Hasta 366 días naturales. Después se conservan solo las calificaciones y etiquetas, sin el texto
Historial de llamadas y registro de conferencias	Mientras el conmutador esté activo y, después de su cancelación, por el tiempo necesario para la facturación y para cumplir obligaciones fiscales, mercantiles y legales

Datos	Plazo de conservación
Registro de auditoría del conmutador	Por el tiempo necesario para la seguridad y la trazabilidad del servicio y para cumplir obligaciones legales
Invitaciones y códigos de vinculación	Las invitaciones vencen a las 24 horas y los códigos a los 15 minutos
Registros técnicos de los servidores	Por el tiempo necesario para la seguridad y el diagnóstico del servicio

11. Cómo borrar los datos

a) Desvincular el dispositivo. Desde Ajustes de Fono, el usuario puede desvincular su dispositivo en cualquier momento. Al hacerlo se borran todos los datos de Fono en el dispositivo y, de inmediato, los datos de ese dispositivo en el servidor (sección 10, primer renglón). La desvinculación requiere conexión a internet. El administrador del conmutador también puede desvincular el dispositivo desde su panel.

b) Desinstalar no es lo mismo que desvincular. Si la aplicación se desinstala sin desvincularla antes, el servidor no recibe aviso y el dispositivo sigue apareciendo como vinculado hasta que el administrador lo desvincule. Se recomienda desvincular primero y desinstalar después. En Windows, al desinstalar Fono permanece en la computadora su carpeta de datos, que el usuario puede borrar manualmente.

c) Mensajes del buzón y desvíos. El usuario puede borrarlos directamente desde la aplicación.

d) Historial de llamadas, grabaciones y datos de la extensión. Los administra la Organización. El usuario puede pedir su eliminación al administrador de su conmutador, o escribir a **privacidad@cloudcall.mx** indicando el nombre de la Organización y el número de su extensión. CloudCall remitirá la solicitud a la Organización responsable y la atenderá conforme a sus instrucciones y a los plazos de conservación de la sección 10.

e) Permisos. El usuario puede retirar en cualquier momento los permisos de cámara, micrófono, contactos y notificaciones desde los ajustes de su dispositivo.

12. Derechos del usuario

El usuario tiene derecho a acceder a sus datos personales, a rectificarlos cuando sean inexactos o incompletos, a cancelarlos y a oponerse a su tratamiento, conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Respecto de los datos de la extensión, estos derechos se ejercen ante la Organización, que es la responsable de su tratamiento. El usuario también puede enviar su solicitud a privacidad@cloudcall.mx, o presentarla por escrito en el domicilio de CloudCall, con:

a) Su nombre y un correo electrónico u otro medio para recibir la respuesta.

b) Copia de un documento que acredite su identidad.

c) El nombre de la Organización y el número de su extensión.

d) La descripción clara de lo que solicita.

CloudCall remitirá a la Organización las solicitudes que a ella le corresponda resolver e informará de ello al usuario. Las solicitudes que corresponda atender a CloudCall se responderán en un

plazo máximo de veinte días hábiles contados desde su recepción. El ejercicio de estos derechos es gratuito.

13. Menores de edad

Fono es una herramienta de trabajo dirigida a empresas y a personas mayores de edad. No se dirige a menores de edad y CloudCall no recaba a sabiendas sus datos personales; si advierte que los ha recibido, los suprimirá.

14. Cambios a esta política

CloudCall puede modificar esta política para atender cambios legales, de la aplicación o de sus prácticas de privacidad. La versión vigente estará siempre disponible en esta misma dirección y desde la pantalla de Ajustes de Fono, con su fecha de última actualización. Los cambios sustanciales se comunicarán además a las Organizaciones por correo electrónico o en su panel de administración.

15. Autoridad

Si el usuario 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 en México, dentro de los plazos que establece la Ley.