ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES













PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Contenido

Legales 3

Introducción 4

Objetivo 8

Acrónimos 9

Definiciones 10

Nota metodológica 11
Limitaciones 11
Universo Comparable 12
Elección de variables 13

Principales hallazgos 14

Características de las políticas de privacidad 15

Análisis de las políticas de privacidad 17

A) ¿Qué información se recopila de los usuarios de los servicios digitales? 18
B) ¿Para qué recopilan mi información? 39
C) ¿Puedo administrar mi información en los servicios digitales? 44
D) ¿Con quién comparten mi información? 47
E) Privacidad de publicaciones, actividad y contenido del perfil. 51
F) ¿Qué medidas toman respecto a mi información cuando elimino mi cuenta? 53

Recomendaciones 55

Fuentes de información 56

Documentos consultados 56
Legales 57
Políticas de privacidad 58



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Legales

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) es un órgano público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto el desarrollo eficiente de la radiodifusión y las telecomunicaciones, en el ámbito de las atribuciones que le confiere la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Constitución) y en los términos que fijen las leyes.

La Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR) establece en su artículo 2 que las telecomunicaciones y la radiodifusión son servicios públicos de interés general y que, en la prestación de dichos servicios estará prohibida toda discriminación que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas. Asimismo, en el artículo 191 de la LFTR se establecen algunos de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones como el derecho a la protección de datos personales[1].

El Estatuto Orgánico del IFT establece que la Coordinación General de Política del Usuario (CGPU) tiene la atribución de "*diseñar mecanismos de información y comunicación, así como los materiales necesarios, que permitan informar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones, de manera clara y objetiva, sus derechos y la manera de garantizarlos, así como facilitar la toma de decisiones informadas por parte de los usuarios*"[2].

Por lo anterior, la CGPU publica el presente informe de PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES, mismo que tiene como finalidad informar, transparentar y concientizar a los usuarios sobre la información que se recolecta y el tratamiento que se le da a la misma, cuando acceden y hacen uso de redes sociales, servicios digitales que habilitan la prestación de servicios tales como comercio en línea, transporte y entretenimiento, equipos terminales y sistemas operativos de equipos terminales móviles.

[1] Artículos 2 y 191, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
[2] Artículo 71, fracción IV, Estatuto Orgánico del IFT.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Introducción

La Organización de las Naciones Unidas (ONU), en el artículo 12 de la Declaración Universal de Derechos Humanos establece que nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o reputación y que toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques[3].

Dentro de las Directrices para la regulación de los archivos de datos personales informatizados de las Naciones Unidas se establecen los principios relativos a las garantías mínimas que deben prever las legislaciones nacionales, por ejemplo, el principio de legalidad y lealtad, mismo que refiere que *"la información relativa a las personas no debe ser recogida o procesada por métodos desleales o ilegales, ni debe ser utilizada para fines contrarios a los fines y principios de la Carta de Naciones Unidas"*[4].

Por otro lado, en la Red Iberoamericana de Protección de Datos (RIPD), de la que México es parte, se han establecido un conjunto de directrices orientadoras que contribuyen a la emisión de iniciativas regulatorias de protección de datos personales en la región iberoamericana, en cuyas finalidades se encuentra definir principios y derechos de protección de datos personales, así como elevar el nivel de protección de las personas físicas en el tratamiento de sus datos personales y facilitar el flujo de éstos entre los Estados Iberoamericanos[5].

Asimismo, es relevante destacar, por una parte, los principios de privacidad de la información establecidos en el marco de privacidad del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC) donde se señalaron las limitantes de recolección y uso de la información personal[6]; y por otra, lo establecido en el "Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico" del que forman parte Colombia, Chile, Perú y México, en el cual se ha establecido que las partes podrán tomar las medidas necesarias *"para garantizar la seguridad y confidencialidad de los mensajes, o para proteger la privacidad de los datos personales de los usuarios finales"*[7].

La relevancia de la privacidad y el tratamiento de información en flujos transfronterizos ha sido abordado también por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en sus "*Directrices sobre Protección de la Privacidad y Flujos Transfronterizos de Datos Personales 2013*", en las cuales se destacan las cuestiones que han surgido del flujo de datos personales más allá de las fronteras nacionales como flujos de datos e información sobre actividades comerciales, flujos intraempresariales, servicios de información e intercambios científicos y tecnológicos.

[3] Organización de las Naciones Unidas (ONU). Declaración Universal de Derechos Humanos, Artículo 12.
[4] Organización de las Naciones Unidas (ONU). Directrices para la regulación de los archivos de datos personales informatizados.
[5] Red Iberoamericana de Protección de Datos, Estándares de Protección de Datos Personales. Disponible en: https://www.redipd.org/sites/default/files/inline-files/Estandares_Esp_Con_logo_RIPD.pdf
[6] Marco de Privacidad del Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico (APEC), 2005.
[7] Protocolo Adicional al Acuerdo Marco de la Alianza del Pacífico.



Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Por ello, los países miembros de la OCDE reafirmaron su compromiso de proteger la privacidad en el ámbito global, cooperando activamente con las empresas y la industria, la sociedad civil, los países no pertenecientes a la OCDE y otras organizaciones internacionales, para valorar las tendencias económicas y tecnológicas clave que puedan afectar a la privacidad, desarrollando políticas exhaustivas y coherentes[8].

Por otra parte, en la Unión Europea el Reglamento General de Protección de Datos, establece normas relativas a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales por las instituciones y organismos de la Unión Europea y las normas relativas a la libre circulación de dichos datos entre ellos o entre ellos y destinatarios establecidos en la Unión, además de proteger los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas y, en particular, su derecho a la protección de los datos personales. Dentro de dicho reglamento, se establece que los datos personales serán, entre otros aspectos, tratados de manera lícita, leal y transparente; recogidos con fines determinados y legítimos, y tratados de tal manera que garantice una seguridad adecuada de los mismos[9].

Por otro lado, la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) publicó en el año 2018 la "*Guía para desarrollar una estrategia nacional de ciberseguridad*", en la cual establecen diversos principios que deben ser tomados en cuenta para contribuir en la elaboración de estrategias de ciberseguridad globales y prospectivas, entre ellos, el denominado "*Derechos humanos fundamentales*", el cual sugiere prestar atención a la libertad de expresión, la privacidad de las comunicaciones y la protección de datos personales. De igual manera, la guía propone el establecimiento de mecanismos nacionales de observancia, tanto de aplicación como de incentivos, que permiten prevenir, combatir y mitigar las acciones dirigidas contra la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de los sistemas e infraestructuras de TIC, así como las amenazas contra los datos informáticos[10].

En el contexto nacional, la Constitución establece en su artículo 16, párrafo segundo, que todas las personas tienen derecho a la protección de sus datos personales, al acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición; también, señala que existen supuestos de excepción a los principios que rigen el tratamiento de datos, por razones de seguridad nacional, disposiciones de orden público, seguridad y salud públicas, o bien para proteger los derechos de terceros. Además, en su artículo 6° la Constitución señala que la información que se refiere a la vida privada y los datos personales será protegida en los términos y con las excepciones que fijen las leyes[11].

[8] Directrices sobre Protección de la Privacidad y Flujos Transfronterizos de Datos Personales (2013), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
[9] Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea. Disponible en: **https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf**
[10] Guía para elaborar una estrategia nacional de ciberseguridad, Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), 2018.
[11] Artículos 6 y 16, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.



Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Derivado de lo anterior, existen la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, misma que tiene por objeto establecer las bases, principios y procedimientos para garantizar el derecho que tiene toda persona a la protección de sus datos personales, en posesión de sujetos obligados[12]; y, la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares que tiene por objeto la protección de los datos personales en posesión de los particulares, con la finalidad de regular su tratamiento legítimo, controlado e informado[13].

En materia de telecomunicaciones, también se ha abordado el tema de privacidad, en la propia Ley reglamentaria del sector en su artículo 145, el cual establece que los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet deberán preservar la privacidad de los usuarios y la seguridad de la red.

Así, el tema de la privacidad cobra relevancia en el sector de las telecomunicaciones, si consideramos que de acuerdo con el Banco de Información de Telecomunicaciones (BIT), a diciembre del año 2018, existían más de 18 millones de accesos del servicio fijo de Internet y más de 88 millones de líneas del servicio móvil de acceso a Internet[14]. Asimismo, de conformidad con datos de la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares 2018 (ENDUTIH), el número total de usuarios que disponen de un smartphone en México ha crecido de 64.7 millones de personas en 2017 a 69.6 millones en 2018. Además, en 2018 hubo un aumento de los usuarios que se conectan a Internet desde cualquier celular inteligente, pasando del 92% en 2017 a 93.4% en 2018, con una diferencia de 5.5 millones de personas[15].

Lo anterior, muestra un crecimiento en el número de personas que acceden a Internet a través de celulares inteligentes. Aunado a esto, es importante destacar otro de los resultados de la ENDUTIH 2018, el cual advierte que 45.5 millones de los usuarios de celulares inteligentes instalaron aplicaciones en sus teléfonos: el 89.5% de mensajería instantánea, 81.2% herramientas para acceso a redes sociales, 71.9% aplicaciones de contenidos de audio y video, y 18.1% alguna aplicación para acceder a la banca móvil[16].

Asimismo, de acuerdo a los resultados de la Primer Encuesta de Usuarios realizada por el IFT en el año 2018, el 5.3% de los usuarios de Internet fijo (sin importar dispositivos de acceso) y el 7.1% de los usuarios de telefonía móvil con acceso a Internet y/o redes sociales, señalaron que han sido víctimas de fraude, robo de identidad o mal uso de sus datos personales; mientras que el 93.1% de los usuarios de Internet fijo y el 83.2% de usuarios de telefonía móvil señaló que en caso de ser víctima de fraude, robo de identidad o mal uso de sus datos e información personal no sabría a quién contactar[17].

[12] Artículo 1, Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
[13] Artículo 1, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.
[14] Banco de Información de Telecomunicaciones. Disponible en: https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/
[15] Comunicado de Prensa del IFT el 2 de abril de 2019 "ENDUTIH 2018". Disponible en: http://www.ift.org.mx/comunicacion-y-medios/comunicados-ift
[16] Idem.
[17] Primera Encuesta de Usuarios del IFT en 2018. Disponible en: http://usuarios.ift.org.mx/Encuesta-1-2018/



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Lo previamente expuesto puede ser resultado de que las empresas guardan información como: los gustos, las actividades, las preferencias políticas, los intereses, entre otras cosas, recopiladas por el simple hecho de que el usuario navegue en sus servicios digitales.

Por ello, se considera importante realizar acciones orientadas a concientizar a los usuarios sobre el tratamiento de su información cuando utilizan los servicios digitales y sobre el uso que las empresas propietarias hacen de la misma, a través de información transparente que permita sensibilizarlos sobre las políticas de privacidad y fomentar un uso informado, responsable y seguro de los servicios que se brindan a través de Internet.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Objetivo

El presente informe tiene como objetivo poner a disposición de los usuarios de forma clara y transparente los términos y condiciones de privacidad a los que se sujeta el usuario al momento de utilizar sistemas operativos, equipos terminales, redes sociales, servicios digitales que habilitan la prestación de servicios tales como comercio en línea, transporte y entretenimiento, así como la información recabada y el tratamiento de la misma.

Lo anterior, con la finalidad de promover el uso informado, responsable y seguro de los servicios digitales y contribuir al cumplimiento del Plan de Acciones en Materia de Ciberseguridad implementado por el IFT, el cual busca crear condiciones marco para incrementar la confianza en el entorno digital en México[18].

[18] Plan de Acciones en Materia de Ciberseguridad, IFT. Disponible en: http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/transparencia/upr-planaccionesciberseguridad.pdf



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- Análisis de las políticas de privacidad
- Recomendaciones
- Fuentes de información

Acrónimos

APEC	Foro de Cooperación Económica Asia-Pacífico
BIT	Banco de Información de Telecomunicaciones
CGPU	Coordinación General de Política del Usuario
CONSTITUCIÓN	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
ENDUTIH	Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de TIC en Hogares
IFT	Instituto Federal de Telecomunicaciones
LFPDPPP	Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
LFTR	Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
LGPDPPSO	Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
ONU	Organización de las Naciones Unidas
RGPD	Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea
UIT	Unión Internacional de Telecomunicaciones



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- Análisis de las políticas de privacidad
- Recomendaciones
- Fuentes de información

Definiciones

Dispositivo o Equipo Terminal Móvil	*Equipo que utiliza el usuario para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso y/o recibir uno o más servicios de telecomunicaciones móviles*[19].
Internet	*Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única*[20].
Redes Sociales	*Una red de individuos (como amigos, conocidos y compañeros de trabajo) conectados por relaciones interpersonales.* *Un servicio o sitio en línea a través del cual las personas crean y mantienen relaciones interpersonales*[21].
Políticas de Privacidad	*Una política que define los requisitos para proteger el acceso y la difusión de información de identificación personal (PI) y los derechos de las personas con respecto a como se utiliza su información personal*[22].
Sistemas Operativos	*Soporte lógico que controla la gestión y la ejecución de programas*[23].
Tercero	*La persona física o moral, nacional o extranjera, distinta del titular o del responsable de los datos*[24].
Tratamiento	*La obtención, uso, divulgación o almacenamiento de datos personales, por cualquier medio. El uso abarca cualquier acción de acceso, manejo, aprovechamiento, transferencia o disposición de datos personales*[25].

[19] Numeral 3.1, fracción IV, Disposición Técnica IFT-011-2017: Especificaciones de los equipos terminales móviles que puedan hacer uso del espectro radioeléctrico o ser conectados a redes de telecomunicaciones. Parte 1. Código de Identidad de Fabricación del Equipo (IMEI) y funcionalidad de receptor de radiodifusión sonora en Frecuencia Modulada (FM).
[20] Artículo 3, fracción XXXII, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
[21] Merriam- Webster, Social Network. Disponible en: https://www.merriam-webster.com/dictionary/social%20network
[22] Términos y Definiciones UIT. Disponible en: https://www.itu.int/net/ITU-R/asp/terminology-definition.asp?lang=en&rlink=%7b19E6459C-6B36-4205-B986-5E69C4B73820%7d
[23] Términos y Definiciones UIT. Disponible en: https://www.itu.int/net/ITU-R/asp/terminology-definition.asp?lang=es&rlink={E41E4DCC-56B9-40B6-9693-165EE38B303B}
[24] Artículo 3, fracción XVI, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.
[25] Artículo 3, fracción XVIII, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.



Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Nota metodológica

Para la elaboración del presente informe se consideraron las políticas de privacidad publicadas en las páginas de Internet de las redes sociales, servicios digitales que habilitan la prestación de servicios tales como comercio en línea, transporte y entretenimiento, fabricantes de equipos terminales y de los sistemas operativos que fueron seleccionados para análisis. Algunas de las redes sociales que se escogieron son las más utilizadas según el "14° *Estudio sobre Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018*" publicado por la Asociación de Internet.mx, donde se señala que en el año 2017 de los 79.1 millones de internautas el 98% prefiere usar Facebook, seguido de Whatsapp con un 91%, Youtube con 82%, Instagram con 57%, Twitter con 49% y Waze con 32%[26].

No obstante es importante señalar que existen más servicios digitales disponibles para los usuarios, sin embargo, podrían ser analizadas en ejercicios posteriores.

Las políticas de privacidad analizadas corresponden a las publicadas en las páginas de Internet de los servicios al 30 de enero de 2019, mismas que fueron analizadas y clasificadas atendiendo al tipo de servicio o producto que brindan a los usuarios.

La clasificación de los tipos de servicios o productos es la siguiente:

1. **Redes Sociales.**
2. **Aplicaciones de Transporte.**
3. **Servicios de Entretenimiento.**
4. **Equipos Terminales.**
5. **Comercio en Línea.**
6. **Sistemas Operativos.**

Limitaciones

Cabe destacar que el informe no constituye una valoración o calificación de las políticas de privacidad, su finalidad es transparentar y hacer disponible el contenido de las mismas.

[26] Asociación de Internet.mx 14° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México 2018. Disponible en: https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/14-Estudio-sobre-los-Habitos-de-los-usuarios-de-Internet-en-Mexico-2018/lang,es-es/?Itemid=



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Universo Comparable

Con la clasificación señalada en líneas anteriores, se seleccionaron las siguientes redes sociales:

REDES SOCIALES

Facebook		WhatsApp	
Instagram		YouTube	
Twitter			

SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO

Claro Video		Netflix	
Deezer		Spotify	

APLICACIONES DE TRANSPORTE

Cabify		Waze	
Uber			



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- Análisis de las políticas de privacidad
- Recomendaciones
- Fuentes de información

EQUIPOS TERMINALES

Apple		Motorola	
HTC		Samsung	
Huawei			

COMERCIO EN LÍNEA

Amazon		Mercado Libre	

SISTEMAS OPERATIVOS

Android		iOS	

Elección de variables

Atendiendo a lo establecido en las políticas de privacidad de los servicios digitales materia del presente informe, se seleccionaron variables comunes a considerar, mismas que son:

1. **Información recopilada** automáticamente o a través de permisos del usuario;
2. **Fines y usos** de la información recopilada;
3. **Administración de la información** por parte de los usuarios;
4. **Eliminación** de la información;
5. **Transferencia** de la información, y
6. **Tiempo de almacenamiento** de la información.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Principales hallazgos

- Todas las empresas analizadas de sistemas operativos, equipos terminales, redes sociales, servicios digitales que habilitan la prestación de servicios de comercio en línea, transporte y entretenimiento comparten la información que recopilan de sus usuarios con sus socios, terceros, afiliados y otros que utilizan esa información para sus propios fines.

- La información que mayormente se recopila por los servicios digitales es el nombre de usuario, correo electrónico, ubicación GPS, contactos, dirección IP, cookies y datos de los equipos terminales.

- Con base en lo establecido en la mayoría de las políticas analizadas, la finalidad de la recopilación de información es para mejorar y ofrecer servicios personalizados a los usuarios.

- En las políticas de privacidad que ofrecen los proveedores de equipos terminales y de sistemas operativos no se establece un procedimiento para la eliminación de la información cuando se deja de utilizar el dispositivo, solamente se menciona que se puede eliminar la información de la cuenta asociada.

- Las redes sociales son los servicios digitales que más información recopilan de los usuarios.

- En algunas de las políticas se señala la posibilidad para interponer quejas o reclamos por inconformidades o irregularidades; sin embargo, en la mayoría de estas no se establece claramente el procedimiento para presentarlas.

- En la mayoría de las políticas analizadas se observó que no se establecen tiempos definidos para que se elimine la información de los usuarios cuando estos dejan de hacer uso de los servicios. Aunado a lo anterior, dentro de las mismas se señala que dicha información será eliminada hasta en tanto no sea necesaria para el servicio digital.

- En menos del 50% de las políticas analizadas, se menciona la posibilidad de efectuar la portabilidad, exportación o migración de la información proporcionada por el usuario; sin embargo, no se establecen mecanismos o procedimientos para ejecutarla y no se aclara qué sucede con la información y la cuenta después de realizarla.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Características de las políticas de privacidad

Del análisis efectuado a las políticas de privacidad publicadas en las páginas de Internet de los sistemas operativos, equipos terminales, redes sociales, servicios digitales que habilitan la prestación de servicios de comercio en línea, transporte y entretenimiento, se advierte que, en términos generales, la mayoría cuentan con el mismo contenido el cual se relaciona con los siguientes rubros:

- **Información sobre la empresa;**
- **Introducción de la política (finalidad);**
- **Forma de recopilación de la información;**
- **Tipo de información que se recopila;**
- **Fines y usos de la información;**
- **Transferencia de la información;**
- **Configuración y administración del usuario;**
- **Derechos de los usuarios; y**
- **Conservación y eliminación de la información.**

Asimismo, se advierte que dentro de algunas de las políticas se señala la posibilidad para interponer quejas o reclamos por inconformidades o irregularidades, ya sea por el servicio o por la compartición de contenido que hacen otras personas y que esta relacionado con el usuario; y, se observa que publican sus datos de contacto para dudas, soporte técnico y/o atención al cliente.

Por otra parte, dentro de la información a la que, en general, dichos servicios digitales tienen acceso y efectúan un tratamiento, podemos destacar:

- **Contactos.**
- **Mensajes de texto.**
- **Historial de llamadas.**
- **Historial de navegación.**
- **Datos bancarios (Métodos de pago).**
- **Fotos y videos.**
- **Identificadores (como el IMEI y número telefónico).**
- **Ubicación geográfica.**
- **Correos.**



Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Asimismo, en lo tocante a la recopilación de la información se advierte que los servicios digitales efectúan la misma de dos maneras:

- **Manera voluntaria**

Cuando el usuario brinda su información de manera personal, o concede permisos sobre las funciones en sus dispositivos cuando los servicios digitales solicitan esos accesos, por ejemplo nombre, correo electrónico, ubicación GPS, entre otras.

- **Manera condicionada**

Cuando el usuario no cuenta con ninguna alternativa y se ve "forzado" a proporcionar su información "voluntariamente" para poder usar algún servicio o tener acceso a alguna función específica, por ejemplo contactos, fotos y videos, historial de llamadas, sistema operativo, operador, entre otras.



Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Análisis de las políticas de privacidad

En este apartado solo se destaca por cada servicio digital la información que se considera relevante para los usuarios y a la que, conforme a las políticas de privacidad publicadas en sus portales de Internet, señalan tener acceso, almacenar o efectuar algún tratamiento.

Los hallazgos se muestran a continuación por cada una de las: a) redes sociales, b) servicios digitales que habilitan la prestación de servicios de comercio en línea, transporte y entretenimiento, c) sistemas operativos y d) equipos terminales.

Asimismo, para el mejor análisis y procesamiento de la información contenida en las políticas, se plantean cuestionamientos generales sobre el tratamiento de la información por cada uno de los servicios digitales:

PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información
Anexo

A) ¿Que información se recopila de los usuarios de los servicios digitales?

I. REDES SOCIALES





PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo



*H. Visualizaciones: se refiere al historial de visualizaciones de videos.
*H. Navegación: se refiere al historial de la navegación.
*Cookies: se refiere a la información que guardan respecto a tu actividad mientras navegas dentro de la aplicación o página de Internet.
*Identificadores: Pueden ser IMEI, ID de usuario, ID de publicidad, entre otros.
*Dirección IP: Número de identificación del dispositivo que se conecta al servicio digital

PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información
Anexo

II. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO





PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo





PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información
Anexo

III. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo



*H. de Rutas: Historial de viajes que ha realizado en la utilización del servicio

PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información
Anexo

IV. EQUIPOS TERMINALES



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo



Datos Patrimoniales: Se refiere a la información de su tarjeta de crédito para procesar su pedido.

PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

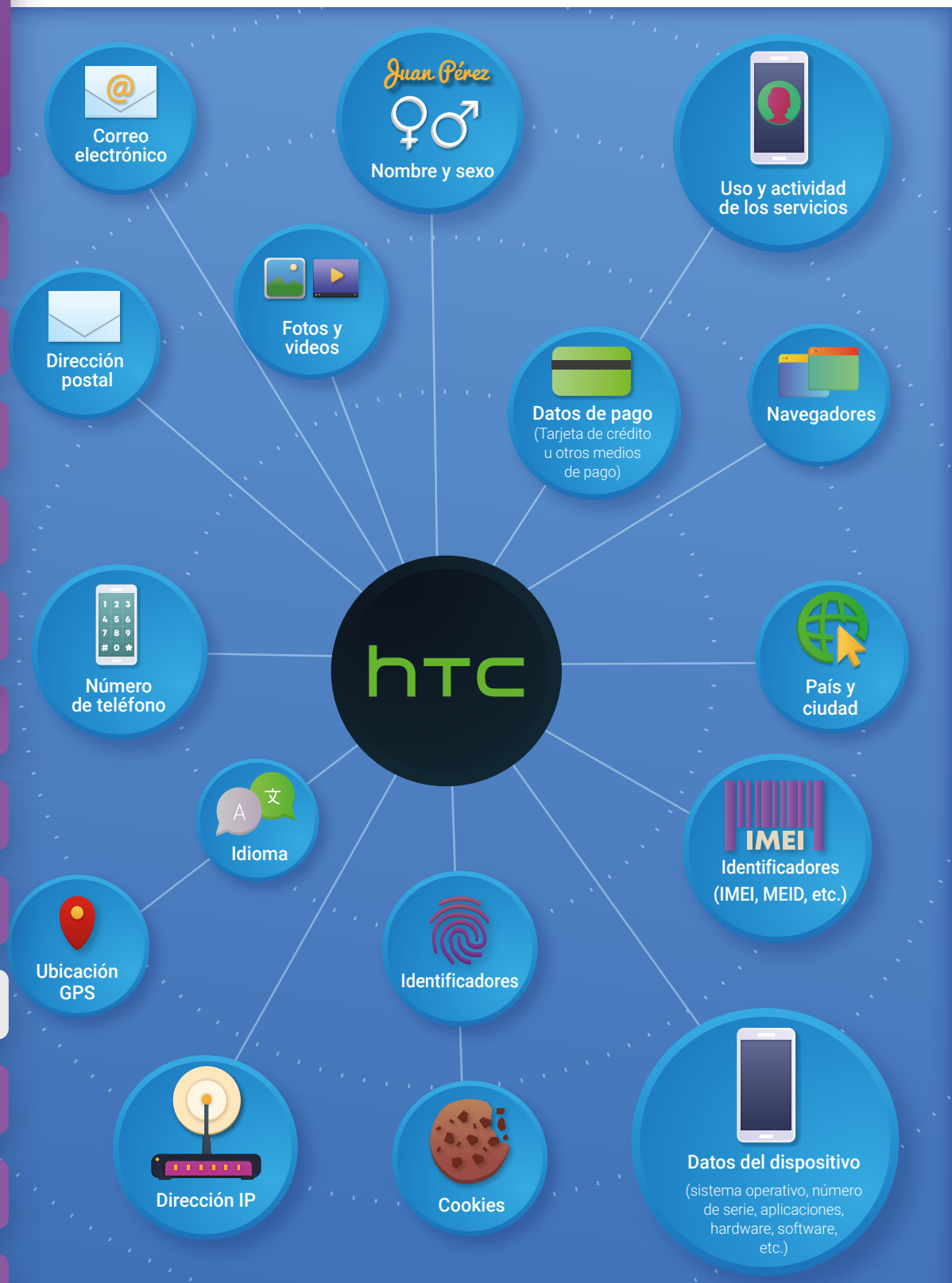
- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo





PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

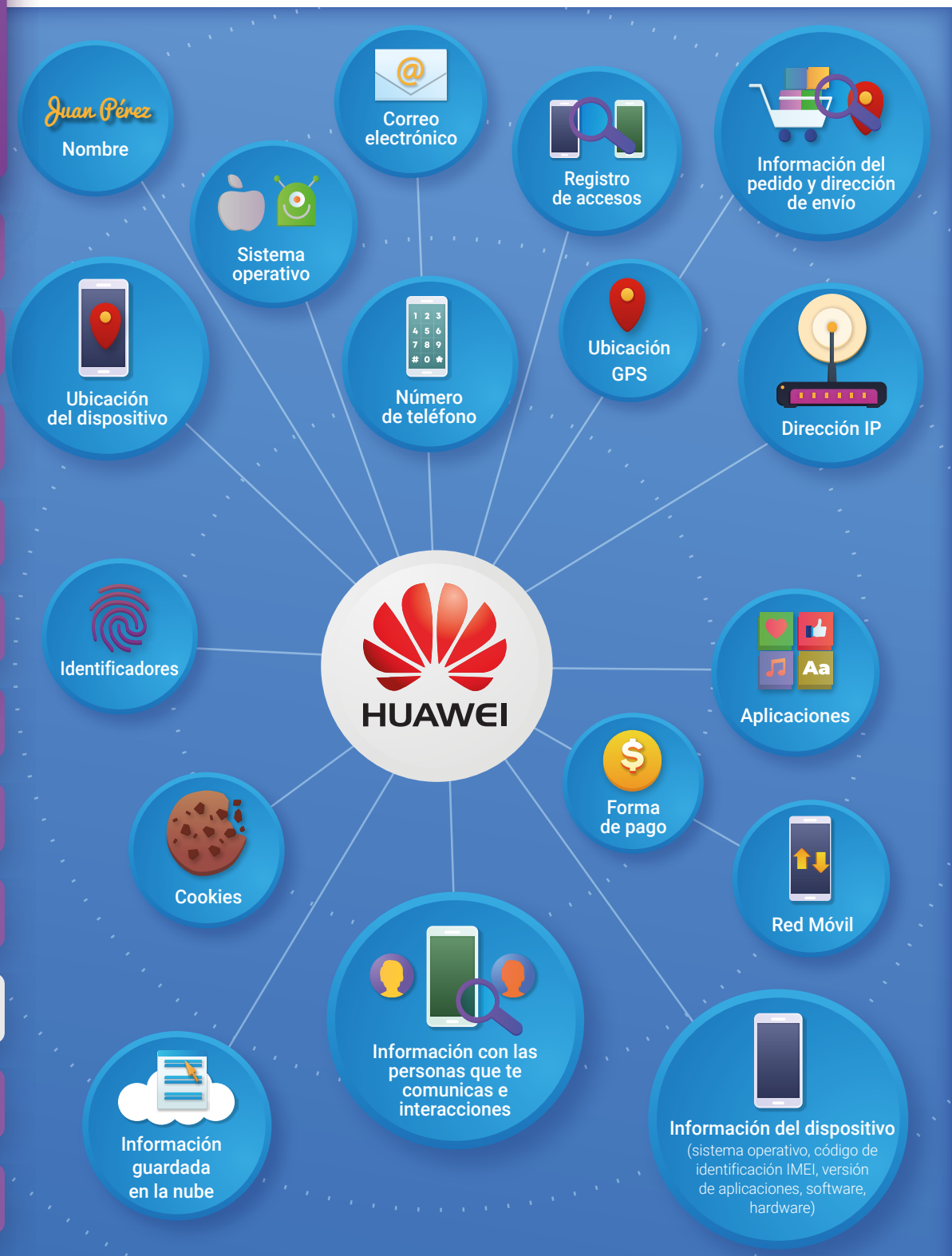
- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo





PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- Análisis de las políticas de privacidad
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información
Anexo

V. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMERCIO EN LÍNEA



- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- Análisis de las políticas de privacidad
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información
Anexo

VI. SISTEMAS OPERATIVOS





PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- **Análisis de las políticas de privacidad**
- Recomendaciones
- Fuentes de información
- Anexo





PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

B) ¿Para qué recopilan mi información?

I. REDES SOCIALES

Proporcionar, personalizar y mejorar los productos y servicios.	✓	✓	✓	✓	✓
Fomentar la seguridad, integridad y protección del servicio digital.	✓	✓	✓	✓	✓
Mantener comunicación con el usuario.	✓	✓	✓	✓	✗
Investigaciones para nuevas funciones y/o productos.	✓	✓	✗	✓	✓
Enviar mensajes comerciales y/o marketing.	✓	✗	✗	✓	✗
Desarrollar nuevos servicios personalizados.	✓	✓	✓	✓	✗
Ofrecer contenido y anuncios.	✓	✗	✓	✓	✓
Personalizar las funciones y el contenido.	✓	✗	✓	✓	✗
Hacerte sugerencias o recomendaciones.	✓	✗	✓	✓	✓

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- Análisis de las políticas de privacidad
- Recomendaciones
- Fuentes de información

II. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO

	Claro video	deezer	NETFLIX	Spotify
Crear y mantener una cuenta, registro o membresía.	✓	✓	✓	✓
Realizar estudios de investigación.	✓	✓	✓	✓
Personalizar y adaptar el contenido y la publicidad.	✓	✓	✓	✓
Proporcionar, analizar, administrar, mejorar y personalizar los servicios.	✓	✓	✓	✓
Ofrecer servicios de acuerdo a la ubicación geográfica.	✗	✓	✓	✓
Prevenir, detectar e investigar actividades ilegales.	✓	✗	✓	✓
Mantener y mejorar los servicios.	✓	✓	✓	✓
Mantener la seguridad e integridad de los servicios.	✗	✓	✓	✗
Asistencia en el servicio de soporte al cliente/usuario.	✗	✓	✗	✗
Medir o analizar el comportamiento del servicio.	✗	✓	✓	✓
Comunicarse con el usuario.	✓	✗	✓	✓
Informar al usuario de las ofertas y novedades.	✓	✓	✓	✓
Organizar concursos y campañas promocionales.	✓	✓	✓	✓

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- Análisis de las políticas de privacidad
- Recomendaciones
- Fuentes de información

III. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

		UBER	
Crear y mantener una cuenta, registro o membresía.	✓	✓	✓
Realizar estudios de investigación.	✓	✓	✓
Personalizar y adaptar el contenido y la publicidad.	✓	✓	✓
Proporcionar, analizar, administrar, mejorar y personalizar los servicios.	✓	✓	✓
Ofrecer servicios de acuerdo a la ubicación geográfica.	✓	✓	✓
Prevenir, detectar e investigar actividades ilegales.	✓	✓	✓
Mantener y mejorar los servicios.	✓	✓	✓
Mantener la seguridad e integridad de los servicios.	✓	✓	✓
Asistencia en el servicio de soporte al cliente/usuario.	✓	✓	✗
Prestar servicios de navegación (mejores rutas, alertas de tráfico, etc.)	✓	✓	✓
Medir o analizar el comportamiento del servicio.	✓	✓	✓
Comunicarse con el usuario.	✓	✓	✓
Ofrecerte productos o servicios de terceros.	✓	✗	✗

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

IV. EQUIPOS TERMINALES

		htc	HUAWEI		SAMSUNG
Mantener informado de los productos más recientes y/o las actualizaciones.	✓	✓	✓	✓	✓
Verificar identidad.	✓	✓	✓	✓	✓
Proporcionar y ofrecer los productos y servicios que solicitas.	✓	✓	✓	✓	✓
Procesar transacciones (reembolsos o compras)	✓	✓	✓	✓	✓
Enviar información (anuncios, consultas, avisos, etc.)	✓	✓	✓	✓	✓
Registrar y activar productos.	✓	✓	✓	✗	✓
Proporcionar contenido y/o experiencias personalizadas.	✓	✓	✓	✓	✓

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- Análisis de las políticas de privacidad
- Recomendaciones
- Fuentes de información

V. SISTEMAS OPERATIVOS

	Android	iOS
Para crear o desarrollar y mejorar los productos y servicios.	✓	✓
Prestar servicios.	✓	✓
Ofrecer servicios personalizados.	✓	✓
Medir o analizar el comportamiento del servicio.	✓	✓
Comunicarse con el usuario.	✓	✓
Mantener informado al usuario de los productos o servicios más recientes así como de las actualizaciones.	✓	✓
Verificar identidad.	✓	✓

VI. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMERCIO EN LÍNEA

	amazon	mercado Libre
Mejorar los servicios.	✓	✓
Hacer entrega de productos.	✓	✗
Para brindar servicio (procesamiento de pedidos u operaciones)	✓	✓
Ayudar al comprador y al vendedor a entrar en contacto directo.	✗	✓
Mejorar las estrategias comerciales.	✓	✓
Personalizar productos y/o servicios.	✓	✓

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- Análisis de las políticas de privacidad
- Recomendaciones
- Fuentes de información

C) ¿Puedo administrar mi información en los servicios digitales?

I. REDES SOCIALES

Edad mínima para suscribirse o hacer uso del servicio.	✗	13 años	✗	13 años	13 años
Acceder, rectificar, cambiar y eliminar tu información.	✓	✓	✓	✓	✓
Exportar/portar la cuenta.	✓	✓	✓	✗	✓
Descargar información de la cuenta.	✗	✗	✗	✗	✓
Puede configurar sus opciones de privacidad y seguridad.	✓	✓	✓	✓	✓

II. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO

Edad mínima para suscribirse o hacer uso del servicio.	18 años	16 años	18 años	13 años
Configurar las preferencias de publicidad.	✓	✗	✗	✓
Solicitar acceso o explicación, corrección, eliminación y copia a su información personal.	✓	✓	✓	✓
Solicitar la eliminación de su cuenta.	✗	✓	✓	✗
Solicitar la eliminación al acceso de tu cuenta.	✗	✗	✓	✗
Corregir, actualizar o eliminar la información personal brindada.	✓	✓	✓	✓

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

III. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

		UBER	
Edad mínima para suscribirse o hacer uso del servicio.	✗	✗	16 años
Configurar las preferencias de publicidad.	✗	✗	✓
Solicitar acceso o explicación, corrección, eliminación y copia a su información personal.	✓	✓	✓
Solicitar la eliminación de su cuenta.	✓	✓	✓
Corregir, actualizar o eliminar la información personal brindada.	✓	✗	✓

IV. EQUIPOS TERMINALES

		htc	HUAWEI		SAMSUNG
Puede solicitar acceso, rectificación, cancelación u oposición de la información personal.	✓	✓	✓	✓	✓
Solicitar modificación a preferencias de comercialización.	✗	✓	✗	✗	✗
Puede desactivar las opciones de recopilación de datos en la configuración de privacidad.	✗	✗	✗	✓	✓

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

V. SISTEMAS OPERATIVOS

Elegir qué información recopilan, cómo la utilizan, gestionan, revisar y actualizar información.	✓	✓
Realizar solicitudes de rectificación en caso de que los datos sean incorrectos o se deban eliminar.	✓	✓
Gestión de la configuración de anuncios.	✓	✓
Modificar las opciones de privacidad en los servicios.	✓	✓

VI. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMERCIO EN LÍNEA

	amazon	mercado libre
Edad mínima para suscribirse o hacer uso del servicio.	18 años	18 años
Tiene acceso a la información sobre su cuenta de usuario y sus operaciones para que pueda ver, y en sus casos actualizar o modificar dicha información.	✓	✓
Ofrece la posibilidad de elegir no proporcionar información, así como ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.	✓	✓

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

D) ¿Con quién comparten mi información?

I. REDES SOCIALES

Terceros.	✓	✓	✓	✓	✓
Socios externos.	✓	✓	✓	✓	✗
Autoridades judiciales.	✓	✓	✓	✓	✓
Comparte información con empresas de Facebook.	✓	✓	✗	✓	✗
Afiliadas.	✗	✓	✗	✗	✓
Administradores de dominio.*	✗	✗	✓	✗	✗
Personas y cuentas con las que te comunicas y compartes información.	✓	✓	✗	✓	✓
Desarrolladores.	✓	✗	✓	✓	✓

*En la política se define como: Persona que gestiona dispositivos o servicios de Google para una empresa, centro educativo u otro grupo.

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- Análisis de las políticas de privacidad
- Recomendaciones
- Fuentes de información

II. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO

	Claro video	deezer	NETFLIX	
Terceros que ofrecen productos y servicios.	✓	✓	✗	✓
Comunidad de soporte.	✗	✗	✗	✓
Sus seguidores.	✗	✗	✗	✓
Redes sociales.	✓	✓	✗	✗
Artistas y sellos discográficos.	✗	✗	✗	✓
Proveedores de servicios y socios de confianza, comerciales y de marketing.	✓	✓	✓	✓
Solicitudes gubernamentales o de autoridades judiciales.	✓	✓	✓	✓
Aplicaciones de terceros accesibles desde el servicio digital.	✗	✓	✗	✗

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

III. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

		UBER	
Terceros que ofrecen productos y servicios.	✓	✗	✗
Afiliados o subsidiarios.	✓	✓	✓
Proveedores de servicios y socios de confianza, comerciales y de marketing.	✗	✓	✓
Foros públicos.	✗	✓	✗
Solicitudes gubernamentales o de autoridades judiciales.	✓	✓	✓
Conductores con los que se reserva el servicio.	✓	✓	✗

IV. EQUIPOS TERMINALES

		htc	HUAWEI		SAMSUNG
Filiales.	✓	✓	✓	✓	✓
Socios.	✓	✓	✓	✓	✓
Proveedores de servicios y productos.	✓	✓	✓	✓	✓
Solicitudes gubernamentales o de autoridades judiciales.	✓	✓	✓	✓	✓
Otros terceros.	✓	✗	✗	✓	✗

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

V. SISTEMAS OPERATIVOS

	Android	iOS
Aliados, otras empresas, personas de confianza y socios estratégicos.	✓	✓
Proveedores de productos y servicios.	✓	✓
Otros terceros y externos.	✓	✓
Administradores de dominio.	✓	✗
Solicitudes gubernamentales o de autoridades judiciales.	✓	✓

VI. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMERCIO EN LÍNEA

	amazon	mercado Libre
Empresas afiliadas.	✓	✓
Terceros.	✓	✓
Proveedores de servicios.	✓	✓
Solicitudes gubernamentales o de autoridades judiciales.	✓	✓

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

E) Privacidad de publicaciones, actividad y contenido del perfil.

I. REDES SOCIALES

Cuando publicas algo, seleccionas el grupo, todos tus amigos, cualquier persona o una lista personalizada de gente, que puede ver lo que compartes.	✓	✓	✗	✓	✓
La información que consideran pública puede verse por cualquier persona, incluso sin tener una cuenta.	✓	✗	✓	✓	✓
Puedes bloquear tu perfil o cierto contenido a otros usuarios.	✓	✓	✗	✓	✓

II. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO

Puedes optar por compartir información personal públicamente.	✗	✓	✓	✓
Se pueden compartir actividad o contenido de forma pública.	✗	✓	✗	✓
Si compartes acceso a tu cuenta, podrán ver la información de todos los perfiles.	✗	✗	✓	✗

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

III. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

		UBER	
Puedes optar por compartir información personal públicamente.	✗	✗	✓
Se pueden compartir actividad o contenido de forma pública.	✗	✗	✓

IV. EQUIPOS TERMINALES

		htc	HUAWEI		SAMSUNG
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

V. SISTEMAS OPERATIVOS

		iOS
No aplica	No aplica	No aplica

VI. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMERCIO EN LÍNEA

	amazon	mercado libre
Permite un acceso limitado a ciertos datos de contacto de los usuarios de forma pública.	✗	✓

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

F) ¿Qué medidas toman respecto a mi información cuando elimino mi cuenta?

I. REDES SOCIALES

El contenido publicado se elimina (Fotos, actualizaciones de estado, publicaciones) a excepción de la información que otras personas compartieron de ti.	✓	✓	✗	✓	✗
Tus mensajes no entregados se eliminarán de los servidores, así como el resto de la información que ya no es necesaria.	✗	✓	✗	✗	✗
Se perderán todos mis datos y el contenido que se tenga guardado en la cuenta.	✓	✓	✓	✓	✗
Toda tu información se elimina, pero la empresa sigue conservando la información y datos personales por un tiempo determinado.	✓	✗	✗	✓	✓
Existe la opción de desactivar y reactivar la cuenta.	✓	✗	✗	✓	✓

II. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ENTRETENIMIENTO

Después de la eliminación de una cuenta, alguna información se eliminará o anonimizará después de cierto tiempo.	✓	✓	✗	✓

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

- Legales
- Introducción
- Objetivo
- Acrónimos
- Definiciones
- Nota metodológica
- Principales hallazgos
- Características de las políticas de privacidad
- Análisis de las políticas de privacidad
- Recomendaciones
- Fuentes de información

III. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TRANSPORTE

	Cabify	Uber	Waze
Después de la eliminación de una cuenta, alguna información se eliminará o anonimizará después de cierto tiempo.	✗	✓ (7 años)	✓ (aprox. 2 meses)

IV. EQUIPOS TERMINALES

	Apple	HTC	Huawei	Motorola	Samsung
Una vez dada de baja la cuenta, se elimina la información de la misma.	✗	✗	✓	✗	✗
Si deja de usar el equipo terminal se eliminará la información cargada en sus servidores.	✗	✗	✗	✓	✗

V. SISTEMAS OPERATIVOS

	Android	iOS
Se perderán todos los datos y el contenido que se tenga guardado en la cuenta, y se conservará la información por periodos limitados para fines legales o comerciales legítimos.	✓	✗

VI. SERVICIOS DIGITALES QUE HABILITAN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE COMERCIO EN LÍNEA

	Amazon	Mercado Libre
No se debe esperar que toda la información sea definitivamente borrada de la base de datos.	✗	✓

✓ Si se señala en la política. ✗ No se señala en la política.



Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Recomendaciones

- Antes de suscribirte o utilizar aplicaciones, equipos terminales o servicios ofrecidos compáralos y valora el cómo estos protegen en menor o mayor medida tu privacidad y tu información personal.
- Si ya estas suscrito o utilizando equipos terminales, redes sociales, sistemas operativos, servicios digitales que habilitan la prestación de servicios de entretenimiento, transporte y comercio en línea, utiliza las funcionalidades y configuraciones de privacidad. No olvides visitar la sección de "configuración" y la de "privacidad" que estos te ofrecen.
- Lee las Políticas de Privacidad que cada empresa te pide que aceptes antes de utilizar sus servicios y de manera adicional consulta los términos y condiciones.
- Identifica la información que puedes brindar y a aquella que no es necesaria de otorgar antes de usar algún servicio o producto.
- Infórmate quién es el responsable del uso de tu información y con quién se comparte.
- Antes de realizar actividades como: subir fotografías y videos, dar “Likes” o “Me gusta” a otros contenidos, registrar tarjetas de crédito, entre otras, cerciórate del tratamiento que se le dará a dicha información por parte de las empresas.
- Utiliza los mecanismos de configuración de privacidad con la finalidad de que solo sea visible la información que desees.
- Evita proporcionar información adicional a la requerida.
- Asegúrate que la descarga de aplicaciones y software se realice desde tiendas de distribución de aplicaciones oficiales (ejemplos: App Store, Play Store, AppGalery, etc.)
- Evita registrarte en sitios web no oficiales o desconocidos donde te soliciten información.
- En las políticas de privacidad se señala en general la información que recopilan pero no detallan la misma. Por ejemplo, en el rubro de “Mensajes SMS”, no se sabe si recopilan el mensaje enviado, el recibido, etc.
- En el uso de los servicios digitales, las empresas suelen recopilar cierta información que no se encuentra establecida dentro de su política de privacidad.



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Fuentes de información

Documentos consultados

ALIANZA PARA LA SEGURIDAD Y LA PROSPERIDAD DE AMÉRICA DEL NORTE (ASPAN)
http://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/spe/SPE-ISS-02-06.pdf

ASOCIACIÓN DE INTERNET.MX
14° ESTUDIO SOBRE LOS HÁBITOS DE LOS USUARIOS DE INTERNET EN MÉXICO 2018
https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/14-Estudio-sobre-los-Habitos-de-los-usuarios-de-Internet-en-Mexico-2018/lang,es-es/?Itemid=

BANCO DE INFORMACIÓN DE TELECOMUNICACIONES (BIT)
https://bit.ift.org.mx/BitWebApp/

COMUNICADO ENDUTIH
http://www.ift.org.mx/sites/default/files/comunicacion-y-medios/comunicados-ift//comunicadoendutih.pdf

DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS HUMANOS
ONU
https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf

DIRECTRICES PARA LA REGULACIÓN DE LOS ARCHIVOS DE DATOS PERSONALES INFORMATIZADOS
ONU
http://transparencia.udg.mx/sites/default/files/Directrices%20para%20la%20regulaci%C3%B3n%20de%20los%20archivos%20de%20datos%20personales%20informatizados.pdf

ESTÁNDARES DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
RED IBEROAMERICANA DE PROTECCIÓN DE DATOS
https://www.redipd.org/sites/default/files/inline-files/Estandares_Esp_Con_logo_RIPD.pdf

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE UNA ESTRATEGIA NACIONAL DE CIBERSEGURIDAD
UIT
https://www.itu.int/dms_pub/itu-d/opb/str/D-STR-CYB_GUIDE.01-2018-PDF-S.pdf

MARCO DE PRIVACIDAD DEL FORO DE COOPERACIÓN ECONÓMICA ASIA-PACÍFICO (APEC)
https://sellosdeconfianza.org.mx/docs/marco_de_privacidad_APEC.pdf



Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

MERRIAM-WEBSTER, SOCIAL NETWORK
https://www.merriam-webster.com/dictionary/social%20network

PLAN DE ACCIONES EN MATERIA DE CIBERSEGURIDAD IFT
http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/transparencia/upr-planaccionesciberseguridad.pdf

PRIMER ENCUESTA IFT 2018
http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/usuarios-y-audiencias/primeraencuesta2018vf.pdf

PROTOCOLO ADICIONAL AL ACUERDO MARCO DE LA ALIANZA DEL PACÍFICO
http://www.sice.oas.org/Trade/PAC_ALL/PROTOCOLO_COMPLETO.pdf

REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS DE LA UNIÓN EUROPEA
https://www.boe.es/doue/2016/119/L00001-00088.pdf

TÉRMINOS Y DEFINICIONES UIT
https://www.itu.int/net/ITU-R/asp/terminology-definition.asp?lang=en&rlink=%7b19E6459C-6B36-4205-B986-5E69C-4B73820%7d

https://www.itu.int/net/ITU-R/asp/terminology-definition.asp?lang=es&rlink={E41E4DCC-56B9-40B6-9693-165EE38B303B}

THE PRIVACY FRAMEWORK, 2013
ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONOMICOS (OCDE)
https://www.oecd.org/sti/ieconomy/oecd_privacy_framework.pdf

Legales

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_080520.pdf

ESTATUTO ÓRGANICO DEL INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
http://www.ift.org.mx/sites/default/files/contenidogeneral/conocenos/COMPILACIONESTATUTOORGANICOMODIFICACIONESDICIEMBRE2018.pdf



Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

DISPOSICIÓN TÉCNICA IFT-011-2017: ESPECIFICACIONES DE LOS EQUIPOS TERMINALES MÓVILES QUE PUEDAN HACER USO DEL ESPECTRO RADIOELÉLECTRICO O SER CONECTADOS A REDES DE TELECOMUNICACIONES. PARTE 1. CÓDIGO DE IDENTIDAD DE FABRICACIÓN DEL EQUIPO (IMEI) Y FUNCIONALIDAD DE RECEPTOR DE RADIODIFUSIÓN SONORA EN FRECUENCIA MODULADA (FM).
http://www.ift.org.mx/sites/default/files/conocenos/pleno/sesiones/acuerdoliga/dofpift050417182.pdf

LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS EN POSESIÓN DE PARTICULARES
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf

LEY FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFTR_240120.pdf

Políticas de privacidad

Redes sociales

Facebook
https://es-es.facebook.com/privacy/explanation

Instagram
https://help.instagram.com/519522125107875

Twitter
https://twitter.com/es/privacy

WhatsApp
https://www.whatsapp.com/legal/#privacy-policy

YouTube
https://policies.google.com/privacy?hl=es&gl=mx

Servicios digitales que habilitan la prestación de servicios de entretenimiento

Claro Video
https://www.clarovideo.com/fe/sitesplus/sk_telmex/html/esp/politicas_de_privacidad.html

Deezer
https://www.deezer.com/legal/personal-datas

Netflix
https://help.netflix.com/legal/privacy

Spotify
https://www.spotify.com/mx/legal/privacy-policy/



PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL USO DE SERVICIOS DIGITALES

Legales
Introducción
Objetivo
Acrónimos
Definiciones
Nota metodológica
Principales hallazgos
Características de las políticas de privacidad
Análisis de las políticas de privacidad
Recomendaciones
Fuentes de información

Servicios digitales que habilitan la prestación de servicios de transporte

Cabify
https://cabify.com/mexico/privacy_policy
(Link corresponde al publicado en la página de Internet de Cabify al 30 de enero de 2019.)

Uber
https://privacy.uber.com/policy

Waze
https://www.waze.com/es-419/legal/privacy

Equipos terminales

Apple
https://www.apple.com/legal/privacy/es-la/

HTC
http://www.htc.com/latam/terms/privacy/

Huawei
https://consumer.huawei.com/mx/legal/privacy-policy/

Motorola
https://www.motorola.com.mx/institucional/politica-de-privacidad
https://www.motorola.com/us/legal/experience-policy

Samsung
https://www.samsung.com/mx/info/privacy_local/
https://www.samsung.com/mx/info/privacy_global/

Servicios digitales que habilitan la prestación de servicios de comercio en línea

Amazon
https://www.amazon.com.mx/gp/help/customer/display.html?ie=UTF8&nodeId=468496&ref_=footer_privacy

Mercado Libre
https://www.mercadolibre.com.mx/ayuda/Aviso-de-privacidad_1167

Sistemas operativos

Android
https://policies.google.com/privacy?hl=es&gl=mx

iOS
https://www.apple.com/legal/privacy/es-la/













ift INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES

Instituto Federal de Telecomunicaciones
Insurgentes Sur #1143 Col. Nochebuena
Demarcación Territorial Benito Juárez
C.P. 03720 Ciudad de México
Tel: 55 50154000 / 800 2000 120
www.ift.org.mx