



IPANDETEC
CENTROAMÉRICA

¿QUIÉN DEFIENDE TUS DATOS?

NICARAGUA 2020



Esta obra está disponible bajo licencia Creative Commons Attribution 4.0 Internacional (CC BY SA 4.0):
<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Diagramación: Juan Pablo Hoyos
Edición: Iris Mojica Hernández
Coordinación: Veridiana Alimonti y Abdías Zambrano
Revisión: Lia Hernández
Investigación: Cristina Morales Angulo

NOVIEMBRE 2020.

IPANDETEC
CENTROAMÉRICA

**ELECTRONIC
FRONTIER
FOUNDATION** **EFF**

IPANDETEC Centroamérica es una organización sin fines de lucro basada en la Ciudad de Panamá que promueve el uso y regulación de las TIC y la defensa de los derechos humanos en el entorno digital a través de la incidencia, investigación, monitoreo y seguimiento legislativo de políticas públicas de Internet en Centroamérica.

¿QUIÉN DEFIENDE TUS DATOS?

NICARAGUA 2020.

El presente informe corresponde a la primera edición de ¿QUIÉN DEFIENDE TUS DATOS? Nicaragua, desarrollado por IPANDETEC¹, organización sin fines de lucro que promueve el uso y regulación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la promoción de derechos en el entorno digital en Centroamérica. El propósito u objetivo general del análisis se basa en promover la competencia y buenas prácticas de las empresas para incrementar la transparencia, la protección a la privacidad y los datos personales de sus usuarios.

El estudio está inspirado en la evaluación titulada WHO HAS YOUR BACK?, realizada por la Electronic Frontier Foundation (EFF)² desde el año 2011 con el objetivo de evaluar las políticas de transparencia y privacidad de las empresas proveedoras de servicios de telecomunicaciones e Internet en los Estados Unidos.

Diversas organizaciones en la región latinoamericana realizan proyectos parecidos con la colaboración de la EFF titulados “¿Quién defiende tus datos?” o “¿Dónde están mis datos?”. En ese marco ya se han publicado informes en Argentina, México, Colombia, Brasil, Perú, Paraguay, Chile, Panamá, así como en España.

Durante el desarrollo de este reporte, IPANDETEC ha evaluado una serie de criterios que se desarrollarán a continuación con base en la información públicamente disponible en los sitios web de las empresas de telecomunicaciones proveedoras de servicio de telefonía móvil e internet.

1. Disponible en: <https://www.ipandetec.org>

2. Disponible en: <https://www.eff.org/es>

CONTEXTO NACIONAL

Para esta primera edición analizamos seis empresas proveedoras en el sector de telecomunicaciones nicaragüenses: CLARO Nicaragua, TIGO Nicaragua, COOTEL Nicaragua, YOTA Nicaragua, IDEAY e IBW.

CLARO Nicaragua³: es una subsidiaria de la empresa mexicana América Móvil, la cual es liderada por grupo Carso. Iniciaron operaciones en territorio nicaragüense durante el año 2006. A la fecha provee servicios de telefonía celular y fija, televisión e internet a nivel nacional desde el año 2001. Cuenta con cobertura a nivel nacional, incluyendo zonas habitadas por comunidades indígenas, teniendo así una inversión mayor a 1,100 millones de dólares, representando más del 70 por ciento de las inversiones en el sector de telecomunicaciones a nivel nacional.

TIGO Nicaragua⁴: a inicios de febrero 2019, Millicom S.A compró Movistar Nicaragua de su anterior tenedora, Telefónica España. Inicialmente ha continuado las operaciones como Movistar, pero ahora ya funciona como TIGO Nicaragua. Legalmente, se encuentra constituida como Newcom Nicaragua. Son proveedores de servicios de telefonía móvil, Internet, sistemas operativos, televisión por cable, banda ancha satelital, Wi-Fi, banda ancha móvil, servicios convergentes, Servicios corporativos, TIC, entre otros.

COOTEL Nicaragua: la empresa de origen chino, Xinwei Intelcom Nicaragua, es la propietaria de la marca registrada COOTEL. Inició operaciones en el territorio nicaragüense en el año 2016, siendo proveedor de servicios de telefonía móvil, internet, bases inalámbricas de fibra óptica, desarrolladores de aplicaciones APPS. Lleva cuatro años ofertando sus servicios en el mercado nicaragüense. Los principales departamentos donde ofertan sus servicios son: Boaco, Camoapa, Carazo, Chinandega, Granada, León, Managua, Masaya, Rivas, San Juan del Sur, Ometepe, RAAN y Estelí⁵.

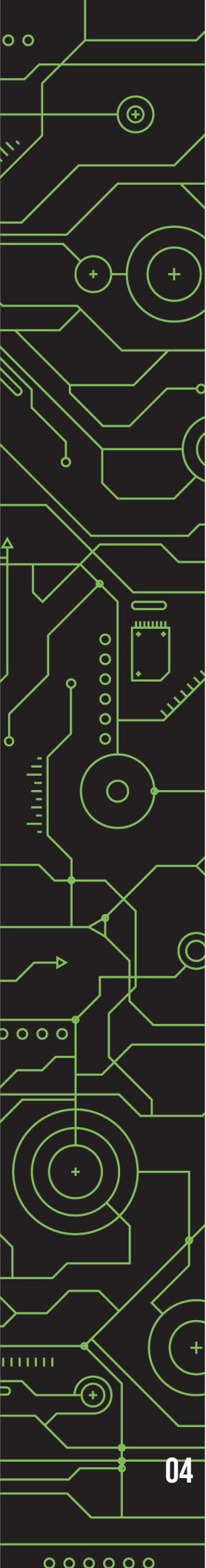
YOTA Nicaragua⁶: es una empresa proveedora de servicios de internet, filial de la empresa Rostejnologuii, de origen ruso. Inició operaciones en Nicaragua a partir del año 2010, presta servicios de internet tales como internet residencial e internet corporativo. Su servicio de cobertura está limitado a la Ciudad de Managua, Tipitapa, Masaya y Carazo.

3. Disponible en: <https://www.claro.com.ni/personas/>

4. Disponible en: <https://www.tigo.com.ni/>

5. <https://www.cootel.com.ni/cootel/acerca-de-cootel/mapa-de-cobertura-de-internet-inalambrico/>

6. Disponible en: <https://yota.com.ni/>



IDEAY: inició operaciones a partir del año 1998, siendo una de las primeras compañías privadas de acceso de internet en Nicaragua. Posee una de las infraestructuras privadas de telecomunicaciones más extensas en el país asegurando una oferta de servicios en todo el territorio nacional.. La empresa brinda servicios corporativos a micro, pequeña, mediana y grandes empresas, servicio residencial, incluyendo servicios fijos y móviles.

IBW: es una empresa centroamericana que comenzó a ofrecer sus servicios de nodos de internet desde el año 1997. A partir de 2002 ofrecen servicio de internet por cable-modem, corporativo y residencial. Desde el año 2015 ofrece un Data Center, una herramienta donde sus clientes pueden hacer almacenamiento de sus datos dentro de los servidores de la empresa. Las principales ciudades donde ofrecen sus servicios son Managua, León, Masaya, Carazo, Granada, Matagalpa, Estelí y Chinandega.

7. Disponible en: <https://www.ideay.com/cobertura/pyme>

8. Disponible en: <http://www.ibw.com.ni/cobertura/>

METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

CRITERIOS Y PARÁMETROS

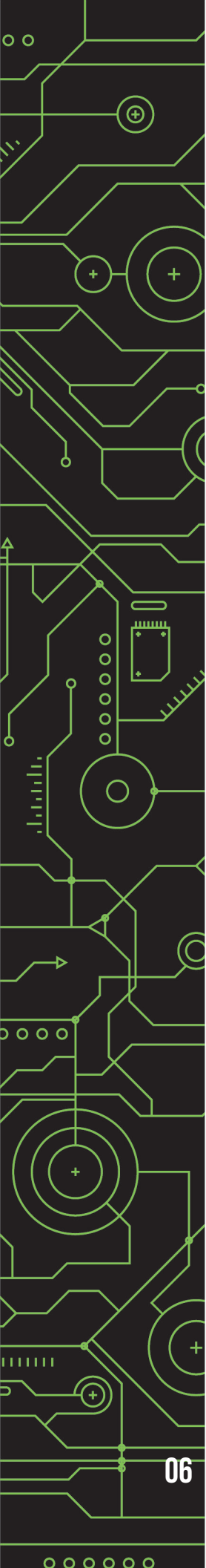
La investigación se desarrolló con el objeto de analizar y evaluar una serie de criterios con perspectiva de Derechos Humanos. Como consecuencia, se ha utilizado como base, un catálogo de instrumentos, resoluciones e informes elaborados por organismos regionales e internacionales. Los criterios utilizados son desarrollados a continuación:

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

La política de protección de datos se refiere al documento que contiene una declaración adecuada al marco legal del país en la que la empresa informa sobre los mecanismos que utiliza para recolección, utilización, divulgación y gestión de los datos personales de clientes. El marco legal regulatorio en Nicaragua se encuentra la Constitución Política⁹; Ley de Protección de Datos Personales (Ley No. 787, aprobada el 21 de marzo de 2012); Reglamento de la Ley de Protección de Datos Personales; Ley No. 406 Código Procesal Penal; Ley No. 200 (Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales) y la Ley No. 735 (Ley de Prevención, Investigación y persecución del crimen organizado y de la administración de los bienes incautados, decomisados y abandonados). Esos son los instrumentos legales que protegen la privacidad y regulan la protección de datos en el país.

La Constitución Política de Nicaragua es el instrumento jurídico con mayor jerarquía en el país, donde se consagran todos los derechos y garantías constitucionales de los

9. Constitución Política de Nicaragua. Disponible en: <https://www.asamblea.gob.ni/assets/constitucion.pdf>



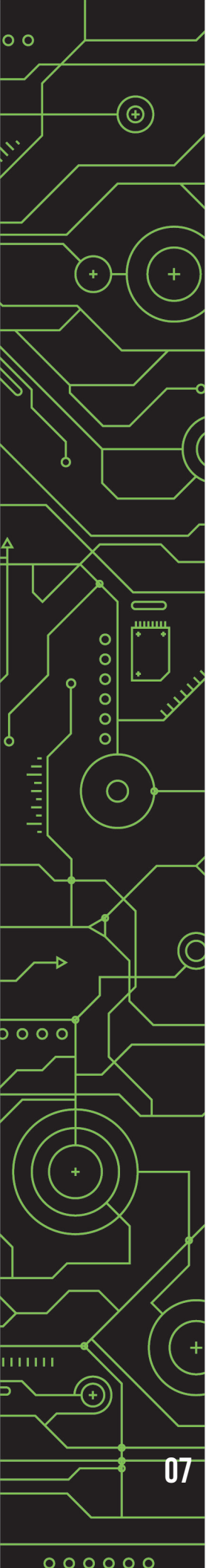
nicaragüenses. En su artículo 26 establece que toda persona tiene derecho a su privacidad, a conocer todo tipo de información que se haya registrado sobre ella en las entidades públicas o privadas, así como el derecho a saber por qué y con qué finalidad se tiene esa información. En el inciso 4 de este mismo artículo se consagra que los nicaragüenses tienen derecho a la inviolabilidad de su domicilio, su correspondencia y sus comunicaciones de todo tipo.

En este sentido, el artículo 45 de la Constitución otorga protección a las personas cuyos derechos constitucionales hayan sido violados o estén en peligro de serlo, que pueden interponer el recurso de exhibición personal, de amparo, o de habeas data, según el caso y de acuerdo con la Ley de Justicia Constitucional.

Cabe de resaltar que el artículo 187 de la Constitución Política determina que el recurso de habeas data tiene como objetivo tutelar los datos personales asentados en archivos, registros, bancos de datos u otros medios técnicos, de naturaleza pública o privada, cuya publicidad constituya invasión a la privacidad personal y tenga relevancia con el tratamiento de datos sensibles de las personas en su ámbito íntimo y familiar. El recurso de habeas data procede a favor de toda persona para saber quién, cuándo, con qué fines y en qué circunstancias toma contacto con sus datos.

La Ley No. 787 del 21 de marzo 2012¹⁰, referida a la Ley de Protección de Datos, consagra en su artículo 1 que la protección de datos personales tiene como objetivo principal la protección de la persona natural o jurídica frente al tratamiento, automatizado o no, de sus datos personales en ficheros de datos públicos y privados. En el artículo 3 inciso F se extiende esta protección a los datos informáticos, definiéndose como aquellos datos que son tratados por medios electrónicos o automatizados, y a su vez, se establece la obligación de informar previamente a los titulares de los datos la finalidad con la que serán utilizados sus datos, destinatarios o trámites de forma expresa. Cabe señalar que el artículo 6 resalta que el titular de los datos debe brindar su consentimiento por sí mismo o mediante su representante legal para hacer entrega de los datos. La ley expresa que no será necesario el consentimiento cuando sea requerida la información por ley expresa de interés social o por mandato de una autoridad judicial competente.

10. Ley No. 787: Ley de protección de datos. Disponible en: <http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/e5d37e9b4827fc06062579ed0076ce1d>



Mediante la facultad brindada por el artículo 28, se creó la Dirección de Datos Personales (DIPRODAP), institución adscrita al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, contando con un director asignado para este fin. El marco regulatorio nicaragüense establece que la DIPRODAD es la institución estatal encargada de la aplicación y de observancia obligatoria al tratamiento de datos personales que obren en soportes físicos o electrónicos que hagan posible el acceso a los datos personales con arreglo a criterios determinados. La ley No. 787 faculta a la DIPRODAD para ser la institución encargada del cumplimiento y fiscalización de datos personales, garantizando así los derechos de los titulares. No obstante, ocho años después de su entrada en vigencia sigue sin cumplirse del mandato a la creación de esta institución.

En el artículo 24 de la Ley de Protección de Datos se contempla la excepcionalidad en el uso de los datos personales los cuales pueden ser colectados y tratados para fines administrativos, siendo guardados por un plazo de cinco años. El artículo dispone también que la colecta y el tratamiento de datos personales con fines de seguridad y defensa nacional o seguridad pública por parte de los órganos de inteligencia de la Policía Nacional y el ejército de Nicaragua, sin consentimiento de los titulares, queda limitado a lo necesario para el estricto cumplimiento de las misiones legalmente asignadas para la seguridad nacional, defensa nacional, seguridad pública o para la investigación de los delitos conforme a lo establecido en la Constitución Política de la República de Nicaragua y leyes de la materia.

PARÁMETROS

- La empresa cuenta con una política de protección de datos publicada en su sitio web.
- La política es clara y de fácil acceso a los usuarios.
- La política establece cuáles datos son recopilados.
- La política establece el plazo de retención de los datos de los usuarios.

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

Los informes de transparencia tienen la finalidad de crear una relación empresarial-social abierta y transparente sobre aspectos esenciales de las actividades de las empresas, en especial acerca de sus acciones frente a solicitudes de datos de sus usuarios, baja de contenidos en línea, entre otras. Los informes de transparencia generalmente revelan con qué frecuencia se ha solicitado o exigido datos durante un cierto período de tiempo.

Los informes de transparencia son una buena práctica fundamental para que los usuarios y la sociedad puedan conocer más sobre las leyes aplicables en materia de acceso a datos de comunicaciones, las autoridades competentes, así como informaciones estadísticas sobre la dimensión de las solicitudes de esas autoridades y las prácticas de las empresas a ese respecto.

Estos informes, en materia de telecomunicaciones, están referidos a la publicación periódica en su sitio web del número de solicitudes de información personal de sus clientes realizadas por autoridades competentes, indicando la cantidad de solicitudes aceptadas y rechazadas, relacionadas a las medidas de conservación y suministros de datos de usuarios de las telecomunicaciones a las autoridades de investigación.

PARÁMETROS

- La empresa publica informes de transparencia.
- Los informes están fácilmente accesibles a sus usuarios.
- Los informes contienen datos relacionados al número de solicitudes recibidas, cumplidas y rechazadas.

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

La notificación al usuario consiste en una de las garantías de la protección del derecho a la privacidad. Se refiere a la notificación que se realiza a la persona para informarle que sus comunicaciones o datos sobre su comunicación han sido requeridos por un organismo estatal en el primer momento permitido por la ley, con la información suficiente para que el usuario pueda impugnar la decisión o buscar otros recursos disponibles.

En un primer análisis no se encontró prohibición legal en Nicaragua para que las empresas notifiquen a sus usuarios sobre solicitudes de acceso a datos por autoridades de investigación cuando no haya deber de confidencialidad establecido por ley específica o derivado de orden judicial.

PARÁMETROS

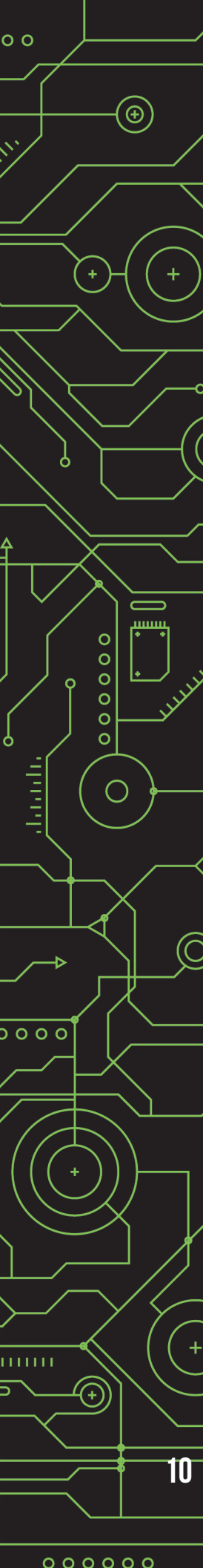
- La empresa se compromete públicamente a notificar al usuario sobre la información solicitada por la autoridad en el primer momento permitido por ley.

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

Las normas para acceder a los datos de las comunicaciones deben ser realizadas en el marco de una investigación con las suficientes salvaguardas del debido proceso. Como consecuencia, las empresas únicamente deben atender las solicitudes de entrega de información personal de sus usuarios realizadas por autoridades competentes y con previa autorización judicial.

El artículo 26.3 de la Constitución Política de Nicaragua garantiza el derecho de toda persona a la inviolabilidad de sus comunicaciones de todo tipo. La Ley No. 406 del 13 de noviembre del 2001 (Código Procesal Penal)¹¹ estipula en su artículo 213 la interceptación telefónica como un medio de prueba siempre y cuando esté relacionado a materia de terrorismo, extorsión, tráfico de órganos y de personas con propósitos sexuales, delitos relacionados con estupefacientes, legitimación de capitales, lavado de dinero, tráfico internacional de armas, explosivos entre otras disposiciones reguladas por la materia.

11. Código penal procesal, Ley No. 406. Disponible en: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/5EB5F629016016CE062571A1004F7C62?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/5EB5F629016016CE062571A1004F7C62?OpenDocument)



A su vez estas disposiciones son aplicables para lo previsto en el artículo 214 referido a la interceptación de comunicaciones escritas, telegráficas y electrónicas. La interceptación telefónica o de otras formas de comunicación únicamente puede proceder previa solicitud del Fiscal General de la República o del Director General de la Policía Nacional ante un juez competente que deberá emitir resolución debidamente motivada.

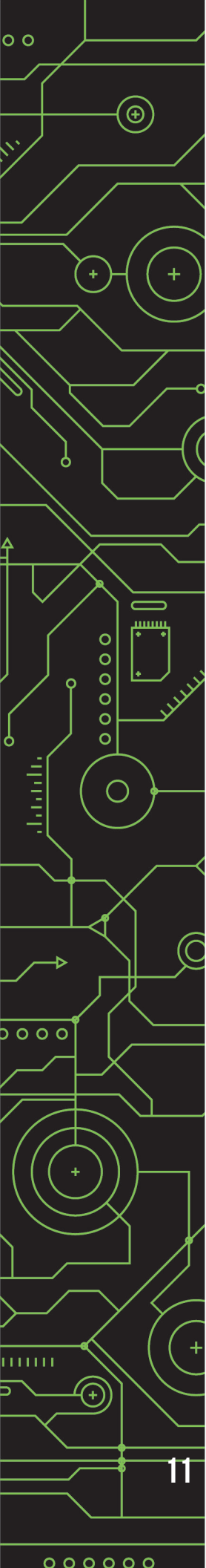
La exigencia de previa al orden judicial para acceder al contenido de las comunicaciones, solo se puede excepcionar en caso de urgencia. En esos casos, según el artículo 246 del mismo instrumento normativo, la validez del acto quedará supeditada a la convalidación del juez, la cual será solicitada dentro de un plazo de veinticuatro horas. En este mismo sentido, la Ley No. 735, Ley de Prevención, Investigación y Persecución del crimen organizado y de la administración de los bienes incautados, decomisados y abandonados¹², establece la necesidad de previa autorización judicial para la interceptación de las comunicaciones (fijas, móviles, inalámbricas y digitales o de cualquier otra naturaleza).

Por otra parte, el reglamento de la Ley No. 200 “Ley General de Telecomunicaciones y Servicios Postales”¹³, establece en el artículo 10 que los prestadores de servicios de telecomunicaciones deben tomar las medidas necesarias para garantizar y mantener la confidencialidad de las comunicaciones, salvo que exista un consentimiento previo por escrito de las partes involucradas cuando exista una orden judicial específica o que la información sea necesaria para cumplir con contratos de concesión o licencias.

El artículo 9 del mismo reglamento dispone que se atenta contra la inviolabilidad de las telecomunicaciones cuando deliberadamente una persona, que no es quien origina o recibe la comunicación pública, disemina, utiliza o facilita que otra persona conozca, no solo el contenido, pero también la existencia de cualquier comunicación, salvo la autorización de las partes involucradas.

12. Ley No. 735: Ley de Prevención, Investigación y Persecución del crimen organizado y de la administración de los bienes incautados, decomisados y abandonados. Disponible en: <https://www.poderjudicial.gob.ni/pjupload/comjib/Ley735.pdf>

13. Ley No. 200: Ley general de Telecomunicaciones y Servicios Postales. Disponible en: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/7CE6A7BD73C1E32D062570A10058026A?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/7CE6A7BD73C1E32D062570A10058026A?OpenDocument)



Con eso se puede comprender que la protección a la confidencialidad de las comunicaciones se aplica también a los datos que demuestren su existencia, como, por ejemplo, el registro de llamadas entrantes y salientes o registros de conexión (como la dirección IP). Eso está en línea con la decisión de la Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso *Escher et al v. Brasil*¹⁴, en el cual se ha reconocido que los datos que identifican una comunicación, conocidos como metadatos, se encuentran protegidos por el derecho a la inviolabilidad de las comunicaciones privadas y por lo tanto, también es necesaria autorización judicial para que una autoridad competente pueda accederlos.

Es importante destacar que, por medio del Decreto número 8651 del 25 de febrero del año 2020, la Asamblea Nacional ratificó el Convenio Iberoamericano de Cooperación sobre Investigación, Aseguramiento y Obtención de Pruebas¹⁵, facultando así al poder judicial en intervenir en comunicaciones, dispositivos móviles y digitales, obtener datos de tráfico de una comunicación electrónica en tiempo real, siempre y cuando exista una solicitud de cooperación de un Estado a otro, la cual debe ser nacionalizada mediante una orden judicial.

PARÁMETROS

- La empresa promete en sus contratos, políticas o términos de servicio a exigir a las autoridades una autorización judicial antes de suministrar el contenido de las comunicaciones de sus clientes.
- La empresa se compromete en sus contratos, políticas o términos de servicio a requerir una orden judicial antes de suministrar metadatos.

14. Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso *Escher et al v. Brasil*. Obtenido de: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_200_esp1.pdf

15. Decreto número 8651: Convenio Iberoamericano de Cooperación sobre Investigación, aseguramiento y Obtención de pruebas. Obtenido de: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/E0389C397B3E1EC7062570A100583E9A?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/E0389C397B3E1EC7062570A100583E9A?OpenDocument)



5. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD

Las guías para requerimiento de información personal orientadas a las autoridades presentan lineamientos sobre los procedimientos internos de las empresas adoptados ante pedidos de acceso a datos en investigaciones. Estas toman en cuenta los datos que se entregan, requerimientos y fundamentación legal, y todos los requisitos y disposiciones que se deben observar para la entrega de la información de sus usuarios.

Las guías ayudan a los usuarios a comprender qué información está disponible para la aplicación de la ley y sus protecciones, al tiempo que ayudan a las autoridades a mantener las solicitudes limitadas y específicas.

PARÁMETROS

- La empresa cuenta con una guía para el requerimiento de la información personal de sus clientes por parte de la autoridad que sea públicamente accesible y tenga en cuenta el marco legal local.



PARÁMETROS DE LAS RESPUESTAS

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

PARÁMETROS

LOS PARÁMETROS EVALUADOS PARA ESE CRITERIO SON:

- La empresa cuenta con una política de protección de datos publicada en su sitio web.
- La política es clara y de fácil acceso a los usuarios.
- La política establece cuáles datos son recopilados.
- La política establece el plazo de retención de los datos de los usuarios.

EVALUACIÓN

- La empresa obtiene 1 estrella si cumple con todos los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene $\frac{1}{2}$ estrella si cumple al menos con la mitad de los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene $\frac{1}{4}$ de estrella si cumple con al menos uno de los parámetros de evaluación.
- La empresa no obtiene estrella si no cumple con ninguno de los parámetros de evaluación.

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

PARÁMETROS

LOS PARÁMETROS EVALUADOS PARA ESE CRITERIO SON:

- La empresa publica informes de transparencia.
- Los informes están fácilmente accesibles a sus usuarios.
- Los informes contienen datos relacionados al número de solicitudes recibidas, cumplidas y rechazadas.

EVALUACIÓN

- La empresa obtiene 1 estrella si cumple con todos los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene ½ estrella si cumple con dos de los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene ¼ de estrella si cumple con al menos uno de los parámetros de evaluación.
- La empresa no obtiene estrella si no cumple con ninguno de los parámetros de evaluación.

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

PARÁMETROS

EL PARÁMETRO EVALUADO PARA ESE CRITERIO ES:

- La empresa se compromete a notificar al usuario sobre la información solicitada en el primer momento permitido por ley.

EVALUACIÓN

- La empresa obtiene 1 estrella si cumple con el parámetro de evaluación.
- La empresa no obtiene estrella si no cumple con el parámetro de evaluación.

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

PARÁMETROS

LOS PARÁMETROS EVALUADOS PARA ESE CRITERIO SON:

- La empresa se compromete en sus contratos, políticas o términos de servicio a exigir a las autoridades una autorización judicial antes de suministrar el contenido de las comunicaciones de sus clientes.
- La empresa promete requerir una orden judicial antes de suministrar metadatos.

EVALUACIÓN

- La empresa obtiene 1 estrella si cumple con todos los parámetros de evaluación.
- La empresa obtiene 1/2 estrella si cumple con mitad de los parámetros de evaluación.
- La empresa no obtiene estrella si no cumple con ninguno de los parámetros de evaluación.

5. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD

PARÁMETROS

LOS PARÁMETROS EVALUADOS PARA ESE CRITERIO SON:

- La empresa cuenta con una guía que sea públicamente accesible para el requerimiento de la información personal de sus clientes por parte de la autoridad.

EVALUACIÓN

- La empresa obtiene 1 estrella si cumple con el parámetro de evaluación.
- La empresa no obtiene estrella si no cumple con el parámetro de evaluación.

EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS

EMPRESA EVALUADA: **CLARO NICARAGUA**

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PUBLICADA EN SU SITIO WEB.**

CLARO Nicaragua presenta una política de privacidad¹⁶ dentro de su plataforma web, la cual está enfocada solamente en los datos que son recopilados en el sitio web y no a la prestación del servicio en general. Su empresa matriz, América Móvil, sí contiene una política de protección de datos general, pero no la adapta a su prestación de servicio en el contexto de Nicaragua ni la ofrece en el sitio de la empresa local. En esta primera edición tendremos en consideración la política de privacidad puesta a disposición por CLARO Nicaragua para brindar puntaje parcial, pero es relevante que la empresa ajuste su política para que abarque la prestación de sus servicios de manera general.

- **LA POLÍTICA ES CLARA Y DE FÁCIL ACCESO A LOS USUARIOS.**

La política de privacidad publicada por CLARO Nicaragua se encuentra en la parte final de su sitio web, pero con una notoriedad adecuada para la vista del usuario. Con respecto al contenido de este documento, se resalta un lenguaje genérico en su redacción, es decir, no aplica tecnicismos excesivos en el mencionado y los que enlista son explicados dentro del mismo.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE CUÁLES DATOS SON RECOPIRADOS.**

CLARO Nicaragua menciona algunos de los datos que son recopilados de sus usuarios: nombre del usuario, edad, sexo, correo electrónico, número celular, domicilio particular y laboral, dirección IP de sus dispositivos electrónicos, navegador web utilizado, nombres de dominio, tiempo de acceso, información del hardware y el software de su equipo y sitios webs visitados.

16. Claro Nicaragua. Política de Privacidad. Obtenido de: <https://www.claro.com.ni/portal/ni/pdf/politicasdeprivacidad.pdf>

- **LA POLÍTICA ESTABLECE EL PLAZO DE RETENCIÓN DE LOS DATOS DE LOS USUARIOS.**

Dicha política de privacidad no menciona el tiempo de almacenamiento dentro de las bases de datos propias de CLARO Nicaragua; únicamente menciona qué datos son recolectados y el uso dado a estos.

CALIFICACIÓN: CLARO NICARAGUA OBTIENE ½ ESTRELLA EN ESTE APARTADO, DEBIDO A PRESENTAR POLÍTICAS DE PRIVACIDAD SOLO PARA EL SITIO WEB, LAS CUALES DESCRIBEN LA INFORMACIÓN DE SUS USUARIOS RECOLECTADAS, PERO NO ESPECIFICA EL TIEMPO DE DURACIÓN EN LA QUE ESTA ES ALMACENADA.

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PUBLICADA EN SU SITIO WEB.**

CLARO Nicaragua no publica informes de transparencia dentro de su sitio web. América Móvil pública de forma anual informes de sustentabilidad¹⁷ que hacen referencia a las actividades que realiza CLARO Nicaragua, pero que no incluyen datos agregados sobre solicitudes de informaciones de los usuarios por las autoridades de la ley. Tampoco se ha encontrado informe de transparencia publicado por su empresa matriz.

- **LOS INFORMES ESTÁN FÁCILMENTE ACCESIBLES A SUS USUARIOS.**

En vista que no existen informes de transparencia, no es posible puntuar en ese parámetro.

- **LOS INFORMES CONTIENEN DATOS RELACIONADOS AL NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS, CUMPLIDAS Y RECHAZADAS.**

La empresa no publica informes de transparencia, así no es posible conocer el número de solicitudes de acceso a datos provenientes de autoridades de investigación, menos aún, la cantidad de solicitudes cumplidas o rechazadas.

CALIFICACIÓN: CLARO NICARAGUA NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

17. América Móvil. Informes de Sustentabilidad. Obtenido de: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_downloads/sustainability/2020/07/v2/Informe-de-Sustentabilidad-2019.pdf

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A NOTIFICAR AL USUARIO SOBRE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN EL PRIMER MOMENTO PERMITIDO POR LEY.**

CLARO Nicaragua no dispone de información acerca de ese criterio en los documentos analizados.

CALIFICACIÓN: CLARO NICARAGUA NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

- **LA EMPRESA PROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A EXIGIR A LAS AUTORIDADES UNA AUTORIZACIÓN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR EL CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES DE SUS CLIENTES.**

Dentro de las políticas de privacidad¹⁸, relativas a las informaciones recabadas en su sitio web, **CLARO Nicaragua** expresa explícitamente tres supuestos en que revela información personal de sus usuarios, en las que la autorización judicial es una de ellas. De acuerdo con la política, la empresa solo realiza la entrega de datos personales de sus clientes: (i) en caso de cumplimiento de orden emitida por la autoridad judicial competente, (i) cuando sea indispensable para proteger derechos de propiedad intelectual de CLARO, sus afiliadas y/o subsidiarias y sus usuarios, y (iii) en circunstancias en las que la empresa deba proteger la seguridad personal de sus usuarios. No hay mención específica cómo la empresa gestiona la solicitud de acceso a los contenidos de las comunicaciones de sus usuarios y por lo tanto no hay compromiso explícito de que eso solo se haga mediante una orden judicial.

Es importante destacar que la empresa América Móvil hace mención en su Política de Privacidad Global, de observancia obligatoria a sus subsidiarias, que nadie puede escuchar o monitorear ninguna conversación, transmisión de datos u otra forma de comunicación, ni revelar su existencia o contenido, salvo por orden escrita debidamente fundada y motivada de las autoridades competentes. Aunque sea un compromiso importante, solo se encuentra en una política global de la empresa por lo que no deja claro cómo la compañía lo aplica en el contexto legal de Nicaragua. Por ende, ese parámetro se considera parcialmente atendido.

18. América Móvil Política de Privacidad Global. Obtenido de: <https://www.claro.com.ni/portal/ni/pdf/politicasdeprivacidad.pdf>

- **¿LA EMPRESA PROMETE REQUERIR UNA ORDEN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR METADATOS?**

Conforme señala, la política de **CLARO Nicaragua**¹⁹ se refiere a los datos recabados en el sitio web de la empresa y menciona otros supuestos más allá de una orden judicial para la entrega de datos personales de sus usuarios, no quedando claro cuáles de ellos se aplican para el caso específico de acceso a los metadatos de las comunicaciones. En su política global, América Móvil²⁰ establece que “se podrá realizar la entrega de información de los particulares, realizar la geolocalización de una línea de comunicación móvil, bloquearla, restringirla o llevar un registro y control de las comunicaciones cuando dichas acciones sean requeridas en términos de la legislación que resulten aplicables, debiendo constar siempre por escrito, mediante oficio emitido y suscrito por una autoridad competente y cuyo requerimiento esté debidamente fundado y motivado en términos de ley”.

Aunque la disposición presente un compromiso importante, ello se encuentra en una política global de la empresa, por lo que no deja claro cómo la compañía lo aplica en el contexto legal de Nicaragua. Por lo tanto, no puede ser considerado como un compromiso, que, como regla general, la empresa requiera una orden judicial antes de suministrar metadatos a la autoridad.

CALIFICACIÓN: CLARO NICARAGUA RECIBE ¼ DE ESTRELLA EN ESTE APARTADO AL CUMPLIR PARCIALMENTE CON EL PRIMER PARÁMETRO DE EVALUACIÓN.

5. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD.

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA GUÍA PARA EL REQUERIMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE SUS CLIENTES POR PARTE DE LA AUTORIDAD QUE SEA PÚBLICAMENTE ACCESIBLE.**

CLARO Nicaragua no presenta ningún esquema o escrito que exprese el procedimiento que adopta para analizar y procesar los pedidos de datos de sus usuarios por la autoridad.

CALIFICACIÓN: CLARO NICARAGUA NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

19. CLARO Nicaragua. Políticas de Privacidad. Disponible en: <https://www.claro.com.ni/portal/ni/pdf/politicasdeprivacidad.pdf>

20. Política Global de Protección de Datos de América Móvil. Obtenido en: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_downloads/privacy/Pol%C3%ADtica-de-Privacidad.pdf

EMPRESA EVALUADA: COOTEL

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PUBLICADA EN SU SITIO WEB.**

COOTEL no tiene publicada una política de protección de datos que trate de la prestación de sus servicios de forma general. La empresa cuenta solamente con una política para los usuarios de su aplicación de Mi COOTEL²¹ relativa a los datos recabados en el uso de esa aplicación. Mi COOTEL es una herramienta que permite a los usuarios de los servicios de telefonía básica, telefonía celular y acceso a internet administrar, modificar los servicios, visualizar y controlar los balances de los paquetes de los servicios contratados, entre otras funcionalidades. En esa primera edición tendremos en consideración la política de privacidad puesta a disposición por COOTEL para un puntaje apenas parcial. Es relevante que la empresa ponga a disposición de sus usuarios una política que abarque la prestación de sus servicios de manera general.

- **LA POLÍTICA ES CLARA Y DE FÁCIL ACCESO A LOS USUARIOS.**

COOTEL tiene una política de aviso de privacidad para Mi COOTEL, la cual se encuentra redactada de una forma clara y precisa, es decir, no aplica tecnicismos excesivos. La política es de fácil acceso desde el sitio web de COOTEL.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE CUÁLES DATOS SON RECOPIADOS.**

La Política de Mi COOTEL establece que los datos recopilados son: nombre completo, número de identificación, dirección física del cliente, fecha de nacimiento, número telefónico y dirección de email. Además, colecta información del hardware del equipo y otras informaciones tales como datos de red, dirección IP, nombre de dominio y páginas específicas de la aplicación que se recopilan para estudio de mercado y datos estadísticos.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE EL PLAZO DE RETENCIÓN DE LOS DATOS DE LOS USUARIOS.**

La política de Mi COOTEL no establece el tiempo de retención de los datos.

CALIFICACIÓN: COOTEL OBTIENE ½ ESTRELLA EN ESTE APARTADO, DEBIDO A PRESENTAR POLÍTICAS DE PRIVACIDAD SOLO PARA EL SITIO WEB, LAS CUALES DESCRIBEN LA INFORMACIÓN DE SUS USUARIOS RECOLECTADAS, PERO NO ESPECIFICA EL TIEMPO DE DURACIÓN EN LA QUE ESTA ES ALMACENADA.

21. COOTEL. Políticas de Aplicación mi Cootel. Obtenido de: <https://www.cootel.com.ni/cootel/politicas-aplicacion-mi-cootel/>

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

- **LA EMPRESA PUBLICA INFORMES DE TRANSPARENCIA.**

COOTEL no presenta dentro de su sitio web²² algún informe de transparencia, por lo que no hay información estadística disponible sobre las solicitudes de datos de sus usuarios que la empresa recibe de las autoridades de la ley.

- **LOS INFORMES ESTÁN FÁCILMENTE ACCESIBLES A SUS USUARIOS.**

El sitio web de COOTEL no alberga ningún reporte de transparencia.

- **¿LOS INFORMES CONTIENEN DATOS RELACIONADOS AL NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS, CUMPLIDAS Y RECHAZADAS?**

COOTEL no realiza ningún informe conteniendo información referente al número de solicitudes recibidas, cumplidas y rechazadas provenientes de la autoridad.

CALIFICACIÓN: COOTEL NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A NOTIFICAR AL USUARIO SOBRE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN EL PRIMER MOMENTO PERMITIDO POR LEY.**

COOTEL no dispone de información acerca de ese criterio en los documentos analizados.

CALIFICACIÓN: COOTEL NO RECIBE ESTRELLA EN ESTE APARTADO AL NO CUMPLIR CON EL PARÁMETRO DE EVALUACIÓN.

22. Disponible en: <https://www.cootel.com.ni>

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

- **LA EMPRESA PROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A EXIGIR A LAS AUTORIDADES UNA AUTORIZACIÓN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR EL CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES DE SUS CLIENTES.**

En los términos de servicios de COOTEL no se presenta ningún acápite que mencione sobre los requisitos necesarios para hacer la entrega de datos a la autoridad, incluyendo la necesidad o no de orden judicial.

- **¿LA EMPRESA PROMETE REQUERIR UNA ORDEN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR METADATOS?**

Como fue mencionado anteriormente, COOTEL no informa bajo qué supuestos entrega los datos de sus usuarios a las autoridades de cumplimiento de la ley.

CALIFICACIÓN: COOTEL NO RECIBE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, A CAUSA DE NO PRESENTAR UN ESCRITO CON LA INFORMACIÓN EVALUADA.

5. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD.

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA GUÍA PARA EL REQUERIMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE SUS CLIENTES POR PARTE DE LA AUTORIDAD QUE SEA PÚBLICAMENTE ACCESIBLE.**

COOTEL no cuenta con una guía de procedimientos como tal, que sea públicamente accesible

CALIFICACIÓN: COOTEL NO RECIBE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, A CAUSA DE NO PRESENTAR UN ESCRITO CON LA INFORMACIÓN EVALUADA.

EMPRESA EVALUADA: YOTA NICARAGUA

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PUBLICADA EN SU SITIO WEB.**

YOTA Nicaragua no presenta una política de protección de datos dentro de su sitio web²³.

- **LA POLÍTICA ES CLARA Y DE FÁCIL ACCESO A LOS USUARIOS.**

Al no estar presente las políticas de privacidad dentro del sitio web de YOTA Nicaragua, no se puede indagar si sus estatutos son claros, además de su contenido en sí, a la vez que el acceso a sus usuarios a este documento es nulo.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE CUÁLES DATOS SON RECOPIRADOS.**

Por la ausencia de este tipo de documento dentro del sitio web de YOTA Nicaragua, se desconocen los datos de sus usuarios almacenados por esta compañía.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE EL PLAZO DE RETENCIÓN DE LOS DATOS DE LOS USUARIOS.**

No se conoce el tiempo en que los datos, propios de los usuarios de YOTA Nicaragua, se mantienen resguardados en sus bases de datos, debido a la ausencia de las políticas de datos dentro de su plataforma web.

CALIFICACIÓN: YOTA NICARAGUA NO RECIBE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, DEBIDO A NO PRESENTAR POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DENTRO DE SU SITIO WEB.

23. Disponible en: <https://yota.com.ni/>

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

- **LA EMPRESA PUBLICA INFORMES DE TRANSPARENCIA.**

YOTA Nicaragua no presenta informes de transparencia ni políticas de privacidad dentro de su plataforma web, por lo que sus usuarios desconocen el tratamiento de sus datos y cómo la empresa gestiona los pedidos de autoridades gubernamentales.

- **LOS INFORMES ESTÁN FÁCILMENTE ACCESIBLES A SUS USUARIOS.**

La empresa no publica informes de transparencia.

- **LOS INFORMES CONTIENEN DATOS RELACIONADOS AL NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS, CUMPLIDAS Y RECHAZADAS.**

Al no emitirse informes de transparencia dentro del sitio web de **YOTA Nicaragua**, los usuarios desconocen sobre la cantidad y naturaleza de la información requerida y suministrada por las autoridades en el cumplimiento de la ley.

CALIFICACIÓN: YOTA NICARAGUA NO RECIBE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, DEBIDO A NO PRESENTAR POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DENTRO DE SU SITIO WEB.

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A NOTIFICAR AL USUARIO SOBRE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN EL PRIMER MOMENTO PERMITIDO POR LEY.**

YOTA Nicaragua no dispone de información acerca de ese criterio en los documentos analizados.

CALIFICACIÓN: YOTA NICARAGUA NO RECIBE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, DEBIDO A NO PRESENTAR POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DENTRO DE SU SITIO WEB.

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

- **LA EMPRESA PROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A EXIGIR A LAS AUTORIDADES UNA AUTORIZACIÓN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR EL CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES DE SUS CLIENTES.**

YOTA Nicaragua no especifica entre sus lineamientos bajo qué supuestos entrega datos de sus usuarios a las autoridades de investigación, sea sobre los contenidos o los metadatos de las comunicaciones.

- **¿LA EMPRESA PROMETE REQUERIR UNA ORDEN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR METADATOS?**

YOTA Nicaragua no se compromete a solicitar una orden judicial antes de suministrar metadatos de las comunicaciones de sus usuarios, ni siquiera informa bajo qué supuestos podrían ser entregados a las autoridades de investigación.

CALIFICACIÓN: YOTA NICARAGUA NO RECIBE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, DEBIDO A NO PRESENTAR POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DENTRO DE SU SITIO WEB.

5. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD.

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA GUÍA PARA EL REQUERIMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE SUS CLIENTES POR PARTE DE LA AUTORIDAD QUE SEA PÚBLICAMENTE ACCESIBLE.**

YOTA Nicaragua no cuenta con una guía de procedimientos como tal, que sea públicamente accesible.

CALIFICACIÓN: YOTA NICARAGUA NO RECIBE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, DEBIDO A NO PRESENTAR POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DENTRO DE SU SITIO WEB.

EMPRESA EVALUADA: TIGO NICARAGUA

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PUBLICADA EN SU SITIO WEB.**

TIGO Nicaragua mantiene un Aviso de Privacidad²⁴ en su sitio web aplicado para los datos recolectados al ofrecerle productos, servicios o acceso al portal web. El aviso combina informaciones más enfocadas en el procesamiento de datos de los usuarios en el contexto de utilización del portal web con informaciones más generales de la prestación del servicio. Para esa primera edición del informe tendremos en consideración ese duplo carácter del aviso publicado por TIGO Nicaragua para brindarle puntaje.

Sin embargo, es relevante que la empresa estudie el ajuste de esa política para tratar de manera más clara y consistente de las reglas relativas a la privacidad y protección de datos aplicadas a la prestación de sus servicios de manera general en Nicaragua.

Es importante destacar que la empresa matriz de TIGO, Millicom²⁵, cuenta con una política de protección de datos a nivel global aplicable a sus afiliadas y subsidiarias. La política incluye estándares importantes con base en el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea, pero solo se encuentra disponible en el sitio web de la empresa matriz, por lo que resulta de difícil conocimiento para sus usuarios en Nicaragua. El análisis de los siguientes parámetros tendrá en cuenta la política disponible en el sitio de TIGO Nicaragua.

- **LA POLÍTICA ES CLARA Y DE FÁCIL ACCESO A LOS USUARIOS.**

El aviso de privacidad de TIGO Nicaragua es de fácil acceso desde su página web, se encuentra redactada de una forma clara y precisa. Con respecto al contenido de este documento, se resalta un lenguaje genérico en su redacción, es decir, no aplica tecnicismos excesivos en el mencionado, y los que enlista son explicados dentro del mismo.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE CUÁLES DATOS SON RECOPIRADOS.**

TIGO Nicaragua establece en su Aviso de Privacidad publicado en su página web, que los datos recopilados por la empresa son información de registro, información sobre el uso del portal (ej. dirección de red, sistema operativo, historial de visualización, información de ubicación, información de aplicaciones móviles según los sitios web visitados y las aplicaciones descargadas en la red TIGO.) Los datos pueden ser proveídos directamente por el cliente, por terceros, por cookies y tecnologías similares.

24. TIGO NICARAGUA. Aviso de Privacidad. Obtenido en: <https://www.tigo.com.ni/legales/privacidad>

25. Política Global de Protección de Datos de Millicom Internacional. Obtenido en: <https://www.millicom.com/privacy-policy-spanish/>

- **LA POLÍTICA ESTABLECE EL PLAZO DE RETENCIÓN DE LOS DATOS DE LOS USUARIOS.**

TIGO Nicaragua establece en su página web que los datos se conservarán durante cinco años, mantenidos conforme a la autorización otorgada para su tratamiento en los registros de TIGO, salvo revocatoria del titular.

En el caso del usuario del portal, al ser cliente de TIGO, los datos se conservarán por el término establecido en las disposiciones contractuales acordadas para los servicios de TIGO. En complemento, el aviso de privacidad establece: “Salvo que la ley local vigente disponga otros plazos de retención de los datos, TIGO procederá al bloqueo y posterior cancelación de los mismos conforme a la legislación vigente, una vez (i) se cumpla con la finalidad del tratamiento; (ii) se termine la relación contractual; (iii) expire la vigencia de cinco años, o (iv) se otorgue la revocatoria del consentimiento por parte del titular. Conforme a la norma que regula la materia, la revocatoria no tendrá efecto retroactivo.”

Si bien la política de TIGO es más detallada en ese punto de lo que se presenta para las otras operadoras, la empresa ya debería tener en cuenta la ley local al redactar su aviso de privacidad, presentando las informaciones tal cual se aplican en el país. Por otra parte, sabemos que TIGO ha asumido las operaciones de Movistar hace poco más de un año, lo que también demanda tiempo para adaptación de las políticas y actividades de la empresa. Sin duda, esperamos que la empresa busque cumplir con esa preocupación en los términos, contratos y políticas que pone a disposición de sus usuarios. En lo que respecta al contrato de servicios de internet²⁶ de TIGO Nicaragua, solo se refiere a lo siguiente: “Protección de datos personales: Asimismo, el cliente tendrá derecho a la intimidad, privacidad y secreto de sus comunicaciones, y a la protección de sus datos personales”.

En comunicación de la empresa, como parte del proceso de elaboración de ese informe, TIGO Nicaragua ha señalado que documento forma parte integral del contrato principal informa que, en cuanto a ficheros y protección de datos, el tratamiento de datos por la empresa se da “con absoluta confidencialidad y tomando en cuenta lo señalado en la Ley de Protección de Datos y su Reglamento.” Mientras el aviso de privacidad se encuentra disponible en el sitio web de la empresa, los contratos solo se entregan a los clientes cuando se efectúa la contratación del servicio. Esos documentos contienen informaciones relevantes y deberían ser puestos a disposición del usuario de antemano, también por medio de los sitios web de las operadoras, como parte de la información al tener en cuenta antes de la contratación del servicio. Para la evaluación de ese criterio tomamos en cuenta el aviso de privacidad que está públicamente disponible.

CALIFICACIÓN: TIGO NICARAGUA RECIBE UNA ESTRELLA AL CUMPLIR CON TODOS LOS PARÁMETROS DE ESTE APARTADO.

26. TIGO Nicaragua. Términos y Condiciones. Obtenido de: <https://www.tigo.com.ni/legales/terminos-condiciones>

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

- **LA EMPRESA PUBLICA INFORMES DE TRANSPARENCIA.**

La empresa matriz de TIGO Nicaragua, Millicom²⁷, anualmente publica informes de transparencia. En su informe correspondiente al año 2019²⁸, la compañía informa que a mediados del año referido se ha cerrado la transacción para la adquisición de la empresa móvil Telefónica en Nicaragua y que en el futuro planea incluir, en el documento, números para todas las partes de los negocios recién adquiridos.

El informe parece no incluir datos cuantitativos para Nicaragua y tampoco se detallan informaciones sobre el marco jurídico o las autoridades que pueden solicitar y emitir órdenes de acceso a datos. Tampoco se relaciona a Nicaragua en el Informe de Transparencia de 2019 de Telefónica en vista que estaba en proceso de transición. Por esa razón, no hay información reciente disponible sobre las solicitudes relacionadas a TIGO/Movistar Nicaragua. Sin embargo, es importante dar a conocer que Millicom/TIGO dispone de un procedimiento establecido para la divulgación de información.

- **LOS INFORMES ESTÁN FÁCILMENTE ACCESIBLES A SUS USUARIOS.**

Los informes son accesibles, pero no se incluyó informaciones específicas de Nicaragua en el informe de transparencia por las razones expuestas anteriormente.

- **LOS INFORMES CONTIENEN DATOS RELACIONADOS AL NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS, CUMPLIDAS Y EL RECHAZADAS.**

Los informes de transparencia disponibles no incluyen información relativa a solicitudes de Nicaragua. A diferencia de Telefónica, el informe de TIGO presenta los números de solicitudes por región (América Central) y no por país. Por lo que se explica en el reporte, se entiende que los datos cuantitativos se refieren a Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Panamá, sin incluir a Nicaragua.

En términos de brindar transparencia acerca de las solicitudes de datos, la mejor práctica es agregar las informaciones estadísticas por país, permitiendo una mejor comprensión y seguimiento por los usuarios.

CALIFICACIÓN: TIGO NICARAGUA NO ALCANZA NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, A CAUSA DE TODAVÍA NO CONTAR CON INFORME DE TRANSPARENCIA QUE INCLUYA A NICARAGUA.

27. Disponible en: <https://www.millicom.com/>

28. Millicom. Informe del Grupo Millicom sobre Divulgación a las Autoridades Judiciales (LED) . Obtenido de: https://www.millicom.com/media/4019/v2_mic-led-spanish.pdf

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A NOTIFICAR AL USUARIO SOBRE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN EL PRIMER MOMENTO PERMITIDO POR LEY.**

TIGO Nicaragua en sus contratos y políticas no dispone de información acerca de ese criterio.

CALIFICACIÓN: TIGO NICARAGUA NO RECIBE ESTRELLA AL NO CUMPLIR CON NINGUNO DE LOS PARÁMETROS DE ESTE CRITERIO.

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

- **LA EMPRESA PROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A EXIGIR A LAS AUTORIDADES UNA AUTORIZACIÓN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR EL CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES DE SUS CLIENTES.**

TIGO Nicaragua en el aviso de privacidad²⁹ publicado en el sitio web establece que la empresa entregará información de sus usuarios por orden escrita de autoridad judicial competente en el ejercicio de sus funciones o cuando así sea permitido por la ley.

Tomando en cuenta que la legislación en Nicaragua es clara en afirmar la necesidad de una orden judicial para acceder a contenidos de comunicación, los supuestos presentados por la empresa en su aviso de privacidad dan cuenta de cumplir con el parámetro evaluado. Sin embargo, dicha protección al contenido de las comunicaciones podría estar más explícita en la política puesta a disposición de sus clientes.

- **¿LA EMPRESA SE COMPROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A REQUERIR UNA ORDEN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR METADATOS?**

En ese caso, el supuesto de que TIGO puede compartir datos de los usuarios “cuando así sea permitido en cumplimiento con la ley”, se presente en el aviso de privacidad y se abre un espacio para las interpretaciones que no impliquen necesariamente la exigencia de una orden judicial antes de suministrar metadatos.

CALIFICACIÓN: TIGO NICARAGUA RECIBE 1/2 DE ESTRELLA AL CUMPLIR CON AL MENOS UNO DE LOS PARÁMETROS DE EVALUACIÓN.

29. TIGO Nicaragua. Avisos de Privacidad. Obtenido de: <https://www.tigo.com.ni/legales/privacidad>

5. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD.

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA GUÍA PARA EL REQUERIMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE SUS CLIENTES POR PARTE DE LA AUTORIDAD QUE SEA PÚBLICAMENTE ACCESIBLE.**

TIGO Nicaragua no publica una guía para requerimiento de información personal orientadas a la autoridad. Su empresa matriz, Millicom, pone a disposición en su sitio web una política de asistencia para la aplicación de la ley³⁰ con lineamientos globales. Se trata de una versión pública resumida de las pautas internas de Millicom para los procedimientos relacionados con las solicitudes de cumplimiento de la ley.

Aunque el documento presente los pasos que se deben aplicar localmente cuando de la asistencia para aplicación de la ley, ellos son generales y no tienen en cuenta el marco normativo local u otras prácticas que se puedan adoptar en el contexto nacional. Además, la política solo está publicada en inglés y en el sitio web de la empresa matriz.

Considerando que la política presenta informaciones relevantes en términos de cómo se da la colaboración con las autoridades de la ley, pero que no detalla puntos cruciales (como las autoridades competentes o lo que se define como situación de urgencia) por ser general y no adaptado al contexto local, le brindamos puntaje parcial.

CALIFICACIÓN: TIGO NICARAGUA OBTIENE ¼ DE ESTRELLA EN ESTE APARTADO, DEBIDO A CUMPLIR PARCIALMENTE CON EL PARÁMETRO DE EVALUACIÓN.

30. Millicom International. Policy for Law Enforcement Assistance and "Major Events". Obtenido de: <https://www.millicom.com/media/3613/law-enforcement-assistance-and-major-events-guidelines.pdf>

EMPRESA EVALUADA: IDEAY

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PUBLICADA EN SU SITIO WEB.**

La empresa IDEAY no cuenta con una política de protección de datos dentro de su plataforma web³¹.

- **LA POLÍTICA ES CLARA Y DE FÁCIL ACCESO A LOS USUARIOS.**

Debido a que IDEAY no alberga en su sitio web una política de privacidad, se desconoce el contenido del mismo, además de su estilo de redacción.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE CUÁLES DATOS SON RECOPIADOS.**

Debido a la ausencia de estas políticas dentro de la plataforma web de IDEAY, no hay certeza de cuales datos recopila de sus usuarios.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE EL PLAZO DE RETENCIÓN DE LOS DATOS DE LOS USUARIOS.**

Por la inexistencia de políticas de privacidad dentro del sitio web de IDEAY, no se conoce el plazo de retención de los datos de sus usuarios dentro de los servidores propios de este proveedor.

CALIFICACIÓN: IDEAY OBTIENE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, DEBIDO A NO PRESENTAR UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS DENTRO DE SU SITIO WEB.

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

- **LA EMPRESA PUBLICA INFORMES DE TRANSPARENCIA.**

IDEAY no publica informes de transparencia que brinde información a sus usuarios sobre los pedidos que las autoridades hacen de sus datos.

31. Disponible en: <https://www.ideay.com>

- **LOS INFORMES ESTÁN FÁCILMENTE ACCESIBLES A SUS USUARIOS.**

Debido a que el proveedor de internet IDEAY no proporciona informes de transparencia, los usuarios de esta compañía no conocen sobre el trato, otorgado por esta compañía a sus datos con autoridades.

- **LOS INFORMES CONTIENEN DATOS RELACIONADOS AL NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS, CUMPLIDAS Y RECHAZADAS.**

En vista que IDEAY no elabora informes de transparencia en su plataforma web, existe desconocimiento sobre el acceso a datos de sus clientes por instituciones gubernamentales.

CALIFICACIÓN: IDEAY NO OBTIENE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, CON BASE A QUE NO HA PUBLICADO INFORME DE TRANSPARENCIA.

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A NOTIFICAR AL USUARIO SOBRE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN EL PRIMER MOMENTO PERMITIDO POR LEY.**

IDEAY no dispone de información acerca de ese criterio en los documentos analizados.

CALIFICACIÓN: IDEAY NO OBTIENE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, CON BASE A QUE NO HA PUBLICADO INFORME DE TRANSPARENCIA.

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

- **LA EMPRESA PROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A EXIGIR A LAS AUTORIDADES UNA AUTORIZACIÓN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR EL CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES DE SUS CLIENTES.**

IDEAY no presenta los términos de sus servicios dentro de su plataforma web³², por lo que se desconoce si este proveedor de internet se compromete a solo suministrar el contenido de las comunicaciones de sus clientes bajo una autorización judicial previa.

32. Disponible en: <https://www.ideay.com>

- **¿LA EMPRESA SE COMPROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A REQUERIR UNA ORDEN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR METADATOS?**

En vista de que las políticas de servicios de IDEAY no se encuentran dentro de su plataforma web, se desconoce el nivel de compromiso por parte de esta compañía en requerir una orden judicial para la entrega de los metadatos de las comunicaciones de sus usuarios.

CALIFICACIÓN: **IDEAY** NO OBTIENE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, CON BASE A QUE NO HA PUBLICADO INFORME DE TRANSPARENCIA.

5. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD.

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA GUÍA PARA EL REQUERIMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE SUS CLIENTES POR PARTE DE LA AUTORIDAD QUE SEA PÚBLICAMENTE ACCESIBLE.**

IDEAY no presenta dentro de su plataforma web una guía procedimental de entrega de datos de sus usuarios a autoridades gubernamentales.

CALIFICACIÓN: **IDEAY** NO OBTIENE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, DEBIDO A CUMPLIR CON EL PARÁMETRO DE EVALUACIÓN.

EMPRESA EVALUADA: **IBW NICARAGUA**

1. POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PUBLICADA EN SU SITIO WEB.**

IBW no presenta políticas de datos dentro de su plataforma web³³.

- **LA POLÍTICA ES CLARA Y DE FÁCIL ACCESO A LOS USUARIOS.**

Debido a que esta empresa no alberga en su sitio web una política de privacidad, se desconoce la existencia o el contenido del mismo.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE CUÁLES DATOS SON RECOPIADOS.**

IBW no presenta políticas de datos dentro de su plataforma web, por ende, no informa cuáles datos recopila de sus usuarios.

- **LA POLÍTICA ESTABLECE EL PLAZO DE RETENCIÓN DE LOS DATOS DE LOS USUARIOS.**

Al no albergar el sitio web de IBW, ninguna política de protección y privacidad de datos se desconoce sobre el período de retención de información de sus usuarios dentro de sus servidores.

CALIFICACIÓN: **IBW NICARAGUA NO OBTIENE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, DEBIDO A NO PRESENTAR POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS DENTRO DE SU PLATAFORMA WEB.**

2. INFORMES DE TRANSPARENCIA

- **LA EMPRESA PUBLICA INFORMES DE TRANSPARENCIA.**

IBW Nicaragua no publica informes de transparencia y por lo tanto no brinda a sus usuarios informaciones estadísticas sobre las solicitudes de datos personales que recibe de las autoridades de cumplimiento de la ley.

33. Disponible en: <https://www.ibw.com.ni>

- **LOS INFORMES ESTÁN FÁCILMENTE ACCESIBLES A SUS USUARIOS.**

IBW Nicaragua no emite ningún informe de transparencia.

- **LOS INFORMES CONTIENEN DATOS RELACIONADOS AL NÚMERO DE SOLICITUDES RECIBIDAS, CUMPLIDAS Y RECHAZADAS.**

IBW Nicaragua no publica informes de transparencia, por lo tanto, no es posible a sus usuarios conocer el número de solicitudes recibidas, cumplidas y rechazadas por la empresa

CALIFICACIÓN: IBW NICARAGUA NO OBTIENE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, CON BASE A QUE NO HA PUBLICADO INFORME DE TRANSPARENCIA.

3. NOTIFICACIÓN AL USUARIO

- **LA EMPRESA SE COMPROMETE A NOTIFICAR AL USUARIO SOBRE LA INFORMACIÓN SOLICITADA EN EL PRIMER MOMENTO PERMITIDO POR LEY.**

IBW Nicaragua no dispone de información acerca de ese criterio en los documentos analizados.

CALIFICACIÓN: IBW NICARAGUA NO OBTIENE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, CON BASE A QUE NO HA PUBLICADO INFORME DE TRANSPARENCIA.

4. AUTORIZACIÓN JUDICIAL

- **LA EMPRESA PROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A EXIGIR A LAS AUTORIDADES UNA AUTORIZACIÓN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR EL CONTENIDO DE LAS COMUNICACIONES DE SUS CLIENTES.**

No se ha encontrado en los documentos públicamente disponibles en el sitio web³⁴ de IBW Nicaragua cualquier información sobre bajo qué supuestos la empresa suministra el contenido de las comunicaciones de sus usuarios a las autoridades gubernamentales.

34. Disponible en: <https://www.ibw.com.ni>

- **¿LA EMPRESA SE COMPROMETE EN SUS CONTRATOS, POLÍTICAS O TÉRMINOS DE SERVICIO, A REQUERIR UNA ORDEN JUDICIAL ANTES DE SUMINISTRAR METADATOS?**

No hemos encontrado una garantía visible sobre si esta empresa solo entrega los metadatos de las comunicaciones de sus usuarios mediante una orden judicial.

CALIFICACIÓN: **IBW NICARAGUA** NO OBTIENE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, CON BASE A QUE NO HA PUBLICADO INFORME DE TRANSPARENCIA.

5. GUÍAS PARA REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN PERSONAL ORIENTADAS A LA AUTORIDAD.

- **LA EMPRESA CUENTA CON UNA GUÍA PARA EL REQUERIMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL DE SUS CLIENTES POR PARTE DE LA AUTORIDAD QUE SEA PÚBLICAMENTE ACCESIBLE.**

IBW Nicaragua no presenta ningún documento que describa como es el proceso el cual las autoridades gubernamentales pueden obtener los datos de los clientes de la mencionada empresa.

CALIFICACIÓN: **IBW NICARAGUA** NO OBTIENE NINGUNA ESTRELLA EN ESTE APARTADO, EN VISTA QUE NO PRESENTA UN ESCRITO CON LA INFORMACIÓN EVALUADA

¿QUIÉN DEFIENDE TUS DATOS?

NICARAGUA 2020

COMPañÍA TELEFÓNICA	CLARO NICARAGUA	COOTEL	YOTA NICARAGUA	TIGO NICARAGUA	IDEAY	IBW
Política de protección de datos	★	★	★	★	★	★
Informes de transparencia	★	★	★	★	★	★
Notificación al usuario	★	★	★	★	★	★
Autorización judicial	★	★	★	★	★	★
Guías para requerimiento de información personal orientadas a la autoridad	★	★	★	★	★	★
RESULTADO	3/4 ★ ★ ★ ★ ★	1/2 ★ ★ ★ ★ ★	0 ★ ★ ★ ★ ★	1-3/4 ★ ★ ★ ★ ★	0 ★ ★ ★ ★ ★	0 ★ ★ ★ ★ ★

CONCLUSIÓN

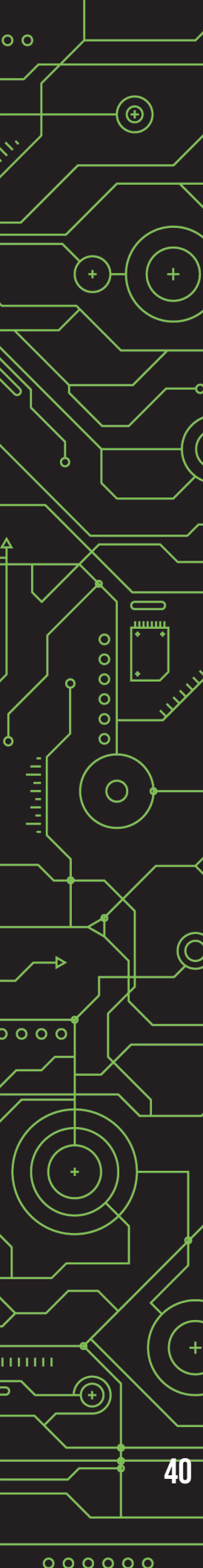
En esta primera edición de ¿Quién Defiende tus Datos? Nicaragua, se realizó un análisis de las políticas de protección de datos de las empresas de telecomunicaciones en Nicaragua, concluyendo que, a pesar de la existencia de una ley de datos personales, la mayoría de las compañías no cuentan propiamente con una política de protección de datos publicado en su sitio web.

En general, lo que se publica son políticas de privacidad para el uso del sitio web u otros canales digitales de la empresa. Así pues, no se manifiesta a los usuarios los derechos y garantías asociados a la privacidad y a la protección de datos en la prestación del servicio en sí mismo, así como informaciones relevantes sobre las prácticas de la empresa respecto de los datos recabados, el tiempo de almacenamiento, entre otros; relativos a la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Aunque empresas como TIGO Nicaragua y CLARO Nicaragua cuentan con políticas globales de protección de datos publicadas por sus casas matrices, las mismas no están disponibles en los sitios web de las empresas locales.

Las empresas evaluadas, en su mayoría, carecen de la elaboración de informes de transparencia, no brindando la oportunidad a sus usuarios de conocer informaciones estadísticas sobre solicitudes recibidas de autoridades de investigación. Aunque Millicom, la empresa matriz de TIGO Nicaragua, publique informes, no ha sido posible otorgarle puntaje en esa edición por no contener informaciones sobre Nicaragua.

Solamente dos de las empresas evaluadas tienen reconocido el compromiso de requerir una orden judicial previa a la entrega de las comunicaciones de sus clientes y datos asociados – una de ellas apenas parcialmente. Hay todavía que avanzar en la claridad de esos compromisos en las políticas locales, más fácilmente accesibles a los usuarios en Nicaragua.



Es de vital importancia promover, entre las empresas evaluadas, la realización de guías públicas para el requerimiento de información personal por parte de la autoridad, debido a que solo una de las empresas evaluadas cuenta con cumplimiento parcial de este parámetro. La publicación de los procedimientos que adopta la empresa brinda transparencia acerca de la aplicación de la ley.

Consideramos a bien destacar que hemos enviado comunicaciones con consulta escrita que hace parte del proceso de evaluación de ese informe a todas las empresas analizadas. Hasta la fecha continuamos en espera de respuestas a las preguntas por parte de CLARO Nicaragua, COOTEL, YOTA Nicaragua, IDEAY e IBW.

Exhortamos a las empresas para iniciar el proceso de elaboración de una guía para el requerimiento de información de carácter personal de sus usuarios por parte de las autoridades, a fin de brindar un mejor servicio, mostrando una genuina preocupación por los derechos de sus clientes. En caso que las guías ya existan internamente, instamos a las empresas a que den publicidad a estos lineamientos, contribuyendo a una cultura de transparencia en torno de cómo proceden las solicitudes de datos por el gobierno y cómo se garantiza que sean cumplidas de acuerdo con parámetros legales y estándares de necesidad y proporcionalidad.

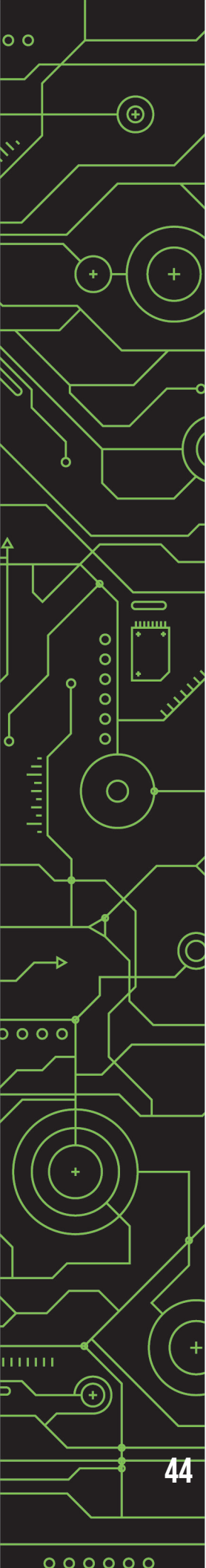
Las recomendaciones y observaciones antes manifestadas a las empresas deben ser exigidas efectivamente por sus clientes. **IPANDETEC** continuará trabajando al lado de los usuarios para que las empresas mejoren sus prácticas e impulsen la transparencia y la protección de datos como parte de la competencia por la prestación de mejores servicios a sus usuarios.

REFERENCIAS

1. América móvil: Informe de sustentabilidad. (2019).
Obtenido de: https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_downloads/sustainability/2020/07/v2/Informe-de-Sustentabilidad-2019.pdf
2. Claro Nicaragua. (2017). Obtenido de: <https://www.claro.com.ni/personas/>
3. Claro Nicaragua: Políticas de privacidad. (2017).
Obtenido de: <https://www.claro.com.ni/portal/ni/pdf/politicadesprivacidad.pdf>
4. Claro Nicaragua: Sala de prensa- Autoservicio Claro, un gran beneficio. (2020).
Obtenido de: <https://docs.panama.justia.com/federales/leyes/51-de-2009-sep-23-2009.pdf>
5. Claro Nicaragua: Sala de prensa. Claro Empresas capacita en transformación digital y ciberseguridad. (2020).
Obtenido de: <https://www.claro.com.ni/institucional/transformacion-digital/>
6. Constitución Política de la República de Nicaragua: texto íntegro con reformas incorporadas. (2014).
Obtenido en: <https://www.asamblea.gob.ni/assets/constitucion.pdf>
7. Cootel: Contacto. (2019).
Obtenido de: <https://www.cootel.com.ni/cootel/contacto/>
8. Cootel: mapa de cobertura. (2019).
Obtenido en: <https://www.cootel.com.ni/cootel/acerca-de-cootel/mapa-de-cobertura-de-internet-inalambrico/>
9. Cootel: Mi cuenta. (2019).
Disponible en: <https://www.cootel.com.ni/cootel/mi-cuenta/>
10. Cootel: Noticias. (2017).
Obtenido de: <https://www.cootel.com.ni/cootel/noticias/>
11. Cootel: Noticias. Entrega de Equipos Tecnológicos del “Programa de Tecnologías Educativas para Prosperar con los Docentes”. (2017).
Obtenido en: [Obtenido de https://www.cootel.com.ni/cootel/entrega-de-equipos-tecnologicos-del-programa-de-tecnologias-educativas-para-prosperar-con-los-docentes/](https://www.cootel.com.ni/cootel/entrega-de-equipos-tecnologicos-del-programa-de-tecnologias-educativas-para-prosperar-con-los-docentes/)

12. Cootel: Políticas aplicación mi Cootel. (2019).
Obtenido en: [Obtenido de https://www.cootel.com.ni/cootel/politicas-aplicacion-mi-cootel/](https://www.cootel.com.ni/cootel/politicas-aplicacion-mi-cootel/)
13. Cootel: Preguntas más frecuentes. (2019).
Obtenido: <https://www.cootel.com.ni/cootel/acerca-de-cootel/preguntas-mas-frecuentes/>
14. Claro Nicaragua: Políticas de privacidad. (2017).
Obtenido en: <https://www.claro.com.ni/portal/ni/pdf/politicasdeprivacidad.pdf>
15. Cootel: Quiénes somos. (2019).
Obtenido en: <https://www.cootel.com.ni/cootel/acerca-de-cootel/quienes-somos/>
16. Cootel: Términos de servicio. (2015).
Obtenido en: <https://www.cootel.com.ni/cootel/terminos-de-servicio/>
17. Corte Interamericana De Derechos Humanos: Caso Escher y Otros vs. Brasil. (6 de Julio de 2009).
Obtenido en: https://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_200_esp1.pdf
18. Decreto 8651: decreto de aprobación del “convenio iberoamericano de cooperación sobre investigación, aseguramiento y obtención de prueba en materia de ciberdelincuencia”. (2020).
Obtenido en: [http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/\(\\$All\)/E0389C397B3E1EC7062570A100583E9A?OpenDocument](http://legislacion.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/($All)/E0389C397B3E1EC7062570A100583E9A?OpenDocument)
19. Electronic Frontier Foundation. (s.f.).
Obtenido de: <https://www.eff.org/es>
20. IBW: Blog. (2019).
Obtenido de: <http://www.ibw.com.ni/blog/>
21. IBW: Caja electrónica. (2020).
Obtenido de: <https://secure.ibw.com.ni/caja/>
22. IBW: cobertura. (2017).
Obtenido de: <http://www.ibw.com.ni/cobertura>

- 
23. Ideay: cobertura. (2017).
Obtenido en: <https://www.ideay.com/cobertura/pyme>
 24. Ideay: Contáctenos. (2017).
Obtenido de: <https://www.ideay.com/contáctenos>
 25. Ideay: Mi internet. (2017).
Obtenido de: <https://www.ideay.com/productos/residencial>
 26. Ideay: Quiénes somos. (2019).
Obtenido de: <https://www.ideay.com/about>
 27. IPANDETEC. (s.f.).
Obtenido de: <https://www.ipandetec.org>
 28. Ley 326: ley general de telecomunicaciones y servicios postales. (1999).
Obtenido de: [http://legislación.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/\(\\$All\)/7CE6A7BD73C1E32D062570A10058026A?OpenDocument](http://legislación.asamblea.gob.ni/Normaweb.nsf/($All)/7CE6A7BD73C1E32D062570A10058026A?OpenDocument)
 29. Ley 735: ley de prevención, investigación y persecución del crimen organizado y de la administración de los bienes incautados, decomisados y abandonados.
Obtenido de: <https://www.poderjudicial.gob.ni/pjupload/comjib/Ley735.pdf>
 30. Ley 787: ley de protección de datos. (2012).
Obtenido de: <http://legislación.asamblea.gob.ni/normaweb.nsf/9e314815a08d4a6206257265005d21f9/e5d37e9b4827fc06062579ed0076ce1d>
 31. Millicom: Informe del Grupo Millicom sobre Divulgación a las Autoridades Judiciales (LED). Obtenido de: https://www.millicom.com/media/4019/v2_mic-led-spanish.pdf
 32. Millicom: privacy policy. (2020).
Obtenido de: <https://www.millicom.com/privacy-policy/>
 33. Tigo Nicaragua. (2020).
Obtenido de: <https://www.tigo.com.ni/>

- 
34. Tigo Nicaragua:
Obtenido de: <https://www.tigo.com.ni/legales/privacidad>
 35. Tigo Nicaragua: Nuestro propósito. (2020).
Obtenido de: <https://www.tigo.com.ni/conocenos/responsabilidad-corporativa>
 36. Tigo Nicaragua: Términos y condiciones. (2020).
Obtenido de: <https://www.tigo.com.ni/legales/términos-condiciones>
 37. YOTA. (2020).
Obtenido de: <https://yota.com.ni/>
 38. YOTA: Área del cliente. (2020).
Obtenido de: <https://my2.yota.com.ni/login>
 39. YOTA: Contacto. (2020).
Obtenido de: <https://yota.com.ni/contacto.php>
 40. YOTA: Noticias. (2020).
Obtenido de: <https://yota.com.ni/noticias.php>
 41. YOTA: Pagos en línea. (2020).
Obtenido de: <https://yota.com.ni/pagos/index.php>
 42. YOTA: Reglamentos promocionales, ofertas y planes de servicio. (2020).
Obtenido de: [Obtenido de https://yota.com.ni/legal.p](https://yota.com.ni/legal.p)



IPANDETEC
CENTROAMÉRICA

