R

RECOBRO

CARTERA AL DÍA

POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Versión 1.0 | Fecha de vigencia: 05 de octubre de 2026

RESPONSABLE ACTUAL

Marco Vinicio Riofrio DOMIMGUEZ
Persona natural con RUC · Ecuador
RUC: 1105002156001
Correo: info@recobro.site
Jurisdicción: Ecuador

1. Identidad del responsable y alcance

Esta Política de Privacidad explica cómo se recopilan, utilizan, conservan, protegen y, cuando corresponda, comunican los datos personales tratados a través de Recobro, plataforma de gestión de cartera y cobranza dirigida principalmente a pequeñas y medianas empresas.

Responsable del tratamiento de los datos de la cuenta y del uso del sitio: Marco Vinicio Riofrio DOMIMGUEZ, persona natural con RUC 1105002156001, según la información proporcionada para este documento.

Correo de contacto para privacidad: info@recobro.site

Jurisdicción: Ecuador

Delegado de Protección de Datos Personales: A la fecha de esta versión no se ha identificado una persona designada públicamente para este cargo. La necesidad de designación deberá evaluarse de acuerdo con la LOPDP, su reglamento y la normativa secundaria vigente, especialmente a medida que aumente el volumen y alcance del tratamiento.

> **SITUACIÓN JURÍDICA ACTUAL:** Recobro actualmente es operado por una persona natural con RUC y no por una S.A.S. u otra sociedad constituida, según la información entregada por su creador. Si posteriormente se constituye una sociedad y esta asume la operación, esta política deberá actualizarse para identificar al nuevo responsable.

2. Qué relación existe entre Recobro, sus clientes y los deudores

Recobro tiene dos roles que deben distinguirse. Cuando administra la cuenta del negocio que contrata el servicio, Recobro trata determinados datos como responsable. Cuando procesa datos de deudores por cuenta del negocio cliente, Recobro actúa como encargado del tratamiento y sigue las instrucciones del cliente, quien normalmente determina las finalidades y medios relacionados con su cartera.

Figura	Quién	Función
Titular	Persona natural cuyos datos se tratan.	Puede ser un usuario del servicio, un deudor, un contacto u otra persona identificable.
Cliente	Negocio o persona que usa Recobro para gestionar su cartera.	Decide sobre el tratamiento de los datos de sus deudores y responde por contar con una base de legitimación adecuada.
Responsable	Marco Vinicio Riofrio DOMIMGUEZ / Recobro, según el tratamiento.	Determina las finalidades del tratamiento que realiza directamente, por ejemplo, gestión de cuentas y prestación del servicio.
Encargado	Recobro, cuando procesa la cartera por cuenta del Cliente.	Accede y trata datos según instrucciones del Cliente y en los términos contractuales correspondientes.

> **RESPONSABILIDAD DEL CLIENTE:** El cliente no debe asumir que subir datos de un deudor a Recobro elimina sus obligaciones de protección de datos. Antes de cargar una cartera, debe contar con una base de legitimación aplicable, información y demás medidas exigibles por la normativa.

3. Datos personales que puede tratar Recobro

El tratamiento depende de las funciones utilizadas por cada cliente y del plan contratado. Con base en la configuración y descripción actual del producto, pueden tratarse las siguientes categorías:

Categoría	Ejemplos	Finalidad principal
Datos de cuenta y contacto	Nombre, correo, teléfono, datos necesarios para crear y administrar la cuenta.	Registro, soporte, seguridad y gestión del servicio.
Datos de cartera	Nombre del deudor, teléfono, correo, monto adeudado, fechas, abonos, cuotas, promesas de pago y demás datos ingresados por el Cliente.	Gestión y seguimiento de cartera.
Datos de comportamiento de cartera	Clasificación de riesgo, estado de deuda, historial de pagos, estado de promesa y acciones realizadas en el sistema.	Organización y priorización de la gestión de cobro.
Comprobantes de pago	Imagen del comprobante y datos que el sistema extrae, como fecha, monto, banco y otros campos visibles.	Lectura, desglose y apoyo a la validación del comprobante.
Datos de configuración	Información bancaria que el Cliente configura para que aparezca en mensajes u otros elementos del servicio.	Personalización de la operación del Cliente.
Datos de facturación y suscripción	Datos necesarios para gestionar el plan y el cobro del servicio.	Administración comercial, contable y legal.
Comunicaciones	Mensajes enviados al soporte y solicitudes relacionadas con la cuenta.	Atención al cliente y solución de incidencias.

4. Finalidades del tratamiento

Prestar y operar Recobro. Crear y administrar cuentas, permitir el uso de los módulos contratados y mantener el servicio.

Gestionar cartera y cobranza. Organizar deudores, abonos, cuotas, promesas y recordatorios conforme a la configuración del Cliente.

Usar funciones de IA como apoyo. Generar mensajes, interpretar información, apoyar la clasificación y automatizar determinadas tareas permitidas por el producto.

Procesar comprobantes. Extraer información visible del comprobante y mostrarla al Cliente para que revise y decida si corresponde registrar el pago.

Proteger el servicio. Prevenir accesos no autorizados, investigar incidentes, mantener la integridad y disponibilidad de la plataforma y responder a requerimientos de autoridades.

Brindar soporte. Resolver preguntas, incidencias y solicitudes relacionadas con el servicio.

Cumplir obligaciones legales. Atender obligaciones tributarias, contractuales, administrativas y solicitudes válidas de autoridades.

Mejorar el producto. Realizar mejoras técnicas y de experiencia de servicio de forma compatible con la normativa y, cuando sea posible, mediante información agregada o anonimizada.

5. Bases de legitimación

Recobro no utiliza una única base de legitimación para todos los tratamientos. La base aplicable depende del tratamiento concreto, de quién decide la finalidad y de la relación con el titular. Entre las bases previstas por la normativa ecuatoriana pueden encontrarse el cumplimiento contractual, el cumplimiento de obligaciones legales y el consentimiento, entre otras bases que resulten aplicables al caso concreto.

- Para la cuenta del Cliente, determinados tratamientos son necesarios para ejecutar la relación contractual y prestar el servicio solicitado.
- Para tratamientos exigidos por ley, Recobro podrá tratar los datos en la medida necesaria para cumplir esa obligación.
- Cuando se requiera consentimiento, este será solicitado de manera libre, específica, informada e inequívoca y podrá revocarse en las condiciones previstas por la ley.
- En la cartera de un Cliente, Recobro actúa normalmente como encargado. El Cliente es responsable de determinar y documentar la base de legitimación que permite tratar los datos de sus deudores y de cumplir los deberes de información que le correspondan.

> TRANSPARENCIA: La LOPDP exige informar al titular sobre la finalidad, base legal, tipos de tratamiento, conservación, origen de los datos, transferencias y formas de ejercer derechos, entre otros elementos. Esta información se mantiene actualizada conforme a los flujos reales de Recobro y a la normativa aplicable.

6. Origen de los datos

- Datos entregados directamente por el Cliente al crear o administrar su cuenta.
- Datos ingresados por el Cliente sobre sus clientes o deudores.
- Datos incluidos en comprobantes de pago subidos por el Cliente o, cuando corresponda, puestos a disposición dentro de la plataforma.
- Datos generados por el uso de Recobro, como estados, promesas, abonos, clasificaciones y registros operativos.

Cuando el Cliente cargue datos de una persona que no los entregó directamente a Recobro, el Cliente deberá haber obtenido dichos datos de forma lícita y cumplir con los deberes de información y demás obligaciones que correspondan. Recobro podrá asistir al Cliente en la atención de solicitudes relacionadas con datos que procesa por su cuenta, sin sustituir la responsabilidad legal del Cliente.

7. Inteligencia artificial, perfiles y decisiones automatizadas

Recobro utiliza funcionalidades de inteligencia artificial para apoyar tareas como la generación de mensajes, el procesamiento de información y la clasificación de riesgo de clientes o deudores. La finalidad es facilitar la gestión de cartera; la herramienta no pretende sustituir el juicio del Cliente.

- La clasificación de riesgo es una herramienta de organización y priorización. No constituye por sí sola una declaración jurídica sobre la persona ni determina automáticamente una sanción, contratación, crédito o consecuencia equivalente.
- La generación de mensajes es asistida por IA. El Cliente debe revisar el contenido antes de realizar acciones que dependan del mensaje.
- En la versión actual, el envío por WhatsApp abre el WhatsApp disponible en el dispositivo y el último clic de envío lo realiza el Cliente.
- La interpretación de comprobantes puede contener errores. El resultado debe ser revisado por el Cliente antes de registrar un abono o cancelar una deuda.
- Recobro no debe utilizar resultados generados por IA como única base para decisiones que produzcan efectos jurídicos o afecten significativamente a una persona, salvo que exista un fundamento legal y mecanismos adecuados para ese tratamiento.

IA Y NORMATIVA: La normativa ecuatoriana vigente incluye reglas específicas para sistemas de IA que traten datos personales y exige un enfoque basado en riesgos, transparencia y medidas de protección proporcionales. La política y los flujos técnicos deben mantenerse alineados cuando Recobro incorpore nuevas funciones automáticas.

8. Proveedores, infraestructura y transferencias

Recobro puede apoyarse en proveedores tecnológicos para infraestructura, almacenamiento, procesamiento de software, IA, correo, mensajería u otros servicios necesarios para operar la plataforma. El creador ha informado que el código completo fue extraído externamente de Emergent, sincronizado con GitHub y es migrable fuera de Emergent.

- Cuando un proveedor trate datos personales por cuenta de Recobro o del Cliente, se procurará que exista el contrato, instrucción y nivel de protección que exija la normativa aplicable.
- Recobro podrá utilizar proveedores tecnológicos para infraestructura, almacenamiento, correo, mensajería, procesamiento de software u otros servicios necesarios para operar la plataforma. Cuando un tercero tenga acceso a datos personales, se aplicarán las medidas contractuales y de protección que correspondan.
- Si se habilitan integraciones oficiales de WhatsApp, APIs externas, servicios de IA de terceros o nuevos proveedores que impliquen comunicación o transferencia de datos personales, Recobro deberá revisar y actualizar esta política y los contratos correspondientes antes o al momento de habilitarlos, según lo que exija la normativa.

9. Conservación y eliminación

Recobro conserva los datos durante el tiempo necesario para prestar el servicio, cumplir obligaciones legales, atender solicitudes y proteger derechos. Como parte de la configuración actual informada por el creador, existen además reglas específicas para la cartera y los comprobantes:

Tipo de información	Práctica actual informada	Observación
Datos de un deudor que ya canceló la deuda	Se informó que puede eliminarse de manera permanente aproximadamente después de 1 mes.	La eliminación se realizará conforme a las obligaciones legales y contractuales aplicables.
Datos de una deuda pendiente	Se informó una conservación aproximada de 3 a 5 meses mientras no se registre el cierre de la deuda.	El plazo aplicable responderá a la finalidad del tratamiento y a las obligaciones de conservación correspondientes.
Comprobantes	Se mantienen hasta 5 comprobantes; al superar el límite se elimina automáticamente el más antiguo.	La eliminación se realizará conforme a las capacidades técnicas y políticas de respaldo aplicables.
Cuenta del Cliente	Se conservarán mientras la cuenta permanezca activa y durante el plazo adicional necesario por obligaciones legales, disputas o seguridad.	El periodo aplicable dependerá de la finalidad, el estado de la cuenta y las obligaciones legales de conservación.

CONSERVACIÓN: Los plazos de conservación se aplican de acuerdo con la finalidad del tratamiento, la configuración vigente de Recobro y las obligaciones legales que correspondan.

10. Seguridad de los datos personales

Recobro implementará medidas técnicas, organizativas y jurídicas razonables y proporcionales a los riesgos del tratamiento. El nivel de seguridad se revisará conforme crezca el volumen de datos, usuarios y funciones.

- El código del proyecto se mantiene bajo control del creador y fue extraído externamente a un repositorio GitHub.
- El servicio utiliza prácticas de desarrollo y operación orientadas a restringir accesos y mantener la continuidad de la plataforma; los detalles técnicos no públicos se documentan en la arquitectura interna.
- La autenticación multifactor (2FA/MFA) no se encuentra implementada actualmente y está contemplada para futuras actualizaciones según el crecimiento del servicio.
- Los comprobantes tienen una política de retención limitada y eliminación automática según las reglas descritas en esta política.
- El personal o colaboradores que accedan a datos deben estar sujetos a deberes de confidencialidad y a controles compatibles con su función.

- Las medidas de seguridad se revisarán periódicamente y podrán reforzarse mediante controles adicionales como 2FA/MFA, roles, registros de auditoría, pruebas de carga, monitoreo y mecanismos de recuperación.

11. Incidentes y vulneraciones de seguridad

Si Recobro identifica una vulneración que afecte datos personales, activará el procedimiento interno correspondiente y realizará las notificaciones que exija la legislación y la normativa vigente, considerando la naturaleza, alcance y riesgos del incidente.

Canal de reporte: info@recobro.site

> **GESTIÓN DE INCIDENTES:** La normativa ecuatoriana prevé obligaciones de notificación de vulneraciones y actualmente existe normativa técnica específica de la SPDP sobre esta materia. El procedimiento interno de Recobro deberá documentar responsables, evaluación de riesgo, evidencia, escalamiento y plazos aplicables.

12. Derechos de los titulares

Los titulares pueden ejercer los derechos reconocidos por la LOPDP y normativa aplicable, en los términos y con las excepciones previstas legalmente. Entre ellos se encuentran:

- Acceso a los datos personales y a la información del tratamiento.
- Rectificación y actualización de datos inexactos o incompletos.
- Eliminación cuando se cumplan los supuestos legales.
- Oposición al tratamiento en los casos previstos por la ley.
- Anulación cuando corresponda.
- Limitación del tratamiento en los supuestos legales.
- No ser objeto de una decisión basada únicamente en valoraciones automatizadas cuando resulte aplicable.
- Portabilidad, cuando proceda.
- Revocación del consentimiento cuando el tratamiento se base en consentimiento.

13. Cómo ejercer los derechos

La solicitud debe enviarse a info@recobro.site e incluir información suficiente para verificar la identidad del solicitante y localizar el tratamiento. No deben enviarse contraseñas, claves API, códigos de acceso ni información bancaria sensible por correo electrónico.

Asunto sugerido	Solicitud de datos personales - [derecho solicitado]
Datos mínimos	Nombre, correo de contacto y descripción clara de la solicitud.
Cuando se trate de un deudor de un Cliente	Recobro podrá coordinar o derivar la solicitud al Cliente cuando éste sea el responsable del tratamiento de la cartera, procurando no retrasar indebidamente el ejercicio del derecho.
Costo	El ejercicio de los derechos será gratuito cuando así lo establezca la ley; no se cobrará por solicitudes ordinarias de acceso, rectificación o eliminación que deban tramitarse gratuitamente.

PLAZOS: La LOPDP establece, entre otros plazos, 15 días para atender los derechos de acceso, rectificación y eliminación. Cuando otra norma o el caso concreto establezcan un plazo diferente, se aplicará el plazo legal correspondiente.

14. Reclamos y autoridad de control

El titular puede presentar primero su solicitud o reclamo ante Recobro a través de info@recobro.site. Cuando el tratamiento sea responsabilidad del Cliente, Recobro facilitará la coordinación necesaria conforme al contrato de encargo y a la normativa. El titular también puede acudir a la Superintendencia de Protección de Datos Personales (SPDP) o a la autoridad competente por los mecanismos que ésta tenga habilitados.

15. Comunicaciones comerciales

Recobro podrá enviar comunicaciones relacionadas estrictamente con el funcionamiento del servicio, como avisos de seguridad, facturación, mantenimiento o cambios relevantes. Las comunicaciones comerciales o promocionales deberán tratarse de acuerdo con la base de legitimación aplicable y ofrecer mecanismos de oposición o baja cuando la normativa lo exija.

16. Cookies y tecnologías similares

El sitio y la aplicación pueden utilizar tecnologías técnicas necesarias para mantener sesiones, seguridad y funcionamiento. Antes de incorporar cookies no esenciales de analítica, publicidad o seguimiento que requieran información adicional al titular, Recobro deberá documentarlas y, cuando corresponda, habilitar el mecanismo de información y consentimiento aplicable. Si se implementan dichas herramientas, se actualizará esta sección y/o se publicará un Aviso de Cookies separado.

17. Tratamiento transfronterizo y expansión LATAM

Recobro está proyectado para operar en Ecuador y otros países de Latinoamérica. La expansión a nuevos territorios puede implicar el tratamiento de datos de titulares ubicados fuera de Ecuador y la utilización de proveedores internacionales. Antes de habilitar cada flujo se revisarán las reglas aplicables sobre transferencias o comunicaciones nacionales e internacionales, contratos, garantías y deberes de información.

> **TRANSFERENCIAS:** La mera existencia de un proveedor internacional no debe ocultarse al titular. Cuando una transferencia o comunicación internacional sea parte del tratamiento, la información de privacidad deberá indicar los destinatarios o clases de destinatarios, finalidades y garantías aplicables, en los términos exigidos por la normativa.

18. Cambios a esta política

Recobro podrá modificar esta Política para reflejar cambios en el producto, nuevas funcionalidades, nuevos proveedores, cambios regulatorios o mejoras de seguridad. Cuando el cambio sea relevante para los titulares, se comunicará por medios razonables antes de que resulte aplicable, cuando la normativa así lo exija.

19. Menores de edad

Recobro es una herramienta dirigida a actividades comerciales y no está diseñada para recopilar deliberadamente datos de niñas, niños o adolescentes como parte ordinaria del servicio. Los Clientes deberán evitar cargar este tipo de datos salvo que exista una necesidad legítima, base jurídica y medidas especiales de protección que hagan procedente el tratamiento.

20. Alcance del servicio

Recobro es una plataforma tecnológica para gestión de cartera. No recibe, custodia ni mueve el dinero de los deudores por cuenta del Cliente y no actúa como entidad financiera, pasarela de pagos o administrador de fondos. Las decisiones de cobro, registro de abonos, cancelación de deuda y comunicación con los deudores corresponden al Cliente, dentro de los límites legales aplicables.

21. Compromisos internos de privacidad

- Identificar los tratamientos de datos personales y mantener una matriz o Registro de Actividades de Tratamiento cuando corresponda.
- Revisar los riesgos de seguridad y privacidad y actualizar las medidas conforme cambie el producto.
- Regular contractualmente las relaciones con encargados y proveedores que tengan acceso a datos personales.
- Documentar la política de conservación y eliminación y verificar que coincida con el comportamiento real del sistema.
- Revisar el impacto de nuevas funciones de IA antes de desplegarlas cuando puedan elevar el riesgo para los titulares.

- Actualizar la política cuando Recobro se constituya como sociedad, cambie de responsable o modifique de manera material su arquitectura o proveedores.

23. Marco normativo de referencia consultado

Esta política se preparó considerando, entre otras, las siguientes fuentes oficiales y normativa vigente consultada al 05 de octubre de 2026:

- Constitución de la República del Ecuador, artículo 66 numeral 19, sobre protección de datos personales.
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (Registro Oficial Suplemento 459, 26 de mayo de 2021), especialmente disposiciones sobre legitimación, información, derechos, seguridad, encargados, políticas y delegado.
- Reglamento General de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.
- Normativa General de la SPDP sobre transferencias o comunicaciones nacionales e internacionales de datos personales.
- Resolución SPDP-SPD-2026-0005-R sobre tratamiento de datos personales a gran escala.
- Resolución SPDP-SPD-2026-0009-R sobre garantía del derecho de protección de datos personales en el uso de sistemas de inteligencia artificial, reformada por la Resolución SPDP-SPD-2026-0037-R, según el estado normativo consultado.
- Resolución SPDP-SPD-2026-0040-R sobre notificación de vulneraciones de la seguridad de los datos personales.
- Consultas absueltas y criterios publicados por la Superintendencia de Protección de Datos Personales.

24. Control de versión

Versión	Fecha	Responsable	Descripción
1.0	05/10/2026	Marco Vinicio Riofrio DOMIMGUEZ	Primera versión adaptada a la información declarada del producto y normativa vigente consultada.