

POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Última actualización: 15 de Jun. de 2026.

La presente Política de Privacidad tiene como finalidad informar de manera clara y transparente cómo la aplicación gestiona la información durante su uso. Asimismo, describe las prácticas relacionadas con la privacidad, seguridad y tratamiento de datos, de acuerdo con los principios de minimización de información y protección de la privacidad de los usuarios.

1. LA APLICACIÓN

R4M Mobile proporciona funcionalidades nativas de administración de conexiones, validación de servicios, gestión de configuraciones corporativas, monitoreo de conectividad y manejo de incidencias, complementando la visualización de contenido web corporativo.

R4M Mobile ha sido desarrollada como una herramienta de acceso y gestión de servidores web orientada a entornos corporativos. La solución permite acceder a servicios y plataformas autorizadas por la organización mediante configuraciones de conexión previamente definidas.

Entre sus funcionalidades principales se encuentran:

- Gestión de servidores mediante registro, edición y eliminación de configuraciones autorizadas.
- Validación de direcciones web autorizadas por la organización.
- Configuración de idioma de la aplicación.
- Adaptación automática al tema visual del dispositivo (modo claro u oscuro).
- Verificación de conectividad de red.
- Visualización de contenido web mediante WebView.
- Detección y notificación de errores de navegación, incluyendo problemas de conexión, URL inválidas, errores SSL y tiempos de espera.

R4M Mobile funciona como un cliente de acceso y visualización de servicios web corporativos. La autenticación, administración de credenciales, gestión de permisos y protección de la información consultada son responsabilidad de los sistemas y plataformas corporativas correspondientes.

La aplicación no procesa, comercializa ni utiliza la información empresarial visualizada para fines distintos a los necesarios para proporcionar el acceso solicitado por el usuario.

2. INFORMACIÓN RECOPIADA

R4M Mobile ha sido diseñada para operar con una recopilación mínima de información, limitándose únicamente a los datos necesarios para su funcionamiento, configuración y mejora continua.

2.1. INFORMACIÓN ALMACENADA LOCALMENTE

La aplicación almacena localmente determinados parámetros de configuración necesarios para su funcionamiento, tales como:

- Idioma seleccionado por el usuario.
- Configuración de conexiones corporativas autorizadas, incluyendo nombre y dirección URL.
- Preferencias generales de funcionamiento.

2.2. INFORMACIÓN TÉCNICA DE FUNCIONAMIENTO

Durante la ejecución del producto, pueden procesarse temporalmente datos técnicos necesarios para garantizar su correcto funcionamiento, tales como:

- Estado de conectividad a Internet.
- Direcciones URL configuradas y validadas para su utilización dentro de la aplicación.
- Eventos relacionados con la navegación mediante WebView.
- Mensajes de error generados durante la comunicación con servicios web.

Dicha información se utiliza únicamente para la operación normal del sistema y no tiene como finalidad identificar a los usuarios

2.3. INFORMACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y ESTABILIDAD

Con el propósito de mejorar la calidad, estabilidad y rendimiento de R4M Mobile, podrán recopilarse datos técnicos de diagnóstico mediante Firebase Crashlytics, servicio proporcionado por Google. La información recopilada puede incluir:

- Tipo y descripción de errores inesperados.
- Registros técnicos asociados a fallos de ejecución.
- Modelo del dispositivo.
- Versión del sistema operativo.
- Versión de la aplicación instalada.



- Información relacionada con el estado de ejecución al momento de producirse un incidente.

Estos datos son utilizados exclusivamente para la identificación, análisis y corrección de errores, permitiendo mejorar la estabilidad, disponibilidad y confiabilidad de la solución.

Firebase Crashlytics no se utiliza para fines publicitarios, elaboración de perfiles comerciales ni identificación personal de los usuarios.

2.4. INFORMACIÓN QUE NO SE RECOPILA

R4M Mobile no recopila, almacena ni comparte de manera directa:

- Nombre completo.
- Documento de identidad.
- Dirección de correo electrónico.
- Número telefónico.
- Dirección física.
- Información financiera o bancaria.
- Ubicación geográfica precisa.
- Contactos del dispositivo.
- Fotografías, videos o archivos personales.
- Datos biométricos.

2.5. SERVICIOS DE TERCEROS RELACIONADOS CON LA RECOPILACIÓN DE DATOS

Actualmente, el único servicio de terceros utilizado para la recopilación de información técnica es *Firebase Crashlytics*, cuya finalidad es el monitoreo de errores y el diagnóstico de incidentes que puedan afectar el funcionamiento de la plataforma. Los datos de diagnóstico recopilados mediante *Firebase Crashlytics* pueden ser procesados y almacenados por Google LLC de acuerdo con sus políticas de privacidad y términos de servicio.

3. USO DE LA INFORMACIÓN

La información tratada por R4M Mobile es utilizada exclusivamente para garantizar el funcionamiento adecuado de la solución, mantener la estabilidad del servicio y permitir el acceso a los recursos corporativos autorizados.

Los datos recopilados y procesados podrán utilizarse para las siguientes finalidades:

3.1. PERSONALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA

Permitir la conservación de preferencias configuradas por el usuario, incluyendo:

- Idioma seleccionado.
- Configuración de servidores registrados.
- Preferencias de funcionamiento de la interfaz.

3.2. OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Facilitar el acceso a los servicios web corporativos autorizados y asegurar la correcta interacción entre la plataforma y los recursos tecnológicos habilitados por la organización. Esto incluye:

- Establecimiento de conexiones a servidores y dominios autorizados.
- Carga y visualización de contenido mediante WebView.
- Gestión de errores operativos y de navegación.

3.3. DIAGNÓSTICO Y MEJORA CONTINUA

La información técnica recopilada mediante Firebase Crashlytics podrá utilizarse para:

- Detectar errores de ejecución.
- Analizar fallos inesperados.
- Identificar problemas de estabilidad.
- Evaluar el rendimiento general del producto.
- Implementar correcciones y mejoras en futuras versiones.

Esta información es utilizada únicamente con fines técnicos y de mantenimiento.



3.4. SEGURIDAD Y CONFIABILIDAD

Los datos técnicos también podrán emplearse para:

- Detectar comportamientos anómalos.
- Identificar incidencias que afecten la disponibilidad del servicio.
- Mejorar la estabilidad y confiabilidad de R4M Mobile.
- Reducir riesgos asociados a fallos de funcionamiento.

3.5. LIMITACIONES DE USO

La información gestionada por la aplicación no será utilizada para:

- Actividades publicitarias.
- Marketing personalizado.
- Elaboración de perfiles comerciales.
- Venta de información a terceros.
- Seguimiento del comportamiento del usuario con fines comerciales.

Toda utilización de la información se realizará exclusivamente para fines operativos, técnicos, de seguridad y de mejora continua de R4M Mobile.

3.6. BASE LEGAL Y FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

La información técnica recopilada por R4M Mobile se procesa exclusivamente para fines de operación, seguridad, mantenimiento, diagnóstico y mejora continua de la aplicación.

Dicho tratamiento se limita a la información estrictamente necesaria para garantizar el funcionamiento adecuado de la plataforma, prevenir incidencias técnicas y mejorar la estabilidad, disponibilidad y confiabilidad del servicio.

4. ALMACENAMIENTO LOCAL DE INFORMACIÓN

R4M Mobile utiliza mecanismos de almacenamiento local proporcionados por el sistema operativo Android para conservar determinadas configuraciones necesarias para el funcionamiento del producto y la personalización de la experiencia del usuario, tales como:



- Idioma seleccionado por el usuario.
- Configuración de servidores registrados y autorizados.
- Preferencias generales de funcionamiento.

Estos datos se almacenan exclusivamente en el dispositivo donde se encuentra instalada la solución móvil y no son transmitidos a servidores externos como parte de su almacenamiento habitual.

La información local se conserva mientras permanezca instalada la aplicación o hasta que el usuario elimine manualmente los datos asociados desde la configuración del dispositivo o desinstale R4M Mobile.

El almacenamiento local es utilizado únicamente con fines operativos y de configuración, permitiendo mantener la continuidad de uso y evitar que el usuario deba reconfigurar sus preferencias cada vez que accede al sistema.

Los usuarios pueden eliminar la información almacenada localmente mediante la desinstalación de R4M Mobile o eliminando los datos de la aplicación desde la configuración del dispositivo Android. Esta acción eliminará las configuraciones y preferencias almacenadas localmente asociadas a la instalación.

5. INFORMACIÓN DE DIAGNÓSTICO Y ERRORES

Con el fin de mejorar la estabilidad, confiabilidad y calidad de R4M Mobile, la plataforma podrá utilizar herramientas de monitoreo y diagnóstico, incluyendo Firebase Crashlytics de Google Firebase, para detectar, registrar y analizar errores técnicos que puedan producirse durante su funcionamiento.

Cuando se produzca un fallo inesperado o una condición de error relevante, podrán recopilarse datos técnicos tales como:

- Tipo y descripción del error detectado.
- Registros técnicos asociados al incidente (logs de diagnóstico).
- Modelo y fabricante del dispositivo.
- Versión del sistema operativo Android.
- Versión de R4M Mobile instalada.
- Estado de ejecución del sistema al momento de producirse el error.
- Identificadores técnicos generados por Firebase para fines de diagnóstico.



La información recopilada mediante estas herramientas tiene como única finalidad:

- Detectar errores de funcionamiento.
- Analizar incidentes reportados automáticamente.
- Identificar causas raíz de fallos de ejecución.
- Mejorar la estabilidad y rendimiento de futuras versiones.
- Reducir la ocurrencia de errores que puedan afectar la experiencia de los usuarios.

R4M Mobile no utiliza la información de diagnóstico para fines publicitarios, elaboración de perfiles comerciales, seguimiento de comportamiento con fines de marketing ni para la identificación personal de los usuarios.

Los datos técnicos recopilados son tratados de acuerdo con las políticas de privacidad, seguridad y procesamiento de datos establecidas por Google para los servicios de Firebase.

La recopilación de información de diagnóstico se limita exclusivamente a datos técnicos necesarios para la identificación y resolución de incidentes, sin incluir el contenido visualizado por los usuarios, credenciales de acceso, información empresarial consultada a través de los servicios corporativos ni datos personales que permitan identificar directamente a una persona.

6. SERVICIOS DE TERCEROS

Para determinadas funcionalidades técnicas, R4M Mobile puede utilizar servicios proporcionados por terceros que contribuyen al correcto funcionamiento, mantenimiento y mejora continua de la plataforma.

Servicio	Proveedor	Finalidad
Firebase Crashlytics	Google LLC	Monitoreo de errores, recopilación de información de diagnóstico y análisis de fallos técnicos

La información técnica recopilada mediante Firebase Crashlytics puede ser procesada y almacenada por Google LLC de acuerdo con sus propias políticas de privacidad, seguridad y tratamiento de datos. R4M Mobile utiliza dicho servicio únicamente para fines de diagnóstico, monitoreo de errores y mejora de la estabilidad de la aplicación.

Los servicios de terceros integrados en la solución móvil operan bajo sus propias políticas de privacidad y condiciones de uso. Se recomienda a los usuarios revisar la

documentación correspondiente de dichos proveedores para obtener información adicional sobre el tratamiento de datos realizado por estos servicios.

Asimismo, la solución móvil permite el acceso a plataformas, sistemas y servicios web corporativos autorizados por la organización responsable de su operación. Dichos servicios son administrados por la propia organización o por entidades pertenecientes a su ecosistema corporativo, siendo responsables de sus respectivos mecanismos de autenticación, control de acceso, gestión de credenciales y protección de la información procesada.

R4M Mobile actúa únicamente como un medio de acceso y visualización de dichos servicios, sin intervenir en el tratamiento, administración o explotación de la información empresarial gestionada por las plataformas corporativas.

7. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

R4M Mobile implementa medidas técnicas y organizativas razonables para proteger la información gestionada frente a accesos no autorizados, alteraciones, divulgaciones o pérdidas, aplicando además principios de minimización de datos mediante la recopilación exclusiva de la información necesaria para su funcionamiento y configuración. Entre las medidas resaltan:

- Almacenamiento local de configuraciones mediante mecanismos proporcionados por el sistema operativo Android.
- Validación de configuraciones de conexión y direcciones web autorizadas por la organización.
- Uso de conexiones de red para acceder a servicios corporativos autorizados.
- Gestión controlada de errores e incidencias mediante herramientas de diagnóstico autorizadas.
- Restricción de acceso a información sensible únicamente a los componentes necesarios para la operación del sistema.
- Actualización continua del producto para corregir vulnerabilidades y mejorar la estabilidad del servicio.



Asimismo, R4M Mobile no solicita permisos innecesarios ni accede a información personal del dispositivo que no resulte indispensable para las funcionalidades ofrecidas.

La autenticación, administración de credenciales, control de acceso y protección de la información corporativa son responsabilidad de los sistemas y plataformas corporativas correspondientes.

Si bien se aplican medidas razonables de seguridad, ningún método de almacenamiento o transmisión de información a través de Internet puede garantizar una protección absoluta. Por ello, no es posible asegurar que los mecanismos de seguridad sean completamente inmunes frente a incidentes, ataques o vulnerabilidades fuera del control del responsable del producto.

8. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios de R4M Mobile tienen derecho a conocer cómo se gestiona la información tratada por la plataforma y a ejercer control sobre las configuraciones almacenadas localmente en sus dispositivos.

En particular, los usuarios podrán:

- Consultar la presente Política de Privacidad para conocer las prácticas de tratamiento de información aplicables al producto.
- Modificar o eliminar las configuraciones registradas dentro de la aplicación, incluyendo los servidores configurados y las preferencias disponibles.
- Desinstalar R4M Mobile en cualquier momento, lo que eliminará la información almacenada localmente asociada a la instalación.
- Solicitar información adicional o realizar consultas relacionadas con la privacidad y el tratamiento de datos mediante los canales de contacto proporcionados por el responsable del producto.

Debido a que R4M Mobile no recopila ni almacena directamente datos personales identificables, algunos derechos relacionados con el acceso, rectificación, portabilidad o eliminación de datos personales podrían no resultar aplicables en determinados casos. Las consultas relacionadas con privacidad, seguridad de la información o funcionamiento del producto serán atendidas dentro del alcance de las funcionalidades y responsabilidades de R4M Mobile.

9. CAMBIOS EN ESTA POLÍTICA

La presente Política de Privacidad podrá ser actualizada o modificada cuando resulte necesario para reflejar cambios en las funcionalidades de R4M Mobile, en los servicios utilizados, en los requisitos legales aplicables o en las prácticas relacionadas con el tratamiento de la información.

Cualquier modificación relevante será incorporada en una versión actualizada de este documento, indicando la fecha de su última revisión cuando corresponda.

Se recomienda revisar periódicamente esta Política de Privacidad para mantenerse informado sobre cualquier actualización relacionada con el tratamiento de la información y las funcionalidades de R4M Mobile.

10. INFORMACIÓN DE CONTACTO

Si tiene consultas, comentarios o solicitudes relacionadas con esta Política de Privacidad, puede comunicarse a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico de contacto: har.perez@ms4m.com
- Sitio web: <https://r4m.ms4m.com/politicas-r4m-mobile/>
- Responsable: Equipo de desarrollo de R4M

Las consultas relacionadas con privacidad, protección de datos, seguridad de la información o funcionamiento del producto serán atendidas dentro de plazos razonables, de acuerdo con la naturaleza de cada solicitud.