

Política de Privacidad

Última actualización: 9 de octubre de 2026

Esta Política explica cómo UmCanto (umcanto.org) trata datos personales, en los términos de la Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018, LGPD), del Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014) y de las demás normas aplicables. Vale para el sitio, la aplicación, la página pública de transparencia, la página de donación, el robot de mensajes y el asistente de ayuda. Léala junto con los Términos de Uso.

En este texto, "UmCanto", "nosotros" y "nuestro" son el servicio y quien lo mantiene: **Fireho** (CNPJ 15.548.991/0001-19), con sede en Monte Santo de Minas/MG, que opera el servicio y es la controladora de los datos de los que somos controladores (sección 1). "Entidad" es la organización sin fines de lucro que contrata la plataforma. "Titular" es la persona a quien se refiere un dato.

La versión en portugués es la original. Si las dos no coinciden, prevalece la versión en portugués.

1. Empezar por aquí: quién es el dueño de los datos

UmCanto es el sistema que una entidad usa para organizarse: a quién atiende, quién dona, el dinero que entra y sale, los términos de fomento y de colaboración, los certificados y las campañas. **Los datos de quienes atiende, de quienes donan y de quienes trabajan en ella son de ella, no nuestros.**

En el lenguaje de la LGPD (art. 5º, VI y VII):

- **la entidad es la controladora:** es ella quien decide qué recopilar de un atendido, de un responsable o de un donante, para qué, con qué base legal y por cuánto tiempo. Es ella quien responde al titular y a la fiscalización;

- **UmCanto es el operador:** tratamos esos datos por cuenta de la entidad, conforme a sus instrucciones, los Términos de Uso y esta Política, y **no usamos la ficha de nadie para fines propios.**

Somos **controladores** solo de un conjunto menor de datos, que nuestro servicio necesita para existir:

- la **cuenta de acceso** de quien entra a la plataforma (nombre, correo electrónico, teléfono, credenciales);
- los datos de **cobro a la propia entidad** por el uso del servicio;
- los **registros técnicos** de acceso y seguridad;
- las **conversaciones con nuestro soporte y con el asistente de ayuda**, y las sugerencias y reclamos enviados por medio de él;
- las **métricas de uso** del sitio.

¿Usted es atendido, familiar, donante o voluntario de una entidad y quiere saber qué existe sobre usted? Hable primero con la entidad: es ella quien responde. Si ella necesita nuestra ayuda técnica para responder, la ayudamos. Si usted nos busca directamente, le remitimos el pedido a ella (sección 11).

2. Qué datos se tratan

2.1 Datos que registra la entidad (la entidad es controladora)

Atendidos. Lo que la entidad registra en la ficha: nombre, fecha de nacimiento, sexo, foto, ciudad y dirección, documentos (CPF, acta de nacimiento, tarjeta del SUS, NIS), grupo o clase, fecha de ingreso, la historia en texto libre, los seguimientos fechados (el diario, la visita, el cierre del mes) y las respuestas a las preguntas que **la propia entidad creó**, que pueden seguir el modelo del CadÚnico: composición familiar, vivienda, escolaridad, ingresos, beneficios recibidos, derivación por la red SUAS.

Esto suele incluir datos personales sensibles (art. 5º, II, y art. 11): salud, discapacidad, CID, informe médico, medicación, origen racial o étnico, y **datos de niños, adolescentes y personas mayores**. Es el dato más delicado de la plataforma y el que recibe la protección más restringida (secciones 9 y 13).

Responsables. Quien responde por quien no puede responder por sí mismo: nombre, vínculo (madre, padre, hijo, tutor, curador), CPF, teléfono y si puede recoger al niño, firmar o ser llamado primero.

Documentos personales con plazo. Informes médicos, beneficios (como el BPC), matrículas y documentos de identidad de un atendido, con número y fechas de emisión y vencimiento.

Donantes y colaboradores. Nombre, correo electrónico, teléfono, CPF o CNPJ cuando se informa, ciudad, si prefiere permanecer anónimo, la campaña que lo trajo, el historial de donaciones, las promesas de donación mensual, si pidió aparecer en el mural y el @ de Instagram que informó.

Equipo. Quién trabaja en la entidad y con qué función (presidencia, tesorería, secretaría, voluntariado) y, del lado del poder público, el gestor de la alianza.

Finanzas y alianzas. Termos de fomento, de colaboración y acuerdos de cooperación (Lei 13.019/2014, MROSC), plan de trabajo, cuotas de transferencia, gastos con proveedor, CNPJ o CPF del proveedor, número y foto de la factura, objeciones y respuestas, certificados de la entidad, urnas de recolección (lugar, quién las cuida, ubicación) y campañas.

2.2 Datos que usted nos proporciona (nosotros somos controladores)

- **Cuenta:** nombre, correo electrónico, teléfono, idioma, zona horaria y, si usted los completa, foto, biografía, sitio web, género y ubicación. La contraseña se guarda **solo como hash**, nunca la contraseña en sí.

- **Ingreso sin contraseña:** si usted crea una **passkey**, guardamos solo la clave pública y su identificador; la clave privada nunca sale de su dispositivo. Si ingresa por **enlace mágico**, generamos un enlace de un solo uso.
- **Contactos de mensajería:** el identificador de Telegram, el número de WhatsApp o el identificador de Discord que usted vincule a la cuenta.
- **Cobro a la entidad:** plan contratado, facturas, datos necesarios para la emisión de la factura de servicio (CNPJ, dirección, inscripción municipal) y la situación del pago.
- **Soporte y asistente:** lo que usted escribe al soporte, al asistente de ayuda o a nuestros robots, incluidos archivos y audios que envíe, y las evaluaciones que dé a las respuestas.

2.3 Datos recopilados automáticamente

- **Registros de acceso:** dirección IP, puerto, fecha y hora, página solicitada, navegador y sistema. Obligatorios por el art. 15 del Marco Civil.
- **Errores y rendimiento** de la aplicación, que pueden incluir la dirección accedida y el identificador de la cuenta que estaba conectada.
- **Métricas de uso** del sitio por Google Analytics (sección 7).
- **Suscripción de notificaciones** del navegador, si usted lo autoriza (sección 8).
- **La aplicación (iOS y Android):** el identificador de notificaciones del dispositivo y el token del widget de la pantalla de inicio (sección 8).
- **Cookies y almacenamiento local** (sección 15).

2.4 Datos recibidos de terceros

- **Inicio de sesión social**, cuando se ofrece: Google, Apple o X nos envían los datos descritos en las secciones 6 y 8.
- **Plataformas de mensajería:** Telegram nos entrega el identificador, el nombre visible y el contenido de los mensajes que usted envía a nuestro robot.

- **Instituciones de pago:** la confirmación de que una factura del servicio fue pagada.

2.5 Lo que no recopilamos

- **No recibimos ni guardamos el dinero de las donaciones.** La donación por PIX va del banco del donante directo a la cuenta de la propia entidad, por un código QR armado sobre la clave de ella. No vemos el pago, el banco ni los datos bancarios del donante.
- **Una donación única por la página `/doar` no pide registro.** Solo se guarda un donante de quien marca "**Quero aparecer**" ("Quiero aparecer": nombre y, si quiere, el @ de Instagram) y de quien promete una donación mensual (nombre y contacto, para que la entidad sepa a quién agradecer).
- **No guardamos el número completo de la tarjeta.** La tarjeta, cuando se usa para pagar el servicio, es procesada y tokenizada por la institución de pago.
- **No usamos sensores, cámara ni ubicación de su dispositivo** en segundo plano.

3. Para qué usamos los datos, y con qué base legal

3.1 Cuando la entidad es controladora

Tratamos los datos registrados por la entidad **solamente para prestarle el servicio a ella**: guardar los registros, calcular saldos e informes, armar la rendición de cuentas, generar el QR de donación y el recibo, avisar sobre certificado o informe médico por vencer, enviar los mensajes que la entidad pidió, hacer copias de seguridad, mantener la seguridad y dar soporte.

La base legal es de la entidad, y elegirla es responsabilidad de ella. Para datos comunes suele ser el cumplimiento de una obligación legal o regulatoria, la ejecución de un contrato o de un convenio, el interés legítimo o el consentimiento (art. 7º). Para datos sensibles, los supuestos del art. 11, por ejemplo el consentimiento específico y

destacado, el cumplimiento de una obligación legal o regulatoria, la tutela de la salud por un profesional o servicio de salud, o el ejercicio regular de derechos. La plataforma no decide eso por ella, ni puede.

3.2 Cuando nosotros somos controladores

Dato	Finalidad	Base legal (LGPD)	Retención
Cuenta (nombre, correo electrónico, teléfono, credenciales)	Crear y mantener la cuenta, autenticar, recuperar el acceso	Ejecución de contrato (art. 7º, V)	Mientras exista la cuenta; después, sección 12
Passkey, enlace mágico, vínculo social	Ingresa sin contraseña, con seguridad	Ejecución de contrato (art. 7º, V)	Hasta que se elimine o hasta la eliminación de la cuenta; el identificador del inicio de sesión social sigue la sección 12
Cuenta cerrada: lo que la sección 12 guarda, mientras la ley, la defensa de derechos o un bloqueo lo exijan	Mantener los registros de la entidad, cumplir obligaciones legales y fiscales, responder a reclamos, impedir que una persona expulsada vuelva con los mismos datos	Obligación legal, ejercicio regular de derechos e interés legítimo (art. 7º, II, VI y IX; art. 16)	Sección 12
Registros de acceso	Cumplir el Marco Civil, investigar abusos	Obligación legal (art. 7º, II)	Mínimo de 6 meses, como exige el Marco Civil
Registros de errores y de seguridad	Prevenir fraude y acceso indebido, corregir fallas	Interés legítimo (art. 7º, IX)	Borrados a solicitud, salvo investigación en curso
Cobro y factura de la entidad	Facturar, cobrar, emitir NFS-e, cumplir obligaciones fiscales	Contrato y obligación legal (art. 7º, V y II)	Plazo de la ley tributaria (por regla general 5 años)

Dato	Finalidad	Base legal (LGPD)	Retención
Soporte, asistente y sugerencias	Responder, corregir lo que falla, mejorar el servicio	Interés legítimo (art. 7º, IX) y contrato	Los mensajes al soporte y las sugerencias se conservan; las conversaciones con el asistente, hasta la eliminación de la cuenta
Contacto comercial (quien pide conocer el servicio)	Responder a quien mostró interés	Interés legítimo (art. 7º, IX)	Hasta que pida salir, o a solicitud
Métricas de uso (Google Analytics)	Entender el uso del sitio, de forma agregada	Interés legítimo (art. 7º, IX)	Según la configuración de Google Analytics
Correos del servicio (avisos, facturas, alertas)	Operar la cuenta y el cobro	Ejecución de contrato (art. 7º, V)	Mientras exista la cuenta
Datos en disputa	Defender derechos en un proceso	Ejercicio regular de derechos (art. 7º, VI)	Hasta el fin del plazo de prescripción

Nada de esto se vende, alquila ni entrega a anunciantes, a partidos políticos ni a compradores de listas. Nunca. No usamos datos de atendidos ni de donantes para publicidad, para perfilamiento comercial ni para entrenar modelos de inteligencia artificial.

4. La página pública y la página de donación

Cada entidad tiene una **página de transparencia** (`/orgs/<entidad>`) y una **página de donación** (`/doar/<entidad>`), abiertas a cualquier persona.

- La página de transparencia muestra **números de la entidad**: montos recibidos, donaciones del mes, progreso de campañas, cantidad de colaboradores. **Nada de la ficha de un atendido aparece allí**. Cuántas personas atiende la entidad aparece solo si ella activa esa publicación, y nunca para una entidad de dirección reservada: el conteo de un mes ya cerrado, guardado una vez y publicado un mes después, redondeado y con piso. Por debajo del piso (10 personas; 5 en ciudades de 20 mil habitantes o más, fuera de la salud) la página dice solo "menos de 10" (o "menos de 5"). Nunca un nombre, una foto, un barrio, una enfermedad ni un número exacto.
- El **mural de donantes** (página de donación) y la lista de colaboradores mensuales (página de transparencia) muestran **solo a quien marcó "Quero aparecer"** al donar: el nombre (o apodo), el @ de Instagram si lo informó y, en el mural, el monto donado. **Quien no marcó aparece como "Anónimo" y sigue contado en el total**. Se puede salir del mural con el enlace que la persona recibe al donar.
- Quien promete una donación mensual informa su nombre y, si quiere, correo electrónico y teléfono. Esos datos van a la entidad, que es la controladora.
- El enlace para compartir puede llevar el primer nombre de quien lo compartió. Ese nombre solo se muestra de vuelta en la página; no queda grabado.

5. Con quién compartimos

Solo con quien es necesario para que el servicio funcione, solo lo necesario y bajo contrato o términos que exigen confidencialidad y seguridad. Son nuestros **suboperadores**:

Categoría	Quién	Qué recibe
Alojamiento y base de datos	Servidores bajo nuestra administración, en Brasil	Todos los datos de la plataforma
Almacenamiento de archivos	Magalu Cloud (almacenamiento de objetos, región Brasil)	Fotos, facturas, adjuntos
Red, DNS y protección	Cloudflare	Tráfico de acceso (IP, dirección solicitada)
Correo transaccional	Amazon Web Services (SES, región São Paulo)	Destinatario y contenido del correo
Correo de atención	Google Workspace	Mensajes intercambiados con el soporte
Inteligencia artificial	Nadie de fuera: los modelos corren en servidor propio	n/a (sección 7)
Métricas	Google Analytics	Datos de navegación (sección 7)
Mensajería	Telegram	Mensajes intercambiados con el robot
Notificaciones en el navegador	Servicio de push del fabricante del navegador (Google, Mozilla, Apple, Microsoft)	Dirección de la suscripción y el aviso
Notificaciones en la aplicación	Apple (APNs) y Google (FCM)	Identificador del dispositivo y el aviso
SMS, cuando se usa	Proveedor de SMS	Teléfono y código de confirmación
Inicio de sesión social	Google, Apple, X	Solicitud de autenticación
Instagram de la entidad, cuando se conecta	Meta (Instagram)	La autorización de la entidad, sus publicaciones y sus comentarios

Categoría	Quién	Qué recibe
Pago del servicio	Sicoob (boleto y Pix cobrança), Asaas (tarjeta)	Datos de cobro de la entidad
Factura	Sistema de NFS-e del municipio o nacional	Datos fiscales de la entidad
Mapas, cuando se muestran	Servicio de mapas (como OpenFreeMap)	IP y área del mapa vista

También podemos compartir datos:

- **con la propia entidad:** todo lo que se registró en ella, y los registros de quién hizo qué, por ser la controladora;
- **con una autoridad pública,** cuando la ley, una orden judicial o un requerimiento legítimo lo obligue. Pedimos el fundamento, entregamos solo lo necesario y, **si la ley lo permite, avisamos antes a la entidad;**
- **en una operación societaria** (fusión, adquisición, venta del servicio), con quien asuma UmCanto, que quedará obligado a esta Política. Avisaremos antes de que el cambio entre en vigor;
- **para proteger derechos,** nuestros, de la entidad o de terceros, en caso de fraude, abuso o amenaza a la seguridad.

Una entidad puede dar a un **gestor del poder público** acceso a una alianza específica. Ese acceso es decisión de ella, dentro de lo que exige el MROSC.

6. Datos de usuario de Google

Esta sección vale siempre que usted usa **"Iniciar sesión con Google"** o cualquier integración con APIs de Google que lleguemos a ofrecer.

A qué accedemos. Solo los alcances `openid` , `email` y `profile` , lo que nos da: su **nombre**, su **dirección de correo electrónico**, la **foto de perfil** y el **identificador**

de la cuenta de Google. No pedimos acceso a Gmail, Calendar, Drive, Contactos ni a ningún otro dato de su cuenta de Google.

Cómo lo usamos. Para crear su cuenta o encontrar la cuenta que ya existe con el mismo correo, para autenticarlo en los ingresos siguientes y para mostrar su nombre y su foto dentro de la plataforma.

Cómo lo guardamos. El identificador, el correo, el nombre y la dirección de la foto quedan vinculados a su cuenta, en nuestra base de datos en Brasil. No recibimos ni guardamos ningún código que nos permita acceder a su cuenta de Google después de que usted ingresa.

Con quién lo compartimos. Con nadie, salvo los suboperadores necesarios para alojar el servicio (sección 5) o cuando la ley lo obligue.

Uso limitado. El uso y la transferencia, por parte de UmCanto, de información recibida de las APIs de Google a cualquier otra aplicación seguirán la Política de Datos del Usuario de los Servicios de API de Google, incluidos los requisitos de Uso Limitado. En particular, los datos de usuario de Google:

- **no se venden;**
- **no se usan para publicidad,** ni para anuncios personalizados, de redireccionamiento o basados en intereses;
- **no se usan para entrenar modelos generales de inteligencia artificial o de aprendizaje automático;**
- **no son leídos por personas,** excepto con su consentimiento expreso, cuando sea necesario para la seguridad (investigar un abuso, por ejemplo), para cumplir la ley, o cuando estén agregados y anonimizados para operar el servicio.

Cómo revocar y borrar. Usted puede quitarle a UmCanto el acceso a su cuenta de Google en cualquier momento en myaccount.google.com/permissions. Para eliminar su cuenta aquí, vea la sección 12. En la eliminación, la foto se borra; el identificador de la cuenta de Google, el nombre y el correo se conservan (sección 12). Revocar en

Google no cierra por sí solo su cuenta aquí; usted puede seguir ingresando con contraseña, passkey o enlace.

7. Inteligencia artificial y métricas

Dónde usamos IA. En el **asistente de ayuda** (el botón redondo), en el **robot de Telegram**, en la clasificación y el resumen de sugerencias y reclamos y, cuando están disponibles, en funcionalidades que leen un documento enviado, como la foto de una factura para completar un gasto, siempre con revisión humana.

Dónde corre. Solo en **modelos que corren en servidor propio**. El mensaje que usted escribió, el historial reciente de esa conversación, la foto de factura que usted envió y fragmentos de las páginas públicas de nuestro manual van a ese servidor y a ningún proveedor de IA de fuera. Es también donde generamos los índices de búsqueda por significado (embeddings) del manual y de las sugerencias. Mientras ese servidor no oiga audio ni lea imágenes en una conversación, los robots dicen que eso todavía no está disponible.

Qué no va. El asistente **no recibe la ficha de los atendidos, los datos de los donantes ni las finanzas de la entidad** para responder. **No pegue datos de un atendido (sobre todo de salud o de un niño) en una conversación con el asistente o con un robot.** Si los pega, quedan registrados en la conversación como cualquier otro mensaje.

Entrenamiento. No usamos sus conversaciones ni los datos de la entidad para entrenar modelos propios de uso general. Ningún proveedor de IA de fuera recibe ese contenido.

Las respuestas pueden estar equivocadas. Una respuesta generada por IA es una sugerencia, no una orientación contable, jurídica, médica o social. Verifíquela antes de actuar, y siempre en la fuente oficial cuando haya plazos o dinero de por medio.

Métricas. En producción, el sitio carga **Google Analytics 4**, que usa cookies para contar visitas y páginas de forma agregada. No le enviamos nombre, correo electrónico, CPF ni ningún dato de la ficha. Usted puede bloquear esas cookies en el navegador o con el complemento de inhabilitación de Google Analytics sin perder ninguna funcionalidad.

8. Apple, Instagram, notificaciones y robots

Iniciar sesión con Apple, cuando se ofrece: recibimos el identificador de la cuenta de Apple, el correo electrónico (que puede ser una dirección de reenvío de Apple, si usted elige ocultar el suyo) y el nombre, que Apple solo envía la primera vez.

Guardamos el token de actualización (refresh token) de Apple solo para desconectar la aplicación cuando elimine su cuenta o desconecte Apple; se devuelve a Apple y se borra, y no se usa para nada más.

Iniciar sesión con X, cuando se ofrece: recibimos el identificador de la cuenta, el nombre, el usuario y la foto y, si X lo entrega, el correo electrónico.

El Instagram de la entidad. La entidad puede conectar su propia cuenta de Instagram: autoriza publicaciones y lectura de comentarios en su nombre, con consentimiento propio en la pantalla de Meta. Instagram no es una forma de iniciar sesión.

Notificaciones en el navegador. Solo si usted hace clic en permitir. Guardamos la dirección de la suscripción que genera el navegador; el aviso pasa por el servicio de push del fabricante del navegador. Usted las desactiva en la configuración del navegador. Si usted dice "ahora no", guardamos esa elección en el propio navegador para no volver a preguntar.

La aplicación UmCanto (iOS y Android). La aplicación es este mismo sitio dentro de una carcasa nativa. Guardamos en nuestro servidor, ligados a su cuenta, el identificador de notificaciones del dispositivo (el aviso pasa por Apple o por Google) y el token del widget de la pantalla de inicio; eliminar la cuenta borra los dispositivos

registrados (sección 12). Usted desactiva las notificaciones en los ajustes del dispositivo. **Face ID** (o la biometría de Android) solo bloquea la aplicación en el propio dispositivo: nada de eso sale de aquí. La aplicación **no usa la ubicación ni la cámara por su cuenta**: solo si una página lo pide (por ejemplo, leer el QR de una urna o subir una foto), y el sistema le pregunta en ese momento. La **donación por PIX** no pasa por la aplicación ni por nosotros: el código se paga en la aplicación del banco de quien dona (sección 2.5).

Robot de Telegram. Al escribirle al robot de UmCanto en Telegram, la plataforma recibe su identificador en esa red, su nombre visible y el contenido del mensaje. Si el identificador todavía no está vinculado a una cuenta, creamos un registro mínimo para mantener la conversación. Guardamos la conversación para darle continuidad, hasta la eliminación de la cuenta (sección 12), y usamos IA para responder (sección 7). **El robot nunca envía mensajes a atendidos ni a responsables por iniciativa propia**, y no usa el teléfono de un responsable, que existe para que la entidad llame en una emergencia, como lista de envío. Los mensajes que usted intercambia allí también quedan sujetos a la política de privacidad de Telegram. **WhatsApp y Discord:** próximamente; cuando abran, esta Política cambia antes, con el aviso de la sección 17.

Los enlaces mágicos son de un solo uso y pueden enviarse por correo electrónico o por mensaje. No le pase un enlace a otra persona: con él se entra a su cuenta.

9. Niños, adolescentes, personas mayores y personas con discapacidad

La plataforma no está dirigida a menores de 18 años. Las cuentas de acceso son para adultos que trabajan en una entidad o en el poder público. Si sabemos que una cuenta es de un menor de 18 años, cerramos la cuenta como en la sección 12.

Pero muchas entidades atienden a niños y adolescentes, y su ficha está aquí. Por eso:

- el tratamiento debe hacerse **en el interés superior** del niño y del adolescente (LGPD, art. 14) y con respeto al Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8.069/1990), incluida la **preservación de la imagen y de la identidad** (ECA, art. 17);
- cuando la base legal usada sea el consentimiento, para un niño este debe ser **específico y dado por al menos uno de los padres o por el responsable legal** (art. 14, § 1º). Recabar, guardar y comprobar ese consentimiento le corresponde **a la entidad**; la plataforma guarda lo que ella registre;
- **la foto y los datos de un niño nunca aparecen en la página pública** ni en material de campaña generado por la plataforma. Si la entidad decide usar la imagen de un niño en una campaña, la decisión, la autorización y la responsabilidad son de ella.

El mismo cuidado vale para las **personas mayores**, cuya dignidad, imagen y autonomía están protegidas por el Estatuto da Pessoa Idosa (Lei 10.741/2003, art. 10), y para las **personas con discapacidad**, protegidas por la Lei Brasileira de Inclusão (Lei 13.146/2015). Una persona mayor o con discapacidad es, por regla general, capaz de decidir sobre sus propios datos: el registro de un responsable o curador no sustituye su voluntad donde la ley no lo haga.

10. Transferencia internacional

Nuestros servidores de aplicación y de base de datos están en **Brasil**, y el almacenamiento de archivos y el envío de correos usan regiones en Brasil. Algunos suboperadores, sin embargo, son empresas extranjeras o procesan datos fuera del país, por ejemplo Cloudflare, Google (Analytics, Workspace, inicio de sesión), Apple, X, Meta y Telegram.

Esas transferencias ocurren en los supuestos del **art. 33 de la LGPD**: con cláusulas contractuales que garanticen un nivel de protección compatible con la ley brasileña (incluidas las cláusulas estándar aprobadas por la ANPD, cuando sean aplicables), cuando sean necesarias para la ejecución del contrato con usted, o con su

consentimiento específico, como al usar voluntariamente un robot en una plataforma extranjera.

11. Sus derechos

La LGPD (art. 18) garantiza al titular:

- confirmación de que existe tratamiento;
- acceso a los datos;
- corrección de datos incompletos, inexactos o desactualizados;
- anonimización, bloqueo o eliminación de datos innecesarios, excesivos o tratados en disconformidad con la ley;
- portabilidad, en los términos de la reglamentación de la ANPD;
- eliminación de los datos tratados con consentimiento, salvo lo dispuesto en el art. 16, con los límites de la sección 12;
- información sobre con quién compartimos;
- información sobre la posibilidad de no consentir y sus consecuencias;
- revocación del consentimiento;
- revisión de una decisión tomada únicamente con base en tratamiento automatizado (art. 20);
- oposición a un tratamiento realizado en incumplimiento de la ley.

Cómo ejercerlos.

- **Sobre datos de la ficha, de donación o del equipo de una entidad:** pídale a la **entidad**, que es la controladora. La plataforma le da a ella las herramientas para corregir y borrar una ficha y para responder al pedido. Si usted nos escribe, lo remitimos a la entidad en hasta 5 días hábiles y le avisamos a usted.
- **Sobre su cuenta de acceso u otros datos de los que somos controladores:** escriba a sac@umcanto.org, desde el correo electrónico de la cuenta; para

eliminar la cuenta, vea la sección 12. Podemos pedir confirmación de identidad antes de entregar o borrar cualquier cosa.

Pedido hecho por Meta. Si usted usó Facebook, Instagram o WhatsApp con UmCanto y pide la eliminación de sus datos a través de la propia Meta, el pedido nos llega y vale como eliminación de la cuenta (sección 12). Usted recibe un código de confirmación y un enlace para seguir el avance en este sitio, en `/meta/deletion/<código>`.

Plazo. La confirmación de existencia y el acceso en formato simplificado se responden de inmediato o, si son completos, en **hasta 15 días** (art. 19). Los demás pedidos, en el menor plazo posible, dentro de lo que la ANPD establezca. Si no podemos atenderlo, le explicamos por qué.

Reclamo. Si no queda satisfecho, usted puede reclamar ante la **Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD)**, en gov.br/anpd, o ante los organismos de defensa del consumidor.

12. Eliminar la cuenta

Cómo pedirlo: en la página de la cuenta, botón *Eliminar mi cuenta* (también en la aplicación), o por correo electrónico a sac@umcanto.org. Un pedido hecho por Facebook, Instagram o WhatsApp nos llega y vale igual: usted recibe un código y sigue el avance en `umcanto.org/meta/deletion/<código>`.

Qué sucede: la cuenta se cierra en el acto y ya no puede ingresar.

Borramos en el acto:

- contraseña, passkeys, claves y tokens de inicio de sesión;
- dispositivos de notificación y tarjetas guardadas;
- foto, biografía, sitio web, género, ubicación y preferencias de notificación;
- conversaciones con el asistente y lo que aprendió sobre usted;

- el vínculo con usted en las sugerencias que envió, y la página y el dispositivo desde donde salieron (una sugerencia guarda la página y el dispositivo desde donde salió; el texto se queda);

Guardamos:

- nombre, correo electrónico, teléfono, CPF, dirección y los identificadores de las cuentas usadas para ingresar (Google, Apple, Discord, X, Telegram, WhatsApp);
- fecha y motivo del cierre;
- mensajes enviados al soporte y sugerencias;
- los registros de atención, seguimiento y visitas que usted escribió en la organización;
- su participación en los equipos de las organizaciones;
- facturas y pagos, por 5 años;
- el registro de sus llaves de acceso (cuándo se usó cada una, desde qué IP y con qué cliente), por seguridad;
- registros de acceso, por al menos 6 meses.

Por qué: la ley obliga a guardar parte de esto (LGPD, art. 16, y art. 7º, II, VI y IX), necesitamos defendernos ante reclamos, y una cuenta bloqueada no puede volver con los mismos datos. Esto no se usa para nada más. Una suscripción en curso termina; lo que ya se adeudaba se sigue adeudando. Las copias de seguridad se reemplazan en su ciclo normal.

Datos de la entidad. Mientras la entidad sea cliente, y por **90 días** más después del cierre, para que pueda exportar todo. Pasado ese plazo, borramos o anonimizamos **a pedido de la entidad, excepto lo que la ley obliga a guardar** (art. 16 de la LGPD).

Atención, entidad: los documentos de rendición de cuentas de alianzas con el poder público deben ser conservados **por la organización** durante 10 años a partir de la rendición de cuentas (Lei 13.019/2014, art. 68, parágrafo único), y los documentos

contables y fiscales tienen plazos propios. **Exporte y guarde esos documentos antes de cerrar**; la plataforma no sustituye el archivo que la ley exige a la entidad.

Registros borrados por la entidad. Una ficha, un donante o una urna retirados salen de las listas inmediatamente y quedan marcados como eliminados, con fecha y autor, para que la rendición de cuentas siga siendo coherente. La eliminación definitiva, a pedido de la entidad, la hacemos nosotros.

Registros de acceso: al menos 6 meses (Marco Civil, art. 15), o más si hay orden judicial o requerimiento de una autoridad.

Datos fiscales y de cobro: por el plazo de la legislación tributaria.

13. Seguridad

Lo que hacemos, en términos generales:

- **tráfico cifrado** (TLS) entre su navegador y la plataforma;
- **cifrado en reposo de los campos más sensibles:** documentos, historia, respuestas de la ficha y seguimientos del atendido, documentos personales, CPF y teléfono de responsables, CPF, correo electrónico y teléfono de donantes, con AES-256-GCM, dentro de la aplicación;
- contraseña guardada **solo como hash**, con passkey como alternativa a la contraseña;
- **separación por entidad y por rol:** cada persona ve solo las entidades a las que pertenece, y dentro de ellas solo lo que el rol permite;
- **copias de seguridad** regulares, cifradas, fuera del servidor principal y protegidas contra borrado;
- acceso interno restringido: quien trabaja en UmCanto solo toca datos de clientes cuando el soporte lo exige, por el tiempo necesario.

Ningún sistema es perfecto. La seguridad también depende de usted: use una contraseña fuerte o una passkey, no comparta su cuenta, quite el acceso a quien salió de la entidad.

Incidentes. Si hay un incidente de seguridad que pueda acarrear riesgo o daño relevante:

- en los datos **de la entidad**, avisamos a la entidad sin demora injustificada, con lo que sepamos, para que ella, como controladora, lo comunique a la ANPD y a los titulares;
- en los datos **de los que somos controladores**, lo comunicamos a la ANPD y a los titulares afectados en los términos del art. 48 de la LGPD y de la reglamentación de la ANPD.

14. Decisiones automatizadas

La plataforma **no toma por sí sola decisiones que produzcan efectos jurídicos** sobre nadie. Lo que hace es **calcular y señalar**: un atendido sin seguimiento desde hace demasiado tiempo, un donante que dejó de donar, una urna detenida, un certificado a punto de vencer, un gasto fuera del plazo de la alianza. Quien decide qué hacer con eso es una persona de la entidad.

La IA también clasifica los mensajes enviados al asistente (duda, sugerencia, conversación). Si usted considera que una decisión automatizada afectó sus intereses, puede pedir una revisión (art. 20) por sac@umcanto.org.

15. Cookies y almacenamiento local

Nombre o tipo	Para qué	Duración
Cookie de sesión	Mantenerlo conectado y proteger formularios (CSRF)	Hasta cerrar el navegador o salir
"Recordarme"	Mantener el ingreso, solo si usted lo pide	Según la configuración de la cuenta
Preferencias de interfaz	Guardar elecciones de pantalla (menú abierto o cerrado)	Hasta 1 año
Google Analytics (<code>_ga</code> , <code>_ga_*</code>)	Métricas agregadas de uso, solo en producción	Hasta 2 años
Cookies técnicas de la red de protección	Defender el sitio del tráfico automatizado	Corta
Almacenamiento local	Recordar si ya preguntamos sobre notificaciones; preferencias de impresión	Hasta que usted limpie el navegador

No usamos cookies de publicidad ni rastreadores de redes sociales. Bloquear las cookies de sesión impide el ingreso; bloquear las de métricas no afecta nada.

16. Usuarios de otros países

Unión Europea y Reino Unido (GDPR / UK GDPR). UmCanto se ofrece a entidades brasileñas. Si el GDPR se aplica a usted, las bases legales de la sección 3 corresponden a ejecución de contrato, obligación legal e interés legítimo; usted tiene los derechos de acceso, rectificación, supresión con los límites de la sección 12, limitación, portabilidad y oposición, y puede reclamar ante la autoridad de protección de datos de su país. Las transferencias a Brasil y a los suboperadores siguen salvaguardas contractuales adecuadas.

California (CCPA/CPRA). No vendemos ni **"compartimos"** datos personales para publicidad conductual entre contextos, y no lo hicimos en los últimos 12 meses. Las categorías recopiladas y las finalidades están en las secciones 2 y 3. Usted puede pedir saber, corregir y borrar sus datos por sac@umcanto.org, con los límites de la sección 12, sin sufrir discriminación por ello.

17. Cambios en esta Política

Podemos actualizar esta Política cuando el servicio o la ley cambien. La fecha en la parte superior siempre indica la versión vigente. **Los cambios relevantes se avisan en la plataforma o por correo electrónico con al menos 30 días de anticipación.** Cuando el cambio dependa del consentimiento, lo pediremos de nuevo.

18. Contacto y encargado

sac@umcanto.org: canal del encargado del tratamiento de datos personales (DPO) de Fireho y cualquier asunto de esta Política, de los derechos del titular o de seguridad.

Si usted es atendido, familiar o donante de una entidad, recuerde: **el primer contacto es la entidad.** Nosotros ayudamos a la entidad a responder.