

	POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP	Versión 1
		FDM-DIR-38
		15/09/2026

POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
JHONATHAN PACHECO	MAIRA ALEJANDRA ACUÑA SÁNCHEZ	AURA NIDYA MORENO
COORDINADOR DE ANALITICA	JEFE DE CALIDAD	GERENTE HSEQ

	POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP	Versión 1
		FDM-DIR-38
		15/09/2026

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1	15/09/2026	Versión inicial

	POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP	Versión 1
		FDM-DIR-38
		15/09/2026

TABLA DE CONTENIDO

1. Objeto	4
2. Alcance	4
3. Relación con la política general de tratamiento de datos	4
4. Descripción y naturaleza de los servicios	5
5. Aceptación y uso permitido	5
6. Uso de automatización e inteligencia artificial	6
7. Datos personales tratados	6
7.1. Datos sensibles y credenciales	6
8. Finalidades del tratamiento	7
9. Proveedores, encargados y terceros	7
10. Transferencias y transmisiones internacionales	7
11. Seguridad de la información	8
12. Conservación de la información	8
13. Derechos del titular	8
14. Notificaciones, autorización y baja	8
15. Procedimiento para ejercer derechos y solicitar la eliminación	9
15.1. Presentación de la solicitud	9
15.2. Verificación	9
15.3. Datos comprendidos en la eliminación	9
15.4. Información que puede conservarse	9
15.5. Datos en poder de proveedores	10
15.6. Plazos y confirmación	10
15.7. Solicitudes sobre varios servicios	10
16. Menores de edad	10
17. Disponibilidad del servicio	10
18. Límites de responsabilidad	11
19. Propiedad intelectual y marcas de terceros	11
20. Marco normativo	11
21. Modificaciones y vigencia	11
22. Contacto	11

	POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP	Versión 1
		FDM-DIR-38
		15/09/2026

POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP

Condiciones de uso, privacidad, tratamiento y eliminación de datos:

Responsable	TRANSPORTES VIGIA SAS ESP
NIT	800042210-2
Domicilio	Calle 17 #21 65 / Bogotá / Colombia
Contacto de privacidad	analitica@pharitechservices.com
Sitio web	https://transportesvigia.com/

Esta política es complementaria a la Política General de Tratamiento de Datos Personales de TRANSPORTES VIGIA SAS ESP. Regula específicamente la operación de aplicaciones, asistentes, automatizaciones y canales asociados con Meta y WhatsApp, sin reemplazar las disposiciones generales de protección de datos de la organización.

1. Objeto

Establecer las condiciones aplicables al uso de los servicios operados mediante aplicaciones de Meta, WhatsApp Business Platform, WhatsApp Cloud API y tecnologías integradas; informar el tratamiento de los datos personales recolectados en estos canales; y definir los mecanismos para cancelar notificaciones, ejercer los derechos del titular y solicitar la supresión de información.

2. Alcance

Aplica a las personas que interactúen con aplicaciones, asistentes conversacionales, agentes automatizados, canales de atención, notificaciones y demás servicios digitales administrados por TRANSPORTES VIGIA SAS ESP a través de Meta, WhatsApp o integraciones tecnológicas relacionadas.

Cuando un servicio implique datos, finalidades, proveedores, transferencias internacionales o tratamientos sustancialmente diferentes a los descritos aquí, la organización actualizará esta política o suministrará información complementaria antes de habilitarlo.

3. Relación con la política general de tratamiento de datos

Esta política desarrolla condiciones particulares para los canales Meta y WhatsApp. En lo no previsto expresamente, se aplicará la Política General de Tratamiento de Datos Personales de TRANSPORTES VIGIA SAS ESP, disponible en Kawak y en <https://transportesvigia.com/wp-content/uploads/2025/08/PoliticaTratamientodeDatos.pdf>.

En todo caso, prevalecerán las normas imperativas de protección de datos y los derechos

	POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP	Versión 1
		FDM-DIR-38
		15/09/2026

de los titulares.

4. Descripción y naturaleza de los servicios

Los canales cubiertos pueden ofrecer, de acuerdo con su configuración y finalidad:

- Consultas bajo demanda y atención al usuario.
- Atención automatizada o asistida por personal autorizado.
- Notificaciones previamente autorizadas.
- Consulta de información proveniente de sistemas internos, fuentes públicas, oficiales o de terceros.
- Integraciones con sistemas empresariales y automatizaciones asociadas a solicitudes del usuario.

La fuente, el alcance y las limitaciones relevantes podrán informarse en el perfil del canal, el mensaje de bienvenida, el sitio web o la información específica del servicio. La información sujeta a fuentes externas o ciclos de actualización puede presentar desfases o interrupciones ajenas al control de la organización. Para decisiones críticas o dependientes de información en tiempo real, el usuario deberá consultar la fuente oficial correspondiente.

5. Aceptación y uso permitido

Al utilizar los servicios, el usuario reconoce que ha sido informado de esta política y se obliga a emplear los canales para las finalidades habilitadas. Si no está de acuerdo con estas condiciones, deberá abstenerse de utilizar el servicio.

El usuario no deberá:

- Enviar contenido ilegal, fraudulento, ofensivo, abusivo o que vulnere derechos de terceros.
- Intentar vulnerar, interferir, explorar o acceder sin autorización a sistemas, cuentas, datos o servicios.
- Realizar envíos masivos no autorizados, spam, suplantación o extracción abusiva de información.
- Solicitar, compartir o transmitir contraseñas, tokens, códigos de seguridad u otras credenciales.
- Usar el canal como servicio de emergencia o para situaciones que requieran atención inmediata de autoridades, policía, bomberos, ambulancias u otros organismos de respuesta.

La organización podrá limitar, suspender o bloquear el acceso cuando identifique fraude, uso indebido, incumplimiento de esta política o riesgos para la seguridad, la continuidad del servicio o los derechos de terceros.

	POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP	Versión 1
		FDM-DIR-38
		15/09/2026

6. Uso de automatización e inteligencia artificial

Cuando el servicio utilice automatización o inteligencia artificial, las respuestas pueden contener errores, omisiones, información incompleta o interpretaciones incorrectas. Estos servicios se destinan a finalidades específicas de atención, información, soporte o automatización empresarial y no se ofrecen como asistentes de inteligencia artificial de propósito general.

Las respuestas automatizadas no sustituyen la consulta de fuentes oficiales ni la asesoría profesional especializada. Antes de tomar decisiones de alto impacto, el usuario deberá verificar la información relevante con la fuente o el profesional competente.

Para consultas, comentarios o reportes relacionados con el servicio, el usuario podrá comunicarse al correo analitica@pharitechservices.com.

7. Datos personales tratados

Según el servicio utilizado y únicamente cuando resulte necesario, podrán tratarse las siguientes categorías de información:

- Número de teléfono, nombre y datos de perfil disponibles a través de la plataforma.
- Contenido, fecha y hora de los mensajes enviados y de las respuestas generadas por el sistema o por personal autorizado.
- Identificadores técnicos de mensajes, conversaciones, cuentas de WhatsApp Business y números asociados.
- Estados técnicos de mensajería, como enviado, entregado, leído o fallido.
- Registros de autorización, suscripción, baja, revocación u oposición a comunicaciones.
- Registros técnicos de seguridad, auditoría, errores y trazabilidad necesarios para la operación, prevención del fraude, gestión de incidentes y cumplimiento legal.
- Información adicional suministrada voluntariamente por el usuario y necesaria para gestionar su solicitud.

7.1. Datos sensibles y credenciales

Como regla general, los canales no están diseñados para solicitar datos sensibles. El usuario debe abstenerse de enviar información financiera o de salud, documentos de identidad, contraseñas, códigos privados de autenticación u otros datos que no sean necesarios para su consulta.

Si un servicio requiere tratar datos sensibles, la organización informará previamente sus condiciones particulares, solicitará la autorización aplicable y adoptará las medidas reforzadas exigidas por la normativa. En ningún caso se solicitarán contraseñas de Meta, Facebook, Instagram o WhatsApp para tramitar solicitudes de privacidad o eliminación.

	POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP	Versión 1
		FDM-DIR-38
		15/09/2026

8. Finalidades del tratamiento

Los datos personales podrán tratarse, según el servicio, para:

- Recibir, gestionar y responder consultas o solicitudes.
- Brindar información, soporte, atención y continuidad al servicio.
- Ejecutar automatizaciones solicitadas o autorizadas por el usuario.
- Generar respuestas automatizadas mediante inteligencia artificial, cuando se encuentre habilitada.
- Enviar comunicaciones proactivas cuando exista una base válida y, cuando corresponda, autorización previa e informada.
- Mantener trazabilidad técnica y operativa de las interacciones.
- Prevenir fraude, abuso, accesos no autorizados y uso indebido del canal.
- Diagnosticar errores, realizar mantenimiento y mejorar la estabilidad, seguridad y calidad del servicio.
- Cumplir obligaciones legales y atender requerimientos de autoridades competentes.

Los datos no serán vendidos ni alquilados ni utilizados para finalidades incompatibles con las aquí informadas.

9. Proveedores, encargados y terceros

Para operar los servicios, TRANSPORTES VIGIA SAS ESP podrá apoyarse en proveedores que actúen como encargados o subencargados del tratamiento, conforme a la normativa y los acuerdos aplicables, entre ellos:

- Meta Platforms, Inc. y sus entidades afiliadas, como proveedoras de WhatsApp Business Platform, WhatsApp Cloud API y otros servicios de Meta.
- Proveedores de infraestructura tecnológica, cómputo, almacenamiento, redes, bases de datos, registros y seguridad, incluido Amazon Web Services cuando aplique.
- Proveedores de inteligencia artificial necesarios para interpretar mensajes, asistir en la elaboración de respuestas o generar respuestas automatizadas.
- Proveedores de CRM, ERP, sistemas internos u otras soluciones necesarias para gestionar solicitudes o prestar funcionalidades específicas.

Estos terceros deberán tratar la información de acuerdo con las instrucciones de la organización, las finalidades informadas, los contratos aplicables y las medidas de seguridad exigibles. Meta y otros proveedores también pueden conservar registros bajo sus propias políticas, obligaciones legales y ciclos de retención.

10. Transferencias y transmisiones internacionales

Algunos proveedores pueden almacenar o procesar información en infraestructuras ubicadas fuera de Colombia. Cuando corresponda, TRANSPORTES VIGIA SAS ESP

	POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP	Versión 1
		FDM-DIR-38
		15/09/2026

realizará las transferencias o transmisiones internacionales mediante mecanismos contractuales, técnicos y legales apropiados, de conformidad con la normativa colombiana aplicable.

11. Seguridad de la información

La organización implementa medidas administrativas, técnicas y organizacionales razonables para proteger los datos personales contra pérdida, alteración, divulgación, acceso no autorizado o uso indebido. Las credenciales técnicas de las integraciones se administran de manera segura y no se comparten con los usuarios.

12. Conservación de la información

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades informadas y las obligaciones aplicables. Como regla general, los registros de interacción se conservarán durante doce (12) meses contados desde la última interacción, salvo que la finalidad se cumpla antes o que exista una obligación legal, un requerimiento de autoridad, una investigación de seguridad, una reclamación o una necesidad legítima de conservación debidamente justificada.

Los registros técnicos, de auditoría y seguridad podrán conservarse por un periodo adicional cuando sea necesario para prevenir fraude, investigar incidentes, proteger la infraestructura o cumplir obligaciones legales.

13. Derechos del titular

De acuerdo con la normativa colombiana aplicable, el titular podrá:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar información sobre el uso dado a sus datos y prueba de la autorización, cuando aplique.
- Revocar la autorización y solicitar la supresión de los datos, cuando proceda.
- Presentar consultas o reclamos ante TRANSPORTES VIGIA SAS ESP.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, una vez agotado el trámite previo ante la organización, cuando corresponda.

14. Notificaciones, autorización y baja

Las comunicaciones proactivas se enviarán únicamente cuando exista una base válida y, cuando corresponda, autorización previa, expresa e informada del usuario. Para dejar de recibirlas, el usuario podrá:

- Escribir BAJA o STOP al mismo número de WhatsApp desde el cual recibe las notificaciones.

	POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP	Versión 1
		FDM-DIR-38
		15/09/2026

- Enviar un correo a analitica@pharitechservices.com, indicando el número asociado y, si lo conoce, el servicio o canal.
- Utilizar cualquier mecanismo de cancelación expresamente informado en la comunicación.

Cuando sea técnicamente posible, el sistema confirmará la baja. Esta no impide realizar consultas bajo demanda y no elimina automáticamente el historial u otros datos personales. Para solicitar su supresión deberá seguirse el procedimiento de la sección 15.

15. Procedimiento para ejercer derechos y solicitar la eliminación

15.1. Presentación de la solicitud

El titular podrá presentar consultas, reclamos o solicitudes de supresión mediante el correo electrónico analitica@pharitechservices.com, o por escrito en la dirección Calle 17 #21 65, Bogotá, Colombia. La solicitud deberá incluir, cuando resulte aplicable:

- Número de teléfono asociado al servicio.
- Nombre del servicio o canal con el que interactuó, si lo conoce.
- Descripción clara de la solicitud.
- Medio de contacto para recibir respuesta.
- Información adicional estrictamente necesaria para verificar la identidad o titularidad y localizar los datos.

15.2. Verificación

Para proteger al titular y evitar actuaciones solicitadas por terceros no autorizados, la organización podrá realizar una verificación razonable de identidad o de titularidad del número. Esta verificación nunca exigirá contraseñas de Meta, Facebook, Instagram o WhatsApp ni códigos privados de autenticación.

15.3. Datos comprendidos en la eliminación

Dependiendo del servicio y de la información almacenada, la supresión podrá comprender el número de teléfono, el historial de mensajes guardado en sistemas de la organización, datos de perfil, preferencias, registros de suscripción y datos adicionales entregados durante la interacción, siempre que no exista una obligación o justificación válida para conservarlos.

15.4. Información que puede conservarse

Podrá conservarse la información necesaria para cumplir obligaciones legales, atender requerimientos de autoridad, investigar fraude o incidentes de seguridad, demostrar la atención de una solicitud de baja, o gestionar reclamaciones y defensa de derechos, por un término de hasta diez (10) años, salvo que exista un requerimiento de autoridad o un proceso judicial o administrativo en curso, caso en el cual se conservará hasta su

	POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP	Versión 1
		FDM-DIR-38
		15/09/2026

finalización. Cuando corresponda, se informará al solicitante qué información no puede eliminarse de inmediato y su justificación.

15.5. Datos en poder de proveedores

La eliminación ejecutada por la organización comprende los datos bajo su control y, cuando proceda, aquellos tratados por proveedores contratados. Se transmitirán las instrucciones pertinentes a los encargados conforme a los contratos y la normativa aplicable. Los datos conservados directamente por Meta u otros terceros bajo sus propias políticas deberán gestionarse también mediante los mecanismos que estos dispongan.

15.6. Plazos y confirmación

Las consultas se atenderán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Los reclamos, incluidas las solicitudes de supresión, se atenderán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción. Si no es posible responder dentro del plazo, se comunicará el motivo de la demora y la nueva fecha de respuesta, conforme a la normativa aplicable.

Si se requiere información adicional para identificar al titular o localizar los datos, esta será solicitada antes de continuar el trámite. Una vez procesada la petición, se enviará confirmación por el medio indicado, con la fecha de atención, el servicio relacionado, las categorías de datos eliminadas y, si aplica, la información retenida y su justificación.

15.7. Solicitudes sobre varios servicios

El titular podrá solicitar la eliminación de información asociada a uno o varios canales. Para facilitar su localización deberá indicar, si los conoce, los números, canales o servicios utilizados. La organización realizará una búsqueda razonable y podrá solicitar únicamente los datos adicionales necesarios para identificar al titular y ubicar la información.

16. Menores de edad

Salvo que un servicio haya sido diseñado expresamente para ello y cumpla las exigencias legales aplicables, los canales cubiertos por esta política no están dirigidos a niños, niñas o adolescentes. Si se identifica la recepción no autorizada o incompatible de datos de un menor, se adoptarán medidas razonables de acuerdo con la normativa aplicable.

17. Disponibilidad del servicio

El servicio puede verse afectado por mantenimiento, conectividad, cambios o indisponibilidad de Meta, WhatsApp Business Platform, proveedores de nube, sistemas internos o fuentes externas. TRANSPORTES VIGIA SAS ESP procurará mantener una continuidad y calidad razonables, pero no garantiza disponibilidad ininterrumpida, respuesta inmediata ni ausencia total de errores. Podrá suspender temporalmente el servicio para mantenimiento, mejoras, gestión de incidentes de seguridad o cumplimiento de

	POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP	Versión 1
		FDM-DIR-38
		15/09/2026

requerimientos legales.

18. Límites de responsabilidad

Dentro de los límites permitidos por la ley, TRANSPORTES VIGIA SAS ESP no será responsable por perjuicios derivados de información incorrecta, incompleta o desactualizada suministrada por el usuario; inexactitudes, demoras o interrupciones de fuentes externas o proveedores; fallas de conectividad o de servicios tecnológicos; decisiones tomadas exclusivamente con base en respuestas automatizadas sin las verificaciones recomendadas; o usos contrarios a esta política, la ley o las reglas aplicables. Esta disposición no limita los derechos reconocidos legalmente a los usuarios ni excluye responsabilidades que no puedan ser limitadas o excluidas por la ley.

19. Propiedad intelectual y marcas de terceros

Los nombres, marcas, contenidos propios, software, diseños, bases de datos, interfaces y demás activos de TRANSPORTES VIGIA SAS ESP y de terceros están protegidos por la normativa aplicable. El uso del canal no transfiere derechos de propiedad intelectual al usuario.

WhatsApp, Facebook, Instagram, Meta y las demás marcas de terceros pertenecen a sus respectivos titulares. La utilización de dichas plataformas para prestar el servicio no implica patrocinio, asociación comercial ni respaldo adicional distinto de las integraciones técnicas autorizadas.

20. Marco normativo

Esta política se interpreta conforme a la normativa colombiana aplicable, incluyendo el artículo 15 de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015, la Ley 1266 de 2008 cuando resulte aplicable, y las normas que las modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan. Cuando un servicio opere en otra jurisdicción o esté sujeto a disposiciones especiales, podrán aplicarse requisitos adicionales.

21. Modificaciones y vigencia

Esta política podrá actualizarse por cambios en los servicios, funcionalidades, tecnologías, proveedores, regulación o requisitos de las plataformas integradas. La versión vigente estará disponible permanentemente en este sitio web. Cuando un cambio sea material, la organización podrá informarlo mediante los medios razonables disponibles, conforme a la normativa aplicable.

La presente política rige a partir del 15 de septiembre de 2026.

22. Contacto

Para consultas relacionadas con el servicio, la privacidad o el tratamiento de datos personales:

	POLÍTICA INTEGRAL PARA APLICACIONES META Y CANALES DE WHATSAPP	Versión 1
		FDM-DIR-38
		15/09/2026

- TRANSPORTES VIGIA SAS ESP
- Correo: analitica@pharitechservices.com
- Dirección: Calle 17 #21 65
- Sitio web: <https://transportesvigia.com/>