

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES – CANAL WHATSAPP

PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A.

NIT: 804.016.084-5

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A., identificada con **NIT 804.016.084-5**, en calidad de Responsable del Tratamiento de Datos Personales, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales para regular la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión de los datos personales obtenidos a través del canal de comunicación WhatsApp, garantizando el respeto de los derechos de los titulares de la información y el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de protección de datos personales.

2. MARCO NORMATIVO

La presente política se fundamenta en las disposiciones legales vigentes sobre protección de datos personales, especialmente en:

- Constitución Política de Colombia, artículo 15.
- Ley 1581 de 2012.
- Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015.
- Las circulares, guías e instrucciones emitidas por la Superintendencia de Industria y Comercio – SIC.
- Las demás normas que modifiquen, adicionen o sustituyan las anteriores.

3. ALCANCE

La presente política aplica a todos los datos personales recolectados, almacenados, utilizados, transmitidos o tratados a través del canal corporativo de WhatsApp de **PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A.**, utilizados para la atención de clientes, proveedores, usuarios, empleados, contratistas y demás grupos de interés.

4. PRINCIPIOS APLICABLES AL TRATAMIENTO DE DATOS

El tratamiento de datos personales realizado a través del canal WhatsApp se sujetará a los principios establecidos en la Ley 1581 de 2012:

- Legalidad.
- Finalidad.
- Libertad.
- Veracidad o calidad.
- Transparencia.
- Acceso y circulación restringida.
- Seguridad.
- Confidencialidad.

5. DATOS PERSONALES RECOLECTADOS A TRAVÉS DE WHATSAPP

A través de este canal podrán recolectarse, entre otros, los siguientes datos:

- Nombres y apellidos.
- Número telefónico.
- Correo electrónico.
- Información de contacto.
- Información relacionada con solicitudes, cotizaciones, pedidos, servicios o requerimientos.
- Documentos enviados voluntariamente por el titular.
- Datos sensibles únicamente cuando sean estrictamente necesarios para la finalidad informada y previa autorización expresa del titular, cuando esta sea requerida por la ley.

6. FINALIDADES DEL TRATAMIENTO

Los datos personales recolectados mediante WhatsApp podrán ser utilizados para:

- Atender consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Gestionar relaciones comerciales con clientes y proveedores.
- Realizar procesos de cotización, venta, entrega y posventa de productos y servicios.
- Brindar soporte técnico, comercial o administrativo.
- Confirmar pedidos, despachos, visitas, reuniones o entregas.
- Dar seguimiento a requerimientos realizados por los titulares.
- Enviar información institucional, comercial, promocional o publicitaria cuando exista autorización para ello.
- Cumplir obligaciones legales, regulatorias, contractuales y administrativas.
- Mantener registros de comunicaciones relacionadas con la actividad empresarial.

7. AUTORIZACIÓN DEL TITULAR

El tratamiento de los datos personales a través de WhatsApp se realizará con la autorización previa, expresa e informada del titular cuando esta sea requerida conforme a la legislación vigente.

La autorización podrá obtenerse mediante medios físicos, electrónicos o cualquier mecanismo que permita su posterior consulta y verificación.

Cuando el titular inicie voluntariamente una comunicación a través del canal WhatsApp corporativo, **PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A.** podrá tratar los datos suministrados para atender la solicitud realizada, de conformidad con las finalidades aquí descritas y dentro de los límites permitidos por la ley.

8. TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES

Cuando resulte necesario tratar datos sensibles, especialmente aquellos relacionados con información de salud u otros datos protegidos por la legislación vigente, **PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A.** informará previamente al titular:

- Que no está obligado a suministrar dichos datos.
- La finalidad específica del tratamiento.
- Los derechos que le asisten como titular.
- Las medidas de protección implementadas para salvaguardar la información.

9. DERECHOS DE LOS TITULARES

Los titulares de los datos personales tendrán derecho a:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada cuando sea procedente.
- Ser informados sobre el uso dado a sus datos.
- Presentar consultas y reclamos relacionados con el tratamiento de la información.
- Solicitar la revocatoria de la autorización y/o la supresión de los datos cuando proceda.
- Acceder gratuitamente a sus datos personales.
- Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez agotado el trámite interno correspondiente.

10. MEDIDAS DE SEGURIDAD

PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A. implementa medidas técnicas, administrativas, humanas y organizacionales razonables para proteger los datos personales contra pérdida, acceso no autorizado, alteración, divulgación, uso indebido o cualquier tratamiento no autorizado.

Todo el personal que tenga acceso a la información obtenida a través de WhatsApp deberá mantener estricta reserva y confidencialidad respecto de los datos tratados.

11. TRANSFERENCIA Y TRANSMISIÓN DE DATOS

Los datos personales podrán ser transmitidos o transferidos a terceros cuando sea necesario para el cumplimiento de las finalidades autorizadas, incluyendo:

- Proveedores tecnológicos.
- Operadores logísticos.
- Aliados comerciales autorizados.
- Autoridades administrativas o judiciales que lo requieran en ejercicio de sus funciones legales.

En todos los casos se adoptarán las medidas necesarias para garantizar la confidencialidad y seguridad de la información.

12. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS

El titular reconoce que el uso de WhatsApp implica el tratamiento de información mediante plataformas tecnológicas administradas por terceros, incluyendo Meta Platforms Inc. y sus empresas vinculadas, cuyos servidores o sistemas de procesamiento pueden encontrarse ubicados fuera del territorio colombiano.

En consecuencia, los datos personales podrán ser objeto de transmisión o transferencia internacional conforme a la legislación aplicable y a las condiciones de seguridad implementadas por los proveedores tecnológicos involucrados.

13. CONSERVACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información recolectada a través del canal WhatsApp será conservada únicamente durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades que motivaron su recolección, así como para atender obligaciones legales, contractuales, comerciales, contables o administrativas.

Una vez desaparezca la finalidad del tratamiento y no exista obligación legal de conservación, la información podrá ser eliminada, bloqueada o anonimizada según corresponda.

14. PROCEDIMIENTO PARA CONSULTAS Y RECLAMOS

Los titulares podrán ejercer sus derechos mediante los siguientes canales:

Correo electrónico: atencionalusuario@prohsa.com

Teléfono: 3188877120

Dirección física: calle 22 # 24 -54 Bucaramanga

Canal WhatsApp Corporativo: 3188877120

Las consultas serán atendidas dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.

Los reclamos serán atendidos dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, conforme a los términos establecidos en la Ley 1581 de 2012.

15. ÁREA RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

La atención de consultas, solicitudes, reclamos y peticiones relacionadas con el tratamiento de datos personales estará a cargo de:

Área Responsable: Departamento Jurídico

Cargo Responsable: Jefe Jurídico

16. AVISO DE PRIVACIDAD PARA EL CANAL WHATSAPP

PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A., identificada con **NIT 804.016.084-5**, informa que los datos personales suministrados a través de este canal serán tratados de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la compañía y utilizados para atender solicitudes, gestionar relaciones comerciales, prestar servicios y cumplir obligaciones legales. Los titulares podrán ejercer sus derechos de conocer, actualizar, rectificar, suprimir sus datos o revocar la autorización mediante los canales de atención definidos por la compañía.

17. VIGENCIA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales para el Canal WhatsApp rige a partir de su aprobación y publicación, y permanecerá vigente mientras **PRODUCTOS HOSPITALARIOS S.A.** realice actividades de tratamiento de datos personales a través de dicho canal.

Aprobó: FREDDY ROLANDO ARCINIEGAS RODRIGUEZ

Cargo: REPRESENTANTE LEGAL

Fecha: ENERO 2 DE 2026

Firma: _____