PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Política de tratamiento de *datos personales*

Cómo recogemos, usamos, guardamos y compartimos tus datos para gestionar tu visa, y cómo puedes conocerlos, corregirlos o pedir que los borremos. Cumple la Ley 1581 de 2012 y sus decretos.

Versión **2.0** | Actualizada el **5 de noviembre de 2026** | Vigente desde su publicación

Reemplaza la versión del 18 de julio de 2025

RESUMEN EN 1 MINUTO

- **Quién es responsable:** MI VISA HOY S.A.S., NIT 901429204-7, con sede principal en Bogotá.
- **Para qué usamos tus datos:** para responder tu consulta, asesorarte y gestionar tu visa ante la autoridad que corresponda. Si lo autorizas, también para enviarte información de nuestros servicios.
- **Con quién los compartimos:** con la embajada, el consulado o la autoridad migratoria de tu trámite, y con los proveedores tecnológicos que nos ayudan a operar. **Nunca vendemos tus datos.**
- **Datos sensibles** (salud, biométricos) y **datos de menores:** solo los que exige tu trámite, con autorización expresa y acceso restringido.
- **Tus derechos:** conocer, actualizar, corregir y suprimir tus datos, y revocar tu autorización. Escríbenos a legal@mivisahoy.com. Respondemos consultas en máximo 10 días hábiles y reclamos en máximo 15.

1 Responsable del tratamiento

El responsable de tus datos personales es:

RAZÓN SOCIAL	NIT
MI VISA HOY S.A.S.	901429204-7

DOMICILIO Y SEDE PRINCIPAL	SEDE MEDELLÍN
Carrera 15 # 95-35, Edificio Chicó 15, Oficina 203, Bogotá D.C., Colombia	Carrera 76 # 32 B - 18, Interior 203, Laureles, Medellín, Antioquia, Colombia

CORREO PARA DATOS PERSONALES legal@mivisahoy.com	TELÉFONO +57 316 7552272
SITIO WEB mivisahoy.com (https://mivisahoy.com/) y sus subdominios	ÁREA RESPONSABLE Centro Legal y de Protección de Datos

2 Marco legal y alcance

Esta política desarrolla el artículo 15 de la Constitución Política, la **Ley Estatutaria 1581 de 2012** y el **Decreto 1074 de 2015** (que incluye el Decreto 1377 de 2013), y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

Aplica a todos los datos personales que tratamos, sin importar por dónde lleguen:

- nuestros sitios web y páginas de servicio (mivisahoy.com y sus subdominios, como visaturismocolombia.mivisahoy.com o necesitovisa.mivisahoy.com);
- WhatsApp, correo electrónico, llamadas y redes sociales;
- nuestras oficinas de Bogotá y Medellín;
- los documentos que nos entregas para tu trámite.

La deben cumplir todos los empleados, asesores y proveedores de MI VISA HOY S.A.S. que tengan acceso a datos personales.

3 Palabras clave

- **Titular:** la persona a quien pertenecen los datos (tú).
- **Dato personal:** cualquier información que te identifica o puede identificarte.
- **Dato sensible:** el que afecta tu intimidad o puede generar discriminación, como los datos de salud o los biométricos (huellas, fotografía para reconocimiento).
- **Tratamiento:** cualquier operación con los datos: recogerlos, guardarlos, usarlos, enviarlos o borrarlos.
- **Autorización:** tu consentimiento previo, expreso e informado para que tratemos tus datos.
- **Encargado:** quien trata los datos por cuenta nuestra (por ejemplo, un proveedor de correo o de almacenamiento en la nube).
- **Transmisión:** cuando enviamos datos a un encargado para que los trate por nosotros. **Transferencia:** cuando los enviamos a otro responsable, como una embajada.

4 Qué datos tratamos

Solo pedimos los datos que se necesitan para atender tu solicitud. Según tu caso, pueden ser:

TIPO DE DATO	EJEMPLOS	DE DÓNDE VIENEN
Identificación y contacto	Nombre, documento, nacionalidad, fecha de nacimiento, teléfono, WhatsApp, correo, ciudad y país de residencia	Formularios web, WhatsApp, correo, oficinas
Datos del trámite	Pasaporte, tipo de visa, historial de viajes y de visas, estado civil y vínculos familiares, ocupación, ingresos, pensión, solvencia económica, inversiones o inmuebles, invitaciones, reservas	Los documentos que tú nos entregas
Datos sensibles	Información médica (por ejemplo, para la visa de tratamiento médico o exámenes exigidos), datos biométricos que pida la autoridad, certificados de antecedentes cuando sean requisito	Solo si tu trámite lo exige y con tu autorización expresa
Datos de menores de edad	Datos y documentos de hijos o menores que viajan o solicitan visa	Su padre, madre o representante legal
Datos de pago	Valor, fecha, medio de pago y comprobante. **No guardamos números completos de tarjetas**: los procesa la pasarela o el banco.	Pasarelas de pago, bancos, comprobantes
Datos de navegación	Páginas visitadas, dispositivo, navegador, ciudad aproximada, origen de la visita (por ejemplo, parámetros UTM o el identificador de un anuncio)	Cookies y tecnologías similares, solo según tu elección. Ver la Política de cookies
Comunicaciones	Mensajes de WhatsApp, correos y notas de seguimiento de tu caso	Nuestros canales de atención

Si nos entregas datos de otra persona (por ejemplo, tu cónyuge o un familiar que te invita), declaras que tienes su autorización para hacerlo.

5 Para qué usamos tus datos

Finalidades necesarias para el servicio

- Responder tu consulta y orientarte sobre la visa que mejor se ajusta a tu caso.
- Prestar la asesoría y gestionar tu trámite: revisar documentos, diligenciar formularios, agendar citas y presentar la solicitud ante la embajada, el consulado o la autoridad migratoria.
- Coordinar servicios relacionados que tú solicites: traducciones, asistencia de viaje, envíos o reservas.
- Facturar, recibir pagos, gestionar devoluciones y cumplir obligaciones contables, tributarias y legales.
- Atender peticiones, quejas y reclamos, y defendernos ante cualquier reclamación.
- Prevenir el fraude y proteger la seguridad de nuestros sistemas.

Finalidades opcionales (solo si las autorizas)

- Enviarte información, novedades y ofertas de nuestros servicios por WhatsApp, correo o llamada.
- Medir y mejorar nuestras páginas y anuncios con herramientas de analítica y publicidad (ver la Política de cookies).
- Hacer encuestas de satisfacción.

Puedes retirar las finalidades opcionales en cualquier momento, sin que eso afecte tu trámite.

6 Cómo nos das tu autorización

Te pedimos autorización antes de recoger tus datos, por medios que permiten guardar prueba de ella:

- **En nuestras páginas web:** con la casilla de autorización del formulario, que es obligatoria para enviarlo. Guardamos la fecha, la hora y la página desde la que la diste.
- **Por WhatsApp o correo:** con tu respuesta afirmativa al mensaje que te enlaza a esta política.
- **En la contratación:** al aceptar los Términos y condiciones o firmar el contrato de servicio.

No se necesita autorización en los casos del artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, por ejemplo cuando una autoridad la pide en ejercicio de sus funciones o cuando se trata de datos públicos.

7 Datos sensibles

- **Responder preguntas sobre datos sensibles es opcional.** Pero si tu visa los exige (por ejemplo, un informe médico para la visa de tratamiento médico), sin ellos no podremos presentar la solicitud.
- Solo los pedimos cuando la autoridad del país de destino los exige o cuando son indispensables para tu trámite, y te explicamos para qué.
- Los tratamos con tu autorización **expresa**, solo para esa finalidad, y con acceso limitado a las personas que llevan tu caso.
- No condicionamos ningún servicio a que nos entregues datos sensibles que no sean necesarios.

8 Datos de niños, niñas y adolescentes

Tratamos datos de menores de edad solo cuando son parte de un trámite de visa familiar o de viaje, y siempre:

- con la autorización de su padre, madre o representante legal;
- respetando su interés superior y sus derechos fundamentales;
- pidiendo solo los datos que exige el trámite.

Cuando sea posible según su edad y madurez, se tendrá en cuenta la opinión del menor. Nuestro compromiso contra la explotación de menores está en la página Protección de niños, niñas y adolescentes.

9 Con quién compartimos tus datos

No vendemos ni alquilamos tus datos. Solo los compartimos cuando es necesario para tu trámite o para operar nuestro servicio:

CON QUIÉN	PARA QUÉ
Autoridades migratorias y consulares: embajadas, consulados, Cancillería, Migración Colombia y los centros oficiales de solicitud de visas del país de destino	Presentar tu solicitud. Es la razón del servicio que nos pides. Cada autoridad trata los datos según sus propias normas.
Proveedores tecnológicos (encargados): correo y almacenamiento en la nube (Google), mensajería (WhatsApp, de Meta), correos transaccionales (Brevo), alojamiento web	Recibir tus solicitudes, comunicarnos contigo y guardar la información de forma segura
Plataformas de analítica y publicidad: Google (Analytics y Ads), Meta, TikTok, Microsoft (Clarity y Ads), LinkedIn y X	Medir y mejorar nuestras páginas y anuncios. **Solo si lo aceptas** en el aviso de cookies.
Aliados que tú solicites: traductores oficiales, empresas de asistencia de viaje, mensajería, notarías o asesores inmobiliarios	Prestar el servicio complementario que pediste
Autoridades judiciales o administrativas	Cumplir una orden legal

Con nuestros encargados firmamos o aceptamos condiciones que los obligan a proteger tus datos y a usarlos solo para lo que les pedimos.

10 Envío de datos a otros países

Por la naturaleza de nuestro servicio, tus datos pueden salir de Colombia:

- **A las autoridades del país de destino** (embajadas, consulados, centros de solicitud de visa). Esta transferencia es necesaria para cumplir el servicio que contratas, según el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.
- **A nuestros proveedores tecnológicos**, que pueden alojar la información en servidores de otros países, como Estados Unidos o países de la Unión Europea.

Al autorizar el tratamiento, aceptas estos envíos para las finalidades de esta política. Elegimos proveedores con estándares reconocidos de seguridad y protección de datos.

11 Tus derechos

Según el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, tienes derecho a:

- **Conocer** los datos que tenemos sobre ti y cómo los usamos.

- **Actualizar y corregir** los datos que estén incompletos, desactualizados o errados.
- **Pedir prueba** de la autorización que nos diste.
- **Revocar la autorización** o **pedir que suprimamos** tus datos, salvo que tengamos un deber legal o contractual de conservarlos.
- **Acceder gratis** a tus datos, al menos una vez al mes y cada vez que cambie esta política.
- **Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio**, después de haber hecho tu consulta o reclamo ante nosotros.

Pueden ejercer estos derechos el titular, sus herederos, su representante o apoderado, y el representante de un menor.

12 Cómo ejercer tus derechos: paso a paso

1. **Escríbenos** al **Centro Legal y de Protección de Datos**: legal@mivisahoy.com, o por llamada o WhatsApp al +57 316 7552272. También puedes dejar tu solicitud por escrito en nuestras oficinas.
2. **Incluye:** tu nombre completo y documento de identidad; qué pides (consulta, corrección, supresión, revocatoria, prueba de autorización); los hechos y documentos que la soportan, si aplica; y un correo o dirección para responderte. Si actúas por otra persona, adjunta el documento que lo acredita.
3. **Te confirmamos** que recibimos tu solicitud.
4. **Te respondemos** dentro de estos plazos de ley, contados en días hábiles desde que recibimos la solicitud:

TIPO DE SOLICITUD	PLAZO PARA RESPONDER	SI NECESITAMOS MÁS TIEMPO
Consulta (conocer tus datos)	10 días hábiles	Te avisamos el motivo y respondemos máximo 5 días hábiles después del primer plazo
Reclamo (corregir, actualizar, suprimir, revocar o señalar un incumplimiento)	15 días hábiles	Te avisamos el motivo y respondemos máximo 8 días hábiles después del primer plazo

- Si a tu reclamo le falta información, te lo pedimos dentro de los 5 días hábiles siguientes. Si pasan 2 meses sin que la envíes, entenderemos que desististe del reclamo.
- Mientras resolvemos un reclamo, marcamos tus datos con la leyenda "reclamo en trámite" en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- La supresión o la revocatoria no proceden cuando tenemos un deber legal o contractual de conservar los datos, por ejemplo en facturas o en un trámite en curso.

13 Cómo y cuándo te contactamos

- Solo te contactamos por los canales que nos autorizaste: WhatsApp, correo o teléfono.
- Los mensajes de información o promoción de nuestros servicios los enviamos **de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m. y los sábados de 8:00 a. m. a 3:00 p. m.**, nunca domingos ni festivos, como lo exige la Ley 2300 de 2023.
- Los mensajes sobre tu trámite en curso (por ejemplo, una cita o un documento urgente) pueden enviarse cuando sea necesario para no afectar tu solicitud.
- Puedes pedir en cualquier momento que dejemos de enviarte mensajes de promoción. Basta con responder "no deseo recibir más mensajes" o escribir a legal@mivisahoy.com.

14 Cómo protegemos tus datos

- Nuestras páginas usan conexión cifrada (HTTPS).
- Las cuentas que guardan información de clientes tienen verificación en dos pasos y acceso solo para las personas autorizadas.
- Cada asesor accede solo a la información de los casos que atiende.
- Usamos proveedores tecnológicos reconocidos que cifran la información y tienen controles de seguridad.
- Nuestro equipo recibe instrucciones sobre la confidencialidad y el manejo de datos.

Si ocurre un incidente que ponga en riesgo tus datos, lo informaremos a la Superintendencia de Industria y Comercio y, cuando corresponda, a ti.

15 Cuánto tiempo guardamos tus datos

- **Clientes:** durante la prestación del servicio y después, por el tiempo que exigen las normas contables, comerciales y tributarias (en general, hasta 10 años para los documentos soporte de la relación comercial).
- **Personas que consultaron y no contrataron:** hasta 1 año desde el último contacto, salvo que pidas antes que los borremos.
- **Datos de navegación:** por los plazos indicados en la Política de cookies.

Documentos e información impresa

- Los documentos e información de tu caso que tengamos en papel (copias, formularios, impresiones) **se destruyen de forma segura cuando recibes la decisión de tu visa (aprobación o negación) o cuando termina el servicio contratado**.
- Solo si tú lo pides de forma expresa, los guardamos en archivo físico por un máximo de **6 meses**, y después se destruyen.
- Los documentos originales, como tu pasaporte, son tuyos y siempre te los devolvemos.

Cuando los datos digitales ya no son necesarios, los suprimimos o los anonimizamos. Las facturas y soportes contables se conservan por los plazos de ley.

16 Cambios y vigencia

Esta política rige desde su publicación en esta página y reemplaza las versiones anteriores. Si hacemos cambios importantes (por ejemplo, en las finalidades), los publicaremos aquí con la nueva fecha y, cuando corresponda, te los comunicaremos antes de aplicarlos.

Las bases de datos permanecerán vigentes mientras se mantengan las finalidades descritas y los plazos legales de conservación.

Historial: versión 1.0, vigente desde el 1 de enero de 2022 · versión 1.1, actualizada el 18 de julio de 2025 · **versión 2.0, actualizada el 5 de noviembre de 2026**.