

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

American Visas Multi-Servicios S.A.S. (AVM) | NIT 901701168-5

Versión 1.0 | Fecha de entrada en vigencia: 28 de octubre de 2026

1. Presentación y objeto

En American Visas Multi-Servicios S.A.S. (en adelante, "AVM") sabemos que para ayudarle con una visa o un trámite migratorio usted nos confía información muy personal: sus documentos de identidad, sus datos familiares, su historia laboral y financiera, sus viajes anteriores y, en algunos casos, información sensible. Esta política explica de forma clara qué datos recogemos, para qué los usamos, con quién los compartimos, cómo los protegemos y cómo puede usted ejercer sus derechos.

AVM es una empresa privada colombiana de asesoría en visas, trámites migratorios, traducciones y apoyo documental. **AVM no es una entidad del gobierno colombiano ni de ningún gobierno extranjero, y no es una embajada ni un consulado.** Las decisiones sobre visas, permisos y peticiones las toman exclusivamente las autoridades de cada país.

2. Marco legal

Esta política se expide en cumplimiento de las siguientes normas:

- Constitución Política de Colombia, artículo 15 (derecho a la intimidad y al habeas data) y artículo 20 (derecho a informar y a recibir información veraz e imparcial).
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Decreto 1377 de 2013, hoy compilado en el Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015, Libro 2, Parte 2, Título 2, Capítulo 25.
- Las demás normas que las modifiquen, complementen o sustituyan, y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

3. Identificación de los responsables del tratamiento

3.1 Responsable principal

- **Razón social:** American Visas Multi-Servicios S.A.S. (AVM).
- **NIT:** 901701168-5.
- **Domicilio:** Pereira, Risaralda, Colombia.
- **Dirección:** Calle 23 #8-24, Oficina 1404, Pereira, Risaralda, Colombia.
- **Correo electrónico:** americanvisascomercial@gmail.com.
- **Teléfono y WhatsApp:** +57 317 575 7097.
- **Sitio web:** www.americanvisas.com.co.
- **Representante legal:** Jacqueline Parra Ospina, Gerente General.

3.2 Corresponsable

Andrés Valencia Montaña, persona natural, propietario del establecimiento de comercio "American Visas Multi-Servicios", matriculado en la Cámara de Comercio de Pereira desde julio de 2014, con domicilio en Pereira y dirección en la Calle 23 #8-24, Oficina 1404, Pereira, Risaralda, Colombia, actúa como corresponsable del tratamiento junto con American Visas Multi-Servicios S.A.S., es decir, decide en asocio con ella sobre el tratamiento de los datos. Ambos aplican esta misma política y atienden a los titulares por los mismos canales: el correo americanvisascomercial@gmail.com, el WhatsApp y teléfono +57 317 575 7097, y la Dirección Corporativa y Comercial, a cargo de Juan Carlos Orjuela Ávila. En esta política, cuando se habla de "AVM" se hace referencia a ambos corresponsables, salvo que se indique otra cosa.

4. Ámbito de aplicación

Esta política aplica a todos los datos personales que AVM recoge, almacena, usa, circula o suprime en Colombia o fuera de ella, en medios físicos o digitales, y cubre a las siguientes personas (titulares):

- Clientes y posibles clientes que nos consultan por cualquier canal (oficina, teléfono, WhatsApp, correo, redes sociales o sitio web).
- Beneficiarios de los trámites y sus familiares, por ejemplo cónyuges, hijos, padres o familiares que actúan como peticionarios o como contacto en el exterior.
- Niños, niñas y adolescentes cuyos trámites solicitan sus padres o representantes legales.
- Personas cuyos documentos nos entregan para traducción o revisión.
- Trabajadores, contratistas, candidatos a empleo, proveedores y aliados comerciales de AVM.

La política es de obligatorio cumplimiento para AVM, sus trabajadores y contratistas, y para los encargados que traten datos por cuenta de AVM.

5. Definiciones

Para entender esta política, tenga en cuenta las siguientes definiciones, tomadas del artículo 3 de la Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1074 de 2015:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de sus datos personales.
- **Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita que el responsable entrega al titular para informarle sobre la existencia de la política de tratamiento, la forma de acceder a ella y las finalidades del tratamiento.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sea objeto de tratamiento.
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** dato que no es semiprivado, privado ni sensible, como el estado civil, la profesión u oficio y la calidad de comerciante o de servidor público.
- **Dato semiprivado:** dato que no es íntimo, reservado ni público, y cuyo conocimiento puede interesar a cierto sector o a la sociedad en general, como los datos financieros y crediticios.
- **Dato privado:** dato que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular.
- **Datos sensibles:** aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, como el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones

religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos u organizaciones sociales o de derechos humanos, los datos de salud, de vida sexual y los datos biométricos.

- **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable.
- **Responsable del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros decide sobre la base de datos y el tratamiento de los datos. En esta política, el responsable es AVM.
- **Titular:** persona natural cuyos datos personales son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** cualquier operación sobre datos personales, como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** envío de datos personales por parte del responsable o encargado ubicado en Colombia a un receptor, dentro o fuera del país, que a su vez es responsable del tratamiento.
- **Transmisión:** comunicación de datos personales, dentro o fuera de Colombia, para que un encargado realice el tratamiento por cuenta del responsable.

6. Principios

AVM aplica los principios del artículo 4 de la Ley 1581 de 2012:

- **Legalidad:** el tratamiento se sujeta a la ley y a sus normas reglamentarias.
- **Finalidad:** el tratamiento obedece a una finalidad legítima que se le informa al titular.
- **Libertad:** solo tratamos datos con la autorización previa, expresa e informada del titular, salvo los casos en que la ley no la exige.
- **Veracidad o calidad:** la información debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No tratamos datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Transparencia:** el titular puede obtener de AVM, en cualquier momento y sin restricciones, información sobre la existencia de sus datos.
- **Acceso y circulación restringida:** los datos solo se comparten con las personas autorizadas por el titular o por la ley, y no se publican en internet u otros medios masivos salvo que el acceso esté técnicamente controlado.
- **Seguridad:** usamos medidas técnicas, humanas y administrativas para evitar la adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Confidencialidad:** todas las personas que intervienen en el tratamiento de datos que no sean públicos deben guardar reserva, incluso después de terminada su relación con AVM.

7. Datos personales que tratamos

Según el servicio que usted solicite, AVM puede tratar las siguientes categorías de datos:

- **Identificación:** nombres, apellidos, tipo y número de documento, número de pasaporte, nacionalidad, fecha y lugar de nacimiento, sexo, estado civil y fotografías.
- **Contacto:** dirección, ciudad, teléfono, número de WhatsApp, correo electrónico y usuarios de redes sociales cuando el formulario oficial los exige.
- **Familiares:** datos de padres, cónyuge o compañero permanente, hijos y otros familiares, incluidos los que residen en el exterior o actúan como peticionarios.
- **Educación y empleo:** estudios, historia laboral, cargo, empleador e ingresos.
- **Financieros y patrimoniales:** extractos bancarios, certificados de ingresos, declaraciones de renta, propiedades y demás soportes de solvencia que piden los consulados.

- **Historial de viajes y migratorio:** viajes anteriores, visas otorgadas o negadas, permanencias, estatus migratorio y trámites previos ante autoridades extranjeras.
- **Datos sensibles,** cuando el trámite los exige, según se explica en la sección 10.
- **Contenido de documentos para traducción,** que puede incluir cualquier tipo de información del titular o de terceros.
- **Datos de pago y facturación:** nombre del pagador, documento, valores pagados y soportes de pago.
- **Datos de trabajadores, contratistas, candidatos y proveedores:** los necesarios para la relación laboral, contractual o comercial.

8. Tratamiento y finalidades

AVM recolecta, almacena, usa, organiza, actualiza, transmite, transfiere y suprime datos personales, en medios físicos y digitales, para las siguientes finalidades:

8.1 Clientes, posibles clientes y beneficiarios

- Atender sus consultas y darle información sobre nuestros servicios, precios y requisitos.
- Evaluar su caso y orientarle sobre el tipo de visa o trámite que mejor se ajusta a su situación.
- Diligenciar, revisar y presentar formularios y solicitudes ante las autoridades extranjeras que correspondan, por ejemplo el formulario DS-160 del Departamento de Estado de los Estados Unidos, formularios de USCIS, solicitudes ante IRCC de Canadá o ante el consulado de Costa Rica.
- Programar citas consulares y biométricas, pagar tasas por cuenta del cliente cuando él lo solicite y hacer seguimiento al estado del trámite.
- Preparar al cliente para entrevistas consulares.
- Elaborar traducciones y ayudar con la organización, revisión y obtención de documentos.
- Comunicarnos con usted por teléfono, WhatsApp, correo electrónico o mensajes de texto sobre el avance de su trámite.
- Facturar, recibir pagos, llevar la contabilidad y cumplir obligaciones tributarias y legales.
- Atender peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de habeas data.
- Enviarle información sobre nuevos servicios, cambios en requisitos migratorios, recordatorios de vencimiento de visas o pasaportes y promociones, solo si usted lo autoriza. Puede pedir en cualquier momento que dejemos de enviarle estos mensajes.
- Medir la calidad de nuestro servicio mediante encuestas de satisfacción.
- Atender requerimientos de autoridades judiciales o administrativas competentes.

8.2 Trabajadores, contratistas y candidatos

- Adelantar procesos de selección, celebrar y ejecutar contratos laborales o de prestación de servicios, pagar salarios y honorarios, afiliar a la seguridad social y cumplir las obligaciones legales del empleador o contratante.

8.3 Proveedores y aliados

- Seleccionar, contratar y pagar a proveedores, verificar su información y cumplir las obligaciones contables y tributarias.

9. Autorización

Para tratar sus datos personales, AVM solicita su autorización previa, expresa e informada a más tardar en el momento en que los recolecta. Al pedirla, le informamos qué datos recogemos, para qué los usaremos, sus derechos y cómo consultar esta política.

9.1 Formas de otorgar la autorización

Según el artículo 2.2.2.25.2.4 del Decreto 1074 de 2015, la autorización puede darse:

- **Por escrito**, en un formato físico firmado en nuestra oficina o en un contrato de prestación de servicios.
- **Por medios electrónicos**, por ejemplo al marcar la casilla de aceptación en un formulario del sitio web o al responder afirmativamente por WhatsApp o correo electrónico después de recibir el Aviso de Privacidad.
- **De forma oral**, en llamadas o atención presencial, dejando constancia de ella.
- **Mediante conductas inequívocas** que permitan concluir razonablemente que usted autorizó el tratamiento, por ejemplo cuando, después de recibir el Aviso de Privacidad, nos envía por WhatsApp o correo sus documentos para iniciar un trámite. El silencio nunca se entenderá como autorización.

AVM conservará prueba de la autorización y de cuándo se otorgó, para poder consultarla cuando el titular o la ley lo requieran.

9.2 Casos en que no se requiere autorización

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley 1581 de 2012, no se requiere autorización cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.
- Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

9.3 Datos de terceros que usted nos entrega

Si usted nos entrega datos de otras personas, por ejemplo familiares que aparecen en su formulario o peticionarios en el exterior, usted declara que les informó sobre esta política y que cuenta con su autorización para entregárnoslos con las finalidades aquí descritas.

10. Datos sensibles

Algunos trámites migratorios exigen información sensible o especialmente delicada. Según el trámite, AVM puede tratar:

- Datos de salud, como exámenes médicos, vacunas o condiciones de salud que pide la autoridad migratoria.
- Datos biométricos, como fotografías tipo documento que cumplen las especificaciones de cada país y, cuando aplique, información relacionada con la toma de huellas.
- Antecedentes judiciales, penales o policiales y certificados relacionados.

- Historial migratorio, como negaciones de visa, deportaciones, permanencias irregulares o trámites anteriores.
- Datos de familiares, en especial cuando incluyen información sensible o de menores de edad.

Para tratar estos datos, AVM cumple lo dispuesto en los artículos 5 y 6 de la Ley 1581 de 2012 y en el artículo 2.2.2.25.2.3 del Decreto 1074 de 2015:

- Le pedimos **autorización explícita** para tratarlos.
- Le informamos que **no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles** ni a responder preguntas sobre ellos. Su entrega es facultativa.
- Le indicamos cuáles de los datos que le pedimos son sensibles y para qué se usarán.
- Ninguna actividad de AVM se condiciona a la entrega de datos sensibles. Sin embargo, si un formulario oficial de un gobierno extranjero exige esa información y usted decide no entregarla, es posible que no podamos presentar ese trámite. En ese caso se lo explicaremos antes.

Usamos los datos sensibles solo para el trámite que usted solicitó, limitamos el acceso a las personas que lo necesitan para ese trámite y aplicamos medidas de seguridad reforzadas.

11. Datos de niños, niñas y adolescentes

AVM ayuda con trámites de visa para menores de edad cuando sus padres o representantes legales lo solicitan. Para ello cumplimos el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 2.2.2.25.2.9 del Decreto 1074 de 2015:

- Solo tratamos datos de menores cuando el tratamiento responde y respeta su **interés superior** y asegura el respeto de sus derechos fundamentales.
- La autorización la otorga el padre, la madre o el representante legal del menor, previo ejercicio del derecho del menor a ser escuchado. Su opinión se valora según su madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.
- Los datos del menor se usan exclusivamente para el trámite solicitado y se tratan con el mismo cuidado que los datos sensibles.
- Cuando el trámite lo exige, podemos pedir documentos que acrediten la relación de parentesco o la representación legal, así como los permisos de salida del país o autorizaciones del otro padre que pida la autoridad correspondiente.

12. Transferencia y transmisión de datos

12.1 Envío de datos a gobiernos y autoridades extranjeras

Por la naturaleza de nuestros servicios, para presentar su trámite es necesario enviar sus datos personales, incluso datos sensibles cuando el formulario los exige, a gobiernos y autoridades de otros países. Entre ellos están, según el trámite:

- El Departamento de Estado de los Estados Unidos y su Embajada y consulados, incluidas sus plataformas oficiales de solicitudes y citas.
- El Servicio de Ciudadanía e Inmigración de los Estados Unidos (USCIS).
- El Departamento de Inmigración, Refugiados y Ciudadanía de Canadá (IRCC).
- El consulado de Costa Rica y las autoridades migratorias de ese país.
- Las autoridades de otros países ante los cuales usted nos pida adelantar un trámite.

Este envío es una **transferencia internacional** de datos. AVM la realiza con base en las excepciones del artículo 26 de la Ley 1581 de 2012, en particular: (i) su **autorización expresa e**

inequívoca para la transferencia, y (ii) que la transferencia es **necesaria para ejecutar el contrato** de servicios que usted mismo nos pidió. Una vez recibidos, esos gobiernos tratan sus datos como responsables, bajo sus propias leyes y políticas de privacidad, sobre las cuales AVM no tiene control. AVM no decide ni influye en el resultado de su solicitud.

12.2 Intercambio de datos entre las entidades de AVM

Para cumplir las finalidades de la sección 8, sus datos personales se comparten entre las tres entidades que forman AVM: (i) American Visas Multi-Servicios S.A.S.; (ii) Andrés Valencia Montaña, persona natural, a través de su establecimiento de comercio "American Visas Multi-Servicios", en Pereira; y (iii) American Visas USA, LLC, sociedad constituida en octubre de 2024 con domicilio en Austin, Texas, Estados Unidos, cuyo director gerente (Managing Director) es Andrés Valencia Montaña.

- **Entre la S.A.S. y el establecimiento de comercio de Andrés Valencia Montaña:** la información circula dentro de Colombia como una comunicación entre corresponsables. Los dos aplican esta misma política y responden ante usted por el tratamiento de sus datos.
- **Con American Visas USA, LLC:** sus datos se envían a los Estados Unidos. Esa empresa los recibe de dos formas. Como **encargado**, cuando trata los datos por cuenta de AVM y siguiendo sus instrucciones, bajo un contrato o cláusula de transmisión. Y como **receptor de una transferencia internacional**, cuando presta servicios directamente a usted y, por lo tanto, decide sobre el uso de sus datos como responsable. Esta transferencia se ampara en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012: en su **autorización expresa e inequívoca** (literal a) y en que es **necesaria para ejecutar el contrato** de servicios que usted solicitó (literal e).

En todos los casos, los datos se usan solo para las finalidades de esta política, y las tres entidades se comprometen a protegerlos con medidas de seguridad y confidencialidad equivalentes.

12.3 Transmisión a otros encargados

AVM puede compartir datos con terceros que nos ayudan a prestar el servicio y que tratan la información por cuenta nuestra y bajo nuestras instrucciones (encargados), dentro o fuera de Colombia. Entre ellos:

- Proveedores de servicios tecnológicos, como almacenamiento en la nube, correo electrónico, mensajería (incluido WhatsApp) y herramientas de gestión de clientes, cuyos servidores pueden estar ubicados fuera de Colombia.
- Otros proveedores de apoyo, como servicios contables, de mensajería física o traductores, cuando el servicio lo requiera.

Con los encargados AVM suscribe contratos o cláusulas de transmisión de datos en los términos del artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015, en los que se obligan a tratar los datos solo para las finalidades autorizadas, a aplicar esta política, a guardar confidencialidad y a proteger la información.

12.4 Otros casos

AVM no vende ni alquila sus datos personales. Solo los compartiremos con otras personas cuando usted lo autorice o cuando una ley o una autoridad competente lo exija.

13. Derechos de los titulares

Según el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012, como titular usted tiene derecho a:

- **Conocer, actualizar y rectificar** sus datos personales frente a AVM o sus encargados, en especial cuando sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, induzcan a error o cuando su tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado.
- **Solicitar prueba de la autorización** otorgada a AVM, salvo cuando la ley no la exige.
- **Ser informado**, previa solicitud, sobre el uso que AVM ha dado a sus datos.
- **Presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio** por infracciones a la ley, después de agotar el trámite de consulta o reclamo ante AVM.
- **Revocar la autorización y/o solicitar la supresión** de sus datos cuando no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La supresión no procede cuando usted tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.
- **Acceder en forma gratuita** a sus datos personales. Usted puede consultarlos gratis al menos una vez cada mes calendario y cada vez que esta política tenga modificaciones sustanciales que motiven nuevas consultas.

14. Deberes de AVM como responsable

De acuerdo con el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, AVM se compromete a:

- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar copia de la autorización otorgada por el titular.
- Informar al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- Conservar la información con las medidas de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información que se entregue a los encargados sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicar oportunamente a los encargados las novedades y rectificarla cuando sea incorrecta.
- Suministrar a los encargados únicamente datos cuyo tratamiento esté autorizado y exigirles el respeto de la seguridad y privacidad de la información.
- Tramitar las consultas y reclamos en los términos de la ley y de esta política.
- Informar a los encargados cuando un dato esté en discusión por parte del titular, una vez presentado el reclamo y mientras no haya terminado el trámite.
- Informar al titular, a su solicitud, sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Contar con esta política y con un procedimiento interno para atender consultas y reclamos.

15. Deberes de los encargados

Los encargados que traten datos por cuenta de AVM deben cumplir, entre otros, los deberes del artículo 18 de la Ley 1581 de 2012:

- Garantizar al titular el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Conservar la información con las medidas de seguridad necesarias.
- Actualizar, rectificar o suprimir los datos oportunamente, y actualizar la información reportada por AVM dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su recibo.
- Tramitar las consultas y reclamos de los titulares en los términos de la ley.

- Registrar en la base de datos la leyenda "reclamo en trámite" y la leyenda "información en discusión judicial" cuando corresponda.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya ordenado la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información solo a las personas autorizadas.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio y a AVM cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos de la Superintendencia de Industria y Comercio.

16. Área responsable y canales de atención

El área encargada de atender las peticiones, consultas y reclamos de los titulares, y de velar por el cumplimiento de esta política, es la **Dirección Corporativa y Comercial**, a cargo de Juan Carlos Orjuela Ávila.

Usted puede comunicarse con nosotros por cualquiera de estos canales:

- **Correo electrónico:** americanvisascomercial@gmail.com.
- **WhatsApp y teléfono:** +57 317 575 7097.
- **Atención presencial o correspondencia física:** Calle 23 #8-24, Oficina 1404, Pereira, Risaralda, Colombia.
- **Sitio web:** www.americanvisas.com.co.

Para facilitar el trámite, le recomendamos escribir en el asunto "Habeas Data" y el tipo de solicitud (consulta, reclamo, actualización, rectificación, supresión o revocatoria).

17. Procedimiento para consultas y reclamos

17.1 Quién puede presentar una solicitud

Según el artículo 2.2.2.25.4.1 del Decreto 1074 de 2015, pueden ejercer los derechos: (i) el titular, acreditando su identidad; (ii) sus causahabientes, acreditando esa calidad; (iii) su representante o apoderado, acreditando la representación o el apoderamiento; y (iv) otra persona por estipulación a favor de otro o para otro. Los derechos de los niños, niñas y adolescentes se ejercen por medio de quienes estén facultados para representarlos.

17.2 Consultas

Las consultas sirven para conocer qué información personal suya tiene AVM. Conforme al artículo 14 de la Ley 1581 de 2012:

- La consulta se puede presentar por cualquiera de los canales de la sección 16.
- AVM responderá en un término máximo de **diez (10) días hábiles** contados a partir de la fecha de recibo.
- Si no es posible responder en ese plazo, le informaremos antes de su vencimiento los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar **cinco (5) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer plazo.

17.3 Reclamos

Si usted considera que su información debe ser corregida, actualizada o suprimida, o advierte un posible incumplimiento de la ley o de esta política, puede presentar un reclamo. Conforme al artículo 15 de la Ley 1581 de 2012:

- El reclamo debe incluir: su identificación, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección o medio de contacto para responderle y los documentos que quiera hacer valer.
- Si el reclamo está incompleto, AVM le pedirá dentro de los **cinco (5) días** siguientes a su recibo que corrija las fallas. Si pasan **dos (2) meses** desde ese requerimiento sin que usted presente la información solicitada, se entenderá que desistió del reclamo.
- Si AVM no es competente para resolver el reclamo, lo trasladará a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles y se lo informará.
- Una vez recibido el reclamo completo, AVM incluirá en la base de datos la leyenda "**reclamo en trámite**" y el motivo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Esa leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
- AVM resolverá el reclamo en un término máximo de **quince (15) días hábiles** contados a partir del día siguiente a su recibo.
- Si no es posible resolverlo en ese plazo, le informaremos antes de su vencimiento los motivos de la demora y la fecha de respuesta, que no podrá superar **ocho (8) días hábiles** siguientes al vencimiento del primer plazo.

17.4 Revocatoria de la autorización y supresión de datos

Usted puede pedir en cualquier momento que revoquemos su autorización, total o parcialmente, o que suprimamos sus datos, siguiendo el procedimiento de reclamos. La revocatoria y la supresión no proceden cuando usted tenga un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos, por ejemplo mientras esté vigente un trámite que nos pidió adelantar o cuando la ley nos obligue a conservar ciertos documentos, como los soportes contables. Tenga en cuenta que AVM no puede suprimir la información que ya fue enviada a gobiernos extranjeros, porque esas autoridades la tratan bajo sus propias normas.

17.5 Queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio

Según el artículo 16 de la Ley 1581 de 2012, usted o su causahabiente solo podrá presentar una queja ante la **Superintendencia de Industria y Comercio (SIC)** después de haber agotado el trámite de consulta o reclamo ante AVM.

18. Seguridad de la información

AVM adopta medidas técnicas, humanas y administrativas razonables para proteger los datos personales, de acuerdo con el tamaño de la empresa y el tipo de información que trata. Entre ellas:

- Acceso a la información limitado al personal que la necesita para prestar el servicio.
- Compromisos de confidencialidad con trabajadores, contratistas y encargados.
- Uso de contraseñas y controles de acceso en equipos, cuentas y plataformas.
- Custodia de los documentos físicos en la oficina con acceso restringido.
- Uso de proveedores tecnológicos reconocidos para el almacenamiento y la comunicación de información.
- Eliminación segura de documentos y archivos cuando ya no se necesitan.

Ningún sistema es completamente infalible. Si ocurre un incidente de seguridad que ponga en riesgo sus datos, AVM tomará las medidas necesarias para controlarlo y lo informará a la Superintendencia de Industria y Comercio en los términos de la ley.

19. Vigencia de las bases de datos y conservación de la información

Las bases de datos de AVM estarán vigentes mientras la empresa desarrolle su objeto social. Los datos personales se conservarán durante el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades descritas en esta política, y durante los plazos adicionales que exijan las normas contables, tributarias, comerciales o de otro tipo, o mientras sea necesario para atender reclamaciones o defender los intereses de AVM ante autoridades. Cumplidos esos plazos, los datos serán suprimidos o anonimizados de forma segura.

20. Registro Nacional de Bases de Datos

AVM inscribirá sus bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos (RNBD) administrado por la Superintendencia de Industria y Comercio cuando esté legalmente obligada a hacerlo, conforme al Decreto 1074 de 2015 y a las instrucciones de la SIC, y las mantendrá actualizadas en ese caso.

21. Modificaciones a la política

AVM puede modificar esta política para ajustarla a cambios legales o de su operación. Los cambios sustanciales, en especial los relacionados con la identificación del responsable o con las finalidades del tratamiento que puedan afectar el contenido de la autorización, se comunicarán a los titulares de forma oportuna y eficiente antes de implementarlos, por los canales de contacto disponibles y en el sitio web. Si el cambio se refiere a las finalidades, AVM pedirá una nueva autorización cuando la ley lo exija.

22. Fecha de entrada en vigencia

Esta política entra en vigencia el 28 de octubre de 2026 y estará vigente hasta que sea modificada o sustituida. Estará disponible en nuestra oficina y en www.americanvisas.com.co.

Jacqueline Parra Ospina

Gerente General y Representante Legal
American Visas Multi-Servicios S.A.S.

Andrés Valencia Montaña

Corresponsable, persona natural
Propietario del establecimiento de comercio "American Visas Multi-Servicios"

Anexo 1. Aviso de Privacidad

Versión para formularios web y formatos físicos

American Visas Multi-Servicios S.A.S., NIT 901701168-5, y **Andrés Valencia Montaña**, persona natural propietario del establecimiento de comercio "American Visas Multi-Servicios" (en conjunto, "AVM"), ambos con domicilio en Pereira, Risaralda, Colombia, dirección Calle 23 #8-24, Oficina 1404, correo americanvisascomercial@gmail.com y teléfono/WhatsApp +57 317 575 7097, son corresponsables del tratamiento de sus datos personales. AVM es una empresa privada de asesoría y no es una entidad de gobierno, embajada ni consulado.

Para qué usamos sus datos: para atender su consulta, asesorarle, diligenciar y presentar sus solicitudes de visa o trámites migratorios, programar citas, hacer traducciones y apoyo documental, comunicarnos con usted, facturar y cumplir obligaciones legales. Si usted lo autoriza, también para enviarle información sobre nuestros servicios.

Envío al exterior: para presentar su trámite, sus datos se envían a los gobiernos y autoridades del país de destino (por ejemplo, Estados Unidos, Canadá o Costa Rica), que los tratan según sus propias leyes. Sus datos también se comparten con nuestra empresa vinculada American Visas USA, LLC, en Austin, Texas, Estados Unidos, que los trata por cuenta de AVM o, cuando le presta servicios directamente, como responsable. También pueden ser tratados por nuestros proveedores tecnológicos.

Datos sensibles y de menores: algunos trámites piden datos sensibles, como información de salud, fotografías, antecedentes judiciales o historial migratorio. Usted no está obligado a entregarlos ni a responder preguntas sobre ellos. Los datos de niños, niñas y adolescentes solo se tratan con autorización de sus padres o representantes legales y respetando su interés superior.

Sus derechos: conocer, actualizar, rectificar y suprimir sus datos, pedir prueba de su autorización, saber cómo los usamos, revocar la autorización y presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y Comercio después de agotar el trámite ante AVM. Para ejercerlos escriba a americanvisascomercial@gmail.com o al WhatsApp +57 317 575 7097.

Consulte nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales en www.americanvisas.com.co o en nuestra oficina.

Casilla sugerida para formularios web: ☐ He leído el Aviso de Privacidad y autorizo a American Visas Multi-Servicios S.A.S., a Andrés Valencia Montaña (establecimiento de comercio "American Visas Multi-Servicios") y a American Visas USA, LLC (Estados Unidos) a tratar y compartir entre ellos mis datos personales, incluidos los datos sensibles que entregue de forma voluntaria, y a enviarlos a las autoridades del país de destino de mi trámite, según su Política de Tratamiento de Datos Personales.

Casilla opcional separada: ☐ Acepto recibir información sobre servicios, novedades migratorias y promociones de AVM.

Versión corta para WhatsApp

Hola, gracias por escribir a AVM. Somos una empresa privada de asesoría, no una embajada ni una entidad de gobierno. Los datos y documentos que nos comparta los tratarán American Visas Multi-Servicios S.A.S. (NIT 901701168-5), Andrés Valencia Montaña (establecimiento "American Visas Multi-Servicios") y American Visas USA, LLC (Estados Unidos) para asesorarle y adelantar su trámite, lo que incluye enviarlos a las

autoridades del país de destino. Algunos datos, como los de salud o antecedentes, son sensibles y su entrega es voluntaria. Puede conocer, actualizar o suprimir sus datos escribiendo a americanvisascomercial@gmail.com. Política completa: www.americanvisas.com.co. Si nos envía sus datos o documentos después de leer este mensaje, entenderemos que autoriza su tratamiento. ¿Está de acuerdo? Responda Sí para continuar.