

**FUNDACIÓN GREATER MEDELLÍN CONVENTION & VISITORS BUREAU
POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES - VISIT
MEDELLÍN**

Código: VISIT - PDP - V2.1 - 30/06/2026

Versión 2.1 - 30 de junio de 2026

Campo	Información
Entidad responsable	Fundación Greater Medellín Convention & Visitors Bureau - Oficina de Convenciones y Visitantes para Medellín y Antioquia
NIT	811.008.634-8
Domicilio	Calle 41 No. 55-80, Oficina 306, Ala Norte, Plaza Mayor, Medellín, Antioquia
Plataforma	Visit Medellín y Antioquia - https://www.visitmedellin.co/
RNT	268396
Categoría RNT	Operadores de plataformas electrónicas o digitales de servicios turísticos - Plataforma electrónica o digital
Vigencia RNT	Expedido el 17/03/2026 y vigente hasta el 31/03/2027, según certificado RNT publicado para la plataforma.
Fecha de entrada en vigencia	A partir de su publicación en la plataforma Visit Medellín.

Contenido

Introducción	2
Cláusula primera - Marco legal y objeto	2
Cláusula segunda - Responsable del tratamiento	2
Cláusula tercera - Datos recolectados	2
Cláusula cuarta - Autorización y bases de tratamiento.....	2
Cláusula quinta - Finalidades necesarias.....	3
Cláusula sexta - Finalidades opcionales	4
Cláusula séptima - Datos Sensibles, Condiciones de Accesibilidad, Salud, Movilidad, Imagen y Menores.....	4
Cláusula octava - Encargados, operadores y terceros receptores	5
Cláusula novena - Transmisión y transferencia internacional.....	5
Cláusula décima - Derechos de los titulares	5
Cláusula décima primera - Consultas y reclamos	5
Cláusula décima segunda - Seguridad, conservación y RNBD	6
Cláusula décima tercera - Cookies y tecnologías similares.....	6
Cláusula décima cuarta - Vigencia.....	6
Referencias normativas verificables.....	6
Control de cambios.....	6

Introducción

Esta Política regula el tratamiento de datos personales recolectados o tratados en el marco de Visit Medellín, incluyendo navegación, registro, compras, reservas, atención de PQRS, soporte, seguridad, prevención de fraude, analítica, comunicaciones y gestión con operadores turísticos o aliados autorizados.

Cláusula primera - Marco legal y objeto

La presente Política se adopta en cumplimiento de la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 compilado en el Decreto 1074 de 2015, el Decreto 886 de 2014 compilado en el Decreto 1074 de 2015, la Ley 2300 de 2023, la Circular Externa 001 de 2024 de la SIC y demás normas aplicables sobre protección de datos personales, habeas data, privacidad, comunicaciones comerciales y comercio electrónico.

Cláusula segunda - Responsable del tratamiento

El responsable del tratamiento es La Fundación Greater Medellín Convention & Visitors Bureau - Oficina de Convenciones y Visitantes para Medellín y Antioquia, NIT 811.008.634-8, con domicilio en Calle 41 No. 55-80, Oficina 306, Ala Norte, Plaza Mayor, Medellín, Antioquia. Para asuntos de datos personales, el titular podrá escribir a profesionaljuridico@bureaumedellin.com o utilizar los canales habilitados en la plataforma.

Cláusula tercera - Datos recolectados

El Bureau podrá recolectar, almacenar, usar, consultar, circular, transmitir, transferir o suprimir, según corresponda, las siguientes categorías de datos:

1. Datos de identificación: nombres, apellidos, tipo y número de documento cuando sea necesario.
2. Datos de contacto: correo electrónico, teléfono, dirección, ciudad, país.
3. Datos de registro y autenticación: usuario, credenciales cifradas o mecanismos equivalentes, logs de acceso.
4. Datos transaccionales: reservas, compras, comprobantes, historial de pagos, solicitudes de devolución o reversión.
5. Datos de navegación: dirección IP, identificadores de dispositivo, cookies, preferencias, páginas consultadas y eventos de interacción.
6. Datos de soporte y PQRS: comunicaciones, solicitudes, evidencias, reclamos, soportes y respuestas.
7. Datos asociados a experiencias: participantes, condiciones especiales informadas por el usuario cuando sean necesarias para la prestación segura del servicio.

Cláusula cuarta - Autorización y bases de tratamiento

El Bureau solicitará la autorización previa, expresa e informada del titular cuando esta sea exigida por la normativa aplicable, mediante mecanismos físicos, electrónicos, digitales o equivalentes que permitan conservar evidencia del consentimiento otorgado, tales como formularios web, casillas de aceptación, registros de fecha y hora, dirección IP, trazabilidad de navegación, firma electrónica, mensajes de datos u otros medios verificables.

En la plataforma Visit Medellín, la autorización para el tratamiento de datos personales podrá obtenerse mediante la aceptación expresa de la casilla correspondiente, siempre que, antes de otorgarla, el titular tenga a su disposición, de forma clara, visible y accesible, la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales y el Aviso de Privacidad aplicables. La aceptación deberá permitir evidenciar que el titular conoció o pudo conocer la información mínima sobre el responsable del tratamiento, las finalidades, los derechos que le asisten, los canales de atención, las formas de ejercer sus derechos y, cuando corresponda, la existencia de transmisiones o transferencias de datos personales.

La aceptación de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales habilitará el tratamiento necesario para la operación de la plataforma, incluyendo, entre otras finalidades, el registro del usuario, gestión de reservas o compras, procesamiento y trazabilidad de pagos, atención de solicitudes, PQRS, soporte, prevención de fraude, cumplimiento de obligaciones legales, administrativas, contables, tributarias y contractuales, y comunicación con el operador o prestador responsable de la experiencia cuando ello sea necesario para la prestación del servicio adquirido.

Las finalidades que no sean estrictamente necesarias para la operación de la plataforma o para la ejecución de la relación jurídica con el usuario deberán contar con aceptación separada, específica y verificable, cuando la ley lo exija. En especial, el envío de comunicaciones comerciales, promocionales o publicitarias, el uso de cookies no esenciales, la analítica con fines de mercadeo, la segmentación comercial y el uso de imagen o contenidos generados por el usuario se registrarán por las autorizaciones, políticas o avisos específicos que correspondan.

En ningún caso la falta de autorización para finalidades no necesarias impedirá al titular acceder a la información general de la plataforma o adquirir servicios, salvo que el dato o tratamiento sea indispensable para gestionar la compra, reserva, pago, seguridad, soporte o prestación del servicio solicitado.

Cláusula quinta - Finalidades necesarias

Los datos personales podrán ser tratados para finalidades necesarias u operativas, tales como:

1. Gestionar el registro, autenticación y uso de la plataforma.
2. Procesar compras, reservas, pagos, confirmaciones, comprobantes, devoluciones y reversión de pagos.
3. Coordinar la prestación de la experiencia con el operador responsable.
4. Atender PQRS, reclamos, garantías, solicitudes de soporte y requerimientos de autoridades.
5. Prevenir fraude, suplantación, operaciones no autorizadas, riesgos de seguridad y uso indebido de la plataforma.
6. Cumplir obligaciones legales, tributarias, contables, contractuales, de turismo, consumidor, comercio electrónico y gestión documental.

7. Conservar evidencia de aceptación, autorizaciones, comunicaciones, transacciones y trazabilidad.

Cláusula sexta - Finalidades opcionales

El titular podrá autorizar de manera separada y revocable finalidades no necesarias, entre ellas: envío de boletines, promociones, descuentos, campañas turísticas, invitaciones, medición de intereses, segmentación comercial, remarketing, publicidad personalizada, encuestas y comunicaciones de aliados autorizados.

Cláusula séptima - Datos Sensibles, Condiciones de Accesibilidad, Salud, Movilidad, Imagen y Menores

El Bureau no solicitará ni tratará datos sensibles salvo cuando resulten estrictamente necesarios, pertinentes y proporcionales para una finalidad legítima, previamente informada y relacionada con la operación segura, accesible e incluyente de la plataforma Visit Medellín o de las experiencias adquiridas a través de esta.

Cuando una experiencia, actividad, recorrido, evento, transporte, servicio turístico o producto ofrecido a través de Visit Medellín pueda requerir condiciones especiales de accesibilidad, movilidad, salud, acompañamiento, seguridad o asistencia, el titular podrá informar voluntariamente la información funcional mínima necesaria para gestionar su participación, tales como movilidad reducida, uso de silla de ruedas, necesidad de apoyo o acompañante, restricciones físicas relevantes, alergias, condiciones de accesibilidad, requerimientos de asistencia, uso de ayudas técnicas u otras condiciones que deban ser conocidas para prevenir riesgos, realizar ajustes razonables o coordinar adecuadamente la prestación del servicio.

El Bureau y los operadores o prestadores responsables de la experiencia no solicitarán diagnósticos médicos, historias clínicas, certificados médicos ni información clínica detallada, salvo que ello resulte estrictamente indispensable por la naturaleza del servicio, por exigencia legal, por condiciones objetivas de seguridad o por requerimiento razonable del operador responsable de la actividad. En todo caso, se aplicará el principio de minimización de datos, limitando la recolección, uso y circulación de la información a lo estrictamente necesario para la finalidad informada.

El titular no estará obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles. Sin embargo, cuando la información sobre condiciones de accesibilidad, salud, movilidad, asistencia o seguridad sea razonablemente necesaria para evaluar la viabilidad de participación, implementar ajustes razonables, prevenir riesgos o coordinar la prestación segura del servicio solicitado, la falta de suministro de dicha información podrá impedir o limitar la posibilidad de garantizar condiciones adecuadas de accesibilidad, seguridad, acompañamiento, reprogramación, adaptación o prestación del servicio, sin que ello constituya discriminación por razón de discapacidad o condición de salud.

La información sensible suministrada por el titular será tratada con confidencialidad reforzada y solo podrá ser compartida con el operador, prestador, guía, aliado, proveedor logístico, personal de apoyo o tercero estrictamente necesario para gestionar la experiencia, implementar ajustes razonables, atender una situación de seguridad o cumplir obligaciones

legales. Dicho tratamiento deberá realizarse bajo criterios de necesidad, proporcionalidad, circulación restringida, seguridad, confidencialidad y trazabilidad.

El Bureau promoverá que la información publicada sobre cada experiencia indique, cuando aplique, las condiciones de accesibilidad, restricciones físicas objetivas, nivel de exigencia, requerimientos de movilidad, posibilidad de acompañante, limitaciones operativas, riesgos relevantes y canales de consulta previa, con el fin de que el usuario pueda tomar una decisión informada antes de realizar la compra o reserva.

Los datos personales de niñas, niños y adolescentes serán tratados con protección reforzada, autorización del representante legal cuando corresponda, respeto del interés superior del menor y observancia de sus derechos prevalentes. El uso de imagen de menores exigirá autorización expresa, específica y verificable de sus representantes legales, sin perjuicio de las demás autorizaciones que resulten aplicables según la finalidad del tratamiento.

Cláusula octava - Encargados, operadores y terceros receptores

El Bureau podrá compartir datos estrictamente necesarios con operadores responsables, pasarelas de pago, proveedores tecnológicos, servicios de alojamiento, analítica, correo electrónico, CRM, soporte, seguridad, auditoría, autoridades y demás terceros que intervengan en la operación de Visit Medellín.

Según el caso, el tercero podrá actuar como encargado del tratamiento por cuenta del Bureau o como responsable independiente respecto de sus propias finalidades. En todo caso, deberá tratar los datos conforme a la ley, la finalidad autorizada, las condiciones contractuales aplicables y estándares de seguridad y confidencialidad.

Cláusula novena - Transmisión y transferencia internacional

Cuando los datos sean transmitidos o transferidos a terceros ubicados dentro o fuera de Colombia, el Bureau adoptará medidas contractuales, técnicas, organizacionales y de seguridad orientadas a proteger la información, en los términos permitidos por la regulación aplicable y las instrucciones de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Cláusula décima - Derechos de los titulares

El titular podrá conocer, actualizar, rectificar, suprimir, revocar la autorización, solicitar prueba de la autorización, ser informado sobre el uso dado a sus datos, presentar consultas o reclamos y acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando considere que no se ha dado trámite adecuado a su solicitud.

Cláusula décima primera - Consultas y reclamos

Las consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados desde su recibo. Cuando no sea posible atenderlas dentro de dicho término, se informará al interesado antes del vencimiento, indicando los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá, la cual no podrá superar cinco (5) días hábiles adicionales.

Los reclamos serán atendidos en un término máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente a su recibo. Cuando no sea posible atenderlos dentro de dicho término,

se informará al titular antes del vencimiento, indicando los motivos de la demora y la fecha de respuesta, la cual no podrá superar ocho (8) días hábiles adicionales.

Cláusula décima segunda - Seguridad, conservación y RNBD

El Bureau implementará medidas técnicas, humanas, administrativas y organizacionales razonables para preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y seguridad de la información. Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir las finalidades autorizadas, atender obligaciones legales, contractuales, contables, tributarias, probatorias, de auditoría y defensa jurídica.

Las bases de datos sujetas a inscripción en el Registro Nacional de Bases de Datos deberán ser inscritas, actualizadas y gestionadas conforme al Decreto 886 de 2014, compilado en el Decreto 1074 de 2015, y las instrucciones de la SIC.

Cláusula décima tercera - Cookies y tecnologías similares

El uso de cookies, píxeles, SDK, etiquetas, identificadores o tecnologías similares se regirá por la Política de Cookies de Visit Medellín. Las cookies no necesarias requerirán mecanismos de aceptación, rechazo o configuración, según corresponda.

Cláusula décima cuarta - Vigencia

Esta Política rige desde su publicación y podrá ser actualizada por cambios normativos, técnicos, operativos, contractuales o de riesgo. La versión vigente deberá estar disponible en Visit Medellín.

Referencias normativas verificables

Las siguientes fuentes normativas fueron utilizadas como marco de referencia. La aplicabilidad concreta debe interpretarse conforme a la naturaleza de la operación, el rol real del Bureau, el tipo de usuario, el operador responsable, la fuente de los recursos y las condiciones particulares de cada experiencia publicada en Visit Medellín.

Norma / fuente	Materia	Enlace verificable
Ley 527 de 1999	Mensajes de datos, comercio electrónico, equivalencia funcional y valor probatorio de documentos electrónicos.	https://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=1662013
Ley 1581 de 2012	Régimen general de protección de datos personales.	https://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=1684507
Decreto 886 de 2014, compilado en Decreto 1074 de 2015	Registro Nacional de Bases de Datos - RNBD.	https://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=1184150
Ley 2300 de 2023	Canales, horarios y límites para contacto comercial/cobranza y protección de intimidad del consumidor.	https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=213990
Circular Externa 001 de 2024 - SIC	Alcance de competencias de la autoridad de protección de datos frente a Ley 2300 de 2023.	https://sedelectronica.sic.gov.co/transparencia/normativa/circular-externa-1-de-2024-de-la-superintendencia-de-industria-y-comercio-titulares-de-la-informacion-y-entidades-vigiladas

Control de cambios

Código	Versión	Fecha	Descripción del cambio	Responsable
--------	---------	-------	------------------------	-------------

<p>VISIT - PDP - V2.1 - 30/06/2026</p>	<p>2.1</p>	<p>30/06/2026</p>	<p>Actualización integral de finalidades, categorías de datos, autorizaciones, datos sensibles, accesibilidad, menores, encargados, transferencias, derechos de titulares, términos de consultas/reclamos, RNBD, cookies y canales.</p>	<p>Dirección Jurídica / TI / Equipo Visit Medellín</p>
--	------------	-------------------	---	--

Nota de control documental: este documento sustituye las versiones anteriores únicamente a partir de su aprobación interna y publicación en los canales oficiales de Visit Medellín. Cualquier ajuste posterior deberá quedar documentado en este control de cambios.