

Política de Tratamiento de Datos

I. Objeto

HEBRARA¹, en cumplimiento de la normativa vigente sobre la protección de Datos Personales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 (que compila, entre otros, los Decretos 1377 de 2013 y 886 de 2014), y demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o complementen, adopta la presente Política de Tratamiento de Datos Personales (en adelante la “Política”) de HEBRARA , por medio de la cual se dictan disposiciones generales para la protección de la información relacionada con, o que pueda asociarse a, una o varias personas naturales determinadas o determinables (los “Datos Personales”), con fundamento en la autorización previa, expresa e informada otorgada por los titulares, cuando esta sea exigida por la ley.

Esta Política será aplicable a todos los titulares de datos personales que tengan relación con HEBRARA y/o cuyos Datos Personales hayan sido recolectados y tratados de cualquier manera como consecuencia o con ocasión de una relación establecida con la Compañía. Dicho Tratamiento podrá ser realizado directamente por HEBRARA o por terceros que actúen como Encargados del Tratamiento, conforme a las instrucciones del responsable y a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y normas reglamentarias.

La presente Política se aplicará a todo Tratamiento de Datos Personales realizado en el territorio de la República de Colombia por HEBRARA y, en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que se acuerde la ejecución total o parcial de cualquier actividad relativa al Tratamiento de Datos Personales. Esto incluye la transmisión y/o transferencia nacional o internacional de datos personales, las cuales se realizarán bajo los requisitos y parámetros fijados por la Superintendencia de Industria y Comercio, y previa autorización del Titular cuando sea legalmente exigida.

En esta Política de Tratamiento de Datos Personales, HEBRARA define los lineamientos generales corporativos que se observan para garantizar la adecuada protección de los datos personales de los titulares, las finalidades del Tratamiento de la información, los derechos que les asisten, los canales habilitados y la designación del Oficial de Protección de Datos encargado de atender consultas y reclamos. Igualmente, se precisan los procedimientos que deben agotarse para conocer, actualizar, rectificar, suprimir la información y revocar la autorización otorgada cuando corresponda.

¹ Se entenderá como HEBRARA las siguientes sociedades que desempeñan el servicio de alojamiento: Fundación Amigos de la Salud Virgen de Manaré, identificada con NIT 900.144.943-3; HEBRARA SPV S.A.S., identificada con NIT 901.215.070-8; ILAR CORFERIAS identificada con NIT 901.758.197-4; Ilar 74 SPV S.A.S., identificada con NIT 901.852.823-9; PULSA HEALTH STAFF S.A.S, identificada con NIT 901.712.010-8; CTM SPV S.A.S., identificada con NIT 901.905.676-1; LFOT SPV S.A.S., identificada con NIT 901.905.603-4; y ILTEQ S.A.S., identificada con NIT 901758198-1

En cumplimiento del derecho constitucional al hábeas data, consagrado en el artículo 15 de la Constitución Política, HEBRARA únicamente recolecta y trata Datos Personales cuando cuenta con la autorización previa, expresa e informada de su Titular, salvo en los casos de excepción previstos por la ley. En tales eventos, la Compañía implementará medidas técnicas, humanas y administrativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, seguridad y privacidad de los Datos Personales. Asimismo, velará porque el tratamiento de los datos se realice siempre conforme a los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad y confidencialidad.

II. Alcance

Esta Política aplica a todos los Datos Personales, incluyendo los de clientes, proveedores, empleados, contratistas, afiliados y demás terceros con los que HEBRARA tenga relación y que sean recopilados y/o incorporados en sus bases de datos. La Compañía actúa, en principio, en calidad de responsable del tratamiento de datos personales y, en tal virtud, será la encargada de garantizar el cumplimiento cabal de la presente Política y de la normativa vigente en la materia.

HEBRARA implementará todas las acciones necesarias y razonables a su alcance para asegurar la protección, confidencialidad, seguridad y tratamiento adecuado de los datos personales bajo su responsabilidad, velando por la garantía de los derechos fundamentales a la privacidad, intimidad, buen nombre y hábeas data, así como por los derechos de los Titulares a conocer, actualizar, rectificar, suprimir o revocar la autorización sobre sus datos personales.

En consecuencia, la presente Política será aplicable tanto a los Datos Personales actualmente tratados como a aquellos que en el futuro sean recolectados, almacenados, usados, circulados, transmitidos, transferidos o suprimidos por HEBRARA, ya sea directamente o a través de terceros Encargados con los cuales se suscriban los contratos o acuerdos correspondientes para el Tratamiento de la información.

III. Definiciones

- **AUTORIZACIÓN:** Consentimiento previo, expreso e informado, que da cualquier persona (titular), para que los responsables del tratamiento de la información personal puedan realizar el tratamiento de sus datos personales.
- **AVISO DE PRIVACIDAD:** Es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, generado por HEBRARA, que se pone a disposición del titular para que tenga conocimiento del tratamiento de sus datos personales. En el Aviso de Privacidad se comunica al titular la información relativa a la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán

aplicables, la forma de acceder, salvaguardando los derechos que le asisten frente al responsable de sus datos.

- **BASE DE DATOS:** Conjunto organizado de datos personales que es objeto de tratamiento (incluye archivos físicos y electrónicos).
- **DATO PERSONAL:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **DATO PÚBLICO:** Es el dato que no sea semi privado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público.
- **DATO SEMIPRIVADO:** Aquellos datos que no tienen naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no solo a su titular, sino a cierto sector o grupo de personas, por ejemplo: datos financieros y crediticios.
- **DATO PRIVADO:** Es aquel que por su naturaleza íntima o reservada solo es relevante para el titular y es obtenido exclusivamente con su autorización.
- **DATOS SENSIBLES:** Se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.
- **ENCARGADO:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en cooperación con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en colaboración con otros, decida sobre la base de datos y/o el tratamiento de los datos.
- **TITULAR:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.
- **TRANSFERENCIA:** Consiste en el envío de los datos personales a un receptor que, a su vez, es responsable del Tratamiento en los términos de la Ley 1581 de 2012.
- **TRATAMIENTO:** Es cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales que realice HEBRARA .

IV. Consulta de la Política de Tratamiento de Datos Personales

Esta política se encuentra a disposición de los titulares de los datos personales por los medios de divulgación que disponga HEBRARA como responsable del tratamiento de datos personales en su sede

principal en la Calle 74 # 15 – 60, teléfono +57 314 242 9092, correo electrónico administrativo@clubilar.com, y en la página <https://clubilar.com>

V. RESPONSABLE Y ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

HEBRARA actúa como responsable del tratamiento de datos personales respecto de la recolección que realice directamente de sus clientes, proveedores, empleados, afiliados, contratistas y demás titulares con los que tenga relación.

De igual manera, podrá actuar como Encargado del Tratamiento en virtud de acuerdos, contratos o convenios suscritos con terceros, en los cuales se prevea el intercambio, remisión o transmisión de datos personales, siempre y cuando se cuente con la autorización previa, expresa e informada del Titular cuando sea legalmente exigida, y se respeten en todo momento los límites establecidos en el objeto social de la Compañía y las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y demás normas que la desarrollen.

En tal condición, HEBRARA podrá suscribir alianzas, contratos o convenios de confidencialidad y transmisión de datos con empresas asociadas, filiales, aliados estratégicos, sucursales o terceros, con el fin de ofrecer servicios de carácter comercial, desarrollar la labor encomendada o cumplir con obligaciones contractuales y legales.

La autorización del Titular podrá obtenerse por medios físicos, electrónicos, telemáticos o mediante conductas inequívocas, todos plenamente válidos de conformidad con la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

VI. Derechos del Titular

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables, los titulares de los datos personales tienen los siguientes derechos frente a HEBRARA, en su condición de Responsable o Encargado del Tratamiento:

- Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a HEBRARA cuando sean parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error o cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a HEBRARA, salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con la ley.
- Ser informado, previa solicitud, respecto del uso que se les ha dado a sus datos personales.

- Revocar la autorización y/o solicitar la supresión de los datos personales cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La supresión procederá siempre que no exista un deber legal o contractual que obligue a su conservación.
- Acceder en forma gratuita a sus datos personales objeto de Tratamiento, al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales a la presente Política.
- Respecto a las imágenes captadas por sistemas de videovigilancia, el Titular podrá solicitar que estas sean conservadas, mediante solicitud formal, para que sean puestas a disposición de autoridades judiciales o administrativas competentes que las requieran. Dichas imágenes no podrán ser entregadas directamente al Titular sin orden judicial.

Estos derechos podrán ser ejercidos por:

1. El Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente.
2. Sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
3. El representante o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o poder correspondiente.
4. Otro a favor de quien el Titular hubiere estipulado expresamente.

VII. Revocatoria de la Autorización

Los titulares de los datos personales pueden en cualquier momento revocar la autorización otorgada **HEBRARA**, para el tratamiento de sus datos personales o solicitar la supresión o eliminación de estos, siempre y cuando no lo impida una disposición legal o contractual. **HEBRARA**, cuenta con mecanismos sencillos que permitan al titular revocar su autorización o solicitar la supresión de sus datos personales, al menos por el mismo medio por el que lo otorgó, para más información podrán los interesados contactarse al correo: administrativo@clubilar.com

VIII. Deberes del HEBRARA

HEBRARA reconoce que los datos personales son propiedad exclusiva de los titulares y que únicamente éstos pueden decidir sobre su uso. En consecuencia, la Compañía se compromete a realizar el Tratamiento de dichos datos únicamente para las finalidades autorizadas por los titulares y en estricto cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás disposiciones que la modifiquen, adicionen o complementen.



1. Deberes como responsable del tratamiento

De conformidad con el artículo 17 de la Ley 1581 de 2012, HEBRARA se compromete a:

- a) Garantizar al titular, en todo momento, el pleno y efectivo ejercicio del derecho fundamental de hábeas data.
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular, salvo en los casos exceptuados.
- c) Informar de manera clara y previa al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten.
- d) Conservar la información bajo condiciones de seguridad técnicas, humanas y administrativas que eviten su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- e) Garantizar que la información suministrada al Encargado sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- f) Actualizar la información, comunicando oportunamente todas las novedades al Encargado del Tratamiento.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado.
- h) Suministrar al Encargado únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado.
- i) Exigir al Encargado el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del titular.
- j) Tramitar, dentro de los plazos legales, las consultas y reclamos presentados por los titulares.
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012, en especial para la atención de consultas y reclamos.
- l) Informar al Encargado cuando determinada información se encuentre en discusión por parte del titular.
- m) Informar al titular, a solicitud, sobre el uso dado a sus datos personales.
- n) Notificar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre violaciones a los códigos de seguridad y riesgos en la administración de la información.
- o) Cumplir las instrucciones y requerimientos emitidos por la Superintendencia de Industria y Comercio.

2. Deberes como encargado del tratamiento

De conformidad con el artículo 18 de la Ley 1581 de 2012, cuando HEBRARA actúe como Encargado del Tratamiento, cumplirá los siguientes deberes:





- a) Garantizar al titular, en todo tiempo, el ejercicio del derecho de hábeas data.
- b) Conservar la información bajo condiciones de seguridad adecuadas para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado.
- c) Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley.
- d) Actualizar la información reportada por los responsables dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recepción.
- e) Tramitar consultas y reclamos en los términos señalados por la normativa vigente.
- f) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 de 2012.
- g) Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” cuando corresponda.
- h) Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por la autoridad competente.
- i) Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia.
- j) Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas.
- k) Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio sobre violaciones a la seguridad y riesgos en la administración de datos personales.
- l) Cumplir cabalmente las instrucciones y requerimientos impartidos por la autoridad de protección de datos

IX. Garantía y autorización del tratamiento de la información

HEBRARA llevará a cabo el Tratamiento de los datos personales, entendido como la recolección, almacenamiento, uso, circulación, transmisión, transferencia, actualización y supresión, conforme a los principios, derechos y garantías establecidos en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1074 de 2015 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

En desarrollo de sus actividades, HEBRARA actuará en calidad de responsable del tratamiento respecto de la información personal de sus empleados, contratistas, afiliados, clientes, proveedores, y visitantes de sus instalaciones. A cada uno de estos grupos se les informará, mediante avisos de privacidad, cláusulas contractuales, acuerdos u otros mecanismos idóneos, la forma en que se realizará el Tratamiento de sus datos, así como las finalidades específicas del mismo.

Para efectos de cumplimiento normativo y como prueba de la autorización otorgada por los titulares, HEBRARA adoptará las medidas necesarias para conservar registros físicos o electrónicos de dichas



autorizaciones, o implementar mecanismos técnicos y tecnológicos confiables que permitan evidenciar cuándo, cómo y bajo qué modalidad se obtuvo la autorización.

Con el fin de garantizar el derecho de acceso de los titulares a su información personal, HEBRARA pondrá a su disposición los datos recolectados a través de los canales habilitados de atención, incluyendo herramientas electrónicas seguras que permitan su consulta directa y oportuna, de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.

X. Finalidades del Tratamiento de información

Toda actividad de Tratamiento de Datos Personales realizada por HEBRARA obedecerá a las finalidades otorgadas por los titulares y que se encuentran detalladas de la siguiente forma:

1. Visitantes, clientes, proveedores y terceros

Las bases de datos generadas a partir de la información suministrada por visitantes, clientes y proveedores podrán ser utilizadas para:

- Enviar información sobre servicios, programas, capacitaciones y novedades de HEBRARA .
- Informar sobre campañas publicitarias, informativas o promocionales.
- Realizar estudios de mercado sobre tendencias y hábitos de consumo.
- Evaluar la calidad de los servicios y el nivel de satisfacción de los clientes.
- Desarrollar actividades de promoción, mercadeo o publicidad, directamente o a través de la casa matriz, agencias, filiales, subsidiarias o terceros aliados de negocio.
- Anunciar programas o campañas de fidelización con beneficios.
- Transmitir y/o transferir datos personales a la casa matriz, agencias, filiales, subsidiarias o terceros aliados vinculados mediante relaciones comerciales con la Compañía, a nivel nacional o internacional.
- Ejecutar todas aquellas actividades que resulten acordes con el objeto social y que sean idóneas para desarrollar estrategias de mercadeo y publicidad.
- Estas actividades podrán realizarse a través de diferentes medios, físicos, electrónicos, mensajes de texto, llamadas telefónicas o cualquier otro medio tecnológico de comunicación autorizado por el Titular.

La aceptación de la presente Política de Tratamiento de Datos Personales por parte de los Titulares conlleva la autorización para realizar el Tratamiento de estos, de forma parcial o total, incluyendo la recolección,

almacenamiento, grabación, uso, circulación, procesamiento, supresión, transmisión y/o transferencia a terceros países, con finalidades relacionadas con:

- Ejecución de actividades asociadas con los productos o servicios adquiridos.
- Registros contables y fiscales.
- Correspondencia.
- Procesamiento y verificación de pagos a través de tarjetas de crédito, débito u otros instrumentos.
- Identificación y prevención de fraudes, lavado de activos, financiación del terrorismo y demás actividades ilícitas.

2. Empleados

- La información recolectada y tratada de los empleados será utilizada para:
- Procesos de selección y vinculación de personal: análisis, evaluación y selección de candidatos.
- Gestión de recursos humanos – nómina: ingresos, pagos, novedades, liquidaciones, retiros, inscripción y afiliación a seguridad social, afiliación de beneficiarios, novedades, controles y reportes.
- Prevención de riesgos laborales: evaluaciones de competencias, desempeño, inducción, capacitaciones, seminarios internos y externos.
- Gestión administrativa de personal: control horario, prestaciones sociales, bienestar laboral y programas de formación.
- Finalidades históricas, científicas o estadísticas: generación de indicadores, trazabilidad, estudios internos para toma de decisiones y reportes a entidades competentes.
- Registro histórico de exempleados.
- Seguridad física y lógica: control de acceso a instalaciones, incluyendo el uso de sistemas biométricos y monitoreo.

El empleado autoriza a HEBRARA a tratar los datos personales suministrados en desarrollo de la relación laboral, durante toda la vigencia de la relación y, posteriormente, mientras exista un deber legal o contractual de conservación por parte de la Compañía.

3. Videovigilancia

HEBRARA realiza grabaciones de video en sus oficinas e instalaciones, informando previamente a todas las personas que ingresan a los espacios vigilados para garantizar la seguridad de los huéspedes. Dichas grabaciones se conservarán en archivos de la entidad o de sus proveedores de seguridad por un término máximo de un (1) año, tras el cual serán eliminadas de manera segura.

XI. Actualización de datos

HEBRARA actualizará sus bases de datos de manera permanente, de conformidad con lo señalado en la ley 1581 de 2012.

XII. Tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes

En el tratamiento de datos personales, HEBRARA asegurará en todo momento el respeto a los derechos prevalentes de los menores de edad, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013.

En caso de recolectar este tipo de información, la Entidad garantizará que:

- a) El Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
- b) Se asegure en todo momento el respeto a sus derechos fundamentales.
- c) Se solicite siempre la autorización previa, expresa e informada del representante legal o acudiente del menor, previo ejercicio del derecho del niño, niña o adolescente a ser escuchado, cuando corresponda, valorando su opinión conforme a su madurez y capacidad para comprender el asunto.
- d) Toda pregunta que verse sobre datos de niños, niñas y adolescentes tendrá carácter facultativo, y en ningún caso se condicionará la prestación de servicios a su suministro.

La entidad solo compartirá datos personales de menores de edad cuando exista autorización expresa de su representante legal o acudiente y siempre en observancia de los principios de necesidad, proporcionalidad y finalidad legítima.

XIII. Derecho de consulta

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1581 de 2012, los titulares podrán consultar la información personal del titular que repose en cualquier base de datos. En consecuencia, HEBRARA garantizará el derecho de consulta, suministrando a los/las titulares toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.

Para la atención de solicitudes de consulta de datos personales, HEBRARA garantiza:

- Contar con medios idóneos para las respectivas solicitudes, particularmente los datos de contacto son aquellos a los que se ha hecho referencia en este documento y la página web <https://clubilar.com>.

- Establecer formularios, sistemas y otros métodos simplificados, los cuales serán informados a través del aviso de privacidad.
- Utilizar los servicios de atención al cliente o de reclamaciones que tenga en operación.

Dichas solicitudes serán tratadas como un derecho de petición de información conforme a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015. En tal sentido, HEBRARA contará con un término máximo de diez (10) días hábiles para dar respuesta a la consulta, contados a partir de la fecha de su recibo.

XIV. Transferencias de datos para tratamiento por terceros nacionales e internacionales.

HEBRARA podrá transmitir o transferir de manera parcial o total los datos personales a terceros en el país o en el exterior, en desarrollo de su objeto social, para lo cual se solicitará previamente autorización del titular e implementar las acciones necesarias para el cumplimiento de los preceptos legales de Colombia, mediante la suscripción de acuerdos y convenios para compartir datos personales para la oferta de servicios de carácter comercial.

XV. Procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y Protección del Consumidor

Los Titulares o sus representantes debidamente acreditados podrán ejercer sus derechos o presentar peticiones, quejas o reclamos (PQR) relacionados con el Tratamiento de sus Datos Personales, los servicios de la Compañía o en el marco de la Protección al Consumidor, a través de los canales habilitados:

- **Dirección Principal:** Calle 74 # 15 – 60
- **Teléfono:** +57 314 242 9092
- **Correo Electrónico:** administrativo@hebrara.com
- **Página Web:** <https://hebrara.com>

Término de Respuesta a Consultas (Peticiones de Acceso): El plazo máximo para atender las consultas (peticiones de acceso a la información personal) será de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de su recibo. Si no fuera posible responder dentro de este término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la nueva fecha de respuesta, la cual no podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer plazo.

Término de Respuesta a Reclamos (Quejas y Solicitudes de Corrección, Actualización o Supresión): Los reclamos por corrección, actualización, supresión o revocatoria de la autorización serán tramitados bajo el siguiente procedimiento:



1. El reclamo se formulará mediante solicitud dirigida a HEBRARA, con la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y adjuntando los documentos que se quiera hacer valer.
2. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.
3. Una vez recibido el reclamo completo, se incluirá en la base de datos una leyenda que diga "reclamo en trámite" y el motivo del mismo, en un término no mayor a dos (2) días hábiles. Dicha leyenda se mantendrá hasta que el reclamo sea decidido.
4. El término máximo para atender el reclamo será de quince (15) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Si no fuere posible responder dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Protección del Consumidor: Todo lo relacionado con la protección del consumidor y sus derechos frente a los servicios o productos de HEBRARA, incluyendo lo referente a la calidad, idoneidad y seguridad, se atenderá y tramitará a través de los mismos canales de PQR, y se gestionará conforme a lo establecido en el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y demás normas concordantes.

XVI. Reclamos

En cualquier momento y de manera gratuita, el titular de los datos personales o su representante debidamente acreditado podrá solicitar a HEBRARA la corrección, actualización, supresión de sus datos personales, así como la revocatoria de la autorización otorgada para su tratamiento, conforme con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y demás normas aplicables.

Este derecho podrá ser ejercido por:

1. El titular de los datos, previa acreditación de su identidad por medios físicos o electrónicos que permitan su verificación.
2. El representante legal o apoderado del titular, siempre que acredite debidamente la representación conferida.



HEBRARA implementará mecanismos eficaces y seguros para atender estas solicitudes, garantizando el ejercicio pleno de los derechos de los titulares conforme a los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

XVII. Garantías del derecho de acceso.

HEBRARA garantiza el derecho de acceso del titular de los datos, poniendo a disposición de éste, sin costo alguno, de manera detallada, los respectivos datos personales a través de medios idóneos para tal fin.

XVIII. Vigencia de la política

La presente política rige a partir de la fecha de su publicación y deja sin efectos las demás disposiciones institucionales que le sean contrarias. Lo no previsto en el presente manual se reglamentará de acuerdo con el Régimen General de Protección de Datos Personales vigente en Colombia.