

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

INTRODUCCIÓN

TERRA CONSTRUCTORES SAS, en adelante **TERRA** es una empresa de carácter privada, constituida como persona jurídica, ordenada para la ejecución y cumplimiento de todas las funciones propias reconocidas en el código de comercio y el decreto 898 de 202, adicionalmente, se acoge a todas las normas nacionales sobre la protección de datos, tales como:

1. La ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales con respecto a la protección de datos personales, tiene como objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la constitución política; así como el derecho a la información consagrada en el artículo 20 de la misma.

Los principios y disposiciones de la ley 1581 de 2012 serán aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por parte de **TERRA**.

El régimen de protección de datos personales contemplados en mencionada ley aplicará al tratamiento de datos personales efectuado en el territorio colombiano.

2. Constitución política de Colombia, Artículos 15, 20.
3. Ley Estatutaria 1266 de 2008- Disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países.
4. Decreto 1377 de 2013- Reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012.
5. Decreto 886 de 2014- Registro Nacional de Bases de Datos

1. DEFINICIONES

Las siguientes definiciones, permiten la correcta y apropiada interpretación de la Ley 1581 de 2012, y la ejecución adecuada de la presente política:

- a) **Autorización:** Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales;
- b) **Aviso de privacidad:** Documento físico, electrónico o en cualquier otro formato generado por el Responsable que se pone a disposición del Titular para el 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 a las mismas y la finalidad del tratamiento que se pretende dar a los datos personales;

- c) **Base de Datos:** Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento;
- d) **Dato personal:** Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables;
- e) **Dato público:** Es el dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política y aquel que no sea semiprivado, privado o sensible. Son públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio, a su calidad de comerciante o de servidor público y aquellos que puedan obtenerse sin reserva alguna. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales;
- f) **Dato privado:** Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular;
- g) **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;
- h) **Encargado del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento;
- i) **Responsable del Tratamiento:** Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos;
- j) **Titular:** Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento;
- k) **Tratamiento:** Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión de los mismos.
- l) **Datos De Menores De Edad:** El suministro de los datos personales de menores de edad es facultativo y debe realizarse con autorización de los padres de familia o representantes legales del menor.

Requisitos especiales para el Tratamiento de datos personales de niños niñas y adolescentes. El Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho Tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:

1. Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes.
2. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

Todo Responsable y Encargado involucrado en el Tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidos en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013

La familia y la sociedad deben velar porque los Responsables y Encargados del

Tratamiento de los datos personales de los menores de edad cumplan las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013.

- m) **Video de Vigilancia:** Toda persona que ingrese a las instalaciones y/o salas de ventas de **TERRA**, podrá ser video grabada por cámaras de seguridad en zonas comunes, según se permita por la ley. Las imágenes captadas por las cámaras del sistema de circuito cerrado de televisión serán utilizadas para su seguridad y de las personas que nos visitan.

Nuestra entidad cuenta, con monitoreo 24 horas vía circuito cerrado de televisión, para evitar la salida no autorizada de información, tanto en medios de almacenamiento externo, como en físico. Por lo anterior, usted podrá ser grabado por las cámaras de seguridad.

TERRA, cuenta con un circuito cerrado de Televisión, el cual podrá utilizar diversos medios de video vigilancia en diferentes sitios internos y externos de sus sedes u oficinas. Mediante avisos ubicados en nuestra(s) sede(s), informamos a nuestros trabajadores y a visitantes que están siendo grabados. Nuestro circuito cerrado de televisión no inspecciona áreas en la que la intimidad del titular prime (tales como baños o áreas privadas sensibles, salones de clase). El sistema es utilizado únicamente para garantizar la seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas. Esta información puede ser empleada como prueba

en cualquier tipo de proceso ante autoridades administrativas o judiciales con sujeción y cumplimiento de las normas aplicables.

2. DATOS DEL RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Nombre o razón social: **TERRA CONSTRUCTORES SAS**

Domicilio o dirección: CRA 45 118 45

Correo Electrónico: INFO@TERRACONSTRUCTORES.COM

Página web: www.terraconstructores.com/

Teléfono: 6297040

3. FINALIDAD CON LA QUE SE EFECTUA LA RECOLECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN GENERAL.

Los datos personales son objeto de tratamiento por parte de **TERRA** con las siguientes finalidades:

- Para el envío de información a sus trabajadores, clientes y proveedores.
- Ejecutar la relación contractual existente con los clientes, proveedores y trabajadores, incluida el pago de obligaciones contractuales;
- Proveer los servicios y/o los productos requeridos por sus usuarios;
- Informar sobre nuevos productos o servicios y/o sobre cambios en los mismos;
- Desarrollar el proceso de selección, evaluación, y vinculación laboral;
- Para la verificación de saldos de sus acreedores;
- Registrar la información de empleados.
- Los indicados en la autorización otorgada por el titular del dato o descritos en el aviso de privacidad respectivo, según sea el caso;
- Para eventualmente contactar, vía correo electrónico, o por cualquier otro medio, a personas naturales con quienes tiene o ha tenido relación, tales como, sin que la enumeración signifique limitación, trabajadores y familiares de éstos, accionistas, consumidores, clientes, distribuidores, proveedores, acreedores y deudores, para las finalidades antes mencionadas.

Si un dato personal es proporcionado, dicha información será utilizada sólo para los propósitos aquí señalados, y por tanto, **TERRA** no procederá a vender, licenciar, transmitir, o divulgar la misma, salvo que:

- (i) Exista autorización expresa para hacerlo.
- (ii) Sea necesario para permitir a los contratistas o agentes prestar los servicios encomendados.
- (iii) Sea necesario con el fin de proveer nuestros servicios y/o productos.
- (iv) Que sea requerido o permitido por la ley.

Toda autorización deberá ser impartida por sus padres y/o representantes de los menores de acuerdo a la ley.

3.1 FINALIDADES EN MATERIA LABORAL.

Para fines pertinentes a la relación laboral (EPS, ARL, fondos de pensiones y cesantías, cajas de compensación familiar, etc.)
En el caso de requerimientos judiciales y legales.
Contabilización y pago de nómina.
Reclutar y seleccionar personal que ocuparán las vacantes.
Procesar, confirmar y cumplir con las obligaciones laborales legales y extralegales derivadas del contrato laboral.
Realizar transacciones.
Pago de beneficios extralegales.
Auditorias
Análisis estadísticos
Mantener base de datos de candidatos
Capacitación y formación
Video con fines CCTV , con fines de seguridad, monitoreo,
La administración del Sitio Web en el que el usuario entre o llegare a entrar para explorar las ofertas y promociones proporcionadas.
Compartir los datos personales con entidades bancarias, empresas que ofrezcan beneficios a nuestros trabajadores activos, entre otros.

3.2 FINALIDADES DE BASES DE DATOS DE CLIENTES.

Para fines comerciales y prestación de servicios
Para envío de contenidos de interés relacionados con el objeto social de la empresa.
Cumplir normas legales de entidades gubernamentales
Manejo de la facturación y recaudo de cartera
Videos con fines de CCTV, seguridad, publicidad, monitoreo.

Procesar videos y fotos con fines de publicidad
La administración del Sitio Web en el que el usuario entre o llegare a entrar para explorar las ofertas y promociones proporcionadas.
Informes a entidades gubernamentales
Manejo de la facturación y recaudo de cartera
Publicidad
Eventos
Análisis de Estadísticas

3.3 FINALIDADES PARA PROVEEDORES.

Para fines comerciales y de prestación de servicios
Para proveedores generales de bienes y servicios
Contabilización e informes
Disposiciones legales y fiscales
Transferencias de fondos
Auditorías internas
Facturación
Convenios
Contrataciones
Video cuando visitan las instalaciones de CCTV
Para fines comerciales y de prestación de servicios
Contabilización e informes
Disposiciones legales y fiscales
Transferencias de fondos
Auditorías internas
Facturación
Convenios
Contrataciones

4. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TERRA aplicará los siguientes principios específicos que se establecen a continuación, los cuales constituyen las reglas a seguir en la recolección, manejo, uso, tratamiento, almacenamiento e intercambio, de datos personales:

- Principio de finalidad: El Tratamiento de los datos personales recogidos debe obedecer a una finalidad legítima, la cual debe ser informada al Titular;
- Principio de libertad: El Tratamiento sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento;
- Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. No será efectuado el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error;
- Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de TERRA en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan;
- Principio de acceso y circulación restringida: El Tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley 1581 de 2012. Los datos personales, salvo la información pública, y lo dispuesto en la autorización otorgada por el titular del dato, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados;
- Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento por parte de TERRA, se deberá proteger mediante el uso de las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de datos personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

5. DERECHOS DE LOS TITULARES DE LOS DATOS PERSONALES

Las personas naturales cuyos datos personales sean objeto de tratamiento por parte de TERRA, tienen los siguientes derechos, los cuales puede ejercer en cualquier momento:

- Conocer, actualizar y rectificar en cualquier momento los datos personales que estén bajo el control de TERRA, este derecho se podrá ejercer entre

otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento este expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- Solicitar prueba de la autorización otorgada a TERRA, salvo en los eventos en los cuales, según las normas legales vigentes, no se requiera de la autorización para realizar el tratamiento.
- Ser informado por TERRA, previa solicitud, respecto del uso que ésta le ha dado a sus datos personales.
- presentar quejas ante la Superintendencia de Industria y comercio por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente sobre tratamiento de datos personales.
- Acceder de forma gratuita a sus datos personales objeto de tratamiento.
- Solicitar a TERRA la supresión de sus Datos Personales y/o revocar la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos, mediante la presentación de un reclamo, de acuerdo con los procedimientos establecidos en el numeral 11.2 de esta Política. No obstante, la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el Titular de la información tenga un deber legal o contractual de permanecer en la Base de Datos y/o Archivos, ni mientras se encuentre vigente la relación entre el Titular y LA EMPRESA, en virtud de la cual fueron recolectados sus datos.

6. DEBERES DEL RESPONSABLE Y ENCARGADOS DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

TERRA está obligada a cumplir los deberes que al respecto imponga la ley 1581 de 2012. En consecuencia se deben cumplir las siguientes obligaciones:

6.1. Deberes de los responsables del tratamiento:

- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el titular.
- Informar de manera clara y suficiente al titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Informar a solicitud del titular sobre el uso dado a sus datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

- Procurar que los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Actualizar la información cuando sea necesario.
- Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

6.2. Deberes de los encargados del tratamiento:

- Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar los datos personales que tratará como Encargado.
- Garantizar al titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
- Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el titular o facultadas por la ley para dicho efecto.

- 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 que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

7. AUTORIZACION

TERRA debe solicitar autorización previa, expresa e informada a los Titulares de los Datos Personales sobre los que requiera realizar el Tratamiento.

6.1. Autorización previa significa, que el consentimiento debe ser otorgado por el Titular, a más tardar en el momento de la recolección de los Datos Personales.

6.2. Autorización expresa quiere decir que el consentimiento del Titular debe ser explícito y concreto, no son válidas las autorizaciones abiertas y no específicas. Se requiere que el Titular manifieste su voluntad de autorizar que TERRA realice el Tratamiento de sus Datos Personales.

Esta manifestación de voluntad del Titular puede darse a través de diferentes mecanismos puestos a disposición por TERRA, tales como:

- Por escrito.
- De forma oral, por ejemplo, en una conversación telefónica o en videoconferencia.
- Mediante conductas inequívocas que permitan concluir que otorgó su autorización, por ejemplo, a través de su aceptación expresa a los Términos y Condiciones de una actividad dentro de los cuales se requiera la autorización de los participantes para el Tratamiento de sus Datos Personales.

IMPORTANTE: En ningún caso TERRA asimilará el silencio del Titular a una conducta inequívoca.

Cualquiera que sea el mecanismo utilizado por TERRA, es necesario que la autorización se conserve para poder ser consultada con posterioridad.

6.3. Autorización Informada significa que al momento de solicitar el consentimiento al Titular, debe informársele claramente:

- Los Datos Personales que serán recolectados.

- La identificación y datos de contacto del Responsable y del Encargado del Tratamiento.
- Las finalidades específicas del Tratamiento que se pretende realizar, es decir: cómo y para qué se va a hacer la recolección, el uso, la circulación de los Datos Personales.
- Cuáles son los derechos que tiene como Titular de los Datos Personales; para el efecto ver el numeral 4 de ésta Política.
- El carácter facultativo de la respuesta a las preguntas que le sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles o sobre los datos de niñas, niños y adolescentes.

8. AVISO DE PRIVACIDAD

El aviso de privacidad es el documento físico, electrónico o en cualquier otro formato, que es puesto a disposición del titular para el tratamiento de sus datos personales a más tardar al momento de recolección de los datos personales. A través de este documento se informa al titular la información relativa a la existencia de las políticas y procedimientos del tratamiento para la protección de datos personales que le serán aplicables por TERRA, la forma de acceder a las mismas y las características del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

9. AREA RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION Y OBSERVACION DE LA POLITICA

TERRA tiene a su cargo la labor de desarrollo, implementación, capacitación y observancia de esta política. Adicionalmente, será el responsable de atender las peticiones, quejas y reclamos que reciban por parte de los titulares de datos personales.

10. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NATURALEZA SENSIBLE.

De acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales, se consideran como datos de naturaleza sensible aquellos que afectan la intimidad o cuyo uso indebido puede generar discriminación, tales como los relacionados con :

- Origen racial o étnico.
- Orientación política.
- Convicciones religiosas / filosóficas.
- Pertenencia a sindicatos, a organizaciones sociales, a organizaciones de derechos humanos o a partidos políticos.
- Salud.

- Vida sexual.
- Datos biométricos (como la huella dactilar, la firma y la foto).

El Tratamiento de los Datos Personales de naturaleza sensible está prohibido por la ley, salvo que se cuente con autorización expresa, previa e informada del Titular, entre otras excepciones consagradas en el Artículo 6º de la Ley 1581 de 2012.

En este caso, además de cumplir con los requisitos establecidos para la autorización, TERRA deberá:

- Informar al Titular que por tratarse de datos sensibles no está obligado a autorizar su Tratamiento.
- Informar al Titular cuáles de los datos que serán objeto de Tratamiento son sensibles y la finalidad del Tratamiento.

IMPORTANTE: Ninguna actividad podrá condicionarse a que el Titular suministre Datos Personales sensibles.

11. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Según lo dispuesto por el Artículo 7º de la Ley 1581 de 2012 y el artículo 12 del Decreto 1377 de 2013, TERRA sólo realizará el Tratamiento, esto es, la recolección, almacenamiento, uso, circulación y/o supresión de Datos Personales correspondientes a niños, niñas y adolescentes, siempre y cuando este Tratamiento responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes y asegure el respeto de sus derechos fundamentales.

Cumplidos los anteriores requisitos, TERRA deberá obtener la Autorización del representante legal del niño, niña o adolescente, previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.

12. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES, CONSULTAS, QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

Los Titulares de los Datos Personales que estén siendo recolectados, almacenados, utilizados, puestos en circulación por TERRA, podrán ejercer en cualquier momento sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información y revocar la autorización.

Para el efecto, se seguirá el siguiente procedimiento, de conformidad con la Ley de Protección de Datos Personales:

12.1. ATENCIÓN Y RESPUESTA A PETICIONES Y CONSULTAS:

En qué consiste el trámite?

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a TERRA, a través de los medios indicados más adelante:

- Información sobre los Datos Personales del Titular que son objeto de Tratamiento.
- Solicitar prueba de la autorización otorgada a TERRA para el Tratamiento de sus Datos Personales.
- Información respecto del uso que se le ha dado por TERRA a sus datos personales.

Medios habilitados para la presentación de peticiones y consultas:

TERRA ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de peticiones y consultas, todos los cuales permiten conservar prueba de las mismas:

- Comunicación dirigida a TERRA CONSTRUCTORES SAS, Dirección AV Cra 45 118 45 en la ciudad de Bogotá D.C.
- Solicitud presentada al correo electrónico: info@terraconstructores.com

Atención y respuesta por parte TERRA CONSTRUCTORES SAS.

Las peticiones y consultas serán atendidas en un término máximo de diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de las mismas. Cuando no fuere posible atender la petición o consulta dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su petición o consulta, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

12.2. ATENCIÓN Y RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS:

¿En qué consiste el trámite?

El Titular o sus causahabientes, podrán solicitar a TERRA, a través de una queja o reclamo presentado mediante los canales indicados más adelante:

- La corrección o actualización de la información.
- La supresión de sus Datos Personales o la revocatoria de la autorización otorgada para el Tratamiento de los mismos.

- Que se subsane o corrija el presunto incumplimiento a cualquiera de los deberes contenidos en la Ley de Protección de Datos Personales.

La solicitud deberá contener la descripción de los hechos que dan lugar a la queja o reclamo, la dirección y datos de contacto del solicitante, y deberá acompañarse de los documentos que se quiera hacer valer.

Medios habilitados para la presentación de quejas y reclamos:

TERRA ha dispuesto los siguientes medios para la recepción y atención de quejas y reclamos, todos los cuales permiten conservar prueba de su presentación:

- Comunicación dirigida a TERRA CONSTRUCTORES SAS, Dirección AV Cra 45 118 45 en la ciudad de Bogotá D.C.
- Solicitud presentada al correo electrónico: info@terraconstructores.com

Atención y respuesta por parte TERRA CONSTRUCTORES SAS.

La queja o reclamo deberá contener la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando los documentos que se quiera hacer valer. Si el reclamo resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo. En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado. 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 deberá mantenerse hasta que el reclamo sea decidido. El término máximo para atender el reclamo será de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender el reclamo 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.

13. SEGURIDAD DE LOS DATOS PERSONALES

TERRA, en estricta aplicación del Principio de Seguridad en el Tratamiento de Datos Personales, proporcionará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. La obligación y responsabilidad de TERRA se limita a disponer de los medios adecuados para este fin. TERRA no garantiza la seguridad total de su información ni se responsabiliza por cualquier consecuencia derivada de fallas técnicas o del ingreso indebido por parte de terceros a la Base de Datos o Archivo en los que

reposan los Datos Personales objeto de Tratamiento por parte de TERRA y sus Encargados. TERRA exigirá a los proveedores de servicios que contrata, la adopción y cumplimiento de las medidas técnicas, humanas y administrativas adecuadas para la protección de los Datos Personales en relación con los cuales dichos proveedores actúen como Encargados.

14. VIGENCIA

La presente política de protección de datos personales fue creada el 03 de ENERO y entra en vigencia a partir de febrero de 2016.

Atentamente,

TERRA CONSTRUCTORES SAS