



**TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.**

*Al servicio de la Vida*

# **Políticas y Procedimientos para el Tratamiento de Datos Personales**

**2016**

Versión 1

## CONTENIDO

Pág.

1.	NOTAS PRELIMINARES .....	4
1.1.	GLOSARIO .....	4
1.2.	ÁMBITO LEGAL Y NORMAS APLICABLES .....	7
2.	RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	8
3.	TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES.....	9
3.1.	OBJETO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	9
3.2.	ALCANCE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	9
3.3.	PERSONAS A LAS QUE ESTÁ DIRIGIDA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	9
3.4.	TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑAS, NIÑOS Y/O ADOLESCENTES.....	9
3.5.	AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES.....	10
3.6.	TRATAMIENTO DE DATOS SENSIBLES.....	10
4.	FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	11
4.1.	TRATAMIENTO DE DATOS DE LA PÁGINA WEB .....	17
4.2.	TRATAMIENTO EN REDES SOCIALES.....	18
4.3.	TRATAMIENTO DE MEDIOS TÉCNICOS DE VIGILANCIA.....	18
4.4.	CONTROL DE ACCESO PERSONAL.....	19
5.	LIMITACIONES TEMPORALES -VIGENCIA- DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.....	19
6.	DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN. ....	19
7.	DEBERES Y OBLIGACIONES DE TERRANOVA SERVICIOS .....	20
8.	ÁREA RESPONSABLE Y PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DEL DATO PERSONAL .....	22
9.	MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE CONSULTA Y RECLAMO	22
9.1.	DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN .....	22
9.2.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS... ..	22
9.3.	TIEMPO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS .....	23
9.4.	TIEMPO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS .....	23
9.5.	REQUISITO PROCEDIBILIDAD .....	24

10. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL Y VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS.....	25
10.1. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA EXPEDICIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....	25
10.2. PERIODO DE VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.....	25
10.3. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL. ....	25



## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 4 de 26

### 1. NOTAS PRELIMINARES

**TERRANOVA SERVICIOS S.A E.S.P.**, en cumplimiento de lo estipulado en la Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”, el Decreto reglamentario 1377 de 2013, la Ley 1266 de 2008 y demás disposiciones complementarias, coloca a disposición de nuestros usuarios de servicios públicos, empleados, ex empleados, proveedores, contratistas y demás personas relacionadas con las funciones de prestador de servicios públicos domiciliarios, la presente POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES. Política contentiva de todos los elementos para el cumplimiento de la legislación de Habeas Data y Protección de datos personales; y que por la condición de responsables del tratamiento de datos personales, **TERRANOVA SERVICIOS S.A E.S.P.** debe instrumentar y organizar a fin de cumplir a entera cabalidad con las disposiciones contempladas en la ley.

#### 1.1. GLOSARIO

Con el fin de que los destinatarios de esta política tengan claridad sobre los términos utilizados a lo largo de la misma, a continuación, para el desarrollo de la presente política, se adoptan las siguientes definiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012 y el capítulo 25 del Decreto 1074 de 2015 y demás normas concordantes:

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del titular para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** documento físico o electrónico generado por el responsable del tratamiento que es puesto a disposición del titular con 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 las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales que sean objeto de tratamiento.
- **Causahabiente:** persona que ha sucedido a otra por causa del fallecimiento de ésta (heredero).
- **Dato Financiero:** es todo Dato Personal referente al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones dinerarias, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, cuyo Tratamiento se rige por la Ley 1266 de 2008 o las normas que la complementen, modifiquen o adicionen.

- **Dato personal:** Es cualquier dato y/o información que identifique a una persona física o la haga identificable. Pueden ser datos numéricos, alfabéticos, gráficos, visuales, biométricos, auditivos, perfiles o de cualquier otro tipo.
- **Dato público:** es aquel dato calificado como tal según los mandatos de la ley o de la Constitución Política. Son públicos, entre otros, los datos contenidos en documentos públicos, sentencias judiciales ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva y los relativos al estado civil de las personas.
- **Dato semiprivado:** es semiprivado el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas o a la sociedad en general, como el dato financiero y crediticio de actividad comercial.
- **Dato privado:** es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular.
- **Dato sensible:** aquellos relacionados con el origen racial o étnico, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, convicciones políticas, religiosas, de la vida sexual, biométricos o datos de la salud. Esta información podrá no ser otorgada por el titular de estos datos.
- **Habeas Data:** derecho de cualquier persona a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en el banco de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.
- **Encargado del tratamiento:** persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza algún tratamiento sobre datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **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.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales dentro de las cuales se puede incluir su recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Titular:** persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento por parte de la compañía.
- **Causahabientes:** persona que por sucesión o transmisión adquiere los derechos del titular de los datos personales.



## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 6 de 26

- **Representante y/o apoderado:** persona que adquiere por representación y/o mandato judicial o legal, los derechos del titular de los datos personales, para proceder en su nombre.
- **Transferencia:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que se encuentra dentro o fuera del país, que a su vez es responsable del tratamiento sobre los datos recibidos.
- **Transmisión:** tratamiento de datos que implica la comunicación de los datos personales, dentro o fuera de Colombia, a un encargado quien realiza el tratamiento por cuenta del responsable de los datos objetos de comunicación.
- **Usuarios de servicios públicos:** son usuarios de servicios públicos domiciliarios, todas las personas que se benefician con su prestación, sin importar la relación jurídica que se tenga con el predio donde se presta, es decir, el usuario, el propietario, el poseedor, el tenedor, el arrendatario, etc., de los inmuebles residenciales o no residenciales.
- **SMS (mensaje de texto):** el servicio de mensajes cortos o servicio de mensajes simples, más conocido como SMS (por las siglas del inglés Short Message Service), es un servicio disponible en los teléfonos móviles que permite el envío de mensajes cortos, conocidos como mensajes de texto, entre teléfonos móviles.
- **MMS (mensaje de texto multimedia):** el servicio de mensajería multimedia o MMS (siglas del término en inglés Multimedia Messaging Service) es un estándar de mensajería que le permite a los teléfonos móviles enviar y recibir contenidos multimedia, incorporando sonido, video o fotos.
- **FAX (abreviación de facsímil):** a veces llamado telefax o telecopia, es la transmisión telefónica de material escaneado impreso (tanto texto como imágenes), normalmente a un número de teléfono conectado a una impresora o a otro dispositivo.
- **REDES SOCIALES:** es un medio de comunicación social que permite establecer contacto con otras personas por medio de la Web. Están conformadas por un conjunto de equipos, servidores, programas, conductores, transmisores, receptores y, sobre todo, por personas que comparten alguna relación, principalmente de amistad, donde mantienen intereses y actividades en común o



## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 7 de 26

se encuentran interesados en explorar los intereses y las actividades de otros usuarios.

### **1.2. ÁMBITO LEGAL Y NORMAS APLICABLES**

El Art. 15 de nuestra Constitución Política Colombiana determina que "Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre, y el Estado debe respetarlos y hacerlos respetar. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas.

La Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, prevé la existencia de un tratamiento adecuado de los datos personales por quienes ostentan la calidad de responsables y encargados de las bases de datos que se encuentren en su poder.

Adicionalmente a lo anterior, el literal J) del artículo 17 de la ley 1581 de 2012 obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a "Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente ley" y en especial, para la atención de CONSULTAS Y RECLAMOS.

De conformidad a lo anterior, el literal K) del artículo 17 de la ley 1581 de 2012 obliga a los responsables del tratamiento de datos personales a "adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente Ley y en especial, para la atención de CONSULTAS Y RECLAMOS".

Aunado a lo anterior, el literal C) del artículo 18 de la ley 1581 de 2012 obliga a los encargados del tratamiento de datos personales a "Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de sus datos en los términos de la presente Ley.

El Artículo 14 y 15 de la ley 1581 de 2012 obliga a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales a suministrar oportunamente las CONSULTAS y RECLAMOS por parte de los titulares de dicha información personal que repose en cualquier base de datos.

El artículo 25 Ibídem establece que las políticas de tratamiento de datos son de obligatorio cumplimiento y que su desconocimiento acarreará sanciones. Dichas políticas no pueden garantizar un nivel de tratamiento inferior al establecido en la ley 1581 de 2012.



## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 8 de 26

Ley 1266 de 2008 (Habeas Data), por la cual se dictan las 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 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 886 de 2014, que reglamenta parcialmente la ley 1581 de 2012 en lo pertinente con el Registro Nacional de Bases de Datos.

Capítulo 25 del Decreto 1074 De 2015, que tiene como objeto reglamentar parcialmente la Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Cualquier otra disposición que modifique, reglamente o complemente las normas anteriormente mencionadas.

## 2. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Responsable del Tratamiento	
<b>Nombre o Razón Social</b>	TERRANOVA SERVICIOS S.A E.S.P.
<b>NIT</b>	805028418 - 7
<b>Naturaleza</b>	Privada
<b>Departamento</b>	Valle
<b>Ciudad</b>	Jamundí
<b>Dirección</b>	Calle 17 # 50 sur - 22, Ciudadela Terranova
<b>Teléfono Móvil</b>	3167404939
<b>Teléfono Fijo</b>	5921804 -5921805 - 5921806
<b>Correo Electrónico</b>	protecciondedatos@terranovaservicios.com
<b>Sitio Web</b>	<a href="http://www.terranovaservicios.com">http://www.terranovaservicios.com</a>

**TERRANOVA SERVICIOS S.A E.S.P** (en adelante "**TERRANOVA SERVICIOS**"), empresa de PRESTACIÓN, OPERACIÓN, DISTRIBUCIÓN, TRATAMIENTO, GENERACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN de servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado y aguas residuales y aseo en la Ciudadela Terranova, ubicada en el municipio de Jamundí. Cuyo objeto es Contribuir al desarrollo integral de la población y al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios, mediante la prestación eficiente de servicios públicos; y que en función de su objeto social recibe, transmite y trata Datos Personales para poder desarrollar de correcta forma sus funciones de prestador de servicios públicos domiciliarios, la cual estará regida por la presente política.





## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 9 de 26

### **3. TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS PERSONALES**

#### **3.1. OBJETO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La presente política tiene como objeto comunicar al titular de la información personal, que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales a TERRANOVA SERVICIOS, quien actúa como responsable del tratamiento de los datos personales, sobre la política de tratamiento de información que le serán aplicables a sus datos personales. De igual forma mediante esta política se explicará la forma de acceder a sus datos personales y se determinará la manera como se dará tratamiento y posterior uso de los datos personales.

#### **3.2. ALCANCE DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La presente política se aplicará a todo Tratamiento de Datos Personales realizados en forma presencial, telefónica y/o virtual, verbalmente o por escrito o cualquier otra forma de registro, ocurrido en el territorio Colombiano y desarrollado por parte de TERRANOVA SERVICIOS, a usuarios de servicios públicos domiciliarios, empleados, ex empleados, proveedores, contratistas y demás personas relacionadas con las funciones de prestador de servicios públicos domiciliarios, y en lo que corresponda, por aquellos terceros con los que TERRANOVA SERVICIOS acuerde todo o parte de la realización de cualquier actividad relativa a, o relacionada con el Tratamiento de Datos Personales.

#### **3.3. PERSONAS A LAS QUE ESTÁ DIRIGIDA LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

La presente política está dirigida a nuestros usuarios de servicios públicos domiciliarios, empleados, ex empleados, proveedores, contratistas y demás personas naturales interesadas en participar en las funciones de prestador de servicios públicos domiciliarios, de los que se tenga y/o se encuentre información personal en las bases de datos de TERRANOVA SERVICIOS, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales.

#### **3.4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE NIÑAS, NIÑOS Y/O ADOLESCENTES**

En atención a lo dispuesto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013 y normas concordantes, buscando garantizar la protección de los derechos fundamentales en su tratamiento, especialmente de



## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 10 de 26

los menores de edad, en las actividades comerciales, mercadeo y contractuales que realice TERRANOVA SERVICIOS deberá contar con la autorización previa, expresa e informada del padre o la madre o del representante legal de la niña, niño o adolescente.

Queda proscrito el tratamiento de datos personales de menores, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública, y en este caso el tratamiento tendrá en cuenta:

- Responder y respetar el interés superior de los menores.
- Asegurar el respeto de los derechos fundamentales de los menores.

### **3.5. AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES**

TERRANOVA SERVICIOS es consciente de la prohibición legal para el tratamiento de datos de menores de edad, por esta razón excepcionalmente, aplicará los siguientes requisitos y parámetros exigidos por la ley, para la recolección y tratamiento de los datos Niños, Niñas y Adolescentes.

- La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los niños, niñas y adolescentes.
- El representante de los Niños, Niñas y Adolescentes deberá garantizarles previamente al otorgar su autorización, el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto.
- Se debe informar que es voluntario responder preguntas sobre datos de los de Niños, Niñas y Adolescentes.

### **3.6. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES SENSIBLES**

Para el caso de datos personales sensibles, TERRANOVA SERVICIOS podrá hacer uso y tratamiento de ellos cuando:

- La autorización del titular sea explícita.
- Informe al titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de dicha información.



## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 11 de 26

- Informe al titular, previa y explícitamente, cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de los mismos.

En TERRANOVA SERVICIOS, sin perjuicio de las excepciones previstas en la ley, el tratamiento de datos sensibles está prohibido, a excepción de los casos expresamente señalados anteriormente.

#### **4. FINALIDAD DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El titular autoriza libremente y de manera expresa LA RECOLECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES y TRATAMIENTO DE LOS MISMOS a TERRANOVA SERVICIOS en el desarrollo de sus funciones de prestador de servicios públicos domiciliarios y sus relaciones con terceros, para utilizar los datos personales en las diversas finalidades y usos, según cada grupo de interés:

##### **a. Usuarios de servicios públicos:**

- Para darle pleno cumplimiento a las obligaciones legales y regulatorias aplicables al contrato de condiciones uniformes de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Para adelantar todas las gestiones necesarias para realizar las operaciones técnicas que garantizan la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en las condiciones de calidad y seguridad exigidas por la regulación y la ley.
- Para adelantar todas las acciones tendientes a desarrollar las actividades de gestión social con la población y/o comunidad; actividades informativas sobre el uso adecuado de los servicios públicos domiciliarios, cobertura y ampliación de redes de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Envío de comunicaciones comerciales y publicitarias por cualquiera de los medios electrónicos tales como: correo electrónico, SMS, MMS, FAX, Redes Sociales o cualquier otro medio electrónico o físico conocido en el presente o futuro. Dichas comunicaciones comerciales serán relacionadas sobre productos o servicios ofrecidos por TERRANOVA SERVICIOS o sus aliados comerciales y/o estratégicos con los que se pacte algún acuerdo de promoción comercial.
- Para fines contractuales, mencionando pero sin limitarse a suscripción, conexión, suministro y facturación del servicio público domiciliario.



## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 12 de 26

- Enviarle información y ofertas tanto de carácter comercial como relacionado con los servicios públicos domiciliarios que ofrece la empresa.
- Para atención de solicitudes de conexión de servicio, de factibilidad del servicio, de aprobación de planos y de estudios de conexión.
- Efectuar programas o campañas de fidelización o de actualización de los datos de usuarios de servicios públicos.
- Informar a los Suscriptores y/o Usuarios sobre estados de cartera.
- Envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de la misma.
- Soporte en procesos de auditoria externa e interna.
- Venta, instalación, prestación de los servicios públicos domiciliarios y trámites post-venta.
- Registro de la información de los Suscriptores y/o Usuarios en la base de datos de la Compañía.
- Llevar a cabo, campañas, investigaciones científicas, estudios, promociones y cualquier otra de nuestro objeto social.
- TERRANOVA SERVICIOS, podrá ceder los datos o información parcial o total, de todas las personas que hayan facilitado o que en el futuro faciliten sus datos personales, para ser utilizados por filiales, comercios, empresas y/o entidades afiliadas y aliados estratégicos, para fines comerciales, administrativos, de mercadeo y/o productos.
- Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo.
- Informar sobre cambio de nuestras tarifas o servicios en cualquier tiempo.
- TERRANOVA SERVICIOS, podrá subcontratar a terceros para el procesamiento de determinadas funciones o información. Cuando efectivamente se subcontrate con terceros el procesamiento de información personal o se proporcione información personal a terceros prestadores de servicios.



## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 13 de 26

- Cualquier otra finalidad que resulte en el desarrollo del contrato o la relación entre titular y la empresa prestadora servicios públicos.
- Realizar gestión de cobranza, persuasiva, pre jurídica y judicial por medios (escrito, telefónico o personal), con el fin de recaudo, control, comportamiento, hábito de pago, así como cualesquier otra relacionada con nuestros productos y servicios.
- Para que en cualquier tiempo, con fines propios del objeto social y conexo, fines estadísticos, comerciales y/o de control de riesgos de TERRANOVA SERVICIOS, puedan consultar, solicitar y/o reportar la información financiera, comercial y crediticia, a bases de datos como la CIFIN y DATA CREDITO, entre otras.
- Mantener y procesar en dispositivos tecnológicos, incluyendo pero sin limitarse, el uso de computadora y/o plataformas móviles, cualquier tipo de información relacionada con los usuarios de servicios públicos, con la finalidad de recolectar datos y comercializar nuestros servicios.
- Responder a felicitaciones, peticiones, quejas y reclamos, conforme a lo dispuesto por nuestra política de calidad.
- Para fines de Atención al cliente; tales como: lectura de medidores; elaboración y entrega de facturas; suspensiones del servicio por falta de pago; reconexiones del servicio.
- Evaluar la calidad del servicio, satisfacción y otras relacionadas con nuestros servicios.
- Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Dar cumplimiento a los requerimientos hechos por las autoridades, cuando sea necesario para salvaguardar el interés público, la procuración o administración de justicia.
- Fines administrativos, comerciales, promocionales, informativos, de mercadeo y ventas.
- Tramitar solicitudes o cualquier tipo de petición que sea realizada por el usuario a través de cualesquiera de las formas de contacto que se ponen a disposición del usuario en el sitio web de la compañía.

	<b>POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 01
		Fecha: 28/10/2016
		Pág. 14 de 26

- Enviar boletines informativos.
- Para suspensión de los servicios públicos domiciliarios por mutuo acuerdo con el suscriptor.

#### **b. Aspirantes, Empleados y Ex-empleados**

- Enviar copia de la convocatoria al correo electrónico.
- Solicitar hoja de vida.
- Solicitar soportes de hoja de vida.
- Tener un registro de la inscripción en cualquier base datos.
- Conocer y verificar el cumplimiento de requisitos como parte del proceso de selección.
- Corroborar que la información –personal, familiar, referencias personales, credenciales, certificados, licencias, grados académicos, etc.- que ha proporcionado en la solicitud de empleo y/o hoja de vida sea correcta y verídica.
- Solicitar recomendaciones sobre el desempeño en trabajos anteriores.
- Contactar para concertar entrevistas de trabajo.
- Para que trabajadores de TERRANOVA SERVICIOS o terceros realicen citaciones, evaluación de las pruebas –físicas y de conocimiento- y entrevistas.
- Conocer y evaluar los resultados de las pruebas físicas y de conocimientos.
- Corroborar por medio de un estudio socioeconómico su estilo de vida, escolaridad, vida familiar y hábitos personales que permitan conocer cuál es el ambiente social que rodea al candidato.
- Crear expedientes de los candidatos y archivar los resultados de las pruebas y entrevistas realizadas.
- Para informar y registrar los resultados generales del proceso de selección en sus diferentes etapas.



## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 15 de 26

- Tener un registro de quienes se presentaron y quienes fueron descartados del Proceso de selección.
- Para almacenar la información personal hasta **por un año** con el fin de que TERRANOVA SERVICIOS lo pueda contactar para invitarlo a participar en futuros procesos de selección de personal.
- Para reportar el ingreso de los ganadores del proceso de selección a la instancia pertinente.
- Generar expedientes de los empleados.
- Elaborar contratos de trabajos.
- Elaborar contratos de confidencialidad de la información.
- Registrar los datos personales en los sistemas de información de TERRANOVA SERVICIOS.
- Ofrecer capacitaciones, adiestramientos o desarrollo de habilidades para la idoneidad de actividades.
- Registrar incidencias de nómina como ausencias, incapacidades, horas extras, permisos o vacaciones, así como cambios de actividades laborales.
- Documentar incumplimientos a las políticas internas establecidas.
- Realizar constancias de trabajo o dar recomendaciones en caso de ser solicitadas.
- Realizar evaluaciones periódicas de desempeño.
- Documentar y almacenar información de actividades en las cuales se relacionan o vinculan los trabajadores de TERRANOVA SERVICIOS.
- Realizar publicaciones internas en pizarras o carteleras informativas en las que se difunden noticias de empleados con el fin de mantenerlos informados sobre la bienvenida de nuevos colaboradores, historias de vida, reconocimientos, próximos eventos, cumpleaños de empleados y actividades sociales en las que la empresa se ve involucrada.



## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 16 de 26

- Realizar listas de contacto o directorios internos de extensión donde contactarlo.
- Enviar al correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, comunicados, memorandos o mensaje de interés para TERRANOVA SERVICIOS.
- Para reportar información a las autoridades competentes en caso de que lo requieran.

### **c. Proveedores, Acreedores y Contratistas.**

- Gestionar y compilar toda la información necesaria para el cumplimiento de las obligaciones tributarias y de registros comerciales, corporativos y contables de TERRANOVA SERVICIOS.
- Cumplir con los procesos internos de TERRANOVA SERVICIOS en materia de administración de proveedores, acreedores y contratistas.
- Cumplir con las obligaciones de los contratos celebrados, incluyendo pero sin limitarse a la verificación de afiliaciones a EPS, ARL, etc.
- Ejecutar la relación contractual existente con sus proveedores, acreedores y contratistas, incluida el pago de obligaciones contractuales.
- Mantener y procesar por computadora u otros medios, cualquier tipo de información relacionada con la obligación contractual.
- Soportar procesos de auditoría interna o externa.
- Ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al proveedor, acreedor y/o contratista con quien se propone entablar relaciones comerciales y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones.
- Dar cumplimiento a los requerimientos hechos por las autoridades, cuando sea necesario para salvaguardar el interés público, la procuración o administración de justicia.



	<b>POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 01
		Fecha: 28/10/2016
		Pág. 17 de 26

#### **d. Tratamiento de datos personales de visitantes.**

- Controlar el ingreso y salida de las instalaciones de TERRANOVA SERVICIOS de quienes laboran como directivos, empleados, visitantes y cualesquier otra persona natural.
- Adoptar medidas de seguridad en beneficio de todas las personas que ingresan y salen de las instalaciones de TERRANOVA SERVICIOS.
- Identificar plenamente a quienes están al interior de las instalaciones del Edificio, para casos de evacuación, siniestro o para reportar a las autoridades competentes, en caso de que la requieran.
- Videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de TERRANOVA SERVICIOS, éstos se utilizarán para fines de seguridad de las personas y podrán ser utilizados como prueba en todo tipo de proceso.

#### **4.1. TRATAMIENTO DE DATOS DE LA PÁGINA WEB**

La página web de TERRANOVA SERVICIOS - <http://www.terranovaservicios.com/> - , tiene como finalidad principal la difusión de nuestros servicios a nuestros usuarios de servicios públicos domiciliarios; sin embargo, dispone de un buzón de contacto donde se recolecta información personal, para las siguientes finalidades y usos:

- Responder a PQR (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Consultas).
- Retroalimentación para mejorar nuestros productos, sitio web y servicios.
- Utilizar la información de navegación para personalizar la experiencia de navegación en nuestra página web.
- Utilizar la información por razones de seguridad, para proteger nuestra empresa, nuestros clientes y nuestros sitios web.
- Utilizar la información para fines de marketing. Para enviar información sobre nuevos productos y ofertas especiales.
- Utilizar la información para comunicar a nuestros clientes acerca de su cuenta o relación comercial.



## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 18 de 26

**PARÁGRAFO:** TERRANOVA SERVICIOS informa al titular del dato que nuestra página web hace uso de archivos Cookies propios y/o de terceros, para la recolección y recuperación de información referente a la navegación, para ofrecerte contenidos y experiencias de navegación personalizadas.

### **4.2. TRATAMIENTO EN REDES SOCIALES**

TERRANOVA SERVICIOS pondrá en conocimiento a todas las personas que voluntariamente acceden y utilizan las páginas o "Fan Pages" publicadas en redes sociales, incluyendo pero sin limitarse a Facebook o Google Plus, respecto de la política de tratamiento y protección de los datos de carácter personal.

El acceso e interacción del usuario con nuestras páginas o "Fan Pages" de TERRANOVA SERVICIOS, supone que dicho usuario acepta, por conducta inequívoca, y presta su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales según lo previsto en la presente política.

### **4.3. TRATAMIENTO DE MEDIOS TÉCNICOS DE VIGILANCIA**

- TERRANOVA SERVICIOS hace uso de medios técnicos de vigilancia, como cámaras de video fijas o móviles con o sin sonido, instalados en oficinas y exteriores de la empresa.
- TERRANOVA SERVICIOS informa al titular sobre la existencia de medios técnicos de vigilancia mediante avisos o carteles publicados en sitios visibles de la empresa.
- Las videograbaciones tienen como regla general, garantizar la seguridad de las personas o bienes dentro y fuera de las instalaciones de TERRANOVA SERVICIOS. Esta información podrá ser empleada como prueba en cualquier tipo de proceso ante la autoridad competente.
- El titular entiende y acepta mediante conducta inequívoca, que al ingresar a las instalaciones de TERRANOVA SERVICIOS, podrá ser grabado a través de medios técnicos y sus datos podrán ser usados para los fines dispuestos en la presente política.

	<b>POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES</b>	Versión: 01
		Fecha: 28/10/2016
		Pág. 19 de 26

#### **4.4. CONTROL DE ACCESO PERSONAL**

TERRANOVA SERVICIOS utilizará dispositivos de recolección de datos biométricos, cuya finalidad se limitará al control de acceso a sus instalaciones de visitantes, contratistas, proveedores, empleados y/o directivos, realizando labores de autenticación del personal y control de suplantaciones.

El tratamiento de los datos biométricos recolectados, se limitará a las finalidades descritas anteriormente.

#### **5. LIMITACIONES TEMPORALES -VIGENCIA- DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES.**

TERRANOVA SERVICIOS, solo podrá recolectar, almacenar, actualizar, usar, circular, transferir o transmitir los datos personales durante el tiempo que sea razonable y necesario, de acuerdo con las finalidades que justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Una vez cumplida la o las finalidades del tratamiento y sin perjuicio de normas legales que dispongan lo contrario, procederá a la supresión de los datos personales en su posesión. No obstante lo anterior, los datos personales deberán ser conservados cuando así se requiera para el cumplimiento de una obligación legal o contractual.

#### **6. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN.**

De conformidad con lo previsto en el Artículo 8 de la ley 1581 de 2012, todo proceso que conlleve el tratamiento por parte de TERRANOVA SERVICIOS de datos personales de todos los usuarios de servicios públicos, trabajadores, ex trabajadores, proveedores, acreedores y en general cualquier tercero con el cual sostenga relaciones comerciales, contractuales y laborales, TERRANOVA SERVICIOS se compromete a respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

**A) DERECHO DE ACCESO:** en virtud del cual toda persona natural tendrá el derecho a acceder, conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a TERRANOVA SERVICIOS en su condición de responsable del tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros, frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.



## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 20 de 26

**B) DERECHO CONSENTIMIENTO:** solicitar prueba de la autorización otorgada a TERRANOVA SERVICIOS para el tratamiento de datos, mediante cualquier medio válido, salvo en los casos en que no es necesaria la autorización.

Adicional a lo anterior, la Ley 1581 de 2012. Que su artículo 10. Dice; "Casos en que no es necesaria la autorización", La autorización del Titular no será necesaria 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 de información autorizado por la ley para fines históricos., Estadísticos o científicos., Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas., Quien acceda a los datos personales sin que medie autorización previa deberá en todo caso cumplir con las disposiciones contenidas en la citada ley.

**C) DERECHO A SER INFORMADO:** Ser informado por TERRANOVA SERVICIOS, por previa solicitud respecto del uso que le ha dado a sus datos personales.

**D) DERECHO PRESENTAR QUEJAS:** ante la Superintendencia de Industria y Comercio, o la entidad que hiciere sus veces, quejas por infracciones a lo dispuesto en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen, previo trámite de consulta o reclamo ante TERRANOVA SERVICIOS.

**E) DERECHO DE ACTUALIZACIÓN, RECTIFICACIÓN Y SUPRESIÓN:** Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.

**F) DERECHO ACCEDER A LOS DATOS PERSONALES:** derecho de acceso que le permite al titular del dato conocer y obtener información sobre sus datos de carácter personal sometidos a tratamiento, de forma gratuita al menos una vez cada mes calendario, y cada vez que existan modificaciones sustanciales a la presente política que motiven nuevas consultas.

## 7. DEBERES Y OBLIGACIONES DE TERRANOVA SERVICIOS

TERRANOVA SERVICIOS en su calidad de responsable del Tratamiento debe cumplir los siguientes deberes, sin perjuicio de las demás disposiciones previstas en la ley y en otras que rijan su actividad:

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de Hábeas Data.



## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 21 de 26

- Solicitar y conservar copia de la respectiva Autorización otorgada por el Titular e informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información objeto del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento y velar por su oportuna actualización.
- Rectificar la información cuando esté incorrecta e informar este hecho al Encargado del Tratamiento de los datos personales.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la ley.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, los Datos Personales cuyo Tratamiento esté previamente autorizado, en los casos que resulte aplicable.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que impartan las autoridades competentes referentes a los procedimientos usados para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de información (deberes); así mismo, dar explicación sobre la necesidad de recolectar los datos en cada caso, los procedimientos para el Tratamiento, conservación y supresión de los datos personales.
- Si el Titular lo requiere, el Responsable del Tratamiento de Datos Personales debe informar sobre el uso que se le ha dado a sus datos.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio la violación a códigos de seguridad o la existencia de riesgos en la administración de la información de los Titulares.

## **8. ÁREA RESPONSABLE Y PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS DE LOS TITULARES DEL DATO PERSONAL**

TERRANOVA SERVICIOS, quien actúa como responsable de tratamiento de datos personales, a través del área de ÁREA RESPONSABLE, atenderá las peticiones, quejas y reclamos que formule el titular del dato en ejercicio de los derechos contemplados en la presente política. Para tales efectos, el titular del dato personal o quien ejerza su representación podrá enviar su petición de consulta o reclamo mediante comunicación enviada al correo electrónico [protecciondedatos@terranovaservicios.com](mailto:protecciondedatos@terranovaservicios.com), especificando claramente los datos personales relacionados con su petición junto con la acción requerida.

## **9. MECANISMOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE CONSULTA Y RECLAMO**

En desarrollo de los derechos que como Titular de datos personales le asisten para conocer, actualizar, rectificar y suprimir la información que sobre usted reposa en nuestros archivos y/o bases de datos, se realizarán en los siguientes términos:

### **9.1. DERECHOS QUE LE ASISTEN AL TITULAR DE LA INFORMACIÓN**

Los titulares de datos personales por sí mismos o por intermedio de su representante y/o apoderado o su causahabiente podrán ejercer los derechos de CONSULTA y RECLAMO, respecto de los datos personales que sean objeto de tratamiento por parte de TERRANOVA SERVICIOS.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Si se llegare a presentar la solicitud por parte de una persona que no fuese el titular de la información personal, ésta deberá ser tenida como no presentada y no se dará respuesta a dicho requerimiento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los derechos de los menores de edad serán ejercidos por medio de las personas que estén facultadas para representarlos.

### **9.2. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

Los titulares o sus causahabientes y/o apoderados podrán ejercitar los mecanismos de CONSULTAS y RECLAMOS, de la información personal del titular que repose en las Bases de Datos de TERRANOVA SERVICIOS, deberá suministrar a dichas personas toda la información contenida en el registro individual o que esté vinculada con la identificación del titular.



## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 23 de 26

Las personas que ejerzan los mecanismos señalados anteriormente deberán suministrar la siguiente información:

- Nombres y apellidos.
- Datos de contacto (Dirección, física y/o electrónica y teléfonos de contacto).
- Medios para recibir respuesta a su solicitud.
- Información sobre el Titular que esté vinculada con la identificación del Titular dentro de las Bases de Datos de TERRANOVA SERVICIOS.
- Motivo(s)/hecho(s) que dan lugar la Consulta o Reclamo y el objetivo perseguido (consulta, actualización, corrección o supresión, o cumplimiento de deberes).
- Descripción del Derecho que desea ejercer ante TERRANOVA SERVICIOS.

**A) CONSULTAS:** como titular de datos personales, usted podrá consultar la información que repose en nuestras bases de datos, para las cuales será necesario que el solicitante o su representante legal acrediten previamente su identidad.

**B) RECLAMOS:** el titular de la información podrá presentar RECLAMOS respecto de Datos Personales Tratados por TERRANOVA SERVICIOS que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley.

### 9.3. TIEMPO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS

El término máximo para atender la Consulta será de diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible atender la Consulta dentro de dicho término, se informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su solicitud, la cual en ningún caso podrá superar los cinco (5) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### 9.4. TIEMPO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

El titular de la información podrá presentar RECLAMOS respecto de Datos Personales tratados por TERRANOVA SERVICIOS que deben ser objeto de corrección, actualización o supresión, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes contenidos en esta ley.



## POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 24 de 26

Los RECLAMOS deberán ser formulados por escrito o por correo electrónico, incluyendo la identificación del Titular, la descripción de los hechos que dan lugar al reclamo, la dirección, y acompañando de los documentos que se quiera hacer valer.

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. 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.

En caso de que quien reciba el Reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda a más tardar al día hábil siguiente, en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado en un máximo de diez (10) hábiles.

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.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Si el reclamo o la documentación adicional están incompletos, TERRANOVA SERVICIOS, requerirá al reclamante por una sola vez dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Si el reclamante no presenta la documentación e información requerida dentro de los dos (2) meses siguientes a la fecha del reclamo inicial, se entenderá que ha desistido del reclamo.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** El Reclamo, referente a supresión de información o la revocatoria de la Autorización, no procederán cuando exista un deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

### 9.5. REQUISITO PROCEDIBILIDAD

El titular, causahabiente, representante y/o apoderado sólo podrá elevar queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio una vez haya agotado el trámite de Consulta o Reclamo ante el responsable del tratamiento o encargado del tratamiento; o si vencido el término legal respectivo, el Responsable y/o el Encargado, según fuera el caso, no hubieran tramitado la Consulta o Reclamo, el Titular tendrá derecho a solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que ordene el cumplimiento de dicha solicitud. Para efectos de procedimiento se aplicara lo descrito en el Artículo 22 de la Ley 1581 de 2012.





## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 25 de 26

### **10. FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL Y VIGENCIA DE LA BASE DE DATOS.**

#### **10.1. DATOS RECOLECTADOS ANTES DE LA EXPEDICIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

De conformidad con lo dispuesto en el Numeral 3 del Artículo 10 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, TERRANOVA SERVICIOS procederá a publicar un aviso en la página web: <http://www.terranovaservicios.com/> dirigido a los titulares de datos personales para efectos de dar a conocer la presente política de tratamiento de información y el modo de ejercer sus derechos como titulares de datos personales alojados en las bases de datos.

**PARÁGRAFO:** si en el término de treinta (30) días hábiles, contado a partir de la implementación de cualesquiera de los mecanismos de comunicación descritos en el presente numeral, el Titular no ha contactado al Responsable o Encargado para solicitar la supresión de sus datos personales en los términos de la presente política, TERRANOVA SERVICIOS podrá continuar realizando el Tratamiento de los datos personales contenidos en sus bases de datos para la finalidad o finalidades indicadas en la presente política de Tratamiento de la información, sin perjuicio de la facultad que tiene el Titular de ejercer en cualquier momento su derecho y pedir la eliminación del dato.

#### **10.2. PERIODO DE VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.**

Los Datos Personales que sean almacenados, utilizados o transmitidos permanecerán en nuestra Base de Datos, con base en el criterio de temporalidad y necesidad, durante el tiempo que sea necesario para las finalidades mencionadas en esta Política y para los cual fueron recolectados.

#### **10.3. VIGENCIA DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.**

La presente política de tratamiento de la información personal, entra en vigencia a partir del 01 de enero de 2017.

**PARÁGRAFO:** Esta política podrá ser modificada en cualquier momento y de forma unilateral por parte de TERRANOVA SERVICIOS, debiendo dar a conocer oportunamente a los titulares de los datos personales dando aviso previo a través de las páginas web <http://www.terranovaservicios.com/>, dichas modificaciones siempre acorde con el decreto 1377 de 2013, reglamentario de la Ley 1581 de



## **POLÍTICAS DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

Versión: 01

Fecha: 28/10/2016

Pág. 26 de 26

2012, y según instructivo que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.