

Título del Sistema: Manual Nombre del Procedimiento: Procedimiento para atender las peticiones, quejas, consultas y reclamos por Habeas Data - Aplicativo web y móvil “MAC - MECÁNICOS A DOMICILIO”. Fecha de Emisión: 23 de marzo de 2022	MACMAC S.A.S.
---	----------------------

A. OBJETIVO:

Esta política establece los lineamientos que van a regular, desde ahora, el procedimiento para dar una pronta, oportuna y efectiva respuesta a las peticiones, quejas, consultas y reclamos presentadas por los USUARIOS INSCRITOS y los MECANICOS AFILIADOS que se suscriben al aplicativo web y móvil “MAC - Mecánicos a Domicilio”.

B. DEFINICIONES:

Los siguientes términos tienen los significados que se indican a continuación, donde quiera que figuren en el presente procedimiento:

- **USUARIO INSCRITO:** es la persona natural que se suscribe al aplicativo web y móvil “MAC - MECÁNICOS A DOMICILIO”.
- **MECANICO ASOCIADO:** es la persona natural capacitada y con un nivel de experticia en la reparación de bicicletas, que se suscribe al aplicativo web y móvil “MAC - Mecánicos a Domicilio” y firma un CONTRATO DE ACUERDO MARCO DE COLABORACIÓN EMPRESARIAL con **MACMAC S.A.S.**
- **PERFIL DE USUARIO:** Recopilación de los datos que brinda **EL USUARIO INSCRITO** y **EL MECANICO ASOCIADO** cuando crean o actualizan sus cuentas en el aplicativo web y móvil “MAC- Mecánicos a Domicilio”, lo que puede incluir su nombre, correo electrónico, número de teléfono, nombre de usuario y contraseña, dirección, foto de perfil, detalles bancarios o de pago y otros documentos de identificación autorizados por el Estado Colombiano que permitan constatar la foto, género, fecha de nacimiento y número de documento. Adicional a lo anterior, podrán usar las fotos enviadas por los usuarios para comprobar su identidad.
- **VERIFICACIÓN DE ANTECEDENTES Y DE IDENTIDAD:** Esto puede incluir información como el historial de servicios de reparación de bicicletas, ventas de repuestos y accesorios, antecedentes penales y disciplinarios (cuando lo permita la ley). Un proveedor autorizado puede recopilar esta información en nombre de **MACMAC S.A.S.**

- **DATOS DEMOGRÁFICOS:** recopilación de la información demográfica sobre los usuarios, incluso a través de encuestas destinadas a ellos.
- **CONTENIDO DEL USUARIO:** Recopilación de los datos que los usuarios envían cuando se contactan con el soporte al cliente.
- **INFORMACIÓN DEL SERVICIO SUMINISTRADO:** recopilación de toda la información relacionada con el servicio suministrado, de tal forma que se conocen a cabalidad todos los detalles del mismo, lo cual incluye tiempos, ubicación, horario y personas involucradas.
- **DATOS DE UBICACIÓN: MACMAC S.A.S.** recopilación de los datos de ubicación en tiempo real de **EL USUARIO INSCRITO** y **EL MECANICO AFILIADO**, para determinar el lugar en donde exactamente se presta el servicio.
- **INFORMACIÓN DE LAS TRANSACCIONES COMERCIALES:** recopilación de toda la información referente a la facturación y transacciones que se efectúen cuando se prestan servicios de reparación de bicicletas y ventas de repuestos y accesorios.

C. ÁREA ENCARGADA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN MATERIA DE DATOS PERSONALES:

El área de Control de datos personales de **MACMAC S.A.S.** es la dependencia que tiene a cargo dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos. Los canales de los cuales dispone el titular de los datos personales es el centro de ayudas del cual dispone el aplicativo web y móvil “MAC - Mecánicos a Domicilio” y el Correo electrónico mantenimientosdomicilio@gmail.com.

D. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

1. **Solicitud del cliente:** El USUARIO INSCRITO o MECANICO ASOCIADO, titular de los datos personal recolectados y almacenados a través del aplicativo web y móvil “MAC - Mecánicos a Domicilio”, presentara una petición, queja, consulta y reclamo, con el lleno de los requisitos establecidos en el numeral VIII) de la POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES “MAC - Mecánicos a Domicilio”.
2. **Asignación:** una vez sea recibida la petición, queja, consulta y reclamo al Correo electrónico mantenimientosdomicilio@gmail.com, El Área de Control de datos personales de **MACMAC S.A.S.** le asignará un numero de radicado y responderá con dicha información el correo enviado por el USUARIO INSCRITO o MECANICO ASOCIADO, titular de los datos personal recolectados y almacenados a través del aplicativo web y móvil “MAC - Mecánicos a

Domicilio". Posteriormente, remitirá al personal jurídico encargado, para que en un término de 10 días de respuesta.

3. **Ejecución:** Una vez el personal jurídico tenga la respuesta, remitirá el documento pertinente al Área de Control de datos personales de MACMAC S.A.S., para que este en el término de 5 días de respuesta definitiva a el USUARIO INCRITO o MECANICO ASOCIADO.
4. **Archivo:** Una vez se dé por resuelto el servicio solicitado a el Área de Control de datos personales de **MACMAC S.A.S.**, este archivará y conservará todo el historial de la solicitud en una carpeta, la cual deberá estar relacionada con el histórico de información del USUARIO INCRITO o MECANICO ASOCIADO que solicito el trámite.