

## **Política de Privacidad de FasTrak®**

**La fecha de entrada en vigencia de esta Política de Privacidad es el 15 de diciembre de 2010 Actualizada por última vez el 6 de enero de 2011**

### **Panorama general**

La Autoridad de Peajes del Área de la Bahía (Bay Area Toll Authority: BATA) se compromete a garantizar la privacidad y seguridad de los clientes de FasTrak®. Específicamente: (1) BATA no proporcionará información de identificación personal (“IIP”) de las cuentas de FasTrak® a ningún tercer partido sin el consentimiento explícito del cliente, excepto según se describe en la Política de Privacidad; (2) Los datos de las cuentas de FasTrak® nunca serán compartidos con anunciantes para su uso; y (3) BATA conservará un ambiente seguro para la información personal del cliente.

Esta Política de Privacidad tiene la intención de proporcionar una explicación de cómo BATA maneja la IIP recopilada por el programa FasTrak®. Entre otras cosas, esta política explica los tipos de información recopilados de los clientes de FasTrak®; los terceros partidos con quien BATA pudiera compartir esta información; y el proceso de cómo los clientes de FasTrak® recibirán aviso sobre cambios importantes en esta Política.

El contratista de BATA, ACS State and Local Solutions, (“ACS”) opera el Centro de Atención al Cliente (“CAC”) de FasTrak® en nombre de BATA. BATA supervisa a ACS. Los Términos y Condiciones de FasTrak® avisan a los clientes que al inscribirse al programa FasTrak® y utilizar el sistema, el cliente permite a BATA, su contratista, ACS, y otros terceros partidos aquí mencionados, a procesar información personal conforme a las disposiciones establecidas en estos documentos y en esta Política de Privacidad.

### **Definiciones**

Aplican las siguientes definiciones:

**Información de Identificación Personal (IIP):** La IIP identifica o describe a una persona, o puede ser vinculada directamente a un individuo específico. Ejemplos de IIP incluyen, pero no se limitan a, el nombre de una persona, la domicilio, el nombre de su negocio, información alternativa de contacto (si se proporciona), dirección de correo electrónico, números de fax, número del dispositivo electrónico o *toll tag*, número de cuenta de FasTrak®, número de placa del vehículo, número telefónico, dirección de correo electrónico, número, código de seguridad y fecha de caducidad de una tarjeta de crédito, y Datos de Patrón de Viaje.

**Datos de Patrón de viaje:** El número del dispositivo electrónico o *toll tag* del cliente se recopila cuando conduce a través de la caseta de cobro para registrar la transacción. El número del dispositivo junto con la ubicación de la caseta de cobro constituyen los Datos de Patrón de Viaje del cliente.

**Datos globales o Información global:** Los datos o la información globales se refieren a información estadística que viene de los datos colectivos y que se relacionan con un grupo o

categoría de personas de las cuales se ha omitido la IIP. Los datos globales reflejan las características de un grupo grande de personas anónimas. BATA pudiera utilizar los datos globales y proporcionar los datos globales a terceros partidos para generar informes estadísticos con el propósito de administrar las operaciones del programa FasTrak®.

### **Recopilación de Información de Identificación Personal**

BATA recopila IIP, incluyendo el nombre, nombre del negocio, domicilio(s), dirección de correo electrónico, número telefónico, número de fax, firma, número de placa del vehículo y el estado de registro, la marca, modelo, año y color del vehículo, y el número, fecha de caducidad, y código de seguridad de la tarjeta de crédito durante el proceso de registro de la cuenta de FasTrak®. Después del registro y la asignación de un dispositivo electrónico de FasTrak® para un vehículo del cliente, el número del dispositivo y los Datos del Patrón de Viaje se recopilan cuando un cliente atraviesa una caseta de cobro y se registra la transacción.

### **Cómo utiliza BATA la Información de Identificación Personal**

BATA utiliza la IIP proporcionada con el fin de procesar de forma eficaz y eficiente las inscripciones, manejar las cuentas, responder preguntas, enviar correos electrónicos a los clientes sobre actualizaciones al Programa FasTrak®, proporcionar información sobre cambios importantes a esta Política de Privacidad, y comunicarse de otras formas con los clientes de FasTrak®.

BATA también pudiera obtener información sobre un cliente de FasTrak® por medio de otras fuentes, como el Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) de California, para intentar cobrar infracciones que se le deban.

La IIP sólo se utiliza como se describe en esta Política de Privacidad.

### **Terceros partidos con quienes BATA pudiera compartir Información de Identificación Personal**

BATA pudiera compartir IIP con el Golden Gate Bridge Highway and Transportation District y con otras agencias de peaje dentro del estado de California con el propósito de administrar las operaciones de FasTrak®.

Además, BATA contrata a proveedores de servicio ajenos con el propósito de operar el Programa FasTrak®, como para administrar su cuenta y cobrar los ingresos que se le deben. ACS es uno de esos proveedores. Estos contratistas sólo reciben la IIP que necesitan para dar el servicio. BATA requiere que los proveedores de servicios conserven la confidencialidad de la información, y que la utilicen sólo de la forma necesaria para realizar sus tareas conforme al Programa FasTrak®.

Además de estas organizaciones, la IIP no será divulgada a ningún otro tercer partido sin el consentimiento explícito del cliente, excepto cuando sea necesario para cumplir con las leyes o en procesos legales de BATA.

### **Retención de Información de Identificación Personal**

BATA, mediante su contratista, ACS, almacenará sólo la IIP del cliente de FasTrak® que sea necesaria para realizar funciones de cuenta como facturación, establecimiento de cuenta, o actividades de cumplimiento. La demás información debe ser borrada a más tardar cuatro años y seis meses después de la fecha de cierre del ciclo de facturación y de que la factura haya sido pagada, incluyendo la resolución de todos los incumplimientos de peaje, si aplica. BATA, a través de ACS, borrará toda la información de cuenta, incluyendo la IIP a más tardar cuatro años y seis meses después de la fecha en que la cuenta sea cerrada o cancelada, y que todas las cantidades que se deben sean pagadas, incluyendo la resolución de todos los incumplimientos de peaje, si aplica.

### **Seguridad de la Información de Identificación Personal de FasTrak®**

BATA está comprometida con la seguridad de su IIP. BATA, junto con su contratista del CAC, ACS, almacena la IIP proporcionada por los clientes de FasTrak® en servidores de computadora ubicados en instalaciones seguras y controladas. Los servidores están diseñados con el software, el hardware y las medidas de seguridad físicas implementadas para evitar el acceso no autorizado.

El acceso a la IIP es controlado mediante las siguientes medidas de seguridad físicas, técnicas y administrativas. Por contrato, los terceros partidos con quienes BATA comparte la IIP también están obligados a aplicar medidas adecuadas de seguridad para conservar la confidencialidad de tal información.

#### Administrativas:

- El acceso a la IIP está limitado sólo para ciertos empleados de operaciones y técnicos, para propósitos limitados y aprobados con base en sus responsabilidades específicas de trabajo.
- Se requiere la capacitación de seguridad y privacidad para empleados con acceso a la IIP, cuando son contratados. Además, se requiere la capacitación periódica regular de refuerzo para dichos empleados.

#### Técnicas:

- Los perímetros de la red FasTrak® están protegidos con *firewalls*.
- Las bases de datos de FasTrak® están configuradas para garantizar que la IIP esté aislada de la Información Global.
- El almacenamiento de la IIP está codificado.
- Las conexiones electrónicas hacia y desde la página de Internet de FasTrak® están codificadas.
- Se realizan auditorías internas y externas de seguridad del perímetro y del código del software.
- El uso de los empleados de las bases de datos de clientes de FasTrak® es supervisado y se lleva el registro de acceso a la IIP.
- Las comunicaciones electrónicas que contienen IIP se transmiten mediante canales codificados.

#### Físicas:

- El acceso físico a los servidores internos de BATA está restringido al personal técnico autorizado.
- El acceso al centro de datos por personal técnico aprobado está restringido mediante autenticación con fotografía/contraseña, y otros protocolos de seguridad.

Además de las políticas y procedimientos de BATA que aplican seguridad a la IIP, el cliente de FasTrak<sup>®</sup> también debe hacer cosas como resguardar contraseñas, NIPs, y otra información de autenticación que pudiera utilizarse para ingresar a la cuenta de FasTrak<sup>®</sup>. Los clientes de FasTrak<sup>®</sup> no deben divulgar la información de autenticación a ningún tercer partido y deben avisar a BATA sobre cualquier uso no autorizado de sus contraseñas. BATA no puede conservar segura la IIP que es divulgada por los clientes de FasTrak<sup>®</sup> o la IIP que los clientes solicitan que BATA divulgue. Además, existe un riesgo de que terceros no autorizados pudieran participar en actividades ilegales como el ingreso ilegal al sistema de seguridad de BATA o la interceptación de transmisiones de información personal por Internet.

### **Controles y acceso a cuentas**

Crear una cuenta con FasTrak<sup>®</sup> es decisión del cliente. La información de cuenta requerida consiste en información personal como nombre, nombre del negocio, domicilio(s), dirección de correo electrónico, número telefónico, número de fax, firma, número de placa del vehículo y el estado del registro, la marca, modelo, año y color del vehículo, y el número, la fecha de caducidad, y el código de seguridad de la tarjeta de crédito. BATA pudiera solicitar otra información opcional, como información de contacto alternativa, pero, en tales casos, claramente indica que dicha información es opcional.

Los clientes pueden revisar y actualizar la información personal de cuenta en cualquier momento. Los clientes también pueden modificar, agregar o borrar información opcional de la cuenta al iniciar sesión en su cuenta de FasTrak<sup>®</sup> y editar el perfil de cuenta. La IIP también puede ser revisada y editada en línea como se discute abajo, en la sección “Actualizar la Información de Identificación Personal”. Los clientes de FasTrak<sup>®</sup> pueden cerrar su cuenta en cualquier momento enviando la [Account Closure Form](#) (Solicitud para Cerrar Cuenta) llena. Toda la información de cuenta será borrada a más tardar 4 años y 6 meses después de que la cuenta sea cerrada o cancelada y que todas las cantidades importantes que se deban sean pagadas, incluyendo la resolución de todos los incumplimientos de peaje, si aplica.

### **Otros Usos de los Datos del Dispositivo Electrónico**

La Comisión Metropolitana de Transporte (MTC)/511.org opera un sistema de recopilación de datos del flujo del tráfico basado en los dispositivos electrónicos de FasTrak<sup>®</sup> para proporcionar mejor información sobre la red de transporte a los usuarios del Área de la Bahía, los administradores del transporte, y los planificadores del transporte mediante el servicio *511 Driving Times (SM)*. Se utiliza software de codificación para esconder cada número de identificación del dispositivo electrónico para garantizar que la información de dispositivo sea tratada de forma anónima en el proceso de recopilación de datos del tráfico. Ni BATA, ni los contratistas ajenos comparten IIP de los clientes de FasTrak<sup>®</sup> con la MTC para el programa *511 Driving Times (SM)*. Además, un cliente tiene la opción de que su dispositivo no sea leído por el sistema de recopilación de datos, colocando el dispositivo en la bolsa de Mylar que viene con el

dispositivo. Para obtener más información sobre el servicio *511 Driving Times (SM)*, por favor consulte la página [www.511.org](http://www.511.org).

## Datos Globales

BATA también pudiera combinar la IIP proporcionada por los clientes de FasTrak<sup>®</sup> en un formato no identificable con otra información para crear Datos Globales que pudieran ser divulgados a terceros partidos. Los datos globales son utilizados por BATA para mejorar el programa FasTrak<sup>®</sup> y para la mercadotecnia de FasTrak<sup>®</sup>. Los datos globales no contienen información que pudiera ser utilizada para comunicarse con o identificar a un cliente individual de FasTrak<sup>®</sup> o sus cuentas. Por ejemplo, BATA pudiera informar a terceros partidos sobre el número de cuentas FasTrak<sup>®</sup> dentro de un código postal en particular. BATA requiere que los terceros partidos con quienes se comparte la Información Global estén de acuerdo en que ellos no intentarán hacer que la información se convierta en identificable personal, por ejemplo, combinándola con otras bases de datos.

## Cookies

La página de Internet de FasTrak<sup>®</sup> ([www.bayareafastrak.org](http://www.bayareafastrak.org)) almacena *cookies* en los sistemas de cómputo de los usuarios de la página. Los *cookies* son pequeños elementos de datos que una página de Internet puede almacenar en el sistema del usuario. Los *cookies* utilizados en la página de FasTrak<sup>®</sup> facilitan el uso del cliente de la página (por ejemplo, recuerda los nombres de inicio de sesión y contraseñas hasta que la sesión ha finalizado). La página de Internet de FasTrak<sup>®</sup> no necesita que los usuarios de la página acepten estos *cookies*. Además, la página de FasTrak<sup>®</sup> no almacena *cookies* de “terceros partidos” en los sistemas de cómputo de los usuarios de la página.

Una vez que salga de la página de Internet de FasTrak<sup>®</sup>, la política de privacidad de otras páginas de Internet que usted visite o a los que sea vinculado desde la página de FasTrak<sup>®</sup> también debe ser revisada para comprender cómo estos sitios externos utilizan *cookies* y cómo la información que sea recopilada mediante el uso de *cookies* en esas páginas es utilizada.

BATA no participa de forma deliberada en negocios con ninguna empresa o proveedor que utilice software espía o malicioso. BATA no utiliza información detallada recopilada de las sesiones Web y que puede ser ligada directamente con información personal para fines comerciales. Además, BATA no proporciona a los clientes de FasTrak<sup>®</sup> software descargable que recopile o utilice ninguna IIP.

## Sitios Web externos para los que hay vínculos

La página de Internet de FasTrak<sup>®</sup> contiene vínculos a páginas ajenas operadas por entidades que no están afiliadas con FasTrak<sup>®</sup>. Estos vínculos Web pudieran ser referidos dentro del contenido, o estar colocados detrás de nombres o logotipos de las otras entidades. BATA no divulga IIP a estas páginas de Internet ajenas.

**ADVERTENCIA: Una vez que ingrese a las páginas de Internet externas (ya sea mediante un vínculo de servicio o del contenido), BATA no es responsable de las prácticas de privacidad de esas otras páginas.** Por favor revise todas las políticas de privacidad de páginas

externas a los que pudiera ser vinculado mediante nuestra página antes de proporcionar cualquier información a tales páginas de Internet.

### **Actualización de Información de Identificación Personal**

La IIP puede ser revisada y editada en línea en la página: <http://www.bayareafastrak.org/dynamic/accounts/index.shtml>. La página de Internet de FasTrak<sup>®</sup> utiliza funciones que tienen la capacidad de recopilar y almacenar datos auto-reportados. Estas funciones permiten que los clientes de FasTrak<sup>®</sup> revisen, actualicen o vean la información que enviaron previamente, al volver a la función aplicable, iniciar sesión y hacer los cambios deseados. Además de este método, los clientes pueden actualizar su IIP enviando de forma electrónica un *Comment Form* (Formulario de Comentario) que se encuentra en la barra *Contact Us* (Contáctenos) de la página de FasTrak<sup>®</sup>, al Centro de Atención al Cliente de FasTrak<sup>®</sup> o llamando por teléfono al Centro de Atención al Cliente de FasTrak<sup>®</sup> al (877) BAY-TOLL o al 1-877-229-8655.

Las quejas o reportes de problemas referentes a la información personal deben ser enviadas mediante el *Comment Form*. El Centro de Atención al Cliente de FasTrak<sup>®</sup> resolverá el problema o canalizará la queja con el miembro del personal apropiado de BATA para obtener una respuesta o resolución. BATA se esfuerza en responder todas las dudas en 48 horas hábiles, pero pudiera ser que no siempre sea posible hacerlo.

Si no se recibe una resolución adecuada, por favor comuníquese con el *Privacy Officer* (Funcionario de Privacidad) de BATA, a la dirección:

Bay Area Toll Authority  
Attn: Privacy Officer  
101 8th Street, Oakland, CA 94607  
O al correo electrónico: [privacyofficer@mtc.ca.gov](mailto:privacyofficer@mtc.ca.gov)  
O llame al: 510-817-5700

### **Cambios a esta Política de Privacidad**

Cambios importantes — BATA informará a los clientes de FasTrak<sup>®</sup> si ocurren cambios importantes a la Política de Privacidad del Programa de FasTrak<sup>®</sup>, en particular, cambios que expandan los usos permisibles o de divulgación de la IIP permitida por una versión previa de la Política de Privacidad. Si BATA hace cambios importantes a la Política de Privacidad de FasTrak<sup>®</sup>, BATA avisará a los clientes de FasTrak<sup>®</sup> mediante la publicación de un aviso publicado en la página de Internet de FasTrak<sup>®</sup> sobre que se han hecho cambios importantes.

Cambios intrascendentes — BATA también pudiera hacer cambios intrascendentes a la Política de Privacidad, como aquellos que no afectan los usos o divulgaciones permisibles de la IIP. En estos casos, BATA pudiera no publicar un aviso especial en la página de Internet de FasTrak<sup>®</sup>.

Si BATA decide hacer cualquier cambio a la Política de Privacidad de FasTrak<sup>®</sup>, importante o intrascendente, BATA publicará la política actualizada en la página de Internet de FasTrak<sup>®</sup>, junto con la fecha de cualquier enmienda.

BATA se reserva el derecho de modificar esta Política de Privacidad en cualquier momento, así que la política debe ser revisada de forma frecuente por los clientes de FasTrak<sup>®</sup>.

Cuando BATA actualiza la Política de Privacidad, la fecha de “última actualización” al inicio de la Política de Privacidad tendrá la fecha del último cambio. Alentamos a los clientes de FasTrak<sup>®</sup> a revisar esta Política de Privacidad de forma periódica para permanecer informados sobre cómo BATA protege la seguridad de la IIP recopilada por el programa FasTrak<sup>®</sup>. La continuación del uso del Programa de FasTrak<sup>®</sup> constituye el acuerdo del cliente con esta Política de Privacidad y de cualquier actualización.

### **Correos electrónicos a BATA**

Esta Política de Privacidad sólo aplica para la IIP de FasTrak<sup>®</sup> que usted envíe al Centro de Atención al Cliente de FasTrak<sup>®</sup>. Esta Política de Privacidad no aplica para el contenido de otras páginas de Internet o para la información personal que es transmitida directamente a BATA. Por favor no envíe IIP en un correo electrónico directamente a BATA, si desea conservar la privacidad del contenido o los datos.

### **Información de contacto**

BATA recibe con gusto sus comentarios sobre la Política de Privacidad de FasTrak<sup>®</sup>. Además, si hay preguntas sobre esta declaración, por favor comuníquese con el Funcionario de Privacidad de BATA en la dirección, correo electrónico o número telefónico ya mencionados.

### **Historial de cambios a la Política de Privacidad**

3 de marzo de 2004	Establecimiento de Política de Privacidad
28 de julio de 2004	Revisiones a la Política de Privacidad
25 de mayo de 2005	Revisiones a la Política de Privacidad
24 de septiembre de 2008	Revisiones a la Política de Privacidad
15 de diciembre de 2010	Revisiones a la Política de Privacidad
06 de enero de 2011	Revisiones a la Política de Privacidad