

# POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Esta política de privacidad entró en vigencia el 15 de diciembre de 2010.

Última actualización: 29 de septiembre de 2014

## Información general

La Autoridad de Peajes del Área de la Bahía (BATA) se compromete a garantizar la privacidad y seguridad de los clientes. En específico: (1) BATA no proporcionará información de identificación personal ("IIP") de cuentas de FasTrak®, de placas o de cuentas de pago único (en conjunto denominadas de ahora en adelante "cuentas"), o en el caso del puente Golden Gate, los datos que se obtengan como resultado del uso de facturas postpagadas para peaje con placas por parte del cliente para pagar sus peajes ("facturas"), a cualquier tercero sin consentimiento explícito del cliente, excepto como se describe en esta política de privacidad; (2) tal IIP nunca se proporcionará para el uso de anunciantes; y (3) BATA mantendrá un entorno seguro para la IIP del cliente.

Esta política de privacidad tiene la intención de proporcionar información acerca de cómo BATA maneja la IIP recolectada por los programas de cuentas de FasTrak, de placas o de pago único, o la que resulte del uso de facturas por parte del cliente. Entre otras cosas, esta política explica los tipos de información que se obtienen de los clientes; los terceros con quienes BATA puede compartir esta información; y el proceso por el cual los clientes reciben notificaciones acerca de cambios importantes a esta política.

El contratista de BATA, Xerox State and Local Solutions, Inc. ("Xerox") maneja el centro de servicio al cliente (CSC) de FasTrak® en nombre de BATA. BATA supervisa a Xerox. Los [términos y condiciones](#) de FasTrak®, los [términos y condiciones](#) de las cuentas de placas y los [términos y condiciones](#) de las cuentas de pago único notifican a los clientes que, al suscribirse a las cuentas de FasTrak®, de placas o de pago único, y al usar el sistema, aceptan otorgar su permiso a BATA y a Xerox, su contratista, así como a terceros que aquí se mencionan, para procesar su IIP de acuerdo con las disposiciones que se establecen en esos documentos y en esta política de privacidad.

## Definiciones

Se aplicarán las siguientes definiciones:

**Información de identificación personal (IIP):** La IIP identifica o describe a una persona o puede relacionarse directamente con un individuo en específico. Algunos ejemplos de la IIP incluyen, de manera enunciativa mas no limitativa, el nombre de una persona, la dirección postal, el nombre de la empresa, la información de contacto alternativo, la dirección de correo electrónico, el número de fax, el o los números de dispositivos de peaje, números de cuenta, números de placa y estados de registro, marcas de vehículos y fechas de vencimiento, así como datos de patrones de viaje.

**Datos de patrón de viaje:** Cuando un cliente pasa a través de una caseta de cobro, se obtiene el número del dispositivo de peaje de FasTrak®, la cuenta de pago único o la cuenta de placas, así como las placas del vehículo, además del número de ejes del vehículo, para de esta forma registrar la transacción y calcular el peaje. El número del dispositivo o el número de la placa, junto con la ubicación de la caseta de cobro, constituyen los datos de patrón de viaje de un cliente. Para aquellos clientes que usen facturas para realizar sus pagos, los datos de patrón de viaje se recopilan de la misma forma que en el caso de las cuentas de pago único o de placas. Para aquellos clientes de FasTrak® que participan en el programa de estacionamiento del Aeropuerto Internacional de San Francisco (SFO), también son parte de los datos de patrón de viaje las fechas y las horas en que el cliente entre y salga del estacionamiento del SFO a través de un carril de entrada y de salida equipado con FasTrak®, así como el estacionamiento usado.

**Información o datos globales:** La información o datos globales se trata de información estadística derivada de los datos colectivos relacionados con un grupo o categoría de personas de los cuales se retiró la IIP. Los datos globales reflejan las características de un grupo grande de personas anónimas. BATA puede usar los datos globales y proporcionarlos a terceros para fines tales como generar reportes estadísticos, con el propósito de gestionar las operaciones del programa para cuentas y facturas.

#### **Cuenta de FasTrak®:**

Una cuenta FasTrak® es una cuenta que utiliza dispositivos para el pago de peajes. Tales cuentas se establecen antes de los viajes y tienen un saldo que se paga por adelantado con tarjeta de crédito, cheque o efectivo. Al cruzar la estación de peaje, el cobro se deduce del saldo prepagado.

#### **Cuenta de placa:**

Una cuenta de placa es una cuenta es una cuenta que en la que los peajes se pagan con base en el número de placa del vehículo. Tales cuentas se establecen antes de los viajes y están respaldadas por una tarjeta de crédito o por un saldo que se paga por adelantado con cheque o efectivo. Al cruzar la estación de peaje, el cobro se deduce de la tarjeta de crédito o del saldo prepagado.

#### **Cuenta de pago único:**

Una cuenta de pago único es similar a una de placa, pero tiene duración limitada y necesita el pago mínimo del peaje de un viaje.

#### **Cuenta o cuentas:**

Se refiere a las cuentas de FasTrak®, de placa o de pago único, juntas.

#### **Facturas de postpago para peajes por placa ("facturas"):**

En el caso de aquellas personas que no establezcan previamente una cuenta de FasTrak®, de placa o de pago único, se enviará una factura por el monto del peaje al propietario registrado del vehículo. Las facturas, como formas para pagar peajes, se usan solo en el puente Golden Gate.

### **Recopilación de información de identificación personal (IIP)**

Durante el proceso de registro de cuenta, BATA recolecta IIP, incluyendo todo o parte de lo siguiente: nombres, nombres de empresas, direcciones postales, direcciones de correo electrónico, números de teléfono, de fax y firmas (electrónicas o en físico); estados de registro y números de placa; marcas, modelos y años de vehículos; números de tarjetas de crédito, las fechas de vencimiento y los códigos de seguridad. Después del registro y de que se asigne un dispositivo de peaje de FasTrak® a un cliente, o después de que se asocie una cuenta de placa o de pago único con un número de placa, se recopilará el número del dispositivo o de la placa (lo que sea aplicable), así como los datos de patrón de viaje, cuando el cliente pase a través de una caseta de cobro, para registrar la transacción. Si un cliente usa las facturas como forma de pago (solo para el puente Golden Gate), se recopila el número de la placa y los datos de patrón de viaje del cliente cuando este pase a través de una caseta de cobro, para registrar la transacción. Después, BATA obtiene la identidad del propietario registrado del vehículo, así como su dirección, para enviarle la factura para cobrar el peaje.

### **Cómo utiliza BATA la información de identificación personal**

BATA usa la IIP para realizar las siguientes actividades de forma efectiva y eficiente: procesar inscripciones, administrar cuentas, cobrar pagos, responder preguntas, enviar correos electrónicos a los clientes acerca de actualizaciones a los planes de cuentas y facturas, proporcionar información acerca de cambios relevantes a la política de privacidad, o para cualquier tipo de comunicación con los clientes.

BATA también puede usar otras fuentes para conseguir información acerca de los clientes, tales como el Departamento de Vehículos Motorizados de California ("DMV"), para buscar el pago de deudas o para enviar una factura a un cliente que realice pagos mediante facturas. Además, cuando una tarjeta de crédito está relacionada con la cuenta FasTrak® de un cliente, BATA, mediante su contratista del centro de servicio al cliente (CSC), intentará actualizar la fecha de vencimiento antes de que la tarjeta de crédito se venza, e intentará obtener tal información del contratista de BATA para procesamiento de tarjetas de crédito. Además, para aquellos clientes de FasTrak® que participan en el programa de estacionamiento del Aeropuerto Internacional de San Francisco (SFO), BATA obtiene las fechas y las horas en que el cliente entra y sale del estacionamiento del SFO a través de un carril de entrada y de salida equipado con FasTrak®, así como el estacionamiento usado en el SFO.

La IIP solo se usa de las formas que se describen en la política de privacidad.

### **Terceras partes con quienes BATA puede compartir información de identificación personal**

BATA puede compartir la IIP con el Distrito del Puente Golden Gate, Carreteras y Transporte (Golden Gate Bridge, Highway and Transportation District), con el propósito de administrar

FasTrak® y otras operaciones de cobro de peaje electrónico (cuentas de placa, cuentas de pago único y facturas). BATA también puede compartir la IIP con otras agencias de cobro de peaje dentro del estado de California, con el propósito de administrar las operaciones de FasTrak®. Si participa en el programa de estacionamiento del Aeropuerto de San Francisco (SFO) para pagar gastos de estacionamiento, BATA compartirá el número de su dispositivo de peaje de FasTrak®, con el propósito de manejar el programa de estacionamiento del SFO. Además, BATA puede compartir su IIP con el SFO en caso de ser necesario, para resolver disputas.

Además, BATA contrata proveedores externos con el propósito de manejar FasTrak® y los otros programas de cobro electrónico de peaje antes mencionados, además de administrar las cuentas, obtener los pagos y proporcionar ubicaciones físicas en donde los clientes que paguen mediante facturas o que tengan cuentas de FasTrak®, de placa o de pago único puedan pagar sus peajes en efectivo. Uno de tales proveedores externos es el contratista para el CSC, Xerox, que puede verse en la necesidad de compartir IIP con subcontratistas para llevar a cabo sus servicios de procesamiento de tarjetas de crédito y envíos por correo. Estos contratistas solo reciben la IIP que necesitan para proporcionar los servicios. BATA solicita a los proveedores de servicio mantener en confidencialidad la información y usarla solo para llevar a cabo sus obligaciones con FasTrak® y otros programas de cobro electrónico de peajes, los cuales se mencionan en esta política de privacidad.

Además de estas organizaciones, la IIP no se divulgará a ningún tercero sin el consentimiento explícito del cliente, a menos que sea necesario para que BATA cumpla con la ley o procesos legales que se requieran.

### **Retención de información de identificación personal**

BATA, a través de su contratista para el centro de servicio al cliente (CSC), Xerox, solo almacenará la IIP que sea necesaria para llevar a cabo funciones relacionadas con las cuentas de los clientes, como facturación, liquidación de cuentas o actividades destinadas al cumplimiento de las normas. Cualquier otra información se eliminará máximo cuatro años y seis meses después de la fecha de cierre del ciclo de facturación y del pago de la factura, incluyendo la resolución de todas las infracciones de peaje, en caso de aplicar. BATA, por medio de su contratista para el CSC, Xerox, eliminará toda la información de cuenta, incluyendo IIP, máximo cuatro años y seis meses después de la fecha en que se cierre o cancele la cuenta, y que todos los pagos pendientes se hayan realizado, incluyendo la resolución de todas las infracciones de peaje, si aplica.

### **Seguridad de la información de identificación personal de FasTrak®**

BATA tiene el compromiso de proteger la seguridad de la IIP de los clientes. En conjunto con su contratista para el CSC, Xerox, BATA almacena la IIP proporcionada por los clientes en servidores que se encuentran en instalaciones seguras y vigiladas. Los servidores están diseñados con medidas de seguridad física, de hardware y de software, para evitar el acceso no autorizado.

El acceso a la IIP se controla por medio de las siguientes medidas administrativas, técnicas y de seguridad física. En virtud de un contrato, los terceros con los que BATA comparte la IIP

también deben implementar medidas de seguridad adecuadas para garantizar la confidencialidad de tal información.

### **Administrativas**

- El acceso a la IIP se limita solo a ciertas operaciones y solo para ciertos empleados técnicos, para realizar actividades delimitadas y aprobadas, con base en sus responsabilidades laborales específicas.
- Al ser contratados, los empleados con acceso a la IIP deben recibir capacitación en materia de privacidad y seguridad. Además, estos empleados deben recibir capacitación periódica de reforzamiento.

### **Técnicas**

- Los perímetros de las redes de FasTrak® están protegidos por cortafuegos (firewalls).
- Las bases de datos de FasTrak® se han implementado para asegurar que la IIP esté separada de la información global.
- El almacenamiento de la IIP está cifrado.
- Las conexiones electrónicas hacia y desde el sitio web de FasTrak® también están cifradas.
- Además, se realizan auditorías internas y externas a los perímetros de red y a los códigos de seguridad de software.
- Se supervisa el uso que los empleados dan a las bases de datos de clientes de FasTrak® y además se conservan registros de los accesos a la IIP.
- Las comunicaciones electrónicas que contienen IIP se transmiten por medio de canales cifrados.

### **Físicas:**

- El acceso físico a los servidores internos de BATA está limitado solo a personal técnico autorizado.
- Solo el personal técnico puede acceder al centro de datos; se protege mediante autenticación con foto/contraseña, así como otros protocolos de seguridad.

Además de las políticas y procedimientos para la seguridad de la IIP, el cliente también debe tomar medidas para salvaguardar contraseñas, códigos PIN y cualquier otra información de autenticación que use para acceder a sus cuentas. Los clientes no deben divulgar su información de autenticación a ningún tercero y deben notificar a BATA de cualquier uso no autorizado de sus contraseñas. BATA no puede proteger la IIP que los clientes revelen o la IIP que los clientes pidan que BATA revele. Además, existe el riesgo de que terceros no autorizados puedan realizar actividades no autorizadas, como hackear los sistemas de seguridad de BATA o del contratista del CSC, Xerox, o también interceptar la transmisión de información personal por medio de Internet. BATA no se responsabiliza de ningún dato que se obtenga de forma no autorizada.

Tenga en cuenta que el contratista del CSC, Xerox, nunca le pedirá a los clientes que proporcionen o confirmen por correo electrónico ninguna información relacionada con las

cuentas, tal como números de tarjetas de crédito, de dispositivos de peaje o cualquier otra IIP, a menos que el cliente haya iniciado sesión en el sitio web protegido para clientes de FasTrak®. Si el cliente tiene alguna duda acerca de la autenticidad de un correo electrónico relacionado con las cuentas, entonces debe abrir un nuevo navegador web y entrar al sitio [www.bayareafastrak.org](http://www.bayareafastrak.org), hacer clic en "Mi cuenta", iniciar sesión y entonces realizar la actividad que se le solicita.

## **Controles y acceso a cuentas**

La decisión de crear una cuenta FasTrak®, una cuenta de placa o una cuenta de pago único pertenece solo al cliente. La información de cuenta consiste de IIP, tal como nombres, nombres de empresas, direcciones postales, direcciones de correo electrónico, números de teléfono, de fax y firmas; estados de registro y números de placa; marcas, modelos y años de vehículos; números de tarjetas de crédito, las fechas de vencimiento y los código de seguridad. Los formularios para creación de cuentas indican cuál información es opcional.

Los clientes pueden revisar y actualizar la IIP en cualquier momento. Los clientes pueden modificar cualquier información de su cuenta (con excepción de su nombre), así como modificar, añadir o eliminar cualquier información de cuenta que sea opcional; para hacerlo, pueden iniciar sesión en su cuenta o llamar al CSC para editar el perfil de su cuenta. Los clientes también pueden actualizar su IIP si envían un formulario electrónico que se encuentra en la página de "Contáctenos", en [www.bayareafastrak.org](http://www.bayareafastrak.org), o por medio del CSC, al teléfono (877) BAY-TOLL o 1-877-229-8655. La IIP también puede revisarse y editarse en línea, como se menciona en "Actualizar información de identificación personal".

Los clientes pueden cerrar sus cuentas en cualquier momento; para hacerlo, necesitan llenar y enviar el [formulario de cierre de cuenta](#). Toda la información de cuenta se eliminará máximo cuatro años y seis meses después de la fecha en que se cierre o cancele la cuenta, y que todos los pagos pendientes se hayan realizado, incluyendo la resolución de todas las infracciones de peaje, si aplica.

## **Datos globales**

BATA puede combinar la IIP proporcionada por los clientes, en formato no identificable, con otra información, con el fin de crear datos globales que puedan revelarse a terceros. Los datos globales son usados por BATA para actividades tales como mejorar el sistema FasTrak® y los otros programas de cobro electrónico de peaje que se mencionan en esta política de privacidad, así como para la comercialización de tales programas. Los datos globales no contienen información que pueda usarse para contactar o identificar a los clientes individuales o sus cuentas. Por ejemplo, BATA puede informar a terceros acerca del número de cuentas de FasTrak® dentro de un determinado código postal. Además, BATA exige que los terceros con quienes comparte esta información global acepten que no intentarán que dicha información pueda usarse para identificar a las personas, lo que podría hacerse al combinarla con otras bases de datos.

## **Cookies**

El sitio web de FasTrak® ([www.bayareafastrak.org](http://www.bayareafastrak.org)) almacena "cookies" en los sistemas computacionales de los usuarios del sitio web. Las cookies son pequeños datos que un sitio web puede almacenar en el sistema de un usuario. Las cookies usadas por el sitio web de FasTrak® hacen que usar el sitio web sea más fácil para los usuarios (por ejemplo, recordar nombres de inicio de sesión y las contraseñas, hasta que la sesión se cierre). El sitio web de FasTrak® no exige que los usuarios del sitio acepten estas cookies. Además, el sitio web de FasTrak® no almacena cookies de terceros en los sistemas computacionales de los usuarios del sitio web.

Si sale del sitio web de FasTrak®, debe revisar la política de privacidad de los otros sitios que visite o a los que se enlace por medio del sitio web de FasTrak®, para comprender cómo estos sitios externos usan las cookies y cómo se utiliza la información que se recopila mediante estas.

BATA no se involucra de forma consciente con ninguna empresa o proveedor que use spyware o malware. BATA no comercializa información detallada que se obtenga de sesiones web y que pueda vincularse directamente a información personal. Además, BATA no proporciona a los clientes software descargable que recopile o utilice ninguna IIP.

### **Sitios web externos vinculados**

El sitio web de FasTrak® contiene enlaces a sitios web de terceros, que son gestionados por organizaciones afiliadas a FasTrak®. Estos sitios web pueden ser mencionados dentro del contenido o colocados a un lado de los nombres o logotipos de las otras organizaciones. BATA no revela la IIP a los sitios web de estos terceros.

**ADVERTENCIA: Una vez que usted entre a sitios web externos (ya sea mediante un enlace en los servicios o contenidos), BATA no se responsabiliza de las prácticas de privacidad de esos sitios web.** Por favor, consulte todas las políticas de privacidad de los sitios externos a los que puede enlazarse mediante nuestro sitio web, antes de proporcionarles cualquier información.

### **Actualización de información de identificación personal**

Se puede revisar y editar la IIP en línea, en [https://www.bayareafastrak.org/es/routers/my\\_account.html](https://www.bayareafastrak.org/es/routers/my_account.html). El sitio web de FasTrak® usa funciones que pueden recopilar y almacenar datos proporcionados por los usuarios. Estas funciones le permiten a los clientes revisar, actualizar o modificar información previamente enviada; para esto, es necesario volver a la función en cuestión, iniciar sesión y hacer los cambios deseados. Además de esta forma, los clientes que tengan cuentas de FasTrak® y de placa, y que no se hayan registrado en línea, pueden actualizar su IIP si envían un formulario electrónico que se encuentra en la sección "Contáctenos", en el sitio web de FasTrak®, o por medio del CSC, al teléfono (877) BAY-TOLL o 1-877-229-8655.

Cualquier queja o problema para actualizar la información personal debe enviarse por medio del formulario de comentarios. El CSC de FasTrak® resolverá el problema o enviará la queja al personal apropiado de BATA, para que se le dé respuesta o solución. BATA se esfuerza en responder todas las consultas dentro de 48 horas hábiles, pero no siempre es posible hacerlo.

Si no recibe una solución adecuada, por favor, comuníquese con el funcionario de privacidad de BATA, a la siguiente dirección:

Bay Area Toll Authority  
Attn: Privacy Officer  
101 8th Street, Oakland, CA 94607  
Or e-mail: [privacyofficer@mtc.ca.gov](mailto:privacyofficer@mtc.ca.gov)  
Or call: 510-817-5700

### **Cambios a esta política de privacidad**

Cambios sustanciales – BATA informará a los clientes si se realizan cambios importantes a esta política de privacidad, en particular si se trata de cambios que amplíen los usos permitidos de la IIP o su divulgación, a comparación de la versión anterior de la política de privacidad. Si BATA realiza cambios sustanciales a esta política de privacidad, BATA notificará a los clientes por medio de un aviso visible en el sitio web de FasTrak® para hacerles saber que se han realizado cambios.

Cambios insustanciales – BATA también puede realizar cambios no importantes a la política de privacidad; estos cambios no afectan el uso y divulgación de la IIP. En tales casos, BATA no publicará un aviso especial en el sitio web de FasTrak®.

Si BATA decide realizar cualquier cambio a esta política de privacidad, ya sea sustancial o insustancial, se publicará la política actualizada en el sitio web de FasTrak®, junto con la fecha de cualquier modificación.

BATA se reserva el derecho de modificar esta política de privacidad en cualquier momento, por lo que los clientes deben revisarla con frecuencia.

Cuando BATA actualice la política de privacidad, la fecha de la “última actualización”, al inicio de la política de privacidad, reflejará la fecha del último cambio. Le sugerimos a los clientes revisar esta política de privacidad de forma periódica, para mantenerse al tanto acerca de cómo BATA protege la IIP que se obtiene de las cuentas de FasTrak®, de placa, de pago único y de las facturas. El hecho de continuar usando las cuentas (o las facturas, solo en el caso del puente Golden Gate) para pagar los peajes, constituye la aceptación por parte del cliente de esta política de privacidad y de cualquier actualización.

### **Correos electrónicos que se envían a BATA**

Esta política de privacidad solo se aplica a la IIP que usted envíe al CSC, la IIP que usted proporcione al CSC en relación a la creación y mantenimiento de una cuenta de FasTrak®, de placa o de pago único, o la IIP que BATA obtenga en relación con el uso de facturas para pagar peajes en el puente Golden Gate. La política de privacidad no se aplica a otro contenido web o información personal que se transmita directamente a BATA. Por favor, no envíe IIP directamente a BATA por correo electrónico, si quiere mantener esos datos o contenidos en privado.



## Información de contacto

BATA agradece sus comentarios acerca de esta política de privacidad. Además, si tiene preguntas acerca de este documento, por favor póngase en contacto con el funcionario de privacidad de BATA a la dirección, al correo electrónico o al número de teléfono antes mencionados.

## Historial de cambios a la política de privacidad

3 de marzo de 2004	Fecha en que se estableció la política de privacidad
28 de julio de 2004	Modificaciones a la política de privacidad
25 de mayo de 2005	Modificaciones a la política de privacidad
24 de septiembre de 2008	Modificaciones a la política de privacidad
15 de diciembre de 2010	Modificaciones a la política de privacidad
6 de enero de 2011	Modificaciones a la política de privacidad
23 de enero de 2013	Modificaciones relacionadas con las cuentas de placas, de pago único y el uso de facturas de postpago, actualización del nombre del contratista del CSC y otras aclaraciones.
21 de mayo de 2014	Modificaciones al respecto de actualizaciones de las fechas de vencimiento por parte del contratista de procesamiento para tarjetas de crédito de BATA para cuentas de FasTrak®; al respecto de borrar otros usos de los datos de cuenta de dispositivo de peaje de FasTrak® para 511 Driving Service, ya que este uso ya no existe; y al respecto de hacer otras modificaciones.
29 de septiembre de 2014	Modificaciones al respecto del programa de estacionamiento del Aeropuerto de San Francisco (SFO)