

Date: December 15, 2010
W.I.: 1253
Referred by: BATA Oversight
Revised: 01/06/11-ED 01/23/13-ED
05/21/14-ED 09/29 /14-ED
05/23/16-ED 07/27/16-BATA*
03/02/17-ED 05/19/17-ED
01/10/18-ED 10/25/19-ED
12/29/20-ED 03/08/22-ED
06/29/23-ED

Attachment A
BATA Resolution No. 96
Page 1 of 12

Política de Privacidad de FasTrak®

**La fecha de entrada en vigor de esta política de privacidad es el 15 de diciembre de 2010
Última actualización el 29 de junio de 2023**

Panorama general

La BATA (Bay Area Toll Authority) está comprometida a garantizar la privacidad y seguridad del cliente. Específicamente: (1) BATA no proporcionará información de carácter personal (“PII” por sus siglas en inglés) de cuentas de placa o matrícula, o de pago único de FasTrak® (colectivamente mencionadas en el presente como “Cuentas”), u obtenida como resultado del uso de facturas post-pagadas de peaje en base a la placa o matrícula por parte de un cliente para pagar sus peajes (“Facturas”) a cualquier tercero sin el consentimiento expreso del cliente, excepto tal y como se describa en esta Política de Privacidad; (2) dicha PII nunca será suministrada a publicistas para su uso; (3) BATA no venderá la PII; y (4) BATA conservará la PII del cliente en un entorno seguro.

Esta Política de Privacidad tiene previsto ofrecer un entendimiento de cómo BATA maneja la PII compilada por los programas de FasTrak®, cuentas de placa o matrícula o cuentas de pago único, o como resultado del uso de facturas de un cliente o la participación en un plan de pagos. Esta política explica, entre otras cosas, los tipos de información compilada de los clientes, las categorías de terceros con quienes BATA puede compartir esta información y el proceso por el cual se notifica a los clientes acerca de cambios importantes a esta política.

El contratista de BATA, Conduent State & Local Solutions, Inc. (“Conduent”) opera el "CSC" (Centro de Atención al Cliente, por sus siglas en inglés) de FasTrak® en nombre de BATA. BATA supervisa a Conduent. Los términos y condiciones de FasTrak® <https://www.bayareafastrak.org/es/common/docs/ApplicationandLicenseAgreement.pdf>, los términos y condiciones de cuentas de placa o matrícula https://www.bayareafastrak.org/es/common/docs/LP_LicenseAgreement.pdf y los términos y condiciones de cuentas de pago único <https://www.bayareafastrak.org/es/common/docs/One-TimePaymentAgreement.pdf> comunican a los clientes que al suscribirse en los programas de cuenta de FasTrak®, de placa o matrícula, o cuenta de pago único y utilizar el sistema, el cliente está permitiendo que BATA, su contratista, Conduent y otros terceros referidos en el presente,

* Revisions to body of resolution only.

procesen la PII de acuerdo con las estipulaciones establecidas en dichos documentos y esta Política de Privacidad.

Definiciones

Se aplican las siguientes definiciones:

PII (Información de carácter personal): La PII identifica o describe a una persona, o puede estar vinculada directamente a un individuo específico. Entre los ejemplos de la PII se incluyen, pero no están limitados a: el nombre de una persona, dirección de correo postal, nombre comercial, información de contacto alternativa, dirección de correo electrónico, número de fax, número(s) de dispositivo, número(s) de cuenta(s), número(s) de placa o matrícula y estado(s) de registro, marca del vehículo(s), modelo(s), año(s), número(s) de teléfono(s), número(s) de tarjeta(s) de crédito, código(s) de seguridad y fecha(s) de vencimiento, información de ruta de viajes, número de seguro social y número de calcomanía de CAV (vehículo de aire limpio, por sus siglas en inglés).

Información de ruta de viajes: Para registrar la transacción y calcular el peaje se compila el número de dispositivo FasTrak® y el número de placa o matrícula, o para una cuenta de placa o matrícula, cuenta de pago único o factura de un cliente, se compila su número de placa o matrícula, además del número de ejes del vehículo, cuando se conduce a través de una caseta de peaje. El número de dispositivo y/o número de placa o matrícula, según corresponda, en conjunto con la ubicación de la caseta de peaje y fecha y hora constituyen la información de ruta de viajes del cliente. Para viajar por un carril exprés del Área de la Bahía, la información de ruta de viajes consistirá del número de dispositivo y número de placa o matrícula del cliente, según corresponda, junto con la fecha, hora y ubicación, los cuales se recopilan en los puntos de entrada y salida de un carril exprés. Para aquellos clientes de FasTrak® que sean miembros del programa de estacionamiento del Aeropuerto Internacional de San Francisco (SFO), las fechas y horas en las cuales el cliente ingresa y sale del garaje de estacionamiento del SFO a través de un carril de ingreso y salida equipado con FasTrak® así como también el garaje de estacionamiento específico utilizado constituyen información de ruta de viajes. Las fechas, horas y lugares de viaje de un cliente (por ejemplo, caseta de peaje, puntos de entrada y de salida de carriles exprés o garaje del estacionamiento del SFO) y las horas viajadas no constituyen información de ruta de viajes si dicha información (1) se disocia de algún individuo específico para crear datos anónimos, o (2) se combina con otra información para crear datos colectivos.

Datos colectivos o información colectiva: Los datos o información colectivos es información estadística que se deriva de información colectiva que se relaciona a un grupo o categoría de personas de las cuales se ha eliminado la PII. Los datos colectivos reflejan las características de un grupo grande de personas anónimas. BATA puede utilizar datos colectivos para cualquier propósito de la agencia o ponerla a disponibilidad de terceros. Por ejemplo, BATA puede facilitar datos colectivos a otros a fin de generar informes estadísticos para efectos de operaciones del programa de gestión de cuentas y facturas.

Datos anónimos o información anónima: Los datos anónimos o información anónima es información desagregada de la cual se ha eliminado la PII, que no identifica o describe a una

persona y que no puede vincularse de manera directa a un individuo específico. BATA puede utilizar datos anónimos para cualquier propósito o ponerlos a disponibilidad de terceros.

Cuenta de FasTrak®: Una cuenta de FasTrak® es una cuenta que utiliza dispositivos para el pago de peajes. Estas cuentas se establecen antes de hacer los viajes y tienen un saldo pagado previamente con tarjeta de crédito, cheque o efectivo. Luego de cruzar la caseta de pago de peaje, conducir en carril exprés como conductor que viaja solo o al salir del estacionamiento de SFO con un cargo de \$10.00 o menos, el peaje se deduce del saldo pagado previamente.

Cuenta de placa o matrícula: Una cuenta de placa o matrícula es aquella en la cual se pagan peajes según el número de placa o matrícula del vehículo. Dichas cuentas se establecen antes de los recorridos y son respaldadas por una tarjeta de crédito válida o con un saldo pagado previamente con cheque o efectivo. Luego de cruzar la caseta de pago de peaje o conducir en un carril exprés del Área de la Bahía como conductor que viaja solo, el peaje se carga a la tarjeta de crédito o se deduce del saldo pagado previamente.

Cuenta de pago único: La cuenta de pago único es similar a la cuenta de placa o matrícula, pero es limitada en duración. Luego de cruzar la caseta de pago de peaje o conducir en un carril exprés del Área de la Bahía como conductor que viaja solo, el peaje se deduce del saldo pagado previamente.

Cuenta o cuentas: Se refiere a las cuentas de FasTrak®, cuentas de placa o matrícula y cuentas de pago único en conjunto.

Facturas de peajes de cuentas de placa o matrícula pagadas posteriormente (“Facturas”): Para aquellos clientes que no establecen previamente una cuenta de FasTrak®, cuenta de placa o matrícula o una cuenta de pago único se enviará una factura de peaje al propietario del vehículo registrado. Las facturas se utilizan únicamente, como mecanismo de pago, en los peajes de los puentes.

Carriles exprés del Área de la Bahía: Los carriles exprés del Área de la Bahía están compuestos de la I-680 con rumbo al sur desde Pleasanton hasta Milpitas, la I-580 entre Dublin y Livermore, ambas operadas por la Comisión de Transporte del Condado de Alameda (Alameda CTC), la US-101 entre la SR-237 y Palo Alto, SR-85 entre Mountain View y el Central Expressway, y la SR-237 entre Milpitas y San José, operada por la Autoridad de Transporte de Santa Clara Valley (VTA), la US-101 entre South San Francisco y el límite del Condado de San Mateo/Santa Clara, operada por la Autoridad de Financiamiento de Infraestructura del Área de la Bahía (“BAIFA”) para la San Mateo County Express Lanes Joint Powers Authority (“SMCELJPA”), la I-680 entre Walnut Creek y San Ramón, y la I-880 entre Oakland y Milpitas, operada por BAIFA. Los futuros carriles exprés de BAIFA incluyen la I-80 de Fairfield a Vacaville (cuya apertura está prevista para 2025). Se hace referencia individual a cada carril exprés del Área de la Bahía como “carril exprés”.

Conductor que viaja solo: Un cliente de FasTrak® que utiliza uno de los carriles exprés del Área de la Bahía y que no indica a través del uso del transpondedor apropiado que cumple los requisitos de número de pasajeros para no pagar el peaje por ser considerado un vehículo

compartido. Conductor que viaja se refiere además al cliente de una cuenta de placa o matrícula o cuenta de pago único que utiliza un carril exprés.

Plan de pago de peajes del Área de la Bahía: El Plan de pagos de peajes del Área de la Bahía (el "Plan de pagos") es un programa que les permite a los clientes de bajos ingresos efectuar pagos de sus peajes, multas y cargos del DMV que se adeuden. *Consulte* bayareatollpaymentplan.org.

Compilación de información de carácter personal

El contratista del CDS de BATA compila la PII (información de carácter personal), incluyendo alguno o todos los siguientes datos durante el proceso de registro de la cuenta: nombre, nombre comercial, dirección(es) de correo postal, dirección(es) de correo electrónico, número(s) de teléfono, número(s) de fax, firma(s) (electrónica o impresa), número(s) de placa o matrícula y estado(s) de registro, marca(s) del(los) vehículo(s), modelo(s), año(s), número(s) de tarjeta de crédito, fecha(s) de vencimiento y código(s) de seguridad. Si un cliente hace una solicitud para un dispositivo CAV (vehículo de aire limpio) de FasTrak®, el contratista del CSC de BATA también compila un certificado de calcomanía CAV que contiene el número de la calcomanía. Luego del registro y de que se haya asignado un dispositivo FasTrak® a un cliente o de que una cuenta de placa o matrícula o cuenta de pago único se haya asociado a un número de placa o matrícula, se compila información de ruta de viajes cuando un cliente pasa a través de una caseta de peaje o el portal de entrada o salida a un carril exprés para registrar la transacción. Si un cliente utiliza facturas para el pago, la información de ruta de viaje de este cliente se compila cuando éste o ésta conduce a través de una caseta de peaje para registrar la transacción. El contratista del CSC de BATA obtiene la identidad del propietario registrado del vehículo y dirección para efectos de enviar por correo una factura a fin de cobrar el peaje. Para aquellos clientes que participan en el programa de estacionamiento de SFO, el contratista del CSC de BATA compila información de ruta de viajes cuando el cliente entra y sale del estacionamiento de SFO a través de un carril de entrada y salida equipado con FasTrak®.

BATA o sus contratistas pueden obtener información acerca de un cliente de otras fuentes, como por ejemplo el Departamento de Vehículos Motorizados de California ("DMV") y departamentos de vehículos motorizados de otros estados, agencias de cobranzas y la Junta de Impuestos a Franquicias (FTB) relacionada al cobro de montos no pagados y adeudados, o enviar una factura a un cliente que pague peajes a través de facturas. En situaciones que involucren violaciones de peajes no resueltas, el contratista de cobranzas de BATA puede hacer cumplir el cobro a través de la Junta de Impuestos a Franquicias (FTB) que exija que el contratista obtenga y revele números de seguridad social de clientes a la FTB. La FTB envía confirmaciones de pagos recibidos a BATA, las cuales contienen números de seguro social. BATA redacta y no revela a terceros números de seguro social obtenidos de la FTB. Además, cuando un número de tarjeta de crédito está asociado a la cuenta de FasTrak® de un cliente, el contratista del CSC de BATA intentará actualizar la fecha de vencimiento antes de que la tarjeta de crédito se venza obteniendo esta información del contratista de BATA que procesa la tarjeta de crédito. Para pasar por el Puente Golden Gate, el contratista del CSC de BATA obtiene la información de ruta de viajes del cliente del Distrito de Carreteras y Transporte del puente Golden Gate ("GGBHTD"). Para viajar por los carriles exprés del Área de la Bahía, el contratista del CSC de BATA obtiene

información de ruta de viajes del cliente de las agencias correspondientes que los operan. Asimismo, si participa en el programa de estacionamiento de SFO, el Contratista del CSC de BATA obtiene las fechas y horas cuando el cliente entra y sale del estacionamiento del SFO a través de un carril de entrada y salida equipado con FasTrak® así como también el garaje de estacionamiento específico utilizado en el SFO.

En el caso de los clientes que deseen participar en el Plan de pagos, la PII se recopila para determinar si se reúnen los requisitos. Dicha PII incluye nombre, correo electrónico, número de teléfono del hogar y/o móvil, número de personas en el hogar, ingresos del hogar, número de placa o matrícula, estado de registro y número(s) de la infracción. Otra PII se incorpora en la documentación o información solicitada para comprobar la identidad (como la fotografía de la licencia de conducir, la identificación emitida por el estado, el pasaporte o la tarjeta de residente permanente) y los ingresos (como la fotografía de la tarjeta CalFresh/Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT), la tarjeta de Medi-Cal, la carta de elegibilidad de beneficios del condado, la tarjeta Muni Lifeline, el número de la tarjeta Clipper STARTSM, el correo electrónico o el número de móvil asociado con una cuenta de Express Lanes STARTSM, o documentos fiscales), así como en las respuestas de los clientes a las preguntas opcionales de la solicitud sobre información demográfica (por ejemplo, raza, sexo y edad). El contratista del Verificador de Elegibilidad, bajo contrato con la Comisión Metropolitana del Transporte (MTC), en nombre de BATA, obtiene esta documentación a partir de la información enviada por los clientes a través de la página web del Plan de pagos y en papel enviada por correo postal o transmisión por fax para realizar la evaluación de elegibilidad. Una vez establecida la elegibilidad, el nombre del cliente, su correo electrónico, dirección, número(s) de teléfono, número de placa o matrícula, estado de registro y número(s) de la infracción se proporcionan al Centro de Atención al Cliente de FasTrak®.

Cómo utiliza BATA la información de carácter personal

BATA o sus contratistas y otros terceros a los que se hace referencia en el presente documento utilizan la PII proporcionada para poder procesar suscripciones, administrar cuentas, cobrar pagos, responder a preguntas, enviar correos electrónicos al cliente con respecto a actualizaciones del programa de cuentas y facturas, proporcionar información con respecto a cambios importantes a esta Política de Privacidad o para comunicarse con los clientes.

La PII solo se utiliza según se describe en esta Política de Privacidad.

Terceros con los que BATA puede compartir información de carácter personal

El contratista del CSC de BATA puede compartir PII con la GGBHTD, ACTC, VTA, SMCELJPA y BAIFA para efectos de administrar operaciones electrónicas de cobro de peajes de FasTrak® y otras operaciones (por ejemplo, cuentas de placa o matrícula, cuentas de pago único y facturas). El contratista de la CSC de BATA también puede compartir la PII con otras agencias de peaje dentro del Estado de California para efectos de administrar operaciones de FasTrak®. Además, BATA o sus contratistas pueden compartir la PII con otras agencias del gobierno, como por ejemplo Departamentos de Vehículos Motorizados y FTB para facilitar el pago de transacciones de peaje y a agencias del orden público, según lo exija la ley. Si participa en el programa de estacionamiento de SFO para pagar tarifas de estacionamiento, el contratista

del CSC de BATA compartirá su número de dispositivo FasTrak® con el SFO para efectos de administrar el programa de estacionamiento de SFO. Además, el contratista del CSC de BATA puede compartir la PII con el SFO según sea necesario para resolver controversias con el cliente.

Además, BATA contrata a proveedores de servicios externos para efectos de administrar los programas de cobro electrónico de peajes de FasTrak® y otras operaciones, como por ejemplo administración de cuentas, cobro de cuentas adeudadas, almacenar información y proporcionar establecimientos remotos a los que pueden acudir los clientes de FasTrak®, clientes de cuentas de placa o matrícula, clientes de cuentas de pago único y clientes de facturas pueden pagar peajes en efectivo. El contratista del CSC, Conduent, que podría tener que divulgar PII con subcontratistas para permitir el procesamiento de servicios de tarjetas de crédito y envío por correo, así como otros servicios de cobro de peajes, es uno de estos proveedores. BATA también mantiene contratos con agencias de cobranzas de terceros, las cuales pueden utilizar servicios de localización de deudores para cobrar montos adeudados y no pagados. Además, BATA puede contratar a firmas para participar en demostraciones de tecnología de productos y servicios diseñados para mejorar la eficiencia de los sistemas de cobro electrónico de peajes. La MTC, en nombre de BATA, contrata a proveedores de servicios con el fin de determinar la elegibilidad para el programa del Plan de pagos y almacenará información en el curso de su trabajo. Solo se proporciona a estos contratistas la PII necesaria para prestar los servicios. BATA exige que los contratistas mantengan la confidencialidad de la información y que la utilicen únicamente según sea necesario para llevar a cabo sus tareas de conformidad con los programas de cobro electrónico de peajes y otros programas de FasTrak® mencionados en esta Política de Privacidad.

Aparte de estas entidades, no se divulgará la PII a ningún otro tercero sin el consentimiento expreso del cliente, excepto según se requiera para cumplir con leyes o procesos legales entregados a BATA.

Retención de información de carácter personal

BATA almacenará únicamente, a través de sí misma y de sus contratistas, dentro de las restricciones prácticas comerciales y de costos, la PII de un cliente que sea necesaria para realizar funciones contables como por ejemplo facturación, liquidación de cuentas o actividades de cumplimiento. Todo el resto de la información se descartará en un tiempo no mayor a 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 violaciones de peajes, si corresponde, excepto según se requiera cumplir con las leyes o procesos legales. BATA descartará, a través de sí misma y de sus contratistas, toda la información de cuentas, incluyendo la PII, en un tiempo no mayor a cuatro años y seis meses después de la fecha en la cual se cierre o se dé por terminada una cuenta, excepto según se requiera para cumplir con leyes o procesos legales.

En el caso de las personas inscritas en el Plan de pagos, la documentación utilizada como comprobante de identidad y comprobante de ingresos se descarta a más tardar 60 días después de la aprobación, negación o emisión de la notificación final de las solicitudes incompletas. Las copias en papel de las solicitudes y el material de apoyo se descartarán en un plazo de 60 días a partir de su ingreso en la base de datos del programa del Plan de pagos. Toda la PII

proporcionada por las personas inscritas en el Plan de pagos en sus solicitudes se purga de la base de datos del Plan de pagos en un plazo de 60 días después de que la persona inscrita haya satisfecho todos los pagos del plan de pagos, se haya cancelado el plan de pagos o tras la emisión de la notificación final de que la solicitud está incompleta, salvo que sea necesario para cumplir con las leyes o procesos legales.

Seguridad de la información de carácter personal

BATA está comprometida a la seguridad de la PII del cliente. BATA, junto con la MTC y sus contratistas, almacenará la PII proporcionada por los clientes en sistemas y servicios informáticos que estén ubicados en instalaciones seguras y controladas. Los sistemas y servicios informáticos están diseñados con software, hardware y medidas de seguridad física implementados para impedir el acceso no autorizado.

El acceso a la PII está controlado a través de las siguientes medidas administrativas, técnicas y físicas. Se exige según los contratos, que los terceros, incluyendo a proveedores de servicios en nube, con quienes BATA o MTC compartan o almacenen PII, implementen medidas de seguridad adecuadas para mantener la confidencialidad de dicha información.

Administrativas:

- El acceso a la PII está limitado únicamente a ciertas operaciones y empleados técnicos para efectos limitados y aprobados sobre la base de sus responsabilidades laborales específicas.
- Luego de una contratación, se exige una capacitación en privacidad y seguridad para los empleados con acceso a la PII. Asimismo, se requiere que dichos empleados participen en sesiones periódicas de capacitación actualizada.

Técnicas:

- Los perímetros de la red de FasTrak® están protegidos por cortafuegos (firewalls).
- Se implementan las bases de datos para asegurar que la PII esté segregada de la información colectiva.
- El almacenamiento de la PII está encriptado o protegido por software, hardware y medidas de seguridad física a fin de impedir el acceso no autorizado.
- Las conexiones electrónicas hacia y desde el sitio web de FasTrak® están encriptadas.
- Se conducen auditorías internas y externas del perímetro y seguridad del código del software.

- Se supervisa el uso de las bases de datos de clientes por los empleados y se mantienen registros de acceso a la PII. En el caso de las bases de datos de clientes almacenadas en servicios y sistemas basados en nube, el uso del empleado se registra y mantiene.
- Las comunicaciones electrónicas que contienen PII se transmiten utilizando métodos de encriptación estándar de la industria.

Físicas:

- El acceso físico a los servidores internos de BATA está restringido a personal técnico autorizado.
- El acceso al centro de datos a personal técnico aprobado está restringido por medio de una autenticación segura y otros protocolos de seguridad.

Además de las políticas y procedimientos de implementación de seguridad a la PII de BATA, el cliente debe realizar también ciertas cosas como tener seguras sus contraseñas, PIN (números de identificación personal) y otra información de autenticación que pueda utilizarse para acceder a cuentas. Los clientes no deben divulgar la información de autenticación a ningún tercero y deben notificar a BATA de cualquier uso no autorizado de sus contraseñas. BATA no puede proteger la PII divulgada por los clientes ni la PII que los clientes le solicitan a BATA que divulgue. Además, existe el riesgo de que terceros no autorizados puedan desarrollar actividades ilícitas por medios tales como acceder ilegalmente al sistema de seguridad de BATA o al sistema de seguridad del contratista del CSC, Conduent o al interceptar transmisiones de información personal a través de Internet. BATA no será responsable por ninguna información obtenida de manera no autorizada.

Tenga presente que el Contratista del CSC, Conduent, nunca pedirá a los clientes que faciliten o confirmen ninguna información de cuentas, como por ejemplo números de tarjetas de crédito, números de dispositivos u otra PII por correo electrónico, a no ser que el cliente haya iniciado sesión en el sitio web seguro de clientes de FasTrak®. Si un cliente tiene alguna vez una duda con respecto a la autenticidad de un correo electrónico con respecto a cuentas, el cliente debe abrir un nuevo explorador web, escribir www.bayareafastrak.org hacer clic en “My Account” (mi cuenta), iniciar sesión en esta cuenta y luego realizar la actividad solicitada.

En relación con el programa del Plan de pagos, el contratista del Verificador de Elegibilidad puede ponerse en contacto con una persona utilizando la PII facilitada en la solicitud para informarle de que su solicitud ha sido aprobada o para comunicarle si la solicitud ha sido negada o está incompleta. Si está incompleta, el contratista intentará ayudar al individuo a completar la solicitud. Si alguna vez un cliente tiene alguna duda sobre la autenticidad de un mensaje de correo electrónico, de texto o telefónico relativo al programa del Plan de pagos, deberá abrir un nuevo navegador web, escribir <https://www.bayareatollpaymentplan.org/s/login>, ingresar a la cuenta del Plan de pagos del cliente, y, a continuación, realizar la actividad solicitada. El programa del Plan de pagos utiliza un proceso de inicio de sesión sin contraseña para acceder a la cuenta y le enviará un correo electrónico o un mensaje de texto con un código de verificación. Como alternativa, el cliente puede llamar al (844) 419-8714 para solicitar asistencia. Los

clientes del Plan de pagos deben salvaguardar la información de autenticación que pueda utilizarse para acceder a sus cuentas del Plan de Pagos de Peajes del Área de la Bahía.

Acceso y controles de la cuenta

Queda a criterio del cliente crear una cuenta de FasTrak®, cuenta de placa o matrícula o una cuenta de pago único. La información de la cuenta consiste de PII como, por ejemplo, nombre, nombre comercial, dirección(es) de correo postal, dirección de correo electrónico, número(s) de teléfono, número(s) de fax, firma, número(s) de placa o matrícula, y estado(s) de registro, marca(s), modelo(s), año(s) del vehículo, número(s) de tarjeta(s) de crédito, fecha(s) de vencimiento y código(s) de seguridad y número de calcomanía de vehículo de aire limpio. Los formularios de creación de cuenta indican cuando la información es opcional.

Los clientes pueden examinar y actualizar la PII en cualquier momento según se describe a continuación bajo el punto “actualización de información de carácter personal.”

Los clientes pueden cerrar su cuenta en cualquier momento enviando un formulario de cierre de cuenta lleno en <https://www.bayareafastrak.org/en/support/forms.shtml>. Se eliminará toda la información en un tiempo no mayor a 4 años y 6 meses después de que la cuenta se cierre o se dé por terminada, excepto según se exija para cumplir con la ley o procesos legales.

La creación de una cuenta es necesaria para solicitar el programa del Plan de pagos y es independiente de la creación de una cuenta con FasTrak®. La información requerida de la cuenta del Plan de pagos consiste en PII incluyendo nombre, correo electrónico, número de teléfono del hogar y/o móvil, número de personas en el hogar, ingresos del hogar, número de placa o matrícula, estado de registro y números de infracción. Otra PII se incorpora en la documentación o información solicitada para comprobar la identidad (como la fotografía de la licencia de conducir, la identificación emitida por el estado, el pasaporte o la tarjeta de residente permanente) y los ingresos (como la fotografía de la tarjeta CalFresh/Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT), la tarjeta de Medi-Cal, la carta de elegibilidad de beneficios del condado, la tarjeta Muni Lifeline, el número de la tarjeta Clipper STARTSM, el correo electrónico o el número de móvil asociado con una cuenta de Express Lanes STARTSM, o documentos fiscales), así como en las respuestas de los clientes a las preguntas opcionales de la solicitud sobre información demográfica (por ejemplo, raza, sexo y edad). La PII se puede examinar o editar por Internet o por teléfono según se describe a continuación bajo el punto “actualización de información de carácter personal.” Los clientes pueden cerrar sus cuentas del Plan de Pagos de Peajes del Área de la Bahía en cualquier momento poniéndose en contacto con el Centro de Atención al Cliente del Plan de pagos.

Datos colectivos

BATA puede combinar la PII proporcionada por los clientes en un formato no identificable con otra información a fin de crear datos colectivos que puedan divulgarse a terceros. BATA utiliza los datos colectivos para cosas como mejorar el programa FasTrak® y otros programas de cobro electrónico de peajes mencionados en esta Política de Privacidad y para la comercialización de dichos programas. Los datos colectivos no contienen ninguna información que podría ser

utilizada para comunicarse o identificar a los clientes individuales o sus cuentas. Por ejemplo, BATA puede informar a terceros con respecto al número de cuentas de FasTrak® dentro de un código postal específico. BATA les exige a los terceros a quienes les divulga información colectiva que convengan en que no intentarán crear información de carácter personal como, por ejemplo, combinarla con otras bases de datos.

Datos anónimos

BATA también puede eliminar toda la PII de los datos para crear datos anónimos que se pueda divulgar a terceros. BATA puede utilizar datos anónimos para cualquier propósito de la agencia y poner los datos anónimos a disponibilidad de terceros. Los datos anónimos no contienen ninguna información que pudiera utilizarse para rastrear, contactar o identificar a clientes individuales o sus cuentas. BATA les exige a los terceros a quienes les divulga datos colectivos que convengan en que no intentarán crear información personalmente identificable como, por ejemplo, combinarla con otras bases de datos.

Métricas de uso del sitio web

El sitio web del Plan de pagos utiliza un servicio de medición de tráfico de terceros llamado Google Analytics a fin de recopilar y calcular las métricas de uso del sitio web. Google Analytics recopila las direcciones de protocolo de Internet (IP) de los clientes y las páginas que visitan los usuarios. La MTC y sus contratistas utilizan esta información para hacer recomendaciones de mejora del sitio web y pueden incluir información como datos colectivos en informes operativos y presentaciones. Google Analytics puede instalar una cookie que le permita funcionar correctamente. Para obtener más información sobre los principios de privacidad de Google Analytics, visite la página de Privacidad y Seguridad de Google Analytics en <http://www.google.com>.

Cookies

El sitio web de FasTrak® (www.bayareafastrak.org) y el sitio web del Plan de pagos (www.bayareatollpaymentplan.org) almacena “cookies” en el sistema informático de usuarios de los sitios web. Las cookies son elementos pequeños de datos que un sitio web puede almacenar en el sistema de un usuario. Las cookies utilizadas por el sitio web facilitan el uso del sitio web al cliente (por ejemplo, al mantener el estado de inicio de sesión hasta que se haya finalizado una sesión). Los sitios web almacenan cookies en la computadora del cliente mientras dura la sesión para mantener al usuario conectado. Los clientes pueden cambiar los ajustes de seguridad de su explorador para aceptar o rechazar cookies. Asimismo, ni el sitio web de FasTrak® ni, a excepción de Google Analytics, el sitio web del Plan de pagos, almacena cookies de “terceros” en los sistemas informáticos de usuarios de los sitios web.

Una vez que usted sale de los sitios web de FasTrak® o del Plan de pagos, la Política de Privacidad de otros sitios web que usted visite o a los que se vincule a partir de estos sitios web, también deberá ser examinada a fin de comprender la manera en que estos sitios web externos

utilizan cookies y la manera en que es utilizada la información que se compila a través del uso de cookies en estos sitios web.

BATA nunca entablará intencionalmente relaciones comerciales con una compañía o proveedor que use programas espía ni malware. BATA no comercializa información detallada compilada a partir de sesiones en la web que pueden ser vinculadas directamente a información personal. Además, BATA no les proporciona a los clientes software descargable que compila ni utiliza ningún tipo de PII.

Sitios web vinculados externamente

Los sitios web de FasTrak® y del Plan de pagos contienen enlaces a sitios web de terceros operados por entidades que están afiliadas a FasTrak®. Estos enlaces en la web pueden estar incluidos en el contenido, o colocados juntos a los nombres o logotipos de las otras entidades. Además, pueden existir sitios web de terceros que hagan referencia a los sitios web de FasTrak® o del Plan de pagos. BATA no divulga la PII a estos sitios web de terceros.

ADVERTENCIA: Una vez que ingrese a sitios web externos (va sea a través de un enlace de servicio o contenido o directamente a través de un sitio web de terceros), BATA no será responsable por las prácticas de privacidad de estos otros sitios web. Por favor consulte todas las políticas de privacidad de los sitios web externos que usted visite antes de usar o proporcionar información en esos otros sitios web.

Actualización de información de carácter personal

Los clientes pueden examinar y actualizar la PII en cualquier momento en Internet en www.bayareafastrak.org. Los clientes pueden modificar cualquier información requerida en la cuenta (con excepción del nombre), así como modificar, añadir o borrar cualquier información opcional de la cuenta ingresando a su cuenta en el sitio web en www.bayareafastrak.org. El sitio web de FasTrak® utiliza funciones que tienen la capacidad de compilar y almacenar información proporcionada voluntariamente. Estas funciones les permiten a los clientes modificar, actualizar o consultar la información previamente suministrada acudiendo a la función pertinente, ingresando y realizando los cambios deseados. Además del sitio web, los clientes de cuentas de FasTrak® y cuentas de número de placa o matrícula pueden solicitar actualizaciones a su PII enviando un formulario de actualización de cuenta o llamando por teléfono al CSC de FasTrak® al (877) BAY-TOLL o 1-877-229-8655.

En lo que respecta a los clientes del Plan de pagos, la PII puede examinarse y editarse por Internet en www.bayareatollpaymentplan.org. El sitio web del Plan de pagos utiliza funciones que tienen la capacidad de compilar y almacenar información proporcionada voluntariamente. Estas funciones les permiten a los clientes modificar, actualizar o consultar la información previamente suministrada acudiendo a la función pertinente, ingresando y realizando los cambios deseados. Además de este método, los clientes pueden actualizar su PII llamando por teléfono al Centro de Atención al Cliente del Plan de pagos al (844) 419-8714.

Las quejas o problemas con respecto a la actualización de información personal en FasTrak® deben enviarse por medio del enlace de “Contact Us” (Contáctenos) en el sitio web a <https://www.bayareafastrak.org/en/about/contact.shtml>. Las quejas o problemas con respecto a la actualización de información personal en la base de datos del Plan de pagos deben enviarse por medio del enlace de “Contact Us” (Contáctenos) en el sitio web <https://bayareatollpaymentplan.org/s/contact-us> o por correo electrónico a help@bayareapaymentplan.org. El Centro de Atención al Cliente de FasTrak® o del Plan de pagos, respectivamente, resolverá el problema o turnará la queja al miembro del personal de BATA correspondiente a fin de que proporcione una respuesta o resolución. BATA se esfuerza por responder todas las consultas dentro de un periodo de 5 días laborales, pero puede que no siempre sea factible hacerlo. Los clientes también pueden llamar por teléfono al CSC de FasTrak® al número (877) BAY-TOLL o al 1-877-229-8655 o al Centro de Atención al Cliente del Plan de pagos al (844) 419-8714.

Si no se recibe una resolución adecuada, por favor póngase en contacto con el funcionario de privacidad de BATA a:

Bay Area Toll Authority
Attn: Privacy Officer
375 Beale Street, Suite 800 San Francisco, CA 94105
O por correo electrónico: privacyofficer@bayareametro.gov
O llame al: 415-778-6700

Cambios a esta Política de Privacidad

Cambios sustanciales – BATA informará a los clientes si se hacen cambios sustanciales a esta Política de Privacidad, en particular, cambios que amplían los usos permitidos o divulgaciones de PII permitidas por la versión anterior de la política de privacidad. Si BATA hace cambios sustanciales a esta Política de Privacidad, BATA notificará a los clientes por medio de la publicación de un aviso visible en el sitio web de FasTrak® indicando que se han realizado cambios sustanciales.

Cambios irrelevantes - BATA también podría realizar cambios irrelevantes a su Política de Privacidad, tales como los que no afectan los usos o las divulgaciones permitidos de PII. En estos casos, puede que BATA no publique un aviso especial en el sitio web de FasTrak®.

Si BATA decide hacer algún cambio a esta Política de Privacidad, ya sea sustancial o irrelevante, BATA publicará la política modificada en el sitio web de FasTrak®, junto con la fecha de cualquier enmienda.

BATA se reserva el derecho a modificar esta Política de Privacidad en cualquier momento, por lo tanto, los clientes frecuentemente deben examinar la política.

Cuando BATA modifica la Política de Privacidad, la fecha de “última actualización” en la parte superior de la política de privacidad reflejará la fecha del último cambio. Recomendamos que los clientes examinen esta Política de Privacidad periódicamente para mantenerse informados acerca

de cómo BATA protege la seguridad de la PII compilada en relación a las cuentas y facturas. El uso continuo de las cuentas o uso de facturas para pagar peajes constituye el acuerdo del cliente con esta Política de Privacidad y cualquier actualización.

Correos electrónicos enviados a BATA

Esta Política de Privacidad no se aplica al contenido de correos electrónicos transmitidos directamente a BATA. Por favor no envíe PII directamente a BATA en un correo electrónico si desea conservar la confidencialidad del contenido o de la información.

Información de contacto

BATA da la bienvenida a sus comentarios en cuanto a esta Política de Privacidad. Además, si hay preguntas acerca de esta declaración, por favor póngase en contacto con el funcionario de privacidad de BATA a la dirección, correo electrónico o número de teléfono detallados anteriormente.

Historial de cambios a la Política de Privacidad

3 de marzo de 2004	Se establece 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
enero de 2011	Modificaciones a la Política de Privacidad
23 de enero de 2013	Modificaciones con respecto a las cuentas de placa o matrícula, cuentas de pago único y uso de facturas post-pagadas de peaje en base a la placa o matrícula, actualizar el nombre del Contratista del CSC y hacer otras aclaraciones
21 de mayo de 2014	Modificaciones para atender la obtención de información actualizada sobre fechas de vencimiento de tarjetas de crédito a partir del contratista de procesamiento de tarjetas de crédito de BATA para cuentas de FasTrak®, borrar otros usos de la información del dispositivo de la cuenta de FasTrak® con respecto al servicio de tiempos de conducción de 511 debido a que este uso ya no existe, y llevar a cabo otras aclaraciones
29 de septiembre de 2014	Modificaciones con respecto al programa de estacionamiento de SFO
23 de mayo de 2016	Modificaciones con respecto a los carriles exprés del Área de la Bahía y hacer otras aclaraciones
2 de marzo de 2017	Modificaciones para actualizar los carriles exprés del Área de la Bahía y hacer otras aclaraciones
19 de mayo de 2017	Modificaciones con respecto a compartir la PII para proyectos de demostración de tecnología
10 de enero de 2018	Modificaciones con respecto a cambios de nombres de contratistas del CSC y de datos anónimos, y para hacer otras aclaraciones

- 25 de octubre de 2019 Modificaciones con respecto al almacenamiento de PII en sistemas y servicios basados en nube
- 29 de diciembre de 2020 Modificaciones con respecto al pago de facturas en los puentes del Área de la Bahía propiedad del estado, registro de dispositivos para CAV (vehículos de aire limpio) y para aclarar prácticas existentes, incluyendo fuentes de las cuales se puede obtener PII y categorías de terceros con quienes se puede compartir la PII
- 8 de marzo de 2022 Modificaciones para actualizar “Los carriles exprés del Área de la Bahía”, agregar SMCELJPA a la lista de agencias con las que el contratista del CSC puede compartir PII, y aclarar que el Contratista del CSC puede subcontratar para habilitar servicios adicionales al procesamiento de tarjetas de crédito y servicios de correo.
- 29 de junio de 2023 Modificaciones con respecto al programa del Plan de Pagos de Peajes del Área de la Bahía y hacer otras aclaraciones.