**Comisión Metropolitana del Transporte**

**Política de Privacidad del Programa Clipper®**

**Esta Política de Privacidad entro en vigencia el 16 de noviembre de 2011**

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN EL 3 DE ENERO DE 2017

**Descripción general:**

La Comisión Metropolitana del Transporte (MTC) tiene el compromiso de garantizar la seguridad y la privacidad de los clientes de Clipper®. Específicamente: (1) MTC no proporcionará información de identificación personal (“IIP”) de las cuentas de Clipper a ningún tercero sin el consentimiento expreso del cliente, excepto según lo descrito en la Política de Privacidad; (2) la IIP de las cuentas de Clipper® nunca se proporcionará a empresas de publicidad para su uso; y (3) MTC conservará un ambiente seguro para la IIP del cliente.

El propósito de esta Política de Privacidad es ayudar a entender cómo MTC maneja o usa la IIP recopilada por el programa de Sistema de Pago de Tarifas (FPS) de Clipper®. Entre otras cosas, esta política explica los tipos de información recopilada de los clientes de Clipper®; los terceros con quienes MTC puede compartir esta información; y el proceso mediante el cual los clientes de Clipper® reciben notificación sobre los cambios importantes en esta Política.

MTC contrata a contratistas para que operen y mantienen el programa FPS de Clipper®, incluida la realización de actividades del Centro de Servicio al Cliente (CSC), en nombre de MTC. Estos contratistas son llamados colectivamente “Contratistas de Clipper®”. Los Términos y Condiciones de Clipper® ([<https://www.clippercard.com/ClipperWeb/agreement.do>](https://www.clippercard.com/ClipperWeb/agreement.do)) notifican a los clientes que al inscribirse en el programa Clipper® y al usar el sistema, los clientes permiten que MTC, los Contratistas de Clipper®, y otros terceros mencionados en el presente documento procesen la información personal de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Acuerdo de Licencia del Titular de Tarjeta Clipper® y en esta Política de Privacidad.

**Definiciones**

Se aplican las siguientes definiciones:

**Información de Identificación Personal (IIP**): La IIP identifica o describe a una persona o puede ser vinculada directamente a una persona específica. Los ejemplos de IIP incluyen, entre otros, el nombre de la persona; la dirección postal; el nombre de la empresa; información alternativa de contacto (si se proporciona); la dirección de correo electrónico; los números de fax; el número de serie de la tarjeta Clipper®; el número de teléfono; la información de la cuenta bancaria, el número, código de seguridad y fecha de vencimiento de la tarjeta de crédito; la fotografía y los Datos del Patrón de Viajes.

**Información o Datos Combinados:** La información o los datos combinados es información estadística derivada de la recopilación de datos relacionados con un grupo o categoría de personas de la cual se ha eliminado la IIP. Estos datos reflejan las características de un grupo grande de personas anónimas. MTC puede utilizar los Datos Combinados y proporcionar los datos a terceros para generar informes estadísticos con el fin de administrar las operaciones del programa Clipper®.

**Datos Anónimos o Información Anónima:** Los Datos Anónimos o la Información Anónima son datos desagregados de los cuales se ha eliminado toda la IIP, que no identifican ni describen a una persona, y que no pueden vincularse directamente con una persona específica. MTC puede usar Datos Anónimos para cualquier propósito autorizado por ley y puede hacer que los Datos Anónimos estén disponibles para terceros.

**Datos del Patrón de Viajes:** Los Datos del Patrón de Viajes son información acerca de los puntos de inicio y finalización de un viaje de un usuario individual de Clipper®, las rutas usadas y las fecha(s) y hora(s) de viaje. Los puntos de inicio y finalización de un viaje de un usuario de Clipper®, las rutas usadas y las fecha(s) y hora(s) de viaje no constituyen Datos del Patrón de Viajes si dicha información (1) está disociada de cualquier persona específica para crear Datos Anónimos; o (2) está combinada con otros datos para crear Datos Combinados.

**Recopilación de Información de Identificación Personal**

Una tarjeta Clipper® puede estar registrada o no registrada. MTC, mediante el CSC, recopila IIP a fin de registrar las tarjetas Clipper® en el FPS de Clipper®. Algunos ejemplos de información personal incluyen el nombre del portador de la tarjeta Clipper®, su dirección, número telefónico, dirección de correo electrónico, información de su cuenta bancaria, número y fecha de vencimiento de su tarjeta de crédito, fotografía u otra información que identifique de forma personal al titular de la tarjeta Clipper®. MTC obtiene esta IIP de las solicitudes y otros formularios presentados por los titulares de la tarjeta Clipper® al CSC por teléfono, correo, fax o mediante presentación electrónica a través del sitio web de Clipper® y de las agencias de transporte público participantes con Clipper® enumeradas a continuación que reciben solicitudes para tarjetas de identificación con descuento Regional Transit Connection (RTC) y administran programas institucionales como "AC Transit EasyPass" y "VTA Eco Pass". Los datos de patrón de viajes se recopilan como consecuencia del uso de la tarjeta Clipper® en el FPS de Clipper®.

**Cómo MTC utiliza la Información de Identificación Personal**

MTC utiliza la IIP proporcionada para procesar las inscripciones, administrar las cuentas, responder preguntas, enviar a los clientes correos electrónicos sobre actualizaciones del programa Clipper®, proporcionar información relacionada con cambios importantes en esta Política de Privacidad, y comunicarse de cualquier otra forma con los clientes de Clipper®, pero sólo después de cumplir con los requisitos aplicables de la ley, tales como los requisitos para obtener el consentimiento del cliente para recibir ciertos tipos de comunicaciones.

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

**Terceros con quienes MTC puede compartir información de identificación personal**

MTC puede compartir la IIP con el Distrito de Transporte de Alameda-Contra Costa (AC Transit); el Distrito de Transporte y Autopista del Puente Golden Gate (Golden Gate Transit); el Consejo de Poderes Conjuntos del Corredor de la Península (Caltrain); el Distrito de Transporte Rápido del Área de la Bahía de San Francisco (BART); la Ciudad y Condado de San Francisco actuando por medio de su Agencia de Transporte Municipal (SFMTA); el Distrito de Transporte del Condado de San Mateo (SamTrans); la Autoridad de Transporte del Valle de Santa Clara (VTA); la Autoridad de Transporte de Emergencias de Agua del Área de la Bahía (WETA); la Autoridad de Transporte de Contra Costa Central; la Ciudad de Fairfield, como operador de Fairfield and Suisun Transit; la Ciudad de Petaluma; la Autoridad de Transporte de Contra Costa Este; la Autoridad de Transporte de Livermore/Amador Valley; el Distrito de Transporte del Condado de Marin; la Autoridad de Transporte del Valle de Napa; Solano County Transit; Sonoma County Transit; Vacaville City Coach; la Autoridad de Transporte de Contra Costa Oeste; y la Ciudad de Santa Rosa (denominadas en forma colectiva en el presente documento como Agencias de Transporte Participantes con Clipper®) con el propósito de operar y administrar el FPS de Clipper®. Además, MTC y las Agencias de Transporte Participantes con Clipper® pueden divulgar la IIP a los Contratistas de Clipper® o sus otros contratistas, pero sólo con el fin de operar y proveer mantenimiento al FPS de Clipper®, como la administración de cuentas de clientes y la recaudación de ingresos. Estos contratistas reciben sólo la IIP que necesitan para prestar su servicio. MTC exige que sus proveedores de servicio mantengan la confidencialidad de la IIP y que la utilicen sólo cuando sea necesario para realizar sus tareas conforme al Programa Clipper®.

Además de estas entidades, la IIP no se divulgará a ningún tercero sin el consentimiento expreso del cliente, excepto cuando se requiera para cumplir con las leyes o los procesos legales que se notifiquen a MTC o a los Contratistas de Clipper®.

**Retención de Información de Identificación Personal**

MTC, a través de los Contratistas de Clipper®, sólo deberá almacenar la IIP de un cliente de Clipper® que sea necesaria para realizar funciones de la cuenta, como facturación, liquidación de cuentas, o actividades de cumplimiento. El plazo máximo para eliminar toda la IIP es de cuatro años y seis meses después del cierre o finalización de la cuenta.

**Seguridad de la Información de Identificación Personal de Clipper®**

MTC tiene un compromiso con la seguridad de la IIP de los clientes. La IIP proporcionada por los clientes de Clipper® se almacena en servidores de equipos que se encuentran en instalaciones controladas y seguras. Los servidores están diseñados con medidas de seguridad de software, hardware y físicas implementadas para evitar el acceso no autorizado.

El acceso a la IIP se controla a través de las siguientes medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas. Conforme a contrato, los terceros con quienes MTC comparta la IIP también están obligados a implementar medidas de seguridad adecuadas para mantener la confidencialidad de la información.

Medidas administrativas:

* El acceso a la IIP se limita a ciertos empleados técnicos y de operaciones exclusivamente para propósitos limitados y aprobados según sus responsabilidades específicas de trabajo.
* Se requiere que los empleados con acceso a la IIP reciban capacitación sobre seguridad y privacidad en el momento de la contratación. Además, se requiere que se brinde capacitación periódica de actualización a los empleados.

Medidas técnicas:

* Los perímetros de la red de Clipper® están protegidos con cortafuegos.
* El almacenamiento electrónico de la IIP está encriptado.
* Las conexiones electrónicas hacia y desde el sitio web de Clipper® están encriptadas.
* Se realizan pruebas de vulnerabilidad y acceso no autorizado en el sistema Clipper®.
* Se supervisa el uso que los empleados hacen de las bases de datos de los clientes de Clipper®.

Medidas físicas:

* El acceso físico a los servidores de Contratistas de Clipper® y MTC se restringe al personal técnico autorizado.
* El acceso al centro de datos para el personal técnico aprobado se restringe con la autenticación de contraseñas, y otros protocolos de seguridad.

Además de las políticas y procedimientos de MTC que implementan la seguridad de la IIP, el cliente de Clipper® también debe hacer cosas tales como proteger las contraseñas, los números de identificación personal (PIN), y toda información de autenticación que puede utilizarse para acceder a una cuenta de Clipper®. Los clientes de Clipper® no deben divulgar información de autenticación a terceros y deben notificar a MTC de cualquier uso no autorizado de sus contraseñas. MTC no puede asegurar la IIP que den a conocer los clientes de Clipper® ni la IIP que los clientes soliciten que MTC divulgue. Además, existe el riesgo de que terceros no autorizados puedan participar en actividades ilegales como la intrusión no autorizada al sistema de seguridad de MTC o al sistema de seguridad de un Contratista de Clipper® o la intercepción de comunicaciones de la información personal por Internet. MTC no es responsable de los datos que se obtengan de forma no autorizada, y MTC es la única entidad que puede autorizar la obtención de datos del FPS de Clipper®.

Por favor, tenga en cuenta que a menos que el cliente de Clipper® inicie una investigación o haya iniciado sesión en el sitio web seguro para clientes de Clipper®, los Contratistas de Clipper® nunca solicitarán a los clientes de Clipper® que proporcionen o confirmen cualquier información relacionada con Clipper®, tal como números de tarjeta de crédito, números de serie de la tarjeta Clipper®, u otra IIP. Si alguna vez un cliente tiene alguna duda sobre la autenticidad de un correo electrónico con respecto a Clipper®, el cliente debe abrir una ventana nueva del navegador, escribir https://www.clippercard.com, iniciar sesión en la cuenta de Clipper® del cliente, y luego realizar la actividad solicitada.

**Controles y acceso a cuentas**

La creación de una cuenta con Clipper® depende de la decisión de cada cliente.

La información de la cuenta requerida es la IIP, como el nombre, el nombre de la empresa, la(s) dirección(es) postal(es), la dirección de correo electrónico, el número de teléfono, el número de fax, la firma, y el número, la fecha de vencimiento y el código de seguridad de la tarjeta de crédito. Es posible que MTC solicite información opcional, como información alternativa de contacto, aunque en tales casos, se indica claramente que la información es opcional.

Los clientes pueden revisar y actualizar la información de su cuenta personal en cualquier momento. Los clientes también pueden modificar, agregar, o borrar cualquier información opcional de la cuenta si inician sesión en su cuenta de Clipper® y editan el perfil de la cuenta. La eliminación de alguna información de la cuenta, tal como la fuente principal de fondos de un cliente, podría requerir comunicarse con el CSC por teléfono. La IIP también puede revisarse y editarse en línea, según se indica más adelante en “Actualización de Información de Identificación Personal”. Los clientes de Clipper® pueden cerrar su cuenta en cualquier momento presentando un Formulario de Cancelación de Clipper® completo (disponible en clippercard.com). El plazo para eliminar toda la información es de cuatro años y seis meses después de que se cierre o finalice la cuenta.

**Datos Combinados**

MTC también puede combinar la IIP que proporcionan los clientes de Clipper® en un formato no identificable con otra información para crear Datos Combinados de grupo que se podrían divulgar a terceros. MTC utiliza los Datos Combinados para mejorar el programa Clipper®, informar otras iniciativas de MTC y para la comercialización de Clipper®. Los Datos Combinados no contienen información que pueda utilizarse para contactar o identificar un cliente específico de Clipper® o su cuenta. Por ejemplo, MTC puede informar a terceros sobre el número de cuentas de Clipper® dentro de un código postal en particular. MTC requiere que terceros con quienes se comparten Datos Combinados acepten no hacer identificable la información personal, por ejemplo, combinándola con otras bases de datos.

**Datos Anónimos**

MTC también puede eliminar toda la IIP de los datos desarrollados como consecuencia del uso de FPS de Clipper® para crear Datos Anónimos que pueden divulgarse a terceros. MTC puede usar Datos Anónimos para cualquier propósito autorizado por ley y puede hacer que los Datos Anónimos estén disponibles para terceros. Los Datos Anónimos no contienen ninguna información que podría usarse para rastrear, contactar o identificar a clientes individuales de Clipper® o sus cuentas. Por ejemplo, MTC puede compartir un conjunto de datos que incluya información tal como dónde y aproximadamente cuándo una muestra de usuarios anónimos de Clipper® viajaron en ciertos días de un mes dado. MTC requiere que los terceros con quienes se comparten Datos Anónimos acepten que no intentarán hacer que la información sea personalmente identificable, por ejemplo, combinándola con otras bases de datos o aplicando ingeniería inversa a los datos.

**Sitio Web de Clipper® para Móvil**

El sitio web de Clipper® optimizado para móviles se puede encontrar en m.clippercard.com. Si un cliente escribe clippercard.com usando un teléfono o una tableta, clippercard.com redirigirá al cliente a m.clippercard.com.

Cuando el cliente se conecta a m.clippercard.com, la información de ubicación, la dirección IP y otra información pudiera ser recopilada por el proveedor de la plataforma del dispositivo móvil y/o por la compañía de datos del usuario. Antes de que un cliente acceda a m.clippercard.com, él o ella debe revisar los términos de uso y la política de privacidad del proveedor de plataforma y la compañía de datos del cliente para determinar cómo recopila, utiliza y/o retiene la información IIP. MTC no es responsable por los términos de uso ni las políticas de privacidad de los proveedores de plataforma o las compañías de datos, ni por el uso de IIP por dichas entidades.

**Métricas de uso del Sitio Web**

Los sitios web de Clipper® utilizan un servicio externo de medición de tráfico que se llama Google Analytics para recopilar y calcular métricas de uso del sitio web. Google Analytics recopila las direcciones IP (protocolo de internet) de los clientes y las páginas que éstos visitan. MTC y sus contratistas usan esta información para cosas tales como analizar los resultados de las campañas publicitarias de Clipper® y hacer recomendaciones para mejoras en el sitio web, y podrían incluir la información como datos combinados en informes operacionales y presentaciones. Google Analytics puede establecer una cookie que le permita funcionar correctamente. Para conocer más acerca de los principios de privacidad de Google Analytics, visite la página de privacidad y seguridad de Google Analytics en <https://support.google.com/analytics/answer/6004245?hl=en>.

**Cookies**

Los sitios web de Clipper® (clippercard.com y m.clippercard.com) almacenan “cookies” en los sistemas informáticos de los usuarios de los sitios web. Las cookies son pequeños elementos de datos que un sitio web puede almacenar en el sistema del usuario.

Las cookies que utilizan los sitios web de Clipper® le facilitan al cliente el uso de los sitios web (por ejemplo, recordar nombres de usuarios y contraseñas de inicio de sesión hasta que la sesión finalice). Los sitios web de Clipper® no exigen que los usuarios de los sitios web acepten estas cookies. Los clientes pueden cambiar la configuración de seguridad de su navegador para aceptar o rechazar las cookies.

Una vez que un cliente sale de un sitio web de Clipper®, la política de privacidad de otros sitios web visitados o vinculados a los sitios web de Clipper® también deben revisarse para comprender cómo estos sitios externos utilizan las cookies y cómo se utiliza la información que se recopila con el uso de los cookies en estos sitios web.

MTC no participa de forma voluntaria en negocios con ninguna compañía o proveedor que utilice software espía o dañino. MTC no comercializa la información detallada que se recopila de las sesiones en la web, la cual puede vincularse directamente a la información personal. Además, MTC no proporciona a los clientes de Clipper® un software descargable que recopile o utilice cualquier IIP.

**Sitios web y aplicaciones de terceros**

Los sitios web de Clipper® pueden contener enlaces a sitios web de terceros administrados por entidades que están afiliadas a Clipper®. Estos enlaces pueden estar dentro del contenido, colocados al lado de los nombres o de los logotipos de las otras entidades. Además, puede haber sitios web de terceros que hagan referencia a uno o más de los sitios web de Clipper®. MTC no divulga la IIP a los sitios web de terceros.

**ADVERTENCIA: Una vez que el cliente ingrese a sitios web externos (ya sea a través de un enlace de servicio o de contenido o directamente mediante un sitio web externo), MTC no es responsable por las prácticas de privacidad de esos otros sitios web.** Por favor revise todas las políticas de privacidad de los sitios web externos que visite antes de proporcionar cualquier información a dichos sitios web externos.

**Además, MTC no es responsable por las aplicaciones de terceros que accedan o utilicen los sitios web de Clipper® o cualquiera de sus funciones ("Aplicaciones"). Antes de que un cliente de Clipper® descargue o acceda a Aplicaciones, debe revisar los términos de uso y las políticas de privacidad de las Aplicaciones para determinar cómo recopilan, utilizan y/o retienen la IIP. MTC no es responsable por los términos de uso ni las políticas de privacidad de las Aplicaciones, ni por el uso de IIP de las Aplicaciones.**

**Actualización de Información de Identificación Personal**

Cierta IIP puede revisarse y editarse en línea en clippercard.com. El sitio web de Clipper® utiliza funciones que tienen la capacidad de recopilar y almacenar datos autoreportados. Estas funciones permiten que los clientes de Clipper® revisen, actualicen y analicen la información que ha sido enviada previamente si retroceden a la función aplicable, inician sesión y realizan los cambios deseados. Además de este método, los clientes pueden actualizar su IIP llamando por teléfono al Centro de Servicio al Cliente de Clipper® al 877.878.8883.

Las quejas o problemas referentes a la actualización de la información personal deben enviarse a través del sitio web. El Centro de Servicio al Cliente de Clipper® resolverá el problema o enviará la queja a un miembro idóneo del personal de MTC para una respuesta o resolución. MTC se esfuerza por responder todas las preguntas en un plazo de 48 horas laborables, aunque no siempre es posible hacerlo.

Si no recibe una resolución adecuada, por favor comuníquese con el Funcionario de Privacidad de MTC en:

Comisión Metropolitana del Transporte

Attn: Privacy Officer

375 Beale Street, Suite 800

San Francisco, CA 94105

Correo electrónico: privacyofficer@mtc.ca.gov

O llame al: 415.778.6700

**Cambios en esta Política de Privacidad**

Cambios importantes – MTC informará a los clientes de Clipper® si se hacen cambios importantes a la Política de Privacidad del Programa Clipper®, en particular, cambios que expandan los usos permisibles o divulgaciones de IIP permitidas por la versión previa de la Política de Privacidad. Si MTC realiza cambios de importancia en la Política de Privacidad de Clipper®, MTC notificará a los clientes de Clipper® mediante la publicación de un aviso claramente visible en el sitio web de Clipper® que indique que se han realizado cambios importantes.

Cambios no importantes – MTC también pudiera hacer cambios insustanciales a la Política de Privacidad, como aquellos que no afecten los usos o divulgaciones permisibles de IIP. En estos casos, es posible que MTC no publique un aviso especial en el sitio web de Clipper®.

Si MTC decide realizar algún cambio en la Política de Privacidad de Clipper®, importante o no importante, MTC publicará la política modificada en el sitio web de Clipper®, junto con la fecha de cualquier enmienda.

MTC se reserva el derecho de modificar esta Política de Privacidad en cualquier momento, por lo que los clientes de Clipper® deben revisar la política con frecuencia.

Cuando MTC modifica la Política de Privacidad, la fecha de la "última actualización" en el extremo superior de la Política de Privacidad reflejará la fecha del último cambio. Alentamos a los clientes de Clipper® a que revisen esta Política de Privacidad periódicamente para mantenerse informados sobre cómo MTC protege la seguridad de la IIP recopilada para el Programa de Clipper®. El uso continuo del Programa Clipper® implica la aceptación del cliente de esta Política de Privacidad y de cualquier actualización.

**Correos electrónicos enviados a MTC**

La Política de Privacidad no se aplica al contenido de los mensajes de correo electrónico enviados directamente a MTC. Por favor, no envíe IIP en un correo electrónico directamente a MTC a fin de mantener la privacidad del contenido y de los datos.

**Información de contacto**

MTC agradece los comentarios sobre la Política de Privacidad de Clipper®. Además, si hay preguntas sobre esta declaración, por favor comuníquese con el Funcionario de Privacidad de MTC a la dirección postal, el correo electrónico o el número de teléfono mencionados anteriormente.

**Historial de cambios en la Política de Privacidad**

3 de marzo de 2006 Política de Privacidad Establecida

15 de noviembre de 2010 Modificaciones a la Política de Privacidad

16 de noviembre de 2011 Modificaciones a la Política de Privacidad

19 de octubre de 2012 Modificaciones para abarcar las aplicaciones de terceros que accedan o utilicen el sitio web de Clipper®

24 de abril de 2013 Modificaciones para reducir el periodo de retención de información de las cuentas personales de siete años a cuatro años y seis meses después del cierre o finalización de la cuenta.

21 de mayo de 2014 Modificaciones para realizar diversos cambios de aclaración

12 de noviembre de 2014 Revisiones para agregar definiciones para datos del patrón de viajes y datos anónimos, aclarar cómo se usan los datos anónimos y hacer otros cambios generales.

3 de enero de 2017 Modificaciones para identificar agencias de transporte publico participantes con Clipper® adicionales, abordar el sitio web móvil de Clipper® y las métricas de uso del mismo, y para hacer otras aclaraciones.