



Declaración de Privacidad

4 de junio de 2019

Presentado por:
ICF
9300 Lee Highway
Fairfax, VA 22030

Table of Contents

I. Alcance	3
II. Tipos de Información Personal que recopilamos	4
III. Recopilación de Información Personal	4
1. INFORMACIÓN QUE USTED NOS PROPORCIONA VOLUNTARIAMENTE	4
2. INFORMACIÓN RECOPIADA AUTOMÁTICAMENTE	4
IV. Uso de la Información Personal	5
1. Mercadeo	5
2. Sitios web de terceros contratados por ICF	6
3. Portal para solicitantes de reembolsos	6
4. Herramientas de auditoría caseras	6
5. Herramientas de programación	6
6. Herramientas de inspección para control y garantía de calidad (QA/QC)	6
V. Descargos	6
1. Divulgación legal	6
2. Enlaces a sitios web que no son de ICF y aplicaciones de terceros	7
VI. Precisión, privacidad y seguridad de la Información Personal	7
VII. Cookies, web beacons y otras tecnologías	8
1. Cookies	8
2. Web beacons y otras tecnologías	9
VIII. Notificación de cambios en la Declaración de Privacidad	10
IX. Retención	10
X. Protección de la privacidad en línea de los menores de edad	10
XI. Sus derechos	10
XII. Preguntas sobre privacidad y acceso	11

I. Alcance

Fecha de vigencia: 05/01/2020

Esta Declaración de Privacidad (“Declaración de Privacidad”) se aplica a las páginas web, aplicaciones móviles, características, widgets, servicios en línea, correo electrónico y contenido relacionado (colectivamente, el(los) “Sitio(s)”) de propiedad de, operado o controlado por ICF International, Inc. y sus filiales, subsidiarias, socios comerciales de confianza o alianzas, agentes, subcontratistas o proveedores externos (colectivamente, “ICF” o que pueden ser referidos como “nosotros”, “nos” y “nuestro”), así como cualquier información que ICF recopile fuera de línea en relación con nuestros servicios o programas.

ICF es una organización consciente de la privacidad y su confianza es primordial para nosotros. Esta Declaración de Privacidad revela nuestras prácticas de manejo de la información sobre los usuarios del Sitio, desde qué tipo de información recopilamos y rastreamos hasta cómo recopilamos, usamos, procesamos, compartimos o transferimos dicha información. Esta Declaración de Privacidad también describe las opciones disponibles para usted con respecto a su uso, su acceso y cómo actualizar y corregir su información. Esta Declaración de Privacidad no aplica a ningún sitio que no muestre o vincule a esta Declaración de Privacidad o que tenga su propia Declaración de Privacidad. Esta Declaración de Privacidad no aplica a los casos en los que simplemente procesamos datos en nombre de nuestro cliente para su beneficio, a menos que se exprese lo contrario por escrito. Le recomendamos que lea esta Declaración de Privacidad para este Sitio, las declaraciones de privacidad de nuestros otros Sitios en los que esta Declaración de Privacidad no aplica (p. ej., Áreas Económicas Europeas (“EEA”, por sus siglas en inglés) etc.), o la declaración de privacidad que aplique para otros sitios que visite o revise.

Al acceder o continuar utilizando este Sitio, usted acepta las prácticas de compilación, uso y divulgación de información descritas en esta Declaración de Privacidad y al contenido de nuestros [Términos de Uso](#). A menos que se indique expresamente lo contrario y en la medida permitida por la ley, si usted reside fuera de los Estados Unidos y continúa utilizando nuestros Sitios, usted entiende y acepta que su información puede ser procesada en los Estados Unidos donde las leyes relativas al procesamiento de información pueden ser menos estrictas que las leyes en su país.

Esta Declaración de Privacidad puede ser complementada o enmendada de vez en cuando a nuestra discreción. Cuando realicemos dichos cambios en esta Declaración de Privacidad, nos apegaremos a la Notificación de cambios en la Declaración de Privacidad descrita abajo. Le recomendamos que revise periódicamente esta Declaración de Privacidad. Al acceder o continuar utilizando nuestros Sitios después de que publiquemos dichos cambios, usted acepta esta Declaración de Privacidad modificada.

Si tiene preguntas con respecto a esta Declaración de Privacidad o desea informarnos sobre nuestro Sitio o permisos de mercadeo, por favor [Contáctenos](#).

Personal Information Types We Collect Tipos de Información Personal que recopilamos

II. Tipos de Información Personal que recopilamos

Nosotros recopilamos información que lo identifica como un individuo específico (p. ej., los participantes de nuestro programa y los usuarios del sitio web) y que se puede utilizar para ponerse en contacto con usted o identificarlo. Esta información puede consistir en, pero no se limita a, su nombre, dirección de correo electrónico, dirección de vivienda, números de cuenta de servicios públicos, número de teléfono o cualquier otra información necesaria para proporcionar nuestros servicios y programas o para llevar a cabo una transacción que usted ha solicitado (colectivamente “Información Personal”). Siempre trataremos de dar a las personas aviso adecuado de qué datos se recopilarán y cómo se utilizarán. Solo procesaremos esos datos si consideramos justo y lícito hacerlo.

III. Recopilación de Información Personal

Este sitio recopila información sobre usted de dos maneras:

1. Información que usted nos proporciona voluntariamente
2. Información recopilada automáticamente

1. INFORMACIÓN QUE USTED NOS PROPORCIONA VOLUNTARIAMENTE

Usted puede optar por darnos Información Personal directamente en una variedad de situaciones. Por ejemplo, puede darnos su Información Personal al:

- enviar un formulario en línea o de contacto a través de nuestros Sitios;
- enviarnos un correo electrónico solicitando información;
- registrarse para obtener una lista de correo;
- registrarse para un evento;
- presentar una solicitud de incentivo o participación en el programa;
- seguir un enlace desde una dirección de correo electrónico de ICF a una función en uno de nuestros Sitios.

Si recopilamos Información Personal suya en cualquier otro momento en nuestros Sitios, añadiremos un enlace a esta Declaración de Privacidad o a nuestras otras declaraciones de privacidad aplicables, o declararemos que la Información Personal se está recopilando en ese momento y siempre es un envío voluntario. Debido a la naturaleza abierta del Internet, ICF pide que no nos envíe información propietaria no solicitada u otra información confidencial a través de nuestros Sitios.

2. INFORMACIÓN RECOPIADA AUTOMÁTICAMENTE

También podemos recopilar información a través del uso de diversas tecnologías para mejorar su experiencia en el Sitio. Por ejemplo, cuando visita nuestros Sitios, podemos registrar automáticamente cierta información que su navegador nos envía, como su dirección IP, tipo de navegador e idioma, tiempo de acceso y direcciones de sitios web

de referencia (“Datos automatizados no identificables”). Podemos recopilar información sobre las páginas que ve dentro de nuestros Sitios y otras acciones que realice mientras nos visita. Podemos utilizar dichas tecnologías para determinar si ha abierto un correo electrónico o ha hecho clic en un enlace contenido en un correo electrónico. Para obtener más información sobre las tecnologías que empleamos, consulte Cookies, web beacons y otras tecnologías a continuación.

IV. Uso de la Información Personal

Podemos usar su Información Personal para:

- comunicarnos con usted;
- procesar una solicitud;
- contactarlo a través de encuestas para llevar a cabo investigaciones;
- registrarlo para un servicio o programa;
- facilitar su participación en su foro privado o público solicitado, enviarle correo directo, correo electrónico o contacto telefónico de nosotros. Tenga en cuenta que cuando voluntariamente pone su Información Personal a disposición de terceros en línea, como en un blog o tablero de mensajes públicos, su información puede ser vista, recopilada y utilizada por individuos y empresas fuera de ICF. ICF no es responsable por algún uso no autorizado por parte de terceros de dicha información que se proporcione en un foro público;
- personalizar su vista del Sitio en un área basado en el registro o para adaptar la información que reciba de nosotros;
- facilitarle la realización de negocios con nosotros si es un proveedor o un socio comercial;
- proteger los derechos o la propiedad de ICF, nuestros socios comerciales, proveedores, clientes u otros cuando tengamos motivos razonables para creer que dichos derechos o propiedad han sido o podrían verse afectados; o
- divulgar su Información Personal según lo exija la ley y cuando creamos que la divulgación es necesaria para proteger nuestros derechos, o los derechos de otros, o para cumplir con un procedimiento judicial, una orden judicial o un proceso legal servido en nuestros sitios web.

ICF y sus socios comerciales de confianza, agentes, subcontratistas o proveedores externos solo utilizan la Información Personal para fines coherentes con esta Declaración de Privacidad.

1. Mercadeo

La información que usted nos proporcione, así como la información que hemos recopilado sobre usted indirectamente, pueden ser utilizadas por nosotros con fines de mercadeo. Antes de hacerlo, sin embargo, le ofreceremos la oportunidad de elegir si desea o no que su información se utilice de esta manera.

2. Sitios web de terceros contratados por ICF

ICF contrata con una serie de terceros para mejorar su experiencia en nuestros Sitios y proporcionar características especiales, como procesamiento de pagos en línea, aplicaciones de incentivos en línea y materiales del programa. Todos estos proveedores externos tienen prohibido usar su Información Personal excepto para proporcionar estos servicios a ICF, y les exigimos que mantengan la confidencialidad de su información. Además, estos proveedores externos están sujetos a prohibiciones contractuales de vender o compartir cualquier Información Personal. Consulte también Cookies, web beacons y otras tecnologías a continuación para obtener información sobre cómo estos sitios de terceros pueden estar utilizando cookies.

3. Portal para solicitantes de reembolsos

Podemos usar un portal para solicitud de reembolsos para procesar reembolsos. Si visita y envía una solicitud a través de nuestro Sitio, le pedimos que nos proporcione Información Personal. Podemos proporcionar su información de solicitud a un asociado de servicios públicos para validar y procesar pagos.

4. Herramientas de auditoría caseras

Podemos utilizar una herramienta de auditoría casera que permita a una tercera persona recopilar Información Personal y datos sobre su hogar o negocio con el fin de proporcionar mejoras de ahorro de energía.

5. Herramientas de programación

Podemos usar herramientas para programar citas o visitas al sitio las cuales requieren Información Personal.

6. Herramientas de inspección para control y garantía de calidad (QA/QC)

Podemos utilizar herramientas de inspección que recopilan Información Personal, así como información sobre sus mejoras de ahorro de energía.

V. Descargos

1. Divulgación legal

Tenga en cuenta que en determinadas circunstancias, su Información Personal puede ser divulgada a las agencias gubernamentales de conformidad con un procedimiento judicial, una orden judicial o un proceso legal. También podemos compartir su información para proteger los derechos o la propiedad de ICF, nuestros socios comerciales o alianzas, proveedores o clientes, y otros cuando tenemos motivos

razonables para creer que dichos derechos o propiedad han sido o podrían verse afectados.

ICF divulgará la Información Personal o el contenido de un mensaje de correo electrónico, sin previo aviso, a las autoridades, funcionarios gubernamentales u otro personal de investigación si determinamos que estamos obligados a hacerlo por ley. ICF también puede divulgar dicha información basada en su creencia de buena fe de que dicha acción es necesaria para:

- Cumplir con los edictos de la ley o cumplir con el proceso legal servido en ICF;
- Proteger y defender los derechos o la propiedad de ICF o hacer cumplir nuestros Términos de Uso; o
- Actuar bajo circunstancias exigentes para proteger los derechos, la propiedad o la seguridad de los usuarios de nuestros Sitios, el público o ICF.

2. Enlaces a sitios web que no son de ICF y aplicaciones de terceros

Para permitirle interactuar con otros sitios web en los que pueda tener cuentas (como Facebook y otros sitios de redes sociales) o unirse a comunidades en dichos sitios, podemos proporcionar enlaces o incorporar aplicaciones de terceros que le permitan iniciar la sesión, publicar contenido o unirse a comunidades desde nuestros Sitios. Proporcionamos enlaces a otros sitios web para su conveniencia y solo con fines informativos. ICF no es responsable del contenido, precisión o cookies establecidos por algún sitio vinculado a terceros que no sea operado por o en nombre de ICF o por cualquier otro enlace contenido en dichos sitios de terceros. La inclusión de cualquier enlace a un sitio web que no sea propiedad de ICF no es una aprobación por parte de ICF del sitio o su contenido o precisión y no sugiere que las opiniones expresadas en un sitio de terceros sean representativas de las opiniones o puntos de vista de ICF. Es posible que desee revisar las declaraciones de privacidad en uso en sitios de terceros antes de interactuar con dichos sitios web de terceros.

ICF no asume ninguna responsabilidad por los enlaces a nuestros Sitios desde el sitio web de otra parte. Usted puede publicar un enlace a cualquier parte del Sitio sin permiso previo por escrito. Sin embargo, dichos enlaces no deben utilizar técnicas de marcos o de ninguna manera representar el Sitio o su contenido como conectado con otra organización. Además, usted no puede utilizar metaetiquetas (meta tags) o texto oculto en su sitio web que incorporen el nombre ICF o los nombres de cualquier afiliado, subsidiaria, negocio, programa o servicio de ICF.

VI. Precisión, privacidad y seguridad de la Información Personal

Tenemos la intención de mantener la precisión, el estado actual de la integridad y la seguridad de la Información Personal. En caso de cambios en su Información Personal, usted nos puede informar para asegurarse de que nuestra información esté actualizada.

Implementamos medidas de seguridad físicas, administrativas y técnicas comercialmente razonables para ayudarnos a proteger la confidencialidad, seguridad e integridad de su Información Personal y evitar la pérdida, mal uso, acceso no autorizado, interceptación no autorizada o alteración de la información. Por ejemplo, ICF toma las medidas adecuadas para asegurarse de que la Información Personal que usted proporciona se almacena en servidores de computadoras en entornos controlados y seguros.

En algunos casos, ICF contrata con proveedores externos para el alojamiento de sitios web y el almacenamiento de datos, incluida la Información Personal. Estos proveedores externos están obligados a implementar medidas de seguridad y están sujetos a prohibiciones contractuales de vender o compartir cualquier Información Personal. Cuando la Información Personal se transmite a otros sitios web, ésta se protege mediante el uso de codificación, como el protocolo SSL (Secure Socket Layer).

Su elección de divulgar Información Personal en un envío por correo electrónico o formulario en línea es voluntaria. Desafortunadamente, ninguna transmisión de datos a través de Internet es 100% segura. Aunque nos esforzamos por proteger su Información Personal, no podemos asegurar ni garantizar la seguridad de dicha Información Personal ni garantizar plenamente que sus comunicaciones privadas y otra Información Personal no sean reveladas inadvertidamente a terceros por ICF o sus socios comerciales, agentes, subcontratistas u otros proveedores externos. Aunque tomamos precauciones comercialmente razonables para mantener la seguridad de nuestros Sitios y servidores, terceros pueden interceptar o acceder ilegalmente a transmisiones o comunicaciones privadas.

VII. Cookies, web beacons y otras tecnologías

Como se mencionó anteriormente, recopilamos información de sus visitas a nuestros Sitios para ayudarnos a recopilar estadísticas sobre el uso y la eficacia, personalizar su experiencia y adaptar nuestras interacciones con usted. Lo hacemos a través del uso de varias tecnologías automatizadas, incluyendo guiones, etiquetas, objetos compartidos locales (cookies Flash), balizas de almacenamiento local (HTML5) y una más utilizada llamada “cookies” que con el tiempo proporcionan información valiosa para ayudar a mejorar su experiencia como visitante o usuario.

1. Cookies

Las cookies son archivos de texto que contienen pequeñas cantidades de información que se descargan en su computador o dispositivo móvil cuando visita un sitio web. Las cookies no se pueden utilizar para ejecutar programas o enviar virus a su computador. Sin embargo, al recordarle a usted y a sus preferencias, por ejemplo, no tiene que dar la misma información, como un nombre de usuario/contraseña o formulario de registro, de nuevo durante su sesión o en visitas posteriores a nuestros Sitios. Las cookies se envían de vuelta al sitio web de origen en cada visita posterior, o a otro sitio web que reconoce esa cookie. Las cookies son útiles porque permiten a un sitio web reconocer el dispositivo de un usuario. Las cookies se le asignan exclusivamente a usted y solo pueden ser leídas por un servidor web en el dominio que le emitió la cookie. Usted puede encontrar más información sobre las cookies en: www.allaboutcookies.org

(disponible en inglés). Si decide rechazar las cookies, es posible que no pueda experimentar plenamente los Sitios que visita.

ICF estudia datos automatizados no identificables en nuestros registros de acceso a Internet a nivel agregado e individual para ayudarnos a adaptar el contenido a sus intereses y necesidades. Por ejemplo, para determinar la utilidad de una característica determinada del Sitio, podemos analizar el tráfico colectivo a una parte de nuestros Sitios. Estos datos colectivos no contienen Información Personal y se utilizan para ayudarnos a operar y mejorar nuestros Sitios y servicios. Algunos de nuestros socios comerciales también utilizan cookies cuando usted interactúa con secciones de los Sitios, que están alojadas por estos proveedores externos. No tenemos acceso ni control sobre estas cookies.

Las cookies realizan muchos trabajos diferentes. Algunas son “necesarias” porque se requieren para que el sitio web funcione correctamente. Otras cookies son “funcionales” y se utilizan para mejorar el funcionamiento del sitio web para usted. La mayoría de nuestras cookies son “de origen”, lo que significa que son establecidas por el mismo sitio web donde se leen. Las cookies de terceros son establecidas y leídas por proveedores contratados que proporcionan servicios a ICF, como análisis web o publicidad en línea. A continuación, se muestra una lista de cookies en nuestros Sitios y los fines para los que se utilizan dichas cookies. Al utilizar nuestros Sitios, usted acepta que podemos colocar cookies y otras tecnologías similares en su dispositivo como se explica a continuación. Tenga en cuenta que nuestras iniciativas actuales de “No rastrear” (“Do Not Track”) no son reconocidas por nuestros Sitios. Sin embargo, siga los pasos que se indican a continuación en la sección Sus derechos si desea rechazar las cookies. Si tiene alguna pregunta sobre estas cookies o desea obtener más información sobre ellas, por favor [Contáctenos](#).

2. Web beacons y otras tecnologías

También podemos incluir web beacons (incluidos píxeles de conversión) u otras tecnologías en los mensajes de correo electrónico de mercadeo o en nuestros boletines informativos para determinar si ha abierto mensajes, hecho clic en enlaces o implementado acciones similares. Las web beacons no envían información a su dispositivo pero pueden funcionar en conjunto con las cookies para supervisar la actividad del sitio web, y la información sobre las cookies anteriores también se aplica a las web beacons y tecnologías similares. Los píxeles de conversión son códigos pequeños que se encuentran en una página web determinada que se activan cuando alguien visita una página, lo que provoca un aumento en el recuento de conversiones.

Tenga en cuenta que no puede eliminar ni bloquear las web beacons o los URL personalizados, ya que forman parte del contenido de las páginas web y correos electrónicos en lugar de colocar información en su dispositivo. Pero, como funcionan junto con las cookies, desactivar las cookies también impedirá que las web beacons rastreen su actividad de usuario en nuestros Sitios. Las web beacons seguirán representando una visita anónima, pero su información única no se registrará.

Algunos de nuestros socios comerciales o alianzas establecen web beacons y cookies en nuestros Sitios. Además, los botones de redes sociales de terceros pueden registrar cierta información, como su dirección IP, tipo de navegador e idioma, tiempo de acceso y direcciones de sitios web de referencia, y, si ha iniciado una sesión en esos sitios de

redes sociales, también pueden vincular dicha información recopilada con la información de su perfil en ese sitio. No controlamos tecnologías de seguimiento de terceros.

VIII. Notificación de cambios en la Declaración de Privacidad

Como hemos señalado anteriormente, podemos, de vez en cuando, modificar esta Declaración de Privacidad. Referencia a la “Fecha de vigencia” en la parte superior de esta página indica cuándo revisamos por última vez esta Declaración de Privacidad, y cualquier cambio en esta Declaración de Privacidad entrará en vigor cuando publiquemos la Declaración de Privacidad revisada en nuestros Sitios. Su uso continuado de nuestros Sitios o la participación en las Interacciones después de implementar dichos cambios también constituirá su consentimiento afirmativo a la Declaración de Privacidad revisada.

IX. Retención

Conservaremos y usaremos su Información Personal según sea necesario para satisfacer sus solicitudes o consultas, proporcionar servicios o cumplir con nuestras obligaciones legales, resolver disputas y hacer cumplir nuestros acuerdos.

X. Protección de la privacidad en línea de los menores de edad

ICF se compromete a proteger la privacidad de los menores de edad en línea. Nuestros Sitios no están diseñados para o están dirigidos a niños menores de 13 años intencionalmente. De acuerdo con la Children's Online Privacy Protection Act of 1998 (COPPA; *Ley de Protección de la Privacidad Infantil en Línea de 1998*), ICF no recopilará, mantendrá ni distribuirá intencionalmente información sobre alguna persona menor de 13 años. Si nos damos cuenta de que hemos recibido inadvertidamente Información Personal de un usuario menor de 13 años, eliminaremos estos datos de nuestros registros.

XI. Sus derechos

Residentes en Estados Unidos e Internacionales

General. Usted puede, en cualquier momento, ejercer su derecho a negarse a proporcionar cierta información mientras utiliza nuestros Sitios. Sin embargo, tenga en cuenta que, es posible que no pueda acceder a cierto contenido o participar en algunas funciones de nuestros Sitios. Si usted nos avisa que no desea que utilicemos su información para ponernos en contacto con usted más allá del cumplimiento de su solicitud, respetaremos sus deseos. Usted tiene derecho a saber si tenemos Información Personal sobre usted y, si lo tenemos, tiene derecho a tener acceso a esa Información Personal y exigir que se corrija si es inexacta. Generalmente no tomamos decisiones por medios puramente automáticos, pero si lo hacemos, usted tiene derecho a objetar. Si

vamos a utilizar su Información Personal de una manera diferente a la indicada en el momento de la recopilación, se lo notificaremos, y usted tendrá la opción de decir si podemos o no usar su Información Personal de tal manera.

Mercadeo. Usted puede, en cualquier momento, ejercer su derecho a impedir que compartamos materiales de mercadeo con usted marcando ciertas casillas en nuestros formularios, utilizando los mecanismos de cancelación de suscripción u optar por no participar en los correos electrónicos que le enviamos, indicándolo cuando le llamamos, o enviando un correo electrónico a homeenergyprograms@srpnet.com. En tales casos, conservaremos la Información Personal mínima para tener en cuenta que usted optó por no participar con el fin de evitar ponernos en contacto con usted de nuevo.

Si se ha suscrito a uno o más de nuestros boletines informativos o recibe información de ICF por correo electrónico o correo postal y desea modificar o cancelar estos envíos, siga las instrucciones del correo, envíe un correo electrónico a homeenergyprograms@srpnet.com o utilice el formulario [Contáctenos](#) en nuestros Sitios. Para obtener los mejores resultados, reenvíe una copia del correo que recibió de ICF.

Cookies. Si desea eliminar las cookies existentes de su dispositivo, puede implementar esos pasos mediante las opciones de su navegador. Si desea bloquear futuras cookies que se colocan en su dispositivo, puede cambiar la configuración de su navegador para hacer esto. Cuando revise la configuración u opciones de su navegador, puede identificar las cookies de ICF en el nombre. A menos que haya ajustado la configuración de su navegador para bloquear las cookies, nuestro sistema emitirá cookies tan pronto como visite nuestros Sitios o haga clic en un enlace en un correo electrónico dirigido que le hemos enviado, incluso si ha eliminado previamente nuestras cookies. Tenga en cuenta que la eliminación y el bloqueo de cookies tendrán un impacto en su experiencia de usuario, ya que es posible que algunas partes del Sitio ya no funcionen. Para obtener más información sobre la gestión de cookies, consulte www.allaboutcookies.org/manage-cookies (disponible [en inglés](#)).

Residentes de California. La Sección 1798.83 del Código Civil de California, también conocida como la ley "Shine The Light", permite a los visitantes de nuestro Sitio que son residentes de California solicitar y obtener de nosotros una vez al año, de forma gratuita, detalles sobre su Información Personal (si la hubiera) que divulgamos a terceros con fines de mercadeo directo en el año calendario anterior. Si corresponde, esta información incluiría una lista de las categorías de Información Personal que se compartieron y los nombres y direcciones de todos los terceros con los que compartimos información en el año calendario inmediatamente anterior.

XII. Preguntas sobre privacidad y acceso

Usted puede ejercer cualquiera de sus derechos poniéndose en [contacto con nosotros](#) o enviando cualquier solicitud relacionada con el ejercicio de sus derechos por escrito a:

ATTN: Data Protection Team

ICF

9300 Lee Highway

Fairfax, VA 22031-1207 USA

E-mail: dataprotection@icf.com

Tenga en cuenta que es posible que deba dar prueba de su identidad antes de que podamos cumplir con su solicitud.



