Política de privacidad del portal

Aguas del Magdalena S.A. E.S.P. — www.aguasdelmagdalena.com

> **En pocas palabras:** para navegar por este portal no tiene que registrarse ni dar sus datos. No usamos cookies de publicidad y medimos las visitas sin cookies. Solo le pedimos datos si radica una PQRSD, y puede hacerlo de forma anónima.

1. Alcance

Esta política explica qué información se recoge cuando usted visita el portal www.aguasdelmagdalena.com y para qué se usa. Complementa la **Política de tratamiento de datos personales** de la Entidad, que es la que regula sus derechos como titular y cómo ejercerlos (Ley 1581 de 2012).

2. Qué información se recoge

Cuándo	Qué se recoge	Para qué
Al navegar	Dirección IP, fecha y hora, página consultada y tipo de navegador, en los registros técnicos del servidor.	Mantener el portal en funcionamiento y protegerlo contra el abuso y los ataques.
Medición de visitas	Página vista, clics en documentos y enlaces, tipo de dispositivo y sitio de origen, solo como totales por día. Para no contar dos veces a una persona se usa una huella temporal irreversible, que cambia cada día y se borra al día siguiente. No se guarda la dirección IP.	Saber cuántas personas usan el portal y qué consultan, para mejorarlo y rendir cuentas. Si su navegador envía la señal de control de privacidad, no se cuenta su visita.
Al radicar una PQRSD	Los datos que usted escribe en el formulario y sus anexos. Si elige la opción anónima, no se piden datos personales.	Tramitar y responder su solicitud, con la autorización que usted da en el formulario.
Al consultar un radicado	El número de radicado y el dato de verificación que se solicite.	Mostrarle el estado de su solicitud. La consulta pública no muestra su nombre, su correo ni el asunto.
Al entrar al panel administrativo	Usuario y registro de las acciones realizadas. Es solo para servidores públicos y contratistas autorizados.	Controlar el acceso y dejar la trazabilidad de la gestión.

3. Cookies y almacenamiento en su navegador

Elemento	Quién lo pone	Función
Sesión del panel (**amg_sesion**)	La Entidad	Cookie necesaria para mantener abierta la sesión de los usuarios autorizados del panel. No se usa con los visitantes del portal.
Preferencias de accesibilidad	La Entidad	Recuerdan en su propio navegador el tamaño de texto y el alto contraste que usted eligió. No se envían a la Entidad.
Seguridad de la red	Cloudflare	Protege el portal contra ataques y tráfico automatizado; puede usar cookies técnicas de seguridad.
Verificación reCAPTCHA	Google	Solo en los formularios que la usan, como el de PQRSD: comprueba que quien envía es una persona. Google puede recoger datos técnicos y usar cookies, según sus propias políticas.

Puede borrar o bloquear las cookies desde la configuración de su navegador. Si bloquea las de la verificación, es posible que el formulario de PQRSD no funcione; en ese caso puede usar los demás canales de atención.

4. Servicios de terceros

Algunas funciones del portal cargan contenido de otros servicios, que reciben datos técnicos de su conexión, como la dirección IP, y se rigen por sus propias políticas:

- **Cloudflare:** red de distribución y protección del portal.
- **Google reCAPTCHA:** verificación en formularios.
- **OpenStreetMap:** mapas de calles de las obras.
- **cdnjs (Cloudflare):** componentes técnicos de los mapas y del visor de documentos.
- **YouTube:** videos insertados en noticias, en modo de privacidad mejorada.

Los enlaces a otros sitios, como el SECOP o el Centro de Relevo, llevan a páginas que no administra la Entidad. Le recomendamos leer sus políticas.

5. Lo que no hacemos

- No vendemos ni cedemos sus datos con fines comerciales.
- No usamos cookies de publicidad ni de analítica, ni elaboramos perfiles de los visitantes.
- No publicamos sus datos personales en los informes de PQRSD, que solo contienen totales.

6. Seguridad y conservación

Las comunicaciones del portal van cifradas (HTTPS) y los anexos de las PQRSD se guardan de forma privada. La información se conserva durante el tiempo necesario para cumplir su finalidad y el que fijen la ley y las tablas de retención documental.

7. Niñas, niños y adolescentes

El portal no está dirigido a recoger datos de menores de edad. Si un menor presenta una solicitud, sus datos se tratan respetando su interés superior y sus derechos fundamentales.

8. Sus derechos y contacto

Puede conocer, actualizar, rectificar o pedir la supresión de sus datos en los términos de la Política de tratamiento de datos personales. Escriba a **amg@aguasdelmagdalena.com** o radique una PQRSD en **www.aguasdelmagdalena.com/pqrs**.

9. Cambios

Esta política rige desde su publicación en el portal. Cualquier cambio se publicará aquí, con su fecha y su versión.

Control de versiones

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	Noviembre de 2026	Primera publicación en el portal.
02	Noviembre de 2026	Incluye la medición de visitas del portal.