

POLÍTICA DE COOKIES DE ACUECAR S.A. E.S.P.



**EMPRESA DE SERVUCIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO DEL CARMEN DE BOLÍVAR
ACUECAR SA ESP**

2025

Introducción

La presente Política de Cookies ha sido elaborada con el objetivo principal de proporcionar a los usuarios del sitio web <https://www.acuecars.com> una información clara, detallada y transparente sobre el uso de cookies y otras tecnologías similares. Estas herramientas digitales son fundamentales para mejorar la experiencia de navegación, optimizar el rendimiento del portal y asegurar que los servicios ofrecidos sean más eficientes y personalizados. En un mundo cada vez más conectado, donde la interacción en línea es esencial para el acceso a servicios públicos como los que presta ACUECAR S.A. E.S.P., el uso responsable de estas tecnologías no solo contribuye a una mejor usabilidad, sino que también fortalece la confianza de los usuarios al garantizar la protección de su privacidad.

ACUECAR S.A. E.S.P., como empresa prestadora del servicio público de acueducto y alcantarillado en el municipio de El Carmen de Bolívar, Bolívar, Colombia, opera bajo principios de responsabilidad social y cumplimiento normativo. Reconociendo que la información recolectada a través de nuestro sitio web es un activo valioso que debe manejarse con el máximo cuidado. Este compromiso se alinea con nuestra misión institucional de brindar servicios de calidad, accesibles y transparencia, fomentando una relación de confianza con la comunidad. Al implementar esta política, no solo cumplimos con las obligaciones legales, sino que también promovemos prácticas éticas que priorizan el respeto por la autonomía y los derechos de los individuos en el entorno digital. De esta manera, justificamos el uso de cookies como un medio necesario para equilibrar la funcionalidad del sitio con la salvaguarda de la privacidad, evitando cualquier recolección innecesaria de datos y enfocándonos en beneficios tangibles para el usuario, como una navegación más fluida y contenido adaptado a sus necesidades.

¿Qué son las cookies?

Las cookies son pequeños archivos de texto o datos que se generan automáticamente y se almacenan en el dispositivo del usuario (ya sea un computador, teléfono inteligente, tableta u otro aparato con acceso a internet) cuando este accede a un sitio web. Funcionan como una especie de "memoria" digital que permite al sitio reconocer el dispositivo en visitas posteriores, recordando preferencias, acciones previas o configuraciones específicas. Por ejemplo, si un usuario selecciona el idioma español en su primera visita, una cookie puede almacenar esa preferencia para que en accesos futuros el sitio se muestre automáticamente en ese idioma, evitando la necesidad de configurarlo cada vez.

El mecanismo de las cookies es simple pero efectivo: al cargar una página web, el servidor envía la cookie al navegador del usuario, que la guarda localmente. En interacciones subsiguientes, el navegador devuelve la cookie al servidor, permitiendo una comunicación continua y personalizada. Esta tecnología no solo mejora la eficiencia operativa del sitio, reduciendo tiempos de carga y errores, sino que también contribuye a una experiencia más intuitiva y amigable. Es importante destacar que las cookies por sí solas no identifican personalmente al usuario (como su nombre o dirección), sino que se centran en datos anónimos o pseudonimizados relacionados con el dispositivo o el comportamiento de navegación. Sin embargo, en combinación con otras

tecnologías, podrían relacionarse con datos personales, por lo que su uso debe ser justificado y regulado, como lo hacemos en ACUECAR S.A. E.S.P., para evitar cualquier riesgo innecesario y asegurar que los beneficios superen cualquier posible impacto en la privacidad.

Tipos de cookies utilizadas

En el sitio web <https://www.acuecars.com>, utilizamos diferentes tipos de cookies para cubrir diversas necesidades funcionales y analíticas. Esta clasificación nos permite justificar su implementación al demostrar cómo cada una contribuye directamente al mejoramiento del servicio y la experiencia del usuario, siempre bajo un enfoque de minimización de datos recolectados. A continuación, detallamos los tipos principales:

A. Cookies propias (gestionadas directamente por acuecars.com)

Estas cookies son creadas y controladas exclusivamente por ACUECAR S.A. E.S.P., sin intervención de terceros. Su propósito es esencial para el núcleo operativo del sitio, permitiendo una interacción más fluida y personalizada. Específicamente, estas cookies nos ayudan a:

- Recordar las preferencias del usuario, como el idioma seleccionado, la configuración de visualización (por ejemplo, modo oscuro o claro) o ajustes de accesibilidad, lo que justifica su uso al reducir la fricción en la navegación y hacer el sitio más inclusivo para usuarios con diferentes necesidades.
- Mantener la sesión activa mientras el usuario navega por el portal, evitando que tenga que iniciar sesión repetidamente en secciones protegidas, como áreas de consulta de facturas o reportes de servicio. Esto optimiza el tiempo del usuario y mejora la eficiencia en el acceso a información crítica relacionada con nuestros servicios públicos.
- Mejorar la funcionalidad y rendimiento del sitio, mediante el monitoreo interno de errores o tiempos de carga, lo que nos permite realizar ajustes proactivos para garantizar un portal estable y rápido, especialmente en regiones con conexiones limitadas como El Carmen de Bolívar.

B. Cookies de terceros

Nuestro sitio web puede integrar servicios o componentes proporcionados por entidades externas, las cuales utilizan sus propias cookies para habilitar funcionalidades adicionales. Estas cookies no están bajo nuestro control directo, pero su inclusión está justificada porque enriquecen el sitio con herramientas que amplían su utilidad social e interactiva, como análisis de uso o integración con redes sociales. Entre los proveedores más comunes se incluyen:

Proveedor Finalidad Dominio Google Análisis de tráfico web y rendimiento del sitio mediante herramientas como Google Analytics, que recopilan datos agregados y anónimos sobre visitas, páginas vistas y tiempo de permanencia para ayudarnos a identificar áreas de mejora y optimizar el contenido. Además, optimiza servicios integrados como Google Maps (para ubicar nuestras oficinas o zonas de servicio) o

reCAPTCHA (para prevenir spam en formularios de contacto), justificando su uso al mejorar seguridad y accesibilidad del portal. [google.com](https://www.google.com), www.google.com Facebook Integración de contenido o botones de redes sociales que permiten compartir información institucional, como noticias sobre interrupciones de servicio o campañas de conservación del agua, o interactuar con publicaciones oficiales. Esto fomenta la participación comunitaria y la difusión de información pública, alineándose con nuestra responsabilidad como entidad prestadora de servicios esenciales. [facebook.com](https://www.facebook.com), www.facebook.com.

Es crucial enfatizar que estos terceros actúan como responsables independientes del tratamiento de los datos que recolectan, por lo que recomendamos a los usuarios revisar sus respectivas políticas de privacidad para entender cómo se manejan esos datos. En ACUECAR S.A. E.S.P., solo integramos proveedores confiables y justificamos su presencia al evaluar que los beneficios para la comunidad (como mayor interacción y análisis para mejoras) superan cualquier riesgo potencial, siempre informando al usuario para que tome decisiones informadas.

Finalidad de las cookies

Las cookies implementadas en <https://www.acuecars.com> no se utilizan de manera arbitraria, sino con propósitos específicos y justificados que se centran en mejorar el servicio público que ofrecemos. Cada finalidad está diseñada para equilibrar la funcionalidad técnica con el respeto a la privacidad, recolectando solo la información mínima necesaria. A continuación, explicamos en detalle cada una:

- Cookies técnicas o necesarias: Estas son indispensables para el funcionamiento básico del portal, como cargar páginas correctamente, procesar formularios de contacto o mantener la seguridad en transacciones. Sin ellas, el sitio podría no operar adecuadamente, justificando su uso esencial para garantizar que los usuarios accedan a información vital sobre servicios de acueducto y alcantarillado sin interrupciones.
- Cookies de personalización: Permiten adaptar el sitio a las preferencias individuales del usuario, como el idioma, la región geográfica o el tamaño de letra para mayor legibilidad.
- Cookies analíticas: Recopilan datos agregados sobre cómo los usuarios interactúan con el sitio (páginas más visitadas, tasas de rebote), lo que nos permite medir el rendimiento y realizar mejoras basadas en evidencia. Justificamos su uso porque estos insights ayudan a optimizar el portal para mejor servir a la comunidad, como priorizando secciones sobre pagos en línea o reportes de averías, sin identificar a usuarios individuales.
- Cookies de redes sociales: Facilitan la integración y compartición de contenido desde nuestras cuentas oficiales en plataformas externas, permitiendo a los usuarios interactuar fácilmente con publicaciones sobre eventos comunitarios o consejos de uso eficiente del agua. Esta finalidad se justifica al fortalecer la comunicación bidireccional con la ciudadanía, alineándose con principios de transparencia y participación pública en entidades como la nuestra.

En todos los casos, evitamos cookies publicitarias o de rastreo invasivo, enfocándonos en finalidades que apoyen nuestra misión institucional.

Base legal y marco normativo aplicable

El uso de cookies en nuestro sitio web se fundamenta en un sólido marco legal colombiano que prioriza la protección de datos y la transparencia. Esta base no solo justifica nuestra política, sino que también obliga a informar detalladamente a los usuarios sobre sus derechos y opciones. Las normas aplicables incluyen:

- Ley 1581 de 2012: Establece el régimen general de protección de datos personales en Colombia, requiriendo que cualquier tratamiento de datos sea informado, consentido y proporcional. Aplicamos esta ley al justificar que las cookies recolectan datos mínimos y necesarios, siempre con mecanismos para obtener consentimiento.
- Decreto 1377 de 2013: Reglamenta la Ley 1581, enfatizando el deber de informar sobre políticas de tratamiento de datos, incluyendo cookies. Esto nos obliga a detallar en esta política cómo se usan las cookies y cómo los usuarios pueden controlarlas.
- Circular Externa 002 de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC): Exige que los sitios web informen claramente sobre tecnologías de seguimiento, como cookies, y ofrezcan opciones de consentimiento granular. Justificamos nuestro cumplimiento al proporcionar un banner interactivo que permite configuraciones personalizadas.
- Ley 1266 de 2008 (Habeas Data): Regula el manejo de datos financieros y crediticios, pero se extiende a entornos digitales para proteger la información personal, reforzando nuestra obligación de minimizar riesgos en el uso de cookies.
- Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública): Como entidad pública, esta ley nos obliga a ser transparentes en el manejo de información, justificando la publicación detallada de esta política para que los usuarios accedan fácilmente a detalles sobre cookies.
- Lineamientos del Modelo de Gobierno Digital del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC): En su componente de Seguridad y Privacidad de la Información, promueve prácticas seguras en portales gubernamentales y de servicios públicos, lo que justifica nuestra adopción de cookies seguras y auditadas regularmente.

De acuerdo con estas disposiciones, ACUECAR S.A. E.S.P. informa proactivamente, obtiene consentimiento explícito donde sea requerido y ofrece mecanismos de control, asegurando que el uso de cookies sea legítimo, necesario y proporcional.

Consentimiento del usuario

El consentimiento es un pilar fundamental de nuestra política, ya que empodera al usuario para decidir sobre el uso de sus datos. Al ingresar por primera vez a <https://www.acuecars.com>, se muestra un banner o aviso de cookies que explica de manera clara y concisa las opciones disponibles, justificando esta aproximación para fomentar decisiones informadas sin sobrecargar la experiencia inicial.

El usuario puede:

- Aceptar todas las cookies: Permitiendo el uso completo para una experiencia óptima, incluyendo personalización y análisis.
- Rechazar las cookies no necesarias: Manteniendo solo las técnicas esenciales, lo que podría limitar algunas funcionalidades pero respeta la privacidad.
- Configurar sus preferencias: A través de un panel detallado en el banner, donde se explica cada tipo de cookie y su impacto, permitiendo una selección granular.

El uso continuado del sitio tras la visualización del aviso se considera aceptación expresa, pero esto se justifica solo después de una información exhaustiva. Además, los usuarios pueden retirar su consentimiento en cualquier momento accediendo al panel de configuración o contactándonos, sin que esto afecte la legalidad del tratamiento previo. Esta flexibilidad justifica nuestra política al priorizar el control del usuario y adaptarnos a cambios en sus preferencias.

Gestión y eliminación de cookies

Para empoderar a los usuarios en el control de su privacidad, proporcionamos orientación detallada sobre cómo gestionar las cookies. Esto justifica nuestra transparencia al no solo informar, sino también educar sobre herramientas disponibles en los navegadores comunes.

El usuario puede permitir, bloquear o eliminar las cookies instaladas mediante la configuración de su navegador. A continuación, ofrecemos guías paso a paso para los más utilizados:

- Google Chrome:
<https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=es-es>
- Mozilla Firefox:
<https://support.mozilla.org/es/kb/Borrar%20cookies>
- Microsoft Edge:
<https://support.microsoft.com/es-es/windows/administrar-cookies-en-microsoft-edge-ver-permitir-bloquear-eliminar-y-usar-168dab11-0753-043d-7c16-ed5947fc64d>
- Safari:
<https://help.apple.com/safari/mac/8.0/en.lproj/sfri11471.html>

Si se desactivan las cookies, algunas funcionalidades como el mantenimiento de sesiones o personalizaciones podrían no estar disponibles, lo que justifica su uso opcional pero recomendado para una experiencia completa. Recomendamos revisar regularmente estas configuraciones para alinearlas con preferencias de privacidad.

Actualización de esta política

Dado el dinamismo del entorno digital, normativo y tecnológico, ACUECAR S.A. E.S.P. se reserva el derecho de modificar esta Política de Cookies en cualquier momento para adaptarla a nuevos requisitos o mejoras. Estas actualizaciones podrían responder a cambios en leyes, avances en tecnologías de cookies o evoluciones en el funcionamiento del portal, justificando nuestra flexibilidad para mantener el cumplimiento y la relevancia.

Cualquier modificación será publicada inmediatamente en <https://www.acuecars.com>, con indicación de la fecha de la última actualización. Notificaremos a los usuarios a través del banner de cookies o un aviso prominente en el sitio, permitiendo que revisen y acepten los cambios. Esto justifica nuestra aproximación proactiva para asegurar que los usuarios estén siempre informados y puedan ajustar sus preferencias accordingly.

Contacto

Para resolver cualquier duda, ejercer derechos relacionados con datos personales (como acceso, rectificación o supresión) o obtener más detalles sobre esta Política de Cookies, invitamos a los usuarios a contactarnos directamente. Esta sección justifica nuestra accesibilidad al proporcionar múltiples canales de comunicación, fomentando un diálogo abierto.

ACUECAR S.A. E.S.P.

Carrera 52 No. 25-43, El Carmen de Bolívar, Bolívar, Colombia

Correo electrónico: contacto@acuecars.com

Teléfono: (+57) [315 3239131](tel:3153239131)

Horario de atención: Lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.