POLÍTICA DE PRIVACITAT ESPECÍFICA DEL CANAL DE WHATSAPP

A continuació, es presenta una política de privacitat abreujada i específica per a l'ús del canal de comunicació via WhatsApp d'AndorraUE, complementària a la política general de privacitat d'aquest lloc web.

1. Responsable del tractament: El responsable de les dades que proporcioneu en contactar-nos per WhatsApp és el **Govern d'Andorra**, representat per la Secretaria d'Estat per a les Relacions amb la Unió Europea (SEUE). (Adreça: Carrer Prat de la Creu 62-64, AD500 Andorra la Vella.)

2. Dades tractades: Quan ens escriviu per WhatsApp, obtenim el vostre **número de telèfon** i el vostre **nom de perfil de WhatsApp**, així com la **informació que ens feu als missatges** (text, àudios, imatges que ens envieu, si és el cas) i altra informació del vostre compte (p.ex., el vostre estat de WhatsApp). Us informem que no necessitem cap dada personal especial per atendre-us.

Preguem que no envieu informació sensible mitjançant WhatsApp. Es consideren dades "sensibles", entre altres, les de salut, ideologia política, religiosa, sindical, orientació sexual, o qualsevol informació de la qual es podria inferir alguna d'aquestes categories especials de dades personals). Tampoc no sol·licitem elements com ara documents identificatius, entitat per la qual treballa o càrrec que ocupa, o fitxers/imatges de qualsevol tipus (si calgués compartir documentació o imatges, us indicaríem una via alternativa més segura).

3. Finalitat del tractament: Utilitzarem les vostres dades de WhatsApp **exclusivament per respondre la vostra consulta o petició d'informació** relativa al projecte AndorraUE o a l'Acord d'Associació amb la UE (si ens envieu altres dades, les destruirem sense dilació indeguda i ús invitarem a fer el mateix en el vostre dispositiu). Aquest canal pretén ser un mitjà àgil perquè obtingueu respostes a preguntes concretes o aclariments sobre temes europeus relacionats amb Andorra. No farem servir el vostre número de telèfon per a cap acció de comunicació proactiva, ni us afegirem a cap grup o llista de difusió sense el vostre permís. Tampoc rebreu bolletins informatius ("newsletters") ni qualsevol altre tipus de comunicacions massives per aquesta via. Només us contactarem per donar resposta als vostres missatges entrants, i, si escau, per fer alguna pregunta de seguiment relacionada directament amb la vostra consulta inicial.

4. Base jurídica: El tractament de les vostres dades en aquest context es basa en el **compliment d'una missió d'interès públic** (art. 6.1.e LQPD) –concretament, la tasca divulgativa i d'atenció ciutadana encomanada al Govern en matèria de relacions amb la UE. Entenem que oferir informació a la ciutadania és un objectiu d'interès general. Tot i així, per transparència, us **sol·licitarem el consentiment** abans de procedir a atendre la consulta per si el vostre missatge no és tant una consulta com un comentari i no espereu resposta per part de la SEUE: quan ens contacteu per primera vegada, rebreu un missatge automatitzat demanant-vos que confirmeu si voleu continuar (responent "Sí") un cop llegida la informació bàsica. Aquesta confirmació s'entendrà com el vostre consentiment perquè processem les vostres dades per atendre la consulta. Si decidiu no respondre o no donar consentiment, respectarem la vostra decisió i no tractarem les vostres dades (més enllà de la resposta automàtica inicial), de forma que tota la resta del tractament del vostre missatge serà anònim. **Recordeu que no està permès donar dades personals identificatives o informació que permeti inferir-les dins del cos del missatge**. Assenyalar també que, en qualsevol moment, podeu **retirar el consentiment** simplement indicant-nos-ho (per exemple, enviant la paraula "BAIXA" o similar, per aquest mateix canal de WhatsApp, o com s'indica a la política general de privacitat d'aquest lloc web), i deixarem de conversar amb vós i eliminarem les vostres dades, llevat dels registres anonimitzats que ja s'hagin generat. La retirada de consentiment no afecta la licitud dels tractaments ja efectuats.

5. Encarregats i particularitats de WhatsApp: És important comprendre que, en usar aquest canal, algunes de les vostres dades són tractades per la **plataforma WhatsApp, de Meta**. Nosaltres hem triat utilitzar *WhatsApp Business* amb un telèfon corporatiu, i ens regim per les condicions d'ús i privacitat de WhatsApp. Meta pot processar informació de la vostra comunicació (per exemple, el fet que us comuniqueu amb un número oficial del Govern, l'hora dels missatges, i possiblement part de la informació tècnica) segons les seves polítiques. Segons WhatsApp, els missatges estan xifrats extrem a extrem, la qual cosa significa que Meta no pot llegir el contingut dels missatges. Tanmateix, *sí que disposen de metadades* de la comunicació i d'algunes dades del vostre compte (el vostre número, informació del dispositiu, etc.).

Heu de saber que WhatsApp pot allotjar i tractar aquestes metadades fora d'Andorra, inclosos els Estats Units, i no està sota el control directe del Govern d'Andorra. El Govern ha adoptat mesures per minimitzar la informació que queda a WhatsApp (per exemple, no enviem per aquesta via dades que revelin aspectes confidencials, i us recomanem fer el mateix). Si teniu dubtes sobre la privacitat de WhatsApp, us recordem que sempre podeu optar per contactar-nos per mitjans alternatius (com ara el formulari web o el correu electrònic), on el tractament restarà en sistemes ubicats a Andorra.

6. Conservació de les converses: La conversa de WhatsApp amb vós es conservarà en l'aplicació durant el temps necessari per gestionar la vostra consulta. Un cop resolta, i transcorregut un temps prudencial (inferior a 6 setmanes) que ens permetrà vincular amb aquesta futures consultes per afegir-les context, procedirem a **tancar i arxivar el xat**, i no us tornarem a contactar excepte resposta vostra. Internament, tal com descriu la política general de privacitat que trobareu en aquest lloc web, *no guardarem cap dada identificativa* de la vostra consulta en bases de dades separades. Únicament enregistrarem de forma **anonimitzada** el contingut general de la pregunta i la resposta per a elaborar estadístiques i millorar el servei. Aquest registre estadístic anonimitzat s'emmagatzema en servidors del Govern amb altes mesures de seguretat, i es purga periòdicament (aproximadament cada any) per eliminar les entrades antigues. D'aquesta manera, assegurem que cap dada personal teva roman en els nostres sistemes a llarg termini. Igualment, al dispositiu de WhatsApp es poden esborrar manualment les converses antigues per major seguretat.

7. Confidencialitat i seguretat: Els missatges que ens envieu per WhatsApp seran tractats **confidencialment** pel personal autoritzat de la SEUE. Només les persones encarregades de la comunicació i atenció ciutadana accedeixen a l'aplicació, protegida amb els mecanismes de bloqueig adequats. Ens prenem seriosament la seguretat: el telèfon de WhatsApp té autenticació de doble factor activada, i s'ha intentat evitar dedicar el número exclusivament a aquestes finalitats per tal d'evitar que META pugui vincular les metadades amb un possible interès polític de la persona que es comunica amb nosaltres mitjançant aquest compte del Govern. Tot i això, recordeu que el fet d'utilitzar una plataforma externa com WhatsApp implica acceptar els seus riscos inherents (per exemple, vulnerabilitats pròpies de l'app, polítiques de privacitat de Meta, etc.). Si en algun moment es produís una **bretxa de seguretat** que comprometés la confidencialitat de les vostres comunicacions per WhatsApp, us ho notificaríem com mana la llei (llevat que ja no tinguem les vostres dades de contacte, en seguiment del protocol de destrucció a dalt esmentat) i prendríem accions immediates.

8. Drets de l'usuari: En el context de WhatsApp, els vostres drets com a interessat són els mateixos descrits a la política general (vegeu apartat de drets). Podeu exercir drets d'accés, rectificació, supressió, oposició, etc. Respecte les dades tractades per nosaltres: per exemple, podeu demanar que eliminem definitivament la informació de la conversa, o que us informem de quines dades tenim (en aquest cas, bàsicament seria el registre anonimitzat, del qual no us podem atribuir cap dada personal un cop anonimitzat). Per a exercir-los, utilitzeu els canals indicats (preferiblement, escrivint a dpd@govern.ad o al formulari web de contacte, identificant-vos pel número de telèfon associat al vostre compte de WhatsApp, de forma que puguem associar la vostra sol·licitud amb les dades

que sobre vos encara conservem). Si només ens heu contactat per WhatsApp i voleu romandre anònim, també podeu exercir els drets des del mateix xat (amb les limitacions de verificació que això suposa); farem tot el possible per atendre la sol·licitud en aquest context, però potser us demanarem que continueu la gestió per un canal oficial (per exemple, per correu electrònic formal) si cal identificar-vos de manera fefaent per segons quin dret. En qualsevol cas, el nostre delegat (la nostra delegada) de protecció de dades tractarà de facilitar-vos l'exercici de drets.

9. Altres consideracions: Aquest canal és una iniciativa opcional, pensada per comoditat dels usuaris. Si en algun moment detecteu que no us sentiu còmodes amb les condicions de privacitat de WhatsApp, us animem a fer ús dels canals alternatius (formulari de contacte, telèfon oficial, o atenció presencial si escau). La vostra participació és voluntària i la vostra experiència d'atenció no es veurà perjudicada per triar un canal o un altre, ja que tots arriben finalment al mateix equip de la SEUE. L'única diferència és que WhatsApp pot resultar més àgil per consultes breus, però comporta els factors comentats.

10. Acceptació d'aquesta política específica: En iniciar o continuar la comunicació amb nosaltres via WhatsApp, s'entén que **accepteu aquesta política de privacitat específica**. Us la proporcionarem en tot moment que la demaneu (podem enviar-vos aquest text mateix via WhatsApp en format resum o enllaç). Si teniu qualsevol dubte sobre aquesta política o sobre com protegim la vostra privacitat a WhatsApp, podeu preguntar-nos directament al xat, o contactar el nostre DPD a dpd@govern.ad. Estem a la vostra disposició per ajudar-vos.

Darrera actualització: 5 de desembre del 2025