

# POLÍTICA DE PRIVACITAT

Amb aquesta Política de Privacitat, **EL RAONADOR DEL CIUTADÀ** t'informa de les dades personals que recollim mitjançant els serveis que ofereix i queden reflectits per mitjà d'aquest lloc web, com les tractem i els drets que en relació a les teves dades personals i als nostres tractaments et confereix la normativa de Protecció de Dades Personals que ens és d'aplicació.

---

## Normativa aplicable

1. La Llei 29/2021, del 28 de octubre, Qualificada de Protecció de Dades Personals del Principat d'Andorra (en el successiu, la **LQPD**), i els reglaments que la desenvolupen, i
2. El Reglament (UE) 679/2016 del Parlament Europeu i del Consell, del 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques respecte al tractament de dades personals i a la lliure circulació de les mateixes (en endavant, "l'**RGPD**").

A la següent taula trobaràs enllaços per a facilitar-te l'accés als punts d'aquesta política que siguin del teu interès, no obstant, si us plau, has de llegir tots els apartats de l'Avís Legal, de la política de cookies i de la present política de privacitat abans d'utilitzar aquesta web:

1. [A qui aplica aquesta Política de Privacitat?](#)
2. [Qui és el responsable del tractament de les teves dades personals?](#)
3. [Com obtenim les teves dades personals?](#)
4. [Per a que fem servir les teves dades i amb quina base legal ho fem?](#)
  - [Per a que fem servir les dades no obligatòries dels formularis](#)
  - [Per a iniciar i mantenir la relació amb els nostres proveïdors](#)
  - [Per preservar la seguretat mitjançant videovigilància](#)
  - [Per seleccionar i contractar el nostre personal](#)
  - [Per a oferir-te els nostres serveis](#)
  - [Per analitzar la teva valoració dels nostres serveis](#)
  - [Per a atendre les teves sol·licituds, consultes o queixes](#)
  - [Per a gestionar eventuales futures reclamacions](#)
  - [Per a custodiar i retornar-te els objectes que perdis a les nostres instal·lacions](#)
  - [Per a garantir el funcionament del nostre lloc web \(cookies funcionals i de preferències\)](#)
  - [Per a comunicar-te bretxes de seguretat](#)
  - [Per a altres finalitats que no siguin incompatibles amb les anteriors](#)
5. [Amb qui podem compartir les teves dades personals?](#)
6. [Quant temps conservem les teves dades personals?](#)
7. [Quins drets tens?](#)
  - [Els teus drets](#)
  - [On i com pots exercir els teus drets](#)
  - [Formularis per a l'exercici dels teus drets](#)
8. [Quines responsabilitats tens?](#)
9. [Com protegim les teves dades personals?](#)

## 10. Modificacions d'aquesta Política de Privacitat

### 1. A qui aplica aquesta Política de Privacitat?

Aquesta Política aplica a les persones que es relacionen amb EL RAONADOR DEL CIUTADÀ a través d'aquest lloc web, als usuaris dels serveis oferim amb les finalitats descrites a l'apartat 4 d'aquesta política (els **Serveis**), i a totes les persones les dades personals de les quals (per exemple, les seves imatges) puguin aparèixer a la nostra Web o en el context dels Serveis.

### 2. Qui és el responsable del tractament de les teves dades personals?

L'únic responsable del tractament de les teves dades personals d'acord amb el que s'indica en aquesta política és:

**EL RAONADOR DEL CIUTADÀ**, amb domicili social a Placeta Sant Esteve s/n, Casa Bauró, AD500, Andorra la Vella (Principat d'Andorra), i amb qui pot contactar mitjançant el telèfon +376 810 585 i el correu raonadordelciutada@andorra.ad.

Comptem amb un Delegat de Protecció de Dades a qui podràs dirigir-te mitjançant el correu dpd-extern@win2win.ad.

EL RAONADOR DEL CIUTADÀ no és responsable de les activitats que duguin a terme altres llocs web, fins i tot si s'accedeix als mateixos mitjançant enllaços que hi hagi a la nostra Web. És per això que et recomanem encareidament que llegeixis amb atenció la informació que et proporcionin aquests altres responsables abans de donar-los les teves dades personals (especialment les polítiques de privacitat i de cookies de cada lloc web que visitis), i que et comuniquis amb aquest responsable si tens alguna inquietud o pregunta.

### 3. Com obtenim les teves dades personals?

En general, ets tu qui, directament, ens proporciones les teves dades personals —per exemple, mitjançant els formularis que hi ha en aquesta Web—. Les úniques excepcions a aquesta norma, són:

- La teva imatge, quan eventualment la recullen les nostres càmeres de videovigilància;
- Les dades que ens proporcionin tercers quan ens transmeten una queixa en el teu nom;
- Les dades de contacte que ens proporcionin els nostres proveïdors de serveis i productes quan els representes;
- Les fotografies dels esdeveniments que organitzem o en els quals participem, i en les quals puguis aparèixer;
- Les imatges que corresponguin a alguna notícia en la qual considerem que l'interès públic i el dret d'informació prevalen sobre els possibles interessos de

les persones quina imatge o altres dades personals es publiquin en la nostra Web;

- Les dades personals que sobre tu puguin aparèixer en els correus electrònics que rebem; i
- Les cookies d'aquest lloc web, sobre les quals trobaràs més informació en la nostra política de cookies.

#### 4. Per a que fem servir les teves dades i amb quina base legal ho fem?

##### Per a que fem servir les dades no obligatòries dels formularis

Recollim les dades opcionals que voluntàriament ens proporcionen en els formularis per a oferir-te un servei més personalitzat en relació amb la finalitat a la qual es dedica específicament el formulari.

La base que ens legitima per tractar aquestes dades amb aquesta finalitat és el consentiment que expresses quan ens les proporcionen. Com sempre, pots retractar-te i retirar-nos el teu consentiment en qualsevol moment, amb l'únic efecte que no utilitzarem més aquestes dades i, per tant, els serveis associats al formulari estaran menys personalitzats a partir d'aquest moment.

##### Per a iniciar i mantenir la relació amb els nostres proveïdors

Si representes un proveïdor de productes o serveis, recollim les teves dades de contacte i la teva signatura per a:

- a) Gestionar les nostres relacions de tota classe amb el proveïdor que representes.
- b) Gestionar la corresponent fitxa de la nostra llista de proveïdors autoritzats.
- c) Gestionar els pressupostos i les factures del proveïdor que representes.

Els tractaments vinculats amb les finalitats a) i b) estan legitimats pel contracte laboral o de serveis que hagi signat amb el proveïdor que representes i el nostre interès legítim en contactar amb aquest. I els tractaments vinculats amb la finalitat c) estan legitimats per ser necessaris per a l'execució del contracte o contractes que has signat amb nosaltres.

##### Per preservar la seguretat mitjançant videovigilància

Recollim la teva imatge a través dels nostres sistemes de videovigilància amb la finalitat de preservar la seguretat de les persones, els béns i les pròpies instal·lacions.

La base de legitimació per als citats tractaments és l'interès públic en la seguretat pública, l'interès legítim de tercers que vulguin demanar tutela judicial sobre un delicte que pugui quedar acreditat per uns minuts d'un enregistrament, i el nostre propi interès legítim a evitar o reduir les pèrdues derivades dels delictes comesos en les instal·lacions, protegir la integritat dels nostres treballadors, protegir els nostres béns i instal·lacions, incrementar la seguretat en el treball, agilitar la rapidesa de resposta enfront de riscos greus com a incendis o robatoris de tercers.

#### Per seleccionar i contractar el nostre personal

Tractem les dades del CV que voluntàriament ens fas arribar per a gestionar la relació amb tu pel que fa a la teva candidatura per a ocupar un lloc de treball en EL RAONADOR DEL CIUTADÀ, incloent-hi el procés de cerca, filtrat i emmagatzematge del CV com a potencial candidat, el procés de selecció de personal i el procés de contractació.

La base de legitimació per als citats tractaments és el teu consentiment, que manifestes en fer-nos arribar el teu CV, l'execució de mesures precontractuals, i si no tenim un procés de selecció obert o no resultes contractat i considerem que pots encaixar en futurs processos de selecció, el nostre interès legítim en conservar el teu CV amb el propòsit d'incloure-ho en aquests futurs processos. Pots retirar el teu consentiment o oposar-te al nostre interès legítim tal com s'indica en l'apartat 7 d'aquesta política, i, si ho fas, no n'hi haurà cap altre efecte que la destrucció del teu CV (si ens retires el consentiment) o la limitació de la seva conservació al procés de selecció per al qual ens hagi enviat el teu CV.

#### Per a oferir-te els nostres serveis

Recollim les dades que ens facilites per mitjà d'aquesta web, per telèfon o correu electrònic, o a les nostres oficines per oferir-te el servei que ens demanes.

La base que legitima aquests tractaments és la seva necessitat per a l'execució de l'acord regulat pels termes i condicions d'ús d'aquest servei.

#### Per analitzar la teva valoració dels nostres serveis

Podem tractar les dades de contacte que ens proporciones per sol·licitar-te la valoració de l'atenció rebuda.

També podem extreure estadístiques agregades (és a dir, el resultat estadístic del qual no inclogui informació personal de cap mena) en relació amb l'interès que desperten els nostres serveis i/o les nostres campanyes de màrqueting.

La base que legitima aquests tractaments és el nostre interès legítim a millorar la qualitat dels nostres serveis i dels esdeveniments que gestionem o promocionem, així com de les nostres campanyes de màrqueting.

#### Per a atendre les teves sol·licituds, consultes o queixes

Recollim les dades personals que ens proporciones en els teus correus electrònics, per telèfon, a través dels formularis de contacte o de consulta de transparència que hi ha al nostre lloc web, o mitjançant les sol·licituds d'exercicis de drets, per a atendre les teves sol·licituds, consultes o reclamacions en relació amb els nostres serveis, la entitat que dona els dits serveis i l'autoritat que la dirigeix, o els drets que tens sobre les teves dades personals.

Adicionalment, recollim les dades personals que ens proporciones mitjançant el formulari de queixa que hi ha al lloc web, o quan et reuneixes presencialment o ens

contactes telefònicament o per correu per presentar una queixa, amb la finalitat de analitzar i atendre la teva queixa.

La base legal d'aquest tractament és el consentiment que manifestes en enviar-nos o donar-nos aquestes dades, la nostra obligació legal d'atendre les teves sol·licituds de drets i les sol·licitud d'informació de transparència, l'interès públic en atendre les teves queixes, i el nostre interès legítim a atendre les teves sol·licituds, consultes o reclamacions en relació amb els nostres serveis. El subministrament de les teves dades personals és, per tant, voluntari, si bé en cas de no facilitar-nos-les no podrem donar curs a la teva sol·licitud, consulta o reclamació. Pots revocar el teu consentiment quan ho desitgis, si bé, igualment, tal revocació farà impossible continuar la tramitació de la teva sol·licitud, consulta o reclamació.

#### Per a gestionar eventuais futures reclamacions

Conservem les dades que poden ser necessàries per a gestionar les teves possibles reclamacions, o les nostres, sobre la base del nostre interès legítim a defensar-nos per a salvaguardar els nostres drets.

#### Per a custodiar i retornar-te els objectes que perdis a les nostres instal·lacions

Si has perdut un telèfon mòbil o qualsevol altre objecte que contingui dades personals i el trobem o ens el lliuren, custodiarem aquestes dades personals fins que el legítim propietari de l'objecte perdut el reclami amb èxit en el nostre punt d'atenció al client o, transcorregut un temps prudencial, el lliurem a les autoritats policials perquè siguin ells els qui gestionin la seva custòdia i eventual devolució.

La base que ens legitima per a tractar així les dades personals de mòbils, carteres, motxilles i altres objectes que poden contenir dades personals és el nostre interès legítim a evitar el seu furt i retornar-te'ls.

#### Per a garantir el funcionament del nostre lloc web (cookies funcionals i de preferències)

Utilitzem cookies funcionals per recollir, emmagatzemar, consultar i processar informació personal (vinculada amb tu mitjançant identificadors únics o adreces IP), des del navegador del teu dispositiu, amb la finalitat de garantir el correcte funcionament del nostre lloc web i personalitzar-lo pel teu idioma.

En tractar-se de cookies necessàries per al correcte funcionament del lloc web, la seva utilització no requereix que ens donis el teu consentiment exprés, i la base que ens legitima per a utilitzar-les és el nostre interès legítim a poder oferir-te els serveis del nostre lloc web.

Pots trobar més informació sobre aquestes cookies en la nostra política de cookies.

### Per a comunicar-te bretxes de seguretat

En EL RAONADOR DEL CIUTADÀ assumim mesures de seguretat adequades al nivell de risc per a protegir la informació personal contra pèrdua, ús indegut i accés no autoritzat, divulgació, alteració i destrucció, tenint en compte els riscos que comporta el processament i la naturalesa de la informació personal; no obstant això, si determinem que les teves dades han estat malversats (fins i tot per un empleat o ex-empleat de EL RAONADOR DEL CIUTADÀ), s'han vist exposats per una bretxa de seguretat o han sigut adquirides de manera incorrecta per un tercer, exposant-te a un alt risc, t'informarem immediatament sobre aquesta bretxa de seguretat, apropiació o adquisició indeguda, i sobre les mesures que hem pres i les que et recomanem prendre a tu per tal que la bretxa no t'afecti.

La base que legitima aquest tractament és l'obligació legal disposada en l'article 37 de la LQPD, i el nostre interès legítim a evitar que aquesta bretxa de seguretat pugui arribar a perjudicar-te.

### Per a altres finalitats que no siguin incompatibles amb les anteriors

Podem utilitzar les teves dades personals per a altres finalitats que no siguin incompatibles amb les anteriorment assenyalades (com ara finalitats d'arxiu per raó d'interès públic, finalitats de recerca científica o històrica, o finalitats estadístiques) sempre que estigui permès per la normativa vigent matèria de protecció de dades personals, i per descomptat, actuant d'acord amb aquesta i amb la resta de normativa aplicable.

## 5. Amb qui podem compartir les teves dades personals?

No cedim a ningú les teves dades personals, tret que:

- Siguis tu mateix qui ens ho sol·liciti.
- Tinguem l'obligació legal de fer-ho.
- Necessitem protegir els teus drets, els nostres, els dels nostres empleats, o els de tercers (el que pot requerir la cessió a la policia per motius de seguretat o a les autoritats de salut per a prevenir la propagació de malalties, per exemple, per a fins de rastreig de contactes). Per exemple:
  - Si les nostres càmeres de videovigilància registren un robatori a les nostres instal·lacions, o
  - Si un tercer ens sol·licita imatges de videovigilància sobre la base del seu interès legítim a sol·licitar tutela judicial efectiva respecte a la comissió d'un delictes o indemnització per danys i perjudicis que provenen les imatges cedides, i amb el compromís del dit tercer d'utilitzar-les exclusivament per a la denúncia d'aquest delictes o per a la reclamació pels danys i perjudicis soferts, i reduint la cessió d'imatges a les mínimes i indispensables per a complir amb la finalitat perseguida.
- Una empresa subcontractada per nosaltres necessiti tractar-les en el nostre nom (per exemple, serveis de delegat de protecció de dades extern), i sota els termes i condicions del corresponent contracte d'encarregat de tractament.

- Una empresa subcontractada per nosaltres pugui de tenir accés a les dades personals que hi ha a la nostra Web o als nostres sistemes de manera ocasional, encara que no necessitin tractar-les en el nostre nom. Aquest és el cas, per exemple, de l'empresa de desenvolupament i manteniment web o d'alguns dels serveis dels nostres prestadors de serveis d'informàtica o de hosting. Atès que podrien accedir a dades del RAONADOR DEL CIUTADÀ, les mateixes tenen signat un contracte de prestació de serveis que els obliga a mantenir el mateix nivell de privacitat que tenim al RAONADOR DEL CIUTADÀ.

Qualsevol transferència internacional que eventualment necessitem realitzar complirà amb el que estableixin les normatives en vigor que a cada moment ens apliquin.

## 6. Quant temps conservem les teves dades personals?

EL RAONADOR DEL CIUTADÀ conserva les teves dades personals exclusivament durant el temps que durin els tractaments que les requereixen i, després, durant tot el temps que triguin a prescriure les responsabilitats legals que ens apliquin a cada moment, derivades del tractament de què es tracti (incloent l'obligació de poder demostrar que hem atès la teva sol·licitud de destrucció de dades personals).

Per exemple, conservarem els enregistraments de videovigilància durant un màxim de 30 dies quan no contenen incidents, i, si excepcionalment s'ha produït un incident de seguretat durant aquest període o hi ha indicis de comissió d'algun delictes (per exemple, un robatori), extraurem una còpia de la part de l'enregistrament que recull l'incident que es conservarà fins al seu lliurament a la policia o a l'interessat involucrat que ens la requereix per a acreditar la seva sol·licitud de tutela judicial.

Destruïrem el teu CV quan tingui més de cinc anys d'antiguitat, per considerar que està desactualitzat en relació amb la finalitat a la qual es dedica.

Quan no tinguem una finalitat legítima per a tractar algunes de les teves dades personals, les eliminarem o les anonimitzarem, i si això no fos possible (per exemple, perquè es trobin en còpies de seguretat), les emmagatzemarem de manera segura i les bloquejarem per a aïllar-les de qualsevol processament posterior fins que sigui possible la seva eliminació.

## 7. Quins drets tens?

Tens dret a obtenir confirmació sobre si disposem o no d'alguna dada personal teva.

A continuació, t'expliquem quins altres drets tens i com exercir-los.

### Els teus drets

Pots sol·licitar-nos l'execució dels següents drets:

- [Accés a les teves dades personals.](#)
- [Rectificació d'alguna de les teves dades personals](#), especificant la raó.
- [Supressió d'alguna o totes les teves dades personals.](#)
- [Limitació del tractament de les teves dades](#), especificant la raó de la limitació.

- [Oposició al tractament de les teves dades personals.](#)
- [Portabilitat de les teves dades](#) quan la base de legitimació de la recollida hagi estat el consentiment o un contracte.
- [Dret a no ser objecte de decisions individuals automatitzades.](#)

El consentiment prestat, tant per al tractament com per a la cessió de les dades dels interessats, és revocable en qualsevol moment comunicant-nos-el, igual que qualsevol altre dret, segons s'indica en el següent apartat. Aquesta revocació en cap cas tindrà caràcter retroactiu.

### On i com pots exercir els teus drets

Pot exercir els seus drets:

1. Mitjançant l'enviament d'una sol·licitud escrita a EL RAONADOR DEL CIUTADÀ, adreçada a la nostra adreça postal, indicada a l'apartat 2 d'aquesta política, indicant-nos un mitjà de contacte amb tu per a poder respondre a la teva sol·licitud, o demanar-te més informació si fos necessari. Agrairíem que ens marquis al sobre "Exercici dels Drets de Protecció de Dades Personals".
2. Mitjançant l'enviament del formulari associat al dret que desitges exercir a l'adreça de correu electrònic [dpd-extern@win2win.ad](mailto:dpd-extern@win2win.ad), indicant a l'assumpte "Exercici de Drets de Protecció de Dades Personals". Trobaràs aquests formularis més endavant, en aquest mateix apartat de la política de privacitat.

En ambdós casos, si no ens és possible comprovar que ets qui dius ser, et sol·licitarem que, si us plau, ens facis arribar una prova de la teva identitat, i assegurar-nos d'aquesta manera de respondre únicament a l'interessat o al seu representant legal.

Tanmateix, i especialment si consideressis que no has obtingut satisfacció plena de l'atenció de l'exercici dels seus drets, t'informem que podràs presentar una reclamació davant l'autoritat nacional de control del teu país, o dirigint-te a aquest efecte a l'Agència Andorrana de Protecció de Dades ([APDA](#)).

### Formularis per a l'exercici dels teus drets

A fi de facilitar-te l'exercici dels teus drets, et recomanem fer servir els formularis de sol·licitud que corresponguin dels següents:

- [Formulari d'exercici del dret d'accés](#)
- [Formulari d'exercici del dret de rectificació](#)
- Formulari d'exercici del dret d'oposició ([model A](#), i [model B](#))
- [Formulari d'exercici del dret de supressió](#)
- [Formulari d'exercici del dret a la limitació del tractament](#)
- [Formulari d'exercici del dret a la portabilitat](#)
- [Formulari d'exercici del dret a no ser objecte de decisions individuals automatitzades](#)



## 8. Quines responsabilitats tens?

En facilitar-nos les teves dades, ens garanteixes que les mateixes són exactes i completes. Igualment, ens confirmes que respons de la veracitat de les dades personals que ens has comunicat i que les mantindràs convenientment actualitzades de manera que responguin a la teva situació real, fent-te responsable de les dades personals falses o inexactes que poguessis proporcionar-nos, així com dels danys i perjudicis, directes o indirectes, que poguessin derivar-se de la teva inexactitud.

No ens pots facilitar dades personals d'altres persones tret que estigui justificat en relació amb els serveis que ens sol·licites. En qualsevol cas, si ens facilites les dades personals de tercers, assumeixes la responsabilitat d'informar dites terceres prèviament a facilitar-nos les seves dades personals. Aquesta informació que has de proporcionar als tercers les dades dels quals ens subministris, ha d'incloure totes les disposicions previstes en aquesta política de privacitat, i ets tu qui es fa responsable de la licitud d'aquestes dades personals i de transmetre-li als seus titulars els drets que tenen en relació a les seves dades personals.

En els casos en els quals hagi de facilitar-nos dades personals d'un menor de 16 anys o d'una persona que tingui els seus drets limitats, en fer-ho t'obligues a comptar amb l'autorització dels titulars de la seva pàtria potestat o tutela. Sense aquesta autorització, queda prohibit que ens facilitis qualsevol dada personal d'aquestes persones.

## 9. Com protegim les teves dades personals?

Estem del tot compromesos amb la protecció de la teva privacitat i les teves dades personals. Hem elaborat el registre de totes les activitats de tractament de dades personals que duem a terme, hem analitzat el risc que pot suposar-te cadascuna d'aquestes activitats, i hem implementat les salvaguardes legals, tècniques i organitzatives adequades per evitar, dins el possible, l'alteració de les teves dades personals, el seu mal ús, pèrdua, robatori, accés no autoritzat, o tractament no autoritzat. Mantenim convenientment actualitzades les nostres polítiques per assegurar que et proporcionem tota la informació que tenim sobre el tractament de les teves dades personals, i per a garantir que el nostre personal rep les directrius oportunes respecte a com deu tractar les teves dades personals. Hem firmat clàusules de protecció de dades i contractes d'encarregat de tractament amb tots els nostres proveïdors de serveis, atenint-nos a la necessitat que cadascun d'ells té de tractar dades personals.

Restringim l'accés a les dades personals a aquells empleats que realment les necessiten conèixer per a realitzar algun dels tractaments referits en aquesta política, i els hem format i conscienciat sobre la importància de la confidencialitat i el manteniment de la integritat i disponibilitat de la informació, així com sobre les mesures disciplinàries que implicaria qualsevol eventual infracció en aquesta matèria.

No obstant això, si EL RAONADOR DEL CIUTADÀ, determina que les teves dades han estat malversats (fins i tot per un empleat del RAONADOR DEL CIUTADÀ), s'han vist exposats per una bretxa de seguretat o adquirits de manera incorrecta per un tercer, EL

RAONADOR DEL CIUTADÀ t'informarà immediatament d'aquesta bretxa de seguretat, apropiació o adquisició indeguda.

#### 10. Modificacions d'aquesta Política de Privacitat

Actualitzarem aquesta política quan sigui necessari per a reflectir els eventuais canvis que es produeixin a la normativa o als nostres tractaments. Si els canvis fossin substancials, t'ho notificarem abans que siguin vigents fent-te arribar una notificació o publicant un avís prominent en aquesta web, i tindràs l'opció d'exercir els teus drets tal com t'informàvem en una secció anterior. En qualsevol cas, et recomanem que revisis periòdicament aquesta política de privacitat per a saber com protegim les teves dades personals.

Si tens qualsevol pregunta sobre aquesta política, no dubtis a fer-nos-la saber enviant-nos un correu a [dpd-extern@win2win.ad](mailto:dpd-extern@win2win.ad)

**Darrera actualització: 15 d'abril de 2024**