

CONVENIO ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA Y LA CÁMARA DE COMERCIO DE ZARAGOZA PARA LA GESTIÓN DE LA CAMPAÑA "VOLVEREMOS" EDICIÓN 2026

REUNIDOS

De una parte, el Consejero de Economía, Transformación Digital y Transparencia, D. Carlos Gimeno Casado en nombre y representación del Ayuntamiento de Zaragoza.

De otra, el Presidente de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza, D. Jorge Villarroya Greschuhna en representación de la misma.

Ambas partes, en nombre y representación de sus respectivas entidades, se reconocen capacidad jurídica suficiente para suscribir el presente Convenio de colaboración y, a tal efecto,

EXPONEN

I. Que el Ayuntamiento de Zaragoza tiene entre sus competencias el fomento de los intereses económicos de la localidad y del pleno empleo, tal como establece el artículo 42 de la Ley 7/1999, de 9 de abril, de Administración Local de Aragón, ámbito que incluye el fomento del comercio de proximidad.

Del mismo modo, el artículo 31 de la Ley 10/2017, de 30 de noviembre, de régimen especial del municipio de Zaragoza como capital de Aragón, atribuye a este municipio competencia en materia de planificación, ordenación y gestión en materia de comercio.

II. Que la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza es una Corporación de derecho público que se configura como órgano consultivo y de colaboración con las Administraciones Públicas, teniendo encomendada por su normativa reguladora, Ley 4/2014, de 1 de abril, básica de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria, Servicios y Navegación y la Ley 3/2015, de 25 de marzo, de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón, entre otras, las funciones de llevar a cabo toda clase de actividades que, en algún modo, contribuyan a la defensa, apoyo o fomento del comercio, la industria y los servicios o que sean de utilidad para el desarrollo de las indicadas finalidades y, en especial, establecer servicios de información y de asesoramiento empresarial.

III. Que desde la Consejería de Economía, Transformación Digital y Transparencia se ha venido impulsando durante los anteriores ejercicios el programa «VOLVEREMOS», un programa de estímulo económico para el sector que se ha convertido en un fenómeno social como las cifras atestiguan.

- En el ejercicio 2020, más de 52.000 personas se descargaron la aplicación móvil y se lograron 96.136 transacciones con un gasto medio de 72,50 € por tique. A los 1,150 millones de euros inicialmente presupuestados, se sumaron los 100,000 euros aportados por ENDESA y conjuntamente consiguieron movilizar más de seis millones de euros a lo largo del plazo en el que la campaña se encontró en vigor.

- En el ejercicio 2021 la inversión municipal fue de 4,7 millones de euros que supusieron un retorno al comercio local estimado en 37 millones, frente al 2020, año en que la inversión municipal fue de 1,2 millones y el retorno se estimó en 5,9 millones.
- En el ejercicio 2022 se destinó inicialmente un presupuesto de 4 millones de euros que, posteriormente, se incrementó en 1.285.000 euros, quedando finalmente una cantidad de 5.285.000 euros para una cifra de negocio de más de 50 millones de euros.
- En el ejercicio 2023 se destinó inicialmente un presupuesto de 4.000.000 de euros que terminó alcanzado los 5.366.675 euros.
- En el ejercicio 2024 se destinó un presupuesto de 5.100.000 euros.
- La adhesión a la *app* por parte de consumidores usuarios se duplicó en la campaña del 2021, pasando de 50.072 usuarios en 2020 a 105.719 usuarios en 2021, mientras que en 2022 la cifra de usuarios ascendió a 149.770. Tendencia que se ha confirmado en las anualidades 2023, con 185.581 usuarios; y 2024, con una cifra de 239.530.
- También los comercios adheridos han mantenido su tendencia al alza. Así, vemos que, de los 2.415 establecimientos participantes en el año 2022, se ha pasado a los 2.735 en el año 2024.
- En el año 2025 se ha pasado de 2.735 a 2.954 comercios adheridos. La operativa generada a transferido a los comercios un total de 4.270.975,94 euros, en un total de 938.830 transacciones. La Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza estima que se generaron 15 euros por cada euro invertido por el Ayuntamiento de Zaragoza, lo que arroja un volumen de negocio en el pequeño y mediano comercio de aproximadamente 64.000.000,00 de euros.

En este contexto, el éxito rotundo del programa Volveremos y la efectividad del mismo, como herramienta útil en cuanto al cumplimiento de sus objetivos en la ciudad de Zaragoza, ha venido a culminar en que el Gobierno de Aragón, en el ámbito de sus competencias haya extendido el programa a todos los municipios aragoneses y, a su vez, realiza campañas conjuntas con el Ayuntamiento de Zaragoza sin que ello implique modificación ni alteración de las bases y convocatorias que se aprueben por el Gobierno de Zaragoza, ni con las cláusulas establecidas en el presente convenio suscrito entre el Ayuntamiento de Zaragoza y la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza, como entidad colaboradora en la gestión del programa.

Para el presente ejercicio se cuenta con una previsión de gasto total destinado al programa «Volveremos» de 4.750.000,00 €, de los que 4.500.000,00 van a ser destinados a la convocatoria de PYMEs y comercio minorista; y 250.000,00 a la necesaria gestión del régimen de estas ayudas, para lo cual se ha determinado continuar con el actual modelo en el que sigue siendo necesaria la participación de una corporación como la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza (en adelante, «Cámara» o «la Cámara») que, además, dispone de la experiencia y conocimientos necesarios y acreditados tanto en cuanto a la metodología de trabajo como de las herramientas informáticas necesarias para el correcto funcionamiento del sistema y estabilización en picos de tráfico.

Se busca, asimismo, evolucionar la plataforma tecnológica para dotar al sistema en su conjunto de la mayor flexibilidad posible, siempre dentro del ámbito normativo aplicable, buscando la excelencia, la eficacia y la eficiencia y su compatibilidad absoluta con las obligaciones de transparencia que la normativa vigente impone.

IV. El presente convenio tiene por objeto establecer la colaboración entre la Cámara y el Ayuntamiento de Zaragoza en aras de aunar esfuerzos que permitan aportar valor a los sectores de la hostelería, los pequeños establecimientos de restauración y el comercio local de proximidad.

En consecuencia, y de acuerdo con lo expuesto anteriormente, ambas partes suscriben el presente convenio de colaboración que se registrará por las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA. OBJETO DEL CONVENIO

El objeto del presente convenio es establecer el marco de colaboración entre la Cámara de Comercio y el Ayuntamiento de Zaragoza para la gestión del programa «Volveremos 2026» en la ciudad de Zaragoza, así como las acciones de difusión, captación de establecimientos, registro, validación del cumplimiento de las bases legales y gestión de las transferencias económicas que del mismo se deriven, que se concretan en las líneas de actuación expuestas en la memoria que se acompaña al convenio; asegurando un control eficiente del destino de los fondos públicos, así como el acceso a datos detallados de ejecución.

Asimismo, se incluye en el presente convenio el instrumento jurídico de encargo de tratamiento de datos, de conformidad con lo previsto en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

SEGUNDA. ACTUACIONES A REALIZAR POR CÁMARA DE COMERCIO

La Cámara de Comercio de Zaragoza, en su calidad de entidad colaboradora y en base a la Memoria aportada en fecha 24 de abril de 2026, se compromete a desarrollar diversas actuaciones destinadas a la correcta gestión del programa "Volveremos" 2026 en el marco de los siguientes apartados:

1. Plataforma tecnológica.

Soporte, mantenimiento evolutivo del conjunto de aplicaciones informáticas que componen el sistema, responsabilizándose del alojamiento y la disponibilidad del mismo durante la ejecución del programa. Este mantenimiento evolutivo contempla la mejora de la herramienta para hacer frente, dentro del marco presupuestario propuesto, a las nuevas demandas del mercado.

La Cámara, en coordinación con la Consejería de Economía, Transformación Digital y Transparencia, y a través de la Comisión de Seguimiento u Oficina de Control Permanente, definirá los trabajos y desarrollos que propicien la evolución de la plataforma tecnológica para el cumplimiento de los objetivos.

Garantizará el mantenimiento, desarrollo y evolución de la plataforma "Volveremos", con autorización previa del Ayuntamiento para cualquier modificación significativa.

La evolución y el mantenimiento de la plataforma será realizada en las condiciones anteriormente descritas por la empresa tecnológica que a lo largo de las diferentes campañas ha realizado los desarrollos.

Se llevarán a cabo mejoras en la segmentación de datos por fechas, sectores comerciales y ubicación de los establecimientos adheridos. Esto deberá redundar en una mayor fluidez de información de la ejecución del programa, que deberá ser puesta a disposición del Ayuntamiento de Zaragoza a su solicitud, identificando cuantos aspectos relacionados con la operativa de

«Volveremos» sean requeridos, así como la realización de pruebas de carga y soporte técnico para optimizar el rendimiento de la plataforma, especialmente en periodos de alta demanda.

Las principales acciones a realizar en este ámbito serán:

- Infraestructura. Gestión de la infraestructura en los entornos de validación y producción para la correcta operación de la plataforma web, transaccional y explotación de datos mediante *Power BI*.
- Soporte a infraestructuras. Servicio de soporte a la infraestructura con monitorización 12x7 para la garantía del correcto funcionamiento de los sistemas que dan soporte a las aplicaciones del ecosistema Volveremos.
- *Call center*. Servicio de atención al ciudadano en horario 12x7 tanto telefónico como por correo electrónico para la resolución de dudas de la operativa del sistema.
- Soporte al dato y generación de informes para el aseguramiento de la calidad del dato y extracción de información personalizada para las necesidades de comunicación del Ayuntamiento.
- Memoria anual. Recopilación de información para la realización de memoria anual de actividades.

2. Gestión de la red de establecimiento adheridos.

1. En este ámbito, la Cámara se encargará del registro y validación de los comercios participantes, verificando que cumplen con todos los requisitos establecidos en las bases del programa. Para garantizar una comunicación fluida, se habilitarán canales específicos de soporte y atención a los comercios adheridos, incluyendo una línea telefónica y un sitio web dedicado a la gestión de incidencias y consultas. El Servicio Economía y Consumo, como servicio responsable, podrá realizar las actuaciones inspectoras que estime convenientes y proponer, en su caso, la iniciación de expedientes de reintegro y/o sancionadores.

Cámara asegurará el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal en los términos de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, así como del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de

estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

2. Cámara gestionará y pondrá a disposición de los establecimientos un espacio *web* en el que se habilitará un *site* de sugerencias y reclamaciones; un *correo electrónico* y un teléfono de atención para informar y gestionar las incidencias y la relación con los establecimientos. El servicio de atención telefónica deberá estar disponible durante todo el horario comercial en los días de campaña.

El Servicio de Economía y Consumo y la entidad colaboradora establecerán un procedimiento para brindar una respuesta ágil y adecuada a las quejas y sugerencias que los comerciantes puedan plantear a través de los medios que se pongan a disposición.

3. Liquidación de las transferencias a los establecimientos.

La Cámara será también la encargada de la gestión de las transferencias económicas a los comercios beneficiarios, asegurando que los pagos se realicen con una periodicidad no superior a quince días. Antes de ejecutar las transferencias, deberá comprobarse que los comercios receptores cumplen con los requisitos del programa y que la información reportada es válida. En

caso de detectar incumplimientos, se habilitarán mecanismos de retención de pagos, evitando así el uso indebido de los fondos públicos.

4. Comunicación y difusión.

La Cámara dará difusión a través de la página *web*, de las redes sociales y canales de comunicación de la Cámara para hacer llegar la información y facilitar la adhesión de empresas.

La Cámara, a través de su equipo, realizará acciones de comunicación y captación directa con los establecimientos, con acciones promocionales *ad hoc* y poniendo a su disposición un *site*, un *mail* y un teléfono de información.

En esta línea, se pondrá a disposición del proyecto para la consecución de los objetivos, la Tienda Extendida, iniciativa de la Cámara de Zaragoza en apoyo del comercio y en el marco del cual se desarrollan acciones de visibilidad.

Con objeto de impulsar el programa Volveremos, Cámara realizará actuaciones orientadas a ampliar su notoriedad y consolidar su posicionamiento como iniciativa de referencia en el fomento del comercio local. Para ello, desarrollará un plan de medios integral que combinará acciones en medios digitales, prensa, radio y soportes especializados, complementando con campañas de comunicación segmentadas. Asimismo, organizará jornadas, presentaciones y encuentros con agentes clave -instituciones, asociaciones comerciales y entidades del sector- que permitan difundir el funcionamiento y los beneficios del programa, generar alianzas estratégicas y favorecer su implantación en nuevos territorios. Estas acciones se reforzarán con iniciativas de comunicación y relaciones públicas que contribuyan a maximizar el alcance y la visibilidad del programa.

5. Subcontratación.

La entidad beneficiaria podrá subcontratar hasta un porcentaje que no exceda del 80 por 100 de la actividad subvencionada.

Se entiende por subcontratación el supuesto a través del que la entidad beneficiaria concierta con terceras personas la ejecución total o parcial de la actividad que constituye el objeto de la aportación. Queda fuera de este concepto la contratación de aquellos gastos en que tenga que incurrir la entidad beneficiaria para la realización por sí mismo de la actividad subvencionada.

En ningún caso podrá concertarse por la entidad beneficiaria la ejecución total o parcial de las actividades subvencionadas con:

- a) Personas o entidades incursoas en alguna de las prohibiciones de las normas de aplicación a las subvenciones y los contratos.
- b) Personas o entidades que hayan percibido otras subvenciones para la realización de la actividad objeto del convenio.
- c) Personas o entidades intermediarias o asesoras en los que los pagos se definan como un porcentaje de coste total de la operación, salvo que dicho pago esté justificado con referencia al valor de mercado del trabajo realizado o los servicios prestados.
- d) Salvo lo dispuesto en el párrafo anterior, personas o entidades vinculadas con la entidad beneficiaria, salvo que concurren las siguientes circunstancias:
 1. Que la contratación se realice de acuerdo con las condiciones normales de mercado. Se justificará mediante declaración jurada del representante de la entidad beneficiaria.
 2. La entidad beneficiaria solicitará previamente autorización Municipal.
- e) Cuando la actividad concertada con terceros exceda del 20 por 100 del importe de la subvención y dicho importe sea superior a 60.000 euros, la subcontratación estará sometida al cumplimiento de los siguientes requisitos:
 - Que el contrato se celebre por escrito.
 - Que la celebración del mismo se autorice previamente por el Ayuntamiento de Zaragoza.

Para lo no dispuesto en esta cláusula resultará de aplicación lo dispuesto por el artículo 29 de la Ley General de Subvenciones 38/2003 y art. 34 del Decreto Legislativo 2/2023, de 3 de mayo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Subvenciones de Aragón.

El Ayuntamiento de Zaragoza comprobará el adecuado cumplimiento de la entidad beneficiaria de las obligaciones que se le imponen en el caso de subcontratación.

6. Control.

La Cámara, en su calidad de entidad colaboradora en los términos del artículo 12 y concordantes de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, se compromete al sometimiento a las actuaciones de comprobación que respecto a la gestión de dichos fondos pueda efectuar el Ayuntamiento de Zaragoza; así como cualesquiera otras de comprobación y control financiero que puedan realizar los órganos de control competentes, tanto nacionales como comunitarios, aportando cuanta información le sea requerida en el ejercicio de las actuaciones anteriores.

TERCERA. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA.

1. Para la realización de la distribución de los fondos subvencionables por la Cámara en su calidad de entidad colaboradora, el Ayuntamiento de Zaragoza, a través del Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia, transferirá a la cuenta prevista de la Cámara la cantidad objeto de la subvención del proyecto «Volveremos», prevista inicialmente con una cuantía de 4.500.000,00 € en la aplicación del vigente presupuesto 2026 ECO 4391 48901, denominada «Plan local de comercio y hostelería. Volveremos». Todo ello sin perjuicio de las subsiguientes ampliaciones que pudieran producirse, siempre y cuando se habilite la correspondiente consignación presupuestaria, tal y como está previsto en las bases reguladoras de la subvención del citado proyecto.

2. El Ayuntamiento de Zaragoza, a través del Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia, aportará a la Cámara para la realización de las acciones que conduzcan a los objetivos del presente convenio, la cantidad de 250,000,00 €, que supone el 100% del importe total del proyecto, con cargo a la aplicación presupuestaria 2026 ECO 4391 48900 «Plan local de comercio y hostelería. Convenio Cámara Comercio. Volveremos».

El Ayuntamiento de Zaragoza financiará el 100% de las actuaciones previstas en el presente convenio que se abonará mediante una aportación anticipada de un 80% de la subvención, que representa un importe de 200,000,00 € en el momento de la firma del convenio; y el 20 % restante, que supone un importe de 50,000,00 €, al finalizar la actividad anual objeto del convenio condicionado, en todo caso, a la posterior y favorable justificación.

3. La entrega de los fondos a la entidad colaboradora se efectuará en el plazo máximo de 15 días desde la firma del presente convenio o, en su caso, desde la aprobación del correspondiente documento contable. La Cámara deberá mantener los fondos públicos en una cuenta bancaria específica, sin mezclarlos con otros recursos propios, y garantizará su depósito en condiciones de seguridad y trazabilidad hasta su entrega a los beneficiarios, conforme al procedimiento previsto en la convocatoria de ayudas.

4. El gasto correspondiente a la cantidad de 250.000,00€, prevista como compensación económica en el presente convenio, ha sido autorizado y dispuesto conforme al documento contable RC SICAZ 261092, con cargo a la aplicación presupuestaria 2026 ECO 4391 48900 «Plan Local de Comercio y Hostelería. Convenio Cámara».

CUARTA. GASTOS SUBVENCIONABLES.

Se admitirán tanto los gastos directos como los indirectos que cumplan los requisitos establecidos en el capítulo I del Título IV de la Ordenanza General Municipal y Bases Reguladoras de las Subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza y su Sector Público.

Los gastos indirectos, incluidos los de garantía bancaria derivados de las líneas de créditos que deba solicitar la entidad para continuar con su funcionamiento, no podrán superar el 20 % del importe total de la subvención municipal en la anualidad correspondiente del convenio.

QUINTA. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD COLABORADORA.

1. Con la firma de este Convenio, Cámara declara que cumple con todos los requisitos exigidos en la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones y normativa concordante, para asumir el rol de entidad colaboradora, hallándose al corriente en cuanto a sus

obligaciones respecto a la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Seguridad Social, Hacienda Autonómica y Municipal.

2. Cámara asume las siguientes obligaciones en calidad de entidad colaboradora:

a) Adoptar las medidas precisas para la promoción, publicidad y difusión del Programa “Volveremos 2026”. Todas las actuaciones de publicidad se realizarán por la entidad colaboradora conforme a las normas aprobadas por el Ayuntamiento de Zaragoza en materia de publicidad institucional. En la difusión y publicidad del proyecto o actividad subvencionada se especificará, con la identidad gráfica correspondiente, que es una actividad financiada por el Ayuntamiento de Zaragoza.

La previsión presupuestaria de 69.500 euros destinada a comunicación y promoción del Programa ‘Volveremos’ tiene carácter estimativo y no comporta, por sí misma, el reconocimiento anticipado de la subvencionabilidad de los gastos que finalmente se imputen a dicha partida. Su admisión quedará condicionada a la efectiva realización de las actuaciones, a su vinculación directa con el objeto del convenio, a su adecuación a las líneas de comunicación y promoción previstas, a su necesidad para la difusión y ejecución del programa, a su valor de mercado, a la inexistencia de doble financiación y a la aportación en fase de justificación de facturas, justificantes de pago, memoria de actuación, memoria económica y demás documentación exigible conforme a la normativa aplicable.

Sin perjuicio de lo anterior, Cámara deberá remitir al Ayuntamiento de Zaragoza, con carácter previo al inicio de su ejecución, el **plan de comunicación que finalmente se elabore**, el cual será incorporado al expediente para su valoración, constancia y justificación final.

b) Tramitar las adhesiones de los comerciantes en los términos que establecen las bases reguladoras y la convocatoria de las ayudas de referencia, así como aquellas otras funciones que sean necesarias para la gestión de las peticiones de ayuda, conforme establezcan dichas bases.

c) Entregar los fondos recibidos a las empresas comerciales adheridas al programa “Volveremos 2026”, que hayan realizado las ventas objeto de subvención previstos en dicho programa, de conformidad con las bases reguladoras de estas ayudas, siendo por tanto las acreedoras de los fondos correspondientes al importe de las ayudas tramitadas. La entrega de dichos fondos a las empresas comerciales, se realizará por la entidad colaboradora de forma conjunta y periódica, en función de la ejecución del programa, previa justificación correspondiente en la plataforma tecnológica por parte de aquéllas dentro del plazo de justificación que establece la Orden de convocatoria de las ayudas.

d) Mantenimiento de los medios telemáticos para dar continuidad a la comunicación directa de la Cámara con los comercios y el Ayuntamiento de Zaragoza, así como la correcta distribución de las ayudas. Igualmente, el mantenimiento y mejora de la plataforma web, especialmente en la fase final de ejecución de las ayudas.

e) Justificar ante el Ayuntamiento de Zaragoza, como máximo el día 31 de marzo de 2027 la entrega de los fondos recibidos destinados a la distribución de las ayudas.

f) Realizar el seguimiento y control de los expedientes de ayudas concedidas, comunicando al Área de Economía, Transparencia y Transformación Digital, a través del Servicio de Economía y Consumo cada vez que finalice una campaña, los resultados obtenidos así como las posibles irregularidades que se produzcan.

g) Colaborar con el Servicio de Economía y Consumo para comprobar, en su caso, el cumplimiento y efectividad de las condiciones o requisitos determinantes para su otorgamiento, así como la realización de la actividad y el cumplimiento de la finalidad que determinen la concesión de la subvención.

h) Facilitar a la Administración municipal cuanta información precise para entender cumplida la obligación de justificación de la subvención.

i) Conservar los documentos justificativos de los fondos recibidos en tanto puedan ser objeto de comprobación y control.

j) Someterse a las actuaciones de comprobación que respecto a la gestión de fondos pueda efectuar el Servicio de Economía y Consumo, y a las de control financiero que pueda realizar la Intervención General del Ayuntamiento de Zaragoza, así como a los procedimientos fiscalizadores tanto de la Cámara de Cuentas de Aragón como del Tribunal de Cuentas.

k) El Control financiero que establece la letra anterior, se podrá realizar a través de la cuenta bancaria receptora de los fondos y de la cuenta de liquidación prevista, independientemente de la obligación que tiene la entidad colaboradora de llevar una contabilidad separada de acuerdo con el artículo 16.3.j) de la Ley General de Subvenciones. Dicha contabilidad se constituirá a través de todos los documentos justificativos de los gastos realizados y los extractos de los movimientos bancarios de la mencionada cuenta bancaria, además de las justificaciones documentales de aquellos costes realizados por medios propios de la entidad colaboradora.

l) Reintegro de los fondos recibidos en el supuesto de incumplimiento de los requisitos y obligaciones establecidas para la concesión en las bases reguladoras y, en todo caso, en los supuestos regulados en el artículo 37 de la Ley General de Subvenciones, así como el reintegro de los fondos no aplicados.

m) Justificar todos los costes fijos y variables que comprende la gestión y promoción del programa «Volveremos 2026» que hayan sido objeto de compensación económica.

n) Garantizar la correcta ejecución del convenio y la eficiente distribución de los fondos públicos.

ñ) Cumplir con los principios de rendición de cuentas, proporcionando informes detallados sobre la ejecución del programa y permitiendo un control exhaustivo de las transferencias económicas realizadas a los beneficiarios.

o) Suministrar información clara, precisa y estructurada de manera que pueda ser publicada en la Base Nacional de Subvenciones (BNDS) en los términos exigidos por la normativa aplicable y en el formato que se indica en la presente cláusula.

p) Designar una persona responsable de la gestión del programa Volveremos, que será la interlocutora directa y la encargada de suscribir los informes que se confeccionen en ejecución del presente convenio de colaboración. Esta designación será comunicada al Ayuntamiento de Zaragoza a través del Servicio de Economía y Consumo en los primeros cinco días hábiles de vigencia del convenio.

3. Obligación de remisión de informes.

Cámara vendrá obligada a presentar un informe detallado en el plazo de quince días tras la finalización de cada una de las campañas de «Volveremos 2025». Estos informes contendrán, al menos:

- Identificación de la campaña, haciendo mención expresa a la fecha y hora de inicio y finalización de la misma.
- Relación de operaciones totales realizadas por los diferentes comercios beneficiarios durante la campaña concreta e importe generado por cada uno de ellos.
- Actualización de la evolución de los fondos distribuidos.
- Comercios bloqueados por incumplimiento de las bases.
- Transacciones sospechosas de fraude.
- Asimismo, Cámara deberá aportar al Ayuntamiento estadísticas y datos segregados referidos a los comercios adheridos que se hallen en los viales que se insertan como anexo al clausulado y que constituyen el ámbito territorial del proyecto EDIL.

Todos los informes que se emitan deberán ser suscritos por la persona designada como responsable.

4. Transparencia y claridad de los datos proporcionados.

La información proporcionada deberá cumplir con los requisitos de claridad, accesibilidad y publicidad exigidos por la legislación en materia de subvenciones, asegurando que todos los datos sean fácilmente comprensibles y verificables.

Los datos se deberán proporcionar en formato técnicamente compatible con los requisitos necesarios para su **integración inmediata** en los sistemas de transparencia del Ayuntamiento de Zaragoza y de la BDNS. Es decir, los datos indicados deberán proporcionarse listos para su publicación directa en la Base de Datos Nacional de Subvenciones cumpliendo con todos los requisitos exigidos en la normativa sobre protección de datos, a efectos de publicidad. Esto es:

- Identificando plenamente a las personas jurídicas con su nombre comercial completo y CIF completo.
- Anonimizando por enmascaramiento el NIF de las personas físicas beneficiarias, e incorporando íntegramente el nombre que utilicen en el tráfico mercantil, en los términos de la guía de la Agencia Estatal de Protección de Datos, localizable en:

<https://www.aepd.es/documento/guia-basica-anonimizacion.pdf>

Si bien el Ayuntamiento de Zaragoza, como responsable del tratamiento de datos, deberá tener acceso a la totalidad de los datos aportados por los beneficiarios adheridos al programa municipal, **Cámara garantizará** que la información elaborada permita su publicación directa, respetando en todo caso la normativa sobre **protección de datos**.

Cámara deberá insertar, mantener y actualizar la política de tratamiento de datos y de confidencialidad del Ayuntamiento de Zaragoza, tanto en la página web como en la app “Volveremos”.

El **formato de los archivos** para su publicación tanto en la BDMS como en la BDNS deberá reunir las siguientes especificaciones técnicas:

- **El fichero debe tener la extensión CSV.**
- **El fichero debe contener siempre cabecera y seguir la siguiente estructura:**
 - "ORDEN";"EXPEDIENTE";"APELLIDO1";"APELLIDO2";"NOMBRE";"NIF";"DIRECCION";"NUMERO";"CP";"PAIS";"COSTE";"SOLICITADO";"CONCEDIDO";"FEC_CONCESION";"FEC_PAGO".
- **Contenido del fichero:**
- *El fichero debe contener la cabecera con las columnas indicadas.*
- *Los campos deben ir separados por punto y coma.*
- *El valor de cada campo debe ir entrecomillado.*
- *Los campos de fecha deben tener el formato DD/MM/YYYY.*
- **TODOS los campos son obligatorios.**
- *El valor del campo EXPEDIENTE debe tener el formato corporativo: 7dígitos/ejercicio (0999999/9999).*
- *El campo NIF debe tener el formato 9dígitosLETRA (09999999X).*
- *El campo APELLIDO1 es obligatorio para PERSONAS FÍSICAS.*
- *El valor de los campos relacionados con importes COSTE, SOLICITADO y CONCEDIDO debe ser numérico (sin símbolo de euro) y mayor que cero.*
- *El campo DIRECCIÓN debe ser lo más NORMALIZADO posible: CALLE (SIN TIPO DE VIA) Máx. 230 caracteres.*
- *El campo número debe tener formato: NÚMERO DE BLOQUE + NÚMERO DE ESCALERA + NÚMERO DE PLANTA + PUERTA. Máx. 20 caracteres.*

El archivo «.csv» deberá acompañarse de documento de remisión suscrito por la persona responsable.

5. Control y detección de fraudes

Como entidad colaboradora a los efectos de la Ley General de Subvenciones y normativa concordante, deberá disponer de un **sistema de detección de conductas irregulares**, con indicadores de alerta temprana para identificar posibles fraudes o incumplimientos por parte de los comercios adheridos.

Asimismo, se establecerá un mecanismo para la **retención de pagos** a comercios que incumplan las bases del programa.

6. Accesibilidad y consulta de datos en tiempo real.

Se garantizará que el Ayuntamiento de Zaragoza tenga **acceso en tiempo real** a la información sobre la ejecución del programa a través de la plataforma tecnológica de gestión.

- Se habilitarán herramientas para que el Ayuntamiento pueda consultar en todo momento:
 - Saldo disponible del programa.

- Historial de transacciones.
- Registro de comercios adheridos y nivel de actividad dentro del programa.

SEXTA. JUSTIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONVENIO.

Cuando sea requerida para ello, la Cámara deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Zaragoza **evidencias documentales** de la correcta aplicación de los fondos, incluyendo facturas, justificantes de pago y contratos de servicios subcontratados.

La justificación de las subvenciones gestionadas por entidades colaboradoras se refiere, tanto a la acreditación de la entrega a los beneficiarios de los fondos recibidos, como a la presentación ante éste de la justificación aportada por los beneficiarios, que se extenderá no sólo a la aplicación de los fondos por los mismos, sino también al cumplimiento de las condiciones para el cobro por aquéllos.

Presentará, antes del 31 de marzo de 2027, una cuenta justificativa con informe de auditoría externa, conforme a los requisitos establecidos en la Ley General de Subvenciones y en el artículo 46 de la Ordenanza General Municipal de Subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza. De conformidad con el artículo 46 de la citada ordenanza, la información a incorporar en la Cuenta Justificativa será:

a) Un informe de un auditor de cuentas inscrito como ejerciente en el Registro Oficial de Auditores de Cuentas dependiente del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.

b) Memoria de actuaciones a que se refiere el apartado 1 del artículo 72 de este Reglamento, una memoria económica abreviada.

c) Memoria económica abreviada se establecerá en las convocatorias de la subvención, si bien como mínimo contendrá un estado representativo de los gastos incurridos en la realización de las actividades subvencionadas, debidamente agrupados, y, en su caso, las cantidades inicialmente presupuestadas y las desviaciones acaecidas.

d) Relación de facturas y documentos incluidos y comprobados en el informe del auditor.

Serán subvencionables los gastos derivados de los honorarios satisfechos al auditor.

SÉPTIMA. PROTECCIÓN DE DATOS.

Protección de datos personales y carácter esencial de las obligaciones

La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza se obliga a cumplir en todo momento la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos personales, en particular el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Asimismo, se obliga a tratar los datos personales a los que acceda con ocasión del programa Volveremos Zaragoza exclusivamente por cuenta del Ayuntamiento de Zaragoza, **conforme al acuerdo de encargo del tratamiento incorporado como anexo**, sin utilizarlos para fines propios ni comunicarlos a terceros no autorizados.

Tendrán carácter esencial las obligaciones relativas a la finalidad del tratamiento, sometimiento a instrucciones municipales, confidencialidad, seguridad, ubicación de servidores, subcontratación, notificación de violaciones de seguridad, devolución o supresión de datos, auditoría y cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad cuando resulte aplicable. El incumplimiento de dichas obligaciones podrá determinar la resolución del instrumento jurídico, la imposición de penalidades si proceden y la exigencia de las responsabilidades correspondientes.

OCTAVA. VIGENCIA DEL CONVENIO.

El convenio tendrá vigencia hasta el 31 de diciembre de 2026.

NOVENA. PERSONAL DE LA ENTIDAD.

1. En relación con los trabajadores destinados a la ejecución de este convenio, la Cámara asume la obligación de ejercer de manera real y continua el poder de dirección inherente a todo empresario.

2. La Cámara asumirá los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades, tanto de los hechos susceptibles de producirlos, como de las relaciones laborales con dicho personal que, en ningún caso ni bajo ninguna circunstancia se considerará personal municipal.

3. El Ayuntamiento de Zaragoza no se subrogará en ningún supuesto en las relaciones contractuales entre contratistas y personal de la entidad que convenia.

DÉCIMA. CLÁUSULA DE GÉNERO.

En cuanto a la perspectiva de género en el ámbito de la subvención concedida, la Cámara estará a lo dispuesto en el Plan Estratégico de Subvenciones del Ayuntamiento de Zaragoza.

UNDÉCIMA. REINTEGRO.

Procederá el reintegro de las cantidades percibidas y la exigencia de intereses de demora correspondientes desde el momento del pago de la subvención hasta la fecha en la que se acuerde la procedencia del reintegro y, en su caso, la anulación de obligaciones pendientes de pago, en los supuestos previstos en el artículo 47.1 del Decreto Legislativo 2/2023, de 3 de mayo, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Subvenciones de Aragón.

DUODÉCIMA. CONFIDENCIALIDAD.

Cámara se comprometerá a mantener en secreto todos los datos e informaciones facilitados por el Ayuntamiento de Zaragoza y que sean concernientes al objeto del convenio. En particular, será considerado como información confidencial todo el *know how* o saber hacer, resultante de la ejecución del programa, debiendo mantener dicha información en reserva y secreto y no revelarla de ninguna forma, en todo o en parte, a ninguna persona física o jurídica que no sea parte de convenio.

DÉCIMO TERCERA. DIFUSIÓN.

En la difusión y publicidad del proyecto o actividad subvencionada se especificará, con la identidad gráfica correspondiente, que es una actividad financiada por el Ayuntamiento de Zaragoza, de conformidad con lo previsto en el Decreto de Alcaldía de 27 de febrero de 2009.

En caso de la Cámara desarrolle un plan de comunicación relativo a las acciones objeto de subvención y vaya a incorporar los gastos derivados del mismo a su justificación, habrá de ajustar el citado plan a las prescripciones que establezca la Dirección del Comunicación del Ayuntamiento de Zaragoza.

DÉCIMO CUARTA. RÉGIMEN JURÍDICO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

El convenio tendrá naturaleza administrativa y las controversias que surjan se resolverán ante los tribunales contencioso-administrativos.

En prueba de conformidad, firman el presente Convenio en la I. C. de Zaragoza, a fecha de la firma.

ANEXO

Encargo del tratamiento de datos personales

Servicio de Economía y Consumo

ANEXO DE ENCARGO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Programa municipal “Volveremos Zaragoza”

Contrato entre el Ayuntamiento de Zaragoza y la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza.

Elemento	Configuración propuesta
Responsable del tratamiento	Ayuntamiento de Zaragoza.
Encargada del tratamiento	Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza.
Ámbito	Gestión, soporte, seguimiento, dinamización, validación, control y ejecución operativa del programa Volveremos Zaragoza.
Base técnica del clausulado	Directrices de la Agencia Española de Protección de Datos.
Normativa de referencia	Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE; Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales; Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, cuando resulten aplicables servicios o sistemas sometidos al Esquema Nacional de Seguridad.

Modificado por Decreto del Sr. Consejero del Área de Economía, Transformación Digital y Transparencia de 2 de junio de 2026.

ACUERDO DE ENCARGO DEL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

Programa “Volveremos Zaragoza” ejercicio 2026

Primera. Partes y posición jurídica

1. El Ayuntamiento de Zaragoza actúa como responsable del tratamiento de los datos personales tratados en el marco del programa municipal Volveremos Zaragoza, al corresponderle la determinación de los fines, bases, condiciones, alcance, criterios de gestión, control, financiación, seguimiento y evaluación del programa.
2. La Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza actúa como encargada del tratamiento, en cuanto entidad que trata datos personales por cuenta del Ayuntamiento de Zaragoza para la prestación de los servicios de gestión, soporte, dinamización, asistencia técnica, validación, seguimiento operativo y apoyo a la ejecución del programa.
3. La Cámara no adquiere la condición de responsable ni de corresponsable por la mera adopción de decisiones técnicas, organizativas u operativas necesarias para prestar el servicio, siempre que no determine finalidades propias ni utilice los datos para fines distintos de los documentados por el Ayuntamiento.
4. El presente acuerdo se formaliza de conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Segunda. Objeto del encargo

1. Mediante el presente acuerdo se habilita a la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza para tratar, por cuenta del Ayuntamiento de Zaragoza, los datos personales necesarios para la ejecución operativa del programa Volveremos Zaragoza.
2. El tratamiento comprenderá las actuaciones necesarias para:
 - a) gestionar la adhesión, verificación, mantenimiento y baja de establecimientos participantes;
 - b) gestionar la participación de personas usuarias o beneficiarias del programa;
 - c) validar operaciones, compras, bonos, saldos, incentivos, retornos, canjes o mecanismos equivalentes previstos en el programa;
 - d) prestar soporte técnico y funcional a comercios, ciudadanía y personal municipal autorizado;
 - e) tramitar incidencias, consultas, reclamaciones operativas y solicitudes de corrección de operaciones;
 - f) elaborar cuadros de mando, informes, estadísticas, memorias justificativas y documentación de seguimiento para el Ayuntamiento;
 - g) facilitar al Ayuntamiento la información necesaria para la fiscalización, control presupuestario, justificación, evaluación y rendición de cuentas del programa;
 - h) realizar las comunicaciones operativas estrictamente necesarias para la ejecución del programa;
 - i) mantener los sistemas, aplicaciones, bases de datos, registros, trazas y mecanismos técnicos necesarios para la prestación del servicio.

3. La Cámara solo podrá tratar los datos personales en la medida en que resulte necesario, proporcionado y adecuado para la ejecución del encargo, sin que pueda ampliar por sí misma la finalidad, el alcance o los usos del tratamiento.

Tercera. Duración del encargo

1. El presente encargo tendrá la misma duración que el instrumento jurídico principal que regula la participación de la Cámara en el programa Volveremos Zaragoza, incluidas, en su caso, sus prórrogas, modificaciones, periodos de liquidación, justificación, auditoría, control financiero o cierre operativo.

2. Finalizado el encargo, la Cámara deberá proceder conforme a la cláusula relativa al destino final de los datos.

3. Las obligaciones de confidencialidad, secreto, bloqueo, conservación limitada, trazabilidad, cooperación y responsabilidad subsistirán aun después de finalizada la relación jurídica, mientras puedan derivarse responsabilidades legales, administrativas, contables, presupuestarias, contractuales o en materia de protección de datos.

Cuarta. Naturaleza y operaciones de tratamiento

1. El tratamiento tendrá naturaleza mixta, administrativa, operativa, económica, tecnológica y estadística, vinculado a la ejecución de una política pública municipal de dinamización comercial.

2. Las operaciones de tratamiento autorizadas comprenden, en particular:

- a) recogida;
- b) registro;
- c) organización y estructuración;
- d) conservación;
- e) consulta;
- f) utilización;
- g) cotejo;
- h) validación;
- i) extracción;
- j) comunicación por transmisión al Ayuntamiento o a terceros autorizados;
- k) limitación;
- l) seudonimización, cuando proceda;
- m) anonimización para fines estadísticos o de evaluación;
- n) supresión;
- ñ) destrucción;
- o) generación de informes, listados, justificantes, evidencias y trazas de auditoría.

3. Queda prohibida cualquier operación de tratamiento no prevista en este acuerdo o no autorizada documentalmente por el Ayuntamiento.

Quinta. Finalidad del tratamiento

1. La finalidad exclusiva del tratamiento será permitir la correcta gestión, ejecución, seguimiento, control, soporte, justificación y evaluación del programa Volveremos Zaragoza, conforme a las instrucciones del Ayuntamiento de Zaragoza.

2. La Cámara no podrá utilizar los datos personales para:

- a) fines comerciales propios;
- b) elaboración de perfiles comerciales propios;
- c) campañas ajenas al programa;
- d) cesión o comunicación a terceros no autorizados;
- e) enriquecimiento de bases de datos propias;
- f) reutilización para actividades ordinarias no vinculadas directamente al encargo;
- g) análisis de comportamiento individualizado no instruido por el Ayuntamiento;
- h) cualquier otra finalidad incompatible con el programa.

3. La elaboración de estadísticas, memorias, indicadores o informes de impacto deberá realizarse, siempre que sea posible, con datos agregados o anonimizados. Cuando excepcionalmente sea necesario utilizar datos personales, deberá limitarse el acceso a los estrictamente imprescindibles.

Sexta. Categorías de personas interesadas

Podrán tratarse datos personales de las siguientes categorías de personas interesadas:

- a) personas físicas usuarias, beneficiarias o participantes en el programa;
- b) personas titulares de establecimientos adheridos cuando sean empresarios individuales, autónomos o profesionales;
- c) representantes legales, apoderados, personas de contacto o personal autorizado de establecimientos adheridos;
- d) personal del Ayuntamiento de Zaragoza autorizado para la gestión, supervisión, fiscalización o control del programa;
- e) personal de la Cámara autorizado para la ejecución material del encargo;
- f) personas que formulen consultas, incidencias, quejas, reclamaciones o solicitudes relacionadas con el programa.

Séptima. Categorías de datos personales

1. Para la ejecución del encargo podrán tratarse, en función de las necesidades efectivas del programa, las siguientes categorías de datos:

- a) datos identificativos: nombre, apellidos, DNI/NIE/NIF, identificadores internos, identificadores de usuario o equivalentes;
- b) datos de contacto: dirección electrónica, teléfono, domicilio o dirección profesional, cuando proceda;
- c) datos de participación en el programa: alta, baja, aceptación de condiciones, identificador de cuenta, estado de participación, operaciones vinculadas, saldos, bonos, importes, fechas, establecimientos utilizados e incidencias asociadas;
- d) datos económicos u operativos: importes de compra, importes bonificados, reintegros, liquidaciones, justificantes, referencias de operación, códigos de transacción, tickets o datos equivalentes;
- e) datos relativos a establecimientos: identificación del comercio, actividad, dirección, datos de la persona titular o representante, datos de contacto, datos necesarios para la validación de adhesión y para la gestión de pagos, liquidaciones o compensaciones;

- f) datos técnicos: identificadores de sesión, *logs* de acceso, registros de operaciones, dirección IP cuando sea necesaria para seguridad, dispositivo o navegador, trazas de auditoría y evidencias de uso;
- g) datos derivados de consultas o incidencias: contenido de comunicaciones, documentación aportada y estado de tramitación.

2. Con carácter general, no se prevé el tratamiento de categorías especiales de datos personales del artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE ni de datos relativos a condenas o infracciones penales del artículo 10 del citado Reglamento.

3. Si durante la ejecución del programa se apreciara la necesidad de tratar categorías especiales de datos o datos especialmente sensibles no previstos inicialmente, la Cámara deberá abstenerse de iniciar dicho tratamiento hasta recibir instrucción expresa, documentada y previa del Ayuntamiento, previa valoración jurídica y, en su caso, del Delegado de Protección de Datos.

Octava. Instrucciones documentadas del Ayuntamiento

1. La Cámara tratará los datos personales únicamente conforme a las instrucciones documentadas del Ayuntamiento de Zaragoza.

2. Tendrán la consideración de instrucciones documentadas:

- a) el presente acuerdo;
- b) el convenio, contrato, pliego o instrumento jurídico principal;
- c) las bases, normas, resoluciones, protocolos o instrucciones municipales del programa;
- d) las instrucciones escritas remitidas por el órgano municipal responsable del programa;
- e) las instrucciones emitidas por el Delegado de Protección de Datos del Ayuntamiento o por los servicios municipales competentes en materia de seguridad de la información, cuando proceda;
- f) las decisiones adoptadas por el Ayuntamiento en materia de ejercicio de derechos, conservación, bloqueo, supresión, auditoría, seguridad o comunicación de datos.

3. Si la Cámara considera que alguna instrucción infringe el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o cualquier otra disposición aplicable en materia de protección de datos, lo pondrá inmediatamente en conocimiento del Ayuntamiento, sin ejecutar la instrucción controvertida hasta recibir confirmación o modificación de la misma.

4. La Cámara podrá adoptar decisiones técnicas, organizativas y operativas necesarias para prestar el servicio, pero no podrá alterar la finalidad, los usos esenciales, las categorías de datos, los destinatarios ni los plazos de conservación establecidos por el Ayuntamiento.

Novena. Deber de confidencialidad y secreto

1. La Cámara, su personal, colaboradores y cualesquiera personas que intervengan en la ejecución del encargo deberán guardar secreto y confidencialidad respecto de los datos personales, información, credenciales, documentación, incidencias, reglas de negocio, operaciones y evidencias a las que accedan.

2. La Cámara garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales:
 - a) hayan sido expresamente autorizadas;
 - b) hayan recibido instrucciones claras sobre el tratamiento permitido;
 - c) hayan asumido por escrito un compromiso de confidencialidad, salvo que estén sujetas a una obligación legal o estatutaria equivalente;
 - d) hayan recibido formación adecuada en protección de datos y seguridad de la información;
 - e) conozcan las consecuencias disciplinarias, contractuales o legales derivadas del incumplimiento.
3. La Cámara mantendrá a disposición del Ayuntamiento la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación.
4. El deber de secreto subsistirá indefinidamente, incluso después de finalizar el encargo.

Décima. Medidas de seguridad

1. La Cámara implantará las medidas técnicas y organizativas apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo, atendiendo a la naturaleza, alcance, contexto y fines del tratamiento, así como a los riesgos para los derechos y libertades de las personas afectadas.
2. Las medidas deberán garantizar, como mínimo:
 - a) confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de los sistemas y servicios;
 - b) control de accesos basado en perfiles, mínimo privilegio y necesidad de conocer;
 - c) autenticación robusta para perfiles de administración, gestión, auditoría y acceso a datos masivos;
 - d) registro de accesos, operaciones relevantes, validaciones, modificaciones, anulaciones y consultas;
 - e) cifrado de comunicaciones y, cuando proceda, cifrado de datos en reposo;
 - f) copias de seguridad, restauración y continuidad del servicio;
 - g) segregación de entornos de producción, pruebas y desarrollo;
 - h) uso de datos anonimizados o seudonimizados en pruebas, formación y análisis, salvo autorización expresa;
 - i) gestión de vulnerabilidades, actualizaciones y parches de seguridad;
 - j) medidas frente a *malware*, accesos no autorizados, fuga de información y pérdida accidental;
 - k) procedimientos de gestión de incidentes;
 - l) auditoría periódica de permisos y usuarios;
 - m) destrucción segura de soportes;
 - n) trazabilidad suficiente para permitir la fiscalización y control de operaciones bonificadas.
3. Cuando el tratamiento se sustente en sistemas de información utilizados para prestar servicios al Ayuntamiento o para el ejercicio de competencias municipales, deberán cumplirse las exigencias que resulten aplicables del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Undécima. Ubicación de servidores y servicios asociados

1. La Cámara deberá informar al Ayuntamiento, antes del inicio del tratamiento, de la ubicación de los servidores, centros de proceso de datos, servicios en nube, plataformas, herramientas y servicios tecnológicos asociados al tratamiento.
2. La Cámara comunicará cualquier cambio de ubicación, proveedor, plataforma o modalidad de prestación de servicios que pueda afectar al tratamiento de datos personales, con una antelación mínima de quince días hábiles, salvo urgencia técnica justificada.
3. La Cámara deberá indicar expresamente si tiene previsto subcontratar servidores, alojamiento, soporte, mantenimiento, desarrollo, operación, seguridad, atención a usuarios o servicios asociados, identificando al subencargado o, cuando ello no sea posible en fase inicial, su perfil empresarial, condiciones técnicas y garantías.

Duodécima. Subcontratación y subencargados

1. La Cámara no podrá recurrir a otro encargado del tratamiento sin autorización previa y por escrito del Ayuntamiento.
2. Se entenderán incluidos en esta prohibición los proveedores que puedan acceder a datos personales, prestar servicios de alojamiento, mantenimiento, soporte, desarrollo, administración de sistemas, atención a usuarios, gestión de incidencias, envío de comunicaciones, analítica, seguridad, copias de respaldo o cualesquiera otros servicios que comporten tratamiento de datos personales.
3. El Ayuntamiento podrá otorgar autorización específica, identificando nominalmente al subencargado, o autorización general, condicionada a que la Cámara informe previamente de cualquier alta, sustitución o modificación de subencargado.
4. En caso de autorización general, la Cámara comunicará al Ayuntamiento la incorporación o sustitución de subencargados con una antelación mínima de quince días hábiles, indicando:
 - a) identidad del subencargado;
 - b) datos de contacto;
 - c) servicio afectado;
 - d) ubicación del tratamiento;
 - e) existencia o inexistencia de transferencias internacionales;
 - f) garantías ofrecidas;
 - g) fecha prevista de inicio.
5. El Ayuntamiento podrá oponerse motivadamente al subencargo cuando aprecie riesgos para la seguridad, confidencialidad, continuidad del servicio, cumplimiento normativo o derechos de las personas afectadas.
6. La Cámara deberá formalizar con cada subencargado un contrato u otro acto jurídico que imponga, como mínimo, las mismas obligaciones de protección de datos asumidas por la Cámara frente al Ayuntamiento.
7. La Cámara responderá íntegramente ante el Ayuntamiento por los incumplimientos imputables a sus subencargados.

Decimotercera. Comunicaciones de datos y destinatarios

1. La Cámara no comunicará datos personales a terceros, salvo:
 - a) al Ayuntamiento de Zaragoza;

- b) a subencargados autorizados conforme a la cláusula anterior;
 - c) a órganos de control, fiscalización, auditoría o jurisdiccionales cuando exista obligación legal;
 - d) a entidades colaboradoras o administraciones públicas intervinientes en la ejecución, financiación, coordinación, seguimiento, justificación, control o evaluación del programa, incluido, en su caso, el Gobierno de Aragón, siempre que dicha comunicación resulte necesaria para la correcta ejecución del programa;
 - e) a personas interesadas, únicamente cuando resulte necesario para la atención de sus solicitudes o incidencias y de acuerdo con las instrucciones municipales.
2. Cualquier comunicación no prevista requerirá autorización previa, expresa y documentada del Ayuntamiento.
3. El acceso de la Cámara a los datos personales no tendrá la consideración de comunicación de datos cuando se realice en su condición de encargada del tratamiento y conforme al presente acuerdo.

Decimocuarta. Transferencias internacionales de datos

1. La Cámara no realizará transferencias internacionales de datos personales ni permitirá el acceso a datos desde fuera del Espacio Económico Europeo, salvo autorización previa, expresa y documentada del Ayuntamiento.
2. Cualquier transferencia internacional deberá cumplir las condiciones previstas en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, incluidas, en su caso, decisión de adecuación, cláusulas contractuales tipo, normas corporativas vinculantes, medidas suplementarias o mecanismo válido equivalente.
3. La Cámara informará al Ayuntamiento, antes de efectuar cualquier tratamiento, cuando esté legalmente obligada a transferir datos personales a un tercer país u organización internacional, salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones de interés público.

Decimoquinta. Atención de derechos de las personas interesadas

1. La Cámara asistirá al Ayuntamiento en la respuesta a las solicitudes de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y derecho a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, cuando dichos derechos resulten aplicables.
2. Salvo instrucción expresa en contrario, la Cámara no resolverá por sí misma las solicitudes de ejercicio de derechos.
3. Cuando una persona interesada ejerza un derecho ante la Cámara, esta deberá comunicarlo al Ayuntamiento de forma inmediata y, en todo caso, no más tarde del día hábil siguiente a su recepción.
4. La comunicación deberá remitirse al órgano municipal responsable del programa y, en su caso, al Delegado de Protección de Datos del Ayuntamiento, acompañando:
 - a) solicitud recibida;
 - b) fecha y canal de recepción;
 - c) identidad y datos de contacto de la persona solicitante;
 - d) datos o tratamientos afectados;
 - e) documentación aportada;

- f) información relevante para resolver la solicitud;
- g) actuaciones ya realizadas, si las hubiera.

5. La Cámara deberá colaborar con el Ayuntamiento para localizar, extraer, bloquear, rectificar, limitar, suprimir o documentar los datos afectados por la solicitud.

Decimosexta. Derecho de información

1. Corresponde al Ayuntamiento determinar el contenido de la información que deba facilitarse a las personas interesadas conforme a los artículos 13 y 14 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

2. Cuando la Cámara intervenga en la recogida de datos, formularios, plataformas, pantallas, documentos de adhesión, canales de soporte o comunicaciones con personas usuarias o establecimientos, deberá incorporar las cláusulas informativas aprobadas o validadas por el Ayuntamiento en coordinación con el Gobierno de Aragón.

3. La Cámara no podrá modificar, ampliar, reducir ni sustituir las cláusulas informativas sin autorización previa del Ayuntamiento.

4. En los formularios o canales gestionados por la Cámara deberá identificarse claramente al Ayuntamiento de Zaragoza como responsable del tratamiento y a la Cámara como encargada, cuando resulte procedente por razones de transparencia.

Decimoséptima. Violaciones de seguridad de los datos personales

1. La Cámara notificará al Ayuntamiento, sin dilación indebida y, en todo caso, en un plazo máximo de veinticuatro horas desde que tenga conocimiento, cualquier violación de seguridad de los datos personales tratados en el marco del programa.

2. Tendrán la consideración de violación de seguridad, entre otras, las siguientes situaciones:

- a) acceso no autorizado;
- b) pérdida, destrucción o alteración accidental o ilícita de datos;
- c) indisponibilidad relevante de sistemas o datos;
- d) envío indebido de información;
- e) publicación o exposición no autorizada;
- f) fuga de información;
- g) uso indebido de credenciales;
- h) infección por *malware*, *ransomware* o compromiso de sistemas;
- i) manipulación no autorizada de operaciones, saldos, bonos o registros;
- j) cualquier incidente que pueda afectar a la confidencialidad, integridad, disponibilidad o trazabilidad de los datos.

3. La notificación inicial deberá incluir, cuando esté disponible:

- a) descripción de la naturaleza de la violación;
- b) fecha y hora de detección;
- c) fecha y hora estimada de producción;
- d) categorías y número aproximado de personas afectadas;

- e) categorías y número aproximado de registros afectados;
- f) sistemas, módulos o servicios afectados;
- g) posibles consecuencias;
- h) medidas adoptadas o propuestas;
- i) medidas de contención;
- j) datos de contacto del responsable interno de gestión del incidente;
- k) valoración inicial del riesgo.

4. Si no fuera posible facilitar toda la información simultáneamente, la Cámara la proporcionará gradualmente y sin dilación indebida.

5. Corresponderá al Ayuntamiento decidir sobre la notificación a la autoridad de control y, en su caso, sobre la comunicación a las personas interesadas, sin perjuicio del deber de colaboración plena de la Cámara.

6. La Cámara no comunicará públicamente el incidente ni contactará con personas afectadas, medios de comunicación, terceros o autoridades, salvo instrucción expresa del Ayuntamiento o exigencia legal.

Decimoctava. Destino de los datos al finalizar el encargo

1. Finalizada la prestación, la Cámara deberá, a elección del Ayuntamiento:

- a) devolver todos los datos personales al Ayuntamiento;
- b) devolverlos a otro encargado designado por el Ayuntamiento; o
- c) suprimirlos de forma segura.

2. Salvo instrucción en otro sentido, la opción aplicable será la devolución al Ayuntamiento y posterior supresión de las copias existentes en poder de la Cámara, incluidas bases de datos, ficheros, copias locales, soportes, exportaciones, listados, entornos de prueba, copias de respaldo y documentación asociada.

3. La devolución deberá realizarse en formato estructurado, interoperable, seguro y documentado, dentro del plazo máximo de treinta días naturales desde la finalización del encargo o desde el requerimiento municipal.

4. La supresión deberá acreditarse mediante certificación escrita emitida por la Cámara, identificando:

- a) conjuntos de datos suprimidos;
- b) sistemas afectados;
- c) fecha de supresión;
- d) método empleado;
- e) responsable interno de la operación;
- f) existencia, en su caso, de copias bloqueadas.

5. La Cámara podrá conservar una copia bloqueada de los datos exclusivamente cuando sea necesario para atender posibles responsabilidades derivadas de la ejecución del encargo o cuando exista una obligación legal de conservación. Durante el bloqueo, los datos no podrán ser tratados para ninguna finalidad distinta de la atención de dichas responsabilidades u obligaciones.

6. Transcurridos los plazos legales de responsabilidad o conservación, la Cámara deberá suprimir definitivamente los datos bloqueados y certificar dicha supresión al Ayuntamiento.

Decimonovena. Registro de actividades del encargado

1. La Cámara llevará por escrito, incluso en formato electrónico, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Ayuntamiento en el marco del programa.
2. Dicho registro incluirá, como mínimo:
 - a) nombre y datos de contacto de la Cámara;
 - b) nombre y datos de contacto del Ayuntamiento;
 - c) datos de contacto de los respectivos Delegados de Protección de Datos;
 - d) categorías de tratamientos efectuados;
 - e) subencargados autorizados;
 - f) transferencias internacionales, si existieran;
 - g) descripción general de medidas técnicas y organizativas de seguridad;
 - h) sistemas, plataformas o servicios principales utilizados.
3. La Cámara pondrá dicho registro a disposición del Ayuntamiento y de la autoridad de control cuando sea requerido.

Vigésima. Colaboración con el Ayuntamiento

1. La Cámara colaborará con el Ayuntamiento para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones en materia de protección de datos y seguridad de la información.
2. En particular, prestará asistencia en:
 - a) análisis de riesgos;
 - b) evaluación de impacto relativa a la protección de datos, cuando proceda;
 - c) consulta previa a la autoridad de control, cuando proceda;
 - d) gestión de derechos de personas interesadas;
 - e) notificación y documentación de violaciones de seguridad;
 - f) auditorías, inspecciones y controles;
 - g) elaboración de informes de cumplimiento;
 - h) revisión de cláusulas informativas;
 - i) definición de medidas de privacidad desde el diseño y por defecto;
 - j) atención de requerimientos de órganos de control, fiscalización o jurisdiccionales.
3. La Cámara deberá facilitar al Ayuntamiento toda la información que este necesite para demostrar el cumplimiento de lo establecido en el artículo 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

Vigesimoprimera. Auditoría, inspección y supervisión

1. El Ayuntamiento podrá verificar el cumplimiento del presente acuerdo mediante auditorías, inspecciones, revisiones documentales, requerimientos de información, entrevistas técnicas, revisión de evidencias, controles de seguridad o pruebas equivalentes.

2. La Cámara deberá permitir y contribuir a dichas auditorías, tanto si son realizadas directamente por el Ayuntamiento como por terceros auditores autorizados por este.

3. La Cámara deberá facilitar, entre otra documentación:

- a) registro de actividades del encargado;
- b) relación de personas autorizadas;
- c) compromisos de confidencialidad;
- d) evidencias de formación;
- e) relación de subencargados;
- f) contratos con subencargados;
- g) análisis de riesgos;
- h) certificaciones, declaraciones o auditorías del Esquema Nacional de Seguridad, cuando procedan;
- i) registros de incidencias y violaciones de seguridad;
- j) evidencias de copias de seguridad y restauración;
- k) registros de accesos y operaciones;
- l) políticas y procedimientos de seguridad aplicables.

4. La Cámara deberá corregir, en el plazo que señale el Ayuntamiento, las deficiencias detectadas en auditorías, inspecciones o revisiones.

Vigésimosegunda. Protección de datos desde el diseño y por defecto

1. La Cámara deberá aplicar criterios de protección de datos desde el diseño y por defecto en cualquier sistema, formulario, funcionalidad, proceso, integración, informe, exportación o módulo tecnológico utilizado en el programa.

2. En particular, deberá garantizar que:

- a) solo se recojan los datos estrictamente necesarios;
- b) los formularios no incorporen campos excesivos;
- c) los perfiles de usuario limiten el acceso según funciones;
- d) los informes incorporen datos agregados o anonimizados siempre que sea posible;
- e) las descargas o exportaciones estén restringidas y trazadas;
- f) los datos no se conserven más tiempo del necesario;
- g) los entornos de prueba no utilicen datos reales salvo autorización expresa;
- h) las nuevas funcionalidades sean comunicadas previamente al Ayuntamiento cuando afecten al tratamiento de datos personales.

Vigésimotercera. Datos anonimizados, estadísticas e informes

1. La Cámara podrá elaborar informes, estadísticas, cuadros de mando y análisis de evolución del programa únicamente para el Ayuntamiento y dentro de la finalidad del encargo.

2. Siempre que sea posible, dichos informes deberán elaborarse con datos agregados o anonimizados.

3. Los datos anonimizados no podrán permitir la reidentificación de personas usuarias, establecimientos individuales cuando sean personas físicas, representantes o empleados.

4. La Cámara no podrá publicar, reutilizar, difundir o explotar informes, estadísticas, conclusiones o bases de datos derivadas del programa sin autorización previa y expresa del Ayuntamiento.

Vigesimocuarta. Personal autorizado

1. La Cámara limitará el acceso a los datos al personal estrictamente necesario para la ejecución del encargo.
2. Deberán existir perfiles diferenciados, al menos, para:
 - a) administración técnica;
 - b) gestión operativa;
 - c) atención de incidencias;
 - d) consulta municipal;
 - e) auditoría;
 - f) soporte a comercios;
 - g) explotación estadística.
3. La Cámara mantendrá actualizado un listado de personas autorizadas, perfiles, permisos y fechas de alta y baja.
4. Las altas, modificaciones y bajas de permisos deberán quedar documentadas.
5. La Cámara revisará periódicamente los permisos y eliminará de forma inmediata los accesos que ya no resulten necesarios.

Vigesimoquinta. Calidad, exactitud y actualización de datos

1. La Cámara adoptará medidas razonables para que los datos tratados sean exactos, completos y actualizados en relación con la finalidad del programa.
2. Cuando detecte datos inexactos, duplicados, incoherentes o potencialmente erróneos, lo comunicará al Ayuntamiento o actuará conforme a las instrucciones funcionales aprobadas.
3. La Cámara no suprimirá, modificará o bloqueará datos con relevancia justificativa, económica, contable, presupuestaria o de auditoría sin autorización del Ayuntamiento, salvo que resulte necesario para prevenir un riesgo inmediato y debidamente documentado.

Vigesimosexta. Conservación y bloqueo durante la ejecución

1. Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para la ejecución, seguimiento, justificación, control, auditoría y cierre del programa.
2. Cuando determinados datos dejen de ser necesarios para la operativa ordinaria, pero deban mantenerse para atender responsabilidades, controles o reclamaciones, deberán bloquearse o restringirse, impidiendo su tratamiento ordinario.
3. Los registros de operaciones, trazas, evidencias y *logs* deberán conservarse durante los plazos que resulten legítimamente procedentes a efectos de fiscalización, control financiero, auditoría, seguridad y defensa frente a reclamaciones.

Vigesimoséptima. Delegados de Protección de Datos y puntos de contacto

1. Las partes identificarán en el instrumento principal o en documento separado los datos de contacto del Delegado de Protección de Datos del Ayuntamiento de Zaragoza y, en su caso, del Delegado de Protección de Datos de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza.

2. La Cámara designará además un punto de contacto operativo para cuestiones de protección de datos y seguridad de la información vinculadas al programa.

3. Las comunicaciones relativas a ejercicio de derechos, incidencias, brechas de seguridad, auditorías, subencargos, transferencias internacionales o instrucciones relevantes deberán dirigirse simultáneamente al órgano municipal responsable del programa y al Delegado de Protección de Datos del Ayuntamiento, salvo que el Ayuntamiento indique otro procedimiento.

Vigesimoctava. Obligaciones del Ayuntamiento como responsable

Corresponde al Ayuntamiento de Zaragoza:

- a) determinar los fines y medios esenciales del tratamiento;
- b) definir las bases, condiciones, alcance y reglas del programa;
- c) facilitar a la Cámara las instrucciones documentadas necesarias;
- d) determinar la base jurídica del tratamiento;
- e) aprobar las cláusulas informativas dirigidas a las personas interesadas;
- f) resolver las solicitudes de ejercicio de derechos, salvo delegación expresa;
- g) decidir sobre notificaciones a la autoridad de control y comunicaciones a personas afectadas;
- h) realizar, cuando proceda, el análisis de riesgos y la evaluación de impacto relativa a la protección de datos;
- i) supervisar el cumplimiento del encargo;
- j) autorizar, en su caso, subencargos o transferencias internacionales;
- k) decidir sobre devolución, supresión o conservación bloqueada de los datos al finalizar el encargo.

Vigesimonovena. Obligaciones esenciales e incumplimiento

1. Tendrán la consideración de obligaciones esenciales:

- a) tratar los datos únicamente conforme a instrucciones del Ayuntamiento;
- b) no utilizar los datos para fines propios;
- c) no comunicar datos a terceros no autorizados;
- d) respetar el régimen de subencargo;
- e) cumplir las medidas de seguridad exigidas;
- f) notificar violaciones de seguridad en plazo;
- g) garantizar la confidencialidad;
- h) devolver o suprimir los datos al finalizar el encargo;
- i) permitir auditorías e inspecciones;
- j) informar sobre ubicación de servidores y servicios asociados;
- k) cumplir la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos.

2. El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a las consecuencias previstas en el instrumento jurídico principal, incluidas penalidades, resolución, indemnización de daños y perjuicios, exigencia de responsabilidades y comunicación a los órganos competentes.

Trigésima. Responsabilidad

1. La Cámara responderá de los daños, perjuicios, sanciones, costes, reclamaciones o responsabilidades derivados de incumplimientos que le sean imputables, incluidos los causados por su personal o subencargados.
2. Si la Cámara determinara por sí misma los fines y medios del tratamiento, o utilizara los datos para finalidades propias, será considerada responsable del tratamiento respecto de dichas operaciones, sin perjuicio de las responsabilidades que procedan.

Trigésima primera. Prevalencia

En caso de contradicción entre el presente acuerdo y otros documentos contractuales o convencionales, prevalecerán las previsiones que otorguen mayor garantía a la protección de datos personales, sin perjuicio de las normas imperativas aplicables.