III. OTRAS DISPOSICIONES

MINISTERIO DEL INTERIOR

8365 *Resolución de 3 de julio de 2017, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio de colaboración entre la Secretaría de Estado de Seguridad y el Ayuntamiento de Santiago del Teide, para la creación y funcionamiento del Servicio de Atención al Turista Extranjero.*

Habiéndose suscrito el 7 de junio de 2017 el Convenio de Colaboración entre el Ministerio del Interior (Secretaría de Estado de Seguridad) y el Ayuntamiento de Santiago del Teide para la creación y funcionamiento del Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE), procede la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de dicho Convenio que figura como anexo a esta Resolución.

Madrid, 3 de julio de 2017.–El Secretario General Técnico del Ministerio del Interior, Juan Antonio Puigserver Martínez.

ANEXO

Convenio de colaboración entre el Ministerio del Interior (Dirección General de la Guardia Civil) y el Excmo. Ayuntamiento de Santiago del Teide para la creación y funcionamiento del servicio de atención al turista extranjero (SATE)

En Santiago del Teide, a 7 de junio de 2017.

De una parte, don José Antonio Nieto Ballesteros, Secretario de Estado de Seguridad, cargo para el que fue nombrado por el Real Decreto 497/2016, de 18 de noviembre («BOE» número 280, del 19), en nombre y representación de la citada institución, en el uso de las facultades que le reconoce el artículo 2.1 del Real Decreto 400/2012, de 17 de febrero, modificado por el Real Decreto 873/ 2014, de 10 de octubre.

Y, de otra parte, don Emilio José Navarro Castanedo, Alcalde de la Villa Histórica de Santiago del Teide, cargo para el que fue elegido en el Pleno Especial de constitución de la corporación del Excmo. Ayuntamiento de Santiago del Teide de fecha 13 de junio de 2015.

Las dos partes intervienen en virtud de las facultades que sus respectivos cargos les confieren, se reconocen recíprocamente capacidad y legitimación para suscribir el presente Convenio de Colaboración, y a tal efecto

EXPONEN

a) Que el Ministerio del Interior, de acuerdo con las disposiciones contempladas en la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y en el Real Decreto 400/2012, de 17 de febrero, por el que se modifica y desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior, es el órgano a quien corresponde la preparación y ejecución de la política del Gobierno en relación con la Administración General de Seguridad Ciudadana; la promoción de las condiciones para el ejercicio de los derechos fundamentales, especialmente en relación con la libertad y seguridad personal, en los términos establecidos en la Constitución Española y las leyes que la desarrollan, correspondiendo al Secretario de Estado de Seguridad la dirección, coordinación y supervisión de los órganos directivos dependientes de la Secretaría de Estado, bajo la inmediata autoridad del Ministerio del Interior, para el ejercicio de las funciones que tiene asignadas, entre las que se encuentra el ejercicio del mando de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la coordinación y la supervisión de los servicios y misiones que le correspondan.

cve: BOE-A-2017-8365
Verificable en http://www.boe.es

b) Que el Excmo. Ayuntamiento de la Villa Histórica de Santiago del Teide tiene entre sus fines la promoción exterior de la ciudad, en el ámbito nacional e internacional, y de su patrimonio cultural y artístico, así como la información y mejora de la actividad turística en estrecha relación con la iniciativa privada y publica.

Con la finalidad de conseguir un desarrollo turístico sostenible, el Ayuntamiento de la Villa Histórica de Santiago del Teide, promoverá la innovación y la mejora continua de la calidad de los servicios turísticos y de la seguridad ciudadana en general, a través de las distintas unidades que conforman la Policía Local, de conformidad con su ámbito competencial recogido en el artículo 53 de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

c) Que para mejorar la seguridad en el ámbito del sector turístico español, la Secretaría de Estado de Seguridad aprobó en la Instrucción 7/2011, de 21 de junio, el «Plan Turismo Seguro» que tiene por finalidad proporcionar un entorno más seguro y un servicio de mayor calidad al turista, desde la corresponsabilidad de todas las instituciones publicas y privadas implicadas.

Que dicha instrucción dispone que se impulsará, junto con las administraciones Locales de aquellas localidades que reciben un gran número de turistas, la creación de oficinas de Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE) para ofrecerles una asistencia personalizada, tras ser víctima de cualquier infracción penal, a través de equipos de expertos policiales e informadores interpretes en su propio idioma.

d) Que el Ministerio del Interior y el Ayuntamiento de la Villa Histórica de Santiago del Teide, son conscientes de la necesidad de instaurar el SATE de permanente en la Villa Histórica de Santiago del Teide, con la finalidad de prestar al turista extranjero un servicio integral de asistencia que pueda paliar los efectos negativos que, como en muchas ciudades europeas y españolas, van asociadas al fenómeno de la delincuencia, permitiendo mantener la imagen positiva que los turistas se llevan de la localidad.

En particular, manifiestan la necesidad de articular un sistema conjunto de recepción y transmisión de las denuncias que los turistas extranjeros hayan de interponer como consecuencia de haber sido víctimas de actividades delictivas.

En razón de cuanto antecede, las partes suscriben el presente convenio de colaboración de conformidad con las siguientes

CLÁUSULAS

Primera. *Objeto.*

Este convenio de colaboración tiene por finalidad establecer una oficina de Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE) en la Villa Histórica de Santiago del Teide, en la cual también se atenderá a los turistas españoles, dentro del área competencial de la Dirección General de la Guardia Civil.

Segunda. *Ubicación y funcionamiento del SATE.*

1. La Oficina del SATE se ubica en las dependencias de la Policía Local de Santiago del Teide, para lo cual se adecuaran las mismas; siendo ésta la mejor ubicación considerada por ambas partes como el lugar idóneo en relación a la concentración de turistas e imagen para la ciudad.

2. El SATE estará atendido por un agente de la Compañía de la Guardia Civil de Playa de las Américas, preferiblemente del Puesto Principal de Guía de Isora, en horario de apertura de 12:00 horas a 18:00 horas de forma interrumpida de lunes a viernes, entre los meses de octubre y marzo de cada año.

3. La seguridad será proporcionada por la Policía Local de la Villa Histórica de Santiago del Teide por estar la oficina ubicada en dependencias municipales.

4. Las condiciones de prestación del servicio podrán ser modificadas por las partes de mutuo acuerdo.

cve: BOE-A-2017-8365
Verificable en http://www.boe.es

5. El SATE tendrá las siguientes funciones generales:

a. Atender a las víctimas de delitos o faltas en su propio idioma, asesorándoles en las gestiones procedimentales y documentales, derivadas del hecho acaecido (cancelación de tarjetas y documentos de crédito, contacto con embajadas y consulados, comunicación o localización de familiares, etc.)
b. Asistir al turista en la tramitación de la denuncia del delito o falta informándoles de sus derechos y entregándole la citación para la celebración del juicio rápido o juicio inmediato de faltas cuando proceda.
c. Notificar de manera inmediata, al Juzgado de Guardia aquellos casos en los que en virtud de lo dispuesto en el artículo 797, punto 2 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, fuera de temer razonablemente que una prueba no podrá practicarse en el juicio oral.

6. El SATE deberá llevar una estadística con al menos los siguientes datos:

a. Número de personas atendidas, diferenciadas por su nacionalidad.
b. Tipo de hecho por el que se han dirigido al SATE.
c. Denuncias tramitadas, por cada tipo de infracción penal.
d. Incidencias relevantes.

Tercera. *Aportación del Excmo. Ayuntamiento de la Villa Histórica de Santiago del Teide.*

Con el objeto de dar cumplimiento al presente convenio, el Excmo. Ayuntamiento de la Villa Histórica de Santiago del Teide aportará:

a. Dependencias adecuadas para la ubicación del Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE).
b. Material de oficina para que el servicio sea plenamente operativo.
c. Mobiliario: Dos puestos de trabajo, compuestos por: mesa, silla de trabajo, sillas de confidente.
d. Equipos informáticos: Dos ordenadores con sistema operativo y paquete Office (Word, Excel, Access); Una memoria con sus consumibles y mantenimiento de equipos informáticos.
La custodia de los citados equipos informáticos, fuera de las horas de funcionamiento del SATE, será de responsabilidad del Ayuntamiento al encontrarse en dependencias propiedad del mismo.
e. Redes y Telefonía: Un teléfono para cada puesto de trabajo con autorización de llamadas locales, nacionales e internacionales. Línea 902 de información al turista y conexión a Internet.
f. Personal del Cuerpo de Policía Local de la Villa Histórica de Santiago del Teide para la atención al turista en la tramitación de denuncias, y la realización de cuantas gestiones asistenciales puedan requerir como víctimas de una infracción penal, así como asesoramiento en las materias de ámbito competencial propio.
g. Servicio de interpretación en varios idiomas.
h. Puntualmente, personal de los Servicios Sociales del Ayuntamiento y Psicólogos, para atender a las víctimas de delitos que puedan precisarlo, ayudándoles a recuperar la serenidad psicológica que permita minimizar los efectos del delito.

Cuarta. *Aportación de la Dirección General de la Guardia Civil.*

Con el objeto de dar cumplimiento al presente convenio, la Dirección General de la Guardia Civil aportará:

a. Personal de la Guardia Civil, perteneciente al Puesto Principal de Guía de Isora o, en su defecto, de personal de la Compañía de la Guardia Civil de Playa de las Américas para la atención al turista en la tramitación de denuncias y la realización de cuantas gestiones asistenciales puedan requerir como víctimas de una falta o delito.

cve: BOE-A-2017-8365
Verificable en http://www.boe.es

b. Conexión informática a SIGO (Sistema Integrado de Gestión Operativa) y al resto de las aplicaciones de la Guardia Civil que se estimen necesarias para la realización de sus funciones, de acuerdo con las siguientes prescripciones:

La citada conexión se realizará siguiendo el modelo de seguridad perimetral que actualmente se está empleando en accesos similares (Servidor VPN-SSL para autenticación y cifrado de comunicaciones y Servidor Citrix para el uso del Servicio correspondiente).

El acceso debe ser exclusivo y excluyente para los miembros de la Guardia Civil encargados de atender el SATE, y sólo durante el horario de atención al público, por lo que para asegurar dicha medida, la autenticación de los usuarios se realizará empleando el certificado de la TIP.

c. Atención prioritaria a las demandas de servicio que se realicen por parte de la Guardia Civil del SATE, que se prestará con el personal y los vehículos que la Comandancia/ Compañía /Puesto estime conveniente para cada caso, acorde con la necesidad requerida y la disponibilidad de medios que hubiese en ese momento.

d. Mantenimiento de las aplicaciones informáticas policiales en los equipos informáticos. La utilización de los equipos será en exclusiva para el SATE, con la prohibición expresa de navegar por Internet (Salvo a la URL necesaria para efectuar la conexión inicial al servidor VPN-SSL), debiendo tener correctamente configurado y actualizado el antivirus.

e. Formación especializada de las aplicaciones propias a los agentes de la Policía Local, en caso necesario.

f. Los medios humanos aportados por la Guardia Civil pertenecerán a la escala de Cabos y Guardias a cargo de un oficial, que se encargará de la supervisión del servicio, así como de la coordinación con cuantos servicios e instituciones fuese preciso para la correcta resolución asistencial requerida, solventando las incidencias que pudieran darse, siempre dentro de su ámbito competencial y responsabilidad.

El intercambio o acceso a datos entre ambas administraciones públicas estarán sometidas a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Los medios humanos y materiales aportados para la puesta en marcha del SATE no conllevan incremento de gasto alguno para la Dirección General de la Guardia Civil, toda vez que los recursos humanos no generan indemnización alguna por razón de servicio, y los gastos derivados de las conexiones necesarias y formación de agentes de Policía Local serán asumidos por el Ayuntamiento de Santiago del Teide.

Quinta. *Difusión de la colaboración.*

a. El Excmo. Ayuntamiento de la Villa Histórica de Santiago del Teide incluirá información del SATE en su página web y difundirá regularmente en sus órganos de comunicación corporativa las actuaciones relevantes que se vayan produciendo con motivo de la ejecución de lo dispuesto en este Convenio.

b. Por su parte, la Subdelegación del Gobierno, a través de la Comandancia de la Guardia Civil de Santa Cruz de Tenerife, recogerá y difundirá regularmente en sus órganos de comunicación corporativa las acciones y las vías de colaboración que se vayan produciendo con motivo de la ejecución de este Convenio.

Además, facilitará información sobre el SATE de Santiago del Teide en las páginas web Institucionales, entre las que figurará la de la Dirección General de la Guardia Civil.

La Comandancia de la Guardia Civil de Santa Cruz de Tenerife distribuirá, a través de su Oficina Periférica de Comunicación, folletos relativos al Plan Turismo Seguro, con consejos preventivos de seguridad en diez idiomas, en las Instituciones públicas y privadas relacionadas con el sector turístico.

cve: BOE-A-2017-8365
Verificable en http://www.boe.es

Sexta. *Colaboración con otras administraciones públicas y entidades privadas.*

a. Las administraciones públicas y entidades privadas del sector turístico interesadas en colaborar con el SATE podrán adherirse a este Convenio mediante la suscripción de la correspondiente adenda.

b. En especial, las partes suscriptoras procurarán la adhesión al presente convenio de la asociación empresarial hotelera que opere en la zona al objeto de que en los establecimientos hoteleros de Santiago del Teide, tengan conocimiento del sistema de denuncias y de las herramientas existentes en la Guardia Civil para realizar las mismas, como la denuncia a través de Internet.

Por parte del Cuerpo de la Guardia Civil y mediante la Oficina Periférica de Comunicación de la Comandancia de la Guardia Civil de Santa Cruz de Tenerife se realizará una campaña de información y formación individualizada, encaminada a la potenciación y conocimiento del uso de las citadas denuncias a través de Internet, dirigida principalmente a los establecimientos hoteleros de la costa de la Villa Histórica de Santiago del Teide.

c. A este fin, se podrán establecer cauces estables de comunicación y acuerdos de formación, al objeto de hacer partícipe de estas medidas al personal que trabaja en el sector turístico y a las empresas de seguridad que les prestan servicio.

Séptima. *Comisión de seguimiento.*

Se crea una Comisión de seguimiento formada por tres personas designadas por la Secretaría de Estado de Seguridad (Dirección General de la Guardia Civil) y otras tres designadas por el Excmo. Ayuntamiento de la Villa Histórica de Santiago del Teide.

Esta Comisión se reunirá con carácter ordinario al menos una vez al año, y las veces que se consideren necesarias a petición de una de las partes, siendo sus funciones las siguientes:

a. Seguimiento y evaluación del Convenio de colaboración.
b. Resolución de las incidencias que afecten al Convenio de colaboración.
c. Aprobación de las adendas que, en cada momento, considere oportunas para el mejor cumplimiento de los fines previstos en este Convenio.

Todo ello sin perjuicio de las distintas competencias que legalmente vienen atribuidas a los órganos de gobierno del Ayuntamiento de la Villa Histórica de Santiago del Teide.

La Comisión de seguimiento se regirá de acuerdo con lo previsto para los órganos colegiados, en el Título Preliminar, Capítulo II, Sección 3.ª de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Esta podrá estar asistida por los técnicos que se estime oportunos, con derecho a voz pero sin voto.

Octava. *Financiación.*

El presente no conlleva compromiso ni coste económico alguno ya que el Ayuntamiento de la Villa Histórica de Santiago del Teide, dispone de todo lo necesario para la puesta en marcha y ejecución del mismo.

Se hace constar expresamente que el presente Convenio no supone ningún coste ordinario ni extraordinario para la Guardia Civil, toda vez que los funcionarios que prestan el Servicio SATE pertenecen al Puesto Principal de Guía de Isora. La conexión informática y el resto de las aplicaciones necesarias para el desarrollo del servicio se realizará a través de una línea VPN.IP con las que ya cuenta el Excmo. Ayuntamiento de la Villa Histórica de Santiago del Teide. El mantenimiento de dichas conexiones lo efectuarán los especialistas en informática de la Comandancia de la Guardia Civil de Santa Cruz de Tenerife y la formación especializada para la tramitación de las denuncias a los agentes de la Policía Local será impartida por el personal de la mencionada comandancia.

cve: BOE-A-2017-8365
Verificable en http://www.boe.es

Novena. *Vigencia.*

El presente convenio tendrá una vigencia de cuatro años a partir de la fecha de su firma y se renovará unánimemente por otros cuatro años, salvo que medie denuncia expresa, por escrito, con antelación de treinta días, formulada por alguna de las partes.

Décima. *Naturaleza y resolución de conflictos.*

a. El presente acuerdo tiene naturaleza administrativa y queda excluido del ámbito del Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por aplicación del artículo 4.1.c) de dicho texto legal.

b. En virtud de lo establecido en el artículo 49.f) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, los Convenios deberán incluir mecanismo de seguimiento, control y vigilancia de la ejecución del convenio y de los compromisos adquiridos por los firmantes. Este mecanismo resolverá los problemas de interpretación y cumplimiento que puedan plantearse. Para ello se creará una Comisión de Seguimiento de conformidad con la cláusula séptima del presente Convenio.

Undécima. *Causas de resolución.*

Serán causas de resolución del presente Convenio el muto acuerdo entre las partes o el incumplimiento por alguna de ellas de las cláusulas del mismo.

Y para que conste, y en prueba de conformidad, firman el presente documento por triplicado ejemplar, en el lugar y fecha expresadas.–El Secretario de Estado de Seguridad, José Antonio Nieto Ballesteros.–El Alcalde del Excmo. Ayuntamiento de Santiago del Teide, Emilio J. Navarro Castanedo.

cve: BOE-A-2017-8365
Verificable en http://www.boe.es