

**ANEXO 1
SECCIÓN A**

Formato de presentación del Indicador asociado a la brecha de servicios

Nombre de la entidad pública:	Ministerio de Relaciones Exteriores
Fecha de elaboración:	08.02.2018
Sector:	Relaciones Exteriores
Función:	02 Relaciones Exteriores
División funcional:	002 Servicio Diplomático
Grupo funcional:	0002 Servicio Diplomático
Servicio público asociado:	Servicios consulares
Tipología del proyecto:	Misiones en el exterior

PROGRAMA PRESUPUESTAL

Programa Presupuestal 0062 “Optimización de la Política de Protección y Atención a las Comunidades Peruanas en el Exterior”

Nombre del indicador

Porcentaje de Oficinas Consulares en condiciones no adecuadas

Ámbito de control (Nivel de objetivo de la matriz lógica)

Resultado Específico: Suficiente acceso de los peruanos en el exterior a los servicios consulares.

PLIEGOS QUE EJECUTAN ACCIONES EN EL MARCO DEL PROGRAMA PRESUPUESTAL

Ministerio de Relaciones Exteriores

DEFINICIÓN

El indicador permite medir el porcentaje de Oficinas Consulares que prestan servicios en condiciones no adecuadas, a fin de evaluar las condiciones físicas en la que se encuentran las Oficinas Consulares.

De conformidad con el artículo 138° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores “Las Oficinas Consulares son órganos del servicio exterior (...) responsables de proteger los intereses del Estado y sus nacionales en sus respectivas jurisdicciones, así como de realizar las actuaciones consulares de conformidad con lo establecido en el Reglamento Consular”.

Las Oficinas Consulares se dividen en: i) Consulados Generales, ii) Consulados, iii) Viceconsulado, iv) Agencia Consular y v) Secciones Consulares. Las Oficinas Consulares de las cuatro primeras categorías funcionan en locales independientes, mientras que aquellas de

la última categoría, secciones consulares, realizan sus funciones dentro del local de la Embajada peruana.

Para los fines de medición del presente indicador, las Oficinas Consulares estarán divididas en dos categorías: i) Consulados, aquellos que funcionan en un local independiente, y, ii) Secciones Consulares, aquellas que funcionan en el local de una Embajada.

La evaluación se realiza sobre la totalidad de Oficinas Consulares de carrera en funcionamiento.

En 2017 cuando se elaboró la línea de base de la brecha existían 111 oficinas consulares. Durante el primer bimestre de 2018 empezaron a prestar servicios tres (03) nuevas secciones consulares, por lo que se encuentran funcionando 114 Oficinas Consulares: 69 Consulados y 45 Secciones Consulares. Al respecto, cabe señalar que el valor del denominador (número de Oficinas Consulares) puede variar, debido a la apertura o cierre de una Oficina Consular.

DIMENSIÓN DE DESEMPEÑO

El indicador es de Actividad y está referido a la brecha de calidad de servicios consulares (usuarios que no encuentran en condiciones adecuadas las Oficinas Consulares).

VALOR DEL INDICADOR

- **Línea de base 2017 = 91.89 %**

Número total de Oficinas Consulares: 111

Número de Oficinas Consulares intervenidas: 9 (Washington, Santiago, Madrid, Barcelona, La Paz, Guayaquil, Buenos Aires, San Pablo, Milán)

- **Valores durante el horizonte de programación¹**

:

2018	2019	2020	2021
91,23 %	90,35 %	89,47 %	88,60 %

- **Valor al final del horizonte de la programación**

A diciembre de 2021: 88.60 %

Número total de Oficinas Consulares: 114

Número de Oficinas Consulares intervenidas: 13

- **Valor histórico de la brecha en los últimos 05 años**

2013	2014	2015	2016	2017
98,11 %	96,26 %	93,69 %	92,79 %	91,89 %

JUSTIFICACIÓN

¹ A partir de 2018 se considera 3 nuevas Oficinas Consulares (Dublín, Oslo y Bakú).

Este indicador permite medir directamente la brecha de calidad para la prestación de servicios consulares y consiguientemente el cierre está vinculado directamente con la ejecución de proyectos de inversión.

El monitoreo de los avances en el cierre se puede realizar a partir de los reportes generados por la Dirección General de Comunidades Peruanas en el Exterior y Asuntos Consulares del Ministerio de Relaciones Exteriores.

LIMITACIONES Y SUPUESTOS EMPLEADOS

Limitaciones:

- Las Secciones Consulares, que son aquellas oficinas que funcionan físicamente dentro del local de una Embajada, no podrán cumplir con los criterios relativos al área mínima señalada en las precisiones técnicas, razón por la cual únicamente se tendría en cuenta para su calificación como “adecuada” los otros criterios. No obstante esta limitación descrita, las áreas competentes de Cancillería desarrollarán criterios para determinar el área física requerida por las secciones consulares.
- El valor total del número de Oficinas Consulares (universo) puede variar, debido a la apertura o cierre de una Oficina Consular, por lo que el valor de los indicadores brecha a lo largo de la programación multianual puede modificarse anualmente, considerando que el valor del indicador del denominador puede variar.
- La toma de información tiene una línea de corte que se cierra a fines de marzo del año previo a la programación T0.

Supuestos:

Bajo el supuesto que en las oficinas consulares existe personal encargado de mantenimiento que pueda reportar información para la medición del indicador.

PRECISIONES TÉCNICAS

Los parámetros que se describirán a continuación están referidos a las condiciones mínimas que debe tener cada Consulado para la atención de los servicios consulares. En ese sentido, dichos parámetros no toman en cuenta necesidades adicionales que puedan tener algunos consulados en razón a otras funciones que desempeñen o que por el lugar en el que se encuentren cumplan labores políticas de importancia para nuestro país, tal como es el caso de algunos consulados peruanos en zonas de frontera.

El Reglamento Consular, aprobado mediante Decreto Supremo N° 076-2005-RE y modificado a través del Decreto Supremo N° 091-2011-RE, señala en su artículo 55° que “Las Oficinas Consulares se instalan en una zona de fácil acceso a los usuarios y de preferencia cercana a las áreas de concentración de la población peruana. El local consular debe poseer las facilidades necesarias para el desarrollo de los servicios consulares y presentar las características de decoro propias de la representación nacional.”

En ese marco, se contabilizará como una Oficina Consular en condiciones adecuadas para la atención de los servicios consulares, cuando cumpla con los criterios de espacio e infraestructura y equipamiento que se describen a continuación:

- **Espacio e infraestructura:**

En ese marco, las Oficinas Consulares serán consideradas adecuadas si cuentan con:

- Infraestructura con calidad arquitectónica (funcionalidad, accesibilidad vial, buen estado de conservación de la edificación, seguridad y estética de acuerdo al propósito, ajustado a norma del país de residencia y la eficiencia) y cercanía a núcleos urbanos/administrativos/financieros importantes. Estos parámetros técnicos de calidad arquitectónica serán establecidos por la unidad competente del MRE
- Para efectos de la identificación de criterios, se ha clasificado a las Oficinas Consulares según su atención mensual de trámites consulares: categoría A (más de 5,000), categoría B (entre 2,000 y 5,000), categoría C (entre 1,000 y 1,999), categoría D (entre 500 y 999), categoría E (entre 100 y 499) y categoría F (entre 0 y 99).

Las oficinas consulares deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos en áreas (administrativa y de atención al público) y en ventanillas de atención al público:

- Para las Oficinas Consulares A: no menos de 1,300 m², con al menos 16 ventanillas
- Para las Oficinas Consulares B: alrededor de 1.000 m², con al menos 12 ventanillas
- Para las Oficinas Consulares C: alrededor de 600 m², con al menos 9 ventanillas
- Para las Oficinas Consulares D y E: alrededor de 300 m², con al menos 4 ventanillas
- Para las Oficinas Consulares F: alrededor de 200 m², con al menos 3 ventanillas

Para lograr las condiciones adecuadas citadas la Cancillería tendrá como alternativa de ejecución la compra de un nuevo local, o el alquiler de un nuevo inmueble, considerando la mejor alternativa y que ella cumpla los criterios de espacio señalado.

- **Equipamiento informático**

Deberá contar con los siguientes

- Sistema de videoconferencia que permita realizar reuniones virtuales, de forma estable, con nuestra Cancillería y/o con otros consulados (Por ejemplo, sistemas de videoconferencia como POLYCOM o CISCO).
- Cuenta con equipamiento informático (computadoras, impresoras, escáner, entre otros) que cumpla con las condiciones tecnológicas vigentes para una adecuada atención de los servicios consulares, en al menos número equivalente al número de ventanillas de atención al público.

- **Seguridad de la información**

- Cuentan con cableado estructurado y eléctrico

- Kit Básico de Comunicaciones Seguras (KBCS). El KBCS es un equipo de comunicaciones que generan una red de datos exclusiva y privada entre la oficina consular y nuestro Ministerio de Relaciones Exteriores. De esta manera, se consigue aumentar la seguridad de la transmisión de voz y datos (cifrado de la información) que viaja por internet, minimizando la probabilidad de que esta información pueda ser vista por terceros. Además comprende las actividades de instalación presencial y supervisión por parte de personal calificado de la Institución, que garanticen el cumplimiento de los protocolos técnicos y de seguridad.

MÉTODO DE CÁLCULO

$$\% OCCnA = 1 - \frac{OCCAt}{OC} \times 100 \%$$

% OCCnA: Porcentaje de Oficinas Consulares en condiciones no adecuadas

OCCA: Número de Oficinas Consulares que se encuentran en condiciones adecuadas al año t

OC: Número de Oficinas Consulares de Carrera

PERIODICIDAD DE LAS MEDICIONES

La periodicidad de medición de los indicadores de brechas será anual.

FUENTE DE DATOS

- Ministerio de Relaciones Exteriores - Oficina General de Administración: Reporte de Oficinas Consulares que funcionan en un inmueble propio
- Ministerio de Relaciones Exteriores - Oficina General de Administración: Reporte de Oficinas Consulares que funcionan en un inmueble alquilado
- Ministerio de Relaciones Exteriores - Oficina General de Administración: Reporte de Oficinas Consulares adecuados mediante Proyecto de Inversión Pública.
- Ministerio de Relaciones Exteriores - Oficina General de Administración: Reporte de Oficinas Consulares adecuados mediante la modalidad de Mantenimiento Mayor.

BASE DE DATOS

- Reporte de Oficinas Consular adecuados mediante Proyectos de Inversión Pública.
- Reporte de Oficinas Consulares adecuados mediante las modalidades de Mantenimiento Mayor y Mantenimiento Menor.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Oficinas Consulares en condiciones adecuadas