

MEF/DGPP		SISTEMA DE GESTION PRESUPUESTAL		FICHA - PRODUCTO	
FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO DE PROGRAMAS PRESUPUESTALES					
Fecha : 14/03/2024		VIGENTES AL 2024		PAGINA 2	
Hora : 5.09.31 PM					
SECTOR : 08 RELACIONES EXTERIORES					
PLIEGO : 008 M. DE RELACIONES EXTERIORES					
INDICADOR : 3788 PORCENTAJE DE TRAMITES CONSULARES ATENDIDOS CON EFICIENCIA EN LAS OFICINAS CONSULARES					
PROGRAMA PRESUPUESTAL					
0062 OPTIMIZACION DE LA POLITICA DE PROTECCION Y ATENCION A LAS COMUNIDADES PERUANAS EN EL EXTERIOR					
AMBITO DE CONTROL					
PRODUCTO					
PRODUCTO					
3000144 PERSONAS RECIBEN SERVICIOS CONSULARES EN EL EXTERIOR					
UNIDAD DE MEDIDA					
PORCENTAJE					
METODO DE CALCULO					
PORCENTAJE DE TRÁMITES CONSULARES ATENDIDOS CON EFICIENCIA EN LAS OFICINAS CONSULARES = NÚMERO DE TRÁMITES CONSULARES ATENDIDOS EN OFICINAS CONSULARES QUE CUENTAN CON SGAC Y CUYO PERSONAL HA SIDO CAPACITADO / NÚMERO DE ACTUACIONES CONSULARES X 100%					
FUENTE DATOS					
1057. REPORTE DE ACTUACIONES CONSULARES REALIZADAS POR CONSULADO Y MES					
1058. REPORTE DE ACTUACIONES CONSULARES REGISTRADOS EN EL SGAC POR MES					
LIMITACIONES, SUPUESTOS Y PRECISIONES					
LIMITACIONES Y SUPUESTOS:					
DIFICULTAD PARA OBTENER INFORMACIÓN ADICIONAL QUE PERMITA PERFECCIONAR LA MEDICIÓN DEL INDICADOR, COMO POR EJEMPLO LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN POR TRÁMITE.					
PRECISIONES TÉCNICA:					
LA OCDE (2010), SOSTIENE QUE LOS ESPACIOS DE TRABAJO, EL SUMINISTRO DE INSUMOS BÁSICOS Y EQUIPO Y LA DISPONIBILIDAD Y ENTRENAMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS, SON ASPECTOS BÁSICOS QUE INFLUYEN EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO POR LAS OFICINAS DE TRÁMITES, CREANDO RETRASOS, LARGAS FILAS Y OTRAS MOLESTIAS QUE PUEDEN LLEVAR AL USUARIO A DESISTIR DE LA GESTIÓN. INDICA QUE PARA LOGRAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES LOS ASPECTOS A CONSIDERAR SON:					
• ESPACIOS DE TRABAJO. - EL LUGAR DE TRABAJO INFLUYE EN LA MORAL DE LOS EMPLEADOS, PROPORCIONA REFERENCIAS A LOS USUARIOS Y REFLEJA LA MISIÓN Y LOS VALORES ORGANIZACIONALES. SI EL LUGAR DE TRABAJO Y, EN PARTICULAR, LOS ESPACIOS DEDICADOS A PROPORCIONAR SERVICIOS Y ORIENTACIÓN A LOS USUARIOS NO SON SUFICIENTES, EXISTEN DOS OPCIONES. LA PRIMERA Y OBVIA ES AMPLIAR LOS ESPACIOS O MUDARSE A UN INMUEBLE MÁS GRANDE, LO CUAL PUEDE RESULTAR COSTOSO E IMPOSIBLE SI NO SE CUENTA CON EL PRESUPUESTO PARA ELLO. LA OTRA OPCIÓN ES REORGANIZAR LOS ESPACIOS DE TRABAJO. ASIMISMO, COMO PARTE DE UN DIAGNÓSTICO DE EFICIENCIA DE PROCESOS Y NECESIDADES, SE RECOMIENDA ASEGURAR QUE LOS EMPLEADOS CUENTEN CON EL EQUIPO Y LOS INSUMOS NECESARIOS PARA LLEVAR A CABO SUS TAREAS DE MANERA EXPEDITA Y EFICIENTE.					
• RECURSOS HUMANOS. - TENER LOS ESPACIOS ADECUADOS, EQUIPO E INSUMOS SUFICIENTES NO BASTA PARA LOGRAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE TRÁMITES SI NO SE CUENTA CON EL PERSONAL NECESARIO, TANTO EN NÚMERO COMO EN CAPACIDADES. LAS RESTRICCIONES PRESUPUESTALES PUEDEN IMPONER LÍMITES EN LAS POSIBILIDADES DE CONTRATACIÓN, Y LAS PRÁCTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PUEDEN SER UN OBSTÁCULO PARA SUSTITUIR A PERSONAL NO CALIFICADO PARA IMPLEMENTAR INNOVACIONES EN LOS PROCESOS DE TRÁMITES.					
TOMANDO ESA INFORMACIÓN COMO MARCO DE REFERENCIA Y TENIENDO EN CUENTA LA INFORMACIÓN DISPONIBLE ACTUALMENTE, PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR PROPUESTO SE CONSIDERARÁ QUE UNA OFICINA CONSULAR REALIZA UNA ATENCIÓN EFICIENTE DE TRÁMITES CONSULARES CUANDO CUMPLA CON LOS SIGUIENTES CRITERIOS:					
• LA OFICINA CONSULAR CUENTA CON SGAC IMPLEMENTADO. - SE CONTABILIZA A LAS OFICINAS CONSULARES QUE CUENTAN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE AUTOADHESIVOS CONSULARES (SGAC) IMPLEMENTADO. EL SGAC ES UN APLICATIVO INFORMÁTICO QUE CONSTITUYE EL PRIMER GRAN PASO PARA EL SALTO CUALITATIVO DE LA GESTIÓN CONSULAR, TODA VEZ QUE PERMITE LA AUTOMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN CONSULAR Y EL REEMPLAZO DE LOS TRADICIONALES TIMBRES CONSULARES. ADEMÁS, CON LA GENERACIÓN DE REPORTES DE GESTIÓN EN TIEMPO REAL Y EL USO DE AUTOADHESIVOS DE SEGURIDAD COMO UN NUEVO FORMATO DEL TIMBRE CONSULAR, SE MEJORAN LOS NIVELES DE SUPERVISIÓN Y CONTROL.					
• EL PERSONAL DE LA OFICINA CONSULAR HA RECIBIDO CAPACITACIÓN. - SE CONTABILIZA A LAS OFICINAS CONSULARES CUYO PERSONAL HAYA RECIBIDO CAPACITACIONES EN TEMAS COMO: TRÁMITES CONSULARES, SGAC O ATENCIÓN AL PÚBLICO.					
PERIODICIDAD DE MEDICIONES					
ANUAL					
FUENTE DE DATOS					
REPORTE DE ACTUACIONES CONSULARES REALIZADAS POR CONSULADO Y MES					
ALCANCE GEOGRAFICO					
NIVEL NACIONAL					
NIVEL RESPONSABLE REGISTRO					
SINTAXIS - SCRIPT					
Si					
AMBITO GEOGRAFICO					
AREA GEOGRAFICA					
65 PERU 1 TOTAL					