CÁMARA DE DIPUTADOS
ÁREA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
RECIBIDO
PROPOSICIÓN LEGISLATIVA
00153-2026-2031-CD
RU 17095-CD
07 SEPTIEMBRE 2026 03:29 p. m.
FIRMADO DIGITALMENTE: ELOPEZ

JORGE ARTURO ZEBALLOS APONTE



# PROPOSICIÓN LEGISLATIVA QUE FORTALECE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CONSULAR A LOS PERUANOS EN EL EXTERIOR MEDIANTE EL CENTRO DE RESPUESTA RÁPIDA (CRR)

Los diputados de la República, integrantes del grupo parlamentario **RENOVACIÓN POPULAR,** a iniciativa del Diputado **JORGE ARTURO ZEBALLOS APONTE**, en ejercicio de la atribución que le confiere el artículo 107 de la Constitución Política del Perú y los artículos 98 y 107 del Reglamento de la Cámara de Diputados, presentan la siguiente propuesta legislativa:

## FÓRMULA LEGAL

## LEY QUE FORTALECE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN CONSULAR A LOS PERUANOS EN EL EXTERIOR MEDIANTE EL CENTRO DE RESPUESTA RÁPIDA (CRR)

### Artículo 1.- Objeto de la Ley

La presente ley tiene por objeto fortalecer los mecanismos de asistencia, orientación y protección consular a favor de los connacionales residentes en el extranjero, mediante la implementación progresiva del servicio de atención permanente y rápida, como un servicio de atención remota, integral, accesible, multicanal, oportuno y permanente, articulado con las misiones diplomáticas y oficinas consulares del Perú.

### Artículo 2.- Finalidad de la Ley

La presente ley tiene por finalidad:

a) Asegurar la protección efectiva y oportuna de los derechos fundamentales de los connacionales en el extranjero, especialmente en situaciones de vulnerabilidad o emergencia o riesgo.

b) Fortalecer y modernizar la gestión consular mediante la integración progresiva de canales remotos de atención y el uso de tecnologías emergentes e inteligencia artificial interoperable.

c) Garantizar la continuidad operacional y permanente de la atención consular las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, de acuerdo con las capacidades operativas y la implementación progresiva del servicio.

Correo: jzeballos@congreso.gob.pe
Despacho: Av Abancay Cdra 2, Oficina 601, Edificio Juan Santos Atahualpa - Lima, Teléfono (511) 3117288

d) Facilitar la articulación y coordinación entre el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE), las misiones diplomáticas y las oficinas consulares, a fin de optimizar la derivación, priorización y seguimiento de la atención integral, de las solicitudes de los connacionales en el exterior.

**Artículo 3.- Naturaleza y administración del servicio**

a) El Centro de Respuesta Rápida (CRR) es un servicio de atención continua las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, administrado y a cargo del MRE, a través de la Dirección General de Comunidades Peruanas en el Exterior y Asuntos Consulares.

b) El Centro de Respuesta Rápida (CRR), en articulación con las misiones diplomáticas y oficinas consulares del Perú en el exterior, brinda, entre otros, los siguientes servicios:
   1. Orientación e información sobre trámites y servicios consulares.
   2. Asistencia en situaciones de vulnerabilidad, emergencia o riesgo.
   3. Orientación general sobre procedimientos y normativa aplicable en asuntos vinculados con la atención y asistencia consular.
   4. Recepción, registro, evaluación preliminar y canalización de solicitudes de asistencia consular.
   5. Priorización de solicitudes de acuerdo con su naturaleza y nivel de urgencia, derivando a las misiones diplomáticas, oficinas consulares o entidades competentes, cuando corresponda.
   6. Seguimiento de las solicitudes canalizadas, bajo las condiciones que determine el Ministerio de Relaciones Exteriores.

c) La atención brindada por el centro, tiene carácter remoto, orientador, asistencial y de canalización, y no sustituye las competencias, funciones, atribuciones ni responsabilidades que correspondan a las misiones diplomáticas, oficinas consulares u otras entidades competentes.

d) Cuando la naturaleza o gravedad de un caso requiera atención o actuación presencial, se canaliza y deriva oportunamente la solicitud a la misión diplomática, oficina consular o entidad competente, según corresponda.

**Artículo 4.- Modalidades de atención**

Los servicios de atención rápida se prestan a través de las siguientes modalidades complementarias:

a) **Atención Consular Especializada:** efectuada por los funcionarios y servidores del MRE, para los casos que requieran evaluación humana, asistencia directa o actuación presencial o remota.

Correo: jzeballos@congreso.gob.pe

Despacho: Av Abancay Cdra 2, Oficina 601, Edificio Juan Santos Atahualpa - Lima, Teléfono (511) 3117288

b) **Atención Virtual Multicanal:** Implementada mediante canales telefónicos, plataformas digitales, mensajería instantánea y correo electrónico, garantizando el acceso continuo e interactivo del usuario, la adecuada articulación entre los distintos canales de atención y los mecanismos de derivación correspondientes, procurando asegurar la continuidad y el adecuado seguimiento de las solicitudes recibidas

**Artículo 5.- Transformación digital e Inteligencia Artificial**

a) El Ministerio de Relaciones Exteriores impulsa la transformación digital y garantiza el uso de tecnologías emergentes, incluyendo herramientas de inteligencia artificial (IA) en los servicios de atención rápida, para la automatización de consultas frecuentes, triaje de solicitudes y optimización de tiempos de respuesta, de conformidad con la norma vigente en materia de transformación digital, inteligencia artificial y protección de datos personales.

b) El uso de herramientas de IA tiene carácter complementario, actúa como soporte operativo y de apoyo a la función consular y no sustituye la evaluación, la responsabilidad ni la decisión final del funcionario consular competente, cuando la naturaleza o gravedad del caso requiera intervención humana, especialmente, en situaciones de asistencia humanitaria, vulnerabilidad, emergencia o en aquellos procedimientos que impliquen la emisión de decisiones o actos administrativos.

**Artículo 5. Interoperabilidad**

El servicio de respuesta rápida y permanente, se integra progresivamente con los sistemas y servicios digitales del Estado, conforme al marco de Gobierno Digital e interoperabilidad.

**Artículo 6. Protección de datos personales**

El tratamiento de los datos personales efectuado en el marco del servicio de respuesta rápida se realiza de conformidad con la Ley N.º 29733, Ley de protección de datos personales, su Reglamento y demás normativa aplicable, observando los principios de finalidad, proporcionalidad, seguridad, confidencialidad y responsabilidad proactiva.

## DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

**PRIMERA. - Financiamiento**

La implementación de la presente Ley se financia con cargo al presupuesto institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público, de acuerdo con las leyes anuales de presupuesto y sujeto a la disponibilidad presupuestaria correspondiente.

**SEGUNDA. - Reglamentación**

El Poder Ejecutivo, a propuesta del Ministerio de Relaciones Exteriores, adecúa los instrumentos de gestión y aprueba el reglamento de la presente Ley, en un plazo no mayor de sesenta (60) días calendario contado a partir de su publicación en el diario oficial El Peruano.

**Lima, setiembre de 2026**

Correo: jzeballos@congreso.gob.pe

Despacho: Av Abancay Cdra 2, Oficina 601, Edificio Juan Santos Atahualpa - Lima, Teléfono (511) 3117288

# EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

## I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA PÚBLICO

La comunidad peruana en el extranjero —estimada en más de 3.5 millones de personas[1]— enfrenta barreras estructurales de acceso a servicios de asistencia, orientación y protección consular. El problema público central reside en la limitada capacidad de respuesta oportuna, continua e integral de las oficinas consulares del Perú frente a la demanda de trámites y emergencias de los connacionales en el exterior.

Esta importante comunidad de connacionales contribuye de manera vital al desarrollo del país a través de remesas y el fortalecimiento de la imagen peruana en el mundo. Sin embargo, enfrentan cotidianamente una serie de desafíos, que van desde problemas migratorios, laborales, legales, de salud, hasta situaciones de vulnerabilidad, emergencia o desamparo.

Esta problemática responde a restricciones de horario (atención limitada a franjas laborales locales), diferencias de horario entre el país de residencia y la sede central del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE), congestión de líneas telefónicas, saturación de la capacidad operativa consular y escasa digitalización e integración de tecnologías emergentes en la gestión pública consular.

## II. EVIDENCIA QUE SUSTENTA EL PROBLEMA

- **Crecimiento de la diáspora peruana:**
  Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), a diciembre del año 2024, más de 3.5 millones de peruanos residen en el extranjero, representando el 10.3% del total de la población peruana, esta población se concentra principalmente en Estados Unidos, España, Argentina, Chile e Italia.

- **Brecha de atención en horarios:**
  Si bien el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE), a través de su red consular, ejerce una labor fundamental de asistencia y protección, la naturaleza geográfica dispersa de la diáspora y la diferencia horaria con la mayoría de los países limitan la capacidad de respuesta oportuna, especialmente fuera de los horarios de oficina o en situaciones de emergencia. Las oficinas consulares del Perú operan bajo sus respectivos horarios locales. Para situaciones de vulnerabilidad o consultas urgentes fuera del horario de oficina, la capacidad de respuesta inmediata desciende drásticamente.

- **Saturación, lentitud de los trámites y tiempos de espera:**

[1] https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/1077153-mas-de-3-millones-500-mil-peruanos-viven-en-el-extranjero

Correo: jzeballos@congreso.gob.pe

Despacho: Av Abancay Cdra 2, Oficina 601, Edificio Juan Santos Atahualpa - Lima, Teléfono (511) 3117288

Se han reportado demoras en la atención, colas y mucho tiempo de espera; también un alto volumen de llamadas y consultas por correos electrónicos no procesados en tiempo real, lo que genera insatisfacción en el usuario, demoras en trámites críticos y desprotección ante contingencias migratorias o emergencias; asimismo, reducidos cupos para la programación de citas, obteniéndolas con semanas o meses de retraso; finamente tiempos muy breves en la atención que se brinda.

- **Inadecuada e incompleta transformación digital en el servicio consular**
  No obstante que, la Ley N.º 31686, Ley que Garantiza la Implementación del Decreto Legislativo 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital en las Oficinas Consulares del Perú en el Exterior, dispuso el despliegue de tecnologías digitales en las oficinas consulares del Perú en el exterior —con el propósito de optimizar, transparentar y agilizar la atención ciudadana en el marco de la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales—, a la fecha, la ejecución de dicho mandato evidencia severas limitaciones operativas.
  La persistencia de mesas de partes virtuales inoperativas o desactualizadas, sumada a la falta de interoperabilidad entre las plataformas digitales vigentes, vulnera la efectividad del servicio público y menoscaba los derechos de la comunidad peruana en el extranjero.

Esta problemática contribuye también, a que los peruanos residentes en el extranjero, visiten y acudan a los consulados con poca frecuencia, tal como se aprecia en los cuadros estadísticos de la II Encuesta Mundial a la Comunidad Peruana en el Exterior, 2022[2]. Entre los que visitaron una vez cada dos años, dos veces cada 5 años y los que nunca visitaron, suman un 60 %; y entre los grupos etarios que nunca visitaron, son especialmente los jóvenes de entre 18 a 29 años. Por ello, la importancia de esta propuesta, que contribuirá también a ampliar la cobertura de atención a la población peruana en el exterior.

**CUADRO N° 9.4**
**PERUANOS EN EL EXTRANJERO, SEGÚN FRECUENCIA DE VISITAS AL CONSULADO, 2022**
(Porcentaje)

| Frecuencia de visitas al consulado | Total | Hombre | Mujer |
|---|---|---|---|
| **Total** | **100,0** | **100,0** | **100,0** |
| Más de dos veces al año | 8,8 | 10,2 | 7,7 |
| Dos veces al año | 10,8 | 10,8 | 10,7 |
| Una vez cada dos años | 20,5 | 20,6 | 20,4 |
| Dos veces cada cinco años | 24,2 | 23,9 | 24,4 |
| Nunca | 15,3 | 16,6 | 14,3 |
| Otro | 20,4 | 17,9 | 22,5 |

**Nota:** Por efectos de redondeo el total no suma el 100,0%.
**Fuente: INEI - II Encuesta Mundial a la Comunidad Peruana en el Exterior, 2022.**

[2] https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1868/libro.pdf

CUADRO Nº 9.5
PERUANOS EN EL EXTRANJERO POR GRUPOS DE EDAD, SEGÚN FRECUENCIA DE VISITAS AL CONSULADO, 2022
(Porcentaje)

| Frecuencia de visitas al consulado | Total | De 18 a 24 | De 25 a 29 | De 30 a 39 | De 40 a 49 | De 50 a 59 | De 60 y más |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Total | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |
| Más de dos veces al año | 8,8 | 9,1 | 11,3 | 10,1 | 8,9 | 8,4 | 6,8 |
| Dos veces al año | 10,8 | 12,1 | 10,9 | 12,0 | 10,8 | 10,4 | 9,2 |
| Una vez cada dos años | 20,5 | 17,4 | 21,3 | 22,6 | 21,5 | 19,3 | 19,1 |
| Dos veces cada cinco años | 24,2 | 19,8 | 18,5 | 21,0 | 25,0 | 26,8 | 27,5 |
| Nunca | 15,3 | 27,0 | 22,0 | 16,6 | 12,9 | 12,8 | 12,9 |
| Otro | 20,4 | 14,6 | 16,0 | 17,7 | 20,9 | 22,3 | 24,4 |

**Nota:** Por efectos de redondeo el total no suma el 100,0%.
**Fuente: INEI - II Encuesta Mundial a la Comunidad Peruana en el Exterior, 2022.**

## III. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

- **Objetivo General:**

  - Fortalecer la capacidad de respuesta, asistencia y orientación integral del Estado peruano a favor de la comunidad en el extranjero, mediante la implementación del Centro de Respuesta Rápida (CRR) como un servicio de atención continua las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, integrado con tecnología multicanal e inteligencia artificial.

- **Objetivos Específicos:**

  - Garantizar un canal de atención moderno, unificado y accesible durante las 24 horas del día, los 365 días del año, superando la barrera de los diferentes horarios.
  - Descongestionar la carga operativa de las oficinas consulares en tareas repetitivas y de baja complejidad mediante la automatización e inteligencia artificial interoperable.
  - Mejorar la calidad de la respuesta consular ante situaciones de vulnerabilidad, emergencia y orientación migratoria o legal básica.
  - Asegurar que ningún connacional se sienta desatendido, manteniendo una vinculación directa e inmediata con el Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE).

## IV. FUNDAMENTOS DE LA INICIATIVA

- **Fundamento Constitucional:** El artículo 1 de la Constitución Política del Perú establece que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado. Asimismo, el artículo 39 precisa que todos los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación y, el artículo

44 señala la obligación del Estado de garantizar la plena vigencia de los derechos humanos y proteger a la población de las amenazas contra su seguridad.

De igual manera, en el marco de la Convención de Viena sobre Relaciones Consulares, los Estados convinieron en permitir el establecimiento de oficinas consulares de otros países en su territorio[3]. Estás oficinas son normalmente consulados o embajadas que representan los intereses de sus Estados y nacionales del país receptor. Los servicios consulares están exclusivamente a disposición de los nacionales en el extranjero[4].

- **Fundamento en Política Exterior:** La Política Nacional Migratoria y los planes estratégicos del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE), contemplan como eje prioritario la protección y asistencia de los peruanos en el exterior. En ese contexto, el Reglamento Consular del Perú, contempla entre sus lineamientos, la adecuación permanente de las políticas de modernización de la gestión pública y el desarrollo de herramientas de digitalización y atención no presencial.
  La aprobación de la presente propuesta, consolidará el compromiso del Perú con sus ciudadanos en el extranjero, brindándoles un soporte vital y oportuno a cualquier hora y desde cualquier lugar del mundo.
  Las Oficinas Consulares son responsables de proteger los intereses del Estado y de sus nacionales en sus respectivas jurisdicciones; así como, de realizar las actuaciones consulares de conformidad con lo establecido en el Reglamento Consular y normas concordantes[5]. La Dirección de Protección y Asistencia al Nacional del Ministerio de Relaciones Exteriores, está constitucionalmente obligado a proteger los derechos fundamentales de los connacionales en el exterior, bajo los lineamientos de las políticas migratorias y convenios, con el objetivo de principalmente, insertarlos en el lugar de destino -manteniendo el vínculo con el Perú- y la regulación migratoria.

- **Fundamento en Transformación Digital:** En el marco de la Ley N.º 31814, Ley que promueve el uso de la inteligencia artificial en favor del desarrollo económico y social del país y el Decreto Legislativo 1412, Ley de Gobierno Digital, la incorporación de asistentes virtuales y algoritmos de triaje automatizado permite modernizar la Gestión Pública respetando la neutralidad tecnológica y los derechos ciudadanos.

- **Antecedentes y experiencias internacionales:**
  Los servicios de asistencia consular son diversas y varían entre un Estado a otro, por ejemplo, en México existe el Centro de Información y Asistencia a Personas Mexicanas (CIAM), que es un centro especializado de llamadas que brinda

[3] https://www.oas.org/legal/spanish/documentos/convvienaconsulares.htm
[4] https://www.iom.int/sites/g/files/tmzbdl2616/files/documents/instantaneas_analiticas_covid-19_4_asistencia_consular_y_de_otra_indole_0.pdf
[5] https://www.consulado.pe/paginas/Inicio.aspx

asistencia 24 horas al día con una respuesta humana, profesional y oportuna a las necesidades de los mexicanos que le consultan[6].

Asimismo, en Colombia, el Ministerio de Relaciones a través del Centro de Atención al Ciudadano (CIAC), brinda asistencia y orientación a los colombianos y tiene sus canales de atención las 24 horas del día, el cual ofrece servicio a los colombianos en el exterior[7].

De igual forma, Chile cuenta con la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias (OIRS) del Ministerio de Relaciones Exteriores. Esta oficina brinda atención presencial, telefónica y por medio de la web[8].

Así, México, Colombia y Chile, ofrecen un servicio permanente, oportuno y de calidad a sus connacionales; sin embargo, en el Perú, no existe un servicio similar. Por lo tanto, a fin que nuestros connacionales también puedan contar con una mayor y mejor protección y asistencia por parte del Ministerio de Relaciones Exteriores, se requiere aprobar un marco legal como el que se propone con esta iniciativa.

- **Fundamento Económico y de Reciprocidad:**

  Los peruanos que residen en el exterior, realizan un invaluable aporte alrededor del mundo, constituyéndose en importantes agentes promotores, difusores y preservadores de nuestra vasta y reconocida riqueza histórica, cultural y turística de nuestra nación.

  De acuerdo con las cifras del Banco Central de Reserva del Perú (BCR), las remesas que envían del exterior, en el año 2024, alcanzaron a $ 4,945 000 000 (Cuatro mil novecientos cuarenta y cinco millones de dólares), habiéndose incrementado respecto al año anterior (2023) en 11,2%[9]. Para el segundo trimestre del 2025, las remesas sumaron $1 341 000 000 (mil trescientos cuarenta y uno millones de dólares)[10].

  En tal sentido, el Estado tiene el deber constitucional de ejercer reciprocidad y corresponder a ese esfuerzo, implementando una mejora de sus canales de atención, con un sistema de acceso ininterrumpido las 24 horas del día y los 7 días de la semana, reduciendo tiempos de espera, colas, menores costos de desplazamiento, etc.

- **Competencia legal y mandato institucional del MRE y la DIGECOR:**

  La Ley N.° 29357, Ley Orgánica del Ministerio de Relaciones Exteriores, establece como función rectora de la Cancillería la protección y asistencia a los nacionales en

[6] https://www.gob.mx/ciam
[7] https://www.cancilleria.gov.co/atencion-y-servicio-al-ciudadano/datos-de-contacto
[8] https://www.minrel.gob.cl/servicios-ciudadanos/oficina-de-informaciones-reclamos-y-sugerencias-oirs
[9] https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/1077153-mas-de-3-millones-500-mil-peruanos-viven-en-el-extranjero
[10] https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2025/nota-informativa-2025-08-24.pdf

el extranjero, ejerciendo la representación consular del Estado; asimismo el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), en los artículos 197 y 198 otorga expresamente a la Dirección General de Comunidades Peruanas en el Exterior y Asuntos Consulares (DIGECOR) la atribución de formular, coordinar y ejecutar las políticas de protección y atención consular.

Esta dirección tiene la capacidad de articulación y cuenta con una red consular de contactos centralizada, actuando como el nodo central que conecta la sede en Lima con la red de Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares del Perú en el mundo, y al estar ubicada en la Cancillería, la DIGECOR garantiza operatividad 24 horas al día, todos los días de la semana, puede coordinar respuestas en diferentes horarios y gestionar derivaciones directas a los cónsules de turno en situaciones de vulnerabilidad o emergencia.

Además, asegura una sinergia operativa y optimización de recursos, dado que con los insumos e información integrada puede gestionar de primera mano las bases de datos de connacionales, trámites y protocolos de asistencia humanitaria, evitando duplicidad de funciones con otras entidades del Estado.

Finalmente, esta dirección cumple una función de alineación estratégica, pues la administración directa del sistema de servicios de atención rápida permitirá identificar patrones recurrentes de consulta o emergencia para ajustar de forma inmediata las políticas consulares del país.

- **Principio Constitucional de Cooperación entre los poderes del Estado:**

Jurisprudencia del Tribunal Constitucional respecto al principio constitucional de cooperación entre los poderes del Estado, establece que la separación de poderes no solo distribuye atribuciones y competencias, sino que también genera una relación de colaboración orientada al ejercicio eficaz de las funciones constitucionalmente asignadas (cfr. sentencia emitida en el Expediente 00005-2006-AI/TC, fundamento 15). En ese sentido, el máximo intérprete de la Constitución ha sostenido que la división de poderes no es absoluta, pues de la estructura y dinamismo de los órganos estatales se desprende un mandato claro de cooperación interinstitucional.

Conforme a este principio, las competencias y funciones de los poderes y órganos constitucionales autónomos deben orientarse al cumplimiento de los fines del Estado (artículo 44 de la Constitución), y a la concreción del conjunto de bienes y valores constitucionales (pudiéndose mencionar, a modo de ejemplo, lo señalado en los artículos 1, 3, 38, 43 o 45 de la Constitución), teniendo siempre como horizonte la defensa de la persona humana y el respeto a su dignidad (artículo 1 de la Constitución).

De esta manera, entre los poderes públicos rige el principio de *lealtad constitucional,* el cual - además de exigir el respeto a las competencias ajenas -

orienta el comportamiento de los actores estatales hacia la consecución del bien común. Sobre la base de este estándar, deben evitarse conductas obstruccionistas, desleales o egoístas. Si bien la política entraña una dimensión de confrontación inevitable, las facultades e instituciones constitucionales deben interpretarse y ejercerse para fomentar la integración social, la unidad política y la optimización de los fines del Estado (Sentencia del Exp. 00006-2018-PI/TC, f. j. 56).

En consecuencia, el principio de separación de poderes no solo se materializa a través de la distribución de competencias, se efectiviza mediante el balance de poderes, la colaboración recíproca y la orientación del ejercicio del poder y del Estado, hacia el bien común.

En tal sentido, la presente iniciativa legislativa - que propone el fortalecimiento de la atención consular mediante el Centro de Respuesta Rápida (CRR) en el marco de la modernización de Estado - no implica la creación de un nuevo organismo público que altere las competencias exclusivas del Poder Ejecutivo ni excede las atribuciones legislativas del Parlamento.

## V. ANTECEDENTES LEGISLATIVOS, INVESTIGACIONES Y FUENTES UTILIZADAS

- **Antecedentes Legislativos:**

  - Ley N.º 29357: Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Relaciones Exteriores.
  - Ley N.º 29158: Ley Orgánica del Poder Ejecutivo (LOPE).
  - Ley N.º 31814: Ley que promueve el uso de la inteligencia artificial en favor del desarrollo económico y social del país.
  - Ley N.º 31686: Ley que Garantiza la Implementación del Decreto Legislativo 1412, que aprueba la Ley de Gobierno Digital en las Oficinas Consulares del Perú en el Exterior
  - Ley N.º 31170: Ley que dispone la implementación de mesas de partes digitales y notificaciones electrónicas
  - Ley N.º 27269 Ley de firmas y certificados digitales
  - Decreto Legislativo 1412, Ley de gobierno digital
  - Decreto de Urgencia N.° 007-2020 Crea el Sistema Nacional de Transformación Digital
  - Decreto Supremo 032-2023-RE: Reglamento Consular del Perú.
  - Proyecto de Ley N.º 11889/2024-CR

- **Fuentes e Investigaciones:**

  - INEI (2023): Estudio "Peruanos en el Exterior: Estadísticas de la emigración internacional".

- Organización Internacional para las Migraciones (OIM): Informes sobre buenas prácticas en digitalización y atención telefónica/virtual para diásporas y protección consular.
- Convención de Viena sobre Relaciones Consulares
- Derechos Humanos de los Migrantes, Programa de Cooperación sobre Derechos Humanos México - Comisión Europea, Secretaría de Relaciones Exteriores México.
- https://www.gob.pe/20635-mecanismos-de-reforma-del-estado ,

## VI. SECTORES COMPRENDIDOS

- **Sector Relaciones Exteriores:** Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE) y la red de Misiones Diplomáticas y Oficinas Consulares del Perú.

- **Sector Presidencia del Consejo de Ministros (PCM):** Secretaría de Gobierno y Transformación Digital (SGTD) para asegurar lineamientos de interoperabilidad y uso ético de la IA.

## VII. NORMAS QUE SE MODIFICAN O DEROGAN

La presente iniciativa no deroga ni modifica de forma explícita leyes vigentes. Se integra como norma complementaria al marco de protección consular y de organización del Ministerio de Relaciones Exteriores, encomendando al Poder Ejecutivo adecuar los reglamentos correspondientes en el plazo establecido.

**Cuadro Comparativo**

| Texto Vigente | Texto Propuesto |
|---|---|
| No modifica ninguna norma explícita | Integra como norma al marco de protección consular y de organización del MRE |

## VIII. ANÁLISIS COSTO-BENEFICIO

### 1. Costos para el Estado

- **Costo Fiscal Neutro:** La implementación de los Centro de Respuesta Rápida (CRR) y ejecución de la presente Ley, se realiza progresivamente con cargo al presupuesto institucional del Ministerio de Relaciones Exteriores (MRE), optimizando recursos tecnológicos existentes e integrando servicios de la Plataforma Digital Única del Estado Peruano (GOB.PE), por lo que no demanda recursos adicionales al Tesoro Público.

## 2. Beneficios

| Ámbito | Beneficios Directos |
|---|---|
| **Para el Ciudadano en el Exterior** | - Acceso ininterrumpido 24/7 a orientación básica, reducción de tiempos de espera, atención inmediata en emergencias y menores costos de desplazamiento consular.<br>- Incentivo para utilizar los servicios que prestan los consulados y acercamiento al Estado. |
| **Para la Administración Consular** | - Optimización de la carga laboral del personal consular, triaje inteligente de casos urgentes vs. consultas de rutina y mejora cualitativa en los índices de satisfacción ciudadana.<br>- Fortalecimiento de los servicios consulares. |
| **Para el Estado Peruano** | - Fortalecimiento de los lazos con la diáspora y modernización institucional alineada a los estándares OCDE sobre Gobierno Digital.<br>- Optimización de los recursos humanos y tecnológicos del MRE.<br>- Cercanía y mayor vinculación del ciudadano que vive en el extranjero, con el Estado, fortaleciendo el principio de identidad nacional. |
| | |

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ROCHA GALLEGOS Roxana Maria FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/09/2026 10:27:16-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ZEBALLOS APONTE Jorge Arturo FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/09/2026 10:19:54-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: YALTA SOTELO Carlos Alberto FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/09/2026 12:49:12-0500

**ING. JORGE ARTURO ZEBALLOS APONTE**
**DIPUTADO**

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: ROCHA GALLEGOS Roxana Maria FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/09/2026 10:26:57-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: MARTINEZ PAITAN Paola Isabel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/09/2026 12:01:13-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: DE PAZ LANCHO Leo Miguel FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/09/2026 11:36:00-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: BAZAN CALDERON Diego Alonso Fernando FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/09/2026 12:11:21-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: YARROW LUMBRERAS Norma Martina FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/09/2026 12:30:34-0500

FIRMA DIGITAL
Firmado digitalmente por: CIPRIANI THORNE Javier Jose Maria FAU 20161749126 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07/09/2026 12:36:31-0500