



Defensoría del Pueblo

RESOLUCIÓN DE SECRETARÍA GENERAL N° 033 -2015-DP/SG

Lima, 11 MAYO 2015

VISTO:

El Informe N° 008-2015-DP/OPPRE, mediante el cual se remite el proyecto de Manual de Procedimientos (MAPRO) denominado: "Admisión al Programa de Voluntariado para Personas Naturales en la Defensoría del Pueblo", para su correspondiente aprobación; y,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con los artículos 161° y 162° de la Constitución Política del Perú se dio la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, modificada mediante Ley N° 29882, y mediante Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP se aprobó su vigente Reglamento de Organización y Funciones;

Que, mediante Ley N° 28238, modificada por Ley N° 29094, se aprobó la Ley General del Voluntariado, en adelante la Ley, y mediante Decreto Supremo N° 008-2004-MIMDES, su Reglamento, en adelante el Reglamento;

Que, de conformidad con su artículo 1° la Ley tiene por objeto reconocer, facilitar y promover la acción de los ciudadanos en servicios voluntarios y señalar las condiciones jurídicas bajo las cuales se realizarán tales actividades dentro del territorio nacional;

Que, el artículo 2° de la Ley y los artículos 3°, 4° y 5° del Reglamento, definen al voluntariado como la labor o actividad de interés general realizada sin fines de lucro, en forma gratuita y sin vínculos ni responsabilidades contractuales de naturaleza laboral, por parte de personas naturales u organizaciones de voluntarios a favor de los beneficiarios;

Que, asimismo, el literal j) del artículo 9° del Reglamento regula como uno de los deberes del voluntario, el cumplir con la regulación interna de la organización de voluntarios a la que pertenece y/o de la entidad beneficiaria a la que brinda su servicio;

Que, en ese sentido, mediante Resolución Administrativa N° 020-2015/DP-PAD de fecha 09 de abril de 2015, se aprobó la Directiva denominada Normas y Procedimientos que Regulan el Voluntariado en la Defensoría del Pueblo";

Que, según el documento de visto, se solicita la aprobación del Manual de Procedimientos (MAPRO) denominado: "Admisión al Programa de Voluntariado para Personas Naturales en la Defensoría del Pueblo";



## Defensoría del Pueblo

Que, resulta necesario contar con un documento descriptivo y de sistematización normativa que detalle de forma secuencial las acciones correspondientes a fin de orientar al personal de las dependencias usuarias sobre las etapas a realizar para la incorporación al Programa de Voluntariado permanente y específico de personas naturales en la Defensoría del Pueblo; en el marco de lo dispuesto por la Ley y el Reglamento, así como por la Directiva denominada "Normas y Procedimientos que regulan el Voluntariado en la Defensoría del Pueblo", aprobada por Resolución Administrativa N° 020-2015/DP-PAD de fecha 09 de abril de 2015;

Que, el proyecto de Manual de Procedimientos (MAPRO) denominado: "Admisión al Programa de Voluntariado para Personas Naturales en la Defensoría del Pueblo", ha sido elaborado de manera coordinada entre la Oficina de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística y la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano, observando lo dispuesto en el Manual de Procedimientos (MAPRO) de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 002-2010/DP-SG, y de conformidad con lo establecido por la Directiva N° 002-77-INAP/DNR "Normas para la Formulación de Manuales de Procedimientos en Entidades Públicas", aprobada mediante Resolución Jefatural N° 059-77-INAP/DNR, en adelante la Directiva;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM se aprobó la Directiva N° 001-2010-PCM/SGP que establece los "Lineamientos para la Implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública", modificada por Resolución Ministerial N° 252-2013-PCM;

Que, conforme a lo dispuesto por el literal e) del numeral 10.2.1 del artículo 10° de la precitada Directiva N° 001-2010-PCM/SGP, las entidades públicas deberán publicar en sus "Portales de Transparencia Estándar" sus Manuales de Procedimientos (MAPRO) así como las normas que los aprueban;

Que, de acuerdo a lo establecido por el numeral 7.4) de la Directiva y el literal e) del artículo 16° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, corresponde a la Secretaría General la aprobación del proyecto de Manual de Procedimientos (MAPRO) denominado: "Admisión al Programa de Voluntariado para Personas Naturales en la Defensoría del Pueblo";

Que, asimismo, el numeral 7.6 de la Directiva dispone que las oficinas institucionales del sistema fijarán los criterios de difusión de los Manuales de Procedimientos en concordancia con las normas de cada entidad;

Que, habiéndose cumplido con lo dispuesto por el procedimiento para la elaboración del Manual de Procedimientos (MAPRO) de los Órganos y Unidades Orgánicas de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 002-2010/DP-SG, de la Defensoría del Pueblo, aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 002-2010/DP-SG y la Directiva; resulta procedente aprobar el precitado proyecto de Manual de Procedimientos (MAPRO);



## Defensoría del Pueblo

Con los visados de las oficinas de Gestión y Desarrollo Humano, de Planificación, Presupuesto, Racionalización y Estadística y de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los literales e) y r) del artículo 16° del Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo, aprobado por la Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP; de conformidad con lo dispuesto en el numeral 7.4) de la Directiva; y de acuerdo con lo establecido por el literal e) del numeral 10.2.1 del artículo 10° de la Directiva N° 001-2010-PCM/SGP "Lineamientos para la implementación del Portal de Transparencia Estándar en las entidades de la Administración Pública", aprobada mediante Resolución Ministerial N° 200-2010-PCM, y su modificatoria, aprobada por Resolución Ministerial N° 252-2013-PCM;

### SE RESUELVE:



**Artículo Primero.- APROBAR** el Manual de Procedimientos (MAPRO) denominado: "Admisión al Programa de Voluntariado para Personas Naturales en la Defensoría del Pueblo", el mismo que consta de diez (10) páginas y forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo Segundo.- DEJAR SIN EFECTO** el Manual de Procedimientos (MAPRO) "Admisión al Programa de Voluntariado para Personas Naturales en la Defensoría del Pueblo", aprobado mediante Resolución de Secretaría General N° 055-2014-DP/SG de fecha 22 de setiembre de 2014.



**Artículo Tercero.- ENCARGAR** a la Oficina de Tecnología de la Información y Telecomunicaciones de la Defensoría del Pueblo la publicación de la presente Resolución en el Portal de Transparencia Estándar de la entidad, al día siguiente de su aprobación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



*A. Zambrano*

Alicia Zambrano Cerna  
Secretaria General  
DEFENSORÍA DEL PUEBLO



*Manual de Procedimientos:*

*“Admisión al Programa  
de Voluntariado para  
Personas Naturales en la  
Defensoría del Pueblo”*

*Lima - Perú  
2015*



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

<b>ÓRGANO/UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>OFICINA DE GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO</b>
<b>DENOMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	<b>ADMISIÓN AL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO PARA PERSONAS NATURALES EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO</b>
<b>OBJETIVO</b>	Establecer el procedimiento de admisión al Programa de Voluntariado de personas naturales en la Defensoría del Pueblo.
<b>BASE LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Constitución Política del Perú de 1993.</li> <li>○ Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, modificada por la Ley N° 29882.</li> <li>○ Resolución Defensorial N° 0012-2011/DP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo.</li> <li>○ Ley N° 28238, Ley General del Voluntariado, y su modificatoria, aprobada por Ley N° 29094.</li> <li>○ Resolución Administrativa N° 020-2015/DP-PAD, que aprueba la Directiva N° 001-2015-DP/PAD "Normas y Procedimientos que regulan el Voluntariado en la Defensoría del Pueblo".</li> <li>○ Decreto Supremo N° 008-2004-MIMDES, Reglamento de la Ley General del Voluntariado.</li> <li>○ Decreto Legislativo N° 1098, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (en adelante MIMP).</li> <li>○ Decreto Supremo N° 003-2012-MIMP, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP).</li> <li>○ Resolución Ministerial N° 201-2005-MIMDES, que determina las Unidades Operativas de los Programas Nacionales del MIMP, entre ellas la Unidad Gerencial de Desarrollo Integral de la Familia y Promoción del Voluntariado, que incluye los Centros de Desarrollo Integral de la Familia.</li> <li>○ Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 322, que aprueba los "Lineamientos para la Organización,</li> </ul>



	<p>Ejecución y Supervisión de la Labor Voluntaria que se realiza en el Territorio Nacional", emitida por la Unidad Gerencial de Desarrollo Integral de la Familia y Promoción del Voluntariado del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar (en adelante INABIF) del MIMP.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 323, que aprueba la Directiva N° 001-2005/INABIF-UGDIFPV, "Procedimientos para la Inscripción de Personas Naturales, Jurídicas u Organizaciones de Hecho en el Registro Nacional de Voluntarios", emitida por la Unidad Gerencial de Desarrollo Integral de la Familia y Promoción del Voluntariado del INABIF del MIMP.</li> <li>o Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>o Directiva N° 002-77-INAP/DNR, "Normas para la Formulación de Manuales de Procedimientos".</li> </ul>
<b>REQUISITOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Que exista en alguna dependencia, la necesidad de incorporar personas voluntarias.</li> <li>- Que la dependencia beneficiaria cuente con la capacidad operativa para el desempeño de las actividades de la persona voluntaria.</li> </ul>
<b>FRECUENCIA</b>	Variable.
<b>DURACIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>	41 Días hábiles aproximadamente.

<b>ÓRGANO/UNIDAD ORGÁNICA RESPONSABLE</b>	<b>ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO</b>
	<p><b><u>ADMISIÓN AL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO PARA PERSONAS NATURALES</u></b></p> <p><b>Acción Previa</b></p> <p>La dependencia beneficiaria es responsable de ejecutar la etapa de captación de postulantes al voluntariado, identificar el tipo de voluntariado, diseñar la descripción de puesto correspondiente y designar a la persona responsable de la supervisión directa de dicho puesto, como acción previa al inicio del procedimiento de admisión.</p>



Dependencia beneficiaria

OGDH

Dependencia beneficiaria

### Inicio del Procedimiento

1. Cuando la dependencia beneficiaria requiera el apoyo de una persona voluntaria:
  - 1.1. Verifica su número de voluntarios/as asignados/as según el Cuadro Anual de Asignación de Personas Voluntarias.
  - 1.2. Remite la convocatoria mediante correo electrónico institucional, al Área de Desarrollo y Bienestar del Personal de la Oficina de Gestión y Desarrollo Humano (OGDH).
  - 1.3. Publica la convocatoria en su periódico mural (sólo para las dependencias beneficiarias que dispongan) y/o mediante el envío de oficios a las instituciones de educación superior y/u organizaciones.

2. Cuando la OGDH recibe la convocatoria de la dependencia beneficiaria:
  - 2.1 Verifica el número de voluntarios/as asignados/as a la dependencia beneficiaria según el Cuadro Anual de Asignación de Personas Voluntarias.
  - 2.2 Publica la convocatoria en el Portal Institucional de la Defensoría del Pueblo.

*Nota: La publicación en el periódico mural (sólo para las dependencias beneficiarias que dispongan) debe ser realizado el mismo día que la OGDH publica en el Portal Institucional.*

(Las etapas 1 y 2 se realizan en 01 día hábil)

*Nota: Las etapas 1 y 2 deben realizarse 24 días hábiles antes del inicio del voluntariado.*

3. Revisa las fichas de datos (Anexo N° 01) y se comunica con las personas captadas para informarles de la convocatoria.

*Nota: Todos los anexos indicados en el presente MAPRO están contenidos en la Directiva "Normas y Procedimientos que regulan el Voluntariado en la Defensoría del Pueblo".*

4. Recibe:
  - El Curriculum Vitae,
  - Los documentos que acrediten cumplimiento de requisitos para postular,
  - La Ficha de Datos, en caso de nuevos/as postulantes o para la actualización de información de los/las ya captados/as.

(Las etapas 3 y 4 se realizan en 05 días hábiles)



OGDH

Dependencia beneficiaria



OGDH

Dependencia beneficiaria



5. Evalúa la Ficha de Datos, Curriculum Vitae y los documentos referidos en el numeral 4, y selecciona a los/las postulantes quienes serán entrevistados/as.
6. Remite la relación de los/las postulantes seleccionados/as mediante correo electrónico institucional a la OGDH para su publicación.
7. Publica en el periódico mural (sólo para las dependencias beneficiarias que dispongan) la relación de los/las postulantes seleccionados/as e informa a dichas personas el resultado de la pre-selección.
8. Publica en el Portal Institucional la relación de los/las postulantes seleccionados/as, que previamente fue enviada por la dependencia beneficiaria.

*Nota: La publicación en el periódico mural (sólo para las dependencias beneficiarias que dispongan) debe ser realizado el mismo día que la OGDH publica en el Portal Institucional.*

(Las etapas 5, 6, 7 y 8 se realizan en 01 día hábil)

9. Realiza las entrevistas a los/las postulantes seleccionados/as y remite a la OGDH el resultado final indicando el nombre del/de la postulante admitido/a al Programa de Voluntariado. (02 días hábiles)

10. Publica en el periódico mural (sólo para las dependencias beneficiarias que dispongan) el resultado final y comunica dicho resultado a la persona admitida.

11. Recibe y publica el resultado final de la convocatoria en el Portal Institucional.

*Nota: La publicación en el periódico mural (sólo para las dependencias beneficiarias que dispongan) debe ser realizado el mismo día que la OGDH publica en el Portal Institucional.*

(Las etapas 10 y 11 se realizan en 01 día hábil)

12. Coordina presencialmente con la persona admitida, el llenado de los formularios. Posteriormente, la dependencia beneficiaria envía electrónicamente los formularios escaneados a la OGDH para su verificación:
  - Ficha de Inscripción - Voluntariado Defensorial (Anexo N° 02)
  - Solicitud de Registro (Persona Natural) -



OGDH

Dependencia beneficiaria

OGDH

MIMP. (Anexo N° 03)

- Compromiso de voluntariado. (Anexo N° 05)
- Declaración Jurada (Anexo N° 04) (Recibida en el proceso de pre-selección)

*Nota: En el Anexo N° 3 "Solicitud de Registro (Persona Natural) - MIMP" no se aplica el numeral II para nuestra entidad.*

(01 día hábil)

13. Recibe y revisa los formularios verificando la coherencia y la exactitud de la información.

De estar conforme, solicita a la dependencia beneficiaria el envío de los documentos y fotos para crear el expediente de voluntariado.

De no estar conforme, remite los documentos a la dependencia beneficiaria electrónicamente para subsanar observaciones.

(03 días hábiles)

14. Envía físicamente los documentos y fotos de voluntariado a la OGDH, el cual consta de:

- 01 Ficha de Inscripción - Voluntariado Defensorial. (Anexo N° 02)
- 01 Solicitud de Registro (Persona Natural) - MIMP. (Anexo N° 03)
- 02 Declaraciones Juradas. (Anexo N° 04)
- 02 Compromisos de voluntariado. (Anexo N° 05)
- 02 copias del DNI vigente (para el caso de la ciudadanía peruana) o del Pasaporte o documento de viaje análogo, Carné de Extranjería o Documento de Identidad (para el caso de la población extranjera).
- 02 fotos a color tamaño carnet actualizadas en fondo blanco (para las personas voluntarias específicas).
- 03 fotos a color tamaño carnet actualizadas en fondo blanco (para las personas voluntarias permanentes).

(02 días hábiles)

15. Recibe, organiza y forma el expediente de voluntariado.

De estar conforme, lo remite, mediante memorando, a Secretaría General solicitando la suscripción del Compromiso de Voluntariado.

(01 día hábil)



Secretaría General

OGDH

Dependencia beneficiaria

16. Recibe y revisa el expediente de voluntariado.

De estar conforme, suscribe el Compromiso de Voluntariado y devuelve el expediente a la OGDH.

De no estar conforme, remite el expediente a la OGDH en físico para subsanar observaciones.

(02 días hábiles).

17. Recibe el compromiso suscrito e incorpora en el SIGA de Personal la información general de la persona voluntaria, con la finalidad de habilitarla.

18. Envía la solicitud de la inscripción de la persona voluntaria en el Registro Nacional de Voluntariado al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables:

- 01 Solicitud de Registro (Persona Natural) - MIMP. (Anexo N° 03)
- 01 Declaración Jurada (Anexo N° 04)
- 01 copia del DNI vigente (para el caso de la Ciudadanía peruana) o del Pasaporte o documento de viaje análogo, Carné de Extranjería o Documento de Identidad (para el caso de la población extranjera).
- 01 foto a color tamaño carnet actualizada en fondo blanco

19. La OGDH recibe el sello de recepción del MIMP, en el cargo de la solicitud de inscripción.

20. Comunica a la dependencia beneficiaria vía correo electrónico institucional, la incorporación de la nueva persona voluntaria al Programa de Voluntariado.

21. Para personas voluntarias específicas  
Envía la credencial a la dependencia beneficiaria.

Para personas voluntarias permanentes  
Solicita mediante correo electrónico institucional a la persona encargada en la OGDH de gestionar la confección de los fotocheck, entregándole las fotos de dichas personas, a color, tamaño carnet actualizada en fondo blanco.

(Las etapas 17, 18, 19, 20 y 21 se realizan en 03 días hábiles).

22. Con la comunicación de la OGDH sobre la incorporación de la nueva persona voluntaria, la dependencia beneficiaria solicita mediante correo electrónico institucional a la Oficina de Tecnología

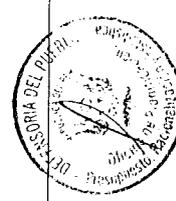
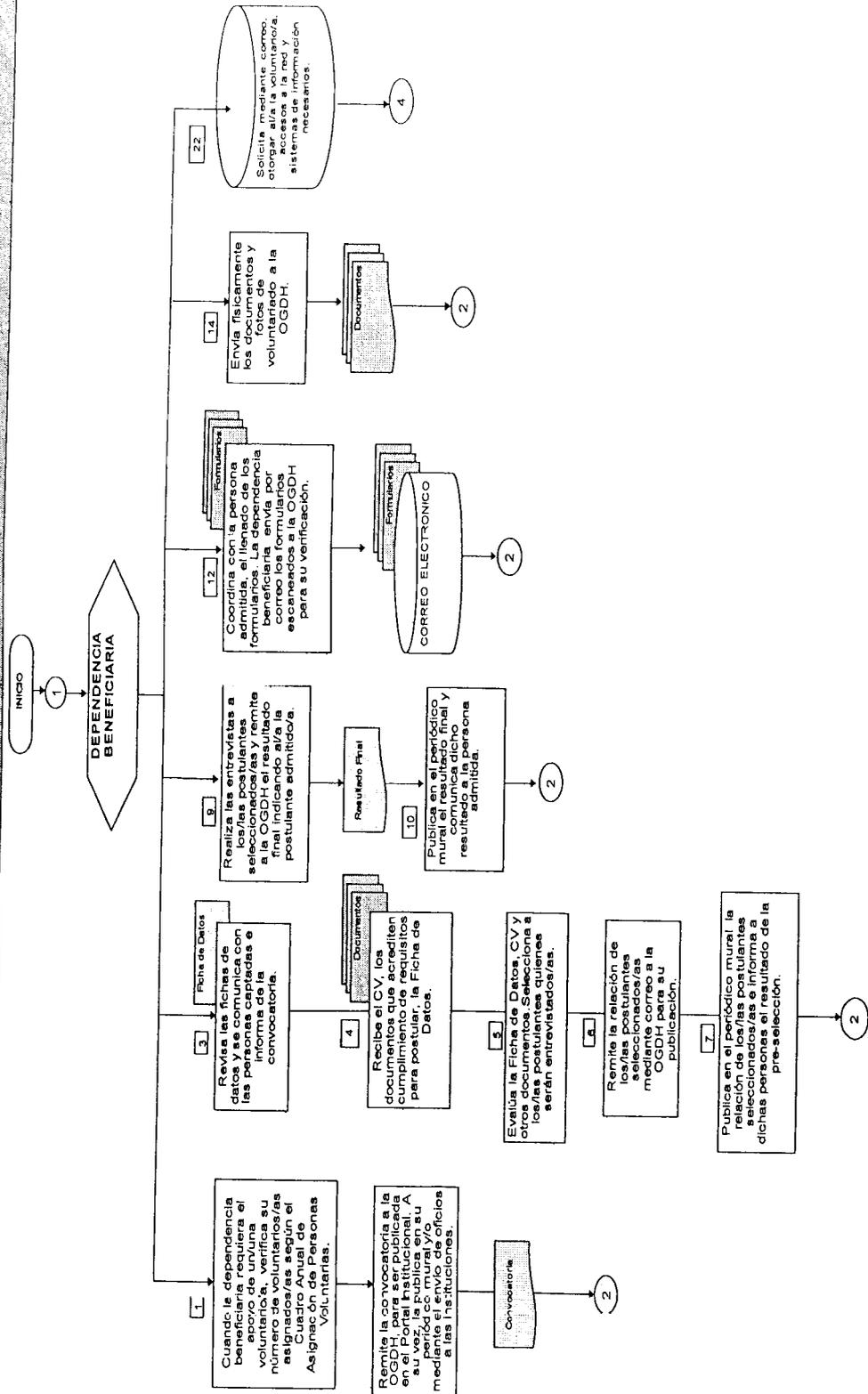


<p>OTIT</p> <p>OGDH</p>	<p>de la Información y Telecomunicaciones (OTIT), otorgarle a dicha persona los accesos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta de red (usuario y clave).</li> <li>• Cuenta de correo electrónico institucional.</li> <li>• Intranet.</li> <li>• Sistemas de información, de ser necesario (SID, Plus Net, Sistema de Gestión Documentaria - SGD, etc.).</li> </ul> <p>23. Otorga los accesos requeridos por la jefatura de la dependencia beneficiaria y le comunica.</p> <p>(Las etapas 22 y 23 se realizan en 01 día hábil)</p> <p>24. Comunica a la persona voluntaria vía correo electrónico institucional, su aceptación para ser incorporado al Programa de Voluntariado y adjunta escaneado su Compromiso de Voluntariado suscrito.</p> <p>(01 día hábil)</p> <p><i>Nota: Culminada esta etapa, la persona voluntaria se encuentra habilitada para iniciar sus actividades en la Defensoría del Pueblo.</i></p> <p>25. Recibe la Constancia del MIMP acreditando su condición como persona voluntaria.</p> <p>(15 días hábiles)</p> <p>26. Envía físicamente a la persona voluntaria su Constancia del MIMP.</p> <p>(02 días hábiles)</p> <p><b>Fin del Procedimiento</b></p> <p><b>Acción Posterior</b></p> <p><u>Para personas voluntarias permanentes</u></p> <p>Envía a la dependencia beneficiaria los fotochecks.</p> <p>(20 días hábiles aproximadamente después de la solicitud señalado en el numeral 21)</p>
<p>Anexo</p>	<p>Ver flujograma.</p>



**FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: ADMISIÓN AL PROGRAMA DE VOLUNTARIADO PARA PERSONAS NATURALES EN LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

**DEPENDENCIA BENEFICIARIA**



Conectores  
Etapas y Pasos

OFCINA DE GESTIÓN Y DESARROLLO HUMANO

