



GUÍA DE PROCEDIMIENTOS **GP-055-OCP/002**

VOLUNTARIADO INDIVIDUAL

PRIMERA VERSIÓN

OFICINA DE COMUNICACIONES Y PRENSA

INDICE

I. OBJETIVO	3
II. ALCANCE	3
III. BASE LEGAL	3
IV. TERMINOS Y DEFINICIONES	4
V. RESPONSABILIDADES	4
VI. DISPOSICIONES GENERALES	6
VII. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	8
VIII. VIGENCIA	17
IX. APROBACIÓN	17

I. OBJETIVO

Regular, promover y formalizar la participación e incorporación de los ciudadanos al Voluntariado Individual del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC.

II. ALCANCE

La presente Guía de Procedimientos es administrada por la Oficina de Comunicaciones y Prensa – OCP a través de la Unidad de Gestión de Comunicaciones – UGC y, de aplicación obligatoria para todos los órganos, unidades orgánicas y voluntarios del RENIEC.

III. BASE LEGAL

- 3.1 Ley N° 26497**, Ley Orgánica del Registro Nacional individual y Estado Civil, del 12 de julio de 1995 y sus modificatorias.
- 3.2 Ley N° 27269**, Ley de Firmas y Certificados Digitales, del 28 de mayo de 2000 y sus modificatorias.
- 3.3 Ley N° 27658**, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, del 30 de enero de 2002 y sus modificatorias.
- 3.4 Ley N° 28238**, Ley General del voluntariado, del 1 de junio del 2004 y sus modificatorias.
- 3.5 Ley N° 28716**, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado, del 18 de abril del 2006, y sus modificatorias.
- 3.6 Decreto Legislativo N° 1412**, que aprueba la Ley de Gobierno Digital, del 13 de setiembre de 2018 y su modificatoria.
- 3.7 Decreto Supremo N° 015-98-PCM**, que aprueba el Reglamento de las Inscripciones del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC, del 25 de abril de 1998 y sus modificatorias.
- 3.8 Decreto Supremo N° 004-2008-PCM**, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29091, Ley que modifica el párrafo 38.3 del artículo 38° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, y establece la publicación de diversos dispositivos legales en el portal del Estado Peruano y en portales institucionales, del 18 de enero de 2008.
- 3.9 Decreto Supremo N° 123-2018-PCM**, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, del 19 de diciembre de 2018.
- 3.10 Decreto Supremo N° 004-2019-JUS**, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 Ley del Procedimiento Administrativo General, del 25 de enero de 2019 y sus modificatorias.
- 3.11 Decreto Supremo N° 021-2019-JUS**, aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, del 11 de diciembre de 2019 y su modificatoria.
- 3.12 Decreto Supremo N° 029-2021-PCM**, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las

tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo, del 19 de febrero de 2021 y sus modificatorias.

- 3.13 Decreto Supremo N° 103-2022-PCM**, que aprueba la “Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030”, del 21 de agosto de 2022.
- 3.14 Decreto Supremo N° 009-2024-JUS**, que aprueba el Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos, del 30 de agosto de 2024.
- 3.15 Resolución de Contraloría N° 320-2006-CG**, que aprueba Normas de Control Interno, del 3 de noviembre de 2006.
- 3.16 Resolución de Contraloría N° 146-2019-CG**, que aprueba la Directiva N° 006-2019-CG/INTEG “Implementación del Sistema de Control Interno en las entidades del Estado”, del 17 de mayo de 2019 y sus modificatorias.
- 3.17 Resolución Jefatural N° 000061-2024/JNAC/RENIEC**, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones y la Estructura Orgánica del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil -RENIEC, del 11 de abril de 2024 y sus modificatorias.
- 3.18 Resolución Jefatural N° 000045-2025/JNAC/RENIEC**, aprueba el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2030 del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, del 3 de marzo del 2025.
- 3.19 Resolución Secretarial N° 000084-2024/SGEN/RENIEC**, aprueba la Directiva DI-001-OPPM/001 “Documentos Normativos del RENIEC”, del 8 de julio del 2024.

IV. TÉRMINOS y DEFINICIONES

- 4.1 Coordinador del voluntariado:** Servidor representante de la OCP, responsable de la ejecución de las etapas que conforman el Voluntariado Individual, así mismo realiza el monitoreo a los voluntarios y mentores durante la campaña del Voluntariado individual.
- 4.2 Voluntario:** Persona natural, peruana o extranjera, que promueve y realiza acciones de voluntariado en entidades públicas o privadas, zonas urbanas de poblaciones vulnerables, comunidades campesinas y nativas, rondas campesinas, centros asistenciales de salud pública, entre otras.
- 4.2 Voluntariado:** Es la labor o actividad realizada sin fines de lucro, en forma gratuita y sin vínculo ni responsabilidades contractuales.
- 4.3 Mentores:** Son los servidores RENIEC
- 4.4** que tienen a cargo coordinar, organizar, monitorear e informar las actividades referentes al Voluntariado Individual en el centro de atención que labora.
- 4.5 Constancia:** Es un documento que emite la institución al voluntario a partir de los 6 meses de haber participado como miembro del voluntariado individual.

V RESPONSABILIDADES

5.1 La Unidad de Gestión de Comunicaciones, es responsable de:

- 5.1.1 Elaborar el plan de trabajo anual del Voluntariado Individual.
- 5.1.2 Determinar estrategias de comunicación para definir la importancia del Voluntariado Individual.
- 5.1.3 Elaborar documentos por participación como voluntarios en la Institución
- 5.1.4 Verificar que el servicio del voluntariado se realice en cumplimiento de la Ley General de Voluntariado.
- 5.1.5 Evaluar los resultados del proceso de voluntariado mediante la elaboración de un informe técnico, gestionando con los órganos involucrados la implementación de las acciones de mejora identificadas.
- 5.1.6 Remitir a la OCP el informe de resultados y monitoreo del proceso de voluntariado.

5.2 La Oficina de Comunicaciones y Prensa, es responsable de:

- 5.2.1 Velar por el cumplimiento de la Ley N° 28238 – Ley General del Voluntariado y de la presente Guía de Procedimientos.
- 5.2.2 Aprobar y difundir el Plan de Voluntariado Individual.
- 5.2.3 Informar a la Secretaria General-SGEN sobre el desempeño, los resultados y monitoreo del proceso de voluntariado.

5.3 El Coordinador del Voluntariado Individual, es responsable de:

- 5.3.1 Gestionar y mantener la relación del voluntariado Individual con entidades educativas y proponer acciones de captación de nuevos voluntarios.
- 5.3.2 Difundir los logros del voluntariado individual de manera interna y externa.
- 5.3.3 Ejecutar la charla informativa a los postulantes del voluntariado individual.
- 5.3.4 Ejecutar las entrevistas a los postulantes al voluntariado individual.
- 5.3.5 Elaborar la relación de voluntarios seleccionados a formar parte del voluntariado individual.
- 5.3.6 Realizar reunión con los mentores de los centros de atención donde los voluntarios prestarán los servicios de voluntariado, para indicarles las funciones que debe realizar el voluntario.
- 5.3.7 Llevar una base de datos de voluntarios y establecer mecanismos de control de los días calendarios y horas efectivas de labor de cada uno.
- 5.3.8 Brindar asistencia técnica a los voluntarios durante el tiempo que prestan servicios de voluntariado en la institución.
- 5.3.9 Realizar el monitoreo con el fin de verificar el cumplimiento del voluntariado individual, en las sedes donde se presta el servicio.
- 5.3.10 Realizar la encuesta de la experiencia como voluntario.

- 5.3.11 Elaborar el informe final de resultados obtenidos y seguimiento del programa de voluntariado Individual.

5.4 El Jefe de las Oficinas Regionales, es responsable de:

- 5.4.1 Cumplir con las disposiciones contenidas en la presente Guía de Procedimiento.
- 5.4.2 Consolidar la información acerca del desempeño de los voluntarios y emitir un informe mensual a la OCP al respecto.
- 5.4.3 Emitir un informe mensual a la OCP comunicando el desempeño o alguna incidencia ocurrida con los voluntarios.

5.5 El Mentor del centro de atención es responsable de:

- 5.5.1 Brindar soporte y guía a los voluntarios desde el inicio de su servicio, orientándolos sobre sus funciones resolviendo dudas y facilitando su integración con el equipo.
- 5.5.2 Verificar que los voluntarios cumplan con sus tareas asignadas, manteniendo una actitud de responsabilidad, respeto y vocación de servicio.
- 5.5.3 Asegurar que las actividades de los voluntarios se desarrollen en un ambiente de respeto, colaboración y aprendizaje.
- 5.5.4 Mantener una comunicación constante con la coordinación del voluntariado, informando sobre avances, incidencias y requerimientos que puedan surgir durante el desarrollo del voluntariado.
- 5.5.5 Emitir informes mensuales al jefe regional correspondiente respecto a la asistencia, desempeño y de acciones destacadas de cada voluntario.
- 5.5.6 Observar el desempeño de los voluntarios y reportar su progreso, compromiso y cumplimiento de funciones.

5.6 El Voluntario es responsable de:

- 5.6.1 Informar y orientar a los ciudadanos en los centros de atención asignados y ser agentes de difusión del RENIEC.
- 5.6.2 Ayudar en el uso de la tecnología para realizar trámites virtuales.
- 5.6.3 Asistir y facilitar el acceso de los ciudadanos que requieran atención preferencial a los centros de atención del RENIEC.
- 5.6.4 Participar activamente en campañas de sensibilización y difusión del Voluntariado Individual.
- 5.6.5 Guardar confidencialidad de la información recibida y conocida en el desarrollo de su labor.
- 5.6.6 Preservar y cuidar los bienes que la organización pone a su disposición para el desarrollo del servicio de voluntariado.

VI DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1** La Oficina de Comunicaciones y Prensa, evalúa la implementación de las etapas del proceso de selección de voluntarios, en el ámbito de su competencia.

6.2 La UGC elabora el plan anual del voluntariado sobre las actividades que se desarrollarán durante las campañas del Voluntariado Individual, que será revisado y aprobado por la OCP.

6.3 El RENIEC remite al Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, el reporte de altas y bajas de las personas voluntarias del Programa de Voluntariado Individual.

6.4 Los postulantes al Voluntariado Individual deben cumplir con los siguientes requisitos:

Requisitos para ser voluntario

- Tener de 18 a 25 años.
- Ser estudiante regular de nivel superior.
- No haber sido retirado de ningún programa de voluntariado
- Acreditar su inscripción en el Registro de voluntarios del RENIEC.
- Asistir a todas las capacitaciones.
- Aprobar el proceso de selección
- Tener una conducta apropiada.
- No contar con antecedentes penales, policiales o judiciales, por delitos cometidos en contra de la libertad sexual, tráfico ilícito de drogas, terrorismo, contra el patrimonio, lesiones graves, exposición de personas al peligro o secuestro.

6.5 El perfil de los voluntarios, deben reunir las siguientes características:

- Actitud y vocación de servicio: Tener apertura para ayudar al otro en busca de su bienestar.
- Solidaridad: Estar dispuesto a brindar ayuda a quien lo necesite sin recibir ninguna retribución económica como recompensa.
- Empatía: Tener la capacidad de comprender a las personas en su particularidad y sentimientos.
- Entusiasmo: Ser alegre y agradecido frente a la vida, con la capacidad de tomar las adversidades como una oportunidad para aprender y reenfocar lo que venía haciendo.
- Compromiso: Ser creyente de sus convicciones y dispuesto a poner todo de sí mismo para lograr un objetivo.
- Trabajo en equipo: Estar dispuesto a trabajar de manera compartida con otras en igualdad de responsabilidades para alcanzar mejores resultados.
- Inclusión social: Tener una posición a favor de la igualdad de oportunidades para razones religiosas, de raza, condición física, y evitar la discriminación.

6.6 Los beneficios para el Voluntario Individual son:

- Certificación: La entidad otorgará una constancia al voluntario por sus actividades realizadas durante su permanencia en el programa.
- Capacitaciones a cargo de la Institución que contribuyan al mejor desempeño de sus actividades.
- Participación en eventos organizados por la Institución.

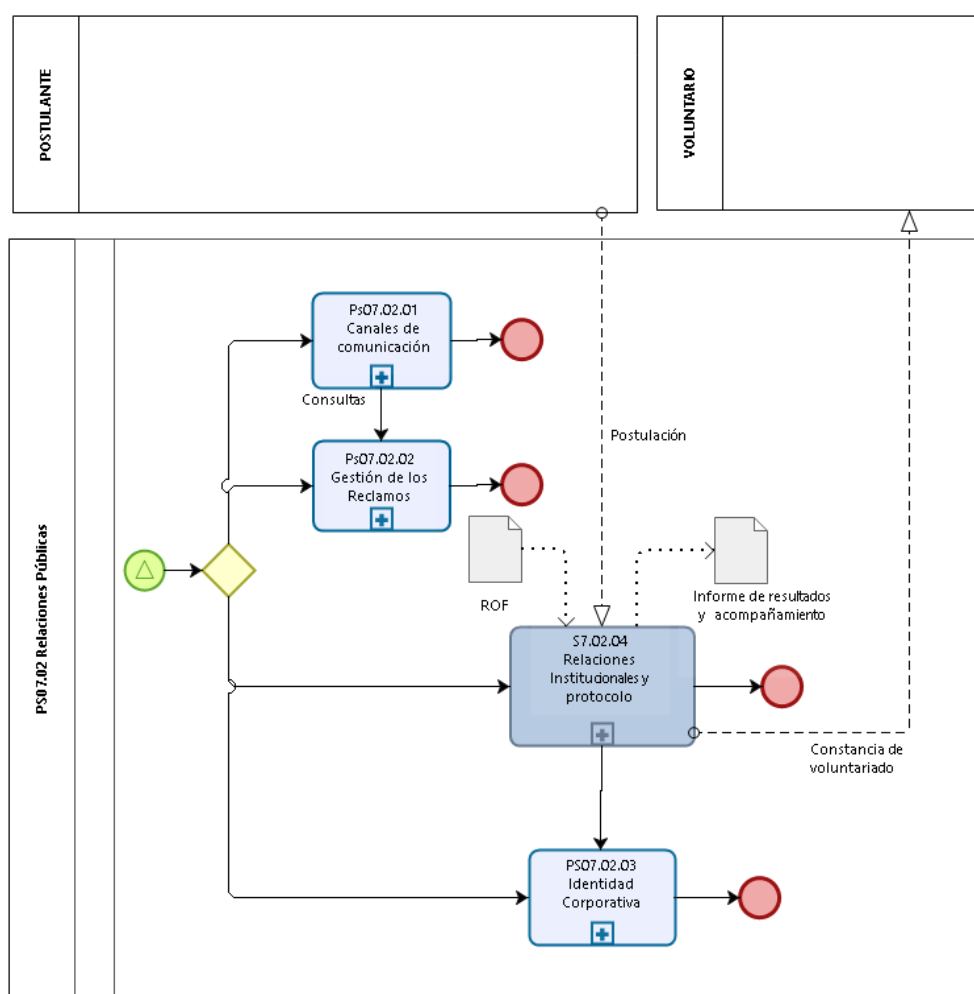
- 6.7 Si el voluntario/a no desea continuar con las actividades previstas por la institución, puede solicitar su desvinculación bajo los supuestos de alejamiento, retiro voluntario y separación.

VII DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

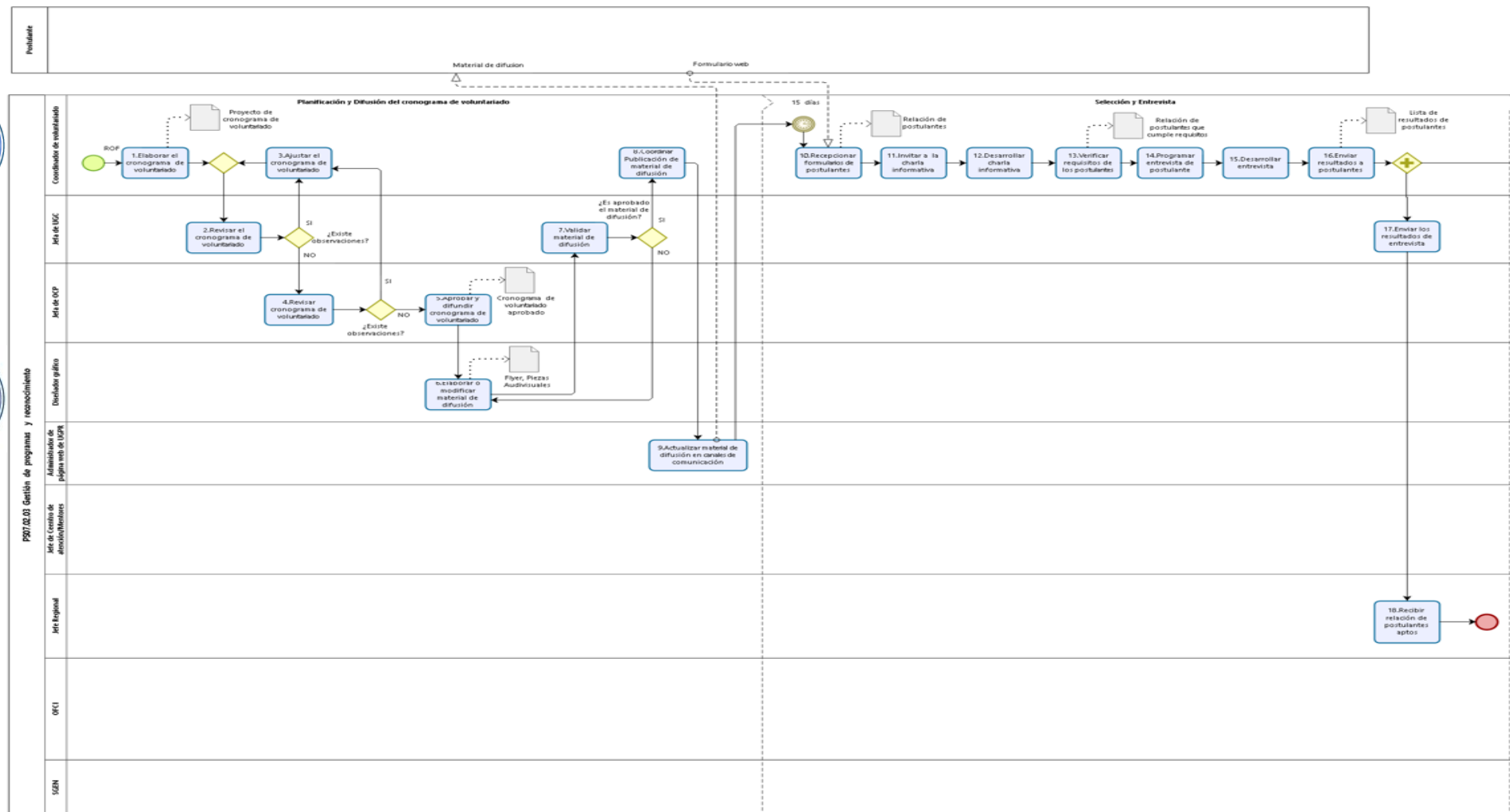
7.1 Identificación de las actividades del proceso a documentar

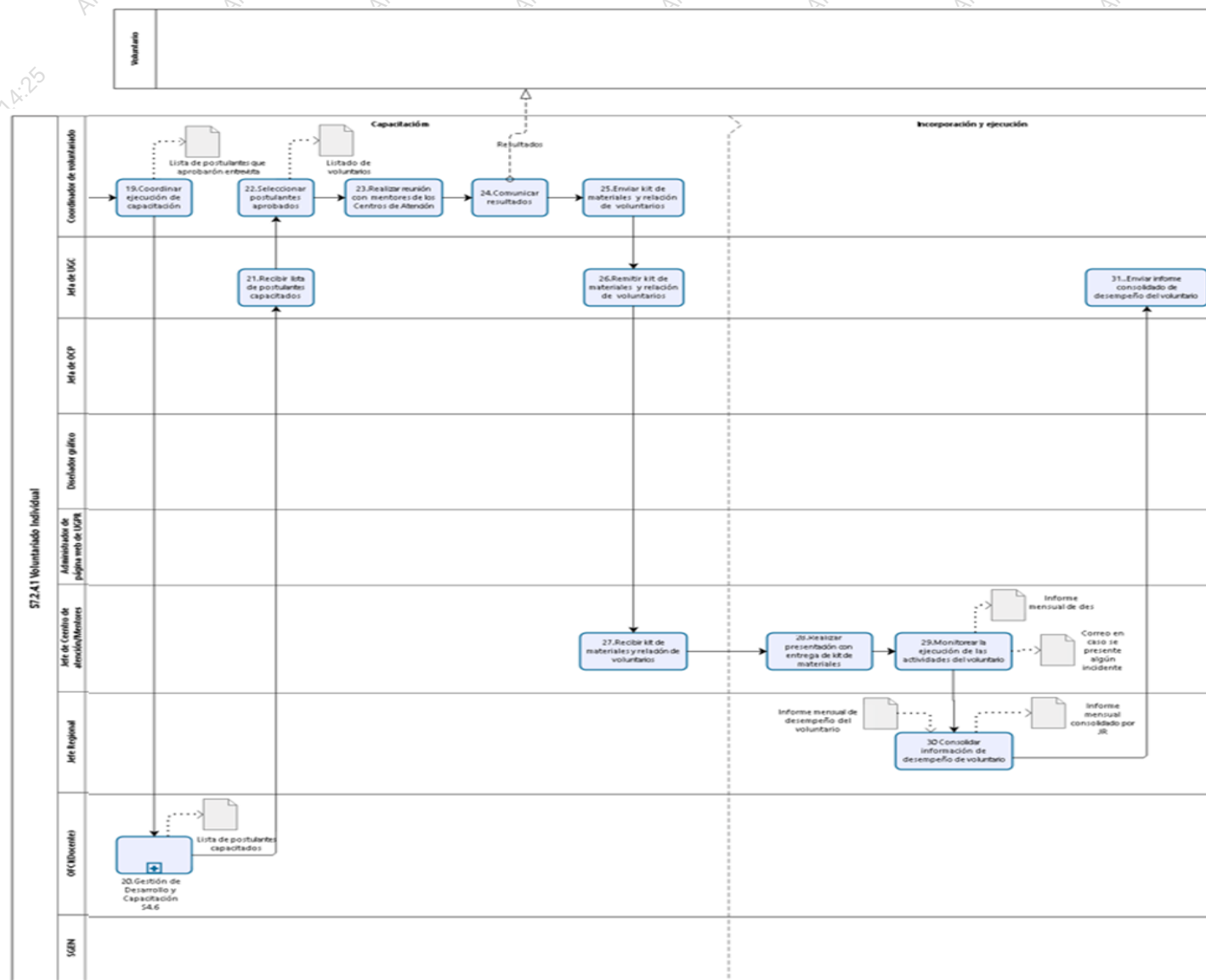
La presente guía de procedimientos es identificada en el Mapa de Procesos del RENIEC, ubicada inmerso en el proceso S7 Comunicación Institucional, en su conformación cuenta con el proceso S7.1 Gestión de la Comunicación y el S7.2 Relaciones Públicas.

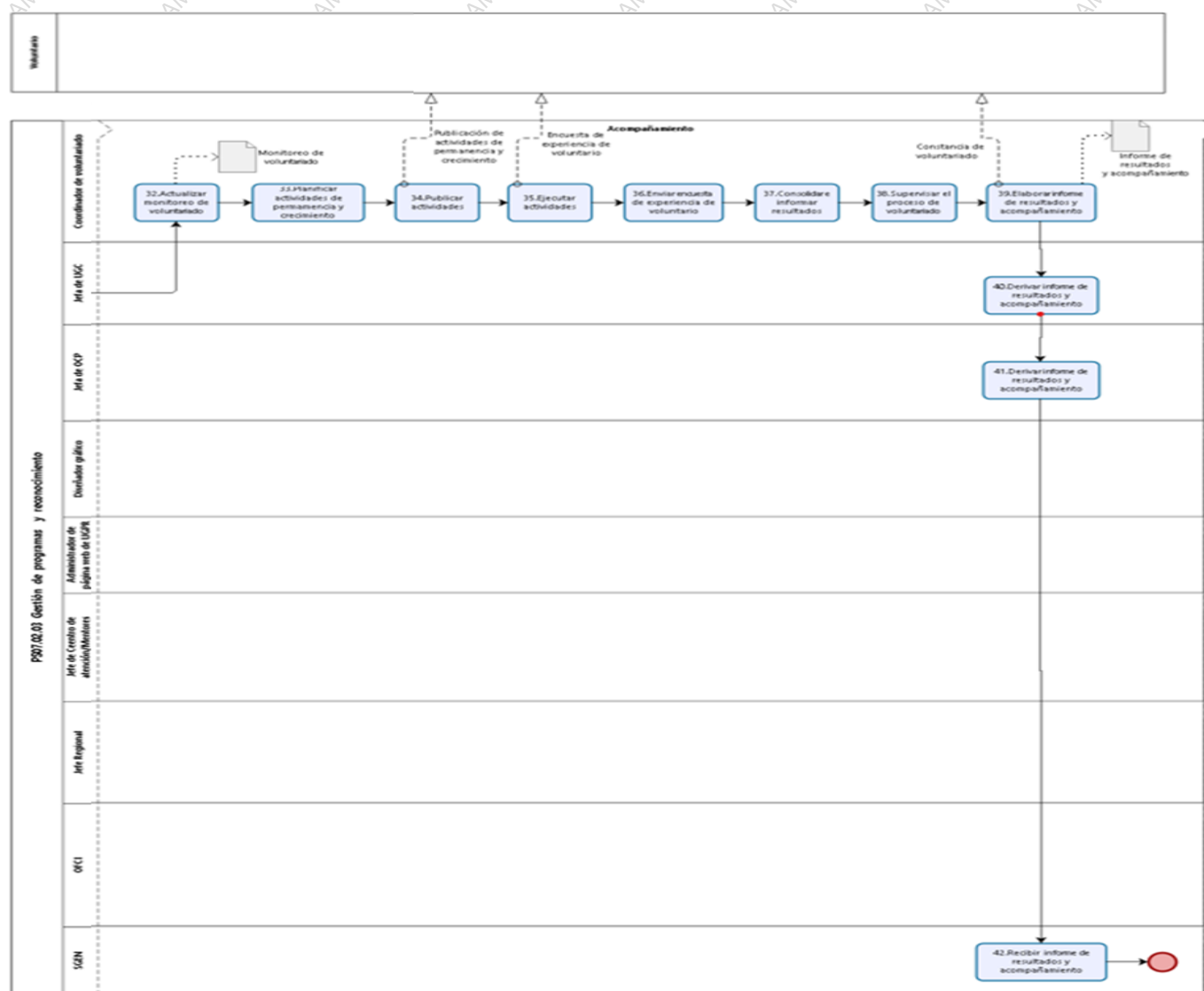
7.2 Entradas y Salidas del Proceso a Documentar, Diagrama de Bloques



7.3. Diagrama de Flujo







7.4 Descripción de actividades

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
Etapa: Planificación y Difusión del cronograma de voluntariado		
1. Elaborar el Plan anual de voluntariado individual	Coordinador de Voluntariado	Elabora el proyecto del plan anual de voluntariado individual para previsión de las actividades que se realizarán para la campaña que corresponda, emitiendo el proyecto del cronograma.
2. Revisar el Plan anual de voluntariado individual	Jefe de UGC	Revisa el proyecto del Plan anual de voluntariado individual propuesto para su aprobación
¿Existe Observaciones? SI: Ir a la Actividad 3 NO: Ir a la Actividad 4		
3. Ajustar el Plan anual de voluntariado individual	Coordinador de voluntariado	Ajusta el contenido del Plan anual de voluntariado individual, en base a las observaciones de la jefa de UGC y lo remite a la jefa de la UGC para su revisión
4. Revisar el Plan anual de voluntariado individual	Jefe de la OCP	Revisa el plan anual de voluntariado individual propuesto por la UGC.
¿Existe Observaciones? SI: Ir a la actividad 3 NO: Ir a la actividad 5		
5. Aprobar y difundir el Plan anual de voluntariado individual	Jefe de la OCP	Aprueba y difunde el Plan anual de voluntariado individual
6. Elaborar o modificar el material de difusión	Diseñador gráfico	Elabora o modifica los materiales de difusión como flyer, piezas audiovisuales, etc. y lo envía al jefe de la UGC para su revisión.
7. Validar el material de difusión	Jefe de la UGC	Valida el material elaborado por el diseñador.

Es aprobado el material de difusión? Si: Ir a la actividad 8 NO: Ir a la actividad 6		
8. Coordinar publicación de material de difusión	Coordinador de voluntariado	Coordina que el material de difusión elaborado, sea publicado
9. Actualizar el material de difusión en canales de comunicación	Administrador de la Pagina Web de la UGPR	Actualizar los materiales como: Flyer, ladinpague, redes, etc
Etapa: Selección y Entrevista		
10. Recepcionar formularios de postulantes	Coordinador de voluntariado	Transcurrido el tiempo establecido para la inscripción de los postulantes, el coordinador de voluntariado recibe los formularios de postulación.
11. Invitar a la charla informativa	Coordinador de voluntariado	Invita mediante correo electrónico a los postulantes a participar de la charla.
12. Desarrollar Charla informativa	Coordinador de voluntariado	Realiza la charla informativa a todos los postulantes al voluntariado de la identificación
13. Verificar los requisitos de los postulantes	Coordinador de voluntariado	Verifica que los postulantes cumplan con los requisitos indicados y elabora una relación de los postulantes que cumplen con los requisitos establecidos para ser voluntario en la institución.
14. Programar entrevista de postulantes	Coordinador de voluntariado	Programa las entrevista para todos los postulantes que han cumplido los requisitos.
15. Desarrollar entrevista	Coordinador de voluntariado/DSR-Jefes Regionales	Realiza la entrevista a los postulantes que cumplen con los requisitos, y los jefes regionales apoyan en esta actividad de entrevista.
16. Enviar resultados a postulantes	Coordinador de voluntariado	Elabora y consolida la relación de los nombres de postulantes aptos para continuar con el proceso de selección y lo envía al jefe de UGC.

17. Enviar los resultados de la entrevista de los postulantes	Jefe de UGC	Recibe la relación de los postulantes aptos que han sido seleccionados y lo remite a los Jefes regionales para su conocimiento.
18. Recibir relación de postulantes aptos	Jefes Regionales	Reciben la relación de los postulantes aptos que han sido seleccionados para continuar con el proceso de selección.
Etapas: Capacitación		
19. Coordinar ejecución de la capacitación	Coordinador de voluntariado	Coordina con la Oficina de Formación Ciudadana e Identidad - OFCI la capacitación para los postulantes al voluntariado que aprobaron la entrevista, emitiendo la lista de postulantes que aprobaron la entrevista.
20. Gestión de desarrollo y capacitación(S4.6)	Oficina de Formación Ciudadana e Identidad – OFCI (Docente)	Realiza la capacitación a los postulantes aptos y remite al Jefe de la UGC la lista de postulantes capacitados.
21. Recibir lista de postulantes capacitados	Jefe de UGC	Recibe la lista de postulantes capacitados y los deriva al coordinador del voluntariado.
22. Seleccionar postulantes que aprueben la capacitación	Coordinador de voluntariado	Selecciona a los postulantes de acuerdo a los resultados de la evaluación realizada por OFCI y elabora la lista de postulantes aprobados.
23. Realizar reunión de coordinación con los mentores de los centros de atención	Coordinador de voluntariado	Realiza la reunión con los mentores en la que precisa las funciones que debe desarrollar los voluntarios, así mismo el control del registro de asistencia, firma de compromisos, la identificación en credenciales y otros.
24. Comunicar resultados	Coordinador de voluntariado	Comunica a todos los postulantes el resultado de la capacitación, elaborando la lista de postulantes aprobados
25. Enviar Kit de materiales y relación de voluntario	Coordinador de voluntariado	Envía al jefe de la UGC el kit de materiales y la relación de postulantes aprobados.

26. Remitir kit de materiales y la relación de postulantes aprobados	Jefe de UGC	El jefe de la UGC recibe la relación de los postulantes aprobados y lo envía a los jefes de centros de atención/mentores de los centros de atención.
27. Recibir kit de materiales y la relación de postulantes aprobados	Jefes del centro de atención /mentores	Reciben la relación de postulantes aprobados y el kit de materiales que serán entregados a los voluntarios.
Etapas: Incorporación y Ejecución		
28. Realizar presentación y entrega del kit de materiales	Jefe de centro de atención/mentores	Realizan la presentación de los voluntarios que prestarán servicios en el centro de atención y hacen entrega del kit de materiales.
29. Monitorear la ejecución de las actividades del voluntario	Jefe del centro de atención/mentores	Monitorea el desempeño del voluntario y de presentarse alguna incidencia, esta debe ser reportada al coordinador del voluntariado con copia al Jefe Regional correspondiente a través de un correo electrónico. Asimismo, mensualmente el mentor o jefe del centro de atención elabora un informe a su Jefe Regional en el que comunica el desempeño de los voluntarios, así como el registro de asistencia.
30. Consolidar la información de desempeño de voluntarios	Jefe Regional	Consolida los informes mensuales recibidos de todos los centros de atención de su jurisdicción y emite un informe final al Jefe de la UGC.
31. Enviar informe consolidado del desempeño del voluntario	Jefe de la UGC	El jefe de la UGC recibe el informe mensual del jefe regional y lo deriva al coordinador de voluntariado.
Etapas: Acompañamiento		
32. Actuaizar monitoreo del voluntariado	Coordinador de Voluntariado	Actualiza la base de datos de voluntarios de acuerdo a los informes mensuales recibidos del jefe regional.

33. Planificar actividades de permanencia y crecimiento	Coordinador de Voluntariado	Planifica actividades de reconocimiento y motivación a los voluntarios que permitan su permanencia y crecimiento.
34. Publicar actividades	Coordinador de Voluntariado	Publica las actividades de permanencia y crecimiento que serán implementadas.
35. Ejecutar actividades	Coordinador de Voluntariado	Realiza las actividades de permanencia y crecimiento para el voluntario y elabora un informe respecto a las actividades realizadas.
36. Enviar encuesta de experiencia de voluntario	Coordinador de Voluntariado	Remite a los voluntarios la encuesta de experiencia como voluntario.
37. Consolidar e informar resultados	Coordinador de Voluntariado	Consolida los resultados obtenidos de la encuesta y elabora un informe comunicando a la jefa de la UGC los resultados obtenidos.
38. Supervisar el proceso de voluntariado	Coordinador de Voluntariado	Supervisa el proceso de voluntariado con la finalidad se cumpla los lineamientos de la presente guía de procedimiento
39. Elaborar informe de resultados y acompañamiento	Coordinador de Voluntariado	Elabora un informe respecto al monitoreo que se realiza al voluntariado individual durante la campaña. El informe debe contener los resultados de las encuestas, las actividades realizadas sobre permanencia y crecimiento de los voluntarios y mejoras identificadas para el proceso de voluntariado.
40. Derivar informe de resultados y acompañamiento	Jefe de UGC	El jefe de UGC deriva el informe de resultados y acompañamiento y lo remite al jefe de la OCP.
41. Recibir informe de resultados y acompañamiento	Jefe de la OCP	Recibe el informe de resultados y acompañamiento y lo deriva a la SGEN para conocimiento

42. Recibir Informe de Resultados y acompañamiento	Secretaría General	Recibe el informe de resultados y acompañamiento, emitido por la OCP.
--	--------------------	---

VIII. VIGENCIA

Entrará en vigencia a partir de su aprobación.

IX. APROBACIÓN

Será aprobada mediante Resolución Secretarial.

