



# PROGRAMA DE VOLUNTARIADO DE LA IDENTIFICACIÓN

GERENCIA DE IMAGEN INSTITUCIONAL

Octubre 2021





# ÍNDICE

<b>I. Definición del Programa de Voluntariado</b> .....	3
<b>1.1. Contexto general de RENIEC</b> .....	3
<b>1.2. Concepto del Programa de Voluntariado</b> .....	3
<b>1.3. Concepto del Programa de Voluntariado de la Identificación</b> .....	4
<b>1.4. Objetivo general del Programa</b> .....	4
<b>1.5. Objetivos específicos del Programa</b> .....	4
<b>1.6. Alcances del programa</b> .....	3
<b>II. Voluntarios</b> .....	4
<b>2.1. Concepto de voluntario</b> .....	4
<b>2.2. Requisitos para ser voluntario</b> .....	5
<b>2.3. Principios del voluntario</b> .....	5
<b>2.4. Deberes del voluntario</b> .....	5
<b>III. Desarrollo del programa</b> .....	6
<b>3.1. Fases del programa</b> .....	6
<b>3.2. Actividades planteadas</b> .....	8
<b>3.3. Tareas del voluntario</b> .....	8
<b>3.4. Modalidad de voluntariado</b> .....	6
<b>3.5. Lo que no se puede hacer</b> .....	9
<b>3.6. Actividades a realizar para los voluntarios</b> .....	9
<b>3.7. Resultados esperados</b> .....	10
<b>3.8. Análisis FODA</b> .....	10
<b>3.9. Indicadores de gestión</b> .....	10
<b>IV. Cronograma de las fases</b> .....	11
<b>V. Recursos</b> .....	11
<b>5.1. Recursos humanos</b> .....	11
<b>5.2. Recursos materiales</b> .....	13
<b>VI. Plan de Comunicaciones</b> .....	14
<b>6.1. Objetivo general</b> .....	14
<b>6.2. Objetivos específicos</b> .....	14
<b>6.3. Público objetivo</b> .....	14
<b>6.4. Concepto comunicacional</b> .....	15
<b>6.5. Slogan</b> .....	15
<b>6.6. Mensajes clave</b> .....	15
<b>6.7. Líneas estratégicas</b> .....	15
<b>6.8. Acciones comunicacionales por cada línea estratégica</b> .....	15





<b>VII. Línea gráfica</b> .....	17
<b>VIII. Presupuesto</b> .....	17
<b>8.1. Presupuesto por fases</b> .....	17
<b>8.2. Presupuesto logístico</b> .....	17
<b>IX. Anexo I</b> .....	179



# I. Definición del Programa de Voluntariado

## 1.1. Contexto general de RENIEC

- Durante los últimos años, el Estado Peruano viene impulsando la Transformación Digital enfocado en otorgar la posibilidad al ciudadano de realizar trámites virtuales, lo que permite una experiencia más accesible y cercana.
- A esto se suma el Estado de Emergencia por la COVID-19, desde finales del año pasado se impulsaron más de 30 trámites digitales a través de la página web de RENIEC la Mesa de Partes Virtual, con el fin de evitar aglomeraciones y largas colas en las agencias.
- El contexto en el que nos encontramos ha ocasionado que las atenciones se realicen a través del sistema de citas para trámites exclusivamente presenciales y recojo de DNI.
- Se han lanzado varias iniciativas que contribuyen a la difusión y conocimiento de los trámites virtuales y para el uso del aplicativo. Entre ellas, se encuentran los webinars denominados Ciudadanía Digital dirigidos a las instituciones públicas y ciudadanos, con el fin de socializar los trámites que se vienen impulsando. También, está la agencia digital que se viene implementando en algunas municipalidades de Lima y provincias, con el objetivo de facilitar el acceso de los trámites al ciudadano.
- Los trámites que se vienen impulsando son: renovación de DNI, registro digital de nacimiento, mesa de partes virtual, entre otros.
- Además, el 18 de enero se creó Agencia Digital. Esta iniciativa busca descentralizar los trámites del RENIEC en las sedes de los gobiernos regionales y locales.

## 1.2. Concepto del Programa de Voluntariado

En el año 2016, se publica el Decreto Legislativo que Modifica la Ley N° 28238 - Ley General del Voluntariado y Optimiza el Procedimiento de Inscripción, el cual define a Voluntariado de la siguiente manera:

*Labor o actividad realizada sin fines de lucro, en forma gratuita y sin vínculos ni responsabilidades contractuales. El voluntariado comprende actividades de interés general para la población, como: actividades asistenciales, sanitarias, de servicios sociales, cívicas, de capacitación, culturales, científicas, deportivas, de cooperación al desarrollo, de defensa del medio ambiente, de saneamiento, vivienda, urbanismo, de defensa de la economía o de la investigación, de desarrollo de la vida asociativa, de promoción del voluntariado entre otras de naturaleza análoga, tendientes al bien común. Es prestado por una persona natural, peruana o extranjera, u organización de voluntariado. En ningún caso dicha actividad es realizada en forma remunerada ni sustituye al trabajo que se realiza en forma remunerada.*

En ese contexto, se definen cuatro características:

- Se realiza por libre voluntad de elección.
- No persigue ningún beneficio económico ni busca lucrar.
- Busca el bienestar de los demás.
- Labor o actividad realizada sin fines de lucro, en forma gratuita y sin vínculos ni responsabilidades contractuales.



### 1.3. Concepto del Programa de Voluntariado de la Identificación

El Programa de Voluntariado de la Identificación está conformado por un equipo de personas voluntarias, que, con vocación de servicio, realizan acciones de apoyo para lograr la identificación de ciudadanos que lo necesitan.

### 1.4. Objetivo general del Programa

Dar soporte a las iniciativas de identificación del RENIEC, a través de acciones voluntarias para la población peruana.

Entiéndase como iniciativas de identificación a todas las acciones que están enfocadas en promover los servicios que brinda el RENIEC en favor de la identificación y registro civil de las peruanas y peruanos.

### 1.5. Objetivos específicos del Programa

- Orientar y apoyar a los ciudadanos en los temas que corresponden a las iniciativas que el RENIEC promueva.
- Fortalecer alianzas locales y regionales.
- Gestionar la participación activa de los voluntarios.

### 1.6. Alcances del programa

El Programa de Voluntariado de la Identificación debe ser inscrito en el Registro de Voluntariado del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, siguiendo las disposiciones establecidas en la Directiva N°005-2019-MIMP. De esta manera, el programa es reconocido formalmente por el Estado y brinda la posibilidad de que sus voluntarios puedan registrarse también en el Registro de Voluntariado del MIMP.

### 1.7 Público del programa

Ciudadanos de 18 años a más que buscan orientar y apoyar a la población en las iniciativas que impulsa el RENIEC.

## II. Voluntarios

### 2.1. Concepto de voluntario

De acuerdo al Decreto Legislativo que Modifica la Ley N° 28238 - Ley General del Voluntariado y Optimiza el Procedimiento de Inscripción, el cual define al Voluntaria/o de la siguiente manera:

*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.*





## 2.2. Requisitos para ser voluntario

- Tener de 18 años a más.
- 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.

\*También, pueden ser voluntarios personas que sufran algún tipo de discapacidad física y/o auditiva, cumpliendo las tareas que se le asignan en la medida de sus posibilidades. Las personas con el último tipo de discapacidad podrán atender a las personas con discapacidad visual y/o auditiva.



## 2.3. Principios del voluntario

De acuerdo al Reglamento de la Ley N° 28238, Ley General del Voluntariado, que RENIEC suscribe, el voluntariado se rige por principios relacionados con políticas públicas de estado, bajo coordinación intersectorial, respaldando valores personales y con afirmación democrática.

Los voluntarios del programa deben reunir las siguientes características:

- **Actitud 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.



## 2.4. Deberes del voluntario

- Participar activamente del programa de capacitación previsto por la institución.
- Cumplir con los compromisos adquiridos con la institución.
- Conservar la confidencialidad de la información recibida en cumplimiento de su función.
- Cumplir con las actividades establecidas en el programa.
- Rechazar cualquier pago material o contraprestación económica.
- Respetar los derechos de los beneficiarios.
- Actuar de manera diligente y solidaria.
- Respetar y cuidar los recursos que se le asignen.





### III. Desarrollo del programa

#### 3.1. Fases del programa

El desarrollo del programa, está integrado por las siguientes fases:

##### 3.1.1. Primera fase: Difusión del voluntariado y convocatoria

Durante este proceso supone la captación de voluntarios y el primer contacto con los mismos: Las acciones que se realizarán para la convocatoria serán las siguientes:

- Elaborar flyer de convocatoria para los voluntarios internos y externos.
- Publicar el flyer a través de correo interno para los servidores de RENIEC.
- Publicar flyer en las redes sociales de RENIEC.
- Elaborar carta y enviarla a las instituciones públicas invitando a sus servidores a participar del programa.
- Identificar a los líderes de opinión (cantantes, periodistas, actores) y contactarlos para elaborar piezas audiovisuales.
- Elaborar Landingpage con la información del programa de voluntariado.

Los flyers de convocatoria están vinculados al Landingpage, donde podrán encontrar información general sobre el programa, los requisitos de participación, localidades para el voluntariado y vacantes vigentes para facilitar la inscripción a la oferta vigente.

##### Para la inscripción de los voluntarios:

- Se habilitará una sección en el Landingpage, donde habrá un formulario de Google Form para llenar los datos personales. El formulario se encuentra en este link: <https://forms.gle/5gi5dV2chApdohrp8>.
- Se agregará una sección obligatoria de declaración jurada de antecedentes policiales y penales.
- Se incluirán los links de RNSSC y REDAM para desvincular.
- No existe una fecha límite de inscripción. Puede realizarse en cualquier momento en nuestro Registro de Voluntarios RENIEC.

##### 3.1.2. Segunda fase: Entrevista y selección de la voluntaria y voluntario

Esta fase consta de tres subfases, las mismas que se podrán realizar de manera simultánea.

- Fase 1 - informativa: brindar toda la información resaltante sobre el programa de voluntariado por la identificación. Esta fase se puede realizar de manera individual o en grupo dependiendo del contexto, y puede ser presencial o virtual.
- Fase 2 - Entrevista: esta tiene como finalidad que el voluntario conozca la institución, así como del programa de voluntariado al que desea integrarse. Del mismo modo, el analista de selección del programa estará a cargo de la entrevista personal del postulante para conocer su perfil, valores y competencias. Además, habrá un espacio de intervención a cargo de una psicóloga o psicólogo para que realice una evaluación psicológica y así determine el perfil del evaluado.





- **Fase 3 – Evaluación de redes sociales:** revisar las redes sociales de cada postulante al voluntariado para determinar si cumple con el perfil adecuado. Este debe cumplir con las siguientes características:
  - Mostrar imparcialidad respecto a partidos políticos.
  - No contar con publicaciones y comentarios racistas, machistas o feministas; y que muestre respeto por los seres vivos.
  - Contar con publicaciones o comentarios que denoten un lenguaje apropiado.

De cumplir con el perfil y los requisitos adecuados, será seleccionado e incorporado en el programa de voluntarios.

### **3.1.3. Tercera fase: Incorporación de la voluntaria y voluntario**

En esta parte de la fase el candidato pasa a formar parte del programa de voluntarios por la identificación, asumiendo los derechos y obligaciones previstas en la segunda fase.

Se detalla aspectos a tomar en cuenta durante esta fase:

- Iniciar un voluntariado debe ser una decisión tomada de forma libre y reflexionada, para ello garantizamos que la persona interesada dispone de toda la información necesaria antes de decidir formar parte del programa de voluntariado por la identificación.
- Cada voluntario puede dedicar 4 horas a la semana como máximo, de acuerdo a su disponibilidad de tiempo.

Adicionalmente, el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil deberá:

- Facilitar una acreditación de voluntario por la identificación, que habilite e identifique para el desarrollo de su actividad.
- Expedir una constancia de compromiso al inicio, que acredita que el voluntario se encuentra participando del programa de voluntariado, las actividades que realiza y los lugares. Y, al finalizar, entregarle un certificado, que acredita su compromiso institucional y cumplimiento por un periodo de **6 meses**, desde la fecha de su incorporación. Además, se precisarán las actividades que realizó, así como la locación donde las desarrolló.

### **3.1.4. Cuarta fase: Formación del voluntariado.**

Durante esta fase, los voluntarios seleccionados serán capacitados en línea por un representante de la Oficina de Formación Ciudadana y de Identidad para las actividades a desarrollar.

La propuesta de temas en los que será capacitados son:

- Inducción del programa: de qué trata, actividades del voluntario, lugar de influencia, mecanismos del voluntariado.
- Atención al cliente.
- Inducción al Registro civil de personas naturales, Tecnología de la Identificación Biométrica y Trámites en línea, impartido por expertos, incluyendo:
  - Uso del App DNI BIO FACIAL
  - Renovación de DNI (con la App DNI facial).
  - Registro digital de nacimiento.
  - Actualización de estado civil de soltero a casado.





- Trámite de copias certificadas de actas registrales
- Trámites de certificado de inscripción C-4
- Rectificación de domicilio.
- Duplicado de DNI /DNIE, entre otros.
- Mesa de Partes Virtual
- O en los temas que el RENIEC requiera.

Estas capacitaciones le permitirán al voluntario tener horas y estar acreditados con una constancia emitida por RENIEC.

### 3.2. Actividades planteadas

La participación de los voluntarios por la identificación, se desarrollará principalmente en los siguientes ámbitos:

- Atención en la orientación a los ciudadanos en los trámites de identificación.
- Apoyo en las iniciativas que el RENIEC requiera.

### 3.3. Tareas del voluntario

- Ayudar a otro ciudadano en el uso de la tecnología para el manejo de los aplicativos en los trámites que requiera.
- Identificar dentro de su comunidad personas indocumentadas y coordinar con RENIEC para realizar actividades de identificación.
- Participar como orientador en las campañas itinerantes y/o permanentes que el RENIEC realice en agencias o en el exterior.
- Ser agente de difusión, informando a su comunidad o a su entorno acerca de los trámites y las mejoras que realizará el RENIEC; también compartir información en sus redes sociales.
- Pertenecer al grupo de información del RENIEC.
- Tener la posibilidad de ser líder de grupo en su localidad, de acuerdo a su experiencia y calificación.
- Dar apoyo a su comunidad en la traducción de materiales de difusión en temas de la identificación, de acuerdo a sus conocimientos en quechua, lengua de señas y sistema lectoescritura braille.

### 3.4 Modalidad de voluntariado

Los voluntarios pueden realizar actividades de manera presencial y/o remota, dependiendo de su nivel de vulnerabilidad.

- **Apoyo presencial:**
  - Podrán formar parte de este grupo aquellos voluntarios que no pertenezcan a ningún grupo de vulnerabilidad.
  - Antes de realizar las actividades como voluntario deberá aplicar la Ficha Sintomatológica correspondiente a COVID-19 otorgada por RENIEC. Además, la institución deberá facilitarles la aplicación de una prueba de descarte para COVID-19.
- **Apoyo remoto:**





- Podrán formar parte de este grupo aquellos voluntarios que pertenezcan a algún grupo de vulnerabilidad.
- Podrán apoyar desde casa haciendo uso de sus herramientas tecnológicas, ya sea celular, computadora o laptop.
- Darán apoyo a las actividades correspondientes a:
  - Difundir a su comunidad o a su entorno acerca de los trámites y las mejoras que realizará el RENIEC; también compartirán información en sus redes sociales.
  - Dar apoyo a su comunidad en la traducción de materiales de difusión en temas de la identificación, de acuerdo a sus conocimientos en quechua, lengua de señas y sistema lectoescritura braille.



### 3.5 Lo que no se puede hacer

- Interpretar erróneamente que existiría una relación laboral entre el voluntariado y RENIEC y aprovechar su condición de voluntario para recibir alguna retribución económica por la labor que realiza, es decir, cobrar por trámites.
- Realizar acciones de índole político dentro de la comunidad, aprovechando la condición de voluntario.

\*La ejecución de ambas acciones o una de ellas será sancionado con la expulsión de la voluntaria o voluntario del programa con un respectivo informe que explique aquella decisión, reportándolo además al Registro de Voluntarios del MIMP.



### 3.6 Actividades a realizar para los voluntarios

Se desarrollarán las siguientes actividades:

- **Protocolo de ingreso:** para dar la bienvenida e integrar al grupo de voluntarios con la institución se realizará una **Ceremonia de Bienvenida**, en la que se contará con la participación de la Jefa Nacional, quien les dará un reconocimiento por su nombramiento oficial como voluntarios. Esta ceremonia se realizará cada vez que se incorporen nuevos voluntarios.
- **Packs de bienvenida:** como parte de su ingreso se le hará entrega de:
  - Credencial de voluntario
  - Kit: pin y campera.
- **Flujo de comunicación:** la forma de comunicarse con los voluntarios será a través de un **grupo de WhatsApp**, que estará integrado por el equipo que liderará el programa. A través de él se enviará toda comunicación de interés para los voluntarios. En caso se requiera una comunicación más personalizada, se utilizará el **correo electrónico** como medio idóneo.
- **Acciones de reconocimiento y motivación:** se considerarán las siguientes:





- Banners digitales con las fotografías de actividades resaltantes de los voluntarios en el Landing Page.
- Cada mes se reconocerá a un grupo de voluntarios por sus valores destacados en el desarrollo de las actividades requeridas por el RENIEC. Este reconocimiento será difundido en el Landing Page y en las redes sociales de la institución con la publicación de la fotografía de cada voluntario y su nombre.
- Celebración por el día internacional de los voluntarios (05 de diciembre): se realizará un evento de confraternidad virtual o presencial con la presencia de la Jefa Nacional junto al equipo que lidera el programa.
- Aniversario del Programa de Voluntario por la Identificación: se realizará un evento de confraternidad y capacitación resaltando las metas logradas durante el año. También se les entregará un presente a cada voluntario reconocido a lo largo de los meses.
- Cumpleaños de los voluntarios: al finalizar el mes se realizará un encuentro virtual para saludar a quienes cumplan años en el mes y se les entregará un obsequio.
- Constancia de voluntario de identificación.

### 3.7 Resultados esperados

- Incorporar a 100 voluntarios anuales.
- Mantener el 80% de los voluntarios incorporados.
- Sostener el 20% de rotación de voluntarias y voluntarios.
- Apoyar a 1000 ciudadanos durante el primer año del programa.

### 3.8 Análisis FODA

- **Fortalezas:** Todos los voluntarios contarán con valores en común que permitirá cubrir la necesidad del RENIEC y satisfacer sus necesidades altruistas.
- **Oportunidades:** Los voluntarios podrán ayudar a ciudadanos no afines a la tecnología o que no cuenten con celulares de alta gama, permitiendo así subsanar su trámite deseado, sin ponerlo en riesgo durante el Estado de Emergencia.
- **Debilidades:** No contar con los servicios o no estar lo suficientemente capacitado para atender a los trámites requeridos por los ciudadanos. Seguimiento.
- **Amenazas**
  - Que un voluntario se contagie con la COVID-19 y deje una de las agencias digitales desatendidas y por ende no se pueda brindar atención a los ciudadanos.
  - Que el servicio de internet sea inestable en algunas localidades lo que dificulte la atención de los pobladores.
  - Que no cuenten con las herramientas necesarias para realizar su labor de voluntariado.

### 3.9 Indicadores de gestión

La evaluación de indicadores, se medirán de acuerdo a los siguientes puntos:





- Número de voluntarios incorporados.
- Porcentaje de voluntarios retenidos.
- Porcentaje de atención según tipo de trámite.
- Porcentaje de población impactada.
- Porcentaje de participación según género.

#### IV. Cronograma de las fases

Fases	Duración	Observaciones
1. Difusión y fomento del voluntariado	3 semanas	Durante esta fase los candidatos a voluntarios harán su postulación en línea.
2. Entrevista y selección	2 semanas	Todos los postulantes serán llamados para las sub fases de selección.
	3 días	Publicación de resultados en la Landing Page del programa.
3. Incorporación de los voluntarios	1 semana	Los voluntarios seleccionados deberán enviar la documentación requerida para su incorporación. Luego de ello, se le hará entrega de su acreditación como voluntario del programa.
	1 día	Recojo de packs de bienvenida.
	1 día	Ceremonia de Bienvenida.
4. Formación del voluntario	1 semana	Los voluntarios serán entrenados en los temas requeridos para sus actividades.

#### V. Recursos

##### 7.4 Recursos humanos

Cargo	Funciones
<b>Responsable del programa</b> Gerencia de Imagen Institucional (GII)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Planificar y gestionar las actividades previstas para la participación de los voluntarios.</li><li>• Gestionar cada una de las fases del programa.</li><li>• Coordinar las acciones de reconocimiento y motivación.</li><li>• Desarrollar el Plan de Comunicaciones del programa de voluntariado.</li><li>• Gestionar el cumplimiento de las métricas y objetivos del programa.</li><li>• Elaborar y ejecutar el presupuesto del programa de voluntariado.</li></ul>





	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar los proyectos del RENIEC que apoyará el programa.</li></ul>
<b>Analista de selección</b> Gerencia de Talento Humano (GTH)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar el perfil del voluntario, que esté alineado a las competencias del voluntario.</li><li>• Elaborar y publicar las convocatorias de voluntarios en los diferentes canales y redes sociales del RENIEC.</li><li>• Coordinar y realizar las entrevistas personales con los candidatos a fin de que cumplan con el perfil.</li><li>• Gestionar todo el proceso de los candidatos además de revisar los perfiles y resultados de las entrevistas y evaluaciones.</li><li>• Revisar los antecedentes y validar los perfiles en redes sociales.</li><li>• Mantener el flujo de información y hacer seguimiento constante a los candidatos.</li><li>• Seleccionar a los voluntarios.</li><li>• Asistir en el proceso de capacitación e inducción de los nuevos voluntarios.</li></ul>
<b>Psicólogo</b> Gerencia de Talento Humano (GTH)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar el perfil psicológico del voluntario.</li><li>• Realizar dinámicas grupales para identificar las competencias que requiere un voluntario durante la selección.</li><li>• Analizar los resultados de las dinámicas grupales.</li><li>• Elaborar el Programa de Inducción, con la intervención de la Oficina de Potencial Humano y la Dirección de Servicios Registrales, para asegurar el alineamiento cultural. El Programa de Inducción debe incluir lo siguiente:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Valores esperados de los voluntarios alineados a la cultura RENIEC.</li><li>○ Registradores compartan sus experiencias o casuística con los voluntarios.</li><li>○ Prevención y Cuidados para evitar la COVID-19, que incluye conocer el protocolo.</li></ul></li></ul>
<b>Capacitadores</b> Escuela Registral (ER)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diseñar programas de capacitación para el conocimiento de RENIEC.</li><li>• Apoyar en el aspecto tecnológico y de soporte en Videoconferencias de RENIEC para perfiles con formación en informática y comunicación.</li><li>• Apoyar en la organización de cursos, mediante la producción de videos de clases y gráfica para materiales educativos.</li><li>• Aportar elementos pedagógicos en el diseño de cursos para perfiles con formación en derecho, educación, administración y ciencias sociales.</li><li>• Apoyar en la logística y telecomunicaciones de capacitaciones, seminarios, talleres grupales o individuales; pudiendo ser virtual o presencial.</li><li>• Actualizar datos sobre los cursos dictados, asistencias, oportunidades de mejora, nivel de aprendizaje de cada curso; y elaborar un informe al respecto.</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluar el programa de capacitación para detectar oportunidades de mejora y la efectividad de la capacitación a fin de realizar los ajustes respectivos.</li></ul>
<b>Líder de proyectos (Voluntario)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollar redes de voluntariado por macro regiones.</li><li>• Liderar la ejecución de las actividades del voluntariado en coordinación con el coordinador del voluntariado.</li><li>• Diseñar, ejecutar y hacer seguimiento a la estructura de actividades del programa de voluntariado.</li><li>• Ejecutar las actividades de reconocimiento y motivación para los voluntarios.</li><li>• Elaborar un informe mensual del avance y/o status de los proyectos realizados por los voluntariados según las metas propuestas.</li><li>• Realizar un informe mensual acerca del avance del presupuesto.</li></ul>
<b>Líder por macroregiones (Voluntario)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encargado de la coordinación directa con el grupo de voluntarios de su macroregión.</li><li>• Apoyar en la ejecución de las actividades de los voluntarios coordinadas con el supervisor de proyectos.</li><li>• Elaborar informe mensual de los avances y/o status de los proyectos realizados por los voluntarios de la macroregión.</li></ul>
<b>Diseñador con conocimiento en elaboración de animaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Establecer la línea gráfica y elaborar manual el manual de identidad del programa.</li><li>• Conceptualizar y diseñar piezas gráficas para el programa.</li><li>• Desarrollar gráficas de branding: flyers, afiches, banners, etc.</li><li>• Coordinar con proveedores y el área de Logística.</li><li>• Elaborar piezas gráficas animadas para las plataformas digitales.</li></ul>
<b>Comunicador</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestionar la comunicación en las plataformas informativas: página web, redes sociales, Landing Page.</li><li>• Coordinar con los supervisores de proyectos las actividades que se realizarán en el programa para gestionar la comunicación de las mismas y posterior difusión.</li><li>• Gestionar el desarrollo de videos con historias destacadas de cada voluntario.</li><li>• Elaborar propuesta de contenidos para las redes sociales y Landing Page del programa.</li><li>• Coordinar con el diseñador para la elaboración de piezas gráficas.</li></ul>

## 7.5 Recursos materiales

	Descripción	Cantidad
Pines		1000
Camperas		1000



Fotocheck y langer		1000
Pruebas descarte COVID-19	<ul style="list-style-type: none"><li>• Destinadas para los voluntarios que cumplirán actividades presenciales.</li></ul>	200

## VIII. Plan de Comunicaciones

Este plan busca posicionar el Programa de Voluntarios de la Identificación, además fomentar el voluntariado.

### 9.4 Objetivo general

Impulsar las iniciativas del RENIEC en las ciudadanas y ciudadanos del Perú.

### 9.5 Objetivos específicos

- Posicionar el Programa de Voluntariado por la Identificación.
- Promover el voluntariado de los jóvenes para facilitar el acceso a las iniciativas del RENIEC a las ciudadanas y ciudadanos.
- Difundir las iniciativas del RENIEC a la mayor parte de la población peruana.
- Generar confianza.

### 9.6 Público objetivo

#### i. Primario:

Pobladores: habitantes de todo el país a partir de los 18 años o adquirida la mayoría de edad.

#### ii. Secundario:

Voluntarios: jóvenes de sexo femenino y masculino desde los 18 años de edad a nivel nacional, familiarizados con la tecnología y uso de celulares de alta gama.

Referentes de los siguientes valores: solidaridad, trabajo en equipo, empatía, generosidad y compromiso para apoyar en el desarrollo de los trámites del RENIEC a los pobladores de su localidad.

#### iii. Aliados estratégicos:

- Instituciones tales como, municipalidades provinciales, distritales, Gobiernos Regionales, programas de ministerios, entre otros.
- Sector privado.
- Instituciones sin fines de lucro, tales como ONG nacionales que deseen apoyar con personal voluntario para brindar atenciones en las agencias digitales a nivel nacional.





## 9.7 Concepto comunicacional

Sumate como voluntario de orientación para las ciudadanas y ciudadanos de los servicios del RENIEC.

## 9.8 Slogan

***Yo soy voluntario RENIEC, siempre a tu servicio.  
Sé un voluntario RENIEC, al servicio de los demás.***

## 9.9 Mensajes clave

- Promover la participación de jóvenes en la identificación de ciudadanas y ciudadanos del Perú.
- Ciudadanos comprometidos con su comunidad.
- Acercar los servicios digitales del RENIEC a las zonas más alejadas del país.
- Tramites mediante uso del aplicativo DNI Bio Facial.

## 9.10 Líneas estratégicas

- Información y difusión: Acceso a la web del RENIEC para conocer los requisitos e información general del programa.
  - Se informará en las publicaciones la activación de la sección de voluntariado por la identificación en el portal institucional, como canal oficial donde podrán acceder a información detallada del programa de voluntariado, los requisitos de participación, localidades para el voluntariado y vacantes vigentes para facilitar la inscripción a la oferta vigente y además de la inscripción para su posterior selección.
  - La difusión se realizará mediante redes sociales y portal web tanto del RENIEC como de nuestros socios estratégicos.
- Articulación con actores sociales, aliados y autoridades locales
  - Coordinación con autoridades regionales y locales para la difusión de mensajes claves a través de piezas gráficas como afiches digitales, cuñas radiales, post en redes, videos informativos, entre otros.
  - Articular con actores sociales y aliados estratégicos para desarrollar un sistema de información que se acerque al ciudadano, en espacios digitales.
- Prensa y comunicación pública
  - Coordinación con medios locales para entrevistas a voceros oficiales.
  - Vocería a nivel nacional y regional.
  - Cobertura y difusión de notas de prensa.

## 9.11 Acciones comunicacionales por cada línea estratégica

- Información y difusión: Acceso a la web del RENIEC para conocer los requisitos e información general del programa.





- Landingpage del Programa Voluntariado de la Identificación: información detallada del programa de voluntariado, los requisitos de participación, localidades para el voluntariado, vacantes vigentes e inscripción.
- Afiches y gráfica sobre la convocatoria de voluntariado y el paso a paso para inscripción con mensajes claves.
- Uso de hashtag *#SeUnVoluntariodelaIdentificación* en todas nuestras comunicaciones y publicaciones de redes sociales.
- Video campaña con embajadores *"Sé un voluntario de la Identificación, tu comunidad te necesita"*: Campaña informativa con la colaboración de personajes públicos y/o líderes de opinión quienes invitarán a formar parte de la convocatoria de voluntariados por la Identificación, detallarán información del programa y como postular a la convocatoria.
- Publicación de videos en redes sociales sobre historias destacadas de las actividades desarrolladas por los voluntarios.
- Difusión en la Landingpage sobre los voluntarios destacados por los valores en sus actividades desarrolladas.
- Articulación con actores sociales, aliados y autoridades locales.
  - Entrega de material gráfico de carácter informativo para difusión oportuna entre la ciudadanía: afiches, volantes y guías instructivas, pack de redes sociales (post).
  - Difusión de video multimedia por redes de WhatsApp en territorio.
  - Gestión de entrevistas: Coordinación oportuna con medios y periodistas para la difusión de información a través de fuentes oficiales y entrevistas a voceros.
- **Prensa y comunicación pública**
  - El objetivo es comunicar que ya se encuentra activo la sección (landing page) de voluntariado por la identificación en el portal institucional, como canal oficial donde podrán acceder a información detallada del programa de voluntariado, los requisitos de participación, localidades para el voluntariado y vacantes vigentes para facilitar la inscripción a la oferta vigente y además de la inscripción para su posterior selección.
  - Llegar a un mayor número de jóvenes que deseen postular al programa de voluntariado por la identificación. Se busca en cada región realizar por lo menos una entrevista.
  - Desarrollar entrevistas de tipo utilitarias en la que la vocería comente de qué trata el programa y como pueden postular al mismo.
  - Desarrollo de una guía para voceros con el detalle del procedimiento a seguir en caso tengan solicitudes de entrevistas, así como el protocolo de respuestas con mensajes clave a difundir durante las entrevistas.
  - Desarrollo de capacitaciones a las y los voceros regionales mediante webinars, detallando información relevante del programa de voluntariado para la identificación.

## X. Línea gráfica



## XI. Presupuesto

### 13.4 Presupuesto por fases

Fase	Ítem	Cantidad	Costo
1era fase	Desarrollo de landingpage	1	3,000.00
<b>Total</b>			<b>3,000.00</b>

### 13.5 Presupuesto logístico

Ítem	Descripción	Cantidad	Costo
Pines		1000 unid.	1,500.00
Fotocheck y langer		1000 unid.	2,000.00
Volantes		1 millar	200.00
Afiches		1 millar	1,800.00
Pruebas COVID-19		100	6,000
<b>Total</b>			<b>11,500.00</b>

Este presupuesto está definido para el primer año de ejecución del programa y se realizará con cargo a los recursos vigentes o futuros con los que cuente la Gerencia de Imagen Institucional.



Anexo I

## **Voluntariado de la identificación de empresas, asociaciones e instituciones**

### **Agencias voluntarias de la identificación**

#### **I. Definición del programa**

##### **1.1 Contexto**

- 
- En la situación actual que vive nuestro país, RENIEC ha impulsado la atención virtual de la mayoría de sus servicios (excepto el recojo del DNI). De esta manera, cuidamos la salud y seguridad de la población y de los servidores del RENIEC.
  - Los gobiernos locales ponen a disposición de la ciudadanía personal (mínimo uno), para que brinde información a los ciudadanos sobre los trámites que brinda el RENIEC y cómo se tramitan los servicios.
  - Las Agencias Municipales de la Identificación o similares son una nueva modalidad de acceso a los servicios virtuales que ofrece RENIEC, orientada principalmente a atender aquellos ciudadanos y ciudadanas que, debido a su situación económica, (pobreza y pobreza extrema) carecen de Internet, de computadora o laptop, de equipos celulares de gama media o alta, y en otros casos no tienen el conocimiento para acceder a los servicios virtuales del RENIEC.

##### **1.1 Concepto del Programa de Voluntariado de la Identificación para organismos o entidades diversas**



El Programa de Voluntariado de la Identificación corporativo está conformado por Organismos o entidades, que, con vocación de servicio, realizan acciones de apoyo para lograr la identificación virtual de los ciudadanos que lo necesitan.

##### **1.2 Objetivo general del Programa**

Dar soporte a las iniciativas virtuales de identificación del RENIEC, a través de acciones voluntarias para la población peruana.

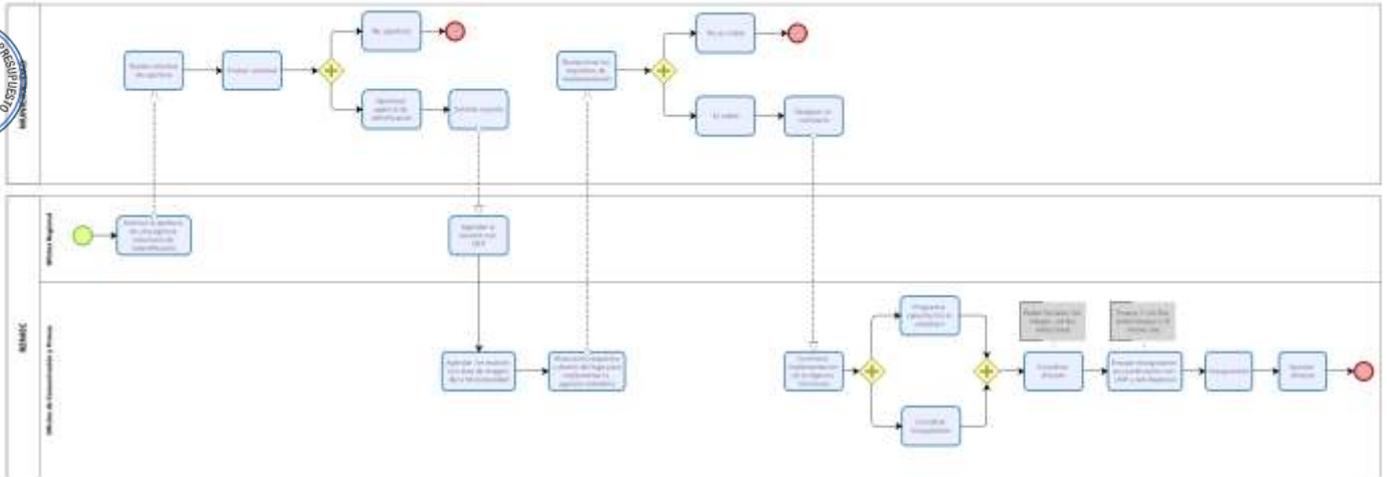
##### **1.3 Objetivos específicos del Programa**

- 
- Orientar y apoyar a los ciudadanos en los temas que corresponden a las iniciativas virtuales que el RENIEC promueva.
  - Fortalecer alianzas locales y regionales.
  - Gestionar la participación activa de los voluntarios.
  - Impulsar la atención virtual de los servicios que brinda el RENIEC con la garantía de un servicio de calidad.
  - Facilitar a las poblaciones de sectores vulnerables y alejadas, el acceso a nuestros servicios virtuales, desde un punto cercano a sus domicilios o centros de trabajo y sin que esto les demande algún costo adicional.
  - Asegurar la comprensión de todos los voluntarios sobre los servicios virtuales para facilitar la operación de la agencia voluntaria.
- 

## 1.4 Alcances del programa

El Programa de Voluntariado de la Identificación debe ser inscrito en el Registro de Voluntariado del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, siguiendo las disposiciones establecidas en la Directiva N°005-2019-MIMP. De esta manera, el programa es reconocido formalmente por el Estado y brinda la posibilidad de que sus voluntarios puedan registrarse también en el Registro de Voluntariado del MIMP.

## 1.5 Flujo de funcionamiento de la Agencia Voluntaria



## II. Voluntarios

### 2.1 ¿Quién es un voluntario de organismos?

Es una entidad que por libre determinación y sin recibir retribución económica realiza actividades de acción social por la identificación de peruanas y peruanos de su comunidad. Se trata de la participación de la campaña de voluntariado que cuenta con un inicio y un final.

### 2.2 Alcances

- El horario depende de la disponibilidad de tiempo del Organismo. Sin embargo, solicitamos que entidad pueda dedicar 4 horas diarias de atención.
- Toda la organización estará a cargo de la Gerencia General o las áreas de línea que determine.
- Para inscribirse no existe una fecha límite. Pueden inscribirse en cualquier momento para apoyar la campaña. Cabe resaltar que tiene fecha de inicio y fin.

### 2.3 Requisitos para ser un voluntario de organismos

- Ser un organismo conformado formalmente.
- No haber sido retirado de ningún programa de voluntariado.
- Asistir a todas las capacitaciones.

- 
- Aprobar el proceso de selección.
  - Tener una conducta apropiada y de buen trato al ciudadano.

## 2.4 Principios del voluntario

- 
- **Actitud 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:** estar preocupado por lo que piense y siente el otro en función de las acciones que realice.
  - **Entusiasmo:** ser alegre y agradecido frente a la vida, con la capacidad de tomar las adversidades como una oportunidad para aprender y reenfoque 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.

## 2.5 Deberes del voluntario como Organismo

- 
- Participar activamente de la capacitación
  - Cumplir con los compromisos
  - Conservar la confidencialidad
  - Cumplir con actividades establecidas
  - Rechazar cualquier pago material o contraprestación económica.
  - Respetar los derechos de los beneficiarios.
  - Actuar de manera diligente y solidaria.
  - Respetar y cuidar el nombre del Voluntariado.

## III. Capacitación

### 3.1 ¿Qué ofrecemos?



Ser VOLUNTARIO significa apoyar en la identificación para tu comunidad, familia o persona que lo requiera.

Luego de pasar el proceso de selección y ser un voluntario recibirás un curso de inducción en línea, como parte de formación del voluntario, que te permitirá tener horas y créditos certificados por RENIEC.

### 3.2 Formación del voluntario

Los temas en los que serás entrenado son:

- 
- Uso del App DNI BIO FACIAL
  - Renovación de DNI (con la App DNI BIO FACIAL)
  - Registro digital de nacimiento



- Rectificación de domicilio
- Duplicado de DNI/DNIE, entre otros
- Mesa de Partes Virtual
- O en los temas que el RENIEC requiera.

### 3.3 Actividades para voluntarios

- **Protocolo de ingreso:** ceremonia protocolar de inauguración.
- **Entrega de kit de identificación:** piezas gráficas con identificación de voluntario.
- **Acciones de reconocimiento y motivación:**
  - Banners digitales con las fotografías de actividades resaltantes.
  - Celebración por el día internacional de los voluntarios (05 de diciembre).
  - Aniversario del Programa de Voluntario de la Identificación.
  - **Constancia de voluntario de la identificación.**

## IV. Actividades de un voluntario

### a. Actividades planteadas

- Atención en la orientación a los ciudadanos en los trámites de identificación.
- Apoyo en las iniciativas que el RENIEC requiera.

### b. Tareas de un voluntario como organismo

Las actividades serán presenciales o remotas, según la disponibilidad.

- **Ayudar** en el uso de la tecnología a otro ciudadano para el manejo de los aplicativos en los trámites que requiera.
- **Ubicar** dentro de su comunidad personas indocumentadas y coordinar con RENIEC para realizar actividades de identificación.
- **Participar** como orientador en la campañas itinerantes y/o permanentes que el RENIEC realice en agencias o en el exterior.
- **Ser agente de difusión**, informando a su comunidad o a su entorno acerca de los trámites y las mejoras que realizará el RENIEC; también compartir información en sus redes sociales.
- **Pertener** al grupo de información del RENIEC.
- **Dar apoyo** a su comunidad en la traducción de materiales de difusión en temas de la identificación, de acuerdo a sus conocimientos en quechua, lengua de señas y braille.

### c. ¿Qué no se puede hacer?





- **Aprovecharse** de la condición de organismo voluntario para recibir alguna retribución económica por la labor que realiza, es decir, **cobrar por trámites**.
- **Realizar acciones de índole político** dentro de la comunidad, aprovechando la condición de voluntario.

\*La ejecución de ambas acciones o una de ellas será sancionado con la expulsión de la voluntaria o voluntario del programa con un respectivo informe que explique aquella decisión, reportándolo además al Registro de Voluntarios del MIMP.

#### **d. Requisitos mínimos para la implementación y funcionamiento**

##### **I. Ambiente**

El ambiente que proporcione el organismo o entidad debe ser preferentemente independiente o semi-independiente, de libre disponibilidad del organismo o entidad.

- a) Dimensiones: Deseable mínimo 3x2 mts.
- b) De fácil acceso al público
- c) Buena Iluminación y ventilación
- d) Con área contigua o próxima para la espera de ciudadanos (Con distanciamiento social).
- e) Con baño cercano o la posibilidad de implementar lavadero de manos.

##### **II. Mobiliario**

Con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos que acuden al Organismo o entidad, se requerirá como mínimo el siguiente mobiliario:

- a) Escritorio o Módulo de Atención al Público (Madera o Melamine), medidas según espacio asignado.
- b) Mesa para colocar la impresora
- c) Sillas de trabajo para el personal que preste servicios y sillas para los ciudadanos que estén a la espera de ser atendidos.

##### **III. Equipos y conectividad**

###### **Equipos:**

- a) Celular de media gama a superior (4 GB DE RAM y con Sistema Android)
- b) Impresora a color
- c) PC o laptop CORE I5 o CORE I3
- d) Luminarias o reflector pequeño de luz blanca.

###### **Conectividad:**

- a) Internet 2mb





NOTA: El celular de media gama toma foto de calidad exigida (usa aplicativo RENIEC biofacial) y la envía a RENIEC para concluir tramite de renovación de DNI.

### 3.4 Responsabilidades

- 
- a) **La Gerencia de Imagen Institucional (GII)** lidera y promueve el programa, coordina el lanzamiento y mantenimiento
  - b) **La Escuela Registral (ER)** realiza el Programa de Capacitación al Voluntariado.
  - c) **La Gerencia de Talento Humano (GTH)** realiza el filtro de voluntarios y lo que le corresponda en capacitación
  - d) **La Gerencia de Operaciones Registrales (GOR), la Gerencia de Registros Civiles (GRC) y la Gerencia de Registro de Certificación Digital (GRCD)** brindan el servicio en condiciones normales
  - e) **Gerencia de Restitución de la Identidad y Apoyo Social (GRIAS)** Brinda el servicio en situaciones de vulnerabilidad
  - f) **Gerencia de Registros de Identificación (GRI)** Brinda el servicio de la línea de producción
- 
- 
- 