

Guía del indicador

Voluntariado

AIT 2026

Cemefi

Institucionalidad y Transparencia
Cemefi

GUÍA DEL INDICADOR "VOLUNTARIADO"

Para la postulación a la obtención de la Acreditación en Institucionalidad y Transparencia (AIT) 2026 de Cemefi

Objetivo de esta guía

Tener un contexto de las implicaciones del indicador e identificar la forma de postular por niveles de desarrollo.

Índice

1. ¿De qué trata el indicador de Voluntariado?
2. Implicaciones que tiene para la OSC cumplir con el indicador
3. Sugerencias para cumplimiento del indicador
4. Herramientas para desarrollar el Voluntariado en las OSC
5. Conoce las preguntas que dan soporte al indicador
6. Cómo postular a la AIT por niveles de desarrollo

Ubicación en el instrumento de acreditación

Criterios	Ámbitos	Indicadores
Institucionalidad	Identidad institucional	Carácter de la entidad
		Contribución a los ODS
	Gobernanza	Estructura de gobernanza
		Identidad del órgano de gobierno
	Voluntariado y grupos de interés	**Voluntariado**
		Grupos de interés
	Permanencia	Logros institucionales
		Gestión de riesgos
	Dirección de la estrategia	Planeación estratégica
		Información de programas
		Modelo de intervención
Transparencia	Jurídico y normativo	Donataria y objeto social autorizado
		Obligaciones normativas
	Rendición de cuentas	Informe anual de resultados
		Gestión de donativos
	Gestión interna	Estructura operativa
		Conflicto de interés
	Condiciones laborales	Contratación y prestaciones
		Talento humano
	Sostenibilidad	Fuentes de ingreso
		Análisis financiero

1. ¿De qué trata el indicador de Voluntariado?

Voluntariado es una actividad solidaria y social, de carácter altruista, sin contraprestación económica de ningún tipo, que se realiza a través de una organización pública o privada y que, a través de un modelo organizado, suele general un impacto mayor para el fin al que se presta.

El voluntariado es uno de los pilares que fortalece la vida institucional de cualquier OSC. Contar con personas voluntarias activas demuestra que la organización tiene la capacidad de convocar, organizar y gestionar la participación ciudadana en torno a su causa social. Justamente, el indicador de Voluntariado busca conocer si una organización cuenta con un programa de voluntariado activo y de qué manera este programa influye en que las personas contribuyan de manera motivada en el cumplimiento de su misión institucional.

El trabajo de una persona voluntaria no es su ocupación laboral habitual: es una decisión responsable que proviene de un proceso de sensibilización y concienciación que muestra que respeta plenamente al individuo o individuos a quienes dirige su actividad y de ahí la importancia de mantener su entusiasmo a través de acciones bien definidas, organizadas y retribuidas.

El voluntariado no es lo mismo que un equipo operativo no remunerado.

Las personas voluntarias a las que el indicador se refiere son aquellas que participan por motivación propia con la causa y de manera esporádica, generalmente en actividades relacionadas a brindar beneficios directos al grupo destinatario. Por su parte, un equipo operativo no remunerado suele tener un trabajo rutinario y aunque puedan desempeñarlo de manera desinteresada, suele haber un compromiso de por medio o incluso alguna otra forma de remuneración no económica.

Por lo mismo, una persona voluntaria no es lo mismo que una persona de servicio social o prácticas profesionales. Si bien ambas figuras contribuyen al desarrollo personal, va de por medio el cumplimiento de un trámite administrativo, es decir, cuenta también con un motivador distinto al de una persona voluntaria.

En resumen, el indicador de Voluntariado busca que la organización identifique el valor de integrar a personas voluntarias a su estrategia de intervención y los esquemas de participación que tienen para ello, en alineación al cumplimiento del objeto social y su misión institucional, así como la gestión que se tiene para ello.

2. Implicaciones que tiene para la OSC cumplir con el indicador de Voluntariado

Un programa de voluntariado bien estructurado permite a la organización desarrollar los siguientes atributos:

- Fortalecimiento de la capacidad operativa: Las personas voluntarias permiten ampliar el alcance de los programas sin incrementar proporcionalmente los costos. Una OSC pequeña con 5 personas en nómina puede duplicar su capacidad de atención al sumar 10 voluntarios comprometidos.
- Mayor impacto comunitario: Un programa de voluntariado bien gestionado fomenta la corresponsabilidad social y el involucramiento activo de la comunidad, generando un sentido de pertenencia.
- Acceso a financiamiento y alianzas: Muchas convocatorias de fondos nacionales e internacionales valoran la existencia de voluntariado como un indicador de participación social y sostenibilidad organizacional.
- Desarrollo de talento y liderazgo: Las personas voluntarias pueden convertirse en líderes, colaboradores clave o incluso en futuros miembros del equipo remunerado de la organización.
- Refuerzo de la identidad institucional: Cuando una organización logra convocar personas que donan su tiempo de forma voluntaria, fortalece su legitimidad y credibilidad ante la sociedad

No contar con voluntariado también puede ser indicativo de una desconexión con la comunidad y con las personas a las que busca servir. El voluntariado permite ampliar el impacto social, fortalecer la participación ciudadana y construir comunidad en torno a la causa que la organización promueve.

3. Sugerencias para el cumplimiento del indicador de Voluntariado

Para lograr un programa de voluntariado exitoso tanto para la organización como para bridar una experiencia que trascienda en las personas voluntarias, se sugiere tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

1. Definir un propósito central: La organización debe responder internamente: ¿Para qué queremos un programa de voluntariado y cómo aportará mayor valor a nuestra comunidad destinataria?
2. Asegurar la alineación institucional: Es vital integrar la misión, visión y cultura de la entidad en el programa para captar el interés genuino de los posibles voluntarios y encaminar el voluntariado a metas de impacto.
3. Establecer expectativas transparentes: Mantener un programa claro, evitando términos ambiguos en cuanto a expectativas, tiempos y actividades a realizar, así como claridad en las actividades de cada persona.
4. Apostar por la diversidad: Fomentar la participación de personas de distintos orígenes, contextos y creencias enriquece y mejora los resultados de los programas.
5. Inspirarse en estándares globales: Buscar la alineación con buenas prácticas nacionales o internacionales, como los estándares para una Gestión de

Voluntariado de Calidad impulsados por la IAVE (International Association for Volunteer Effort).

4. Herramientas para el cumplimiento del indicador de Voluntariado

Para aterrizar un programa de voluntariado, la organización puede hacer uso de las siguientes herramientas:

- Manual "Voluntariado en organizaciones sin fines de lucro", que plantea los aspectos que debe incluir el manual y cómo desarrollarlos, así como ejemplos de formatos y etapas del voluntariado. https://www.cemefi.org/images/pdf/CIFBIBLIOTECA/p29.pdf
- Estándares de calidad en la gestión del voluntariado, que aunque es una publicación con base en el voluntariado en España, sigue lineamientos universales para que aplican a organizaciones sin fines de lucro.

  https://biblioteca.plataformavoluntariado.org/wp-content/uploads/2023/12/guia-herramienta-autodiagnostico-pve.pdf
- Declaración universal sobre el voluntariado, de IAVE (International Association for Volunteer Effort) que respalda el derecho de toda mujer, hombre y niño a asociarse libremente y a participar como voluntarios, independientemente de su origen cultural y étnico, religión, edad, género y condición física, social o económica https://www.iave.org/what-we-do/advocacy/universal-declaration/
- Participación o colaboración con plataformas de voluntariado en México a través de las cuales se puede lanzar convocatorias para atraer voluntariado o publicar la causa. Algunas de estas plataformas disponibles son: https://encausa.org.mx/; ONU Voluntarios https://app.unv.org/, entre otras.

5. Conoce las preguntas que dan soporte al indicador de Voluntariado

La acreditación se evalúa por medio de las evidencias presentadas en los niveles postulados en la plataforma AIT, sin embargo, a modo de tener mayor contexto de cómo la organización gestiona cada indicador, la entidad postulante deberá responder los cuestionarios complementarios. Estos cuestionarios son en su mayoría preguntas de opción múltiple y su llenado es indispensable para emitir un dictamen de evaluación final de AIT. Además de ello, responder las preguntas pueden dar orientación sobre lo que aborda cada indicador.

Preguntas del indicador de Voluntariado:

1. ¿Cuántas personas voluntarias se encuentran actualmente activas en la entidad?
2. ¿En su entidad se cuenta con un programa formal de voluntariado?
3. ¿En su entidad el programa de voluntariado se alinea con los objetivos estratégicos?
4. Mencione con cuál de las siguientes fases cumple el programa de voluntariado: presupuesto para voluntariado, definición de perfiles, reclutamiento y selección, inducción, evaluación, reconocimiento y retención)
5. ¿En su entidad existe un área o persona encargada de gestionar el voluntariado?
6. ¿En su entidad se cuenta con un plan de formación para el voluntariado?
7. ¿En su entidad cuál es la temporalidad para recibir personas voluntarias?
8. ¿En su entidad cuál es la modalidad de participación del voluntariado?
9. ¿En su entidad se cuenta con un programa formal de voluntariado que involucre a empresas?
10. ¿En su entidad cuáles son los tipos de actividades disponibles para el voluntariado?
11. ¿En su entidad existen comités consultivos conformados por voluntarios externos?

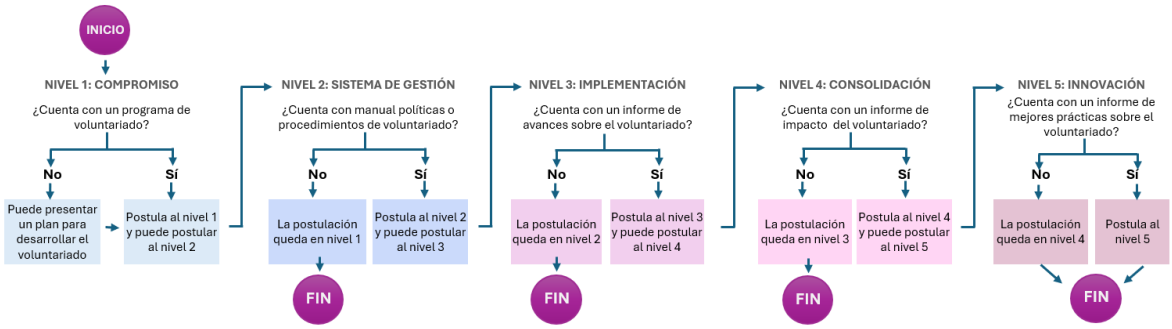
Estas preguntas únicamente son para dar respuesta en el formulario, no se requiere ningún tipo de comprobación documental de ello.

Ingrese al **cuestionario de Voluntariado aquí.**

6. Cómo postular a la AIT por niveles de desarrollo al indicador de Voluntariado

El nivel de desarrollo se refiere a la etapa documentada en la que la organización se encuentra actualmente en el desempeño de cada indicador cuya identificación forma parte del modelo de evaluación de la AIT. Tienen el objetivo de visibilizar un proceso gradual de avance contando con una base sólida documentada y con un sistema de gestión, metas e indicadores que ayuden a medir, corregir, mejorar o eliminar cualquier riesgo o mala práctica.

Para participar por la obtención de la AIT, será necesario que la organización identifique los documentos de evidencia con los que cuenta y con ello definir el nivel al que puede postular en este indicador. Puede seguir el siguiente flujo para facilitar la identificación:



Es indispensable considerar que no es obligatorio presentar evidencias en todos los niveles de desarrollo, lo relevante del modelo de acreditación en la AIT, es ubicar con honestidad el nivel en el que se encuentra actualmente e ir avanzando en el cumplimiento de otros niveles de acuerdo con las capacidades operativas de cada organización y su propio plan de desarrollo.

La AIT no hace distinción como mejor o peor a una organización por el nivel al que postula, sino que plantea un proceso de profesionalización basado en su situación y contexto actual.

Es así que como primer paso, la organización deberá identificar lo que pide cada nivel en el indicador de Voluntariado, reunir la documentación que se tiene y postular en la plataforma de AIT en el nivel que corresponda.

Nota importante: No es obligatorio postular en el mismo nivel de desarrollo en todos los indicadores por igual. La acreditación se obtendrá acreditando al menos el nivel 1 de compromiso en todos los indicadores. Para ver las excepciones, por favor consulte la *Política de postulación a la AIT*.

Nivel 1 Compromiso	Nivel 2 Sistema de gestión	Nivel 3 Implementación	Nivel 4 Consolidación	Nivel 5 Innovación
Planes y programas	Políticas, Procedimientos, manuales, códigos	Registro de cumplimiento	Objetivos, metas e indicadores	Mejores prácticas

Voluntariado

Nivel 1: Compromiso

Para postular al nivel 1, la organización deberá presentar su programa de voluntariado o bien, el plan para su cercana ejecución.

La entidad puede presentar cualquier documento institucional que incluya la descripción del voluntariado en la organización, siempre y cuando cuente con los elementos mínimos de un plan o programa que son:

1. Alineación que tendrá el voluntariado al cumplimiento del objeto social autorizado o la misión institucional.
2. Justificación (por qué es importante contar con un programa de voluntariado, de qué manera beneficiará a la organización).
3. Objetivo u objetivos de voluntariado.
4. Principales actividades que desarrollará el voluntariado y especificaciones.
5. Descripción de los recursos requeridos para llevar a cabo el voluntariado.
6. Metas e indicadores de medición para alcanzar los objetivos de voluntariado.
7. Aprobación del plan o programa con firma del área responsable o quien se designe.

En caso de no contar con un documento concreto, la entidad puede hacer uso de la *plantilla de Plan o Programa* y adecuarla según sea necesario.

Es importante saber que el llenado de esta plantilla **no es obligatorio** como evidencia, sino únicamente un apoyo para los casos que así lo requieran. La organización puede presentar cualquier otro documento institucional que incluya al menos estos elementos de planeación y que hable sobre los puntos que desea conocer el indicador. De no ser así, las evidencias **pueden ser descartadas** para evaluación. Así mismo, un documento que mencione qué acciones hace el voluntariado es correcto presentarlo como respaldo, sin embargo, es indispensable presentar el plan o programa que incluya alineación, objetivos y metas.

Como parte del plan o programa es importante contar con métricas que ayuden a verificar el cumplimiento y avance, mejora y medición de resultados, además que sirven de respaldo para los siguientes niveles de desarrollo. Algunas métricas útiles para este indicador son:

- Número de personas voluntarias activas en el periodo.
- Total de horas voluntarias aportadas.
- Actividades realizadas y su vinculación con los proyectos de la organización.
- Nivel de satisfacción de las personas voluntarias (encuestas).
- Tasa de retención del voluntariado de un periodo a otro.
- Impacto en los indicadores de los programas de la organización.

Las métricas anteriores son ejemplos, la entidad puede identificar de ellas cuál o cuáles aplican a sus objetivos actuales y descritos en el mismo plan o bien, definir otras.

Nivel 2: Sistema de gestión

Para postular al nivel 2, la organización deberá presentar la evidencia del nivel 1 (su plan o programa de Carácter de la entidad o de identidad institucional) para acreditar que se cumple y así habilitar la postulación en nivel 2.

Para presentar evidencia del nivel 2 con un sistema de gestión, la organización debe contar con política, manual o procedimiento con los lineamientos y etapas del

voluntariado. El documento más común con el que cuentan las organizaciones es el Manual de Voluntariado, que contiene los siguientes componentes esenciales:

- **Introducción y contexto:** Carta de bienvenida, historia, misión, visión, valores y organigrama de la organización.
- **Gestión del voluntario:** Descripción de tareas, perfiles requeridos, proceso de capacitación y mecanismos de supervisión o evaluación.
- **Derechos y responsabilidades:** Normas de conducta, compromiso de confidencialidad, política de protección de datos y beneficios (reembolsos, constancias).
- **Logística y seguridad:** Normas de higiene, procedimientos en caso de emergencia, contactos clave y ubicación.

La organización puede presentar políticas relacionados con el plan o programa o el procedimiento para gestionar al voluntariado, siempre y cuando cuente con los siguientes elementos de un sistema de gestión:

1. Contexto o alcances de la política, procedimiento o manual presentado
2. Descripción de lineamientos o pasos a seguir para la ejecución
3. Delimitación de responsables (áreas o cargos)
4. Firmas que avalen la aprobación del sistema de gestión

En caso de que la organización no cuente con documento para validar el nivel dos y desea postular al mismo, puede utilizar la *plantilla de Sistema de gestión* y adecuarla según sea necesario.

Nivel 3: Implementación

Para postular al nivel 3 de Implementación, la organización deberá presentar el plan o programa del nivel 1, el manual, política o sistema de gestión del nivel 2 y con ello la plataforma habilitará cargar evidencia de cumplimiento del nivel 3, todo relacionado con el indicador de Carácter de la entidad.

Para presentar evidencia del nivel 3, la organización debe elaborar un informe concreto de la ejecución de su plan o programa de Voluntariado, que incluya avance en las metas establecidas y preferentemente incluir documentos que soporten la información. Este informe debe contener un resumen que responda a preguntas como:

- ¿Qué acciones ha realizado el voluntariado?
- ¿Cuándo comenzaron?
- ¿Qué proceso se ha seguido y quiénes han participado?
- ¿En qué porcentaje de avance de cumplimiento de lo planeado se encuentran las metas?

- ¿Cuál es el proceso o la metodología que se ha empleado o cuáles son los resultados al momento?

Para facilitar la postulación del nivel 3, la organización puede llenar la *plantilla de Implementación* y adecuarla según sea necesario.

Para complementar este informe, puede presentar documentos de soporte como listas de personas voluntarias activas, documentos que acrediten capacitación al voluntariado, cronograma de avances, gráficos del voluntariado, cartas de aceptación del voluntariado, encuestas de satisfacción, entre otros.

Nivel 4: Consolidación

Para postular al nivel 4 de Consolidación, la organización deberá presentar el plan o programa del nivel 1, el manual, política o sistema de gestión del nivel 2, el informe de avance del nivel 3 y con ello la plataforma habilitará cargar evidencia de cumplimiento del nivel 4, todo relacionado con el indicador de Voluntariado.

Para presentar evidencia del nivel 4, la organización debe contar con un informe de impacto del indicador de Voluntariado, el cual describe de qué manera se han realizado mejoras tomando en cuenta los resultados de al menos dos años de implementar el programa de voluntariado y de qué manera impacta de manera positiva en la comunidad o en los destinatarios. Este informe puede incluir:

1. Resumen ejecutivo o breve descripción de lo que lo que se menciona en el informe sobre la consolidación del indicador
2. Metas estratégicas o el objetivo específico que se ha identificado como consolidado
3. La alineación que tiene la meta o metas estratégicas con el objeto social y el cumplimiento de la misión institucional, o bien, con sus valores institucionales
4. Estado actual de las métricas u objetivos considerados como consolidados
5. Retos identificados en la implementación
6. Mejoras sugeridas o implementadas para hacer más eficiente la ejecución o el sistema de gestión
7. Monitoreo y mejora continua de los aspectos considerados como consolidados

Este informe puede contener los aspectos sugeridos anteriormente o bien, presentar análisis comparativo que integre gráficas o interpretación de métricas, matrices o descripción de beneficios comprobables de haber implementado mejoras como parte de la consolidación. Mientras más referencias se presenten de ello, más claridad se dará para emitir una dictaminación.

Para facilitar la postulación del nivel 4, la organización puede llenar la *plantilla de Consolidación* y adecuarla según sea necesario.

Nivel 5: Innovación

Para postular al nivel 5 de Innovación, la organización deberá presentar el plan o programa del nivel 1, el manual, política o sistema de gestión del nivel 2, el informe de avance del nivel 3, el informe de impacto del nivel 4 y con ello la plataforma habilitará cargar evidencia de cumplimiento del nivel 5, todo relacionado con el indicador de Voluntariado.

Para presentar evidencia del nivel 5, la organización debe elaborar un informe de buenas prácticas que describa cómo las acciones del voluntariado generan valor tangible e intangible para la organización o con modelos replicables que beneficien a la sociedad o al sector de las OSC, fortaleciendo la visibilidad de las causas.

Este informe puede contener:

1. Descripción de la mejor práctica, que mencione de qué forma se identificó como buena práctica y el impacto generado
2. Difusión de alianzas formalizadas generadas para ampliar el impacto del indicador
3. Impulso a la replicabilidad, en caso de que aplique
4. Monitoreo y mejora continua, que asegure que las buenas prácticas se mantienen vigiladas

Una mejor práctica aplica cuando la organización realiza una o varias de estas acciones:

- Formalidad de alianzas estratégicas que impulsen el impacto del indicador
- Estudio de SROI (Retorno Social de la Inversión) para demostrar el valor
- Inversión en presupuesto institucional para el impulso estratégico del indicador
- Informes de rendición de cuentas respecto al indicador para los grupos de interés
- Publicación de artículos o investigaciones referentes al indicador
- Inversión en tecnología para el desarrollo y monitoreo del indicador

Para facilitar la postulación del nivel 5, la organización puede llenar la *plantilla de Innovación* y adecuarla según sea necesario.

Es importante recalcar que la AIT no obliga a ninguna organización a alcanzar el nivel 5 en todos los indicadores. Es decisión de cada una identificar el nivel de desarrollo al que desea postular de acuerdo con la evidencia con la que cuente al momento de la postulación y a partir de ahí, ir avanzando en siguientes niveles.

Resumen de postulación del indicador Voluntariado:

	Niveles de desarrollo				
Aspectos que revisa	Nivel 1 Compromiso	Nivel 2 Sistema de gestión	Nivel 3 Implementación	Nivel 4 Consolidación	Nivel 5 Innovación
Verifica que la entidad cuente con un esquema de voluntariado y como este puede contribuir al cumplimiento del objeto social	Programa o plan de voluntariado	Manual de voluntariado	Informe de avance de las metas del voluntariado	Informe de impacto con métricas comparativas del voluntariado	Informe de mejores prácticas en voluntariado