



3. Ámbito: Voluntariado y grupos de interés

3.1 Indicador: Voluntariado

¿Cuenta con personas voluntarias activas en el último año?





1. INTRODUCCIÓN
2. INDICADORES RELACIONADOS CON EL INDICADOR DE VOLUNTARIADO
3. NORMAS, CERTIFICACIONES, ESTÁNDARES, BUENAS PRÁCTICAS, ODS Y LEYES RELEVANTES AL INDICADOR DE CUMPLIMIENTO DE VOLUNTARIADO
4. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA CREACIÓN DE UN PROGRAMA DE VOLUNTARIADO ACTIVO
5. BENEFICIOS DE CONTAR CON VOLUNTARIADO ACTIVO
6. RIESGOS DE NO CONTAR CON VOLUNTARIADO ACTIVO
7. HERRAMIENTAS PARA CONTAR CON VOLUNTARIADO ACTIVO
8. MEJORES PRÁCTICAS AL MOMENTO DE DESARROLLAR UN VOLUNTARIADO ACTIVO
9. 9. ¿CÓMO APLICAR A LA ACREDITACIÓN PARA CADA UNO DE SUS 5 NIVELES DE DESARROLLO?
10. ¿QUÉ EVIDENCIAS POSTULAR PARA EL INDICADOR 5 – VOLUNTARIADO?
11. CONCLUSIÓN

1. Introducción

El voluntariado es un pilar fundamental para las entidades, ya que fortalece la capacidad operativa, genera participación ciudadana y fomenta el sentido de comunidad y corresponsabilidad social. Un programa de voluntariado bien estructurado permite a la entidad ampliar su impacto, desarrollar proyectos con mayor alcance y fortalecer su sostenibilidad.

Si bien este apartado no está regulado en la Ley Federal de Fomento a las Actividades de las Organizaciones de la Sociedad Civil (LFFAROSC), contar con un programa de voluntariado activo es una práctica altamente valorada, ya que demuestra la capacidad de la entidad para gestionar proyectos de manera estructurada. Además, facilita el acceso a fondos y alianzas estratégicas, ya que muchas convocatorias valoran el nivel de involucramiento de la sociedad en las entidades.

2. Indicadores Relacionados con el indicador de Voluntariado

Indicadores	Ámbito	Descripción
-------------	--------	-------------



Planeación Estratégica	Planeación Estratégica	La entidad cuenta con planeación estratégica o documento de análisis que ayude a definir los objetivos y cómo alcanzarlos.
Logros Institucionales	Permanencia	La entidad identifica los principales logros y/o las aportaciones al sector derivadas de su intervención.
Información de Programas	Planeación Estratégica	La entidad cuenta con claridad de los programas institucionales, su justificación y objetivos, derivados de la planeación estratégica.
Modelo de Intervención	Planeación Estratégica	La entidad cuenta con un modelo de intervención que describe detalladamente cómo la institución aborda la problemática en la que busca incidir y sus estrategias.

3. Normas, certificaciones, estándares, buenas prácticas, ODS y leyes relevantes al indicador de cumplimiento de Voluntariado

Categoría	Especificación	Descripción
Norma o ley	No hay norma o ley que lo sustente	Es un cumplimiento de orden institucional, ético, de transparencia y cultura organizacional.
Certificación	Certificado en Administración de Voluntarios (CVA)	Una certificación ofrecida por el Consejo para la Certificación en Administración de Voluntarios (CCVA) para promover la excelencia en la administración de voluntarios.
Estándares	IAVE – Estándares para una Gestión de Voluntariado de Calidad	La International Association for Volunteer Effort (IAVE) impulsa estándares globales para la promoción y gestión del voluntariado, incluyendo la diversidad, la seguridad, la formación y el reconocimiento del voluntariado.



ODS	ODS 17 – Alianzas para lograr los objetivos	El voluntariado es una forma concreta de colaboración entre personas, comunidades e instituciones. Fortalece el trabajo colectivo y la movilización de recursos humanos para alcanzar los objetivos de desarrollo.
Buena práctica	Desarrollo de un Programa de Voluntariado Activo	Un programa de voluntariado activo ayuda a las entidades a sumar personas comprometidas a la consecución de sus metas institucionales.

4. Factores que influyen en la creación de un programa de Voluntariado Activo

- **Historia y propósito de la entidad:** Considera la razón por la cual fue creada la entidad y los problemas fundamentales que busca atender al definir la misión del programa.
- **Diversidad:** La presencia de hombres, mujeres, personas de distintos orígenes, contextos y creencias mejora los resultados de los programas de voluntariado.
- **Público objetivo y comunidad destinataria:** La comunidad destinataria es un factor clave al momento de plantear los programas de voluntariado de la entidad. La identificación de sus necesidades, expectativas y problemáticas debe definir las líneas estratégicas.
- **Claridad y definición:** Un programa que sea claro en las expectativas, los tiempos, las actividades a realizar es un programa que tiene la capacidad de ser exitoso y atractivo.

5. Beneficios de contar con Voluntariado Activo

- **Fortalecimiento de la capacidad operativa:** La incorporación de personas voluntarias permite ampliar el alcance de los programas y proyectos sin aumentar costos operativos.
- **Mayor impacto comunitario y participación ciudadana:** Un programa de voluntariado bien gestionado promueve la corresponsabilidad social y el involucramiento activo de la comunidad.
- **Acceso a financiamiento y alianzas estratégicas:** Muchas convocatorias valoran la existencia de voluntariado como un indicador de participación social y sostenibilidad.
- **Desarrollo de talento y liderazgo:** Las personas voluntarias pueden convertirse en personas líderes o miembros clave dentro de la entidad.



- **Refuerzo de la identidad y misión de la entidad:** La presencia de personas voluntarias activas fortalece el compromiso de la entidad con sus valores y objetivo

6. Riesgos de No contar con Voluntariado Activo

- **Menor capacidad operativa y alcance de programas:** Sin personas voluntarias, la entidad podría enfrentar dificultades para ejecutar sus actividades con eficiencia.
- **Poca participación ciudadana y desconexión con la comunidad:** La falta de un programa de voluntariado limita la integración de la entidad con la sociedad.
- **Menores oportunidades de financiamiento y colaboración:** Muchas convocatorias requieren evidencia de participación social activa.
- **Desorganización y alta rotación de personas voluntarias:** Sin un programa estructurado, la entidad podría enfrentar dificultades para retener personas voluntarias y asegurar su compromiso a largo plazo.
- **Débil posicionamiento y credibilidad:** Una entidad sin voluntariado puede ser percibida como menos inclusiva y participativa.

7. Herramientas para contar con Voluntariado Activo

Para fortalecer la gestión del voluntariado en la entidad, se recomienda:

- Diseñar un programa de voluntariado formal, con objetivos, fases de implementación y estrategias de retención.
- Implementar herramientas de reclutamiento y selección, como convocatorias abiertas, alianzas con universidades y plataformas digitales de voluntariado.
- Desarrollar procesos de inducción y capacitación, asegurando que las personas voluntarias conozcan la misión y operación de la entidad.
- Medir el impacto del voluntariado mediante encuestas de satisfacción y evaluación de resultados.
- Reconocer y motivar a las personas voluntarias, implementando estrategias de fidelización y agradecimiento.



8. Mejores prácticas al momento de desarrollar un Voluntariado Activo

- **Desarrollo de un Programa de Voluntariado Activo**
 - **Define un propósito central:** ¿Para qué quiero plantear un Programa de Voluntariado? ¿Qué espero de este? ¿Cómo podría traer mayor valor para la comunidad destinataria y para mi entidad?
 - **Claridad:** Evita términos ambiguos, mantén los programas de voluntariado y su estrategia definida de manera clara y puntual.
 - **Casos de éxito:** Inspírate en caso de éxito nacionales o globales que hayan funcionado bien, busca buenas prácticas dentro de la temática de tu entidad.

- **Alineación institucional**
 - **Cultura organizacional:** Considera que la cultura de la entidad se debe vivir desde y a partir del programa de voluntariado, por lo tanto, introducir la misión, visión y cultura de la entidad en los programas es clave para captar el interés de posibles personas voluntarias y lograr sus metas.

9. ¿Cómo aplicar a la acreditación para cada uno de sus 5 niveles de desarrollo?

Cada nivel nos muestra una película y nos responde preguntas clave del estado de las entidades; ¿Con qué información cuenta la entidad para cada indicador?, ¿Qué le hace falta?, ¿Cómo podemos fortalecerla y apoyar su crecimiento?, ¿Cómo se compara con otras entidades?, ¿Cuento con prácticas que puedo compartir con otras entidades? ¿Con qué herramientas cuento para un continuo aprendizaje y desarrollo de la entidad?, entre otras preguntas. Los siguientes son los 5 niveles por indicador con los que cuenta el distintivo.

Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3	Nivel 4	Nivel 5
Compromiso (Plan o Programa)	Sistema de gestión (Política manual o procedimiento)	Implementación	Consolidación	Innovación

Nota: Es importante mencionar que para lograr avanzar de nivel es imperativo consolidar los niveles anteriores, esto significa que no se puede ser **Nivel 2** si aún no se tiene desarrollado el **Nivel 1** y así sucesivamente. Derivado de esto recomendamos que las entidades se enfoquen en postular siempre en el siguiente orden; Nivel 1, 2, 3,



4 y por último 5. Una entidad no puede postular a los niveles 4 y 5, sin haber pasado por los anteriores.

1. Compromiso – Nivel 1:

El **Compromiso – Nivel 1** nos muestra una entidad que ya tiene claro el propósito de cada indicador, ubica su importancia y cuenta con la temática inserta en la estrategia y prioridades a través de un plan o programa.

Una entidad consigue el nivel 1 postulando el plan o programa aplicable para cada indicador, o en su defecto la justificación de por qué no aplica para la entidad.

A continuación, presentamos un formato que sugerimos para la presentación de la evidencia en este nivel:

- [Vínculo a Excel para postular planes o programas](#)

Notas:

Si la entidad ya cuenta con un plan o programa establecido puede postularlo en la plataforma, no es necesario que utilice el Excel sugerido; no obstante, invitamos a las entidades a revisar el contenido del documento sugerido por Cemefi para encontrar los elementos básicos que se buscan al postular.

2. Sistema de gestión - Nivel 2

El **Sistema de Gestión - Nivel 2** nos muestra una entidad con Sistema de Gestión, Políticas y Procedimientos para promover el plan o programa postulado en **Compromiso – Nivel 1**.

Con esto en mente entendemos por Sistema de Gestión, Política y Procedimiento lo siguiente:

Sistema de Gestión	Política	Procedimiento
Un sistema de gestión es un conjunto estructurado de políticas, procesos y recursos que se implementan de forma continua en una	Una política es un conjunto de principios, directrices o normas establecidas por una organización o entidad para guiar la toma de decisiones y el	Un procedimiento o proceso es una secuencia de actividades estructuradas y relacionadas entre sí que se llevan a cabo para alcanzar un objetivo



organización para alcanzar ciertos objetivos.	comportamiento en determinadas áreas.	específico, incluyen pasos claros, roles, insumos y salidas.
Ejemplo: Aplicado a una Organización de la Sociedad Civil (OSC) enfocada en seguridad alimentaria		
<ul style="list-style-type: none"> Un sistema de gestión que garantiza el acceso a alimentos nutritivos y suficientes para comunidades en situación de vulnerabilidad, a través de procesos organizados, eficientes y medibles. 	<p>Principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Acceso garantizado</u>: La OSC se compromete a facilitar el acceso equitativo a alimentos nutritivos para las comunidades destinatarias. <u>Sostenibilidad</u>: Se promoverán prácticas agroecológicas y modelos de producción local para fortalecer la autosuficiencia alimentaria. <u>Transparencia y rendición de cuentas</u>: La distribución de recursos se realizará de manera justa y con mecanismos claros de seguimiento y auditoría. 	<p>Procedimiento para la Distribución de Alimentos</p> <ul style="list-style-type: none"> <u>Objetivo</u>: Asegurar la entrega eficiente y equitativa de paquetes alimentarios a familias en situación de inseguridad alimentaria. <p>Identificación de participantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aplicación de encuestas para determinar niveles de inseguridad alimentaria. Priorización de hogares con mayor vulnerabilidad (infancia, adultos mayores, personas con discapacidad). <p>Planificación logística:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición de rutas y centros de distribución. Coordinación con proveedores y aliados para asegurar disponibilidad de alimentos. <p>Entrega de alimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Distribución mensual en puntos estratégicos o entrega directa a domicilio en casos de movilidad reducida. Registro de recepción mediante firma o validación digital.

A continuación, presentamos un formato que sugerimos para la presentación de la evidencia en este nivel:

- [Vínculo a formato para postular Políticas y Procedimientos](#)



Notas:

Si la entidad ya cuenta con un Sistema de Gestión, Plan o Programa establecido puede postularlo en la plataforma, no es necesario que utilice el formato sugerido, no obstante, invitamos a las entidades a revisar el contenido del documento sugerido por Cemefi para encontrar los elementos básicos que se buscan al postular.

3. Implementación - Nivel 3:

La **Implementación - Nivel 3** nos muestra una entidad que ya cuenta tanto con **Compromiso – Nivel 1** como con **Sistema de Gestión - Nivel 2** para el indicador al que esté postulando, esto quiere decir que la entidad ya documentó y operativizó lo planteado tanto en Nivel 1 como en el Nivel 2.

Para postular de manera correcta **Implementación - Nivel 3** existen diversas metodologías, en general todas definen metas de manera clara y efectiva utilizando los siguientes criterios que invitamos a considerar:

1. Desarrollar metas específicas para el indicador que se esté postulando
2. Las metas planteadas cuentan con indicadores que las hacen medibles y mejorables
3. Las metas planteadas son alcanzables, relevantes y cuentan con un plazo definido para conseguirlas

Aquí tienes algunos ejemplos aplicados a una entidad enfocada en seguridad alimentaria:

1. Desarrollar metas específicas para el indicador que se esté postulando:
 - o Meta: Reducir en un 20% la inseguridad alimentaria moderada y severa en las comunidades rurales atendidas por la OSC en el estado de Guerrero en un plazo de 16 meses.
2. Las metas planteadas cuentan con indicadores que las hacen medibles y mejorables:
 - o Indicadores:
 - ♣ Número de familias con paquetes alimentarios mensuales.
 - ♣ Porcentaje de familias que reportan mejoría en su seguridad alimentaria (según la Escala Latinoamericana y Caribeña de Seguridad Alimentaria - ELCSA).
 - ♣ Cantidad de huertos comunitarios implementados y en funcionamiento después de 6 meses.
3. Las metas planteadas son alcanzables, relevantes y cuentan con un plazo definido para conseguirlas:



- o Alcanzable: Basada en la capacidad operativa de la OSC y en la experiencia de programas previos con resultados similares.
- o Relevante: Aborda una necesidad crítica en la comunidad y está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 2: Hambre Cero).
- o Plazo definido: Se espera cumplir la meta en 16 meses, con evaluaciones trimestrales para monitorear avances y ajustar estrategias.

A continuación, presentamos un formato que sugerimos para la presentación de la evidencia en este nivel:

- [Vínculo a Excel de Implementación para postular metas](#)

Notas:

Si la entidad ya cuenta con Implementación del indicador establecido puede postularlo en la plataforma, no es necesario que utilice el formato sugerido, no obstante, invitamos a las entidades a revisar el contenido del documento sugerido por Cemefi para encontrar los elementos básicos que se buscan al postular.

4. Consolidación - Nivel 4:

La **Consolidación - Nivel 4** solo aplica para entidades que ya presentaron y operan su Nivel 1 y Nivel 2 a través de un programa de **Implementación - Nivel 3**.

Consolidar implica tener resultados de lo implementado a través de los indicadores planteados. Contar con indicadores a los cuales se les dé seguimiento es la clave para poder plantear cambios y mejoras. Es por eso por lo que la creación de metas al momento de implementar el Nivel 3 es tan importante para poder presentar la **Consolidación – Nivel 4**.

A continuación, presentamos un formato que sugerimos para la presentación de la evidencia en este nivel:

- [Vínculo a Excel de Consolidación para postular indicadores](#)

Notas:

Si la entidad ya cuenta con resultados y métricas consolidadas, es decir, resultados de los indicadores planteados y documentación que sustente los indicadores presentados, puede postularlos en la plataforma, no es necesario que



utilice el formato sugerido; no obstante, invitamos a las entidades a revisar el contenido del documento sugerido por Cemefi para encontrar los elementos básicos que se buscan al postular.

5. Innovación - Nivel 5:

La **Innovación – Nivel 5** solo aplica para entidades que ya presentaron y operan su Nivel 1 y Nivel 2 a través de un programa de Nivel 3 y presentan resultados de la medición a través de la postulación del Nivel 4.

Innovar implica hacer cambios y mejoras a partir de la información obtenida gracias al seguimiento cercano de los resultados de indicadores presentados en Nivel 3 y medidos en el Nivel 4. La innovación no es algo que aplique para todos los indicadores, ni tampoco algo que necesariamente sea deseable.

Innovación – Nivel 5 implica, diseñar y aplicar mejores prácticas que vayan más allá del estándar común. También implica mostrar evidencia de la evolución y mejora continua, basada en la experiencia de los niveles anteriores

Notas:

Si la entidad ha diseñado y aplica mejores prácticas que vayan más allá del estándar común o muestra evidencia de evolución y mejora continua, basada en la experiencia de niveles anteriores, puede postular al nivel 5.

10. ¿Qué evidencias postular para el Indicador 5 – Voluntariado?

Nivel 1 desarrollo	Nivel 2 desarrollo	Nivel 3 desarrollo	Nivel 4 desarrollo	Nivel 5 desarrollo
Compromiso	Sistema de gestión	Implementación	Consolidación	Innovación
Documento esperado	Documento esperado	Documento esperado	Documento esperado	Documento esperado
Documento en Excel o .pdf que muestre su plan o	Política, manual o procedimiento en Excel o .pdf que	Documento en Excel o .pdf que describa cuántas personas	Documento en Excel o .pdf que muestre a través de	Documento en Excel o .pdf que de



programa de voluntariado vigente	estipule los lineamientos básicos que rigen su programa. Debe incluir las diferentes etapas de atención y seguimiento a las personas voluntarias.	voluntarias están o han estado activas en el último año contribuyendo con la causa, las actividades que realizan y la vinculación con el o los proyectos de la entidad, la misión objetivos de la entidad.	métricas o indicadores los resultados del voluntariado junto con la sistematización de las situaciones que enfrenta y las estrategias para atenderlas.	reconocimiento a contar con modelos innovadores de gestión del voluntariado, informe o publicación que aporte a la generación de impacto a través del voluntariado.
----------------------------------	---	--	--	---

11. Conclusión

Contar con un programa de voluntariado activo y bien estructurado es clave para fortalecer la capacidad operativa, ampliar el impacto social y mejorar la sostenibilidad de una entidad. La incorporación de personas voluntarias permite crear comunidad, fomentar la corresponsabilidad social y fortalecer la transparencia de la entidad.

Un sistema eficiente de reclutamiento, inducción, evaluación y retención de personas voluntarias garantiza que la participación voluntaria sea efectiva y genere un impacto positivo tanto en la entidad como en la comunidad destinataria. Implementar buenas prácticas en la gestión del voluntariado no solo optimiza la operación de la entidad, sino que también facilita el acceso a financiamiento y alianzas estratégicas.