



3. *Ámbito: Voluntariado y grupos de interés*

3.2 *Indicador: Grupos de interés*

¿Realiza la identificación de los grupos de interés que pueden estar vinculados al cumplimiento de los objetivos institucionales, conociendo sus expectativas y necesidades?



entender sus expectativas permite a las entidades fortalecer su regularidad, mejorar su planeación estratégica y generar relaciones de confianza.



Este documento presenta los elementos clave para integrar el indicador dentro de una estructura organizacional, estableciendo marcos de referencia, factores que lo condicionan, beneficios, riesgos y recomendaciones prácticas.

2.Indicadores Relacionados con el indicador Grupos de Interés

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.
Gestión de riesgos	Permanencia	La entidad atiende los riesgos derivados de factores internos o externos que dificulten el cumplimiento de los objetivos, la operación, la estabilidad, la sostenibilidad financiera o que afectan a la reputación de la entidad.

3.Normas, certificaciones, estándares, buenas prácticas, ODS, leyes relacionadas al indicador de cumplimiento Grupos de Interés

Categoría	Especificación	Descripción
Norma o ley	Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	En México, la regulación de los grupos de interés se enfoca en la transparencia. La Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública obliga a las instituciones a rendir cuentas sobre sus decisiones, incluyendo la influencia de los grupos de interés.



Certificación	No hay certificación que lo sustente	Es un cumplimiento de orden institucional, ético, de transparencia y cultura organizacional.
Estándares	AA1000 Stakeholder Engagement Standard	Estándar internacional para la gestión de relaciones con partes interesadas o co partes.
ODS	Relación dependiendo el tipo de Grupos de Interés	Dependiendo de los Grupos de Interés, pueden alinearse con diversos ODS temáticos como; educación, salud, medio ambiente o igualdad de género.
Buena práctica	Matriz de Grupos de Interés	Relación de grupos internos y externos, su nivel de influencia y su vinculación con los objetivos institucionales.

4. Factores que influyen en la creación de un programa para el indicador Grupos de Interés

- **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.
- **Identificación de las necesidades:** Lograr identificar las necesidades, expectativas y problemáticas de la comunidad destinataria es clave para definir las líneas estratégicas.
- **Co construcción:** Un programa donde se involucre a los grupos de interés y se les haga parte en la construcción de los programas para lograr sus expectativas en tiempos y entregables es uno que tiene la capacidad de ser exitoso y atractivo.
- **Apertura de comunicación:** La comunicación es clave para todos los procesos, más cuando se quiere desarrollar proyectos en conjunto o en atención a una necesidad puntual, la identificación de las líneas estratégicas y la gestión de los canales de comunicación debe de ser la base desde la cual se desarrollan los proyectos.

5. Beneficios de contar con Grupos de Interés claramente identificados

Identificar claramente a sus grupos de interés permite a la entidad:

- **Conocer mejor el contexto en el que opera,** permite a la organización entender mejor el entorno social, político, económico y cultural en el que interviene, anticipando oportunidades y desafíos.



- **Fortalecer su planeación estratégica**, mejora la pertinencia de los objetivos institucionales y facilita la toma de decisiones informadas.
- **Prevenir riesgos sociales y generar relaciones más sostenibles**, ayuda a detectar conflictos potenciales, prevenir crisis reputacionales y construir alianzas de largo plazo.
- **Favorece la participación de la comunidad destinataria y otros actores clave**, fomenta el sentido de pertenencia, la corresponsabilidad y la validación social de los programas.
- **Incrementa el impacto y la legitimidad de sus acciones**, aumentando la confianza en la organización.

6. Riesgos de No identificar sus Grupos de Interés

No identificar claramente a sus grupos de interés provoca:

- **Intervenciones desalineadas con las necesidades reales de la comunidad:** La falta de diálogo con los grupos de interés puede llevar a diseñar programas que no responden a sus prioridades, reduciendo su efectividad e impacto.
- **Conflictos sociales:** La exclusión de grupos de interés clave puede generar tensiones, resistencia o protestas, especialmente si las acciones de la entidad son percibidas como impuestas.
- **Rechazo a proyectos:** Sin consulta o validación comunitaria, las intervenciones pueden ser cuestionadas o incluso bloqueadas.
- **Pérdida de confianza:** La falta de espacios para que los grupos de interés expresen sus necesidades puede debilitar la relación con la entidad y deteriorar su reputación.
- **Baja eficacia en la ejecución de programas:** Al desconocer a los grupos de interés que influyen o se ven afectados por los programas, se dificulta su implementación y seguimiento, generando retrasos o incumplimientos de metas.

7. Herramientas para contar con el indicador Grupos de Interés

- **Matriz de grupos de interés:** Relación de grupos internos y externos, su nivel de influencia y su vinculación con los objetivos institucionales.
- **Mapeo de expectativas y necesidades:** Herramienta para identificar qué esperan y necesitan los grupos clave.
- **Encuestas, entrevistas o grupos focales:** Para recabar percepciones y preocupaciones.
- **Plan de acción para responder proactivamente a sus expectativas.**



- **Mecanismos de monitoreo:** Que permitan evaluar de manera periódica las relaciones con los grupos de interés y la efectividad de las estrategias implementadas.

8. Mejores prácticas al momento de desarrollar el indicador Grupos de Interés

- Involucra a todos las personas de la entidad en el proceso de identificación.
- Prioriza a los grupos con mayor influencia en los resultados institucionales.
- Establece canales de comunicación continua y mecanismos de retroalimentación.
- Monitorea periódicamente los cambios en los grupos de interés y sus expectativas.
- Documenta el proceso de mapeo y sus actualizaciones como parte del sistema de gestión organizacional.
- Considera las opiniones y expectativas en la planeación estratégica.
- Alinea las acciones institucionales con los grupos externos que más afectan o son afectados por el cumplimiento de los objetivos.

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 6 – Grupos de Interés?

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 describa los principales grupos de interés en su	Política, manual o procedimiento en Excel o .pdf para identificar y gestionar los	Documento en Excel o .pdf que describa los grupos de interés de la entidad, de qué	Documento en Excel o .pdf que muestre los resultados o monitoreo de la	Documento en Excel o .pdf que justifique o denote que se cuenta con un modelo



entidad o un plan o programa que refiera a la identificación de estos grupos	principales grupos de interés, sus expectativas y necesidades	manera están teniendo vinculación con los objetivos institucionales, su nivel de relevancia, oportunidades y tendencias identificadas.	relación con los grupos de interés a través de métricas o indicadores, así como las estrategias para mantener o mejorar la relación con estos grupos.	innovador para la gestión de los grupos de interés, buenas prácticas en materia de transparencia con los grupos de interés.
--	---	--	---	---

11. Conclusión

El reconocimiento y la gestión de los grupos de interés son una condición fundamental para el éxito y la sostenibilidad de las entidades. Implementar este indicador permite que las acciones institucionales sean más pertinentes, participativas y alineadas con el entorno, fortaleciendo la confianza y la legitimidad de la organización ante su comunidad, aliados y la sociedad en general.