



Mapa de actores

Funciones, nivel de participación y competencias en el área de captación del recurso hídrico

A continuación, encontrará los pasos para elaborar un mapa de actores; Las preguntas orientadoras iniciales se consideran importantes para el desarrollo y análisis de la herramienta del mapa de actores ya que señalan la secuencia para la obtener información preliminar sobre los actores involucrados en la prestación del servicio de acueducto. Para este caso en específico se toman como referente las instituciones, grupos de interés y personas con las que se ha interactuado con algún propósito, sea para la ejecución de un proyecto, responder a un requerimiento normativo, documentación u otros.

Paso 1. Preguntas orientadoras

Reflexione en torno a las siguientes preguntas:

- ¿Qué personas, grupos, organizaciones han venido participando en la elaboración de proyectos para la organización?
- ¿Qué personas, grupos, organizaciones han enviado propuestas para ser incluidas en los proyectos de la organización?
- ¿Qué entidades han realizado requerimiento de documentación o información a la organización?
- ¿En el último año, qué personas, grupos, organizaciones han solicitado información sobre la ejecución presupuestal?

Paso 2. Objetivo de la elaboración del mapa de actores : analizar la realidad como complejidad, e identificar a las partes relevantes de un tema, situación o conflicto en particular. Cuando hablamos de mapeo de actores, nos referimos a actores clave. Se entiende por actores clave a aquellas personas, grupos o instituciones cuya participación es indispensable y obligada para el logro del propósito, objetivos y metas de la iniciativa a desarrollar. Los actores clave tienen el poder, la capacidad y los medios para decidir e influir en aspectos vitales que permitan o no el desarrollo de una propuesta. Así, algunas de las características que presentan los actores clave son: 1) Forman parte de la comunidad donde se analiza la situación y representan intereses legítimos de un grupo; 2) Tienen funciones y atribuciones en relación directa con los objetivos del proyecto; 3) Disponen de capacidades, habilidades, conocimiento, infraestructura y recursos para proponer, atender y solventar problemas científico – técnicos; 4) Cuentan con mecanismos de financiamiento o donación de recursos; 5) Tienen capacidad de gestión y negociación con los diversos agentes y/o niveles gubernamentales que permiten construir consensos y acuerdos (Melgar, 2012).

Paso 3. Para la elaboración del mapa de actores se necesita entre otros, establecer fuentes de información sobre los actores previa elaboración del mapa y posteriormente una vez se cuente con el análisis de la situación. (Fuentes primarias . Información obtenida directamente por la organización como: entrevistas, registro fotográfico, encuestas, entre otras. Y fuentes secundarias . Las cuales corresponden a estudios realizados por otras organizaciones , que pueden incluir documentos técnicos, informes, incluso encuestas o entrevistas entre otros.)

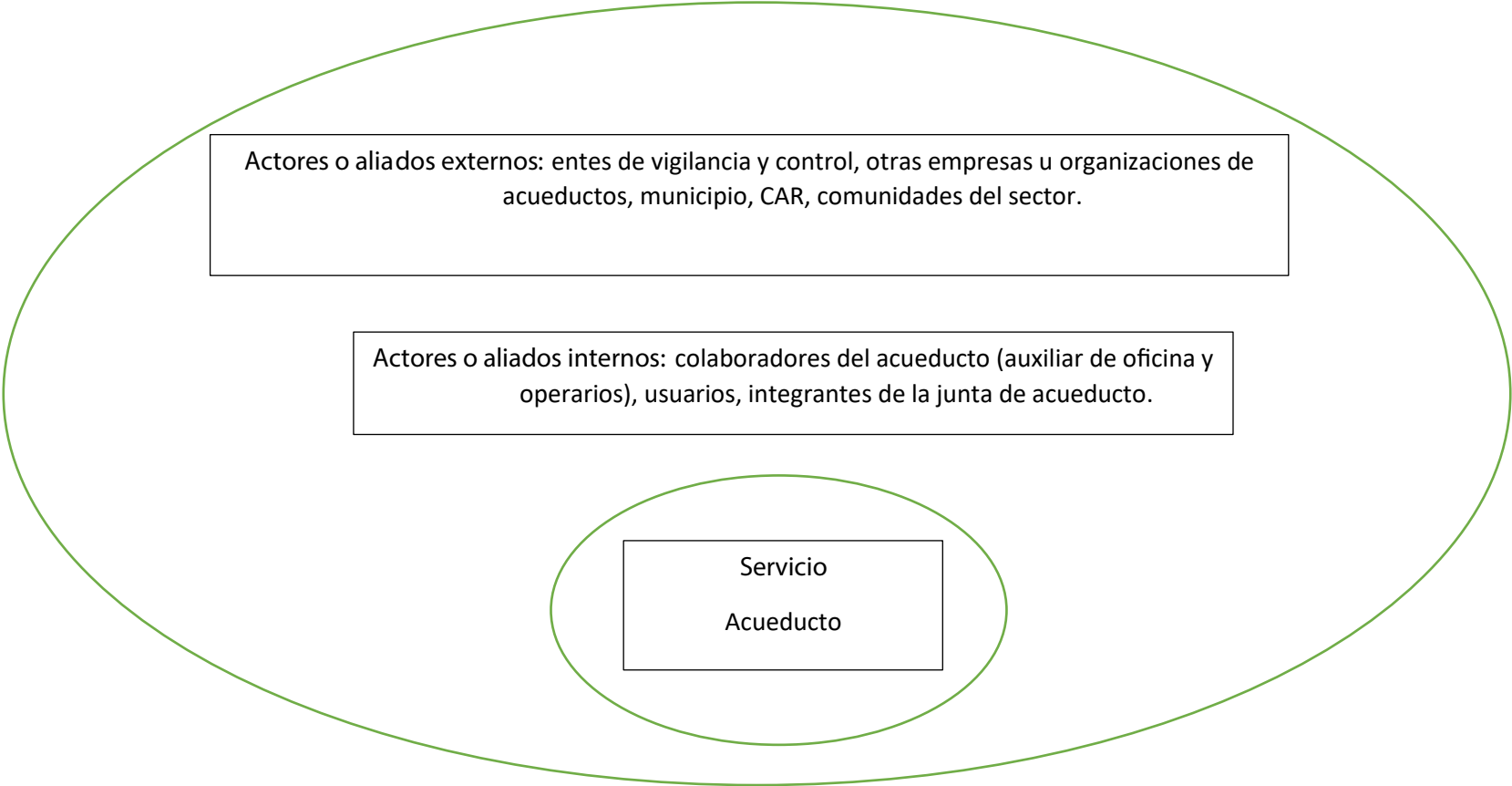
Servicio de aprendizaje SENA

Aplicación de procesos de autogestión en acueductos comunitarios

Octubre, 2020



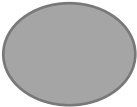
Paso 4. Elaboración de I diagrama preliminar de clasificación de actores: para la elaboración del diagrama de actores debe considerar su clasificación. Para el caso específico hemos seleccionado actores internos (colaboradores del acueducto : auxiliar de oficina y operarios, usuarios, integrantes de la junta de acueducto) y externos . (Entes de vigilancia y control, otras empresas u organizaciones de acueductos, municipio, CAR, comunidades del sector) y dentro de estos la clasificación por sectores relacionados con la prestación del servicio de acueducto .








Paso 5. Matriz clasificación mapa de actores (internos y externos): el paso siguiente consiste en la clasificación de los actores previamente identificados en el paso 4 , en esta matriz debe incluirse la convención seleccionada para cada sector . La estructura de esta matriz está diseñada para valorar los parámetros correspondientes a: nivel de participación proactiva, tipo de relación con la organización y nivel de poder. Adicionalmente, se pueden incluir los datos de contacto de quien representa la institución o con quien se cuenta con algún tipo de relacionamiento, puesto que será útil al momento de adelantar algún proceso o hacer seguimiento al mismo.


Tabla 1. Matriz clasificación mapa de actores (internos y externos).

Grupo de actores	Clasificación de actores por sectores	Identificación del actor (de acuerdo con la organización a la que pertenece)	Temas de interés	Nivel de participación proactiva	Tipo de relación con la organización	Nivel de poder	Datos de contacto
EXTERNOS	<p>Público</p> 	1. Funcionarios de la secretaría de salud	Mejoramiento de la calidad del agua en la prestación del servicio.	<p>Puede ser: alto, medio o bajo.</p> <p>(Ver convenciones en el paso 6)</p>	<p>Puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relaciones fuertes (colaboración/alianza) - Relaciones débiles (intermitencia) - Relaciones de conflicto (tensión) o ausencia de relación <p>(Ver convenciones en el paso 6))</p>	<p>Puede ser: alto, medio o bajo.</p> <p>(Ver convenciones en el paso 6)</p>	
		2. Superintendencia de Servicios Públicos	Inspección, vigilancia y control de la prestación del servicio de agua				






Grupo de actores	Clasificación de actores por sectores	Identificación del actor (de acuerdo con la organización a la que pertenece)	Temas de interés	Nivel de participación proactiva	Tipo de relación con la organización	Nivel de poder	Datos de contacto
		Domiciliarios	potable.				
		3. CAR Corporación Autónoma Regional de Risaralda	Cumpliendo en la resolución de aguas y protección de cuencas.				
		4. Representante de la alcaldía	Seguimiento al estado y manejo de los acueductos.				
		5. Gobernación (plan departamental de aguas)	Formulación de proyectos de agua potable.				
		6. Gerente de empresa prestadora de servicios	Colaboración con los acueductos comunitarios y rurales.				
	Privado 	7. Empresas privadas prestadoras de servicios	Mejora continua en la prestación del servicio de la propia empresa.				
	Académico 	8. Profesional especializado en recuso hídrico universitario	Asesoría técnica para adecuación de infraestructura para el tratamiento del agua.				
	Social 	9. Organizaciones de acueductos	Fortalecimiento del sector, cualificación y mejoramiento del servicio.				



Grupo de actores	Clasificación de actores por sectores	Identificación del actor (de acuerdo con la organización a la que pertenece)	Temas de interés	Nivel de participación proactiva	Tipo de relación con la organización	Nivel de poder	Datos de contacto
		10. Grupos ambientales	Gestión para la conservación del recurso hídrico (formación ambiental, conservación de cuencas, siembra de árboles) .				
	Medios 	11. Comunicador social	Promoción de información relevante para el acueducto, divulgación de normatividad vigente.				
		12. Radio y prensa local	Publicación de convocatorias a reuniones y asambleas.				
		13. Radio y prensa comunitarias	Publicación de convocatorias a reuniones y asambleas.				



Grupo de actores	Clasificación de actores por sectores	Identificación del actor (de acuerdo con la organización a la que pertenece)	Temas de interés	Nivel de participación proactiva	Tipo de relación con la organización	Nivel de poder	Datos de contacto
INTERNOS	Colaboradores del acueducto 	14. (auxiliar de oficina y operarios)	Buen relacionamiento con el personal de la organización. Acceder a garantías laborales (orientaciones de salud y seguridad en el trabajo, dotación, definición de las funciones de acuerdo con rol desempeñado) .				
	Beneficiarios del acueducto. 	15. Usuarios o suscriptores	Mejoramiento del servicio y fortalecimiento organizacional.				
	Junta administradora del acueducto. 	16. Integrantes de la administración	Adecuada gestión administrativa.				



Paso 6. Diseño de convenciones: puede hacer uso de las convenciones que se presentan o elaborar unas nuevas de acuerdo con su criterio. A continuación, se indican las convenciones que se tienen como referencia:

Clasificación de actores por sectores: en caso las convenciones se encuentran incluidas en la [Tabla 1](#). Matriz clasificación mapa de actores (internos y externos), los sectores para el caso de los actores externos corresponden a: Público, privado, académico, social y medios. Para caso de los internos: Colaboradores del acueducto, beneficiarios del acueducto, junta administradora acueducto.

Nivel de participación proactiva: se define la frecuencia en la asistencia y capacidad de gestión en los espacios de interés para el mejoramiento del servicio de acueducto. La calificación puede ser (alto, medio, bajo). [Ver. Tabla 2](#).

Tipo de relación con la organización: se identifica como el nivel de apoyo que el actor, grupo de interés demuestra tener con la organización (relaciones fuertes, relaciones débiles, relaciones de conflicto, ausencia de relación). [Ver. Tabla 3](#).

Niveles de poder: Influencia sobre otros actores. La calificación puede ser (alto, medio, bajo) [Ver. Tabla 4](#).

Tabla 2. Nivel de Participación proactiva

Calificación.	
Alto	El actor o grupo de interés participa en varias actividades de la organización.
Medio	el actor solo participa en algunas actividades de la organización.
Bajo	El actor tiene una participación mínima y poco propositiva.

Tabla 3. Tipo de Relación con la organización

Tipo de relación	Descripción	Convención
Relaciones fuertes (colaboración/alianza)	Predominan percepciones positivas de la organización y en algunos casos colabora con la misma para la realización de actividades.	
Relaciones débiles (intermitencia)	No se identifican percepciones positivas ni negativas.	



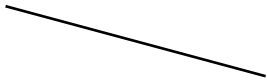


Relaciones de conflicto (Tensión)	Predominan percepciones negativas de la entidad y sus reclamaciones tienden al conflicto.	
Ausencia de relación	Aislado del proceso y apático.	

Tabla 4. Niveles de poder

Calificación.	
Alto	Actores con capacidad de decisión.
Medio	Actores con influencia, pero sin capacidad de decisión.
Bajo	Actores poca influencia y sin capacidad de decisión.

Paso 7. Mapeo de actores: se toman como referencia las valoraciones de la obtenidas en la tabla 1. “ Matriz clasificación mapa de actores (internos y externos)” . Procedimiento consiste en ir ubicando cada uno de los actores en el plano de acuerdo con cada resultado individual, ubicación se hace teniendo en cuenta los cuadrantes de poder (lado izquierdo) y cuadrante de participación (lado derecho) considerando si el nivel es alto, medio o bajo. Para el caso del tipo de relaciones se usa la respectiva convención que puede variar como se mencionó en el paso 6. Pue de variar entre relación fuerte, débil, en conflicto o ausencia de relación. El mapeo que puede verse a continuación se ubica ron 4 casos hipotéticos:

El primer caso correspondiente al actor 16. “Integrantes de la junta administradora del acueducto ”, según la tabla 1. “ Matriz clasificación mapa de actores (internos y externos)” , el actor 16 corresponde al sector “ junta administradora del acueducto” identificado con la convención  el cual, para este caso hipotético, tiene un nivel de poder y participación alto y demás de una relación fuerte respecto al acueducto.



PODER		16	1	ALTO		14	16	PARTICIPACIÓN
		14	8	MEDIO		8		
				BAJO		1		

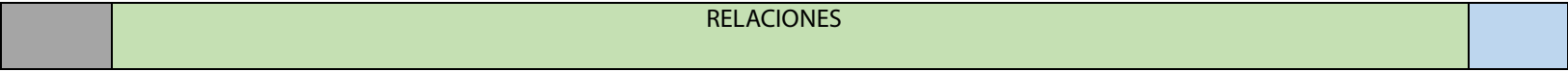


	RELACIONES							

Esquema modelo para elaboración de mapeo de actores

PODER				ALTO				PARTICIPACIÓN
				MEDIO				
				BAJO				

Servicio de aprendizaje SENA
Aplicación de procesos de autogestión en acueductos comunitarios
Octubre, 2020



Tomado y adaptado de: Ortiz, M., Matamoro, V., Psathakis, J. (2016); Comunidad design thinking en español (2019); Función pública (2020).

Paso 8. Análisis del mapeo de actores: para establecer estrategias de mejoramiento y fortalecimiento de las relaciones con los diferentes actores, se recomienda a partir del mapeo elaborado identificar el número de actores ubicados en el cuadrante izquierdo correspondiente a “poder” y el número de actores ubicados en el cuadrante derecho correspondientes a “participación”, teniendo como referencia el punto medio, con lo cual permitiría definir la existencia de un interés de apoyo y gestión para el acueducto. No obstante, es necesario hacer énfasis que, si bien se recomienda el análisis del mapeo en general, sigue siendo importante el análisis particular de cada actor sin perder de vista la posibilidad de potenciar las fortalezas identificadas.



Bibliografía

Comunidad design thinking en español. (2019). Mapa de Actores. En designthinking. <https://www.designthinking.services/herramientas-design-thinking/mapa-de-actores-stakeholders/>

Función pública. (2020). Mapa de actores y grupos interesados . <https://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/instrumento-7-mapa-de-actores-y-grupos-interesados>

Melgar M. (2012). Manual para el desarrollo de mapeo de actores claves MAC. México

Ortiz, M., Matamoro, V., Psathakis, J. (2016). Guía para Confeccionar un Mapeo de Actores. Bases conceptuales y metodológicas. Fundación Cambio Democrático. <http://45.79.210.6/wp-content/uploads/2017/03/Gu%C3%ADa-para-confeccionar-un-Mapeo-de-Actores.pdf>



GRACIAS

Línea de atención al ciudadano: 018000 910270
Línea de atención al empresario: 018000 910682



@SENAcomunica



www.sena.edu.co