



**Mejor Riego
para Chile**

yo
cuido
el agua

INFORME EJECUTIVO: DISEÑO DE PLANES DE MEJORA PARA PRODUCTOS ESTRATÉGICOS CNR, EVALUACIÓN LEY 18.450 PERIODO 2022



ÍNDICE DE CONTENIDOS

▪ INTRODUCCIÓN	3
▪ OBJETIVO GENERAL	3
▪ OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
▪ RESULTADOS GENERALES	3
▪ SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LEY 18.450	3
▪ 1. Satisfacción general según tamaño de productores/as	5
▪ 2. Satisfacción general según tipo de obra	5
▪ PARTICIPACIÓN DE LOS/AS AGRICULTORES/AS EN LA LEY 18.450	6
▪ 1. Nivel de involucramiento de los/as agricultores/as	7
▪ EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA LEY 18.450	11
▪ 1. Proceso en general	11
▪ 2. Satisfacción con el Sistema Electrónico de Postulación (SEP)	11
▪ 3. Satisfacción con la página web de la CNR	12
▪ 4. Satisfacción con la información recibida durante el proceso	14
▪ CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	15
▪ CONCLUSIONES	15
▪ RECOMENDACIONES	16
▪ PLAN DE MEJORA	18

INTRODUCCIÓN

El presente documento es el resumen ejecutivo del estudio de Satisfacción de Usuarios/as de la Ley 18.450 del periodo 2022.

OBJETIVO GENERAL

Analizar el proceso de implementación de la Ley 18.450 del año 2022 y el funcionamiento de la División de Estudios, Desarrollo y Política (DED) años 2021 - 2022, desde la satisfacción de los/as usuarios/as, identificando y evaluando los procesos críticos, los factores explicativos y el diseño de planes de mejora.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

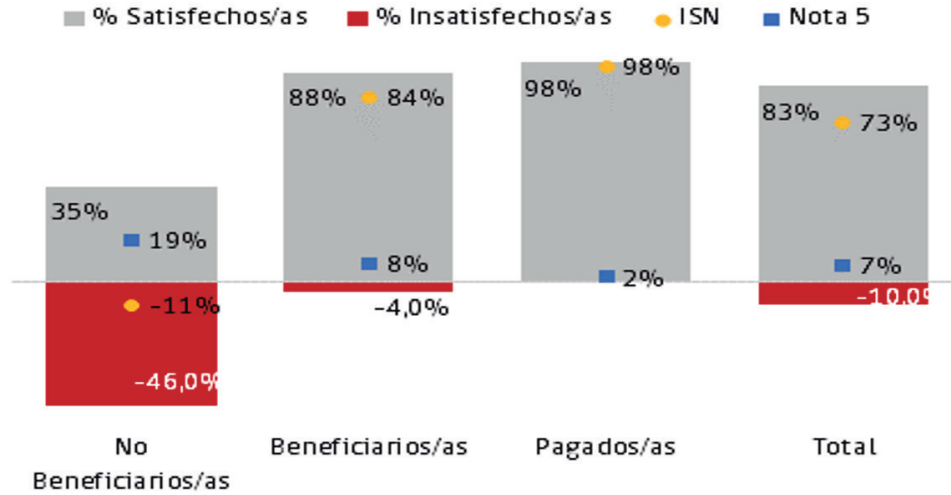
- Realizar un diagnóstico de los procesos de implementación de la Ley 18.450 y la DED desde la percepción de calidad que hacen sus beneficiarios.
- Evaluar, analizar y categorizar según importancia, los diversos procesos de implementación de la Ley y la DED con foco en la identificación de los procesos más críticos que influyen en la percepción de calidad de entrega del programa e ISN.
- Diseñar planes de mejora tanto a nivel de diseño como de operación de la Ley y la DED incluyendo un análisis de implementabilidad de corto y mediano plazo en base a los resultados del ISN. resultados del ISN.

RESULTADOS GENERALES

SATISFACCIÓN GENERAL CON LA LEY 18.450

La evaluación y niveles de satisfacción que se tienen sobre la Ley para el fomento de la inversión privada en obras de Riego y drenaje muestra que en general se mantienen niveles de satisfacción positivos en gran parte de los segmentos de beneficiarios/as. Si se considera entonces primero el total de la muestra, el 84% de los casos se declara satisfecho con la Ley y un 11% insatisfecho, dando un nivel de satisfacción neta del 74%, junto a un 5% de casos que se encuentran en torno a la nota 5 (considerando la escala de 1 a 7 con la que fue elaborado el instrumento) representando a valoraciones intermedias.

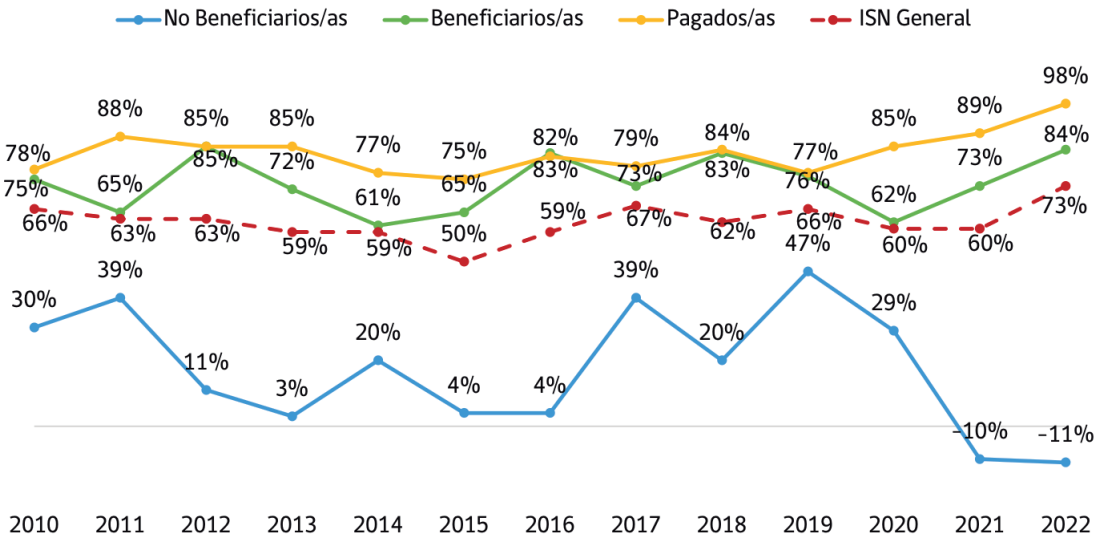
Gráfico 1 ISN Ley de Fomento al Riego en General 2022, por tipo de agricultor/a



Fuente: Clodinámica SpA.

El gráfico de tendencia da cuenta de la importancia de la adjudicación de la Ley para el resto de los actores, donde las variaciones del ISN son en extremo positivas entre las mediciones de 2020, 2021 y 2022, con aumentos de un 85% a un 89% en el caso de los beneficiarios/as pagados/as y de un 62% a un 73% en el caso de los bonificados/as, y de 2021 a 2022 con un paso de 73% a 84% en beneficiarios/as y de 89% a 98% en pagados/as.

Gráfico 2 ISN general con la Ley de Riego 2010-2022, por tipo de agricultor



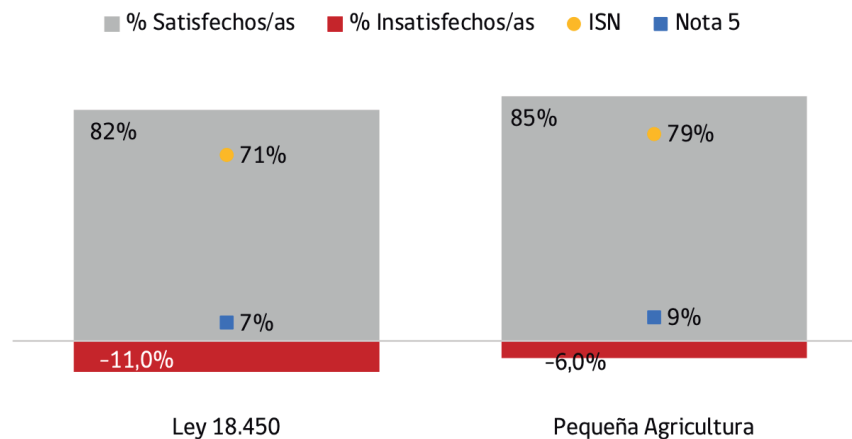
Fuente: Clodinámica SpA.

1. SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN TAMAÑO DE PRODUCTORES/AS

Al abordar el tamaño y escala de los productores agrícolas, puede observarse que existe una mayor satisfacción en aquellos productores de menor tamaño, a diferencia de la medición del periodo 2021, con un nivel de satisfacción alcanza un 85%, en relación con un 6% de insatisfacción y por tanto un ISN del 79%. Por su parte, en el caso de los no pequeños agricultores, un 82% de los casos reconoce encontrarse satisfecho con la Ley con relación a un 11% que no, dejando un ISN del 71%.

Esta diferencia que se presenta en los niveles de satisfacción según el tamaño y escala de los productores agrarios mantendrá una proporción similar (una diferencia cercana al 40% entre los ISN de ambos grupos) en gran parte de los aspectos específicos consultados sobre las plataformas y espacios disponibles de información o diferentes características de las instancias de postulación. Esto, no obstante, sufre una variación cuando se logra igualar un ISN positivo entre ambos segmentos, cuando se consultan sobre momentos propios de las instancias de adjudicación y entrega del beneficio, lo que deja entrever una tendencia a presentar mayor cercanía y satisfacción cuando se otorgan los beneficios materiales concretos.

Gráfico 3 Satisfacción con la Ley de Riego según programa

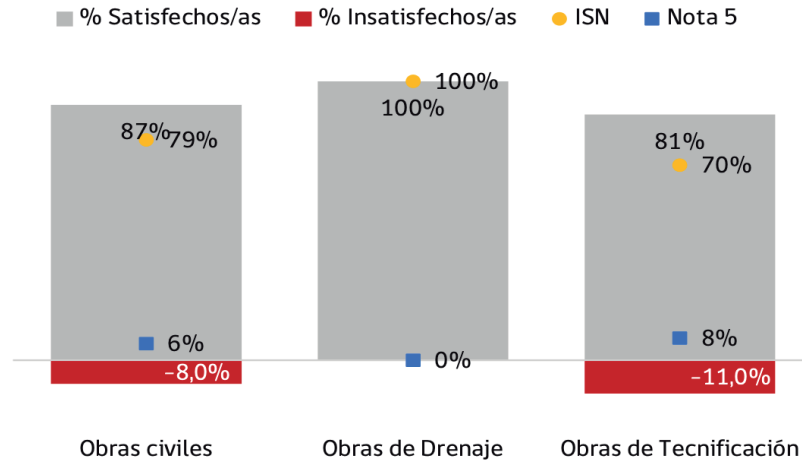


Fuente: Clodinámica SpA.

2. SATISFACCIÓN GENERAL SEGÚN TIPO DE OBRA

Si se abordan los niveles de satisfacción acorde al tipo de obras y proyectos desarrollados, según se trate de obras civiles, de drenaje o de tecnificación de los procesos agrícolas, a diferencia de la evaluación anterior, aparece una diferencia significativa respecto a la satisfacción en obras de tecnificación. De esta forma, el ISN de tecnificación alcanza un 70%, por debajo de los niveles de satisfacción de Obras civiles y Obras de drenaje.

Gráfico 4 Satisfacción con la Ley de Riego según tipo de obra



Fuente: Clodinámica SpA.

PARTICIPACIÓN DE LOS/AS AGRICULTORES/AS EN LA LEY 18.450

A lo largo de los años, se ha visualizado que hay diferentes actores involucrados en diversas actividades que conlleva el proyecto Ley 18.450, particularmente el de los/as agricultores/as y consultores/as. Así, se ha identificado que los/as consultores/as han adquirido un rol central para llevar a cabo los distintos proyectos, donde incluso, en ciertas situaciones, el/a agricultor/a no tienen ningún tipo de involucramiento durante los diversos procesos.

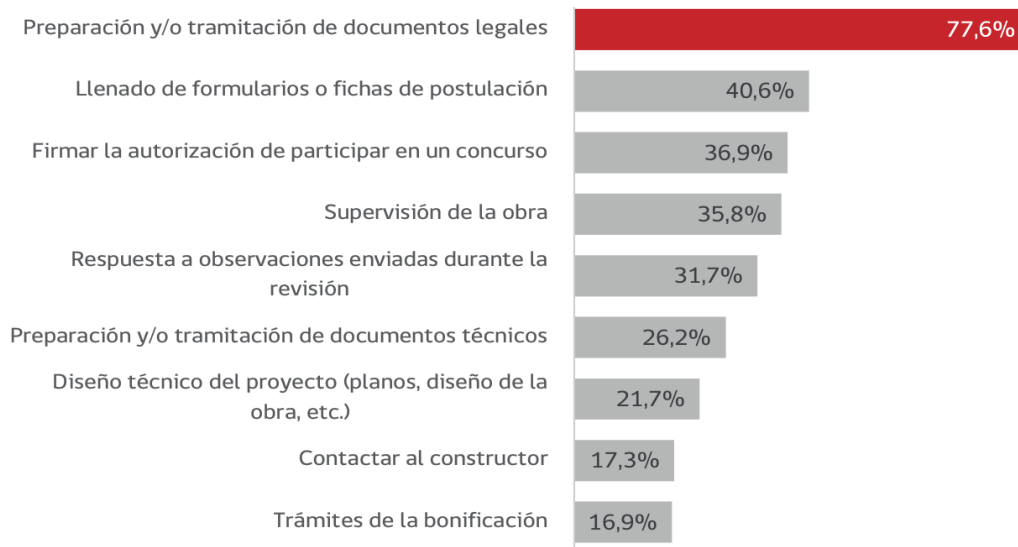
En lo que respecta a la actividad mayormente realizada por los/as agricultores/as, se visualiza que la categoría con mayor proporción (con un 77,65%) es la preparación y/o tramitación de documentos legales, ámbito que ha adquirido un importante crecimiento, considerando que el año pasado, sólo el 60% de los/as agricultores/as indicaron haber participado durante este proceso, y el año anterior el porcentaje era inferior a 40%. Este resultado adquiere relevancia, dado que evidencia una mayor participación e incluso interés en un desarrollo del proceso legal del proyecto.

En segundo lugar, “Llenado de formularios” está cercana al 40% de la muestra total de agricultores/as, presentando una diferencia de incluso más de 5 puntos porcentuales en el caso de “Supervisión de la obra”. De manera particular, estas categorías se relacionan a actividades relacionadas a los procesos para preparar el proyecto (previo a la postulación).

En tercer lugar, se destaca que dentro de las actividades donde menos participación hay por parte de la muestra total son principalmente los trámites de bonificación, lo cual puede estar asociado a un mayor desconocimiento del ámbito más burocrático del funcionamiento de la CNR.

Finalmente, se evidencia que se declara una mayor participación en ciertos procesos, pero, por otro lado, un 0% de los/as agricultores/as indica que todas las actividades fueron realizadas por el/a consultor/a, teniendo una diferencia significativa muy relevante en relación al 80% del año anterior.

Gráfico 5 ¿Usted realizó alguna de las siguientes actividades durante el proceso de la Ley de Fomento al Riego? (n=737)



Fuente: Clodinámica SpA.

1. NIVEL DE INVOLUCRAMIENTO DE LOS/AS AGRICULTORES/AS

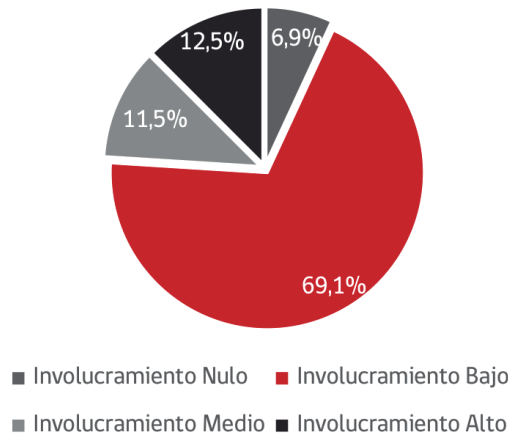
Con el propósito de ir dimensionando de manera precisa el grado de involucramiento de los/as agricultores/as durante el proceso de la Ley de Fomento al Riego, se ha generado un índice, llamado "Índice de grado de involucramiento", el cual cuenta con cuatro niveles a participación por parte de los/as agricultores/as: (1) Nulo; (2) Bajo; (3) Medio; (4) Alto. El involucramiento nulo, corresponde a aquellos/as agricultores/as que indicaron que no realizaban ninguna actividad que fue indicada en el cuestionario. Las siguientes categorías se fueron adecuando según el tipo de agricultor/a, dado que no en todos los cuestionarios estaban presentes todos los reactivos, por lo que al considerarlos todos, habría un desequilibrio al momento de calcular el índice. De esta manera, el detalle por tipo de agricultor/a es el siguiente:

- 0 actividades: Involucramiento nulo
- 1-3 actividades: Involucramiento bajo
- 4-5 actividades: Involucramiento medio
- 6-8 actividades: Involucramiento alto

Es así como siguiendo el gráfico se puede ver que un 12,7% de los/as agricultores/as tiene un nivel de involucramiento nulo, una baja representativa de cerca del 25% del año anterior. Un 70,1% un involucramiento bajo, un 9,6% un involucramiento medio y un 7,6% un involucramiento alto. Esto refleja que generalmente existe un bajo o nulo nivel de involucramiento por parte de los/as agricultores/as, lo que evidencia que la

mayoría de ellos/as traspasa las actividades al consultor, formando parte de los servicios que éste les puede entregar, lo que habla de la dependencia que tienen respecto de este actor, así como también de la relevancia que el consultor tiene en la ejecución de esta política pública.

Gráfico 6 Nivel de involucramiento de los/as agricultores/as(n=737)



Fuente: Cliodinámica SpA

En lo que respecta al tipo de agricultor/a y los niveles de involucramiento, se aprecia que el grupo de bonificados/as son el grupo que presenta mayor involucramiento nulo, dado que lo conforman el 15,3% de estos, mientras que los/as pagados/as son el 5,4% y los/as no beneficiarios/as un 0%.

Particularmente, los/as agricultores/as con bajo involucramiento, se detalla que más de la mitad de los/as pagados/as realizan entre 1 a 3 actividades, teniendo más de 80 puntos porcentuales. Justamente esta proporción responde a que los/as pagados cuentan con una menor proporción en los niveles de involucramiento medio y alto (1,1% y 8,7% respectivamente). Esto estaría relevando que el segmento de pagados/as cuentan con un involucramiento más bajo que los demás grupos, siendo los/as no bonificados quienes cuentan con mayor proporción de involucramiento, seguido por los/as beneficiarios/as.

Tabla 1 Nivel de involucramiento de los agricultores, según tipo de agricultor/a (n=737)

	No beneficiario/a	Bonificado/a	Pagado/a
Involucramiento nulo	0,6%	14,9%	5,4%
Bajo involucramiento	63,8%	46,6%	84,8%
Involucramiento medio	30,5%	13,5%	1,1%
Involucramiento alto	5,2%	25,0%	8,7%

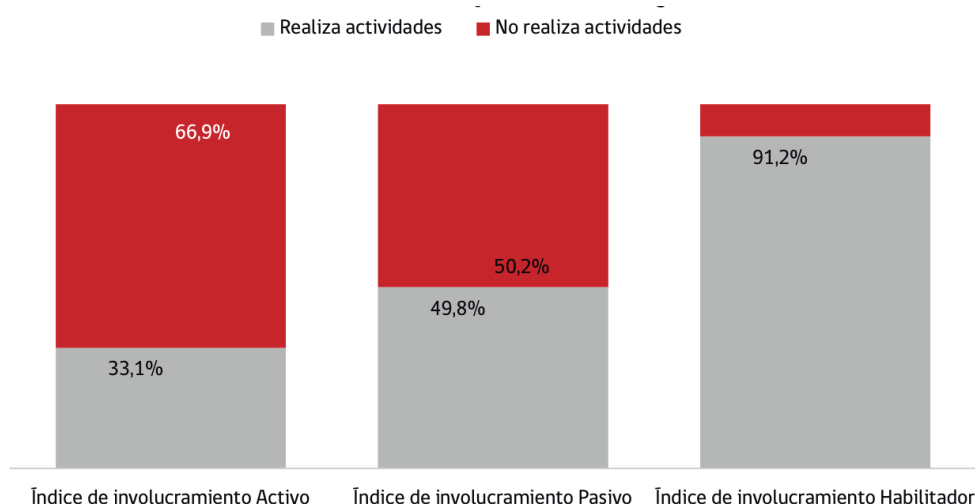
Fuente: Cliodinámica SpA

Considerando lo anterior, en el siguiente gráfico, se visualiza que, en el involucramiento activo, se puede ver que existe un 33,1% de los/as agricultores/as que realizan las actividades (al menos una) que están incluidas en este índice, por lo que se puede establecer que corresponden a un nivel mayor de participación, lo que se traduce en mayor complejidad y proactividad en las tareas. Justamente a la necesidad de este nivel de proactividad y complejidad, se evidencia que, dentro de los tres índices creados, justamente este es aquel que donde hay menor participación por parte de los/as agricultores/as.

En segundo lugar y en relación al índice de habilitación, se observa que un 91,8% de los/as agricultores/as señala realizar al menos una de las actividades asociadas a este índice. Esto significa que la corresponsabilidad y el mayor entendimiento de las actividades que debe realizar cada actor se da en sobre 9 de cada 10 situaciones.

En tercer lugar, se puede ver que un 49,8% de los/as agricultores/as realiza alguna actividad de involucramiento pasivo, viendo que son aquellas que se encuentran en un nivel mínimo en la participación. Estos resultados son significativamente diferentes a los del periodo 2021, donde el involucramiento pasivo alcanzada cerca del 95% y el habilitador solo el 60%. En este sentido, se evidencia una transición creciente en los diferentes tipos de participación por parte de los agricultores/as.

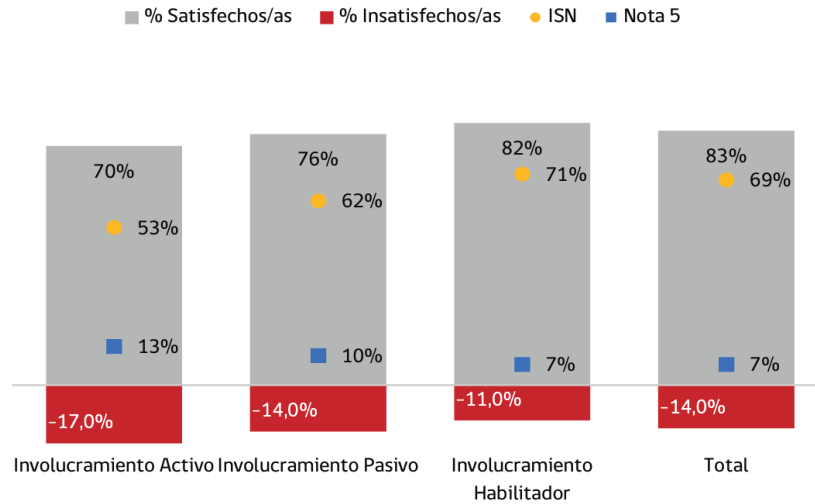
Gráfico 7 Índice de involucramiento pasivo, activo y habilitación (n=737)



Fuente: Cliodinámica SpA.

En relación a la satisfacción con la Ley de Fomento al Riego en general, se puede ver que no existe una diferencia significativa entre los/as agricultores/as que realizan actividades asociados a los diversos índices de participación, exceptuando el liderazgo del ISN en involucramiento habilitador. Esto estaría evidenciando que no existe una diferenciación en cuanto a la satisfacción sobre la Ley de Fomento al Riego en cuanto al tipo de involucramiento que hay por parte de los/as agricultores/as, sino que esta responde principalmente a otros factores.

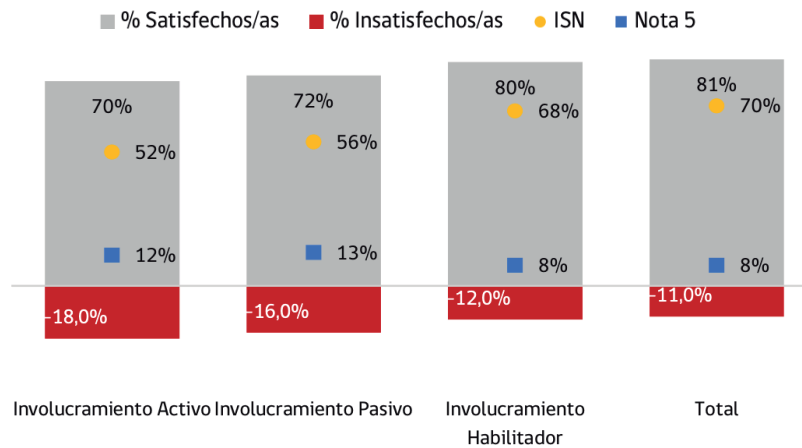
Gráfico 8 Satisfacción con la Ley de Fomento al Riego, según índice de involucramiento (n=690)



Fuente: Cliodinámica SpA

Al igual que en la gráfica anterior, se presentan diferencias significativas entre la satisfacción con el trabajo de la CNR según la participación o el involucramiento de las diversas actividades asociadas a los distintos índices, especialmente del involucramiento habilitador. En este sentido, quienes fueron participes activamente tienen peor evaluación de satisfacción en comparación a quienes fueron pasivos. Además, los participantes habilitadores poseen una evaluación significativamente mejor en relación al trabajo de la institución.

Gráfico 9 Satisfacción con el trabajo de la CNR, según índice de involucramiento (n=679)



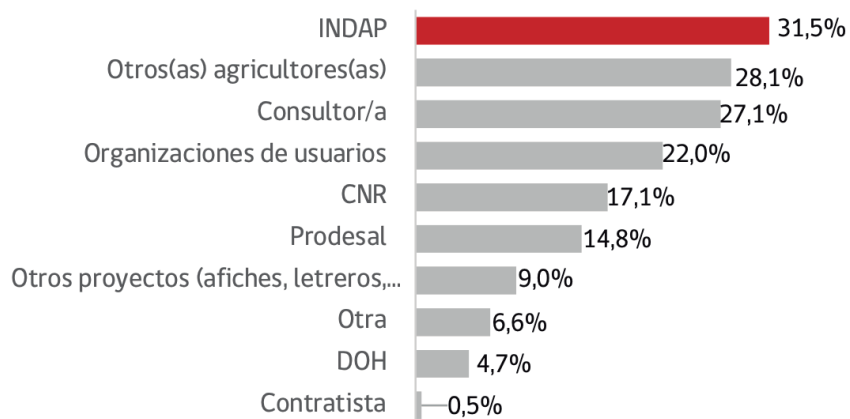
Fuente: Cliodinámica SpA.

EVALUACIÓN DE PROCESOS DE LA LEY 18.450

1. PROCESO EN GENERAL

Al evaluar el acceso a la información sobre el concurso y la propia ley de fomento al riego, se evidencia que el trabajo territorial de las instituciones de fomento agrícola ha tenido un gran impacto en el territorio. En este sentido, INDAP es la fuente de información más nombrada por los agricultores/as, donde 1 de cada 3 postulantes se enteró del concurso a través de ella. En segundo lugar están otros agricultores/as, y en tercer lugar están los consultores/as. De esta forma, 1 de cada 4 encuestados/as manifestó conocer el concurso por su consultor.

Gráfico 10 ¿Cómo se enteró del concurso del proyecto en el que participó en la Ley de Fomento al Riego? (n=737)

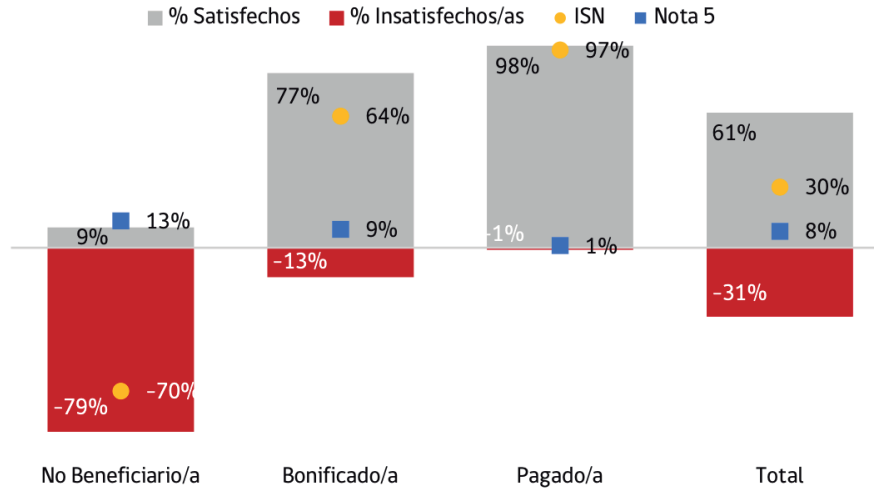


Fuente: Clodinámica SpA.

2. SATISFACCIÓN CON EL SISTEMA ELECTRÓNICO DE POSTULACIÓN (SEP)

Habiendo consultado a la muestra de beneficiarios/as y usuarios de la comisión nacional de Riego sobre los niveles de satisfacción que estos presentan ante distintos aspectos del proceso de concurso y trabajo con la Ley 18.450, pueden observarse los resultados sobre el sistema electrónico de postulación. Al evaluar la satisfacción que existe ante el SEP según los tipos de beneficiarios/as, se evidencia que las tendencias sobre los niveles de satisfacción que se presentan sobre el total de la Ley de fomento al Riego se replican en este aspecto. Considerando el total de los casos, es decir, independiente de la condición en que se encuentren los usuarios/as en torno a su postulación y adjudicación del concurso, el 61% declara encontrarse satisfecho con el SEP, y donde con un 31% que se declara insatisfecho, cerca de un 8% declara posiciones nuestras, dando un ISN general de 30%. Es importante notar que la polarización de resultados continua en esta categoría de satisfacción, lo que se condice en no beneficiarios/as muy insatisfechos, beneficiarios/as con niveles de satisfacción altos y pagados/as con niveles de satisfacción muy altos.

Gráfico 11 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Sistema electrónico de postulación SEP. Según tipo de encuestado/a



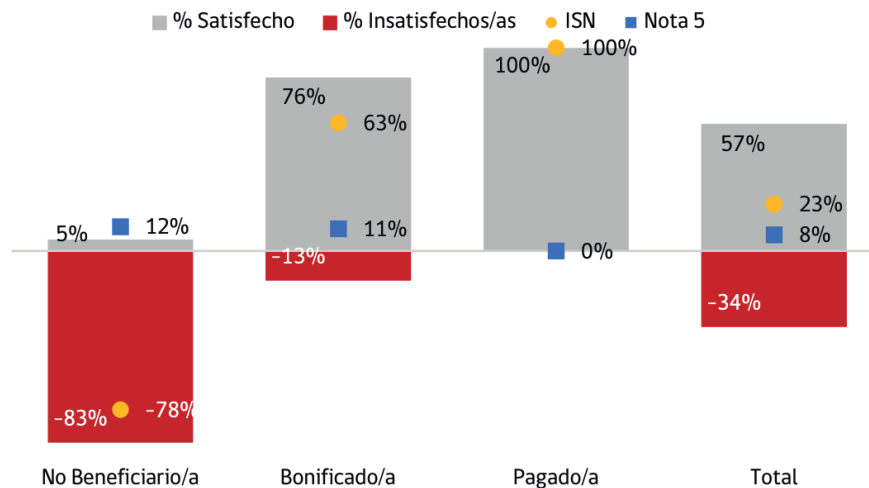
Fuente: Clodinámica SpA.

3. SATISFACCIÓN CON LA PÁGINA WEB DE LA CNR

Un segundo aspecto o proceso para analizar los niveles de satisfacción que tienen los agricultores/as ante la Ley 18.450 es el de la página web dispuesta por la CNR, donde se señalan los plazos de los eventuales concursos, las indicaciones para postular a propia Ley de fomento o el acceso al registro general de consultores/as disponibles para ofrecer apoyo a los postulantes.

En esta dimensión, y considerando el total de los casos, con valores cercanos a la satisfacción declarada para la evaluación total de la Ley 18.450 (gráfico N° 30), la satisfacción resulta positiva con un 57% de los casos que se declara satisfecho con la plataforma digital, un 34% que demuestra su insatisfacción con este aspecto y por tanto un ISN positivo del 23%. Nuevamente, siguiendo la tónica de otras variables anteriormente analizadas, son el segmento de los no beneficiarios quienes marcan un contraste en relación a los pagados (ISN positivo del 100%) y bonificados (ISN positivo del 63%) y vuelven a mostrar un ISN negativo del -78%.

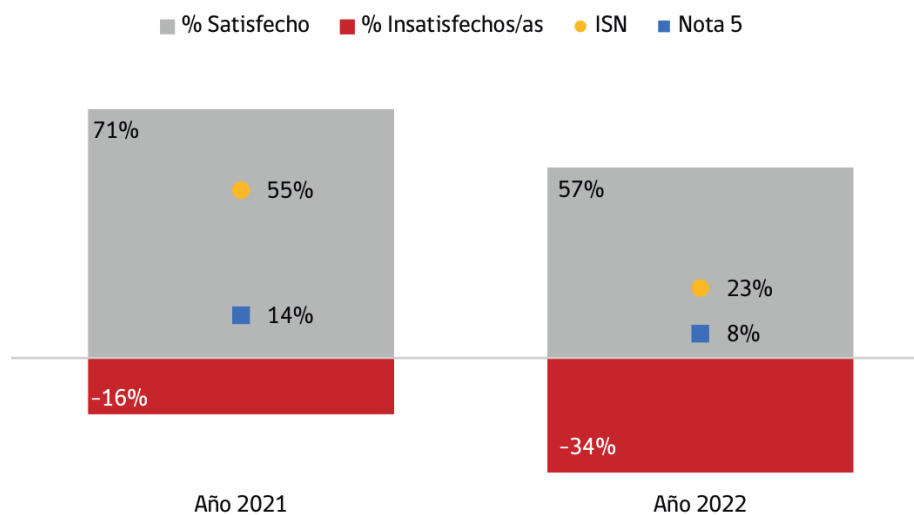
Gráfico 12 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Página web de la CNR. Según tipo de encuestado



Fuente: Clodinámica SpA.

Al igual que con los otros aspectos, la comparación con el año 2021 muestra una baja de la satisfacción respecto a la página web, pasando de un ISN de 55% a un de 23%.

Gráfico 13 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/a y 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Página web de la CNR. Comparación año 2021 y 2022.



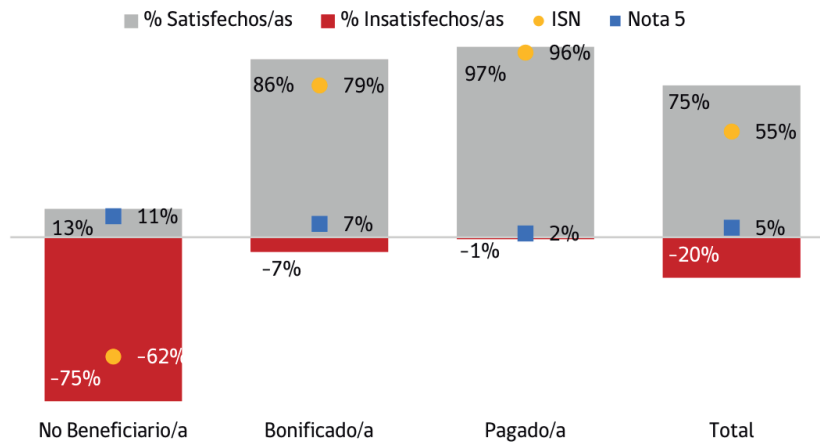
Fuente: Clodinámica SpA.

4. SATISFACCIÓN CON LA INFORMACIÓN RECIBIDA DURANTE EL PROCESO

Consultar sobre los niveles de pertinencia, claridad, calidad y cantidad de información entregada desde la CNR a los beneficiarios durante el proceso es crucial para evaluar la forma en que los agricultores/as pueden acercarse y apostar por proyectos de inversión que mejoren la calidad de su producción agrícola, tanto como las formas en que la propia comisión organiza y planifica la apertura de sus iniciativas de fomento hacia las comunidades y territorios.

Al consultar mediante la encuesta por los niveles de satisfacción sobre la información recibida por los beneficiarios/as durante el proceso, se puede observar que para el total de casos que conformaron la muestra, el ISN fue positivo en un 55%, con un total de satisfacción de 75%. Por su parte, la mayor diferencia entre grupos responde al tipo de encuestado/a, siguiendo las tendencias de las respuestas anteriores. De esta forma, los no beneficiarios son el grupo con más bajo ISN, alcanzado -62%, en comparación a los 96% de pagados/as y 79% de bonificados/as.

Gráfico 14 Utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 es muy insatisfecho/ay 7 muy satisfecho/a, ¿qué tan satisfecho/a se siente con los siguientes aspectos de la Ley de Fomento al Riego? Información recibida durante el proceso. Según tipo de encuestado (n=702)



Fuente: Clodinámica SpA.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan las conclusiones del estudio y los planes de mejora elaborados a partir de éstas:

CONCLUSIONES

1. Resultados de los niveles del Índice de Satisfacción Neta con la Ley de Riego.

El Índice de Satisfacción Neta (ISN) en la medición del concurso 2022 alcanzó un 73%, registrándose un ascenso de 13% en relación al concurso del año 2021, donde el ISN alcanzó un 60%. Esta nueva cifra permite evaluar positivamente el trabajo territorial de la CNR con la Ley.

2. Resultados de los niveles de satisfacción de agricultores pagados respecto de bonificados/as y no beneficiarios/as.

Existen diferencias sustantivas entre bonificados/as, no beneficiarios/as y pagados/as en todos los aspectos medidos. En este sentido, no beneficiarios/as tiene una satisfacción más negativa, con ISN negativos que vienen disminuyendo a medida que se desarrollan las mediciones. Esto es relevante, en consideración del aumento de involucramiento activo en el proceso. Bajo este contexto, se vuelve imperativo identificar las razones tras la polarización en los niveles de satisfacción. Por otro lado, se observa una centralidad del proceso de adjudicarse el beneficio el que da cuenta de las evaluaciones históricas positivas de quienes resultan bonificados y pagados.

3. Nivel de satisfacción asociado al rol y desempeño del consultor en el proceso.

Siguiendo la tendencia de estudios anteriores, los niveles de satisfacción de los agricultores con los procesos de la Ley de Riego tienen directa relación con el rol y desempeño del consultor. Aun cuando se ha identificado un espacio donde la CNR pueda promover un mayor compromiso e involucramiento de parte de los agricultores en los procesos del concurso, sigue siendo dominante el rol del consultor. Así el nivel de satisfacción asociado al desempeño del consultor está marcado por la experiencia de los agricultores en los procesos del concurso, especialmente la entrega de información en calidad, cantidad y sobre todo oportunidad, como también aspectos clave como las relaciones de confianza, cercanía y comunicación con el consultor.

4. Polarización de las evaluaciones y nuevos perfiles

Los resultados muestran evaluaciones altamente polarizadas definidas por el tipo de perfil del usuario de la Ley y de sus postulantes. A elementos tradicionales como la centralidad del consultor en procesos previos a la adjudicación, se observa un cambio en el perfil del postulante no beneficiario que se hace mucho más crítico y radical en sus evaluaciones. Esto da cuenta de la constitución de un perfil más educado que depende de este beneficio para desarrollar procesos de riego. Ya se vio que la crisis hídrica ha golpeado con fuerza a los agricultores por lo que hoy se torna cada vez más crítico el contar con el recurso haciendo que esta necesidad obstaculice una evaluación más racional de los procesos de avance tecnológico, reducción de plazos, entre otros avances antes bien evaluados por los actores.

RECOMENDACIONES

1. Nueva Ley de Fomento al Riego permitirá calibrar las oportunidades de mejora

La renovación de la Ley de Fomento al Riego recientemente aprobada por el Congreso nacional, es una buena oportunidad para lograr anteriores recomendaciones presentadas como desarrollar ajustes a sus procesos, fomentar un uso más eficiente del recurso hídrico, una focalización preferente hacia usuarios de la pequeña agricultura, mujeres productoras agrícolas y pueblos originarios, además de promover una mayor innovación y orientación hacia la sostenibilidad. Asimismo, el aumento de los recursos debe atender no sólo a definir una ampliación de la cobertura, sino también definir una mejora de los procesos iniciales, donde la comunicación y flujo de información debe dar cuenta de la evaluación concreta de procesos y no de resultados de adjudicación.

2. Definir impacto de la Ley 18.450

Uno de los hitos claves está en relación a la definición no sólo de los productos de la Ley 18.450, sino también en relación a la definición de cuáles son sus resultados esperados y el impacto que se espera desarrolle en quienes son beneficiarios de ella. Hoy en día el desafío radica en estimar si este impacto se desarrolla a nivel de productividad, de aumento de superficie de riego, de integración económica, etc. Es clave que un beneficio de esta envergadura avance hacia la estimación de indicadores estratégicos de impacto de manera de observar con mayor amplitud el efecto de contar o no con las obras de riego que dispone. Así visto, este avance permitirá potenciar esta política pública a la vez que permitirá situar de mejor manera el efecto en los postulantes no beneficiarios.

3. Incorporar en la evaluación de satisfacción un análisis que vincule los niveles de satisfacción con la situación de déficit hídrico que afecta a los agricultores, como también del trayecto del agricultor/a en el proceso de la Ley.

Los agricultores ven en la Ley de Riego no sólo una oportunidad de modernización y acceder a mayores opciones productivas, sino como un instrumento de sobrevivencia y continuidad de su actividad agrícola productiva, en este escenario de cambio climático. Por ello las expectativas e interés de los agricultores por participar y sobre todo acceder al beneficio de la bonificación de fomento al riego ha ido creciendo en la medida que se ha ido prolongando la situación de sequía y se ha ido acentuando la situación de déficit hídrico en el país, por lo cual obtener o no el beneficio exalta el nivel de satisfacción o insatisfacción. Por otro lado, también se considera importante considerar el trayecto de los/as agricultores/as que obtuvieron el beneficio, con el fin de conocer si en el pasado fueron no beneficiarios/as o si habían sido bonificados previamente, entre otros elementos. Este factor puede ser de interés para poder conocer los procesos posteriores, como también la satisfacción de mejor manera.

4. Potenciar autonomía digital de los agricultores

La CNR ha logrado consolidar un proceso de transformación tecnológica importante que no se condice con las características de su público objetivo. En ese sentido, los avances tecnológicos hoy operan en una sola dirección

que da cuenta de la mejora de procesos y control internos lo que es bastante bueno para la institución. La brecha se observa en que hoy día sus clientes no cuentan con los niveles de alfabetización digital que los haga autónomos y dependen en exceso de otros actores que actúan como intermediarios. Es clave que la CNR desarrolle procesos paralelos de capacitación digital o desarrolle alianzas con otros actores para cultivar una autonomía que permita a los agricultores desarrollar sus propias conjeturas y opiniones, logrando mayor libertad y accountability con la institución.

5. Caracterización de los no beneficiarios/as insatisfechos/as y nuevo modelo de medición

En relación al aumento sostenido de la insatisfacción, se vuelve imperativo realizar un estudio más acabo de las razones tras este aumento de descontento con la ley 18,450. Adicionalmente, esto debe vincularse con una nueva definición sociodemográfica de los postulantes, en consideración a los cambios de beneficiarios que ha habido en los últimos años, especialmente con la inclusión de programas específicos para mujeres y pueblos originarios. Así también es clave dar cuenta de la incidencia de este grupo dentro de la evaluación completa de la Ley. Hoy en día se miden todos los procesos de igual manera, lo que entrega una importancia igual a los procesos de postulación y ejecución del beneficio. En ese ámbito, será clave avanzar hacia el diseño de nuevos modelos de medición de la satisfacción de tipo ponderado que puedan poner en contexto una evaluación sin que esté mediada por la adjudicación o no del beneficio.

PLAN DE MEJORA

En base a las Conclusiones y Recomendaciones se propone a continuación un Plan de Mejora, cuya finalidad es mejorar los aspectos operativos de la gestión que realiza la CNR de la Ley de Fomento al Riego.

Estos planes se desarrollan en torno a los siguientes ejes:

COMUNICACIÓN DIRECTA CON LA CNR	ASOCIATIVIDAD	MAYOR INVOLUCRAMIENTO DEL AGRICULTOR	RELACIÓN ENTRE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN Y ESCENARIO HÍDRICO	ACCIÓN ESTRATÉGICA
<ul style="list-style-type: none"> • Promover canales controlados de comunicación entre agricultores/as y consultores/as. • Fomentar autonomía digital de los agricultores/as. Acompañar las herramientas con capacitaciones en uso de implementos. • Comunicación según perfiles de clientes, es decir, la CNR debe avanzar en la definición de canales y medios de comunicación según el perfil de sus agricultores/as. • Comunicación focalizada en no beneficiarios, para desarrollar un trabajo focalizado en sus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promover la asociatividad de beneficiarios/as sobre todo de pequeña agricultura mediante la implementación de mecanismos especiales de postulación. • Incentivar postulación de proyectos asociativos de mujeres agricultoras. • Incentivar a consultores/as a trabajar con organizaciones y asociaciones de agricultores/as. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un plan de involucramiento en las diversas etapas atendiendo a las necesidades de información del agricultor según su tamaño y participación. • Institucionalizar la participación y el involucramiento a través de talleres y trabajo territorial. • Desarrollar convenios con otras instituciones para potenciar el involucramiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se propone incluir en futuros estudios de satisfacción un análisis de evolución de la satisfacción de los agricultores/as y su relación con el escenario de sequía y déficit hídrico. • Se recomienda considerar puntajes o concursos especiales para agricultores de zonas críticas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usar nueva Ley de Riego como mecanismo de definición de impacto de la Ley y estimación de nuevos focos orientados a resultados a esperar. <p>Desarrollar nuevos modelos de medición de la satisfacción usuaria considerando los cambios experimentados en los perfiles de usuarios, necesidades, contexto hídrico y niveles de ISN obtenidos, dando cuenta de la necesidad de renovar el modelo de medición y sus dimensiones</p>

Evaluación: El plan de mejora se evaluará en base a los siguientes indicadores.

1. Nivel de satisfacción de los agricultores
2. Tiempos de espera y costos para los agricultores
3. Transparencia de los procesos y procedimientos
4. Eficiencia de los procesos

Ejes y Acciones

A continuación, se describen cada uno de los ejes con sus respectivas acciones:

Comunicación con la CNR

1. **Promover canales controlados de comunicación entre agricultores/as y consultores/as**, de manera de promover canales oficiales entre consultores y agricultores para triangular la información que se entrega, como por ejemplo frente a los resultados del concurso.
2. **Fomentar autonomía digital de los agricultores/as**. Acompañar las herramientas con capacitaciones en uso de implementos digitales permitirá avanzar hacia una mayor autonomía de los agricultores y una menor dependencia de otros intermediarios.

3. Comunicación según perfiles de clientes, es decir, la CNR debe avanzar en la definición de canales y medios de comunicación según el perfil de sus agricultores/as, para ello es clave saber a quiénes y como les habla estimando planes comunicacionales según el nivel educacional, de alfabetización digital, etc. Esto dará cuenta de avanzar en una estrategia que no sea solo técnica, sino también comunicacionalmente entendible para su público.

4. Comunicación focalizada en no beneficiarios, para desarrollar un trabajo focalizado en sus necesidades. Esto guiará un trabajo focalizado que pueda menguar la importancia que hoy tiene en la evaluación de los procesos el resultado del concurso.

Asociatividad

- **Promover la asociatividad de beneficiarios/as sobre todo de pequeña agricultura mediante la implementación de mecanismos especiales de postulación**, esto permitirá potenciar mejoras en los resultados esperados de cada concurso.
- **Incentivar postulación de proyectos asociativos de mujeres agricultoras**, sobre todo considerando el aumento considerable de mujeres postulantes lo que abre el paso a una mirada de una agricultura con enfoque de género.
- **Incentivar a consultores/as a trabajar con organizaciones y asociaciones de agricultores/as**, lo que permitirá promover nuevos concursos y el interés de los consultores por este tipo de proyectos.

Mayor involucramiento del agricultor

1. Desarrollar un **plan de involucramiento** en las diversas etapas atendiendo a las necesidades de información del agricultor según su tamaño y participación.
2. **Institucionalizar la participación** y el involucramiento a través de talleres y trabajo territorial, de manera que los agricultores estén involucrados en el proceso ya sea durante los 5 meses que dura el concurso, como en el resto de las etapas.
3. Desarrollar **convenios con otras instituciones** para potenciar el involucramiento de manera de estar en terreno de manera trianguladas con INDAP, PRODESAL, entre otros.

Relación entre la evaluación de satisfacción y el escenario hídrico

1. Se propone incluir en futuros estudios de satisfacción un análisis de la evolución de la **satisfacción de los agricultores/as y su relación con el escenario de sequía y déficit hídrico**. De esta manera, se podrá obtener mayor información o más específica de necesidades particulares de este tipo de agricultores, desarrollando preguntas atinentes que consideren estas necesidades.

2. Se recomienda considerar **puntajes o concursos especiales** para agricultores de zonas críticas de manera de potenciar una mayor participación y focalización de los recursos de la Ley.

Acción estratégica

- Usar **nueva Ley de Riego** como mecanismo de definición de impacto de la Ley y estimación de nuevos focos orientados a resultados a esperar. Esto permitirá conocer el indicador en que impacta la Ley como también.
- Desarrollar nuevos **modelos de medición de la satisfacción usuaria** considerando los cambios experimentados en los perfiles de usuarios, necesidades, contexto hídrico y niveles de ISN obtenidos, dando cuenta de la necesidad de renovar el modelo de medición y sus dimensiones.

Evaluación del plan de mejora

La evaluación del plan de mejora se realizará mediante encuestas a los agricultores, análisis de datos y entrevistas a actores clave.

Resultados esperados

1. Un aumento en el nivel de satisfacción de los agricultores con la Ley de Fomento al Riego.
2. Una mayor participación de los agricultores en los procesos de la CNR.
3. Un fortalecimiento de la relación entre la CNR y las organizaciones de usuarios de agua.
4. Una mejor comprensión del escenario hídrico por parte de la CNR.
5. Una mayor efectividad de las acciones de la CNR en el contexto del escenario hídrico.