



RESUMEN EJECUTIVO: Diagnóstico sobre el uso y aplicabilidad de las herramientas de divulgación de criterios técnicos

Servicio de Evaluación Ambiental

27 de diciembre del 2023

RESUMEN EJECUTIVO

“DIAGNÓSTICO SOBRE LA APLICACIÓN Y USO DE GUÍAS Y DOCUMENTOS TÉCNICOS DE EVALUACIÓN PUBLICADOS POR EL SEA PARA LA UNIFICACIÓN DE CRITERIOS”

Licitación: ID N° 1588-12-LE23

Plazo de ejecución: agosto a diciembre de 2023

Metodología: Estrategia metodológica mixta que levantó información cuantitativa y cualitativa de actores privados (Consultores y Titulares de proyectos), actores públicos (Profesionales SEA y OAECA) y Ciudadanía con alcance a nivel nacional. Se realizaron:

- 261 encuestas web con muestreo por conveniencia (no probabilístico).
- 11 grupos focales online con una participación total de 78 personas.
- 5 entrevistas a actores públicos y privados.

Diagnóstico:

- Las personas encuestadas evalúan con una nota de 5,4 las Guías y documentos de Criterios de Evaluación de Impacto Ambiental.
- Las guías son utilizadas principalmente por actores técnicos: consultores, profesionales del SEA y OAECA (90%). Los titulares de proyectos las utilizan en menor medida (78%). Y la ciudadanía las utiliza aún menos (65%).
- Las guías son valoradas por su capacidad para proporcionar orientación y claridad en la evaluación ambiental a los actores técnicos. Sin embargo, la ciudadanía tiende a desconocer las guías y documentos técnicos en general, normalmente el acceso a la información de las guías está mediado por algún actor intermedio como profesionales del SEA, consultores u otros actores con mayor experiencia y conocimiento en el área.
- Sobre el acceso y la difusión de las guías es desigual, los profesionales del SEA tienen un sistema interno de comunicación que les permite estar al tanto de las nuevas guías publicadas. Pero otros actores deben buscar activamente las guías en la página web y revisando las noticias y redes sociales del SEA lo cual genera una dificultad para mantenerse actualizados.
- Los actores privados manifiestan desacuerdo con la aplicación inmediata de las guías una vez publicadas por el trabajo que implica considerar nuevos criterios en una evaluación, por lo que preferirían que existiera gradualidad en la implementación de las guías. Cabe señalar, que también se mencionó que profesionales del SEA utilizaban las guías para evaluar aun cuando no hubieran sido publicadas.
- Se identifica la necesidad de mejorar la difusión y comunicación de las guías para asegurar un acceso igualitario por parte de todos los actores, especialmente de la ciudadanía que no utiliza las guías.
- Algunos usuarios señalan que falta precisión técnica en ciertos aspectos de las Guías, particularmente en lo relacionado a tecnologías emergentes. Entre las guías examinadas la Guía de Cambio Climático destaca como objeto de críticas transversales, porque desde la visión de sus usuarios dejaría muchos aspectos abiertos en términos de cómo deben ser abordados.
- Existe una controversia entre aquellos usuarios que consideran que las guías deben ser técnicamente más específicos y aquellos que esto genera un



riesgo de que las guías no sean capaces de abordar todas las particularidades del amplio espectro de proyectos y la diversidad de características territoriales.

- En términos de evaluación visual y diseño de las guías, existe la percepción de que las guías fueron diseñadas para ser impresas, por lo que se destaca la necesidad de una estructura más amigable para la navegación de las guías, especialmente para su consulta en formato digital y que exista mayor integración e interactividad entre los distintos elementos y plataformas del SEA.
- Las infografías y los cuadros son valorados por su capacidad de hacer más comprensible la información. Sin embargo, se señala que algunos son complejos y suponen ciertas capacidades técnicas para ser entendidos.

En resumen, el diagnóstico revela que las guías y documentos técnicos del Servicio de Evaluación Ambiental son ampliamente utilizados y valorados por consultores y profesionales del SEA, pero existe margen de mejora en su difusión, accesibilidad, precisión técnica y estructura para facilitar su uso por otros actores, como los titulares de proyectos y la ciudadanía. La actualización constante de las guías es un desafío que requiere estrategias de comunicación efectivas y capacitación permanente para asegurar que todos los actores puedan beneficiarse de estas herramientas.

Recomendaciones: El plan de mejoras se estructuró según 5 desafíos para los cuales se establecieron las siguientes acciones estratégicas:

A. Comunicar criterios de evaluación de impacto ambiental a una audiencia variada, que abarca desde funcionarios públicos, actores privados hasta la ciudadanía en general (población rural y analfabeta digital).

1. Construcción de un plan de difusión planteado para diferentes públicos y diferentes zonas. Que incluya seguimiento de información.
2. Minimizar riesgos asociados a la comunicación de conceptos a través de glosarios y definiciones de conceptos de manera sencilla, clara y concisa, identificando la información básica que se debe tener en consideración en la evaluación ambiental de un proyecto.
3. Segmentar las guías según público de interés para utilizar el lenguaje adecuado. Esto debe estar indicado en cada guía.
4. Incorporar al desarrollo de las guías, un profesional que tenga como especialidad la corrección de estilo (experto en lenguaje y edición de textos). La corrección de estilo se realiza en forma y fondo para garantizar la comprensión de la información, debe ajustar el lenguaje una vez que está terminada la guía en términos técnicos. Su misión debiese ser garantizar que el lenguaje sea comprensible, es un profesional en el uso del lenguaje.
5. En las guías indicar a través de símbolos (representación perceptible de una idea) sus temas centrales y a quién va dirigida (público objetivo). Generar un meta lenguaje que permita la lectura rápida, por ejemplo, refiere a agua, un símbolo que lo represente, es de alta complejidad, entonces que indique grado técnico alto, entre otros.



6. Potenciar la incorporación de ejemplos con casos prácticos (ficticios o no) que permitan hacer referencia a casos reales, idealmente de proyectos ya evaluados para ilustrar las características de los diferentes componentes ambientales, normativa aplicable, permisos ambientales sectoriales y requerimientos técnicos.
7. Definir un proceso o mecanismos de participación de actores externos, del ámbito público y privado, para contar con antecedentes para la elaboración de las guías que además permita fortalecer la participación ciudadana.
8. Evaluar la aplicación gradual de las guías, especialmente cuando estas se actualizan, con el objeto de ir perfeccionando su aplicabilidad y de no dejar fuera proyectos que estando en proceso de elaboración de sus antecedentes ambientales no logran cumplir con el estándar de la nueva guía al momento de ingresar al SEIA.
9. Establecer un mecanismo de retroalimentación para mejorar en forma periódica, tanto las estrategias de comunicación de las guías como su contenido. Evaluar periódicamente la eficacia de los canales de comunicación y ajustarlos en función de los comentarios de los públicos objetivos.

B. Mejorar la calidad visual e interactiva de las guías, es decir, el diseño gráfico y su funcionalidad para ofrecer una experiencia más atractiva y participativa, en línea con la transformación digital actual.

1. Disminuir textos de las guías y aumentar la incorporación de elementos visuales como ilustraciones, diagramas e infografías para complementar la información textual. Las ayudas visuales pueden mejorar significativamente la comprensión, especialmente para personas con alfabetización limitada.
2. Estandarizar el formato y la estructura de las guías para hacerlas fáciles de usar. Garantizar la coherencia en la presentación de la información, facilitando a los lectores la navegación por el contenido.
3. Priorizar la información crítica en las guías, como por ejemplo los desafíos medioambientales que plantea una componente ambiental en un área o tipo de proyecto.
4. Incorporar resúmenes concisos o materiales visuales para referencia rápida en cada Guía.
5. Si bien las guías están diseñadas para ser impresas, la mayoría de los usuarios las lee en formato digital. El formato digital permite contar con hipertextos, barras de navegación, combinación de lenguajes. Los usuarios deberían poder contar con ambas opciones (digital e imprimible en PDF descargable).
6. Las guías podrían mejorar su lectura y vincular la información entre ellas, permitiendo contener explicaciones didácticas como un glosario activo, índices interactivos, más ejemplos y casos aplicados que faciliten su comprensión.
7. Guías con versiones responsivas, para dispositivos móviles.

C. Proporcionar información de manera oportuna en medio de una significativa evolución en la protección del medio ambiente y los cambios inherentes a la naturaleza.



1. Chile es un país diverso, las personas por zona valoran cosas distintas, hacen referencias distintas, tienen tradiciones y formas de vida propias según el lugar que habitan. Las guías estandarizan, pero no se hacen cargo de esas diferencias, por tanto, dificultan la comprensión de las materias que son de alta sensibilidad. En cada lugar, dependiendo del proyecto y las características del entorno y la población, la información debiese estar ajustada rescatando esas singularidades, en este punto las Direcciones Regionales debiesen tener un rol activo para gestionar y proporcionar la información adecuada a su zona.
2. Mejorar el buscador inteligente, incluir nuevos criterios más avanzados (técnicamente) de búsqueda como el de ingreso de proyectos. Por ejemplo, que se pueda buscar en las guías información según PAS, sector industrial, componentes (ej., ¿se hizo levantamiento paleontológico?), variables ambientales, etc.
3. Gobernanza de datos: recomendación de construcción de bases de datos de consultores y ciudadanía. Aunque esto excede el espacio de las guías, como resultado del proceso de investigación se observa que el SEA debe mejorar la gestión y administración de sus datos, por ejemplo, en lo que refiere a los consultores, a quienes participan de procesos de capacitación, a quienes hacen consultas, etc. En la actualidad existen distintos modelos de gobernanza de datos, que definen formas de gestión de los datos, unidades, roles, responsabilidades, frecuencias, difusión de los datos. Un modelo ampliamente usado es DAMA, (<https://www.dama.org/cpages/home>) por poner un ejemplo.
4. Si se usan las guías como lista de chequeo (lo que arroja el levantamiento en el caso de OAECAS), esa información podría estar disponible de manera clara y precisa, no al interior de una guía. Es decir, crear un documento complementario, coherente con las guías.
5. Las guías no pueden pretender informar en forma completa. La comprensión de estas materias deberían ser parte de una plataforma tipo red, con diversidad de medios, es decir, guía + reuniones explicativas + videos + cápsulas de audio + esquemas explicativos tipo infografías, entre otras. Es posible utilizar los recursos que ya están disponibles en la web, tales como videos en youtube, cápsulas de capacitación, publicaciones en redes sociales del SEIA y las guías, junto a la realización de nuevas actividades (talleres o nuevas capacitaciones, lanzamientos de nuevas cápsulas de audio o video) que hagan referencia entre sí, de manera de crear recursos complementarios para una misma temática específica.

D. Garantizar el derecho a la ciudadanía a participar de manera informada en los procesos de toma de decisiones ambientales (Acuerdo Escazú pilar de acceso a la información ambiental).

1. Capacitar y designar embajadores locales en la ciudadanía, formando una red de voluntarios que puedan ayudar a los miembros de la comunidad a acceder a las guías. Estas personas pueden brindar orientación sobre dónde encontrar los materiales, ofrecer apoyo para comprender el contenido de las Guías, entregar la información actualizada de proyectos o disposiciones legales que se vayan actualizando. Por ejemplo, establecer un



plan de trabajo con el Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc) dado que es el mecanismo institucional de vínculo con la ciudadanía.

2. Establecer una línea directa ciudadana donde las personas puedan llamar o enviar mensajes de texto para solicitar guías o hacer preguntas. Esto proporciona un canal de comunicación directo y garantiza la accesibilidad para quienes no tienen acceso a Internet.
3. Alerta telefónica de texto y SMS cuando exista un nuevo proyecto en evaluación cercano a su domicilio y la guía correspondiente que le permitirá tener la información necesaria para ser parte del proceso participativo de evaluación ambiental (se requiere contar con la data actualizada). Se recomienda incorporarlo como servicio en SEAMovil.
4. Desarrollar una aplicación móvil que incluya notificaciones automáticas para actualizaciones de proyectos, para recibir comentarios de la comunidad y desde la cual se puedan descargar también las Guías. Se recomienda incorporarlo como servicio en SEAMovil.
5. Implementar códigos QR que las personas puedan escanear para recibir versiones digitales de las guías directamente en sus teléfonos.
6. Desarrollar versiones de las guías aptas para dispositivos móviles a las que se pueda acceder desde teléfonos inteligentes básicos, y que permita a los usuarios acceder a las guías sin conexión. Esto se adapta al uso cada vez mayor de dispositivos móviles a nivel general e incluso en zonas remotas.
7. Audioguías, podcast, versión audible de la información relevante, para adaptarse a personas con alfabetización limitada, con discapacidades físicas o con cualquier tipo de limitaciones.
8. Distribuir material impreso, no las guías impresas. Elaborar una pieza gráfica que permita abordar contenido estratégico relacionado con las guías y que aborde los principales tópicos que deben ser de conocimiento general en la evaluación de proyectos ambientales para distribuir en bibliotecas municipales, colegios, universidades, centros de formación técnica superior, centros comunitarios.
9. Crear una especie de guías u otro instrumento para la ciudadanía que permita abordar las temáticas relevantes para educar e informar a los grupos de interés que participan en la evaluación impacto ambiental, facilitando su comprensión de los tipos de proyecto. Por ejemplo: "Guía para comprender el impacto de un proyecto inmobiliario".
10. Organizar talleres periódicos para educar a la ciudadanía para demostrar el uso de guías simplificadas y herramientas tecnológicas y sobre cómo acceder y comprender la información de un proyecto, usando casos de proyectos reales para facilitar la comprensión.

E. Establecer redes de apoyo institucionales que permitan amplificar el alcance de la información para compartir responsabilidades y desafíos comunes en torno a la protección del medio ambiente.

1. Identificar estructuras orgánicas locales y rurales para generar relaciones colaborativas y transmitir información automatizada, por ejemplo, se podría trabajar con los gobiernos locales, municipalidades, cámaras de comercio,



- centros de salud, establecimientos educacionales, centros deportivos, centros para el adulto mayor, líderes locales, APR u otros.
2. Chile Atiende - Es una plataforma nacional que tiene una gran interacción con los ciudadanos, se podría generar un convenio de colaboración que permita entregar información sobre ciertos aspectos fundamentales por región y localidad, en pos de mejorar la cultura medioambiental y dar a conocer los aspectos críticos y relevantes.
 3. Las páginas web de los OAECAS y de las instituciones locales (municipios, centros de salud, centros educacionales) podrían tener un enlace directo a la página web del SEA.
 4. Emitir avisos en estaciones de radio locales para transmitir información sobre la disponibilidad de las guías indicando detalles sobre dónde se puede acceder a copias físicas o digitales de las Guías.

Recomendaciones priorizadas

De las recomendaciones entregadas, nos parece que definir los desafíos en el orden siguiente les permitirá resolver, sin gran costo, las brechas más urgentes:

1. Incorporar al desarrollo de las guías, un profesional que tenga como especialidad la corrección de estilo (experto en lenguaje y edición de textos).
2. Disminuir textos de las guías y aumentar la incorporación de elementos visuales como ilustraciones, diagramas e infografías para complementar la información textual. Las ayudas visuales pueden mejorar significativamente la comprensión, especialmente para personas con alfabetización limitada.
3. Mejorar el buscador inteligente, incluir nuevos criterios más avanzados (técnicamente) de búsqueda como el de ingreso de proyectos. Por ejemplo, que se pueda buscar en las guías información según PAS, sector industrial, componentes (ej., ¿se hizo levantamiento paleontológico?), variables ambientales, etc.
4. Potenciar la incorporación de ejemplos con casos prácticos haciendo referencia a casos reales de proyectos ya evaluados para ejemplificar las características de las diferentes componentes ambientales, normativa aplicable, permisos ambientales sectoriales y requerimientos técnicos.
5. Si se usan las guías como lista de chequeo (lo que arroja el levantamiento en el caso de OAECAS), esa información podría estar disponible de manera clara y precisa, en forma complementaria a la guía. Es decir, contar con un documento complementario, coherente con las guías que facilite la revisión de la documentación a entregar para presentar un proyecto. Si bien las guías contienen el listado estructurado nos parece importante destacar este punto porque fue manifestado tanto por los consultores (ámbito privado) como por los funcionarios de OAECAS. Se sugiere repensar la forma en que está construido ese listado, o bien profundizar en cada punto que debe ser trabajado (Dependiendo de la guía).
6. Guías con versiones responsivas, para teléfono móvil.
7. Generar un sistema de alerta para indicar la existencia de una nueva guía (SMS, mail, etc.)



8. Audioguías, podcast, versión audible de la información relevante, para adaptarse a personas con alfabetización limitada, con discapacidades físicas o con cualquier tipo de limitaciones.
9. Organizar talleres periódicos (o integrar esta acción en los que ya se realizan) para educar a la ciudadanía para demostrar el uso de guías simplificadas y herramientas tecnológicas y sobre cómo acceder y comprender la información de un proyecto, usando casos de proyectos reales para facilitar la comprensión.
10. Establecer un mecanismo de retroalimentación para mejorar en forma periódica, tanto las estrategias de comunicación de las guías como su contenido.





clio
consulting