



**Borrador del Plan
de Participación Pública
de 2019 de Metro**

Actualización: febrero de 2019

Índice

- Índice.....2
- Introducción a los interesados del condado de Los Ángeles de Metro.....3
- Área de servicio y funciones de la agencia3
- Metas y principios rectores.....4
- Implementación de los principios rectores: un equipo integrado para la participación y la continuidad de los interesados 10
- Estrategias, métodos y procedimientos 19
- Estrategias 23
- Metodología y menú de herramientas y propósito de la participación pública... 24
- Tipos de reuniones..... 26
- Aviso de reunión pública: sistema de entrega 27
- Otros sitios o herramientas de acceso de idiomas..... 29
- Gama de métodos de participación pública que emplea Metro 31
- Casos de estudio de participación pública 32
- Medidas y objetivos de la participación pública 42
- Conclusión 44

Borrador del Plan de Participación Pública de 2019 de la Autoridad de Transporte Metropolitano del Condado de Los Ángeles (Metro)

1. Introducción a los interesados del condado de Los Ángeles de Metro

La Autoridad de Transporte Metropolitano del Condado de Los Ángeles (Los Angeles County Metropolitan Transportation Authority, Metro) considera a todos los que residen, trabajan y viajan dentro del condado de Los Ángeles como interesados de la agencia. Los residentes, las instituciones, las empresas locales y los funcionarios electos que los representan son particularmente importantes en relación con la planeación de la participación pública y la difusión. La comunicación con el público es un continuo de participación respecto a servicio; cambios en tarifas; estudios e iniciativas; documentos de planeación a corto y largo plazo; estudios ambientales; planeación y construcción de proyectos, y educación en seguridad del transporte público.

Este Plan de Participación Pública (Plan) se elaboró para integrar los métodos, las innovaciones y las medidas del compromiso que tiene la agencia para cumplir y superar los requisitos prescritos por el Departamento de Transporte de EE. UU. (U.S. Department of Transportation, USDOT), incluidas las circulares de la Administración Federal de Transporte Público (Federal Transit Administration, FTA) C 4702.1B, que cita las responsabilidades de los receptores hacia las personas con dominio limitado del inglés y C 4703.1, que guía a los receptores respecto a la integración de los principios de justicia ambiental en el proceso de la toma de decisiones sobre el transporte y el programa del Título VI de la Administración Federal de Autopistas (Federal Highway Administration, FHWA). El Plan también está en conformidad con el Título VI (leyes contra la discriminación) de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 162(a) de la Ley de Ayuda Federal para Autopistas de 1973 y la Ley de Discriminación por Edad de 1975.

Área de servicio y funciones de la agencia

Todos los días, Metro pone en marcha más de 2,228 autobuses con 15,967 paradas a fin de que 183 rutas de autobuses cubran 1,433 millas de área de servicio de autobuses con más de 1 millón de abordajes promedio por día. En las 100 millas que recorren el tren ligero y el pesado se registran otros 330,000 abordajes diarios. Los abordajes mensuales totales en todo el sistema a menudo superan los 34 millones.

Metro planea, financia, construye y opera transporte público para cubrir 4,751 millas cuadradas de superficie terrestre en beneficio de casi 10 millones de residentes, lo que lo convierte en el más utilizado de los 58 condados de California. El resto de los condados vecinos del sur de California suma más de 11 millones de residentes que conforman una mayor población regional que alcanza un total de más de 21 millones. La responsabilidad de la agencia para transmitir información a las personas de las 88 ciudades y las áreas no incorporadas que se encuentran dentro de las fronteras del condado de Los Ángeles requiere de un compromiso para apreciar la composición diversa de los interesados, quienes fueron identificados en los datos recopilados en la Encuesta de la Comunidad Estadounidense como 48.1 % hispanos, 27.2 % caucásicos, 13.8 % asiáticos, 8.0 % afroamericanos y una amplia gama de etnias que conforman el 2.9 % restante. El 14.6 % de la población tiene ingresos por debajo del nivel de pobreza, el 50 % de la población es masculina, el 50 % de la población es femenina y el 43.5 % de la población es mayor de 40 años. Además, se identificaron 32 idiomas con múltiples dialectos y 1,000 o más hablantes. El condado de Los Ángeles es un entorno multiculturalmente enriquecido y un centro de transporte para la región, el estado y el mundo.

2. Metas y principios rectores

Este Plan dirige todo el contacto de Metro con la comunidad para recabar importantes opiniones del público sobre posibles cambios en el servicio de autobús y tren, nuevos proyectos de planeación y construcción, cambios en las tarifas y otros programas. A medida que se expande el sistema, Metro se encuentra en una posición única con una oportunidad incomparable para invertir en el sistema de transporte del condado de Los Ángeles en todo tipo de traslados: autopistas, autobuses, trenes, bicicletas, transporte activo y más. Esta transformación por medio del transporte tendrá repercusiones en los interesados de toda la región. Por ello, es esencial que Metro continúe creando conexiones con las comunidades y las personas que tienen relaciones y percepciones profundas sobre las necesidades y las oportunidades específicas de la comunidad a través de un programa de participación pública integral, equitativo y sostenido que se considere como la norma de referencia de la nación.

Este Plan cumple y supera los requisitos establecidos por la FTA, la FHWA y el Título VI, y se adapta a la misión y el compromiso de Metro con la excelencia en el servicio y el apoyo. Es responsable, en primer lugar, ante el público y refleja la dedicación de la agencia para proporcionar un programa de participación pública sólido e inclusivo que sustenta, fortalece y profundiza nuestras relaciones con los interesados de todo el condado.

Muchas comunidades no hablan inglés y tienen bajos ingresos, por lo que utilizan el transporte público como método principal de transporte. Asimismo, dado que más de la mitad del condado de Los Ángeles será hispano para el año 2040, Metro debe continuar enfatizando el acceso a recursos multilingües, organizando reuniones flexibles con las horas de trabajo, mejorando los nuevos métodos de difusión, determinando la efectividad de la difusión comunitaria y fomentando una participación importante, especialmente para aquellos que se trasladan diariamente a pie, en bicicleta, en autobús y en tren.¹

También es fundamental que Metro continúe observando los procesos de la toma de decisiones de la comunidad a través de varios enfoques, tomando en cuenta los valores de los vecindarios y las comunidades; las estructuras de la comunidad del condado de Los Ángeles; las áreas urbanas y rurales; los grupos étnicos y culturales; las comunidades marginadas y poco representadas, y las personas con discapacidades. Metro también debe continuar explorando los enfoques no convencionales pero efectivos como los métodos de educación popular² a fin de explicar los detalles técnicos más difíciles de descifrar y utilizar herramientas de planeación participativa para aumentar la conciencia y la comprensión a través de un enfoque equitativo.

Marco de la plataforma de equidad

El acceso a las oportunidades es un objetivo central de la toma de decisiones públicas, así como de la inversión y el servicio públicos, y el transporte es un elemento esencial para permitir ese acceso. Lamentablemente, existe una gran disparidad entre los vecindarios y las personas del condado de Los Ángeles en cuanto a su capacidad para ver y aprovechar las oportunidades, ya sean de empleo, vivienda, educación, salud, seguridad u otras facetas esenciales para prosperar en comunidades dinámicas y diversas. Una plataforma de equidad de múltiples puntos proporciona una base para que Metro lidere y participe de manera activa en atender y superar esas disparidades.

El personal de Metro no se toma el tema de la equidad a la ligera ni de manera desinformada. La implementación de la Medida M incluyó indicadores de desempeño relacionados con las comunidades desfavorecidas. La revisión principal del Plan de Transporte de Largo Alcance se comprometió a incorporar la equidad como un tema

¹ Este principio clave proviene de la carta de comentarios de Investing in Place durante la revisión del borrador de la Participación Pública de 2016 (consulte el Anexo 6).

² Los métodos de educación popular son un enfoque educativo que alienta a las personas a enseñar y aprender unos de otros sobre los temas que son más importantes en sus vidas; considera a todos los participantes como aprendientes y maestros. Estos métodos integran lluvias de ideas, aprendizaje cooperativo, ejercicios grupales y juegos interactivos. Al igual que la planeación participativa, la educación popular involucra y capacita a toda la comunidad en el proceso de planificación. "What is Popular Education?" (¿Qué es la educación popular?), The Popular Education News, <http://www.popednews.org/newsletters/definitions.html>.

transversal desde su presentación a la junta en febrero de 2017. El Consejo Asesor en Políticas señaló esto como un tema de principal interés. Lo más importante es que la experiencia reciente y comprometida con los miembros de la comunidad respecto a varios proyectos (por ejemplo, la planeación del Plan para la Primera y la Última Milla, el subsidio de las Comunidades del Clima Transformativo para el transbordo de tren a tren y un órgano de iniciativas innovadoras para el desarrollo de la fuerza laboral) destaca tanto la oportunidad como la urgencia que las consideraciones de equidad aportan al expediente de Metro. Además, el personal se comunicó de manera informal con representantes de la academia, fundaciones, organizaciones de defensa y el gobierno local para desarrollar una plataforma. La experiencia que mostraron en la investigación y la acción colectiva, así como sus comentarios francos sobre los desafíos y las oportunidades en el espacio de equidad fueron invaluableles.³

Principios mínimos de referencia para la difusión pública

Metro estableció ocho principios mínimos de referencia para la difusión pública (consulte la siguiente tabla) y fundamentó este Plan con estas estrategias principales a fin de garantizar que los vecindarios circundantes, las personas y las organizaciones de participación cívica participen en todas las etapas del ciclo de vida de cada proyecto, programa o iniciativa, desde la planeación hasta la implementación. Metro alienta la participación pública en cada oportunidad para tomar una decisión, incluidos:

- nuevas políticas y cambios en las políticas, como posibles cambios en el servicio de autobús y tren, tarifas y otros programas⁴
- desarrollo, planeación y construcción de nuevos proyectos y programas, incluidos autobuses, ferrocarriles, carreteras y comunidades orientadas al transporte

³ Informe de la junta sobre el marco de la plataforma de equidad de Metro, 15 de febrero de 2018. Archivo #2017-0912, Comité Ejecutivo de Administración, punto 33 de la agenda.

https://media.metro.net/about_us/committees/images/report_tac_epf_2018-03.pdf

⁴ Los principios mínimos de referencia para la difusión pública que se describen aquí son adicionales a los lineamientos para las audiencias públicas sobre cambios en las tarifas y en el servicio que se describen en la *Actualización del Programa del Título VI* de Metro, que estará disponible en www.metro.net/civilrights.

| Método de difusión | Descripción |
|--|--|
| Reunión comunitaria y avisos de audiencia pública | Los interesados recibirán un aviso con un mínimo de 10 días de anticipación para todas las reuniones comunitarias y audiencias públicas que organice Metro. Los avisos se darán en inglés y español como mínimo y se traducirán a otros idiomas de acuerdo con los datos demográficos. Los anuncios y los folletos se colocarán en los autobuses y trenes adyacentes para las reuniones en un área específica, siempre que sea posible. Los materiales de las reuniones y las audiencias también se publicarán en línea para aquellos que no puedan asistir. Además, cuando sea posible, las reuniones también se compartirán digitalmente por medio de transmisiones en línea, seminarios web y otras plataformas en línea. |
| Ubicaciones y horarios de las reuniones comunitarias y las audiencias públicas | Las reuniones comunitarias y las audiencias públicas que organice Metro se llevarán a cabo en lugares con transporte público adecuado, en sedes de conformidad con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA), en horarios flexibles con las horas de trabajo y cuando sea más conveniente para los interesados; por ejemplo, por la noche y los fines de semana. Las sedes estarán cerca de las comunidades de interés. |
| Traducción de reuniones comunitarias | Los materiales de las reuniones comunitarias y la traducción en vivo se brindarán en inglés y en otros idiomas hablados por las poblaciones importantes del área del proyecto, según lo permitan los recursos y como se describe en el Plan de Análisis de Cuatro Factores ⁵ del Plan de Dominio Limitado del Inglés (Limited English Proficiency, LEP) de Metro. Se proporcionarán idiomas adicionales y adaptaciones con base en la ADA, como letra grande y braille, al presentar una solicitud con al menos tres días hábiles (72 horas) de anticipación. La traducción de idiomas la realizarán personas que hablen ambos idiomas con fluidez. |

⁵ El Plan de Análisis de Cuatro Factores del Plan de LEP de 2016 de Metro se puede encontrar en la *Actualización del Programa del Título VI*, que estará disponible en www.metro.net/civilrights.

| Método de difusión | Descripción |
|---|--|
| Traducción y documentación de audiencias públicas | Los materiales de audiencias públicas y la traducción en vivo se proporcionarán en inglés y español, como mínimo. Se proporcionarán otros idiomas y adaptaciones con base en la ADA, como letra grande y braille, al presentar una solicitud previa con al menos tres días hábiles (72 horas) de anticipación. La traducción de idiomas la realizarán personas que hablen ambos idiomas con fluidez. Los reporteros del tribunal también documentarán los procedimientos de las audiencias y los comentarios públicos. |
| Enfoques en los vecindarios y las comunidades | Metro analizará los procesos de la toma de decisiones de la comunidad a través de varios enfoques, incluidos los valores de los vecindarios y las comunidades, las estructuras comunitarias del condado de Los Ángeles, las áreas urbanas y rurales, así como los grupos étnicos y culturales, y prestará atención a los usuarios con mayor necesidad y poca representación. |
| Innovación | Metro se esforzará por usar videos, imágenes, ejemplos, herramientas de planeación participativa (como mapas interactivos y actividades), ejemplos de la vida real, arte y otras herramientas digitales que estarán disponibles siempre que sea posible para explicar con mayor profundidad los detalles técnicos y para aumentar la conciencia pública y la comprensión. |
| Traducción de idiomas en línea | El sitio web www.metro.net , que se actualizó en los últimos años, ofrece a los visitantes del sitio asistencia con información sobre el transporte en nueve idiomas además del inglés. Además, Metro ofrecerá el servicio del traductor de Google en todas las páginas web para la accesibilidad del idioma de acuerdo con los requisitos del Título VI. El contenido del sitio web de Metro también será accesible en conformidad con la ADA y será compatible con dispositivos de lectura de pantalla para personas con discapacidades visuales. |

| Método de difusión | Descripción |
|---------------------------|--|
| Interpretación telefónica | <p>El Departamento de Atención al Cliente de Metro les brindará asistencia de información sobre el transporte a los usuarios con LEP en más de 200 idiomas por medio de un servicio de interpretación de idiomas externo. La interpretación telefónica también será accesible en conformidad con la ADA y la línea de Servicio al Cliente de Metro será compatible con la línea de retransmisión de California</p> <p>http://ddtp.cpuc.ca.gov/default1.aspx?id=1482.</p> <p>Además de Atención al Cliente, Metro Rail Operations utilizará el servicio de interpretación de idiomas externo para proporcionar información y respuesta de emergencia a los usuarios con LEP que se comunican con el Centro de Operaciones Ferroviarias (Rail Operations Center, ROC) utilizando los dispositivos de comunicación (G-Tel, P-Tel y E-Tel) que se localizan en las plataformas ferroviarias.</p> |

Planes de participación pública para estudios e iniciativas individuales

Más allá de los principios mínimos de referencia, este Plan describe las estrategias, los métodos y los procedimientos adicionales (Sección 3) que Metro utiliza para llevar a cabo una amplia difusión a la comunidad y alentar una participación sólida de la comunidad en cada oportunidad de toma de decisiones. También describe cómo cada estudio o iniciativa de Metro desarrolla un Plan de Participación Pública individual que se enfoca en las necesidades individuales de los interesados. Este enfoque específico da como resultado un diálogo importante y un amplio acceso público a lo largo del proceso de toma de decisiones.

Para lograr los objetivos de sostenibilidad estatales y federales para la región, y de acuerdo con el cumplimiento de los Planes de Transporte de Largo y Corto Alcance para considerar una gama de soluciones multimodales, Metro generalmente realiza 30 o más estudios en cualquier momento dado en todo el condado de Los Ángeles a fin de determinar las alternativas preferentes a considerar para financiar, construir y operar. Estos estudios evalúan el impacto en el transporte público, las autopistas y las arterias locales, y analizan los factores que mejoran la calidad del aire, la movilidad, la accesibilidad para los peatones y los ciclistas, así como todas las disciplinas requeridas por la Ley de Calidad Ambiental de California (California Environmental Quality Act, CEQA) y la Ley de Política Ambiental Nacional (National Environmental Policy Act, NEPA) a fin de completar un documento ambiental. Para todos los estudios e iniciativas, Metro

aplica los conceptos expresados en el Análisis de Cuatro Factores ⁶ como algo fundamental para la estructura y la implementación de la participación pública. Este principio garantiza que la inversión pública incluya a aquellos que requieren apoyo a través de una difusión focalizada cuando se consideran las opciones y se toman las decisiones.

Cada estudio de Metro tiene un Plan de Participación Pública individual que se enfoca en las necesidades específicas de los interesados en un proyecto que, con frecuencia, supera los principios de referencia de Metro para la participación pública. Metro incluye evidencia en este documento de los esfuerzos exitosos de participación pública que han influido en las decisiones relacionadas con el modo y el diseño de las comunidades que, por definición, se consideran dentro del marco de la justicia ambiental⁷.

Las estrategias para la participación pública varían según el alcance y la amplitud del estudio o iniciativa, y las ubicaciones, las formas y los foros de comunicación familiares y accesibles conocidos. Además de las estrategias específicas, muchos estudios y proyectos de Metro tienen su propio sitio web y formas de comunicarse con los interesados de manera digital a través de las redes sociales. Otros utilizan los recursos existentes de las redes sociales de Metro. Los avances en la comunicación electrónica y las plataformas de las redes sociales han abierto nuevos caminos para la distribución generalizada de información que son especialmente útiles cuando hay comunidades periféricas en áreas de estudio geográficamente expansivas.

Implementación de los principios rectores: un equipo integrado para la participación y la continuidad de los interesados

Debido a la variedad de responsabilidades de la agencia y la amplitud del condado al que presta servicios, Metro ha adquirido experiencia en las actividades de difusión y participación pública que se adapta cuidadosamente a las necesidades específicas de cada proyecto o programa, al mismo tiempo que mantiene una relación constante con los interesados de todo el condado. El compromiso de involucrar a los interesados en el proceso de toma de decisiones ha dado como resultado el desarrollo de equipos especializados que funcionan bajo el estandarte de Relaciones Comunitarias. Estos equipos son Gobierno Local y Asuntos Exteriores (Local Government and External Affairs, LGEA), Proyectos Especiales, Administración de Proyectos (Relaciones Comunitarias) y Educación Comunitaria. La participación pública también es fomentada y conservada por cinco Consejos de Servicio subregionales de Metro, un Comité Asesor de Accesibilidad, un Consejo Ciudadano Asesor, un Comité Asesor Técnico, así como otros comités asesores y de planificación no electos que proporcionan orientación y liderazgo en numerosos

⁶ El Plan de Análisis de Cuatro Factores del Plan de LEP de 2016 de Metro se puede encontrar en la *Actualización del Programa del Título VI*, que estará disponible en www.metro.net/civilrights_

⁷ Puede ver una lista de proyectos en los anexos 1 y 2.

programas e iniciativas de Metro. El objetivo de Relaciones Comunitarias es asegurar la comunicación de Metro con los interesados, ya sea en relación con problemas diarios, operaciones, estudios, iniciativas, impactos en las actividades de construcción y la preparación para el uso seguro de un sistema cuando se construye e inicia su servicio. Todas estas actividades de la agencia requieren de un nivel de participación pública. En estrecha coordinación está el Departamento de Atención al Cliente de Metro, cuyo personal recibe, da seguimiento y responde todas las consultas, comentarios y quejas del público en general sobre los recorridos.

Gobierno Local y Asuntos Exteriores

En el núcleo de **Gobierno Local y Asuntos Exteriores** está el entendimiento de que los miembros de una “comunidad” viven, trabajan y se trasladan en jurisdicciones locales dentro del condado de Los Ángeles. En este reconocimiento de referencia existen cualidades y características conocidas sobre una comunidad como la composición cultural o étnica, y los valores que se pueden expresar y reflejar a través de la representación local electa. Cuando Metro emprende un estudio o iniciativa, esta información es integral para el diseño y la implementación de un programa de participación pública que incorporará estos factores. Además, otras consideraciones, como los lugares convenientes para las reuniones, los anuncios en publicaciones locales y la identificación de las organizaciones funcionan en conjunto a fin de establecer estándares tanto cualitativos como cuantitativos para la participación.

Cuando el apoyo de asesores forma parte del plan, se hace un gran esfuerzo para contratar especialistas en difusión que tengan un conocimiento amplio sobre un área de estudio, incluidas habilidades bilingües para las distintas necesidades de las comunidades. Los asesores deben proporcionar registros escritos y detallados de los comentarios del público hacia Metro en cada reunión a la que asistan y cada punto de contacto que tengan con la comunidad. Metro debe considerar todos los comentarios, tanto positivos como negativos, y emplearlos para influir en las decisiones importantes. Cuando participen varias jurisdicciones en un estudio o iniciativa conjunta (por ejemplo, SCAG, Caltrans y otras agencias asociadas con Metro), Metro se asegurará de que por lo menos se respeten los principios mínimos de referencia descritos en este Plan.

A medida que el sistema de Metro adquiere antigüedad y se expande, la necesidad de abordar y resolver los problemas operacionales del día a día es cada vez más importante. Los administradores de LGEA se coordinan de forma interna con las unidades de operaciones, planeación, atención al cliente y otras unidades de negocios para establecer relaciones estratégicas con las 88 ciudades del condado de Los Ángeles, los Consejos de Gobierno, las organizaciones empresariales y cívicas, y otros interesados claves de todo

el condado en nombre de Metro. Se asigna un administrador principal de Relaciones Comunitarias a cada área geográfica del condado, incluidas las áreas periféricas. Este identificará oportunidades para desarrollar nuevas asociaciones y mejorar las ya existentes asociaciones con las ciudades y los interesados, además de que asistirá de forma regular a las reuniones del consejo de la ciudad, expondrá los problemas o inquietudes para su resolución de manera proactiva y liderará los esfuerzos de difusión para todas las iniciativas, operaciones de autobuses y trenes, estudios de planeación, y proyectos y programas de la agencia. Estos administradores dirigen toda la comunicación sobre los problemas operativos y responden de manera rápida a las quejas, los comentarios y las sugerencias de estos interesados. También están encargados de apoyar a los Consejos de Servicio, el Consejo Ciudadano Asesor, el Comité Asesor Técnico de Metro y otros comités asesores establecidos.

Comités asesores

Para atender de forma continua los problemas del servicio de autobuses y trenes de Metro se establecieron cinco Consejos de Servicio subregionales. Los **Consejos de Servicio de Metro** están integrados por personal de operaciones junto con la participación de Gobierno Local y Asuntos Externos. Las jurisdicciones locales y los Consejos de Gobierno (Council of Government, COG) presentan los nombramientos de los miembros de los consejos para su aprobación por la Junta Directiva de Metro. Como requisito para ser miembro, los miembros del Consejo deben vivir, trabajar o representar a las comunidades ubicadas dentro de los límites de la región designada que representan. Estos consejos se reúnen cada mes, reciben los comentarios del público sobre el servicio de Metro, revisan y recomiendan cambios en el servicio, reciben propuestas sobre todas las iniciativas de la agencia y se reúnen cada trimestre con el director ejecutivo de la agencia. Todas las reuniones del Consejo de Servicio se notifican públicamente en conformidad con la Ley Brown y, por lo tanto, están abiertas al público. Los consejos, que han estado activos durante más de una década, han demostrado ser una fuente valiosa y duradera de comentarios de la comunidad y de una participación pública importante.

El **Comité Asesor de Accesibilidad (Accessibility Advisory Committee, AAC)** de Metro se reúne cada mes y lo promueve la Oficina de Derechos Civiles. El propósito del AAC es proporcionar comentarios sobre temas relacionados con la accesibilidad de los servicios (incluidas más de 200 rutas de autobuses y trenes) y las instalaciones de Metro, que deben ser completamente accesibles para todos los clientes, incluidos aquellos con discapacidades. Las agendas del AAC están disponibles en formatos alternativos sobre pedido y se proporcionan subtítulos en vivo en cada reunión del AAC.

El **Consejo Ciudadano Asesor (Citizens Advisory Council, CAC)** de Metro fue autorizado por el Estatuto Estatal como un organismo asesor de representantes de la comunidad de toda la región para consultar, obtener y recopilar opiniones públicas sobre temas de interés para la comunidad, así como transmitir los comentarios claves y las recomendaciones del CAC al personal y la junta de Metro. Metro también puede asignar problemas al CAC para su revisión, consideración y recomendación. El CAC se reúne dos veces al mes, una al comienzo del mes para reunirse con el Comité Ejecutivo y otra al final del mes para reunirse con el Comité de la Asamblea General. Cada miembro de la junta de Metro puede designar hasta cuatro miembros para el CAC.

El **Comité Asesor Técnico (Technical Advisory Committee, TAC)** de Metro fue establecido por la ley estatal en 1977 y lo integra el departamento de Planeación de Metro. Ha sido objeto de revisiones periódicas de sus miembros, funciones y responsabilidades con base en las necesidades de cambio de Metro; sin embargo, su función permanece relativamente sin cambios. El TAC revisa, evalúa y proporciona comentarios sobre varias propuestas y alternativas de transporte dentro del condado de Los Ángeles. Los problemas de transporte que se transmiten al comité incluyen la financiación; la operación; la construcción y el mantenimiento de calles y autopistas; el transporte en autobuses y trenes; la administración de la demanda y del sistema; la accesibilidad para discapacitados, y las mejoras en la calidad del aire. El TAC se reúne cada mes y actualmente está compuesto por 35 miembros con derecho y sin derecho a voto que representan a las agencias de todo el condado. Además, el TAC incluye cuatro subcomités: Operaciones de Autobuses; Calles y Autopistas; Sistemas Locales de Transporte Público, y Administración de la Demanda de Transporte/Calidad del Aire.

El **Consejo Asesor sobre el Negocio del Transporte (Transportation Business Advisory Council, TBAC)** de Metro fue establecido por la ley estatal en 1992 y está integrado por el Departamento de Diversidad y Oportunidades Económicas (Diversity and Economic Opportunity Department, DEOD) de Metro. Está compuesto por asociaciones empresariales profesionales que representan una variedad de industrias y comercios para asesorar a Metro sobre asuntos relacionados con el programa de empresas comerciales en desventaja a fin de permitir que la autoridad cumpla o supere los objetivos de participación de las empresas de negocios minoritarios y de mujeres. El TBAC juega un papel importante en promover que los propietarios de pequeñas empresas tengan un mayor acceso a las oportunidades de contratación de Metro.

Además, otros comités de planificación y asesoramiento no electos brindan orientación y liderazgo importantes en una variedad de proyectos, programas e iniciativas de áreas temáticas de Metro. Estos son:

El **Consejo de Liderazgo Comunitario (Community Leadership Council, CLC)** de Crenshaw/LAX es otro ejemplo de un organismo asesor de transporte fundamentado en los corredores, el cual se formó en 2010 con el propósito de crear una participación constante de los representantes que desempeñan una función de enlace con la comunidad en general, mientras el proyecto del tren ligero da frutos en sus operaciones.⁸

El **Consejo de Liderazgo Comunitario de la Conexión Regional (Regional Connector Community Leadership Council, RCCLC)** se formó en 2012 a fin de proporcionar un continuo de grupos de trabajo en las áreas de las estaciones para asesorar a Metro durante la construcción.

El **Comité Asesor de Revisión de Diseño de Boyle Heights** se estableció en 2013 a fin de asesorar a Metro en el diseño de proyectos para el desarrollo conjunto (Joint Development, JD) de Metro dentro de Boyle Heights, para servir como el medio formal a través del cual los miembros de la comunidad participan en la evaluación del proceso de diseño de JD y actuar como representantes de los residentes, las empresas y las instituciones del área del proyecto.

El **Consejo Asesor de Políticas de Metro** se estableció a principios de 2017 para revisar, comentar y proporcionar opiniones sobre el borrador de Lineamientos maestros sobre la Medida M, el Plan de Transporte de Largo Alcance (Long Range Transportation Plan, LRTP), y otros planes de trabajo y áreas de políticas que la junta de Metro puede solicitar.

La **Mesa Redonda del Área de la Estación Union** se formó en 2017 para apoyar los proyectos en las proximidades de la estación Union. Proporciona un foro regular para líderes y organizaciones del Distrito de Artes, el área del centro, Little Tokyo, Chinatown y las áreas de Boyle Heights a fin de que participen con el personal de Metro en los proyectos de West Santa Branch, Enlace de la Estación Union (Link US), Sendero del Río de Los Ángeles, Ampliación del Portal y las instalaciones para dar la vuelta de la División 20, Centro Operativo de Seguridad de Emergencia, Acceso a Eastside, del Patio y la Explanada y el Plan Maestro de la Estación Union. La participación de los interesados en estas mesas redondas ayuda a que los proyectos proporcionen otro nivel de difusión durante las fases cruciales de la planeación del proyecto.

El **Grupo de Trabajo del Estudio de Autobuses de NextGen** se formó en 2018 y proporciona una guía de políticas sobre la visión de la red de autobuses de Metro,

⁸ Para obtener más información, consulte la sección 4. “Gama de métodos de participación pública que emplea Metro”.

las prioridades y las compensaciones de servicio, así como las medidas necesarias para obtener el éxito. Una amplia muestra de intereses de los representantes del condado de Los Ángeles que incluye grupos ambientales, de bajos ingresos y de equidad social, instituciones educativas, operadores municipales y COG.

Gestión del Programa de Relaciones Comunitarias

Cuando un proyecto lleva a cabo la construcción, el equipo de **gestión del Programa** de Relaciones Comunitarias interviene para gestionar los impactos en la comunidad señalados en los documentos de planeación ambiental. Este equipo es el beneficiario de la experiencia desarrollada en la etapa de estudio y planeación donde se han conmemorado temas muy específicos y que ahora requieren estrategias dentro del campo para las medidas atenuantes que mantienen a las comunidades durante los rigores de la construcción del sistema. El equipo de Administración de Proyectos de Metro se encuentra en las oficinas exteriores con el equipo del proyecto, incluidos Gestión de la Construcción y el contratista.

En julio de 2013, la Junta Directiva de Metro aprobó un modelo de relaciones de construcción de Metro para respaldar la mitigación de la construcción en todos los proyectos de transporte y carreteras. Este modelo estableció una línea de referencia de esfuerzos de difusión y comunicación que las comunidades afectadas por la construcción pueden esperar. Incluye encuestas a los residentes y empresas previas a la construcción, métodos y estrategias para mantener al público informado, el procesamiento y la respuesta de las quejas, medidas atenuantes para los impactos de la construcción, mantenimiento de la seguridad, acceso y visibilidad comercial e información al público sobre los procedimientos de reclamaciones. La participación pública durante la construcción incluye reuniones públicas programadas con regularidad en lugares dentro de la comunidad. De manera significativa, la mayor parte del contacto con la comunidad se da a través de la interacción personal con el equipo de Gestión de Programas de Relaciones Comunitarias que está disponible todos los días y, de ser necesario, las 24 horas del día para atender las inquietudes de la comunidad. Casi todos los proyectos de Metro cuentan con experiencia bilingüe que refleja el origen étnico y la población con dominio limitado del inglés en el área del proyecto. Los materiales informativos se distribuyen en los idiomas necesarios para comunicar de manera exitosa la información sobre el proyecto a la comunidad, incluidas todas las notificaciones oportunas. Para mantener una constancia en la participación pública hasta el final del proyecto, Metro realiza reuniones comunitarias programadas con regularidad en donde se comparten las opiniones sobre los horarios y las actividades de construcción, así como comentarios sobre los controles de tráfico, las horas de trabajo y los posibles impactos en eventos o actividades programados de la comunidad.

Educación Comunitaria

El equipo de Educación Comunitaria de Metro (Metro's Community Education, MCE) es el responsable de aumentar la concientización sobre la seguridad en el transporte público y brindar educación a los residentes del condado de Los Ángeles que interactúan con el sistema de transporte público de Metro a través de varios programas de seguridad. Esto incluye la seguridad en las líneas del tren, el sistema de autobuses y las bicicletas de Metro.

Los programas atienden a diversas comunidades en todo el condado con un importante énfasis en los vecindarios dentro de un radio de 1.5 millas desde todas las líneas superficiales de tren ligero de Metro. El equipo de MCE emplea un plan integral de difusión comunitaria que involucra a las escuelas, los centros comunitarios, las bibliotecas, las instituciones de salud y los lugares de culto durante todo el año. Además, la difusión se extiende hacia las comunidades con acceso al sistema de transporte de Metro.

Los programas de MCE mejoran la seguridad en el transporte a través de presentaciones informativas y específicas del sitio, recorridos de orientación sobre la seguridad en los trenes, participación en eventos comunitarios, desplazamiento de embajadores de seguridad en los trenes y difusión a la comunidad de adultos mayores. El equipo de Educación Comunitaria de Metro comprende la diversidad del condado de Los Ángeles y adapta sus esfuerzos de difusión para lograr una participación efectiva de la comunidad.

Proyectos Especiales

El equipo de Proyectos Especiales se desempeña como el administrador del área para la ciudad de Los Ángeles, la región central del condado de Los Ángeles y la iniciativa de difusión multirreligiosa de Metro en todo el condado. El equipo se enfoca en lo siguiente:

- construir relaciones con una amplia gama de interesados
- organizar y liderar el esfuerzo de difusión multirreligiosa de Metro en todo el condado
- facilitar la coordinación entre los funcionarios y el personal de la ciudad para los proyectos, los programas y las iniciativas de Metro en la ciudad y el centro de Los Ángeles
- coordinar los programas de difusión para el transporte activo y los proyectos para la Primera y la Última Milla en todo el condado (por ejemplo, Calles Completas, Movilidad Bajo Demanda y Bicicletas Compartidas de Metro)

Atención al Cliente

Por último, el Departamento de **Atención al Cliente de Metro** es el enlace de comunicación para garantizar que los clientes reciban respuestas oportunas y precisas a sus consultas de traslado, resolución de sus quejas e inquietudes, asistencia con los servicios de Pase de Acceso al Transporte (Transit Access Pass, TAP) y otras necesidades de servicio al cliente.

Hay cuatro unidades funcionales diferentes dentro del departamento y son:

- Centro de Contacto de Información de Metro
- Centro de Contacto de Información del TAP
- Quejas del Cliente
- Programas y Servicios del Cliente

Los dos últimos centros de contacto responden y asisten a los programas o servicios regionales. La unidad de Quejas del Cliente recibe, rastrea y atiende los comentarios o las quejas del público en general, mientras que Programas y Servicios del Cliente proporciona información a los clientes relacionada con el pago de tarifas, los programas de descuento en las tarifas y la operación de objetos perdidos.

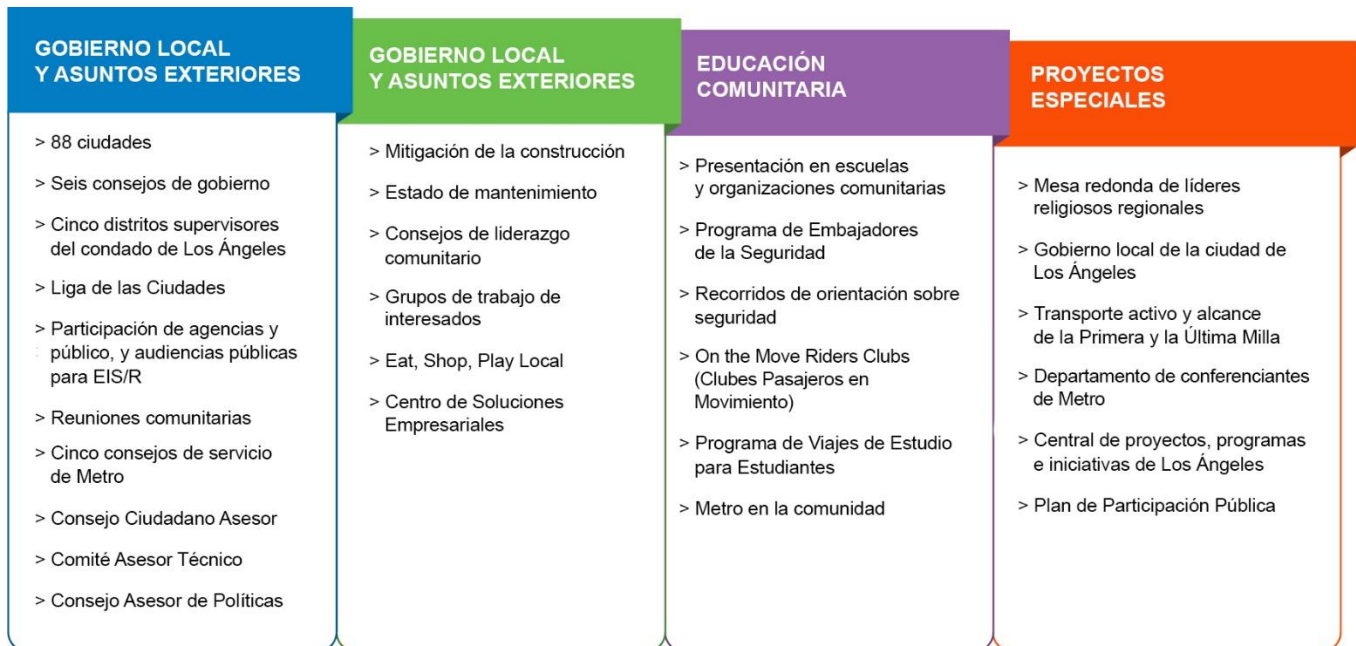
El Centro de Contacto de Información de Metro proporciona información sobre rutas, horarios, tarifas y otra información de transporte a un promedio de dos millones y medio de clientes al año que llaman al 323.GOMETRO para la planeación de traslados y asistencia de viaje, los siete días de la semana. También proporciona información sobre horarios, rutas, tarifas y paradas de 70 propiedades de transporte (incluido Metro) dentro y alrededor de los condados de Los Ángeles, Ventura, Orange, Riverside y San Bernardino, y está publicada en el Planificador de viajes de Metro. El Centro de Contacto de Información del TAP responde a los clientes regionales que llaman al 866.TAPTOGO (866.827.8646) o envían correos electrónicos a TAPTOGO.NET para solicitar asistencia para los servicios de TAP entre semana, incluidas las veintiséis agencias de transporte locales de TAP, además de Metro.

El equipo de Quejas del Cliente recibe, rastrea, investiga y responde todas las quejas, consultas y sugerencias recibidas por teléfono, correo electrónico, Internet, correspondencia escrita y de clientes sin cita previa con respecto a los servicios, los programas y los proyectos de Metro. También es responsable de responder los correos electrónicos enviados a customerrelations@metro.net y responder el conmutador de la agencia entre semana.

Programas y Servicios para Clientes tiene diferentes operaciones que brindan asistencia personal en cuatro centros para clientes con respecto al pago de tarifas del TAP,

una unidad de procesamiento de solicitudes de descuento de tarifas para personas mayores, discapacitadas o estudiantes, un centro de clientes móvil que se traslada a eventos especiales para la venta de medios de pago de tarifas y las instalaciones de objetos perdidos para los artículos perdidos, incluidas las bicicletas, a fin de que el cliente los recupere personalmente.

La siguiente imagen de difusión comunitaria muestra los puntos tradicionales de interacción comunitaria con base en la difusión proactiva y necesaria.



3. Estrategias, métodos y procedimientos

Las estrategias, los métodos y los procedimientos que se describen aquí son componentes integrales de la efectividad del Plan de Metro para cumplir y superar los lineamientos federales. Son consistentes con la ley y la intención legislativa del: Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la Orden Ejecutiva 12898 (Orden Ejecutiva para Agencias Federales a fin de atender la justicia ambiental en poblaciones minoritarias y poblaciones de bajos ingresos) y las obligaciones del programa del Título VI de la FHWA. El Plan también responde a la instrucción de la Circular 4703.1 de la FTA que proporciona orientación “para incorporar los principios de justicia ambiental en los planes, los proyectos y las actividades que reciben fondos de la FTA”. Los lineamientos de la Circular 4702.1B de la FTA que instruyen a los receptores de las responsabilidades a integrar sus programas y actividades para incluir a personas con dominio limitado del inglés (“LEP”) (70 FR 74087, 14 de diciembre de 2005) también son reconocidos por las actividades de difusión específicas que se definen en esta sección.

Las estrategias, la descripción de los métodos generales y los procedimientos resumidos presentan empresas conjuntas y específicas, diseñadas para servir al público y cumplir las leyes y los lineamientos federales. También amplían el valor del servicio de transporte a través del acceso y las deliberaciones de los interesados.

La función de Metro es desarrollar planes estratégicos y métodos de implementación en conformidad con la Circular 4702.1B de la siguiente manera:

- a. asegurar que el nivel y la calidad del servicio de transporte público se proporcionen sin discriminación
- b. promover la participación plena, justa y equitativa en la toma de decisiones sobre el transporte público sin distinción de raza, color u origen nacional
- c. garantizar un acceso significativo a las actividades y los programas relacionados con el transporte público para personas con dominio limitado del inglés

Además, en conformidad con la Circular 4703.1 de la FTA, Metro realiza un análisis de justicia ambiental, según lo requerido, que:

“Evita, minimiza y mitiga efectos desproporcionadamente altos y adversos, garantiza la participación plena y justa de todas las comunidades potencialmente afectadas y evita la denegación, la reducción o el retraso significativo en la recepción de beneficios por parte de poblaciones minoritarias y de bajos ingresos”.

Raza, origen étnico, ingresos y personas con discapacidades físicas del condado de Los Ángeles en 2015

| Categoría | Porcentaje |
|--|------------|
| Raza u origen étnico | |
| Afroamericanos (no hispanos) | 8 % |
| Indígenas estadounidenses o nativos de Alaska | .2 % |
| Asiáticos o asiáticos americanos | 13.8 % |
| Nativos de Hawái u otra isla del Pacífico | .2 % |
| Hispanos | 48.1 % |
| Caucásicos (no hispanos) | 27.2 % |
| Otros | .3 % |
| Multirraciales | 2.2 % |
| Ingreso | |
| Ingreso familiar medio (2010-2014) | \$55,870 |
| Ingreso medio per cápita (2010-2014) | \$27,987 |
| Personas por debajo del nivel federal de pobreza (2010-2014) | 14.6 % |
| Personas con discapacidades físicas | |
| Personas con dificultades visuales | 1.9 % |
| Personas con dificultades auditivas | 2.4 % |
| Personas con dificultades ambulatorias | 5.3 % |

Fuente: Cálculos de 5 años de la Encuesta de la Comunidad Estadounidense (ACS) de 2010 a 2014.

Idiomas que se hablan en el condado de Los Ángeles (con más de 1,000 personas con LEP)

Poblaciones con dominio limitado del inglés (LEP): los cálculos de 5 años de 2010 a 2014 de la Encuesta de la Comunidad Estadounidense (American Community Survey, ACS) muestran una población total de 9,974,203 en el condado de Los Ángeles. Los datos sobre los idiomas que se hablan en el área de servicio de Metro se obtienen de múltiples fuentes para el Análisis de Cuatro Factores.⁹ De las 9,329,565 personas que tienen al menos 5 años de edad, un estimado de 2,407,270 personas, o el 25.80 %,

⁹ El Plan de Análisis de Cuatro Factores del Plan de LEP de 2016 de Metro se puede encontrar en la *Actualización del Programa del Título VI*, que estará disponible en www.metro.net/civilrights.

habla inglés menos que “bien”. La siguiente tabla muestra un análisis de los idiomas en Los Ángeles. Los mapas incluidos en el Análisis de Factor Uno de LEP de 2013¹⁰ muestran concentraciones de grupos con LEP por idioma en el condado de Los Ángeles, especialmente en la ciudad de Los Ángeles, y se utilizarán para la difusión dirigida a clientes en esos idiomas.

| | | TOTAL | Población con LEP (que habla inglés menos que bien) | Porcentaje de la población total mayor de 5 años |
|----|--|-----------|---|---|
| 1 | Español o criollo del español | 3,678,805 | 1,656,302 | 16.61 % |
| 2 | Chino | 354,501 | 212,843 | 2.13 % |
| 3 | Coreano | 183,483 | 112,411 | 1.13 % |
| 4 | Armenio | 171,484 | 86,432 | 0.87 % |
| 5 | Tagalo | 227,733 | 73,492 | 0.74 % |
| 6 | Vietnamita | 82,707 | 49,598 | 0.50 % |
| 7 | Persa | 73,447 | 30,391 | 0.30 % |
| 8 | Ruso | 51,529 | 26,589 | 0.27 % |
| 9 | Japonés | 51,723 | 25,095 | 0.25 % |
| 10 | Mon-khmer; camboyano | 30,804 | 17,561 | 0.18 % |
| 11 | Árabe | 43,105 | 16,916 | 0.17 % |
| 12 | Tailandés | 22,847 | 14,109 | 0.14 % |
| 13 | Francés (incluidos los “patois” y el cajún) | 39,033 | 6,081 | 0.06 % |
| 14 | Hindi | 23,769 | 5,567 | 0.06 % |
| 15 | Hebreo | 23,990 | 4,762 | 0.05 % |
| 16 | Portugués o criollo del portugués | 12,701 | 3,400 | 0.03 % |
| 17 | Italiano | 15,372 | 3,021 | 0.03 % |
| 18 | Urdu | 9,081 | 2,830 | 0.03 % |
| 19 | Guyaratí | 9,193 | 2,818 | 0.03 % |
| 20 | Alemán | 23,089 | 2,817 | 0.03 % |
| 21 | Húngaro | 4,736 | 1,607 | 0.02 % |
| 22 | Griego | 6,745 | 1,522 | 0.02 % |
| 23 | Polaco | 5,187 | 1,497 | 0.02 % |
| 24 | Serbocroata | 5,845 | 1,465 | 0.01 % |
| 25 | Laosiano | 3,232 | 1,362 | 0.01 % |

¹⁰ *Ibidem*

Metro se encarga de desarrollar la estrategia y la implementación de una práctica de acceso público que informa e involucra a distintas comunidades socioeconómicas dentro de las grandes áreas geográficas del condado de Los Ángeles. Por muy diversas que sean, estas comunidades están conectadas por una oportunidad para mejorar los servicios de transporte y el deseo de reducir o mejorar los traslados diarios a sus empleos, proveedores de salud, escuelas y negocios. El Plan describe formalmente la manera en que Metro proporciona una difusión significativa, pragmática y rentable que responde a la información recopilada en las encuestas de la comunidad con LEP y otros comentarios públicos sobre los tipos de información e interacciones que se consideran más útiles.

Esta información es fundamental para la difusión del Plan de Metro. Se diseñó una estrategia integral de participación comunitaria, información pública y participación para servir a todos los interesados, independientemente de su sexo o edad, incluidas las personas con LEP, las minorías, las personas con bajos ingresos y personas con discapacidades dentro del área de servicio del proyecto o el área de estudio. Las estrategias, los métodos y la descripción general de los elementos de implementación presentan prácticas de difusión tradicionales con superposiciones de herramientas tecnológicas en evolución. Metro ha aprovechado el poder del Internet para ampliar la comunicación, la información pública y la participación al reconocer que hay muchas comunidades sin acceso diario a la variedad de sitios de las redes sociales en uso. Por lo tanto, el desarrollo de cada plan específico de participación pública incluye la evaluación de la mejor manera de establecer una comunicación efectiva con la tecnología dentro de las comunidades de bajos ingresos, de LEP y minoritarias, junto con los métodos de difusión para involucrar a las personas con discapacidades, las comunidades con acceso difícil y los interesados de la población general. Este enfoque combinado proporciona un acceso público significativo y amplio al proceso público.

La agencia recibe informes con rapidez a través de la tecnología que permite una retroalimentación inmediata y una perspectiva sobre el valor de estas aplicaciones en la participación. También presenta medidas de desempeño del usuario a través de comentarios. Los resultados cualitativos y cuantitativos se utilizan para ajustar la difusión del proyecto o plan, y para contribuir a la planeación estratégica a lo largo del tiempo.

El Plan de Metro ofrece múltiples plataformas de comunicación que brindan parámetros cómodos, accesibles, de gran alcance, servicios amplios y participación individual. A continuación, se mencionan ejemplos asociados con los planes de participación pública de los últimos 3 años sobre planes regionales y locales. Se han superpuesto estrategias, métodos y herramientas para fomentar la participación pública continua en la toma de decisiones.

Estrategias

Los elementos estratégicos de Metro incluyen:

- reunir un equipo de planeación avanzada que incluya planificadores de proyectos técnicos, investigadores de recursos demográficos y de información, y especialistas en la difusión comunitaria para identificar problemas anticipados debido a las diversas posturas de los interesados
- utilizar recursos de información adicionales más allá de las fuentes de los Cuatro Factores¹¹ de LEP de Metro, según sea el caso, para avanzar en la eficiencia de la planeación de difusión en equipo en diversas comunidades socioeconómicas
- avanzar e integrar los principios de justicia ambiental a través del Plan por medio de la selección de miembros del equipo de Metro con habilidades culturales y lingüísticas especiales, así como con conocimiento histórico, económico y local que puedan contribuir al desarrollo de una mejor paleta de ejecución al abordar barreras y ampliar los comentarios
- identificar a los líderes comunitarios, así como las organizaciones gubernamentales y comunitarias a fin de proporcionar comentarios para las barreras de comunicación conocidas
- analizar las conexiones de información comunitarias existentes a través de las redes de organizaciones adecuadas y mediante una consulta con líderes civiles, comunitarios o de base para promover la transmisión de información a nivel base
- identificar y crear prácticas continuas de comunicación que respondan a las barreras de comunicación, incluidas las plataformas en varios idiomas (incluida la traducción a lenguaje de señas) que proporcionarán un medio de participación e intercambio de información
- identificar una gama de actividades de difusión que pueda informar a los miembros de las diversas comunidades de los proyectos sobre los programas nuevos o en curso, o para planear con anticipación un proceso de audiencia pública formal

¹¹ *Ibidem*

- desarrollar una plataforma de comunicación en varios idiomas con base en las opiniones demográficas y comunitarias que iguale las oportunidades entre todos los interesados que se identifiquen para tener acceso a la información desde el inicio de un proyecto hasta su conclusión y fase operativa
- identificar opciones de difusión que proporcionen oportunidades de comentarios iniciales y creen los medios donde esos comentarios puedan integrarse al proceso continuo de difusión y, según sea posible, a los planes y proyectos en sí
- garantizar que, si Metro solicita comentarios del público, los interesados tengan suficiente tiempo para proporcionarlos: 30 días como mínimo
- identificar los posibles usos de la comunicación electrónica, incluidos los sitios web, los videos web y las redes sociales, además de garantizar que el Plan considere a los individuos y los hogares de bajos ingresos, de minorías y comunidades de dominio limitado del inglés, que es posible que tengan acceso limitado a computadoras y a otros electrónicos de comunicación
- medir la participación pública y ajustar los planes de participación pública mediante la vigilancia de indicadores de sitios web y comentarios de los interesados del transporte en sitios web y en redes sociales
- medir la participación pública y ajustar los servicios de planeación a largo plazo con base en la consulta y la vigilancia de los comentarios del público de interacciones variadas de servicio al cliente y grupos de interesados

Metodología y menú de herramientas y propósito de la participación pública

Para cada programa, plan, proyecto u otra actividad, los planeadores de difusión técnica, ambiental y comunitaria de Metro evalúan y determinan los métodos más eficaces para involucrar al público durante el proceso de la toma de decisiones. Este equipo avanzado también identifica, diseña e implementa métodos continuos de comunicación donde participan clientes de Metro y, además, facilita oportunidades de participación amplia.

Como parte de nuestro proceso de participación pública, Metro usa herramientas variadas para alentar, facilitar e integrar al público en el diálogo y las actividades. En ocasiones se logra a través de la creación de grupos asesores que incluyen variadas entidades civiles, comunitarias y gubernamentales afectadas por los proyectos o las modificaciones en el servicio propuestos o planeados, y la difusión del aviso

y la información del proyecto mediante varios formatos, en persona, aviso por escrito y los promovidos a través de redes de tecnología con asociados comunitarios.

Se ajustan los métodos de difusión para que participe nuestra diversa población. Somos cuidadosos al identificar e incluir en este proceso a los participantes de minorías y de bajos ingresos, a personas con dominio limitado del inglés y a personas con discapacidades, y al proporcionar acceso significativo a nuestras actividades de difusión ofreciendo el servicio de intérpretes y proporcionando materiales en los idiomas adecuados, adaptando una amplia gama de comunicaciones de redes sociales para promocionar y aumentar la participación pública.

Después del menú de herramientas de participación pública, viene una explicación de su valor en el proceso. Los materiales de mercadotecnia y las prácticas de traducción están apegadas a lo establecido en el plan de LEP de Metro¹² y las pautas federales. Se proporciona, según sea necesario, asistencia adicional de interpretación del idioma, ya sea obligatorio o no.

Menú de herramientas y propósito de la participación pública

Planeación de las reuniones: ubicación y estructura

En primer lugar, las sedes de reuniones deben ser accesibles al transporte y deben cumplir la ADA. La planeación de las reuniones debe considerar a los miembros de las comunidades minoritarias, de bajos ingresos, con LEP y a las personas con discapacidades en horarios laborales y familiares variados. Los horarios y las sedes de reunión se seleccionan de manera que permitan una mayor participación de diversos grupos, incluidos los grupos de participantes con poca representación (de edad universitaria, de la tercera edad o desfavorecidos). Metro difunde las reuniones a través de varios canales de distribución, es consciente de las necesidades de varios idiomas y selecciona sedes accesibles al transporte en cumplimiento de la *Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990*.

Las sedes de reuniones se seleccionan según varios criterios: (1) tamaño de la sala (se selecciona para alojar a los asistentes previstos y cumplir los requisitos de la ADA),

¹² *Ibidem*

(2) distribución de la sala que facilite el diálogo y los comentarios, (3) infraestructura y tecnología para las presentaciones o la comunicación en varios idiomas, (4) horas de operación de las instalaciones sujetas a las opciones de transporte del área para garantizar la asistencia de las personas que se trasladan en transporte público y (5) ubicación geográfica dentro de comunidades de interesados afectadas o de difícil acceso para la conveniencia y la comodidad del diálogo.

La selección de servicios de idiomas considera el formato de la reunión, así como los siguientes factores: (1) traducción simultánea de inglés y español (el español es el idioma distinto al inglés que más se encuentra en el área de servicio de Metro y, por lo tanto, se ofrece prácticamente en cada reunión pública). Además, se traducen las fichas técnicas y otros folletos según el análisis demográfico. Las comunicaciones en varios idiomas son necesarias en muchas comunidades, y se ofrecen documentos y traducciones si son útiles y necesarios. Se proporcionan adaptaciones según la ADA, como intérpretes de lenguaje de señas, si se solicitan, siempre y cuando las solicitudes se realicen con al menos tres días hábiles (72 horas) de anticipación. Además, la información también se pone a disposición en fuente grande y en braille en caso necesario.

Tipos de reuniones

Metro valora la interacción directa con los miembros de la comunidad. A continuación se muestran los tipos de reuniones diseñados para lograr ese objetivo:

- Las reuniones importantes (reuniones necesarias) presentan al público proyectos y planes propuestos, presentan actividades en curso anticipadas, proporcionan maneras de integrarse y dar seguimiento al proyecto, y registran comentarios e inquietudes. Las reuniones se traducen en caso necesario, de acuerdo con los factores demográficos y del LEP. También se desarrollan y distribuyen los materiales colaterales en caso necesario y para facilitar el diálogo y el entendimiento de los problemas claves de los interesados.
- Se llevan a cabo talleres y reuniones informativas para actualizar a los interesados y resolver problemas nuevos o en curso.
- Los comités de asesores o las mesas redondas entre votantes a nivel base ofrecen comentarios y resolución de problemas o mitigaciones.
- Se brindan reuniones comunitarias durante el proceso de revisión ambiental. Los participantes incluyen organizaciones civiles, empresariales y comunitarias, funcionarios electos y el público en general. Se avisa sobre las reuniones en varios idiomas a través de correos electrónicos automáticos y masivos, así como de las nuevas fuentes de redes sociales (Twitter, Facebook y blogs).

- Se utilizan elementos emergentes para que el personal de Metro proporcione información de proyectos y reúna comentarios de interesados en eventos comunitarios locales, como festivales, conferencias y reuniones por días feriados.
- El personal de Metro diseña y organiza recorridos comunitarios para proporcionar a los interesados una oportunidad de aprendizaje por experiencias que permita entender mejor un proyecto propuesto, actividades de construcción, el extenso programa de arte de Metro, la seguridad en el transporte u otros programas e iniciativas de Metro.
- Se realizan reuniones informativas personales o grupales con líderes comunitarios, funcionarios electos, personal e interesados individuales.
- Se llevan a cabo reuniones de alcance para presentar al público una discusión inicial, y resultados o modificaciones.
- Las reuniones específicas de diseño integran al público presentando las consideraciones técnicas y ofrecen soluciones para posibles repercusiones o presentan oportunidades de diseño.
- Se mejoran las relaciones comunitarias a través de los Consejos de Servicio de Metro establecidos, que han sido una fuente continua de comentarios de las comunidades durante los últimos 18 años.

Aviso de reunión pública: sistema de entrega

Se cuenta con una amplia variedad de medios de comunicación para los avisos de las reuniones públicas:

- Servicio postal de Estados Unidos: se puede emplear el servicio de correo tradicional para la notificación inicial de proyectos, así como para difundir oportunidades de talleres comunitarios, actualizaciones de proyectos y actividades durante el proceso ambiental, y para las actualizaciones de construcción y las repercusiones del servicio.
- Correo electrónico: se puede usar el correo electrónico además del correo tradicional para los interesados y los miembros de la comunidad. Con anterioridad, los receptores han optado por comunicaciones a través de correo electrónico proporcionando su correo electrónico. Metro envía correos electrónicos masivos (“E-blasts”) y a través de asociados de la comunidad antes de las reuniones importantes iniciales y para actualizaciones.
- Sitios de colocación: por lo general se publican avisos de las reuniones en varios idiomas en lugares de alto tráfico, incluidos universidades; parques; bibliotecas;

centros comunitarios y de personas de la tercera edad; mercados orgánicos; eventos culturales; oficinas de funcionarios locales electos, y otras organizaciones comunitarias.

- Transporte: es posible que se distribuyan folletos, volantes y materiales relacionados en los autobuses y los trenes para notificar a los pasajeros de próximas reuniones y proporcionar información básica de contacto de Metro.
- Redes comunitarias: con frecuencia, Metro se asocia con organizaciones civiles, empresariales o sin fines de lucro y personas para distribuir avisos a través de sus canales privados y redes sociales. El equipo de Metro asiste y distribuye avisos en eventos culturales y de vecindarios cuando es posible. Metro proporciona contenido a diversos grupos comunitarios para su publicación en calendarios comunitarios, incluidos coaliciones de transporte público y consejos de vecindarios y de desarrollo económico.
- Carteles: también es posible usar carteles en varios idiomas en puntos terminales como un medio eficaz de aviso sobre reuniones y para comunicar a las personas información general de Metro.

Comunicaciones en línea: reuniones, actualizaciones y comunicaciones en curso

- La guía de para el usuario de Metro, disponible en www.metro.net, ofrece a los visitantes del sitio asistencia con información sobre el transporte en nueve idiomas además del inglés. Además, Metro ofrece el servicio del traductor de Google en todas las páginas web para la accesibilidad del idioma de acuerdo con los requisitos del Título VI.
- “The Source” de Metro es un blog de transporte que se presenta en inglés; su equivalente en español se llama “El pasajero”. El pasajero anuncia reuniones, proyectos, planes de proyectos propuestos, presentaciones en video, acciones de la junta y otras noticias de transporte. También es posible que los lectores comenten las historias o las compartan en sus páginas personales de redes sociales.
- Metro creó páginas de inicio para muchos de sus proyectos, con información actualizada disponible en formatos bilingües o en varios idiomas, según sea necesario. Se invita a los visitantes a proporcionar comentarios, transmitir reuniones grabadas, ver presentaciones de PowerPoint y registrarse para recibir actualizaciones por correo electrónico sobre el proyecto específico.
- Metro usa de forma estratégica la publicidad en línea en inglés, español y otros idiomas comunes, y está dirigida a grupos demográficos y parámetros de proyecto en plataformas como Facebook, Twitter, entre otras.

- Metro participa de manera activa en los sitios de redes sociales populares (Facebook y Twitter) para realizar campañas de difusión, proporcionar actualizaciones de proyectos y comunicar a los usuarios información, avisos de reuniones y eventos especiales.
- Metro vigila sus redes sociales para garantizar que el contenido sea apropiado y útil, determinar áreas de inquietud e interés, así como medir la satisfacción del cliente.
- Se invita al público a comunicarse con el personal del proyecto a través de líneas de ayuda de proyectos. El sistema permite que las personas que llamen dejen mensajes y el personal con las habilidades de idioma apropiadas se comunicará con ellas. Se informa al público sobre la línea de ayuda específica del proyecto a través del sitio web de Metro, materiales impresos, anuncios y difusión en persona.
- Actualizaciones por correo electrónico: conforme el proyecto se desarrolla y alcanza logros importantes, se envían correos electrónicos a los interesados de la comunidad. Metro también comparte estas actualizaciones por correo electrónico con sus interesados claves, incluidos socios y organizaciones comunitarias, para distribuir las actualizaciones de correo electrónico en sus redes.

Otros sitios o herramientas de acceso de idiomas

Se ha preparado una tarjeta asesora de Metro que menciona cómo recibir servicios de asistencia con el idioma. La información se menciona en nueve idiomas, además del inglés, como se identifica en el plan de LEP de Metro¹³. También se ofrecen guías de transporte de bolsillo en nueve idiomas, las cuales se distribuyen en reuniones o a través de sitios de servicio al cliente. Estos pueden ayudar a los interesados con un interés a largo plazo en el plan, el proyecto o la acción de modificación de servicio a tener un acceso más fácil a las reuniones comunitarias y obtener información adicional en su idioma.

Transmisión y medios de comunicación impresos

- Se distribuyen alertas y publicaciones para medios de comunicación a fuentes de noticias en varios idiomas y en conferencias de prensa para periódicos cuya propiedad y distribución se da entre grupos minoritarios.
- Compra de publicidad gráfica en medios de comunicación en español y otros medios, según sea necesario.

¹³ *Ibidem*

- Los comunicados de prensa se distribuyen en sitios web, blogs, Facebook o Twitter.

(Para obtener una lista completa de los medios de comunicación, consulte el Anexo 4: Base de datos de medios de comunicación).

Enfoques adicionales para las comunicaciones

- Se anuncian seminarios de negocios en línea en el sitio web del proyecto, se envía un aviso a los interesados, se promocionan a través de los sitios web de las redes sociales del proyecto, en blogs regionales y otros sitios web de las organizaciones locales.
- Con frecuencia se usan reuniones virtuales y la transmisión simultánea de reuniones a través de Facebook Live, webcasts, Skype y el sitio web de Metro.
- Se producen y publican videos de YouTube para brindar una amplia accesibilidad, los cuales incluyen: programas de noticias, información de proyectos de transporte, rutas de autobuses, servicios de trenes, seguridad, así como reuniones públicas. La información que se publica a menudo se transmite en varios idiomas e incluye doblaje y subtítulos de videos para algunos mensajes de servicios públicos.
- Se emplean campañas de puerta en puerta en varios idiomas en comunidades residenciales y de negocios para aumentar la participación y tener acceso a los interesados posiblemente afectados.

Prácticas cambiantes: todos los interesados, incluidas las personas con LEP, las minorías, y las personas con bajos ingresos y con discapacidades

- **Gestión: asignación del “equipo avanzado”.** Personal con conocimiento comunitario especial, de varios idiomas, cultural, histórico o económico proporciona comentarios anticipados a las estrategias de difusión y se asocia con personal técnico respecto a los asuntos de planeación y con expertos de estadísticas para diseñar el enfoque de difusión.
- **Tecnología: desarrollo de la plataforma de participación pública.** El lanzamiento de un mapa de geocalización interactivo en Internet presenta un modelo para una mejor participación pública, que permite un análisis detallado de los proyectos de transporte propuestos por los interesados que viven en cualquier parte dentro de las 4,751 millas cuadradas del condado de Los Ángeles. Los usuarios pueden analizar varias perspectivas y detalles de rutas, publicar comentarios sobre los mapas y las imágenes que todos los interesados pueden ver y luego compartir en sitios de redes sociales como Facebook y Twitter. Esta innovadora herramienta de información, también compatible con varias aplicaciones de teléfono, genera una mayor integración y un nuevo nivel de participación que normalmente se halla a través de reuniones comunitarias. Además de su valor como

un elemento de participación pública, también contribuye como un mecanismo de vigilancia y seguimiento del proyecto.

- **Comunicaciones en línea o digitales para los comentarios y ayuntamientos telefónicos:** Metro continuará desarrollando estas divertidas, sencillas y eficaces herramientas digitales de comunicación para maximizar los comentarios públicos y la participación comunitaria.

4. Gama de métodos de participación pública que emplea Metro



Se desarrolla y se usa una gama de estrategias, métodos y herramientas de participación pública para involucrar a diversas comunidades y crear acceso continuo, participación y comentarios públicos en todo el proceso ambiental. Si bien la planificación de difusión de Metro comienza en una etapa temprana y continúa después de la aprobación ambiental, el fin de esta sección es presentar ejemplos específicos de cómo se identifican y abordan las barreras de comunicación, se fortalece la participación, se reúnen comentarios, se resuelven los problemas y se adaptan los proyectos para reflejar los valores del público.

Un plan completo de participación pública proporciona acceso temprano y continuo para todos los interesados y, al mismo tiempo, muestra los principios de justicia ambiental y cumple las obligaciones legales de los receptores federales bajo las regulaciones no discriminatorias

del Título VI. A través de los principios y las prácticas del presente, cada proceso de difusión pública integra a interesados variados: residentes, negocios, usuarios de transporte, funcionarios electos, industrias locales del área y organizaciones locales, entre otros. Los parámetros para el desarrollo de cada Plan de Participación Pública se basan en los métodos analíticos necesarios, como el análisis demográfico, las evaluaciones de idiomas, las encuestas de clientes y de empleados expresados en el Análisis de Cuatro Factores.¹⁴ Otras consideraciones incluyen el tipo de plan, programa o servicio, y los recursos disponibles. Además, Metro aplica un análisis comunitario más allá del Análisis de Cuatro Factores para analizar las barreras lingüísticas, culturales, históricas, económicas y sociales que pueden restringir que los interesados participen en el proceso de la toma de decisiones pública.

Una vez iniciado el proceso, se hacen ajustes continuos para mejorar la difusión, entregar información y alentar la participación. Se personalizan medidas dirigidas para transmitir el diseño de los proyectos o responder a los problemas comunitarios, para facilitar la discusión sobre determinados impactos desproporcionados o diversos, o para ampliar y equilibrar la participación entre los interesados. Se proporcionan actualizaciones de los proyectos de manera continua en el sitio web, las redes sociales y sedes de impresión en varios idiomas de Metro, incluidos los folletos y los periódicos locales para la red comunitaria a fin de promocionar una revisión profunda a nivel base.

Casos de estudio de participación pública

Los siguientes cinco ejemplos de Planes de Participación Pública resumen la difusión personalizada que elimina las barreras de comunicación, promueve la participación y los comentarios, resuelve problemas y logra una participación significativa.

- Consejo de Liderazgo Comunitario (CLC) de Crenshaw/LAX
- Conexión Regional del grupo de trabajo de Little Tokyo (Little Tokyo Working Group, LTWG) y Consejo de Liderazgo Comunitario de la Conexión Regional (RCCLC)
- Primera y Última Milla de la Línea Azul, un plan y proceso comunitario
- Purple Line Extension, grupos de trabajo de la Sección 2 para la ciudad de Beverly Hills y Century City
- Grupo de trabajo del Estudio de Autobuses de NextGen

Introducción: debido al gran alcance geográfico de cada uno de estos proyectos, el Plan de Participación Pública proporcionó una gama de medidas para fomentar la participación inclusiva

¹⁴ *Ibidem*

y significativa. Se puede proporcionar la descripción completa del Plan de Participación Pública de cada proyecto mencionado cuando se solicite o cuando se refiera en la Actualización Trienal del Programa del Título VI de Metro.¹⁵

Los cinco (5) casos que se mencionan a continuación explican los elementos de difusión personalizados diseñados para: responder a una inquietud o solicitud específica de la comunidad; avanzar en la comunicación y la participación de las comunidades de bajos ingresos, de dominio limitado del inglés o de minorías; ampliar y equilibrar la participación entre diversos interesados; proporcionar un sistema realzado y continuo de comunicación entre las partes interesadas; identificar y atender los problemas de mayor impacto o inquietud, y ampliar los beneficios a las comunidades adyacentes al proyecto a través del diálogo.

Proyecto: Proyecto de Transporte de Tren Ligero de Crenshaw/LAX

Descripción: el Proyecto de Transporte de Tren Ligero de Crenshaw/LAX es una alineación de 8.5 millas desde la estación Exposition/Crenshaw al norte, que sigue al sur por Crenshaw Blvd y luego al oeste a la conexión de la línea verde de Metro. El fin del proyecto es mejorar el servicio de transporte público y la movilidad en el corredor Crenshaw entre Wilshire Blvd y El Segundo Blvd. El objetivo general del proyecto es mejorar la movilidad en el corredor conectando las líneas existentes como la línea verde y la línea Expo de Metro. La alineación atraviesa el sur de Los Ángeles y la ciudad de Inglewood, compuestos principalmente por poblaciones minoritarias.

Enfoque personalizado: establecimiento del Consejo de Liderazgo Comunitario (CLC) de Crenshaw-LAX para la participación constante y la continuidad a lo largo de la construcción del proyecto

Además de las medidas de difusión tradicionales y dirigidas usadas en las deliberaciones tempranas, en 2010 Metro fue pionero en la formación del CLC. El CLC es un organismo asesor de transporte fundamentado en los corredores, formado con el propósito de crear una participación constante de los representantes que desempeñarán una función de enlace con la comunidad en general, mientras el LRT da frutos como un sistema operativo. La misión del CLC es fomentar el diálogo comunitario sobre las oportunidades que surjan del desarrollo de la línea de Crenshaw/LAX e integrar una amplia base de interesados de la comunidad con actividades del proyecto en curso en las comunidades ubicadas en la alineación del proyecto de manera que sea

¹⁵ La Actualización Trienal del Programa del Título VI de 2016 de Metro se puede encontrar en la *Actualización del Programa del Título VI*, que estará disponible en www.metro.net/civilrights.

equitativo, beneficioso, ingenioso y que satisfaga las necesidades de la comunidad. El CLC está conformado por diversas razas e incluye representantes de pequeños negocios, organizaciones religiosas, organizaciones laborales, de medios de comunicación locales, del mundo académico y del congreso local de fortalecimiento, cámaras, y corporaciones locales de desarrollo económico y del orden público. La participación en el CLC también permite la participación en asuntos que tienen correlación directa con los activos de un nuevo sistema de transporte que vincula el corredor con el sistema de transporte y de tren de todo el condado de Metro. El CLC, encabezado por copresidentes que representan la ciudad de Los Ángeles y la ciudad de Inglewood, se reúne cada trimestre y recibe ayuda de varios grupos de trabajo para cumplir sus obligaciones.

Los grupos de trabajo son grupos de asuntos específicos abiertos al público que se reúnen cada trimestre o cuando es necesario para fijar objetivos, formar estrategias e implementar planes de trabajo que apoyan a las comunidades del área del proyecto o el Proyecto de Transporte de Crenshaw/LAX. Los grupos de trabajo sirven como plataforma para compartir información, abordar inquietudes de la comunidad y desarrollar planes de trabajo relacionados con las oportunidades de la comunidad que surjan del proyecto. Los cuatro grupos de trabajo incluyen:

1) Participación Comunitaria

Solicita comentarios y fomenta el diálogo en la comunidad sobre los asuntos del proyecto.

2) Desarrollo Económico

Establece oportunidades de creación de trabajos, desarrollo comercial, inversión de capital, empleos y desarrollo de pequeños negocios dentro del área del proyecto.

3) Calidad de Vida

Identifica oportunidades para mejorar la calidad de vida de la comunidad dentro de las áreas de movilidad, seguridad y salud ambiental.

4) Proyectos Especiales

Las áreas adicionales de interés comunitario.

Resultado: Metro, en conjunto con el CLC, ha tenido éxito en fomentar una mayor conciencia y participación en la nueva línea de transporte y sobre los beneficios de la movilidad y el consecuente desarrollo económico que obtendrá la comunidad. Además, el CLC fue clave en la identificación de la necesidad de una estación adicional en el parque histórico Leimert, un centro de actividades comunitarias, familiares, artísticas y empresariales. El 27 de junio de 2013, la Junta de Directores de Metro aprobó un contrato para construir la línea, incluidas las estaciones del parque Leimert y Westchester/Veterans.

Proyecto: Proyecto de Conexión Regional de Transporte

Descripción: El Proyecto de Conexión Regional de Transporte conecta las líneas dorada, azul y Expo de Metro del centro de Los Ángeles desde la estación Little Tokyo/Arts District hasta la estación 7th Street/Metro Center. La alineación de 1.9 millas dará servicio a Little Tokyo, el Distrito de Artes, Civic Center, The Historic Core, Broadway, Grand Avenue, Bunker Hill, Flower St. y el Distrito Financiero.

Esta nueva extensión del tren de Metro también proporcionará transporte sin transbordar para viajar en todo el condado de Los Ángeles. A partir de la línea dorada de Metro, los pasajeros podrán viajar de Azusa a Long Beach y del este de Los Ángeles hasta Santa Mónica sin tener que transbordar entre las líneas roja y Purple.

Enfoque personalizado: formación del grupo de trabajo de Little Tokyo para la resolución de problemas de impacto y la colaboración con interesados de diversas áreas

Además del análisis técnico y demográfico necesario que da lugar a una plataforma multilingüe para la comunicación, se desarrollaron medidas de difusión para atender inquietudes culturales, históricas y económicas entre los interesados. Una de las comunidades en el área del proyecto, Little Tokyo, es una de las tres ciudades japonesas restantes en los Estados Unidos. Con el paso de los años, Little Tokyo ha sufrido la pérdida de algunas partes significativas de su comunidad por la construcción de varios edificios de la ciudad, del estado y federales a través de la expropiación. Muchos miembros de la comunidad vieron la Conexión Regional como un intento más de invadir Little Tokyo y reducir aún más su tamaño, con un impacto negativo en la identidad cultural y la viabilidad económica de la comunidad. La oposición alcanzó su máximo en 2009, cuando los líderes de Little Tokyo se opusieron a la opción existente con base en los impactos económicos de los negocios del área, particularmente preocupados por los negocios de carácter cultural e histórico.

En 2010 reconocieron los desafíos y las oportunidades únicas del proyecto propuesto. Metro desarrolló una respuesta a los comentarios específicos durante las discusiones públicas sobre la explicación de los impactos, así como la demanda de identificar las medidas de mitigación.

Se formó el grupo de trabajo de Little Tokyo (LTWG) compuesto por personal de Metro y líderes del Consejo Comunitario de Little Tokyo (Little Tokyo Community Council, LTCC). El LTCC, una organización coordinadora, trabaja con aproximadamente 100 negocios y organizaciones comunitarias. Representa a una amplia diversidad de interesados y líderes de opinión, cámaras de comercio, distritos de mejora de negocios (Business Improvement Districts, BID), consejos de vecindarios, consejos comunitarios, organizaciones de arte, la comunidad religiosa y grupos residenciales.

Durante el periodo de revisión ambiental, el LTWG colaboró para desarrollar una alternativa y se habló sobre las medidas de posible mitigación que podían atender la construcción y los impactos operativos de la Conexión Regional. Metro también proporcionó financiamiento para contratar a un asesor que ayudara a la comunidad a lograr un entendimiento a profundidad del proceso ambiental y desarrollar posibles medidas de mitigación para su documentación en el borrador de la declaración de impacto ambiental (Environmental Impact Statement, EIS) o el informe de impacto ambiental (Environmental Impact Report, EIR).

Resultado: el trabajo continuo con el LTWG dio lugar al desarrollo de una nueva alternativa que no solo fue aceptable para los interesados de Little Tokyo, sino que también generó un apoyo generalizado para la Conexión Regional. En febrero de 2010, en respuesta al LTWG y al LTCC, la Junta de Directores de Metro aprobó la adición de la nueva alternativa al borrador de EIS/EIR para una evaluación ambiental completa. Cantidades importantes de miembros de la comunidad de Little Tokyo asistieron a la reunión de la junta para hacer constar su apoyo a la nueva alternativa que atendía sus inquietudes. Tras la conclusión del periodo de revisión pública del borrador de EIS/EIR, la Junta de Directores de Metro designó la alternativa del tren ligero completamente subterráneo como la alternativa preferida a nivel local (Locally Preferred Alternative, LPA) en la reunión del 28 de octubre de 2010.

A partir de ahí, la junta de Metro aprobó el proyecto en 2012, ahora mejorado para reducir los impactos del proyecto y para mejorar el diseño en respuesta a los comentarios de la comunidad de Little Tokyo y de otros interesados en el área del proyecto. Esta interacción dio lugar a que la junta de Metro aprobara una alternativa de transporte de tren ligero completamente subterráneo que, en cambio, generó un apoyo considerable de la comunidad para el proyecto. Además, la junta, como parte de la declaración de consideración de anulación, articuló pequeñas mitigaciones para los negocios que se implementarían a través de un Memorándum de Entendimiento (Memorandum of Understanding, MOU) que serviría como mitigaciones para los negocios de Little Tokyo. En octubre de 2014 se aprobaron dos MOU que contrataban al Consejo Comunitario de Little Tokyo y al Centro de Servicio de Little Tokyo para desarrollar e implementar programas de asistencia de negocios. Se desarrolló un Programa de Mercadotecnia y Publicidad Go Little Tokyo para promocionar el atractivo de este destino de transporte, crear interés en los eventos comunitarios culturales e impulsar los medios sociales e impresos para atraer a visitantes a los negocios del área. Además, participan consejeros en varios idiomas para ayudar a los propietarios con la planeación financiera tradicional o estrategias de mercadotecnia con base en Internet.

La asociación de Metro con el Consejo Comunitario de Little Tokyo y los recursos comunitarios de artes recibió el premio de Desarrollo Económico y Comunitario

de Excelencia de 2018 de la Asociación de Planeación Estadounidense. En 2018 también se galardonó a la asociación con el Premio Estatal del Mérito. La asociación con el Consejo Comunitario de Little Tokyo y el Centro de Servicio de Little Tokyo para mantener y promover negocios continuará hasta la conclusión del proyecto, que está prevista para principios de 2022.

Proyecto: Primera y Última Milla de la Línea Azul, un plan y proceso comunitario

Descripción:

Se completó el Plan de la Primera y la Última Milla de la Línea Azul en marzo de 2018, el cual incluye mejoras para peatones y bicicletas a nivel de planeación que fueron identificadas por la comunidad, a una distancia de 1/2 milla a pie y 3 millas en bicicleta para las 22 estaciones de la línea azul. El plan describe el enfoque y el proceso colaborativo para llegar a las mejoras, que representan una gama de mejoras de accesibilidad a pie o en bicicleta, incluidos nuestros nuevos y mejorados cruces peatonales, rampas de las aceras y aceras; instalaciones para mejorar las conexiones de bicicletas con estaciones; alumbramiento a escala peatonal, y señalización vial, entre otros. Por su naturaleza, la infraestructura de la Primera y la Última Milla puede ser el elemento más dirigido hacia el vecindario de un sistema de transporte que una persona usa. Muchos de los vecindarios con servicio de la línea azul han sufrido una desinversión histórica y negligencia por parte del sector público y privado en una gama de problemas. Como resultado, el gobierno en general, y los procesos de planeación en particular, se pueden ver con escepticismo. La participación de la comunidad dirigida por organizaciones comunitarias (Community-Based Organizations, CBO) fue esencial en el desarrollo del plan y representa un nuevo enfoque según lo descrito en la plataforma de equidad de Metro.

Enfoque personalizado: asociación con organizaciones comunitarias para moldear el proceso y el producto

Este plan representa una colaboración comunitaria que aprovecha los esfuerzos pasados de Metro. Se trata de un esfuerzo por desarrollar técnicas eficaces para la planeación de la Primera y la Última Milla (First/Las Mile, FLM), y para integrar de forma genuina a las comunidades a fin de desarrollar planes que reflejen sus inquietudes y valores. Los socios de las organizaciones comunitarias (CBO) fueron esenciales para representar las voces de los residentes junto con la línea azul en maneras que reflejaran directamente sus inquietudes históricas y actuales.

Como parte del equipo de consulta para este esfuerzo, Metro se asoció con una coalición de CBO a fin de organizar esfuerzos de difusión sobre el proyecto y para ayudar a definir la dirección general del plan. La coalición incluía a:

- Los Angeles County Bicycle Coalition

- T.R.US.T. South LA
- Asian Pacific Islander Forward Movement
- People for Mobility Justice
- Ride On! Bike Co-op
- East Side Riders Bike Club
- Healthy Active Streets

El equipo del proyecto llegó a todas las comunidades de la línea azul a través de un proceso extensivo y único de participación comunitaria. Las CBO organizaron 22 auditorías a pie para todas las áreas de las estaciones y dirigieron 11 eventos comunitarios para reunir los comentarios de la comunidad más amplia. Las CBO también fueron esenciales en el proyecto de otras maneras: con la contribución de la voz de la historia y la memoria comunitaria que fue valiosa para moldear las conversaciones, los materiales del proyecto, eventos de participación comunitaria y, por último, el plan final. Las CBO fueron las autoras de los capítulos del plan y presentaron sus perspectivas no solo para las mejoras de FML, sino también para las maneras en las que Metro y las comunidades históricamente marginadas podían asociarse mejor y progresar.

Resultado:

Aunque representa el primer esfuerzo de su tipo para planear mejoras de accesibilidad integrales para una línea completa de transporte, su mayor innovación es realizar por primera vez un proceso de participación comunitaria enfocado en la equidad. A lo largo del proceso de desarrollo del plan, las CBO y otros miembros de la comunidad destacaron la importancia de atender las inquietudes de gran alcance; los temas que no están tradicionalmente al alcance de Metro y que tampoco se tratan en los planes de Metro, pero que se deben reconocer y abordar de manera coordinada cuando se habla sobre las mejoras para la primera y la última milla. Las consideraciones relacionadas con la seguridad de los cruces peatonales o la seguridad de las instalaciones de ciclismo, por ejemplo, no se pueden separar de las inquietudes que tienen los miembros de la comunidad sobre sentirse seguros y protegidos. Las CBO también señalaron que hablar sobre las mejoras de la primera y la última milla provocó miedo sobre el aburguesamiento y el desplazamiento que se resumen en el plan. Las lecciones aprendidas de este esfuerzo deben proporcionar una base para otras oportunidades de planeación y apoyan el Marco de la Plataforma de Equidad de Metro que la junta de Metro aprobó en febrero de 2018.

Proyecto: Purple Line Extension, Sección 2

Descripción: La segunda sección del Purple Line Extension Transit Project incluye 2.59 millas de vías al sistema de trenes de Metro y dos nuevas estaciones en Wilshire/Rodeo y Century City/Constellation. El proyecto recibió financiamiento federal completo por

parte del Departamento de Transporte de Estados Unidos en enero de 2017 y ahora está en construcción. Se prevé que la extensión comenzará operaciones en 2025 y continuará la Purple Line de Miracle Mile a través de Beverly Hills y a Century City.

Enfoque personalizado: formación de grupos de trabajo de interesados de Century City y la Ciudad de Beverly Hills para la resolución de problemas de impacto y la colaboración con diversos interesados

Además de las medidas tradicionales y dirigidas de difusión de Metro durante las primeras etapas de construcción, en 2017 Metro formó dos grupos de trabajo en Century City y en la ciudad de Beverly Hills. Estos dos grupos asesores están compuestos por interesados claves dentro de las proximidades cercanas a las futuras estaciones, que estarán ubicadas en Constellation/Avenue of the Stars y Wilshire/Reeves.

Mantener la participación en los grupos permite un compromiso más directo y a nivel personal, y crea un diálogo entre los interesados y el proyecto. Estas reuniones se programan con regularidad para todos los participantes en el grupo y se segmentan según sea necesario para abordar problemas muy específicos.

Resultado:

Century City

- **Cierre de Constellation:** El contratista de diseño y construcción solicitó un cierre completo en Constellation Blvd al este de Century Park a fin de crear un área más accesible para la construcción del lugar de introducción y para las máquinas perforadoras de túneles. El cierre afectó una entrada comercial muy activa que atendía a 4 propiedades de gran altura. La entrada se destacaba por ser la más sensible y menos ajustable al impacto del cierre. Se llevaron a cabo reuniones cada dos meses con los administradores de las propiedades del área y reuniones específicas con los arrendatarios de las dos propiedades más afectadas adyacentes al cierre. De acuerdo con los comentarios de las reuniones, se realizaron muchos ajustes a los planes de control de tráfico a fin de adaptar las propiedades individuales para el ingreso y el egreso. Metro y el contratista hicieron compromisos adicionales para mitigar los problemas de control de tráfico que pudieran surgir una vez que se llevara a cabo el cierre y pudimos evaluar las necesidades en tiempo real. Las relaciones que se desarrollaron y la apertura de las reuniones dieron lugar a que no hubiera ninguna objeción por parte de la comunidad al cierre de nueve meses.

Beverly Hills

- **Cierre de Canon:** La ciudad de Beverly Hills sugirió que N. Canon Drive pudiera obtener beneficios adicionales de mitigación de los impactos de construcción si se cerraba completamente con un muro temporal que bloquearía Canon en Wilshire Blvd. Para analizar este concepto como una idea viable para los interesados con negocios en Beverly Hills, fueron necesarias varias reuniones con numerosos negocios, grandes y pequeños, los cuales serían afectados por el cierre de aproximadamente dos años. Se formó un grupo de trabajo con los interesados que eran más cercanos al muro propuesto y se llevaron a cabo reuniones con regularidad. Los problemas más importantes fueron afectaciones por la desviación del tráfico, estacionamiento y reubicaciones de valets, acceso al cruce peatonal, la estética de la calle cerrada propuesta y la señalización direccional para los clientes. Los negocios tuvieron la oportunidad en cada reunión de hacer preguntas, sugerencias e interactuar con funcionarios de la ciudad y de Metro. Este nivel de interacción detallada con los interesados de los negocios duró más de dos años en conjunto con la negociación de un memorándum de acuerdo (MOA) sobre cómo se llevaría a cabo la construcción en la ciudad. Después de abordar sus inquietudes, la mayoría de los interesados aceptaron el muro de Canon y no hubo ninguna objeción por parte de la comunidad cuando se presentó ante el Consejo de la Ciudad de Beverly Hills. Todavía se llevan a cabo reuniones con el grupo de trabajo y un número mayor de interesados de los alrededores una vez al mes en la Cámara de Comercio de Beverly Hills como un medio eficaz para mantenerlos informados sobre las actividades de construcción. Recientemente, el Consejo de la Ciudad de Beverly Hills aprobó el MOA junto con los miembros del grupo de trabajo que asistieron y apoyaron completamente el proyecto, además de que reconocieron el arduo trabajo del equipo de Metro.
- **Presentación de información técnica a padres y estudiantes:** El Purple Line Extension Project fue ambientalmente aprobado en 2012, aunque la construcción no inició hasta 2018. A lo largo de los años previos al inicio de la construcción hubo una oleada de información falsa circulando entre los padres y los estudiantes del distrito escolar. Esta información cuestionaba la credibilidad de los documentos ambientales, y causó inquietud y miedo dentro de la comunidad. Se llevaron a cabo reuniones programadas con regularidad para recibir actualizaciones sobre la evolución de la construcción, donde se hacían preguntas muy específicas y técnicas al equipo de Construction Relations, que no pudo contestar con un nivel de conocimiento satisfactorio para el público.

Participación de expertos: Luego, Metro trabajó varias semanas con expertos técnicos externos que participaron en la creación y la formalización de los documentos ambientales para proporcionar un análisis detallado, pero fácil de entender, sobre las inquietudes principales: calidad de aire, estudios sísmicos, ruido, pozos petroleros y gas metano. Se entrenó a los expertos con simulaciones de reuniones y se creó una presentación para publicarla en el sitio web del proyecto, después de que el panel de expertos la presentó en la siguiente reunión comunitaria. Se le solicitó al público que escribiera y presentara sus preguntas para que se organizaran por categorías y las contestara el experto adecuado del panel. Se grabó y se publicó el video de esta reunión en el sitio web del proyecto junto con la presentación de Power Point para que los que no asistieron pudieran escuchar a los expertos técnicos dirigirse directamente al público.

La reunión fue un éxito y el proyecto recibió llamadas y correos electrónicos agradeciéndonos por hallar un enfoque que contestara las preguntas de manera directa con los conocimientos objetivos que los expertos técnicos proporcionaron y que ayudaron a disipar la información errónea que había estado circulando.

Proyecto: Estudio de Autobuses de NextGen

Descripción: En 2018 Metro inició el proceso de imaginar y rediseñar nuestro sistema de autobuses para que sea más relevante, y que refleje y sea más atractivo para los residentes del condado de Los Ángeles. El objetivo principal del estudio es rediseñar el sistema de autobuses a fin de mejorar el servicio para los clientes actuales, atraer a nuevos clientes y recuperar clientes pasados.

Enfoque personalizado: formación de un grupo de trabajo compuesto por diversos interesados a nivel nacional

Metro reconoció que sería necesaria una difusión extensiva para el Estudio de Autobuses de NextGen a fin de garantizar que escuchemos al mayor número posible de interesados a nivel nacional. Además de los métodos convencionales de difusión, es necesaria una asociación con organizaciones comunitarias, comunidades religiosas, actores políticos, líderes de vecindarios, municipalidades locales, agencias subregionales y otras agencias de transporte para nuestros esfuerzos de participación que ayudarán con la difusión y trabajarán en conjunto con Metro para pensar y rediseñar, así como mejorar nuestro sistema actual. En la primavera de 2018, Metro formó el grupo de trabajo de NextGen para proporcionar una guía de políticas sobre la visión del sistema

de autobuses de Metro, las prioridades y las compensaciones de servicio, así como las medidas para obtener el éxito. El grupo de trabajo de NextGen está conformado por 50 personas que representan una amplia muestra de interesados del condado de Los Ángeles, incluidos los consejos de servicio de Metro, intereses ambientales, grupos de bajos ingresos y de equidad social, institutos educativos, líderes religiosos, operadores de autobuses municipales, asociaciones de negocios y consejos gubernamentales.

Resultado: El grupo de trabajo de NextGen continuará reuniéndose de forma periódica para ofrecer orientación al personal sobre lo que es importante para sus circunscripciones durante y después de la conclusión del estudio. Algunos miembros del grupo de trabajo han organizado talleres y han trabajado para garantizar que sus miembros y circunscripciones participen en el proceso de participación pública, incluidos los 18 talleres públicos que Metro organiza y que están en marcha actualmente. El grupo de trabajo es nuestra primera actividad de participación pública antes de integrar de manera más amplia al público general. El grupo de trabajo nos proporciona consejos y comentarios que debemos considerar a fin de prepararnos mejor para trabajar y escuchar al público general. Sus recomendaciones y comentarios nos llevaron a formular nuestro enfoque a través de las redes sociales, eventos comunitarios, sesiones informativas a grupos de la comunidad, publicidad y distribución de materiales de publicidad. Además, su participación nos ayudó a desarrollar el marco del taller público actual que usamos para obtener ciertos comentarios sobre nuestras líneas de autobuses por parte del público general.

Estos talleres sirven como foros para que el público comparta sus ideas y opiniones sobre cómo mejorar nuestro sistema de autobuses. Hasta la fecha, casi 700 personas han participado en los talleres y han aportado alrededor de 1,100 comentarios sobre cómo mejorar nuestro sistema de autobuses. Los temas principales que se han tocado incluyen el interés en un mayor servicio en horas no pico, servicio más frecuente, mejor información en tiempo real, autobuses más limpios y una mayor seguridad en las paradas de autobús.

5. Medidas y objetivos de la participación pública

- **Vigilancia y seguimiento**

En el condado de Los Ángeles, una inmensa área que abarca 10 millones de residentes, es esencial la respuesta a la opinión pública sobre el sistema de transporte público para la sustentabilidad del sistema. Se debe vigilar, afinar y ajustar el Plan de Metro para satisfacer las necesidades y expectativas de los residentes y los interesados.

Se desarrolló el Plan mediante el uso de una amplia gama de herramientas analíticas, fuentes de información, incluido el Análisis de Cuatro Factores¹⁶, recursos informados con base en la comunidad y la cultura, las redes sociales, asociaciones con organizaciones comunitarias e institutos, incluido el gobierno, la participación de los negocios del área y las prácticas informadas y aplicadas de difusión.

El indicador de Metro para la vigilancia y el seguimiento de la integración y la participación pública en proyectos, programas y modificaciones en los servicios se basa en y se evalúa conjuntamente en cuatro niveles:

- La gestión del equipo de Relaciones Comunitarias de Metro, que se reúne una vez a la semana para evaluar los métodos empleados y proporcionar una evaluación y aprobación de los ajustes considerados en una difusión a nivel nacional con base en los comentarios actualizados de la comunidad, las experiencias del personal, los deseos y las inquietudes de los interesados del transporte, los niveles de participación, la nueva información del proyecto y los problemas que se deben expresar.
- El equipo del proyecto está compuesto por personal al que se le asigna la participación comunitaria de base y que solicita, revisa y registra las contribuciones mientras inicia el proceso público. El registro de los comentarios y la observación de la participación pública proporciona conocimientos para realizar ajustes a corto plazo y da forma a la planificación estratégica a largo plazo.
- Se puede evaluar los comentarios vertidos en los mensajes de las redes sociales prácticamente todos los días a través del análisis web.
- Para proporcionar el mejor servicio y apoyo para todos los clientes de Metro, incluidas las personas con dominio limitado del inglés, Metro realiza encuestas a sus clientes dos veces al año en inglés y en español, además de que mantiene un sitio web con los resultados de las encuestas en los otros siete idiomas que se identifican en el Análisis de Cuatro Factores de Dominio Limitado del Inglés de Metro. Metro analiza los idiomas que se hablan en las comunidades de interés al inicio de los estudios de planeación ambiental para nuevos proyectos. Para las reuniones públicas, Metro proporciona con frecuencia la traducción al español u otro idioma que sea común en la comunidad donde se llevan a cabo. La agencia también proporciona la traducción a otros idiomas en las reuniones si se recibe la solicitud al menos tres días hábiles (72 horas) antes de la reunión. Los avisos de las reuniones brindan información básica sobre cómo solicitar la traducción.

¹⁶ El Plan de Análisis de Cuatro Factores del Plan de LEP de 2016 de Metro se puede encontrar en la *Actualización del Programa del Título VI*, que estará disponible en www.metro.net/civilrights.

Asimismo, se realizan encuestas al público a través de varios métodos sobre las medidas y los objetivos de la participación pública de Metro en conformidad con las medidas de presentación de informes y las actualizaciones del Plan de LEP del Título VI. Estas se consideraron en el momento de desarrollar este modelo del Plan.

Los ejemplos anteriores de las mejores prácticas de proyectos quizá son la medida más convincente del acceso significativo: se trata de proyectos que transmiten la impresión de los comentarios de la comunidad a través del diseño del programa.

6. Conclusión

Este Plan, en primer lugar, debe considerar al público. El Plan garantiza que no se excluirá a ninguna persona de la participación ni se le denegarán los beneficios o será objeto de discriminación en ningún programa o actividad de Metro por su raza, color, origen nacional, sexo, discapacidad, edad u otra categoría protegida descrita por las leyes federales o estatales. Se elaboró este Plan para integrar los métodos, las innovaciones y las medidas que representan el compromiso de la agencia de cumplir y superar los requisitos prescritos como un receptor de inversión pública, de las regulaciones del Título VI, las instrucciones de la Circular de la FTA en consideración de la justicia ambiental, los requisitos de la FHWA y en nombre de las comunidades de dominio limitado del inglés, de bajos ingresos y de minorías e individuos con discapacidades.