

Antecedentes

La Autoridad de Tránsito del Área Metropolitana de Washington (WMATA, por sus siglas en inglés) se esfuerza por liderar las actividades públicas de participación, acercamiento y comunicación orientadas al transporte. El Plan de Participación Pública (PPP, por sus siglas en inglés) de WMATA constituye una herramienta de guía para garantizar una comunicación recíproca de alta calidad, proporcionar opiniones de las personas afectadas por los proyectos planificados y cumplir con las obligaciones federales.

Como beneficiario de fondos federales y según el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, WMATA debe presentar ante la Administración Federal de Transporte (FTA, por sus siglas en inglés) un Plan de Participación Pública que detalle los planes y las estrategias de la Autoridad para que las minorías y los grupos con un Dominio Limitado del Inglés (LEP, por sus siglas en inglés) participen en sus actividades de planificación y programación. Aunque este plan se desarrolló para satisfacer el requerimiento del Título VI, su marco ha sido diseñado para ser aplicado a todos los esfuerzos de divulgación de la Autoridad, ya sean "requeridos" o no.

Principios directivos

El Plan de Participación Pública de WMATA ha establecido principios de referencia, metas y objetivos que demuestran la filosofía de la Autoridad hacia (y un mayor compromiso a) la participación pública, la equidad y un servicio público excelente. Los proyectos que pongan en práctica el Plan de Participación Pública deben seguir estos principios.

Cuatro principios directivos del Plan de Participación Pública de WMATA



Incluyente

Facilita activamente la participación de todas las posibles comunidades afectadas en el proceso de participación pública.



Colaborador

Trabaja de manera conjunta con la comunidad a todo lo largo del proceso de desarrollo del proyecto y planificación.



Sensible

Vincula de manera proactiva los comentarios del público con los resultados a fin de cultivar la confianza.



Sistemático

Se asegura de que las pautas del Plan de Participación Pública establecidas sean seguidas a todos los niveles de WMATA.

Desarrollo de un Plan de Comunicaciones y Alcance Comunitario del Proyecto del PPP

Con base en las recomendaciones de la primera edición del PPP y el aporte de las partes interesadas, WMATA actualmente ha adaptado un proceso estandarizado de planificación de la participación pública. Al seguir este proceso, se garantiza el cumplimiento y la coherencia de todas las comunicaciones y los métodos de alcance comunitario planificados del proyecto.

WMATA tiene una amplia variedad de proyectos e iniciativas que ponen en práctica el cumplimiento del Plan de Participación Pública. En general, cualquier proyecto planificado que tenga un impacto en a los usuarios o un proyecto que requiera comentarios del público debe seguir las pautas del PPP.

La Oficina de Relaciones Externas de WMATA junto con otras oficinas asociadas trabajan con administradores de proyectos del departamento y puntos de contacto para garantizar un proceso del PPP simplificado y puntual. Esto incluye recoger información crítica sobre un proyecto que incluya el en/cronograma, la información demográfica de la población afectada, el presupuesto y la comunicación y aportación para el propósito. Una vez compartida la información del proyecto, la Oficina de Relaciones Externas

trabaja con el administrador de proyectos y otros para crear un Plan de Comunicaciones y de Alcance Comunitario del Proyecto (PCOP, por sus siglas en inglés) diseñado específicamente para ese proyecto. Cada plan presta atención especial a los impactos de las comunidades del Título VI y verifica que se cumplan los requisitos del Plan de Acceso al Idioma de la WMATA.

Desde la implementación del Plan de Participación Pública en el 2015, WMATA actualmente vigila la implementación de todos los Planes de Comunicación y Divulgación del Proyecto a través de medidas discretas de la información. A estas medidas del desempeño se les hace seguimiento a través de herramientas de informe, los cuales son grabados en línea en el Sistema de Administración de Participación Pública (PPMS, por sus siglas en inglés) de WMATA, el cual brinda una nueva manera de monitorear los proyectos del PPP y crea una amplia base de datos para el informe de seguimiento y cumplimiento de la FTA.

Revisión 2014-2017

El Plan de Participación Pública de WMATA 2014-2017 fue elaborado a través de un proceso de varios pasos y un año de duración, dirigido por un equipo interdepartamental que contó con la representación de oficinas y departamentos que actualmente llevan a cabo actividades de alcance comunitario.

Desde que se desarrolló el Plan de Participación Pública, más de 35 proyectos planificados han seguido el proceso del PPP con más de 1,000 actividades completadas, que incluyen eventos públicos, visitas de organizaciones comunitarias, encuestas, jornadas de puertas abiertas y otras estrategias de participación.

Las conclusiones clave encontradas en el desarrollo original del Plan de Participación Pública todavía son válidas para la edición 2017-2020. Estas conclusiones se han usado para diseñar los planes de comunicación y alcance comunitario, y proporcionan una base sólida para muchos de los éxitos obtenidos en los últimos años.

- 1 Para involucrar a los grupos amparados por el Título VI, ir hasta donde están.** Celebrar eventos donde se encuentran los grupos minoritarios, de escasos recursos y con un dominio limitado del inglés —en centros de centros de tránsito, instalaciones de organizaciones comunitarias, centros comerciales y festivales— es el método más eficaz para acercarse a ellos.
- 2 Demostrar una sensibilidad cultural.** Conocer a su público y llevar al personal de WMATA (con el conocimiento cultural, lingüístico y sobre el tema en cuestión) apropiado a los eventos y las reuniones.
- 3 Hacer el proceso más fácil para que las personas puedan asistir a los eventos y adaptar los formatos de los eventos a las preferencias de los grupos cuya participación se procura.** Los formatos de las reuniones deben adaptarse a las preferencias de determinados grupos o comunidades. Esto incluye reuniones en persona y virtuales. Deben hacerse consideraciones para incluir niños, como proporcionar actividades para niños que permitan a los padres asistir y participar en la reunión.
- 4 Traducir materiales y usar gráficos.** Los impresos informativos deben estar disponibles en el idioma de preferencia de la población seleccionada, y deben diseñarse para que sean culturalmente adecuados teniendo en cuenta la audiencia destinataria por medio de un mensaje claro con gráficos y un mínimo de texto.
- 5 Usar medios de difusión en diferentes idiomas y variar los canales de distribución.** Los impresos deben distribuirse a través de varios canales y a los lugares que muchos de los pasajeros frecuentan, como en el autobús, las paradas de autobús y las estaciones de Metrorail. Los impresos también deben distribuirse en lugares que no necesariamente tienen que ver con el transporte, tales como oficinas de organizaciones comunitarias, bibliotecas, tiendas de comestibles y residencias. La publicidad en los periódicos todavía funciona y es una forma preferida por muchas personas para recibir información comunitaria.
- 6 Reconocer y aprovechar los aportes.** Debe ser explícitamente claro cómo se aprovecharán los aportes del público en la toma de decisiones.
- 7 Establecer un marco institucional para la participación pública que incluya un departamento rector.** Debe haber un departamento específicamente encargado de supervisar la participación del público o un proceso que facilite la participación de varios departamentos.

continúa en la página siguiente

- 8 **Colaborar con organizaciones comunitarias para cultivar relaciones y la confianza a través de poblaciones diversas.** Estos grupos sin fines de lucro apoyan a las comunidades locales y se cuentan entre los recursos disponibles más eficaces de una entidad de transporte para facilitar el contacto frecuente que se necesita para cultivar la confianza y las relaciones mutuamente beneficiosas.
- 9 **Usar diversas tácticas para correr la voz.** Considerar el uso de otras técnicas, tales como las fechas de entrega de las boletas de calificaciones de los estudiantes para hacerles llegar la información a las familias o el alcance comunitario a domicilio en zonas seleccionadas.
- 10 **Usar la tecnología apropiadamente.** Aunque tiene su lugar en la participación pública, la tecnología debe complementar otras formas de alcance comunitario.
- 11 **Usar un foro público recurrente para permitir que los miembros del público le hagan llegar a WMATA sus comentarios respecto a los temas que les interesan.** Estos comentarios complementarán las oportunidades existentes para hablar sobre proyectos, propuestas y planes específicos.

Estrategias recomendadas e implementación del PPP 2014-2017

Conforme a los requisitos de la FTA para el PPP, WMATA identificó estrategias proactivas que involucraron a las comunidades minoritarias, de escasos recursos y con un dominio limitado del inglés; estableció un proceso y un conjunto de procedimientos que facilitarán la participación incluyente; y diseñó una serie de mediciones del desempeño que vigilarán si la agencia está obteniendo o no los resultados deseados. El PPP 2014-2017 incluyó cuatro estrategias principales para asegurar que las actividades de participación pública de WMATA fueran eficaces, eficientes y acordes con los requisitos federales para una participación pública incluyente. El PPP también incluyó recomendaciones secundarias adicionales, muchas de las cuales se abordaron a través de las iniciativas de las estrategias principales.

WMATA fue responsable ante la FTA de garantizar que las estrategias de procedimiento adoptadas por la Autoridad en el PPP se implementaran con éxito. A continuación, se presentan las cuatro recomendaciones principales propuestas en el PPP 2014-2017 y una breve descripción de cómo WMATA cumplió con estas recomendaciones durante el período cubierto.

Manual para la Participación Pública y Plan de Comunicaciones/Alcance Comunitario del Proyecto

El PPP recomendó que WMATA diseñara un manual que incluya herramientas para usar, para ayudar al personal a planificar un alcance comunitario eficaz con un Plan de Comunicaciones/Divulgación del Proyecto (PCOP, por sus siglas en inglés) que todo proyecto de WMATA utilizaría para planificar actividades de participación pública. El PPP también recomendó a WMATA establecer un Comité de Alcance Comunitario como una forma de colaborar con las organizaciones comunitarias locales para idear estrategias adaptadas a las propuestas de proyectos específicos, asegurar una participación pública amplia y significativa y tender una nueva vía para la transferencia de conocimiento entre WMATA y las organizaciones comunitarias.

La Oficina de Relaciones Externas trabajó de cerca con el Grupo de Aplicaciones de la Web dentro del Departamento de Información Tecnológica para transferir el manual lanzado en el PPP 2014-2017 a un programa informático y fácil de utilizar, para dar seguimiento a los proyectos. Esta herramienta, llamada Sistema de Administración de Participación Pública (PPMS, por sus siglas en inglés) tiene la capacidad de exportar a petición informes de medidas de desempeño y actividad, proporciona a los administradores de proyecto la habilidad de desarrollar en colaboración un PCOP junto con la Oficina de Relaciones Externas y permite medir los aportes de información demográfica y participación. Con base en una revisión de las mejores prácticas de agencias colaboradoras, este conjunto de instrumentos puede ser el primero de su tipo en la participación pública en transporte.

El desarrollo del primer Comité de Organizaciones de Alcance Comunitario de WMATA comenzó en el año 2015 como una iniciativa dirigida por la Oficina de Igualdad de Oportunidad de Empleo (OEEO, por sus siglas en inglés). La primera reunión de planificación del Comité de Organizaciones de Alcance Comunitario se celebró en diciembre de 2015. Asistieron siete representantes de organizaciones comunitarias locales y proporcionaron su visión sobre cómo fomentar aún más y mantener el comité. Después de las dos reuniones de planificación, el Comité de Organizaciones de Alcance Comunitario se ha centrado en temas relacionados con Metro. El grupo además se ha comunicado a través de correo electrónico y recibe regularmente información del proyecto y oportunidades para proporcionar aportes.

Recomendación principal 2014-2017

1

Recomendación principal 2014-2017

2

Mediciones del desempeño

El PPP recomendó que se recabaran datos sobre las mediciones del desempeño centradas en la composición demográfica de los participantes, sus comentarios y el seguimiento de los participantes para cada proyecto de participación pública junto con un informe anual de desempeño que agrega las mediciones de proyectos individuales y los resultados de una encuesta anual de las organizaciones comunitarias.

La implementación comenzó a mediados de 2015 con el lanzamiento del nuevo Sistema de Administración de Participación Pública (PPMS). Se han vigilado más de 1,000 actividades en el sistema PPMS en los años 2015 y 2016. Cada una de estas actividades incluye todas las mediciones de participación relevantes, los tipos de comentarios y cómo se abordaron las poblaciones afectadas que tienen un dominio limitado del inglés. Con base en los proyectos vigilados en el nuevo sistema PPMS, WMATA ha alcanzado un puntaje medio de 98 por ciento de seguimiento en todas las mediciones de desempeño.

Recomendación principal 2014-2017

3

Capacitación de participación pública

A fin de asegurar una adopción exitosa y uniforme de las herramientas, así como un entendimiento de los requisitos del Título VI para la participación pública a todos los niveles de la Autoridad, el PPP recomendó que el personal de WMATA que participa en el acercamiento con el público debe usar herramientas de informe y recibir capacitación.

Desde que se implementó el PPP, WMATA ha capacitado a más de 100 administradores de proyecto durante cuatro capacitaciones programadas entre mayo de 2015 y agosto de 2016. Se les entregó a los asistentes carpetas de capacitación y los materiales, junto con un video de "Introducción al plan de participación pública", también están disponibles a los empleados de WMATA en la Metroweb, el Intranet de WMATA.

Recomendación principal 2014-2017

4

Oficina centralizada de participación pública

Además del conjunto de herramientas, el PPP recomendó que WMATA estableciera una oficina centralizada para encargarse del acercamiento con el público. A la Oficina de Relaciones Externas (EREL, por sus siglas en inglés) se le asignó la tarea de proporcionar ayuda experta al personal del proyecto/de planificación para proyectos individuales, gestionar todas las actividades de participación pública en función de proyectos y proporcionar supervisión y coordinación para la participación pública dentro de WMATA. A la Oficina de Igualdad de Oportunidad de Empleo (OEEO) se le encomendó funciones adicionales relacionadas con el manejo de las relaciones y el acercamiento con organizaciones comunitarias.

WMATA creó un equipo de Programas de Participación Pública dentro de la Oficina de Relaciones Externas, que incluyó la reasignación de un funcionario para gestionar el programa y la contratación de dos funcionarios adicionales en la primavera/el verano de 2015. La estructura actual a cargo del director de Relaciones Externas incluye un administrador de Programas de Participación Pública y dos especialistas en Acercamiento/oficiales de Proyectos Especiales.

Desde la implementación de este equipo en el año 2015, se han coordinado más de 1,000 proyectos planificados de actividades de comunicación y acercamiento a través de la agencia, que trabajan cercanamente con otros departamentos internos para coordinar proyectos y asegurar el cumplimiento. Se espera que dos puestos adicionales, un coordinador de traducciones y un coordinador de proyectos, se añadan al equipo, pero actualmente están en espera debido a limitaciones presupuestarias.

La Oficina de Igualdad de Oportunidad de Empleo también contrató a un nuevo funcionario para gestionar relaciones con organizaciones comunitarias, y actualmente trabaja para revitalizar las actividades de las organizaciones comunitarias.

Recomendaciones para avanzar: años 2017-2020

Durante los últimos años, WMATA ha transformado su manera de comunicarse y recoger comentarios del público. Con nuevos proyectos que comienzan cada semana y miles de pasajeros afectados, WMATA continúa intentando encontrar maneras más eficientes y efectivas para hablar con los usuarios, especialmente aquellos que están en comunidades que son difícil de alcanzar.

Como resultado de una evaluación de las lecciones aprendidas, una revisión de las mejores prácticas de agencias homólogas, los comentarios de los pasajeros y empleados y un entendimiento de la dirección de Metro y sus restricciones presupuestarias se han propuesto dos recomendaciones.

Ampliar las estrategias y los procesos internos para acercamiento a las comunidades con un dominio limitado del inglés.

WMATA logró avances significativos con el desarrollo del Plan de Participación Pública 2014-2017 en acercarse a las comunidades con un dominio limitado del inglés. En todos los proyectos planificados, se consideraron las poblaciones objetivo cuando se desarrollaron los planes de comunicación y acercamiento y todos tuvieron un componente para las comunidades con un dominio limitado del inglés. Los equipos de acercamiento bilingües y la traducción de avisos, anuncios e impresos se convirtieron en una práctica estándar en todas las actividades del PPP. Sin embargo, con el aumento de la carga de trabajo, se hizo evidente que se necesitaban implementar nuevas estrategias para gestionar la contratación externa de las traducciones de múltiples proyectos, evaluar la calidad del trabajo y entender las tendencias en comunicaciones y medios de difusión para las poblaciones con un dominio limitado del inglés. A fin de abordar estos problemas, junto con los nuevos requisitos del Plan de Acceso al Idioma, WMATA debe considerar las siguientes estrategias:

1. Construir relaciones más sólidas y recolectar comentarios de las organizaciones comunitarias que se especializan en poblaciones con un dominio limitado del inglés sobre recomendaciones para comunicaciones y acercamiento. Esto incluye explorar alternativas de tecnología y comunicaciones que pueden involucrar mejor a los representantes de las organizaciones comunitarias y trabajar de cerca con el Comité de Acercamiento con las Organizaciones Comunitarias para revisar estrategias dirigidas a los individuos que necesitan ayuda con el idioma.
2. Crear un puesto de coordinador de proyectos de traducción para proporcionar un punto central de supervisión para todas las traducciones del PPP y los requisitos del idioma.
3. Asegurar la asistencia telefónica para la contratación de proveedores de traducción e interpretación profesional para los proyectos del PPP.

Considerar formas nuevas e innovadoras de recoger comentarios y comunicar sobre los proyectos planificados a las comunidades de difícil acceso, especialmente a través de técnicas que ahorran recursos.

En los últimos años, se han desarrollado herramientas de comunicación nuevas e ingeniosas que podrían resultar útiles para algunas comunidades seleccionadas. Aunque se ha demostrado que el acercamiento en persona es una táctica más efectiva para llegar a las poblaciones del Título VI, la brecha digital se está reduciendo a un ritmo aún más rápido con tecnologías y programas menos costosos para asegurar el acceso a Internet. Tal vez existan otras maneras de "llegar a donde estén" a través de la tecnología. *Amplify*, el portal comunitario en línea de WMATA, demostró interés en estos tipos de compromisos digitales. A continuación, se presentan un par de estrategias que WMATA debe explorar:

1. El uso de la tecnología de geolocalización como una alternativa para distribuir información y recoger comentarios de los usuarios en una zona afectada. Con esta tecnología, ya sea a través de encuestas o notificaciones, esencialmente se llega a donde las personas se localizan "virtualmente".
2. La identificación de nuevos métodos para recoger comentarios, como las tendencias que aparecen en los foros de discusión en línea, los quioscos con pantallas táctiles y las encuestas a través de Twitter.

Conclusión

El Plan de Participación Pública de WMATA es un documento integral que incluye directrices detalladas para llevar a cabo un acercamiento público incluyente, sistemático, sensible y en colaboración. En la creación de este plan, WMATA no sólo se propuso cumplir con los requisitos de la FTA, sino también convertirse en líder de una participación pública progresista.

2017-2020
Recomendación

1

2017-2020
Recomendación

2