



SAN FRANCISCO BAY AREA RAPID TRANSIT DISTRICT

300 Lakeside Drive, P.O. Box 12688
Oakland, CA 94604-2688
(510) 464-6000

2010

30 de abril del 2010

James Fang
PRESIDENT

Bob Franklin
VICE PRESIDENT

Dorothy W. Dugger
GENERAL MANAGER

DIRECTORS

Gail Murray
1ST DISTRICT

Joel Keller
2ND DISTRICT

Bob Franklin
3RD DISTRICT

Carole Ward Allen
4TH DISTRICT

John McPartland
5TH DISTRICT

Thomas M. Blalock, P.E.
6TH DISTRICT

Lynette Sweet
7TH DISTRICT

James Fang
8TH DISTRICT

Tom Radulovich
9TH DISTRICT

Estimado Miembro de la Comunidad:

Le agradecemos mucho su participación en el esfuerzo de ayudar a BART a mejorar sus procesos de alcance comunitario y atraer a más miembros de la comunidad para la **toma de decisiones sobre el transporte.**

Como parte de nuestro proceso de alcance comunitario, más de 1,000 miembros de la comunidad completaron una encuesta y aportaron sus comentarios a BART en 20 reuniones que se celebraron a finales de marzo y a lo largo de abril del 2010. BART recibió comentarios en diez idiomas distintos y recibió el apoyo de más de 300 organizaciones con base en la comunidad que ayudaron a dar publicidad a estas reuniones. Sus comentarios ayudaron a BART a refinar y personalizar su programa de participación. Escuchamos su consejo y estamos tomando medidas.

Hemos adjuntado una copia del borrador del Plan de Participación Pública que se desarrolló en base a lo que usted dijo. Revise por favor el Plan y díganos si refleja lo que usted escuchó en las reuniones de la comunidad y si describe los mejores métodos que debería utilizar BART para seguir contando con la participación de usted.

También se adjunta un sobre con el franqueo pagado. Envíenos por favor el formulario de comentarios antes del viernes, 14 de mayo del 2010.

Nuevamente, le agradecemos por su colaboración. Tenga la seguridad de que este plan guiará nuestros esfuerzos futuros por mantener la participación de usted. Su participación continua ayudará a BART a lograr sus metas de ofrecer al Área de la Bahía unos servicios de transporte seguros y confiables.

Atentamente,

Dorothy W. Dugger
Gerente General

30 de abril de 2010



Borrador del Plan de Participación Pública



Bay Area Rapid Transit District
BART

Índice

I. INTRODUCCIÓN.....	1
Objetivo del Plan de Participación Pública.....	1
Proceso de desarrollo del plan de participación pública	1
Definiciones.....	4
II. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS RECTORES.....	6
Metas	6
Principios rectores.....	7
III. FACTORES DE DISEÑO DEL PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA.....	8
Introducción.....	8
Actividades de participación pública enfocadas	8
IV. MÉTODOS DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA.....	14
Introducción.....	14
Menú de métodos de participación pública	14
Métodos de participación pública continua de BART	22
V. MEDICIONES DEL DESEMPEÑO Y OBJETIVOS.....	21
Conclusión	22

ANEXO A: ORGANIZACIONES CON BASE EN LA COMUNIDAD (lista parcial)

I. INTRODUCCIÓN

Objetivo del Plan de Participación Pública

De conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, órdenes ejecutivas 12898 y 13166 y estatutos afines, y Circular 4702.1A de la Administración de Transporte Federal (FTA por sus siglas en inglés), el San Francisco Bay Area Rapid Transit District (BART) ha elaborado este Plan de Participación Pública (**PPP**) con el fin de guiar los esfuerzos de participación pública y mejorar el acceso al proceso de toma de decisiones sobre el transporte de BART por parte de las poblaciones de bajos ingresos, minoritarias y con manejo limitado del inglés (LEP por sus siglas en inglés).

El PPP describe los objetivos en general, los principios rectores y los métodos que BART utilizará para llegar a las poblaciones de bajos ingresos y con manejo limitado del inglés (LEP). El PPP tiene como objetivo ofrecer oportunidades tempranas y continuas para que el público pueda involucrarse en la identificación de los impactos sociales, económicos y medioambientales de las decisiones relacionadas con el transporte propuestas en BART.

Proceso de desarrollo del plan de participación pública

BART llevó a cabo el siguiente proceso para la elaboración del PPP. Del 31 de marzo de 2010 al 21 de abril de 2010, BART realizó 20 reuniones comunitarias a través del área de servicio de BART (compuesto por San Francisco, Alameda, Contra Costa y San Mateo) para llegar a las poblaciones de residentes de bajos ingresos, minoritarias y con manejo limitado del inglés (LEP). El objetivo de estas reuniones fue el de determinar la mejor manera en que BART podría proporcionar información y recibir las opiniones del público sobre asuntos relacionados con el transporte.

Identificación del auditorio meta

BART determinó las áreas geográficas en donde las reuniones se llevarían a cabo mediante un análisis de los mapas de las comunidades del Área de la Bahía en base a ingresos y a raza. Utilizando los resultados de la elaboración de mapas, BART identificó y se puso en contacto con Organizaciones con Base en la Comunidad (CBOs por sus siglas en inglés) ubicadas en estas áreas a fin de determinar su interés en ayudar a BART a difundir el mensaje entre los residentes. Las CBOs con las que BART se puso en contacto brindan servicio a una amplia gama de intereses de la comunidad entre los que se incluyen: grupos cívicos, organizaciones comerciales; prestadores de servicios para niños, jóvenes, familias y personas con incapacidades; escuelas que ofrecen programas de inglés como segundo idioma; iglesias y organizaciones con base en la fe; centros de personas mayores, centros comunitarios y muchos otras.

Organizaciones basadas en la comunidad

Muchas organizaciones fueron receptivas a la solicitud de ayuda de BART y el personal de BART colaboró en forma estrecha con las CBOs a fin de programar y

llevar a cabo actividades de difusión respecto a las reuniones. Las CBOs proporcionaron ayuda a BART a seleccionar los lugares de las reuniones, recomendar los idiomas que requerirían servicios de traducción e interpretación, ofrecer refrigerios, cuidado infantil y ayudar a promover la reunión y reclutar participantes. BART hizo los arreglos necesarios y suministró apoyo del personal, intérpretes, materiales para las reuniones, suministros y equipo para todas las reuniones.

Métodos de notificación *

- Boletines de CBOs
- Listas de envío postal de CBOs
- Correo directo
- Anuncios por radio
- Medios de comunicación étnicos
- Publicidad pagada
- Distribución de volantes en las estaciones de BART
- Distribución de volantes en los asientos de los vagones de BART

* Ver índice para informarse sobre las CBOs que han sido contactadas a la fecha. La lista será actualizada constantemente a medida que sean identificadas CBOs adicionales.

Servicios de traducción

En todas las reuniones se pusieron a disposición del público materiales traducidos y servicios de interpretación en los siguientes idiomas: español, chino, tagalo, ruso, coreano y vietnamita. Como respuesta a las peticiones de la comunidad de contar con idiomas adicionales, también se ofrecieron materiales traducidos y servicios de interpretación en laosiano, camboyano, portugués y braille. Los comentarios recibidos por escrito en estos idiomas fueron transcritos después de las reuniones y fueron incluidos en la base de datos de comentarios. Este documento será traducido a todos los idiomas enumerados anteriormente y distribuido a las CBOs participantes.

Encuesta de participación pública

Además de llevar a cabo reuniones comunitarias, BART distribuyó una encuesta de participación pública en las reuniones y a las COS en cada uno de los diez idiomas identificados. La encuesta también fue colocada en el sitio web de BART (www.bart.gov). BART recibió más de 1,000 respuestas a la encuesta. La encuesta les preguntaba a los participantes sobre sus preferencias en cuanto a los elementos de los procesos de participación pública futuros de BART entre los que se incluyen:

- La importancia de varios factores para determinar si asistirían a una reunión;
- Los mejores métodos para ayudarlos a expresar sus puntos de vista sobre asuntos específicos en las reuniones;

- Qué tan probable sería que usaran métodos sugeridos en los que no hubieran reuniones para expresar sus puntos de vista sobre asuntos relacionados con BART;
- En qué tipos de organizaciones con base en la comunidad participan;
- La mejor manera de mantenerlos informados sobre las acciones de BART después de las reuniones, además de
- *las características demográficas de las personas que respondieron la encuesta.*

Participación pública futura

Los contactos y las relaciones establecidos a través del proceso de planificación de las reuniones ayudaron a expandir y renovar algunas de las sociedades con las que BART ya contaba y proporcionan una base sólida para implantar el PPP con el transcurso del tiempo. Después de cada reunión, BART dio seguimiento de inmediato a las recomendaciones de las CBOs y se encuentra participando en reuniones locales realizadas o recomendadas por dichas organizaciones.

El PPP refleja las opiniones y preferencias de los participantes respecto a la manera en que BART deberá invitar, escuchar y responder a todos los residentes al tomar decisiones que los afecten a ellos. El PPP identifica un menú de actividades de participación pública a ser consultado en el futuro a medida que BART necesita comunicarse con el público y busca obtener sus comentarios y opiniones. El plan y menú de los métodos fue desarrollado en base a una evaluación y análisis de lo dicho durante las 20 reuniones comunitarias, aproximadamente 750 comentarios por escrito presentados en tarjetas de comentarios y expresados durante la reunión, y los resultados de más de 1,000 encuestas. Los comentarios recibidos en idiomas que no sean inglés fueron traducidos e incluidos en los datos evaluados.

Resumen de resultados

Dado el volumen de los comentarios y opiniones recibidos, los resultados detallados y los comentarios específicos serán presentados en un resumen por separado que documenta el proceso en su totalidad. El resumen incluye, como anexo, la base de datos con todos los comentarios proporcionados por escrito por los participantes. A finales de mayo de 2010, este documento estará a la disposición del público en el sitio web de BART (www.bart.gov), así como en las CBOs y bibliotecas públicas. La información detallada proporcionada en el informe de resumen será utilizada por el personal en cada uno de los principales departamentos de BART para guiar los esfuerzos de seguimiento y futuras actividades de difusión.

Muchas de las reuniones produjeron detalles específicos que pueden servir de apoyo a futuras actividades de participación pública. Por ejemplo, en algunas reuniones, los miembros de la comunidad identificaron listas de lugares potenciales en los alrededores para llevar a cabo reuniones futuras. También identificaron CBOs que pueden convertirse en socios de BART. Detalles tales como estos y otra información práctica se incluyen en el resumen.

Tal y como fue recomendado por miembros de la comunidad, BART evaluó planes de participación pública de los sistemas de transporte regional y estatal a través de los Estados Unidos a fin de identificar las mejores prácticas de participación pública que puedan ser aplicadas a esta región. Este PPP por lo general es consistente en cuanto a formato y nivel de detalles con otros planes evaluados durante la elaboración del borrador del documento.

Facilitador

BART contrató los servicios de una firma de consultoría, MIG, Inc., con objeto de ayudar al desarrollo del PPP. MIG es una empresa de planificación, diseño y comunicación con sede en Berkeley, California. MIG cuenta con más de 25 años de experiencia especializándose en procesos colaborativos, difusión y alcance entre las personas y grupos interesados y participación, facilitación y participación de la comunidad con amplia experiencia en ayudar a las agencias de transporte en todo el estado mediante programas de participación pública. Durante la elaboración del Plan, el personal de MIG fungió como facilitador neutral tercero y grabó los comentarios expresados en las reuniones comunitarias. MIG también transcribió y compiló los comentarios presentados por escrito, realizó un conteo de las respuestas de evaluación de las reuniones y transcribió la información de contacto de los participantes a partir de las hojas de registro a las reuniones llenadas por los asistentes. Se llevó un control de los comentarios en base al lugar de la reunión, fuente e idioma. MIG proporcionó una evaluación objetiva de la información recopilada en las reuniones, tarjetas de comentarios y encuestas; esta información recopilada y análisis fueron utilizados para elaborar el Plan de Participación Pública. MIG ha compilado un Informe de Resumen sobre el proceso de difusión relacionado con la elaboración del Plan que incluye los siguiente apéndices: una base de datos de todos los comentarios públicos presentados; un conteo y análisis de las evaluaciones de las reuniones; y un conteo y análisis de las respuestas a la encuesta.

Definiciones

Con objeto de que se haga un uso consistente de la terminología empleada en el PPP, se proporcionaron las siguientes definiciones.

- ***Participación pública:*** todo proceso que busque informar, recabar opiniones o involucrar al público en los procesos de toma de decisiones. La participación pública es un término paraguas que describe actividades entre las que se incluyen: información pública, orientación, actividades de difusión, opiniones, colaboración y acción, comunicación del público con BART.
- ***Información pública:*** comunicación de una vía de BART con el público a fin de proporcionar información clara y objetiva sobre alguna política, proyecto, programa o actividad.

- **Actividades de difusión:** actividades que identifican e invitan a los auditorios meta y a las personas o grupos interesados a participar en una oportunidad de participación pública.
- **Opiniones del público:** actividades de participación que buscan obtener las opiniones de la comunidad sobre alguna política, proyecto, programa o actividad. Se requiere la respuesta por parte del público.
- **Plan de Participación Pública (PPP):** plan elaborado a la medida que describe la manera en que BART llevará a cabo la participación pública, información, orientación, participación y/o actividades de difusión.
- **Programas de participación pública:** programa específico de actividades de participación elaborado a la medida para cumplir con las necesidades y preferencias de un área geográfica específica o grupo cultural. El programa de participación pública se basa en el PPP de BART en general, tal y como se define anteriormente, pero es adaptado para cada región geográfica, grupo específico y/o asunto en cuestión.
- **Auditorio meta y participantes:** Poblaciones de bajos ingresos, minoritarias y con manejo limitado del inglés (LEP por sus siglas en inglés).
- **Socios comunitarios:** Cualquier organización o grupo que desee colaborar con BART para ayudar a facilitar la participación de sus miembros en actividades de difusión. Los socios comunitarios también son personas o grupos interesados y juegan un papel de vital importancia para ayudar a llegar a los auditorios meta.
- **Relaciones públicas:** la difusión de información a los medios de comunicación y al público con énfasis en la promoción de alguna política, programa, proyecto o actividad en particular.

II. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS RECTORES

Metas

El Plan de Participación Pública intenta ofrecer oportunidades tempranas y continuas para que el público se involucre en la identificación de los impactos sociales, económicos y medioambientales de las decisiones de transporte propuestas por BART. Los objetivos y resultados específicos incluyen:

- **Opiniones de calidad y participación**
Los comentarios recibidos por BART son útiles, relevantes y constructivos, y contribuyen a la elaboración de mejores planes, proyectos, programas y decisiones.
- **Compromiso consistente**
BART se comunica periódicamente, desarrolla vínculos de confianza con las comunidades e incrementa la capacidad de la comunidad de proporcionar las opiniones del público.
- **Diversidad**
Los participantes representan una gama de perspectivas socioeconómicas, étnicas y culturales, con participantes representativos que incluyen a residentes de las comunidades de bajos ingresos, comunidades étnicas, y residentes con manejo limitado del inglés.
- **Acceso para personas incapacitadas**
Se hace todo esfuerzo posible por lograr que las oportunidades de participación incluyan acceso físico, geográfico, temporal, lingüístico y cultural.
- **Relevancia**
Los asuntos tratados son definidos de tal manera que el significado y efecto potencial sean comprendidos por los participantes.
- **Satisfacción de los participantes**
Las personas que deciden participar consideran que vale la pena el esfuerzo de unirse a la discusión y brindar sus opiniones y comentarios.
- **Claridad en el potencial de influir en la toma de decisiones**
El proceso claramente identifica y comunica dónde y cómo los participantes pueden tener influencia e impacto directo en la toma de decisiones.
- **Sociedades**
BART desarrolla y mantiene sociedades con las comunidades mediante las actividades descritas en el PPP.

Principios rectores

La implantación del PPP se basará en los siguientes principios:

- **Flexibilidad**
El proceso de colaboración dará lugar a la participación de una variedad de formas y será ajustado conforme sea necesario.
- **Inclusivo**
BART proactivamente buscará la participación de las poblaciones de bajos ingresos, minoritarias y con manejo limitado del inglés del área de servicio de BART de manera que estos grupos tengan la oportunidad de participar.
- **Respeto**
Todas las opiniones recibidas serán evaluadas con detenimiento y respeto.
- **A la medida**
Las actividades de participación pública de BART serán elaboradas a la medida de forma que se adapten a las preferencias locales y culturales tanto como sea posible.
- **Claridad, enfoque y facilidad de comprensión**
Las actividades tendrán un fin claro y se hará uso de las opiniones, y éste será descrito en un lenguaje que sea fácil de comprender.
- **Proactivo y oportuno**
Las actividades de participación se llevarán a cabo de forma continua y proactiva de manera que los participantes puedan influir en las decisiones de BART.
- **Confiable**
La información proporcionada será precisa y confiable.
- **Transparente en su impacto**
BART comunicará los resultados de las opiniones del público en función del impacto ejercido en las decisiones a nivel de resumen amplio, proporcionando los temas principales, las decisiones alcanzadas y la justificación detrás de las decisiones.
- **Auténtico**
BART apoyará la participación pública como actividad dinámica que requiere trabajo en equipo y compromiso en todos los niveles de la organización.
- **Receptivo**
BART hará grandes esfuerzos por responder e incorporar los comentarios públicos adecuados a las decisiones de transporte.

III. FACTORES DE DISEÑO DEL PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA

Introducción

Los siguientes factores guiarán a BART en el diseño adecuado del programa de participación pública y en determinar qué métodos deberán ser empleados en relación a las decisiones de transporte que incluyen cambios importantes al servicio, aumento en las tarifas o proyectos de construcción. Los programas deberán ser clasificados de acuerdo a intensidad, duración, número y frecuencia de los métodos utilizados, teniendo en consideración los siguiente:

- Clasificación del plan o proyecto (en toda la región, a nivel del condado, a nivel de la comunidad)
- Nivel del impacto potencial
- Costo de la decisión potencial para BART, los contribuyentes fiscales y los clientes

El Plan de Participación Pública incluye métodos que tienen un alcance regional y métodos a la medida para lograr la participación de áreas geográficas o comunidades específicas. Las opiniones recibidas a través del proceso de desarrollo del PPP indican que se requerirá este enfoque de dos niveles para cumplir los objetivos generales del PPP.

Actividades de participación pública enfocadas

BART es responsable de mantener bien informadas a las poblaciones de bajos ingresos, minoritarias y con manejo limitado del inglés, y de brindar oportunidades para que den sus comentarios. Los métodos de participación pública seleccionados son generalmente difundidos para alcanzar al mayor auditorio posible, pero las opiniones recibidas a través de la elaboración de este plan indican que los métodos podrían no estar llegando a las comunidades específicas cubiertas por el plan. Los métodos actualmente empleados por BART (ver página 20) deberán continuar, pero apalancados por métodos y prácticas adicionales enfocados en forma geográfica específica, tal como se describe a continuación.

Para llegar a comunidades de bajos ingresos, minoritarias y con manejo limitado del inglés dentro del área de servicio de BART, se necesitará un programa de participación pública enfocado geográficamente con objeto de lograr los resultados de participación descritos en este plan. El programa de participación pública identificará los métodos específicos recomendados por miembros de la comunidad de un área o grupo cultural específico. El personal de BART colaborará con socios de la comunidad y personas y grupos interesados para identificar los métodos más efectivos en apoyar la participación dentro de esa área. Por ejemplo, durante el proceso de desarrollo de PPP, los participantes sugirieron lugares de reunión específicos, horarios de las reuniones, organizaciones con base en la comunidad y empresas de medios de comunicación que operan mejor en su área en particular.

Los participantes en las actividades de difusión sugirieron una serie de métodos de participación pública distintos a las reuniones comunitarias tradicionales, tales como: recorridos a pie de secciones específicas llevados a cabo por miembros de la Junta de BART o personal de BART; creación de un espectáculo móvil en el que los representantes están a cargo de las mesas colocadas en eventos comunitarios y lugares tales como centros comerciales, supermercados locales y lotes de estacionamiento de BART; preparar buzones de sugerencias o tarjetas de comentarios, encuestas en kioscos, o incluso un representante de BART en las estaciones; enviar regularmente a representantes a reuniones del ayuntamiento y a otras reuniones comunitarias gubernamentales programadas periódicamente.

El personal de BART y los socios comunitarios establecerán objetivos de participación por adelantado a cada actividad con el fin de ayudar a determinar la eficacia de los métodos seleccionados. El programa de participación pública deberá ser ajustado tal y como sea necesario para alcanzar los objetivos y resultados generales del PPP.

El programa de participación pública de un área geográfica específica deberá tomar en consideración:

Grupos asesores de participación pública local

En donde los intereses de la comunidad han sido expresados, BART podría desarrollar un grupo asesor sobre actividades de participación pública. Por ejemplo, los miembros de la comunidad de West Oakland recomendaron que se desarrolle un comité asesor compuesto por miembros de las comunidades de todas las estaciones y promotores del transporte. El comité reportaría directamente a la Junta de BART. Los miembros de la comunidad de la zona de San Francisco Bay View expresaron interés en el desarrollo de un grupo asesor que incluyera a miembros de la comunidad y representantes de grupos que cuentan con las relaciones y capacidades para llegar a los miembros de la comunidad.

Dependiendo de la estructura y carácter del grupo, éste brindaría asesoría y haría recomendaciones en relación a los métodos de participación pública, publicidad, lugares de las reuniones, necesidades de servicios de traducción, necesidades de transporte, oportunidades de cuidado infantil y otros aspectos de la estrategia de participación pública. Por ejemplo, si se recomienda una encuesta, el grupo asesor podría evaluar el borrador de las preguntas de la encuesta. El grupo asesor podría también recomendar que BART realice actividades de participación sobre temas específicos a su comunidad.

Sociedades con organizaciones con base en la comunidad (CBO)

Durante el desarrollo de este PPP, BART logró llegar a más de 300 CBOs para buscar su participación y ayudar a reclutar la participación de los miembros de la comunidad en la elaboración del PPP. Una lista de CBOs con las que BART se puso en contacto se incluye como Anexo A de este Plan. Muchas organizaciones CBOs se encuentran ampliamente relacionadas con su comunidad y pueden ayudar a atraer la participación en las actividades de participación pública de BART. En el pasado BART

ha encontrado y, especialmente en el proceso de elaboración del PPP, que las sociedades robustas resultan en una mayor participación, mejores lugares donde realizar las reuniones y mejores reuniones en general. Las CBOs edifican un puente entre BART y la comunidad, lo cual ayuda a establecer y aumentar la confianza. Por ejemplo, el Lao Family Development Center en East Oakland central llevó a cabo una reunión con BART y su representante elegido localmente de la Junta de BART. Debido a las actividades de difusión del Centro, más de 200 de sus miembros participaron en una reunión comunitaria. El liderazgo de otras CBOs se comprometió a continuar colaborando con BART en decisiones relacionadas con el transporte futuras.

Las CBOs que brindan servicio a grupos multilingües/multiculturales han sido de gran ayuda para llevar a cabo actividades que obtengan la participación de personas con un manejo limitado del inglés. Las actividades en estos lugares pueden ser enfocadas específicamente y abiertas al público dependiendo del método de participación. Por ejemplo, un grupo de enfoque podría ser utilizado para obtener las opiniones de los participantes respecto a necesidades concretas o una reunión comunitaria de gran tamaño abierta a todos los asistentes podría llevarse a cabo en ese lugar. The Native American Intertribal Friendship House localizado en Oakland es un ejemplo de uno de dichos lugares. La CBO también podría tener espacios para reuniones adecuados según la actividad.

Participación de los directores de BART

Los miembros de la comunidad desean y esperan ver a su Director local de BART en actividades de participación pública debido a que los Directores son representantes electos y la voz del público en asuntos de BART. Los directores continuarán colaborando con el personal de BART para permanecer bien informados sobre las actividades locales y coordinar la programación de las mismas a fin de facilitar su participación.

Base de datos de contactos

Una base de datos que contiene información de contactos de más de 1.000 personas y 300 organizaciones con base en la comunidad fue creada a partir de actividades de difusión y las hojas de registro de los asistentes a los talleres de la comunidad llevados a cabo durante los meses de marzo y abril de 2010 y continuará siendo actualizada a medida que se siguen desarrollando las actividades de participación pública. Además de la información de contacto, la base de datos también indica el idioma preferido por las personas y las comunidades específicas a las que cada CBO brinda servicio. Esta base de datos de contactos ayudará a BART a cerciorarse de que los avisos sobre eventos de participación pública sean recibidos de forma oportuna por el mayor número de interesados como sea posible.

Medios de comunicación locales

En base a la sugerencia de los participantes de la comunidad, BART continuará y expandirá la promoción y difusión a los medios de comunicación y étnicas locales; incluyendo anuncios de servicio público de televisión, radio, impresos y medios de

comunicación basados en Web. (Muchas de las sugerencias sobre medios de comunicación específicos son compiladas en el resumen del proceso de elaboración del PPP de la información recopilada, y serán utilizados por BART a este nivel de detalle para programas de participación futuros.) Los participantes de la comunidad recomendaron un número de periódicos semanales gratuitos o de bajo costo publicados en inglés u otros idiomas que son fuentes importantes de eventos locales. BART colocará información en las listas de eventos o adquirirá publicidad pagada dependiendo de la actividad promovida.

Avisos y volantes

Se colocarán carteles y volantes diseñados creativamente en áreas populares de reunión, tableros de anuncios locales, escaparates de las tiendas (con el permiso correspondiente) y otras áreas de tráfico intenso a fin de alentar la participación de la comunidad. Los miembros de la comunidad recomendaron lugares tales como tableros de anuncios en las bibliotecas locales, YMCAs, supermercados y cafeterías. BART colaborará con socios comunitarios para distribuir los avisos y volantes. (Muchas sugerencias locales específicas son compiladas en el resumen del proceso de elaboración del PPP de la información recopilada, y serán utilizadas por BART a este nivel de detalle para futuros programas de participación.) El personal dará los pasos necesarios para notificar a las personas pertenecientes a grupos minoritarios, de bajos ingresos y con manejo limitado del inglés sobre oportunidades de ofrecer sus comentarios. Los avisos describirán la manera de solicitar servicios de traducción e interpretación.

Coordinación con escuelas locales

BART podrá comunicarse con padres de familia de niños en edad escolar coordinándose con las escuelas locales. Los avisos y los volantes pueden ser proporcionados en la escuela, y los estudiantes pueden llevar los avisos a casa para entregar a sus padres. BART tendrá que proporcionar las copias a las escuelas y las escuelas ayudarán a su distribución.

Comunicaciones con los prestadores de servicios locales

Los prestadores de servicios locales se comunican periódicamente con miembros de la comunidad a través de sus boletines a fin de proporcionar información sobre servicios locales y actividades de interés. Algunos de los prestadores de servicios identificados por los miembros de la comunidad incluyen: alimentos de emergencia y centros de vivienda, prestadores de servicio diurno en los que no hace falta hacer cita, bancos de alimentos, grupos de ayuda a viajeros, organizaciones de veteranos, y prestadores de servicios que no requieren cita previa. Un número de organizaciones de salud y clínicas fueron identificados, tales como Healthy Oakland y Tiburcio Vasques Health Centers. Se sugirieron organizaciones comunitarias étnicas tales como Lao Seri Association-Laotian Community Services y La Raza.

Los proveedores de servicios locales, tales como Housing Authority o agencias de salud se comunican periódicamente con la comunidad a la que sirven mediante avisos de alquiler o envíos de correspondencia mensual. El personal de BART se puede

coordinar con estas agencias a fin de proporcionar información sobre las actividades de participación de BART para ser incluidas en esta correspondencia.

Horarios

El personal de BART puede coordinar el horario de actividades de participación con socios comunitarios a fin de minimizar los conflictos. Algunos conflictos con los horarios podrán ser inevitables cuando una actividad de participación pública es urgente o relacionada con un tema en el que el tiempo es de vital importancia.

Lugares de las reuniones

BART puede llevar a cabo reuniones en una variedad de lugares recomendados por los miembros de la comunidad. Los miembros identificaron lugares específicos a su área incluyendo bibliotecas locales, YMCA, escuela local o instituto de estudios superiores local, iglesias y muchas otras. Es importante que las reuniones se realicen en lugares distintos debido a que es poco probable que un solo lugar sea ideal para todos los miembros de la comunidad. Se les deberá recordar a los socios comunitarios que sin importar la popularidad o comodidad de un lugar en particular, se le requiere a BART que lleve a cabo todas las actividades de participación pública en lugares que cuenten con acceso completo para personas con discapacidades, de preferencia, las instalaciones deberán encontrarse cerca del transporte público.

Horarios de las reuniones

Las actividades de participación pública se pueden programar en horarios distintos del día y en distintos días de la semana. Los datos de las encuestas indican que la mayoría de los miembros de la comunidad prefieren que las reuniones tengan lugar por las noches de lunes a viernes después de las horas laborales tradicionales. También son aceptables las reuniones los sábados. Un menor número de miembros de la comunidad pueden participar durante el día laboral, sin embargo, es más probable que las personas mayores asistan a actividades diurnas programadas durante la semana.

Refrigerios

Dependiendo de la duración y horario de la reunión, se proporcionarán refrigerios adecuados a la cultura de los participantes.

Servicios de traducción e interpretación

Cada comunidad tienen diferentes necesidades de servicios de traducción e interpretación. El personal de BART colaborará con las CBOs para identificar los servicios de idiomas específicos que los miembros de la comunidad pueden esperar les sean proporcionados. Los materiales de BART pueden ser traducidos a los idiomas solicitados y los servicios de interpretación pueden ser ofrecidos conforme sean necesitados o solicitados. BART deberá recibir las solicitudes de servicios de traducción e interpretación al menos con 72 horas de anticipación.

Cuidado infantil

Muchos adultos que tienen niños que requieren cuidado infantil sólo pueden participar si se brindan servicios de cuidado infantil. Los servicios de cuidado infantil se pueden ofrecer en el lugar mismo de la reunión y ser proporcionados por personal de un socio comunitario o voluntarios que han sido evaluados para trabajar con los jóvenes y cuentan con la capacitación adecuada. También podrían necesitarse prestadores de servicios bilingües de cuidado infantil, dependiendo de las necesidades de interpretación de la comunidad. BART deberá recibir las solicitudes de servicios de cuidado infantil al menos con 72 horas de anticipación.

Además de la consideración de estos factores, el programa de participación pública de la región geográfica incluirá métodos recomendados de la comunidad concebidos a partir del menú de métodos de participación pública descritos en la sección siguiente.

IV. MÉTODOS DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA

Introducción

BART será mucho más eficaz para llegar a las poblaciones de bajos ingresos, minoritarias y con manejo limitado del inglés si emplea una variedad de métodos a fin de proporcionar información, invitar la participación y buscar las opiniones del público. BART seleccionará los métodos más adecuados y viables con objeto de dar apoyo a cada actividad de participación pública de la siguiente lista de métodos sugeridos por los participantes en el proceso de elaboración de este PPP. Una lista de los métodos de participación pública BART que se emplean aparece en la página 20.

Menú de métodos de participación pública

El PPP incluye el siguiente menú de métodos recomendados por los miembros de la comunidad. BART puede continuar actualizando y añadiendo nueva información a este menú conforme se identifique nuevos métodos o éstos surgen a través de las funciones y aplicaciones de nuevas tecnologías.

Los métodos recomendados incluyen aquellos utilizados para informar (Información pública), difusión e invitar a la participación (Difusión), y aquellos empleados para buscar la opinión del público (Opiniones del público). Puesto que algunos métodos ayudan a cumplir objetivos de participación múltiples, BART ha identificado cómo el método es utilizado de la manera más eficaz posible para brindar información, realizar actividades de difusión u obtener las opiniones del público dentro de las comunidades cubiertas por este plan. Los métodos no aparecen enumerados en orden prioritario.

Materiales impresos producidos por BART

(Información pública y difusión)

Las actividades de participación pueden ser promocionadas en materiales impresos producidos por BART tales como boletines, volantes y carteles. Los boletines tienen mayores probabilidades de incluir más contenido y servir como fuente de información. Los carteles están diseñados para promocionar actividades y destacar información clave tal como la fecha, la hora y el lugar de la actividad. Los materiales impresos pueden ser producidos en idiomas múltiples para asegurar la inclusión de todas las comunidades.

Estos materiales pueden ser distribuidos en todo el sistema o en áreas específicas. También pueden estar disponibles en las estaciones de BART, tal como boletines para pasajeros en los torniquetes, y se pueden colocar avisos en los asientos de los vagones. Los materiales impresos también pueden ser producidos en un formato adecuado a la distribución electrónica a través del sitio web de BART y comunicaciones por correo electrónico.

Materiales impresos producidos por otras organizaciones

(Información pública y difusión)

Al coordinarse con los socios comunitarios, BART puede extender su difusión de forma más eficiente en función de costos y ayudar a los socios comunitarios a brindar

información que sea de interés para los grupos que representan. Las actividades de participación pueden ser promocionadas en boletines comunitarios locales y regionales, volantes y otras publicaciones. BART deberá proporcionar el texto, según corresponda, fotografías o mapas que la organización pueda adaptar para ser incluidos en sus propias publicaciones. De ser necesario, BART deberá proporcionar el texto traducido. BART deberá mantenerse en contacto con los socios comunitarios de manera que esté al tanto de los programas de publicación y actividades de comunicación clave. Como se indicó anteriormente, BART pudo llegar a más de 300 CBOs durante la elaboración del PPP. Algunas CBOs fueron sugeridas especialmente por miembros de la comunidad. Se proporciona una muestra de ellas para indicar la cantidad y variedad de las que fueron sugeridas. Son las siguientes: Building Opportunities for Self-Sufficiency (BOSS), Center for Elder Independence, Center for independent Living, Coleman Advocates for Youth and Children, Henry Robinson Center, Monument Community Partnership, YMCA, Howie Harp Multi-Services Center, y numerosas iglesias y grupos basados en la fe.

Sitio web de BART y actividades de redes sociales

(Información pública, difusión y opiniones del público)

El sitio web de BART, www.bart.gov, es una robusta herramienta de comunicación que proporciona información sustancial acerca de las políticas, programas, planes y actividades de BART. El sitio web también apoya el uso de aplicaciones de red social tales como Facebook y Twitter.

El sitio web de BART puede ser empleado para llevar a cabo encuestas y sondeos de opinión, los cuales pueden ser una herramienta de gran alcance para recolectar las opiniones del público. BART continuará actualizando su sitio web y añadirá funciones a medida que se cuenta con nuevas tecnologías y surgen nuevas comunicaciones basadas en la Web. BART también puede brindar información en múltiples idiomas para asegurar la inclusión de todas las comunidades.

Las actividades de participación pueden ser promocionadas utilizando aplicaciones de red social basadas en la Web. Muchos usuarios acceden a estas funciones de manera que puedan recibir información de último momento sobre cambios en el servicio y los horarios mediante mensajes de texto y e-mail. Los miembros de la comunidad pueden mantenerse informados convirtiéndose en aficionados de la página de BART en Facebook o inscribiéndose para recibir comunicaciones a través de Twitter. Estas funciones le permiten a los usuarios recibir comunicaciones periódicas de BART a través de un teléfono celular o aplicación de teléfono inteligente. BART puede aumentar el uso de estos métodos establecidos a fin de compartir información y promocionar actividades de participación.

Muchos miembros de la comunidad no son conscientes de la cantidad de información disponible en el sitio Web de BART. Además de los documentos y mapas, el sitio Web también puede incluir video y realizar podcasts que pueden proporcionar sustancial información pública. Los materiales de difusión, cuando sea posible, deberán incluir la dirección del sitio Web de BART.

Debido a que no todos los miembros de la comunidad tienen acceso conveniente a Internet, BART deberá asegurarse de que la información y las actividades de participación disponibles en ese sitio Web estén disponibles en lugares y formatos alternativos de manera que los usuarios sin acceso a Internet o que prefieran no utilizar Internet puedan participar.

Reuniones transmitidas por Web

(Información pública, difusión y opiniones del público)

BART puede transmitir reuniones y actividades de participación pública por web para permitir la participación remota. Los materiales informativos y los videos pueden ser colocados en línea para ser vistos con anticipación. Las reuniones por webcast pueden incluir oportunidades para que los participantes hagan preguntas o comentarios a través de e-mail u otras aplicaciones basadas en web. BART se encuentra actualmente explorando las reuniones por Webcast en múltiples idiomas.

Tarjetas postales y cartas distribuidas por correo

(Información pública y difusión)

Las actividades de participación pueden ser promocionadas por carta o tarjeta postal distribuidas por correo postal.

Aunque resulta costoso que BART se ponga en contacto con todas las personas interesadas por correo (independientemente de cómo prefieran que se comuniquen con ellas), puede ser el método más eficaz de comunicación en un área geográfica o grupo de la población específico.

Por ejemplo, enviar una tarjeta postal en inglés y en idiomas adicionales para promover alguna actividad de participación puede ser una manera eficaz y eficiente en función de costos de comunicarse con los miembros de una comunidad específica que pudiera verse impactada directamente por una actividad específica.

Recursos de información en las estaciones

(Información pública y difusión)

Muchos miembros de la comunidad esperan que las estaciones de BART proporcionen información acerca de las actividades de BART, más allá de la tarifa básica e información sobre los horarios. Utilizar los recursos de información de las estaciones les permite a los usuarios de BART mantenerse al día de las actividades de BART mientras esperan su tren. Proporcionar esta información en múltiples idiomas ayuda a quienes tienen un manejo limitado del inglés.

Las fuentes de información localizadas en las estaciones de BART que son utilizadas para comunicar horarios e información sobre los servicios pueden ser utilizadas para realizar actividades de difusión. El Sistema por Señales de los Destinos (Destination Sign System) (también conocido por los miembros de la comunidad como señales de información electrónica) puede proporcionar información importante combinada con anuncios sobre los trenes y otros avisos de la comunidad. Los boletines, tableros de anuncios, kioscos de información y otras estaciones de información de BART también deberán ser utilizados para promover oportunidades de participación.

Medios de comunicación dirigidos a comunidades étnicas

(Información pública y difusión)

Las oportunidades de participación pueden ser promocionadas a través de la radio, televisión y periódicos que se dirigen a los auditorios tanto que hablan inglés como otros idiomas específicos. Algunos programas de noticias locales o programas de radio podrían estar dispuestos a ayudar a BART a promover sus actividades. Algunas publicaciones, tales como periódicos semanales comunitarios gratuitos, son considerados como la mejor fuente de información y eventos en el área inmediata. BART deberá adaptar su mensaje al auditorio correspondiente y recordarles a los participantes que pueden comunicarse con BART y recibir información en el idioma de su preferencia.

Hay numerosas compañías de medios de comunicación en el Área de la Bahía que se dirigen a las comunidades étnicas, incluyendo: publicaciones impresas o en línea tales como El Mensajero, El Observador, El Bohemio News, El Reportero, Asian Week, Sing Tao Daily Newspaper, NichiBei Times, Cali Today y the Oakland Post; estaciones de radio tales como 1600 AM Radio Chinese; y estaciones de televisión tales como Channel 2G (Chinese TV), Access San Francisco/Cable Channel 29, y BET.

Coordinación con eventos comunitarios

(Información pública, difusión y opiniones del público)

En cooperación con organizaciones de la comunidad, BART deberá continuar su práctica actual de contar con mesas de información que brinden materiales sobre el servicio de BART y difusión en los eventos y actividades de la comunidad. Estas actividades pueden variar en escala desde eventos en toda la ciudad hasta actividades en lugares específicos. La mayoría de los eventos comunitarios puede ayudar a BART a llegar a auditorios específicos tales como personas mayores, jóvenes, familias con niños, personas que viajan diariamente al trabajo y otras personas. BART podría necesitar la presencia de un representante o asistente de un socio comunitario que sea bilingüe a fin de asegurarse de que los participantes pueden obtener información en el idioma que necesitan.

Además de proporcionar información, BART puede notificarles a los participantes cómo pueden mantenerse informados sobre las actividades de BART, tanto de BART como de organizaciones socias. Deberán sugerirse varios métodos de manera que los participantes puedan seleccionar el que prefieren. Por ejemplo, algunos participantes podrían no sentirse a gusto en una reunión formada por un grupo grande, pero podrían preferir llenar una encuesta por escrito, participar en un recorrido a pie o contestar las preguntas en el idioma de su preferencia a través de una línea de información telefónica.

Coordinación con otras agencias

(Información pública y difusión)

BART desarrollará sociedades con agencias, tales como Public Housing Authority y prestadores de servicios sociales que se comunican periódicamente con los

residentes locales. BART colaborará con estos socios para proporcionar información sobre oportunidades de participación pública incluida en avisos y correspondencia postal enviados periódicamente a estas agencias.

Reuniones gubernamentales

(Información pública y difusión)

BART puede continuar proporcionando información actualizada sobre sus planes y proyectos a los funcionarios electos federales, estatales y locales mediante reuniones cívicas programadas periódicamente. (BART periódicamente envía cartas y correos electrónicos que resumen las decisiones y decisiones potenciales.) BART necesitará comunicarse con estas entidades con anticipación para verificar que estén al tanto y que toda información útil sea incluida en la orden del día de la reunión.

La descripción indicada anteriormente se aplica a las actividades de información pública y difusión. Deberá hacerse notar que las juntas elegidas tienen requisitos específicos para emitir avisos legales y para compartir información al tomar decisiones o proporcionar sus opiniones respecto a la actividades relacionadas con BART en su comunidad.

Reuniones periódicas de organizaciones cívicas y comunitarias

(Información pública, difusión y opiniones del público)

BART puede proporcionar información actualizada sobre sus políticas, proyectos, programas y actividades participando periódicamente en reuniones programadas de las organizaciones cívicas y comunitarias locales. Estas reuniones ofrecen la oportunidad de hacer presentaciones y contestar preguntas. Dependiendo del orden del día y el formato de la reunión, BART podrá solicitar la opinión del público en estas reuniones también.

Reuniones comunitarias

(Información pública, difusión y opiniones del público)

Los miembros de la comunidad tienen una variedad de preferencias respecto a oportunidades en las que se reciba la opinión del público en las reuniones públicas. Los formatos de las reuniones deberán ser adaptados a fin de ayudar a cumplir objetivos de participación pública específicos. Algunas reuniones están diseñadas para compartir información y contestar preguntas. Otras están diseñadas para lograr que el público dé su opinión, establecer prioridades y ayudar a llegar a un consenso sobre una recomendación específica.

En todas las reuniones, deberán emplearse instalaciones que ofrezcan acceso completo a personas que tengan discapacidades y, de preferencia, que se encuentren cerca del transporte público. El lugar de la reunión deberá ser un lugar que le sea familiar y cómodo para el auditorio meta. Si se programa una serie de reuniones sobre algún tema en particular, BART podrá considerar diferentes lugares para las reuniones, debido que ningún lugar específico es por lo regular conveniente para todos los participantes.

Formatos de reuniones comunitarias

Reunión abierta al público

(Información pública, difusión y opiniones del público)

Este formato brinda oportunidades para que los participantes reciban información a su propio paso visitando una serie de estaciones de información que podrían incluir mesas con exhibidores, mapas, fotografías, visualizaciones y otras herramientas. Las preguntas individuales son respondidas por el personal y los expertos técnicos. Algunas reuniones abiertas al público incluyen una breve presentación informativa y un periodo para comentarios a una hora designada. A los participantes por lo regular se les dan tarjetas de comentarios de manera que puedan proporcionar sus comentarios por escrito. Una persona puede anotar los comentarios verbales y transcribirlos para proporcionar un registro por escrito.

El formato de reunión abierta al público puede ser eficaz cuando BART busca presentar un nuevo concepto o cuando ha finalizado un proceso largo y BART se encuentra dando a conocer los resultados finales.

Talleres

(Información pública, difusión y opiniones del público)

Los talleres incluyen una presentación informativa diseñada con el fin de orientar a los participantes sobre el asunto que se está discutiendo. Los talleres a menudo incluyen grupos de discusión en los cuales los participantes tienen la oportunidad de discutir temas en grupos pequeños. Los participantes pueden compartir sus opiniones oralmente durante la discusión en grupos pequeños y por escrito en las tarjetas de comentarios.

Los talleres incluyen el uso de herramientas que promueven la interacción y pueden incluir: sondeo de opinión electrónico o por conteo de manos, ejercicios de elaboración de mapas, preguntas surgidas de la discusión, actividades de establecimiento de prioridades y otras técnicas para promover el diálogo y la discusión.

Grupo grande de discusión

(Información pública, difusión y opiniones del público)

Estas reuniones se enfocan por lo regular a un tema específico e incluyen una presentación informativa seguida por un periodo de comentarios. El periodo de comentarios puede ser formal o informal dependiendo del número de participantes y el lugar de la reunión. Los comentarios de las personas están a menudo limitados a 2 a 3 minutos, en especial cuando hay un gran número de personas esperando dar su comentario.

Este formato también puede incluir algunas técnicas interactivas adecuadas a un gran grupo tal como sondeo de opinión electrónico o por conteo de manos, o cuestionarios o encuestas breves.

Eventos especiales

(Información pública, difusión y opiniones del público)

BART puede desarrollar eventos especiales para anunciar, destacar o iniciar actividades de difusión respecto a alguna política, programa, proyecto o actividad. Los eventos pueden enfocarse a toda la región o a una estación o área geográfica específica. Además de proporcionar información y/o recabar opiniones, los eventos deberán incluir alguna actividad interactiva y/o entretenimiento para invitar a la participación.

Recorridos a pie y reuniones en lugares de interés para el público

(Información pública, difusión y opiniones del público)

BART puede llevar a cabo recorridos a pie y reuniones específicas en lugares de interés para el público a fin de destacar una iniciativa, proyecto o instalación. Los recorridos a pie pueden ser principalmente informativos y BART podrá pedirle a los participantes que contesten una encuesta o cuestionario durante o después del recorrido. Los recorridos a pie pueden ser útiles en ayudar a BART a obtener la opinión de la comunidad sobre asuntos tales como mejoras a las estaciones y extensiones propuestas. BART puede colaborar con socios comunitarios para realizar reuniones en idiomas específicos. Por ejemplo, las reuniones pueden ser llevadas a cabo para poblaciones específicas sólo en español, sólo en vietnamita, etc.

Grupos de enfoque

(Información pública, difusión y opiniones del público)

Muchos participantes expresaron no sentirse a gusto con formatos de reuniones grandes. BART continuará llevando a cabo grupos de discusión con grupos pequeños específicos de participantes. Los grupos de enfoque pueden proporcionar información a fondo sobre los proyectos, planes o asuntos que pueden impactar a un grupo o comunidad específica. Estos grupos pueden ser formales e informales y pueden ser realizados en un idioma específico. BART proactivamente incluirá a las comunidades del Título VI.

Entrevistas con personas clave

(Información pública, difusión y opiniones del público)

El personal de BART y los miembros de la Junta podrán continuar reuniéndose individualmente con líderes de la comunidad y personas o grupos interesados para intercambiar información y obtener una visión preliminar de las actividades de difusión y de participación por realizarse. BART incluirá especialmente a aquellos grupos protegidos por el Título VI. A los entrevistados se les hacen la misma serie de preguntas que permiten a BART comparar las repuestas e identificar los temas y asuntos clave. BART podrá ponerse en contacto con los entrevistados a través del transcurso del proyecto o actividad para mantenerlos interesados en el proceso de participación pública.

Encuestas

(Información pública, difusión y opiniones del público)

BART podrá llevar a cabo encuestas impresas, por teléfono y en línea para recabar la opinión del público sobre temas o asuntos específicos. Las encuestas en Web no proporcionan generalmente datos de calidad puesto que es difícil controlar quién responde. Las encuestas impresas pueden también proporcionar información sustancial, pero las tasas de respuesta son comúnmente bajas. Dependiendo de los datos que se estén recabando, BART deberá considerar metodologías que proporcionen datos estadísticamente válidos cuando sea posible.

Información telefónica y línea de comentarios

(Información pública, difusión y opiniones del público)

BART puede proporcionar una línea de información sin costo a la que las personas pueden llamar para escuchar información sobre algún proyecto, plan o actividad de participación específica. La información será traducida a múltiples idiomas. En cuanto a las actividades para recabar opiniones, las personas que llaman pueden dejar un comentario mediante un mensaje de voz o expresar una opinión mediante el teclado del teléfono de botones.

Todos los agentes de las estaciones de BART, operadores de la policía e información de BART tienen acceso a los Servicios de la Líneas de Idiomas Extranjeros (LLS por sus siglas en inglés), el cual es un servicio de interpretación que se ofrece por teléfono.

El servicio permite que nuestros agentes de las estaciones de BART llamen al número de LLS cuando algún cliente no habla inglés. Los intérpretes capacitados y puestos a prueba profesionalmente de LLS escuchan a nuestro cliente, analizan el mensaje y en forma precisa comunican el significado original al miembro del personal de BART, a continuación le responden al cliente en su propio idioma. El LLS ofrece interpretación en 170 idiomas.

Los asistentes que no hablan inglés que acudieron a nuestras reuniones comunitarias enfáticamente indicaron la importancia de que BART comunique sus mensajes futuros en idiomas adicionales. El Distrito colaborará no sólo para lograr lo anterior, sino también para asegurar que promocionemos más eficazmente los servicios disponibles en la actualidad entre las personas que no hablan inglés, tales como el LLS, para que nuestro sistema sea más accesible y sea fácil de utilizar por todas las comunidades.

Métodos de participación pública continua de BART

(Información pública, difusión y opiniones del público)

El PPP recomienda que BART continúe promoviendo y mejorando el uso de sus métodos de participación pública continuos a fin de llegar a las poblaciones de bajos ingresos, minoritarias y con manejo limitado del inglés. BART llevará a cabo actividades de difusión proactivas con objeto de ampliar el alcance, la inclusión y la eficacia de estos métodos continuos. Muchos miembros de la comunidad que participan en la elaboración de este plan no son completamente conscientes de la existencia de estos recursos y BART deberá realizar actividades específicas para promover su uso. Algunos ejemplos de estos métodos existentes incluye:

- Sitio Web de BART www.bart.gov
- Página en Facebook de BART
- Comunicaciones de BART a través de Twitter
- Boletines periódicos distribuidos a través de las estaciones de BART
- Comunicaciones periódicas con los medios de comunicación
- Reuniones de la Junta de BART
- Entrevistas con personas clave
- Grupos de enfoque
- Sociedades con CBOs
- Comunicación con funcionarios electos
- Ruedas de prensa y comunicados de prensa
- Emails periódicos a miembros de la comunidad
- Participación en asuntos de la comunidad y festivales
- Auspicio de eventos importantes de la comunidad
- Boletines para los pasajeros en las estaciones
- Envíos por correo a los vecinos de las estaciones
- Recorridos informativos y sesiones de información
- Servicios de la Línea de Idiomas Extranjeros (LLS)

V. MEDICIONES DEL DESEMPEÑO Y OBJETIVOS

Los miembros de la comunidad enfatizaron la responsabilidad durante el proceso de elaboración del PPP. A fin de demostrar lo anterior, BART puede supervisar y llevar un control de sus actividades de participación pública y compartir los resultados en forma transparente.

BART ya cuenta con cierta información sobre el alcance de sus métodos continuos. Por ejemplo, BART actualmente lleva un control de la manera en que muchas personas reciben notificaciones por e-mail o texto y a través de su página de Facebook. BART también lleva un control de las visitas a su sitio Web, preguntas por teléfono, el número de boletines distribuidos a través de sus estaciones y otras mediciones de los contactos con la comunidad. El personal de BART lleva el control del número de preguntas y comentarios que reciben por teléfono, e-mail y en persona.

Estos números pueden ayudar a llevar el control de las actividades de comunicación, pero se necesitarán mediciones adicionales para determinar si los objetivos del público se están cumpliendo. Dependiendo de la naturaleza y magnitud del tema o decisión, BART identificará los objetivos de medición específicos de las actividades de participación pública.

Algunos objetivos de desempeño medibles que BART considerará incluyen:

- El número de participantes que asisten a una actividad de participación
- Porcentaje de participantes de un área geográfica específica
- Número y porcentaje de participantes que proporcionan comentarios y opiniones en un idioma que no es el inglés (identificar el número de participantes por idioma)
- Número y porcentaje de respuestas recibidas a una encuesta o cuestionario
- Número de visitas al sitio web o descargas del sitio web que ocurren durante un periodo de tiempo específico
- Número y porcentaje de participantes que se inscribieron para recibir comunicaciones por Internet, teléfono o correo como resultado de una actividad de participación
- Número y porcentaje de contactos actualizados (mensual o trimestralmente) para asegurar que los participantes continúen recibiendo avisos y anuncios

- Número y porcentaje de participantes que expresan satisfacción en relación al proceso o los resultados de una actividad de participación

Se pueden identificar mediciones adicionales para ayudar a llevar el control e informar sobre el éxito de métodos distintos. Los socios comunitarios podrán ayudar a BART a identificar la información de base y otros datos a fin de ayudar a determinar métodos adicionales de medición del desempeño.

Los resultados de toda medición y seguimiento del desempeño serán utilizados para mejorar en forma continua las actividades de participación actuales y futuras y el éxito en relación a los objetivos indicados en este Plan de Participación Pública.

Conclusión

El Plan de Participación Pública de BART tiene como intención ser un documento vivo que será informado por prácticas actuales y futuras, éxitos y lecciones aprendidas. El PPP refleja las recomendaciones y sugerencias de los miembros de la comunidad proporcionados en marzo y abril de 2010. BART continuará adaptando y modificando sus prácticas de difusión con el transcurso del tiempo.

A través del proceso de solicitar la ayuda de la comunidad para crear el mejor Plan de Participación Pública posible, hemos descubierto que edificar puentes y vínculos de confianza entre las personas que históricamente se han sentido excluidas del verdadero proceso de toma de decisiones institucional, es un recorrido que llevará tiempo y requerirá un compromiso redoblado por parte de todo el personal de BART.

Los más de 1,000 miembros de la comunidad que amablemente aportaron su tiempo durante los últimos meses nos dijeron que BART no sólo debe hacer una mejor tarea para llegar a todas las comunidades, sino que también debe definir mejor los servicios con las que ya contamos.

Los miembros de la comunidad se enteraron con agrado de programas tales como las opciones de tarifa reducida ofrecidas por BART. Después de describir algunas actividades de difusión de BART, tales como nuestros recorridos gratuitos para estudiantes durante el verano, y viajes de estudios ocasionales gratuitos, los padres de familia nos pidieron que continuáramos manteniendo las líneas de comunicación abiertas de manera que ellos puedan tener acceso a actividades, servicios y oportunidades.

Hemos disfrutado al crear algunas nuevas e importantes relaciones a través de este proceso. BART continuará colaborando para edificar vínculos de confianza con las personas a las que atiende. Con vista al futuro, continuaremos trabajando no sólo en los asuntos relacionados con BART, sino creando comunidades más robustas con movilidad, comunicación, recursos compartidos y participación pública mejorada.

Anexo A

Organizaciones con base en la comunidad que fueron contactadas y/o participaron durante la elaboración del Plan de Participación Pública de BART (lista parcial)

21st Century Multi-Cultural Community
Adventist Homeless Action Team
Affordable Housing Associates
Afghan Society
Afghan Women's Association International
African American Advisory Committee on Crime
African American Art & Culture Complex
African American Development Institute
Alameda County Community Food Bank
Alameda Cultural Diversity Committee
Alameda Korean Presbyterian
Alameda Multi-Cultural Community Center
Alameda Senior Citizens
Alameda Senior Council
Alameda Special Olympics
Alternatives in Action
American Indian Public Charter School
American Muslim Alliance
Antioch Chamber of Commerce
Antioch Church Family
Asian Community Health Service (Richmond)
Asian Community Mental Health Services
Asian Employees Association at the Port of Oakland
Asian Week Foundation
Bay Area Community Services
Bay Area Legal Aid
Bay Area Marathi Mandal
Bay Area Partnership
Bay Area Rescue Mission
Bay Area Telugu Association
Bayview YMCA
Berkeley Zen Center
Black Property Owners Association
Boys and Girls Club of Pittsburg
Buddhist Temple of Alameda
Building Opportunities for Self Sufficiency (BOSS)
Cal State East Bay Small Business Development Center
Calico Center
CARH-Community Assistance for the Retarded and Handicapped

Catholic Charities of the East Bay
 Center for Independent Living
 Center for Independent Living: Downtown Oakland
 Center for Lesbian and Gay Studies in Religion and Ministry (CLGS.org)
 Centro de Servicios Corp.
 Centro de Vida Independiente
 Chabad of the Tri-Valley
 Chinatown Community Development Center
 Christian Church Homes
 City of Fremont - Family Resource Center
 City of Pittsburg CDBG - Community Access
 City of Pittsburg Planning Department
 Community Counseling & Education
 Community Housing Development Corporation
 Community Resources for Independent Living
 Community Resources for Independent Living Tri-Valley Branch Office; City of
 Livermore Multi-Services Center
 Concord Family Service Center
 Concord Senior Center
 Congregations Organizing
 Contra Costa Child Care Council
 Contra Costa County Community Development Division
 Contra Costa County Employment and Human Services Dept.
 Contra Costa County Planning Department
 Contra Costa County Workforce Development Board
 Contra Costa County Workforce Services
 Contra Costa for Every Generation
 Contra Costa Health Services
 Contra Costa Interfaith Supporting Community Organization (CCISCO)
 Contra Costa Transportation Authority (CCTA) Paratransit Coordinating Council
 Corporation for Supportive Housing
 County Connection
 Delta 2000
 Development Center for Children, Youth & Their Families
 Disabled American Veterans
 Downtown Berkeley Association
 East Bay Asian Local Development Corp (EBALDC)
 East Bay Resource Center for Non-Profit Support
 East County Boys and Girls Club
 EASTBAY Works, Inc
 Echo Housing
 Eden Housing, Inc.
 Eden I&R Inc.
 Envirojustice
 Excelsior Family Connections

Filipino Community Center
Filipino Community Christian Church
Filipino Community of Alvarado and Vicinity
Filipino-American Community Services Agency
First Samoan United Church of Christ
Foundation for Self Reliance
Fundamental Gospel Baptist Church
Genesis
Greater Richmond Interfaith Program (GRIP)
Gujarati Cultural Association of the Bay Area
Hilltop Family YMCA
Hindu Community and Cultural Center
Human Outreach Agency
Iglesia Bautista Ebenezer
Iglesia Del Nasareno Casa De
Iglesia Luz Del Valle
Iron Triangle Neighborhood Council
Islamic Center of Pleasanton-Dublin
J4NA Foundation
Korean Grace Presbyterian Church
La Clínica Monument
La Clinica Pittsburg Dental Clinic
La Clinica Pittsburg Medical Clinic
Lao Family Community Development (San Pablo)
Lao Family Community Development, Inc.
Lao Seri Association
Laotian American National Alliance
Legal Assistance for Seniors
Lindhurst Christine a CPM
Lions Center for the Blind
Livermore Downtown Inc.
Loyal Order of Moose
Macdonald Senior Center
Martinez Senior Community Center
Masonic Home for Adults
Mayor's Office of Neighborhood Services (MONS)
Mayor's Committee for the Disabled
Mission Community Council
Mission Hiring Hall
Mission Housing Development Corporation
Monument Community Partnership (MCP)
Museum on Main Street
NAACP
Newark Soccer Club Inc.
NHS of America

Nightingale Nursing
North of Market / Tenderloin Community Benefit District
North of Panhandle Neighborhood Association
Northern California Cancer Center
Oakland Chinatown Chamber of Commerce
Ohlone Foundation
Operation Dignity
Opportunity West
Organization of Alameda Asians
Pittsburg Area Churches
Planned Parenthood
Pleasanton Cultural Arts Foundation
Plumber and Steamfitters Local Union No. 159
Portola Family Connections
Primera Iglesia Bautista
Project Access Family Literacy Program
Purple Lotus Buddhist School and Temple
Resources for Community Development
Richmond Annex Senior Center
Richmond Chamber of Commerce
Richmond Neighborhood Coordinating Council
Richmond Senior Center
Richmond Village Beacon Neighborhood Family Services Community Convenor
Rides for Bay Area Commuters
Rising Sun Energy Center
Rubicon Programs
Saint Bruno's Catholic Church
Salvation Army Hayward Corps
San Francisco Board of Supervisors
San Francisco Health Plan
San Lorenzo Village Community Hall
Satellite Senior Homes
Self Help for Hard of Hearing People, Inc. (SHHH)
Senior Action Network
Senior Support Program of the Tri-Valley
Serra Center
SF Filipino Community Center
Shared Living Resource Center
Shelter Inc. of Contra Costa
Sikh Temple
South of Market Employment Center
Southern Alameda County Buddhist Church
Spectrum Community Services
St. Joseph's Center for the Deaf
Sunset Community Convenor

Sunset Neighborhood Beacon Center
The Interfaith Council of Contra Costa County
The Salvation Army
TransForm
Tri-Cities Children's Centers
Tri-City African Methodist Episcopal Church
Tri-City Volunteers
Tri-Valley Chinese Bible Church
Tri-Valley Housing Opportunity Center
Tri-Valley One-Stop Center
United Indian Nations, Inc.
United Filipinos of America
Unity Council
Urban Habitat
Urban Strategies Council
Victory Center A.M.E. Zion Church
Vietnamese Alliance Church of Union City
Vietnamese Community Center of San Francisco - Tenderloin
Vietnamese Youth Development Center
Volunteers of America
Women of Faith Recovery Home



Formulario de Comentarios sobre el Borrador
del Plan de Participación Pública (PPP)
Abril-mayo de 2010

**Por favor califique las
siguientes secciones del
Borrador del PPP:**

	Excelente	Bien	Regular	Mal	Sin opinión
I. Introducción	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
II. Objetivos y Principios Rectores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
III. Factores de Diseño del Programa de Participación Pública	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
IV. Métodos de Participación Pública	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
V. Mediciones y Objetivos del Desempeño	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Por favor comparta con nosotros cualquier comentario que pueda tener sobre los puntos que se indican arriba y anote junto a su comentario el número de la sección correspondiente (Por favor use la parte trasera de este formulario para hacer comentarios o sugerencias adicionales relacionados con mejoras o aspectos que desee añadir).

**Por favor califique el borrador
del plan en general:**

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Sin opinión
En general, el borrador del PPP es:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Por favor escriba los comentarios que tenga sobre los puntos que aparecen arriba:

Por favor regrese este formulario a BART en el sobre adjunto antes del 14 de mayo de 2010.

www.bart.gov