



# Informe de Participación de Verano

*Resumen Ejecutivo*





# Resumen de Participación

## Antecedentes y Propósito

CapMetro, el proveedor regional de transporte público desde 1985, mantiene en movimiento al centro de Texas conectando a los residentes con empleos, servicios, amigos, familia y oportunidades todos los días. Con más de 31 millones de abordajes al año, CapMetro trabaja diariamente para ofrecer a residentes, trabajadores y visitantes las mejores opciones de transporte público para adaptarse a sus ocupadas vidas diarias. Transit Plan 2035 es la hoja de ruta de CapMetro para el futuro del transporte público en el centro de Texas. A través de una evaluación integral del sistema actual y la retroalimentación comunitaria, el plan final delineará estrategias para actualizar los servicios, modernizar la infraestructura y satisfacer mejor las necesidades de la comunidad durante los próximos cinco a diez años. Para crear un plan que realmente refleje lo que la gente quiere y necesita, el equipo del proyecto ha puesto a la comunidad al frente mediante un proceso de participación que es equitativo, inclusivo, accesible y orientado a la acción, priorizando la retroalimentación de comunidades que dependen del transporte público y fortaleciendo las relaciones con quienes usan y no usan el sistema.

### Metas de Transit Plan 2035

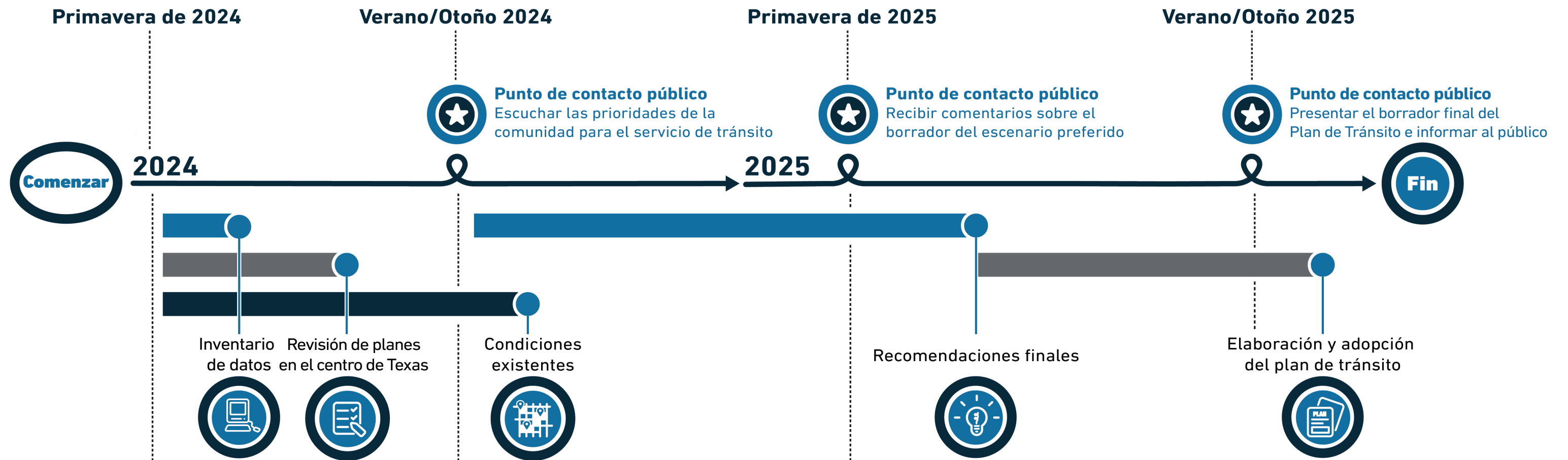
- ✓ Escuchar las prioridades y la visión de la comunidad para el servicio de transporte público.
- ✓ Identificar limitaciones y oportunidades para el transporte público.
- ✓ Discutir los compromisos asociados con la planificación del transporte público.



La participación del público en el Transit Plan 2035 consta de cuatro fases, cada una vinculada a objetivos clave de participación: comprender la visión de la comunidad para el transporte, informar a la comunidad sobre los resultados de la participación inicial y las condiciones existentes, recopilar comentarios sobre el mapa preliminar de la red de servicios y ajustar el plan final para que responda mejor a las necesidades de la comunidad. En la fase de participación del verano, CapMetro invitó al público a compartir sus opiniones del 6 al 31 de agosto de 2025, durante el período abierto de comentarios.

# Cronograma de participación

La figura a continuación muestra el cronograma del programa de participación y cómo se conecta con el trabajo técnico del plan.





## Metas de Transit Plan 2035



**1** Crear un plan basado en la comunidad y en datos que priorice a quienes tienen las mayores necesidades.



**2** Equilibrar las necesidades de transporte con los recursos y el financiamiento disponibles en toda la región.



**3** Diseñar una red de transporte multimodal que conecte a las personas con empleos, centros de actividad y servicios.

CapMetro desarrolló un Plan de Participación Comunitaria e Interna (CIIP, por sus siglas en inglés) en la primavera de 2024, el cual refleja los valores fundamentales de la agencia y sus políticas y procesos de participación relacionados con la inclusión y la accesibilidad. El CIIP fue diseñado para guiar cada fase del Programa de Participación y es un documento vivo que se ajustará según sea necesario a lo largo del cronograma del plan de transporte. La ronda de participación del verano fue diseñada para involucrar directamente a la comunidad en la entrega de comentarios sobre la red preliminar, con el fin de garantizar que las recomendaciones incluidas en el plan final para la adopción de la Junta respondan plenamente a las necesidades de la comunidad.

## Metas del programa de participación

**1** Retroalimentación integral y accionable

**2** Equidad, inclusión y accesibilidad

**3** Alcance dirigido e inclusivo

**4** Conexión comunitaria, confianza y transparencia

**5** Participación eficiente y escalable



## Estrategias de la ronda de participación

La ronda de participación de verano del Programa de Participación estuvo guiada por diversas mejores prácticas de la agencia y se basó en los esfuerzos de la Ronda 1 de CapMetro. El equipo de participación y los planificadores de CapMetro diseñaron una estrategia multifacética para encontrarse con la comunidad donde se encuentre y garantizar visibilidad a través de diversos canales. El equipo tradujo materiales a varios idiomas, incluidos español, birmano y otros según solicitud; realizó esfuerzos coordinados de participación con intérpretes de ASL, personas con ceguera, defensores de la accesibilidad, medios impresos, conversaciones comunitarias, redes sociales, grupos focales en inglés y en español, una Casa Abierta Virtual en vivo en inglés y español, herramientas interactivas en línea y videos grabados disponibles en inglés y español. El objetivo fue aumentar el conocimiento sobre los esfuerzos del Transit Plan 2035 y recopilar comentarios significativos de la comunidad sobre la red preliminar. La atención se centró en las áreas más afectadas por las recomendaciones preliminares. La imagen a continuación muestra las estrategias de participación utilizadas por el equipo del proyecto durante esta ronda. Las descripciones completas de estas estrategias están disponibles en el CIIP del Transit Plan 2035, ubicado en el sitio web de CapMetro.



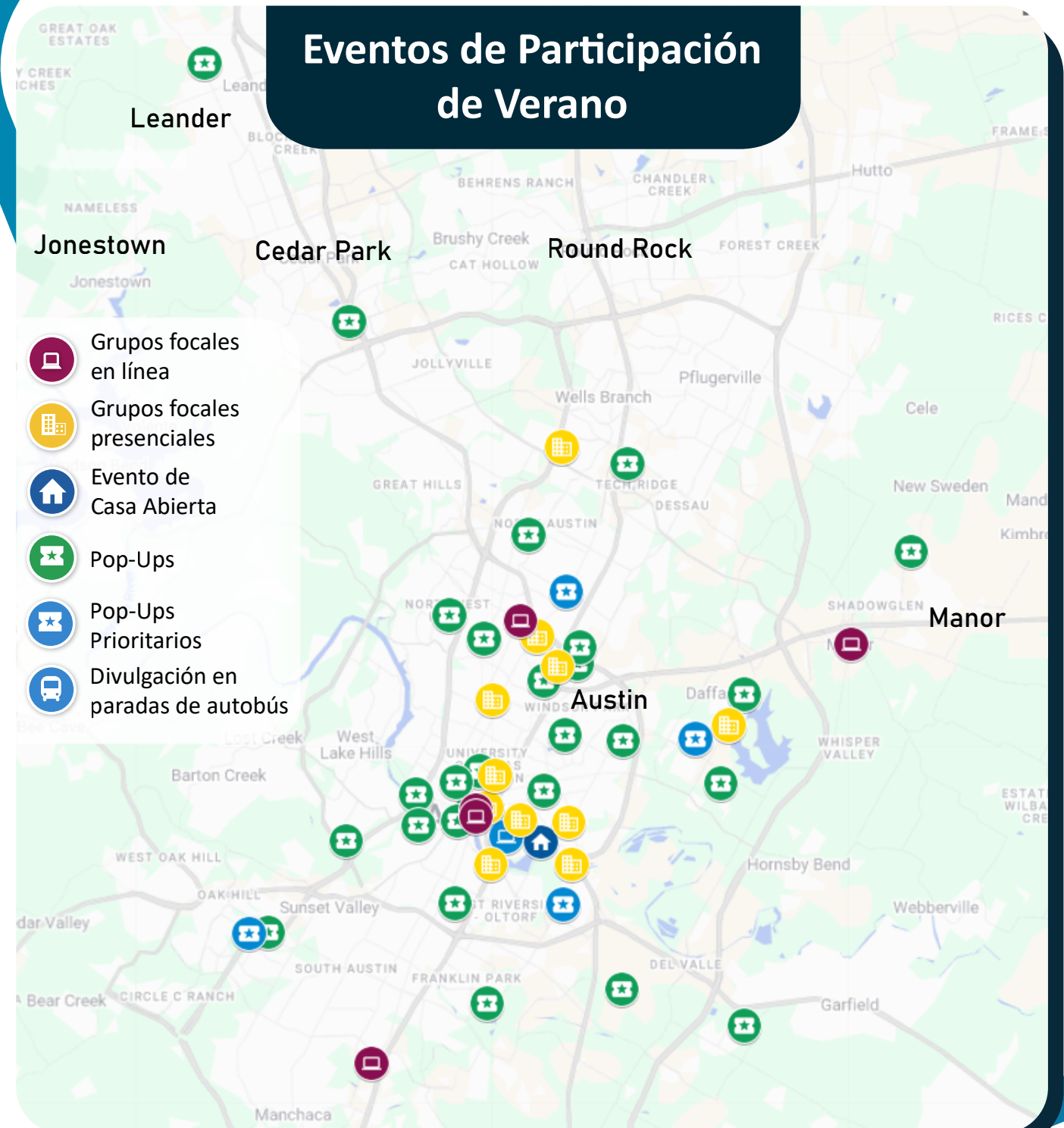


## ¿Adónde fuimos?

- CapMetro se basó en los hallazgos de la evaluación comunitaria para continuar involucrando a comunidades desatendidas y tradicionalmente subrepresentadas, utilizando datos demográficos y socioeconómicos de la región del centro de Texas.
- CapMetro también consideró qué comunidades serían más afectadas por las recomendaciones preliminares al seleccionar las ubicaciones de los eventos.
- El equipo de participación llevó a cabo eventos virtuales para garantizar que quienes no pudieran asistir a los eventos presenciales programados tuvieran la oportunidad de ser escuchados.



## Eventos de Participación de Verano



## Focused and Deliberate Feedback

- CapMetro recurrió a los Conectores Comunitarios para identificar organizaciones, grupos comunitarios y defensores que pudieran organizar Grupos Focales y Pop-Ups Prioritarios.
- El equipo del Transit Plan 2035 dividió el área de servicio en geografías — Noroeste, Noreste, Sureste, Suroeste y Central — y desplegó estrategias para encontrarse con las comunidades donde ellas se encuentran.
- CapMetro llevó a cabo Grupos Focales para conversar con áreas potencialmente afectadas, comunidades históricamente subrepresentadas y clientes, con el fin de obtener comentarios enfocados, deliberados y de alto impacto sobre las recomendaciones.



### Grupos Focales

Texas Office for Refugees

Indian American Senior Citizen's Association at Vadtaldham

PODER / Montopolis Neighborhood Association / Montopolis Neighborhood Planning Contact Team

Conectores Comunitarios

Criss Cole Rehabilitation Center

iMoms

Personas con discapacidades (ADAPT)

Capitol Studios Downtown

Comité de Autobuses Shuttle de UT

Foundation Communities Spring Terrace

Comunidad de Decker

Comunidad de Manor (en línea)

Residentes del Centro / Austin Central (en línea)

Residentes del norte y noroeste de Austin (en línea)

Área general de estudio para la comunidad hispanohablante (en línea)

Residentes del sud de Austin/Southpark Meadows (en línea)



## Resumen de la ronda de participación de verano



### REUNIONES Y SESIONES GRUPALES

#### GRUPOS FOCALES

**15**  Sesiones de grupos focales

**213**  Asistentes a grupos focales

#### CASA ABIERTA & SEMINARIO VIRTUAL

 **1** Casa Abierta  **1** Casa abierta en línea

**140**  Asistentes



### CONECTORES COMUNITARIOS

#### CONECTORES COMUNITARIOS

**160+**  Horas dedcades en sus comunidades

**47**  Eventos organizados y asistados

 **1.3k+** Miembros de la comunidad alcanzados




### EVENTOS COMUNITARIOS

#### EVENTOS POP-UP

 **34** Eventos Pop-up

**1,000**  Personas Involucradas

#### DIVULGACIÓN EN PARADAS DE AUTOBÚS

 **16** Horas dedicades en parades de autobús

**200**  Clientos acanzados en persona



### EN LÍNEA

#### SITIO WEB

**18k+**  Visitas

**10k+**  Participantes

#### ALCANCE POR CORREO ELECTRÓNICO

 **32k+** Total de destinatarios

#### ALERTAS DE CAPMETRO

 **103k+** Total de destinatarios

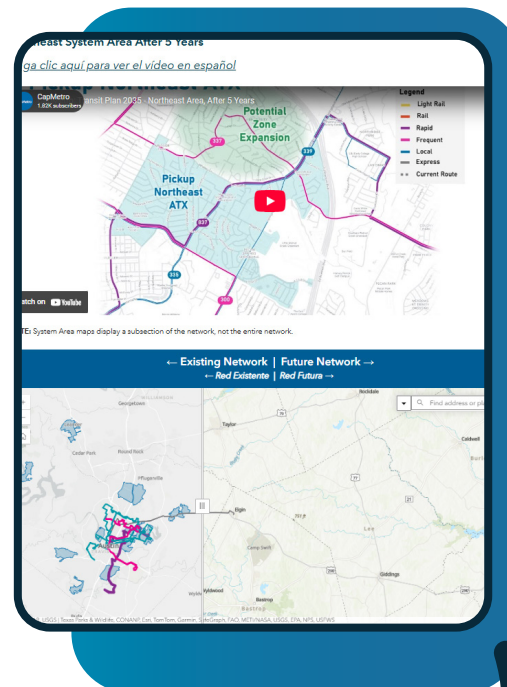
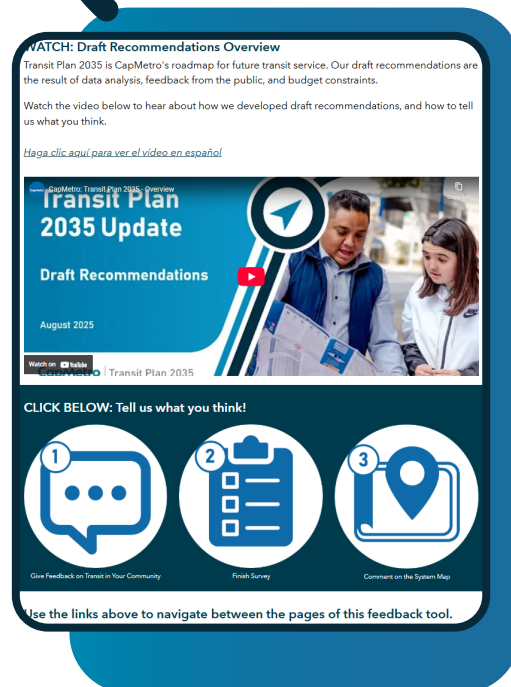


## Resultados de la ronda de participación de verano



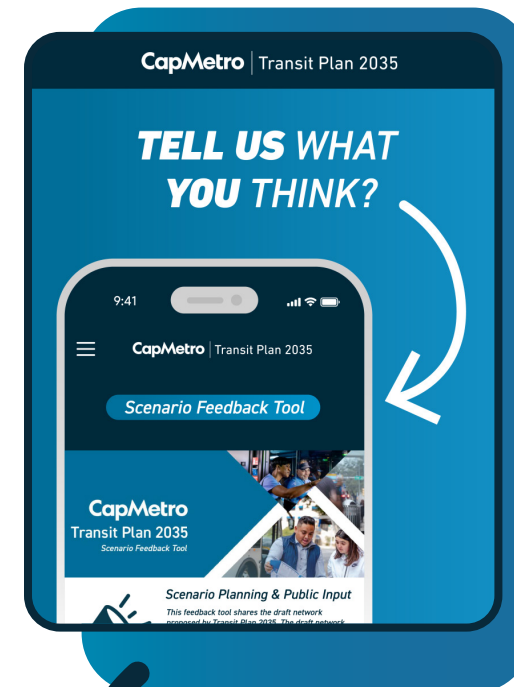
## Cómo documentamos los comentarios

Se creó una herramienta de retroalimentación con información básica mediante texto, video y mapas web para ayudar a la comunidad a comprender los cambios propuestos. La herramienta estuvo disponible en otros idiomas, y los videos estuvieron disponibles tanto en inglés como en español.



Dentro de la herramienta, el público podía acceder a preguntas de encuesta y a un mapa interactivo de comentarios para ofrecer su retroalimentación. También se proporcionaron encuestas en papel y se tradujeron según

Los comentarios recibidos en los eventos presenciales también se registraron y se tomaron en cuenta al revisar la red preliminar.



La herramienta de retroalimentación se promovió mediante eventos presenciales y virtuales, así como a través de las redes sociales.



# Cómo revisamos la retroalimentación

Para comprender mejor los comentarios recibidos a través de los métodos de participación de la Ronda 2, todos los comentarios se clasificaron por área y/o tipo de servicio y se evaluaron para entender el sentimiento general. Cada comentario se ubicó en una de las siguientes categorías de sentimiento:



**Muy negativo:** La recomendación se consideró inadecuada y/o con un impacto negativo para la persona encuestada.

**Algo negativo:** La recomendación se identificó como desfavorable y/o necesitada de mejoras.

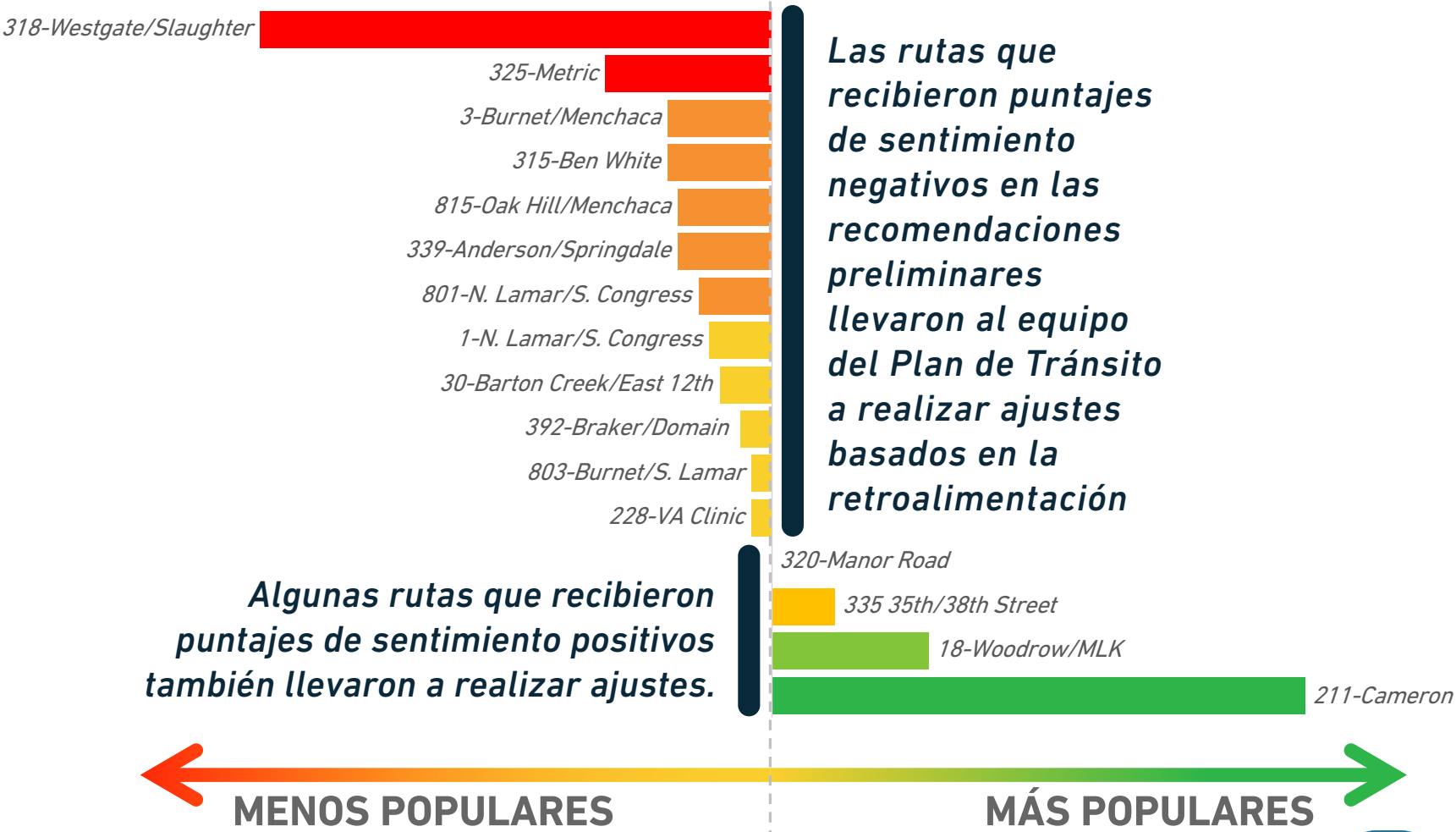
**Neutral:** No expresa apoyo ni desaprobación hacia la recomendación.

**Algo positivo:** La recomendación se consideró de manera favorable, con comentarios adicionales proporcionados.

**Muy positivo:** Apoyo total, destacando el o los impactos positivos que la recomendación tuvo para la persona encuestada.

A cada categoría de comentario se le asignó un valor numérico, el cual se utilizó para crear un puntaje de sentimiento. Este puntaje es la suma de todos los valores numéricos de cada comentario relacionado con una ruta o área. Luego, los puntajes de sentimiento se utilizaron para identificar cuáles recomendaciones recibieron apoyo frecuente y cuáles fueron criticadas. La retroalimentación específica sobre las recomendaciones criticadas se analizó y se utilizó para ajustar la red preliminar. Sin embargo, algunas rutas con puntajes de sentimiento positivos también fueron ajustadas con base en comentarios válidos de la comunidad.

El gráfico a continuación muestra una muestra de rutas que fueron revisadas con base en la retroalimentación de la comunidad. En general, los puntajes de sentimiento negativos llevaron a revisiones en las recomendaciones; sin embargo, en algunos casos, los puntajes de sentimiento positivos identificaron oportunidades para mejoras adicionales. Por ejemplo, la recomendación preliminar para la Ruta 211 Cameron recibió comentarios muy positivos. En sus respuestas, los miembros de la comunidad señalaron que la ruta también se beneficiaría de una extensión hacia el sur. Al observar estos comentarios específicos, el equipo realizó un análisis adicional que llevó a recomendar una extensión hacia el sur hasta ACC Highland.





## Cómo incorporamos la retroalimentación

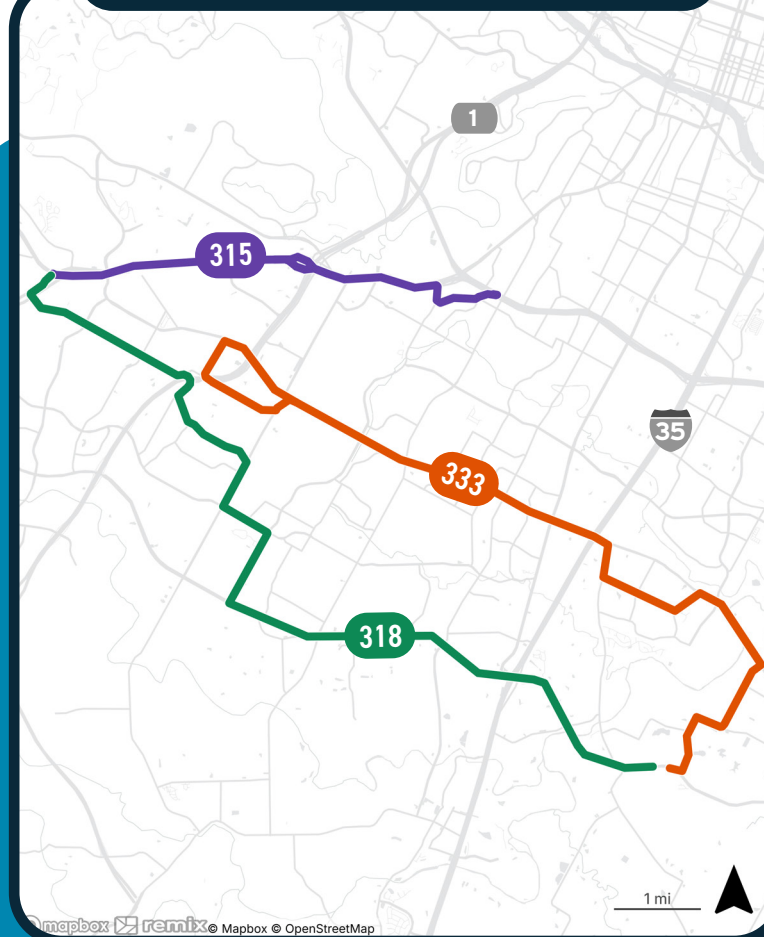
### Ejemplo de ajustes realizados a las Rutas 315 y 318

#### Cómo la retroalimentación informó los cambios

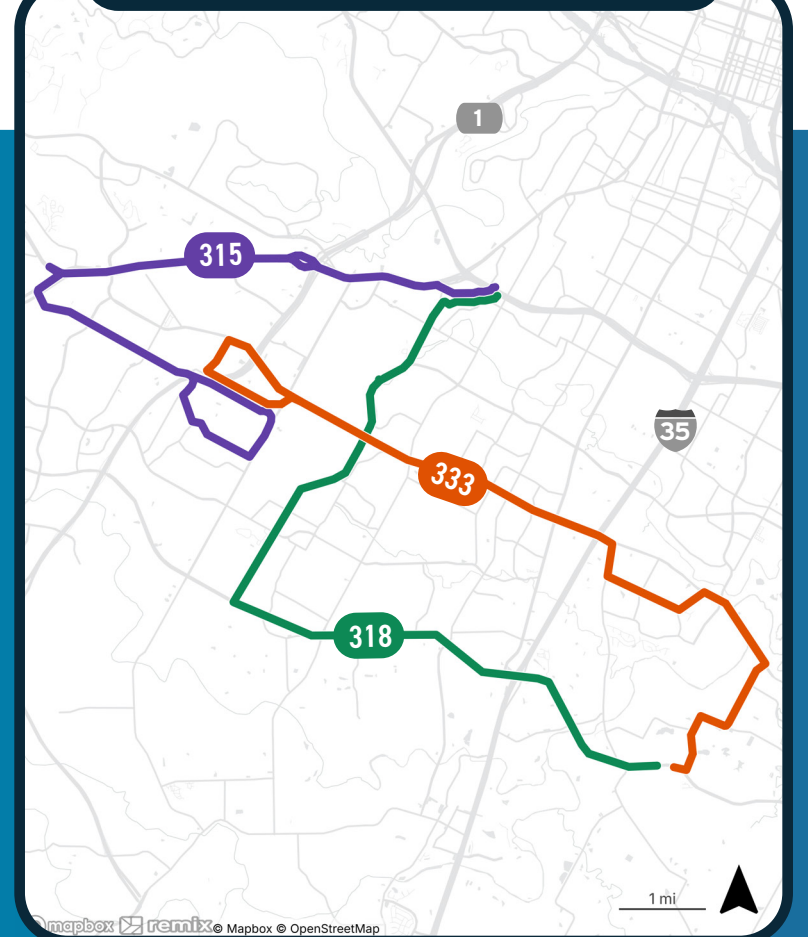
- ✓ Miembros de la comunidad expresaron preocupación por la eliminación del servicio en West Gate Boulevard y por retirar servicio de los principales centros de actividad en el área.
- ✓ Tras una revisión adicional, la Ruta 318 volvió a alinearse sobre West Gate Boulevard.
- ✓ La Ruta 315 se revisó para mantener la cobertura de Woodstone Village.

*El 40% de las recomendaciones preliminares presentadas en la ronda de participación de verano fueron revisadas con base en la retroalimentación de la comunidad.*

Red preliminar (0-5 años)



Red revisada (0-5 años)



*Westgate [sic] Boulevard es una arteria importante en este vecindario y modificar la Ruta 318 para que no recorra desde Slaughter hasta el Westgate Shopping Center hará la vida más difícil para las personas usuarias del transporte en esta área.*



*Esta cita fue proporcionada originalmente en inglés por un miembro de la comunidad y traducida aquí para su comodidad.*

## Conclusiones clave

### **En general, la red preliminar fue bien recibida.**

- Más del 60% de los comentarios recibidos durante la Ronda 2 fueron neutrales o positivos.
- Las respuestas positivas se atribuyeron a recomendaciones que aumentaban la frecuencia y extendían las rutas (como la Ruta 310 Barton Creek/Parker) y a realineamientos que mejoraban la cobertura este/oeste (como la Ruta 326 Rundberg). Las personas encuestadas también mostraron un fuerte apoyo al incremento del servicio hacia el aeropuerto (como la Ruta 350 Airport Blvd.).

### **Sin embargo, algunas recomendaciones fueron percibidas de manera negativa.**

- Las personas encuestadas señalaron problemas con la eliminación del servicio y con oportunidades de cobertura perdidas, especialmente en el suroeste y noreste de Austin.
- Muchos comentarios destacaron el deseo de contar con mayor frecuencia y más horas de operación, especialmente en rutas Local de alta demanda.
- Las recomendaciones propuestas para integrarse mejor con el Tren Ligero de Austin enfatizaron la preocupación de la comunidad por un aumento en las transferencias en el futuro.

### **La retroalimentación presencial fue, en general, más positiva.**

- Las personas encuestadas solían mostrar mayor apoyo a los cambios propuestos cuando tenían la oportunidad de interactuar y hacer preguntas específicas al personal de CapMetro.
- En todos los eventos presenciales, CapMetro proporcionó a la comunidad información que ofrecía contexto sobre el panorama fiscal, el enfoque por fases y los cambios a nivel de ruta, lo que ayudó a que los miembros de la comunidad comprendieran mejor por qué se estaban proponiendo cambios.
- Los grupos focales brindaron la oportunidad de mantener conversaciones detalladas sobre áreas específicas del sistema, lo que llevó a varias revisiones de la red.

### **La comunidad sigue priorizando la seguridad y la experiencia del cliente.**

- Si bien la participación de la Ronda 2 se centró en obtener comentarios sobre las recomendaciones para revisar la red preliminar, la comunidad también proporcionó comentarios valiosos relacionados con la seguridad y la experiencia del cliente, los cuales se registraron y se canalizaron a los departamentos correspondientes. Aunque estos temas no son el enfoque del Transit Plan 2035, sí son una prioridad para CapMetro.
- El público enfatizó la importancia de paradas accesibles con rutas peatonales seguras y mejoras en las paradas de autobús, como mayor iluminación, para aumentar la seguridad.
- Las personas encuestadas señalaron que los retrasos, cancelaciones o la inconsistencia en el servicio dificultan los viajes sensibles al tiempo. También solicitaron actualizaciones en los horarios para mejorar la coordinación entre los servicios de autobús y tren, facilitando las transferencias.







## I Conclusión



## Lecciones aprendidas de la Ronda 2



*La participación presencial y el tiempo dedicado al público son esenciales para recopilar comentarios sólidos. Acercarse a comunidades diversas con una variedad de medios y estrategias ayuda a CapMetro a entablar conversaciones que aseguren que las necesidades de nuestra comunidad se comprendan y se basen en la realidad. Ejemplos de estos medios y estrategias incluyen videos, cuadernillos y mapas interactivos y encuestas, todos disponibles en inglés, español y otros idiomas según solicitud.*



*Aunque CapMetro no puede incluir todo en este plan debido a las realidades financieras, es importante registrar todo lo que escuchamos. Esta información sobre las necesidades y deseos de la comunidad beneficiará otros planes y esfuerzos en curso y futuros.*



*Explicar conceptos complejos requiere utilizar todas las herramientas a nuestro alcance. CapMetro llevó a cabo un programa multimedia que incluyó herramientas interactivas en línea, materiales impresos, conversaciones presenciales multilingües, videos instructivos y eventos dirigidos a vecindarios específicos.*



*Una revisión cuidadosa de los comentarios del público ayudó al equipo del Transit Plan 2035 a perfeccionar sus recomendaciones. Al examinar tanto la retroalimentación positiva como la negativa, el equipo pudo ajustar el plan para reflejar mejor las necesidades de la comunidad.*



*Dedicar tiempo adicional a adaptar las conversaciones y presentaciones de los grupos focales valió la pena. Esto nos ayudó a recopilar comentarios detallados y accionables que informaron directamente mejoras específicas en la red final.*





## Próximos pasos

- Analizar los resultados de la Ronda 2 para finalizar las recomendaciones.
- Presentar a la Junta en octubre para la adopción del plan.
- Finalizar el plan de implementación para incorporarlo en los futuros procesos de cambios de servicio de CapMetro, los cuales típicamente ocurren tres veces al año.



***Gracias por ayudar a  
dar forma al futuro del  
transporte público***

*Su participación ha sido invaluable para ayudarnos a comprender las necesidades y prioridades de nuestra comunidad para el Transit Plan 2035. Al compartir sus opiniones, usted ha contribuido a sentar las bases de un plan de transporte que puede ampliar el acceso en nuestra región y de un sistema de tránsito que sirva mejor a todas las personas.*