

PLAN DE PARTICIPACIÓN PÚBLICA DE LA MBTA Índice

| | |
|--|----|
| Resumen ejecutivo | 2 |
| Contexto de la MBTA | 3 |
| Participación pública en la MBTA | 3 |
| Principios rectores de la participación pública | 4 |
| Alcance comunitario responsable y deliberado | 5 |
| Eventos y participación comunitaria | 6 |
| 1. Asambleas públicas, incluyendo vistas públicas | 7 |
| 2. Puertas abiertas y sesiones de debate | 7 |
| 3. Reuniones de partes interesadas | 8 |
| 4. Interacciones individuales | 8 |
| Acceso y participación cívica | 9 |
| Participación pública respecto a cambios de tarifas | 11 |
| Participación pública en cuanto a proyectos de capital | 13 |
| Participación pública en lo que respecta la planificación de servicios y cambios a servicios | 15 |
| Participación pública en el desarrollo de políticas | 16 |
| Conclusión | 17 |

Resumen ejecutivo

La Autoridad de Transporte de la Bahía de Massachusetts (Massachusetts Bay Transportation Authority o MBTA) considera que la participación del público en el desarrollo y mejoramiento de la infraestructura y planificación del tránsito es primordial para adaptarnos a las cambiantes necesidades de la Mancomunidad. Garantizar el derecho civil de los miembros del público a la participación y su influencia en las decisiones de transporte es esencial para la misión de la MBTA.

Para poner en práctica nuestros valores, estamos desarrollando un Plan de Participación Pública, el cual pretende definir: por qué es importante la participación cívica; los criterios de cómo llegar al público; nuestras metas para un alcance comunitario responsable y reflexivo; los métodos y tipos de eventos comunitarios para el público; y nuestra responsabilidad de garantizar acceso y acomodo para que todos puedan participar. Este Plan también pretende explicar cuáles procedimientos, proyectos y decisiones pudieran verse influidos por el público, mediante su participación, y nuestra responsabilidad en ese proceso¹.

Aparte de definir para el público nuestras metas, principios y estrategia, este documento también forma parte de nuestro compromiso de garantizar los derechos civiles² del público. Varias décadas atrás, los intereses de ciertas poblaciones no han estado representados, ni han sido priorizados. Este Plan representa, por nuestra parte, una corrección dinámica del rumbo de esa realidad histórica. Deseamos escuchar la opinión de poblaciones desfavorecidas históricamente, incluyendo, pero sin limitarnos a individuos de bajos recursos, personas de color y orígenes, personas mayores, individuos discapacitados, aquellas personas con un dominio del inglés limitado, veteranos, personas que no son ciudadanos de EE. UU. y la comunidad LGBTQ.

La MBTA está solicitando la opinión pública respecto a este plan y nuestro proceso. Después de haber recibido sus comentarios y sugerencias, finalizaremos este borrador y lo compartiremos con la comunidad. Esperamos su continua participación en el desarrollo del tránsito, desde el planeamiento, el diseño y la construcción, hasta la planificación de servicios y elaboración de políticas.

Steve Poftak
Director General
MBTA

¹ Procuramos además orientar nuestras acciones diarias conforme al plan del *Organismo de Planificación Metropolitana de la Región de Boston* revisado en 2019, el cual puede verse [aquí](#).

² La Federal Transit Authority (Autoridad Federal del Tránsito) ha emitido normativas respecto a la participación cívica incluyente, estas pueden revisarse en FTA Circular 4702.1B, *Title VI Requirements and Guidelines for Federal Transit Administration Recipients (Exigencias y Directrices el Inciso VI para Titulares de Administración Federal de Tránsito)*, en los capítulos 3-5.

Contexto de la MBTA

La Autoridad de Transporte de la Bahía de Massachusetts (MBTA, por sus siglas en inglés) es la 5ª agencia de transporte más grande del país y el sistema de tránsito más grande de Massachusetts. La MBTA se encarga de las operaciones multimodales de tránsito dentro del área metropolitana de Boston, incluyendo la prestación de servicios de trenes interurbanos que abarcan 170 comunidades³ El 17 de julio de 2015, el gobernador Charlie Baker designó una Junta de Gestión y Control Fiscal (FMCB, por sus siglas en inglés) con el fin de ejercer supervisión, apoyo y responsabilidad fiscal sobre la Autoridad. La FMCB está destinada a orientar a la MBTA en la modernización de su infraestructura y atribuir exigibilidad para ofrecer un sistema de tránsito de alta calidad.

El Director General de la MBTA, el Director General Adjunto y el Jefe de Administración reportan con regularidad a la FMCB respecto al estado actual del rendimiento del sistema, las operaciones, finanzas e iniciativas de la Autoridad. Además, se exhorta la participación del público en la gran mayoría de las reuniones de la FMCB para que ofrezca su opinión sobre los asuntos tratados en la agenda. La estructura de gerencia de la FMCB se ha extendido hasta el 30 de junio de 2020.

Participación pública en la MBTA

Para garantizar procesos incluyentes y accesibles de participación cívica en la toma de decisiones de transporte, y de conformidad con las leyes estatales y federales, la MBTA ha desarrollado un Plan de Participación Pública (PEP, por sus siglas en inglés o Plan). Este Plan será actualizado con regularidad con el fin de incorporar cambios en la participación del público en la Autoridad.

Este documento desglosa las obligaciones de la MBTA respecto a la participación pública. Es importante desarrollar estrategias para establecer compromisos con aquellas comunidades que el sistema de transporte público pudiese haber desatendido o que en el pasado hayan carecido de acceso al proceso de toma de decisiones. Este Plan presupone una intención de proveer oportunidades anticipadas, continuas y significativas para el público, con el fin de identificar el impacto social, económico y ambiental de las políticas de tránsito, proyectos e iniciativas que se proponen.

Además, la MBTA deberá seguir las obligaciones no discriminatorias federales del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, Secciones 504 y 508 de la Ley de Rehabilitación de

³ La página web pública de la MBTA puede visitarse en: www.mbta.com

1973 y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés), y no discriminará por motivos de raza, color, origen nacional (incluido el dominio limitado del inglés) o discapacidad. Por otra parte, la ley federal prohíbe la discriminación por razones de edad, sexo y orientación sexual.

La MBTA también ha reforzado su compromiso para con la accesibilidad de personas con discapacidades. Tras la promulgación del acuerdo de conciliación modificado de 2018 *Deniels-Finegold et al vs. MBTA*⁴, la MBTA está comprometida con garantizar que cualquier cambio de servicio planteado incluya difusión específicamente para personas con discapacidades.

Este Plan constituye una base para celebrar asambleas cívicas, audiencias y otras formas de participación que sean incluyentes, accesibles y receptivas. Este Plan se ha redactado con el fin de asegurarnos que los procedimientos de participación cívica de la MBTA incorporen suficiente atención al compromiso comunitario y la inclusión de estos grupos protegidos. La observancia de estos principios garantizará el cumplimiento de obligaciones de no discriminación a nivel estatal⁵, las cuales amplían las protecciones de algunos grupos protegidos contra la discriminación por motivos tales como orientación sexual o condición de veterano.

Principios rectores de la participación pública

Los procesos de toma de decisiones y desarrollo de proyectos han de ofrecer al público oportunidades de participar en discusiones y ofrecer opiniones antes de que se tome una decisión final. La MBTA cuenta con los siguientes principios de participación cívica que los representantes de la agencia y aquellas personas que trabajan conjuntamente con la MBTA en proyectos e iniciativas de transporte se esfuerzan por observar:

- **Sólidas alianzas comunitarias:** La MBTA deberá desarrollar vías de comunicación perpetua para generar confianza con las comunidades. La participación cívica de calidad es evidente cuando hay alianzas comunitarias sólidas y un compromiso inquebrantable con la participación continua.

⁴ Para más información sobre estos antecedentes, visite <https://www.mbta.com/accessibility/history>

⁵Las protecciones a nivel estatal abarcan las protecciones federales y también: etnicidad, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, creencia, ascendencia y condición de veterano (incluyendo veteranos de la época de Vietnam).

- **Alcance estratégico para involucrar al público:** Se debe hacer un esfuerzo concertado por fomentar la participación a través de la difusión temprana, accesible y estratégica al público que servimos.
- **Entornos incluyentes, diversos y accesibles:** Todas las actividades de participación e inclusión ciudadana deben fomentar la diversidad en y el acceso a nuestros procesos. Debe hacerse todo el esfuerzo posible por garantizar oportunidades de participación que sean accesibles en términos físicos, geográficos, temporales, lingüísticos y culturales. Los procesos de participación pública deben incluir, según el proyecto o las personas afectadas, una serie de perspectivas socioeconómicas, étnicas y culturales, e incluir individuos de bajos ingresos, justicia medioambiental (EJ, por sus siglas en inglés), vecindarios de minorías, personas con poco dominio del inglés, personas con discapacidades y otras comunidades tradicionalmente marginadas.
- **Diálogo respetuoso y orientado a soluciones:** Los eventos comunitarios deben acoger todas las opiniones y el diálogo debe estar basado en el respeto y la incorporación de distintos criterios. Cuando hayan puntos de vista en conflicto, las conversaciones deben estar estructuradas de forma tal que permitan consenso y a la vez, se mantengan enfocadas en soluciones que respondan a las inquietudes de la comunidad.
- **Proceso transparente:** Ya que existen muchas razones para la participación del público, es imperativo que haya claridad en cuanto al proceso, el grado de participación y la toma de decisiones para todo evento o proceso comunitario. La MBTA está dispuesta a recibir e incorporar sugerencias y ofrecer oportunidades adecuadas para ello. Los planes y proyectos deben estar claramente enmarcados para que los participantes puedan entender su efecto potencial. Las personas que se tomen el tiempo de participar deben sentir que vale la pena el esfuerzo de unirse al debate y entender la influencia que pueden tener sobre las decisiones.

Alcance comunitario responsable y deliberado

La MBTA debe entender las necesidades de una comunidad en todas sus facetas para crear planes, proyectos y políticas de transporte innovadores y receptivos. Esto implica informarse acerca de la comunidad y su relación con el transporte y el proyecto en cuestión. Cuando la MBTA interactúa con miembros y líderes de la comunidad de forma sistemática, puede comprender las razones de los miembros de dicha comunidad para estar o no de acuerdo con planes o proyectos propuestos.

Históricamente, las personas pertenecientes a comunidades de minorías y bajos ingresos, así como aquellas comunidades de escasa alfabetización o limitado dominio del idioma inglés, han sido desatendidas por los métodos convencionales de difusión. El alcance comunitario (la difusión) en grupos tradicionalmente marginados ayuda a garantizar que todas las partes tengan la oportunidad de ejercer su influencia en el proceso de toma de decisiones. Los esfuerzos de difusión pública deben estar concebidos de manera tal que se adapten a las necesidades de personas de bajos ingresos, minorías, personas con poco dominio del inglés, discapacitadas y otros individuos tradicionalmente desatendidos en todas las fases de los procesos de participación cívica. La MBTA reconoce que las técnicas de alcance comunitario tradicionales no siempre son eficaces con estas poblaciones.

También está la obligación de llevar a cabo difusión para exhortar a la participación, en especial de los grupos protegidos por leyes no discriminatorias federales y estatales, a las cuales la MBTA tiene que atenerse. Por tanto, aunque que es importante elegir el lugar, la hora y la ubicación correcta de una asamblea, es aún más importante asegurarse de que se haya dado a tantos miembros del público como sea posible la oportunidad de participar en la conversación.

Con el fin de respaldar la planificación de asambleas públicas creativas, estas reuniones deben diseñarse de forma tal que informen eficazmente a la comunidad y/o el público objetivo respecto al tema que será abordado y respondan a sus preguntas o preocupaciones. Desde un punto de vista de derechos civiles, la participación pública exige conocer el público objetivo, incluyendo los idiomas que se hablan, grupos raciales o culturales en la zona, organizaciones y líderes comunitarios y principales actores. Preferiblemente, los organizadores irían aún más lejos y aprenderían de la historia en cuanto al transporte o tránsito en esa comunidad y cualquier polémica acontecida.

La planificación estratégica para la participación de personas de bajos ingresos, discapacitadas y otros grupos protegidos a tenor del Título VI es esencial en una labor incluyente y exitosa. Anticipar esta realidad y dar los pasos pertinentes para superar barreras de participación bien vale el esfuerzo adicional, porque garantiza el potencial de que la comunidad sancione totalmente un proyecto. Atraer la participación cívica en un contexto objetivo es complejo, especialmente cuando se ha de garantizar al mismo tiempo una participación diversa. No obstante, esta labor es fundamental para entablar una relación significativa con el público.

Eventos y participación comunitaria

La MBTA pretenderá exhortar la participación del público en nuestras políticas, planificación y proyectos. El nivel de complejidad de cada proyecto y su impacto en las comunidades determinará la estructura y el proceso de la participación cívica. Los proyectos sencillos pudieran requerir un proceso participativo menos amplio, mientras que algunos proyectos pudieran requerir más difusión y alcance a lo largo de este.

Hay cuatro tipos principales de participación pública que la MBTA utiliza: 1) Asambleas públicas, incluyendo vistas públicas; 2) Puertas abiertas; 3) Reuniones entre partes interesadas y 4) Interacciones individuales. Cada uno de estos tipos de eventos se describe a continuación, junto con nuestra constante dedicación a innovar y expandir las opciones de participación cívica.

1. Asambleas públicas, incluyendo vistas públicas

Las asambleas públicas, tanto a nivel del proyecto como más ampliamente, son una oportunidad para que los miembros del público participen en el proceso de toma de decisiones de transporte. Durante las sesiones públicas, los empleados de la MBTA presentan información del proyecto, cambios en los servicios o actualizaciones de las políticas a individuos que pudieran no estar familiarizados con el contexto y responden a sus preguntas.

Las vistas públicas (audiencias públicas) son reuniones públicas que se celebran con un formato más formal y a menudo son requeridas por leyes estatales o federales. En una vista pública, todo miembro de la comunidad tiene la oportunidad de ofrecer un comentario público sobre el tema en cuestión. La MBTA registra todos los comentarios en una transcripción escrita.

2. Puertas abiertas y sesiones de debate

El personal y los consultores de la MBTA interactúan regularmente con miembros del público mediante días de puertas abiertas o sesiones de debate en grupos pequeños. Estas son reuniones menos formales que las asambleas o vistas públicas y ofrecen a los miembros del público una oportunidad para ver y analizar documentos o planes de proyectos. En algunos casos, las sesiones de puertas abiertas y debate ocurren antes de una vista pública, para que el público pueda estar bien informado con antelación. El personal y los consultores de la MBTA están disponibles en estas reuniones para discutir detalles particulares con los miembros del público. Aunque las interacciones durante estas sesiones son informales, a menudo se plantean temas críticos. El personal y los consultores de la MBTA intentan abordar estas cuestiones de forma precisa y eficaz durante estas sesiones. Además, las conversaciones con el público se documentan para poder aportar a estudios o al desarrollo del proyecto.

3. Reuniones de partes interesadas

La MBTA está comprometida con incitar la participación de diversos grupos de interés, tanto internos como externos a la organización, con el fin de suscitar comentarios sobre muchos proyectos complejos. En algunas ocasiones pudiera ser adecuado crear un grupo de interesados que se reúnan periódicamente a lo largo del proceso del proyecto para compartir sus conocimientos especializados. En otras ocasiones, pudiera ser necesario dirigirse a determinados grupos de partes interesadas. Por ejemplo, podría ser útil para un director de proyecto que esté supervisando la reconstrucción de vías peatonales en una estación de trenes reunirse específicamente con personas con discapacidades, dada la complejidad e importancia de la perspectiva singular de ese grupo respecto al tema⁶. La inclusión de una diversa gama de líderes comunitarios en conversaciones como estas es una estrategia útil para solicitar opiniones representativas.

4. Interacciones individuales

Los miembros del personal de la MBTA interactúan directamente con el público mediante programas, servicios y actividades destinadas al público. Estas interacciones pueden incluir reuniones programadas e interacciones espontáneas con el público en general. En estos casos, los empleados de la MBTA tratan de interactuar con el público a un nivel más personal y a la vez mantener el acceso y la inclusión que se provee en los métodos formales de participación.

Además de la participación en persona, la MBTA busca continuamente otras vías de participación pública, como por ejemplo páginas web, transmisión en directo, aplicaciones móviles, encuestas por Internet y medios sociales. La MBTA espera usar estas vías de participación cívica para hacer la aportación más conveniente y accesible. Al reflexionar sobre el uso de métodos más modernos de comunicación con el público, la MBTA debe seguir garantizando el alcance de un público diverso y ofrecer una oportunidad significativa para compartir opiniones de miembros del público y al mismo tiempo garantizar foros de participación accesibles. Manteniendo esta prioridad en mente, la MBTA continuará innovando y esforzándose por emplear nuevas herramientas, lo cual pudiera incrementar el número de opiniones públicas en estas importantes decisiones.

⁶Uno de los grupos de participación de clientes es el grupo de acceso a transporte R-TAG, el cual se enfoca en asuntos de transporte que afectan a las personas mayores y personas con discapacidades. Este es el grupo oficial de asesoramiento de la MBTA en temas de accesibilidad y está compuesto por una junta directiva de nueve miembros y miembros generales.

Además de eventos públicos de carácter formal presentados por la MBTA, también hay oportunidades informales cuando los empleados de la MBTA visitan espacios comunitarios existentes para solicitar la opinión pública. Esto podría consistir en presentaciones en o asistencia a foros existentes, llevar a cabo difusión sorpresa o incluso interceptar encuestas con el público. En estos casos, lejos de esperar que la comunidad venga a nuestras reuniones, procuramos la participación de la comunidad en los lugares que frecuentan y en entornos que les son familiares.

Acceso y participación cívica

Cuando el personal de la MBTA planifica, crea publicidad o celebra asambleas públicas y/o se conecta con el público, este debe asegurarse de que todas las personas puedan participar plenamente, independientemente de su condición de minoría, ingresos, dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés), edad, discapacidad y geografía. Esto es algo que exige consideración especial en la elaboración de avisos, promociones y adaptaciones especiales.

Para garantizar que los miembros del público se enteren de eventos de alcance y participación comunitaria, la MBTA se esfuerza por emitir notificaciones con la antelación máxima y en la medida más amplia posible. La MBTA intenta publicar avisos (volantes, carteles o páginas web) al menos 14 días antes de un evento comunitario. Aunque nuestra meta es un aviso con anticipación de 14 días, hay momentos en los que esto no puede cumplirse debido a la naturaleza dinámica de los proyectos de transporte y cuando se hacen concesiones para responder de inmediato a inquietudes del público. Los avisos deben incluir información de cómo el público puede participar y cómo la MBTA utilizará y dará respuesta a la opinión pública.

Hay diversas alternativas que la MBTA emplea para garantizar un alcance amplio, de forma tal que el público pueda participar en eventos de la comunidad. Estas vías de difusión incluyen carteles colgados en lugares públicos (estaciones de tránsito, paradas de autobús, ayuntamientos, bibliotecas, tableros de anuncios comunitarios, etc.), avisos en periódicos locales, comunicación por medios sociales, distribución por el sitio web de la MBTA y a través de las redes de comunicación de nuestros socios comunitarios. Empleando los datos disponibles, el personal de la MBTA identificará las necesidades en cuanto al idioma de las comunidades afectadas, para que la información del proyecto y las notificaciones de las reuniones sean publicadas en dichos idiomas identificados, con el objetivo de alentar la participación de poblaciones tradicionalmente desatendidas. Es necesario usar estos distintos métodos de comunicación para llegar a un amplio sector demográfico.

También es sumamente importante emitir avisos de eventos públicos con antelación, porque permite que los participantes programen su asistencia. También da suficiente tiempo a los participantes para solicitar cualquier acomodo necesario, como aquellos relacionados con una discapacidad o dominio limitado del inglés. Por lo general, la MBTA pide que estos acomodos se soliciten al menos 10 días antes del evento a fin de dar tiempo para procesar la solicitud.

Cuando se selecciona la ubicación de un evento de la comunidad, el personal de la MBTA toma en cuenta una serie de factores para garantizar que el lugar sea de fácil acceso para las personas que desean asistir y participar. Todos los eventos comunitarios deben estar ubicados dentro de la comunidad afectada por el proyecto o dentro del área de estudio de un proyecto en particular, y ha de ser accesible por transporte público, siempre que esté disponible. Además, la ubicación de una reunión ofrecerá idealmente wifi⁷. El lugar también debe ser accesible para participantes con discapacidades y así cumplir con las regulaciones estatales y federales de accesibilidad. Para lograrlo, la MBTA debe tener en cuenta múltiples factores al elegir la ubicación de la reunión⁸. Algunos de estos requerimientos incluyen, pero no se limitan a:

- Estacionamiento accesible;
- Vías de circulación despejadas;
- Entradas accesibles;
- Baños accesibles;
- Salón de reunión accesible;
- Espacio para servicio de transcripción en tiempo real con computadora (CART, por sus siglas en inglés);
- Espacio y carteles para intérpretes de idiomas extranjeros;
- Micrófonos ajustables y podios;
- Plataformas elevadas accesibles.

⁷ Siempre que sea posible, la MBTA debe celebrar eventos de la comunidad en lugares con acceso a conexiones wifi por dos razones. Primero, la tecnología puede hacer posible para algunos participantes involucrarse en las reuniones cuando no han podido hacerlo sin el uso de servicios en línea. Segundo, los eventos pueden ser grabados en video, y cuando sea posible, transmitirse en vivo, para permitir que las personas participen incluso cuando no puedan estar presentes personalmente en la ubicación del evento.

⁸ Para más información sobre la política de MassDOT de *acceso a reuniones*, incluyendo una lista de exigencias, vaya a: <https://www.mass.gov/lists/massdots-adasection-504-transition-plan>

Además de garantizar que la reunión pública sea físicamente accesible, deben también tenerse en cuenta otros acomodados. Como mencionamos anteriormente, la MBTA se esfuerza por proporcionar acomodados razonables adicionales cuando estos se solicitan. Cuando el público presenta una petición de acomodado por lenguaje o accesibilidad, la solicita a la persona de contacto designada por la MBTA, quien debe siempre figurar en los avisos o volantes del evento. Entre los ejemplos de acomodados específicos que pueden otorgarse a individuos para permitirles participar de manera significativa en un evento comunitario se encuentran:

- Documentos en formatos alternativos (letras grandes, formato electrónico, braille o audio)
- Documentos traducidos;
- Aparatos auditivos;
- Interpretación remota por video;
- Servicios de retransmisión de voz por video y telecomunicación;
- Subtitulaje para sordos;
- Servicio de transcripción en tiempo real con computadora (CART, por sus siglas en inglés);
- Intérpretes de lenguaje de señas norteamericano (ASL, por sus siglas en inglés)
- Intérpretes de idiomas extranjeros

Planificar las necesidades de la comunidad en cuanto a idiomas e interpretación es importante. Empleando los datos disponibles, el personal de la MBTA identificará las necesidades de lenguaje de las comunidades afectadas, para que la información del proyecto y las notificaciones de las reuniones sean publicadas en dichos idiomas identificados, para así exhortar la participación de grupos tradicionalmente desatendidos. La MBTA también trabaja con socios en la comunidad, tales como funcionarios electos y organizaciones locales que abogan por acomodados de idioma en sus comunidades.

Participación pública respecto a cambios de tarifas

El ingreso de tarifas constituye una parte importante del total del presupuesto operativo de la MBTA. Además de subvenciones del estado, contribuciones municipales e ingresos de fuentes propias, el ingreso proveniente de tarifas es necesario para el funcionamiento del sistema y para hacer inversiones de capital para modernizar el transporte. A veces la MBTA tiene que aumentar sus tarifas para poder mantenerse al día con los costos operativos o para incrementar el servicio. Además, la MBTA a veces cambia la estructura tarifaria o añade nuevos productos de tarifas para poder cumplir con objetivos de su política, tales como

incrementar el número de pasajeros o modificar horarios o servicios para satisfacer la capacidad necesaria. La MBTA reconoce que el aumento del costo del transporte afecta a los clientes. La MBTA se compromete a incluir a nuestros pasajeros en una conversación valiosa siempre que se considere el cambio de tarifas de pasajes.

La ley estatal actual permite que la MBTA aumente los pasajes en incrementos modestos y regulares, limitándolos a una vez cada dos años y con un máximo de no más del 7% por cada aumento⁹. En previsión de un aumento de pasajes bienal, la MBTA concibe uno o dos escenarios y los ingresos correspondientes, con número de pasajeros y el impacto en el capital. Estos escenarios se presentan al público en un periodo de comentarios que dura al menos 21 días.

La MBTA prepara varios canales para presentación de comentarios, incluyendo formularios por Internet o emails, correo postal y en persona, en asambleas públicas. También se celebra una vista pública para escuchar testimonios. En dichas asambleas, la MBTA hará una presentación formal respecto a los cambios de pasaje propuestos y el público tendrá la oportunidad de ofrecer su testimonio en cuanto a las propuestas, para que conste en acta.

El objetivo de las reuniones públicas en virtud de los cambios tarifarios es dialogar sobre las modificaciones que se proponen y solicitar la opinión directa del público. Esto puede lograrse en reuniones independientes o en combinación con otras iniciativas de la MBTA. La MBTA prioriza los formatos de asambleas que permiten que el público dirija sus preguntas directamente al equipo directivo de la MBTA.

El número y la ubicación de las reuniones públicas concernientes al cambio de tarifas depende de otras iniciativas vigentes de la MBTA, pero las ubicaciones serán seleccionadas de forma tal que las comunidades que más se verán afectadas por dichos cambios tengan la oportunidad de plantear sus comentarios, a la vez que se abarquen las áreas de servicio de la MBTA. Al igual que con la participación cívica, se tendrán en cuenta los acomodos para hacer las reuniones accesibles y difundir la información, incluyendo igualdad en cuanto al horario, el lugar y el idioma.

El personal de la MBTA leerá todos los comentarios públicos que haya recibido concernientes al cambio de tarifas y creará un resumen para el equipo directivo de la MBTA. El resumen se empleará para hacer cambios o revisiones a los escenarios propuestos. Se

⁹ Desde el 1º de enero de 2017, los aumentos a pasajes solo ocurren cada dos años y ello con un aumento no superior al 7%. Véase *An Act Relative to MBTA Fare Increases (Una ley respecto a los aumentos de pasajes de la MBTA)*, 2015 Mass. HB 4492.

presentará al consejo de dirección de la MBTA un escenario modificado con los ingresos, número de pasajeros y análisis de capital actualizados.

El consejo directivo hará una votación final sobre los cambios de tarifa propuestos, tras considerar la condición financiera general de la MBTA, pasajeros e implicaciones en el capital con los cambios y el resumen del personal de la MBTA con los comentarios públicos y los comentarios del comité asesor de la MBTA.

Cuando la MBTA esté ponderando cambios importantes a la estructura tarifaria, se requiere una participación del público más significativa. Algunos ejemplos de cambios en la estructura tarifaria son de distancia o precio en función de la hora. Este tipo de cambios incluirá otros modos de participación pública y un periodo de tiempo más extenso para explicar opciones y considerar distintos escenarios. Dicho proceso incluiría probablemente diversas reuniones con partes interesadas, días de puertas abiertas y talleres para discutir compromisos entre los objetivos de política. Una vez que se creen escenarios formales, el proceso de adopción seguirá un procedimiento similar al del proceso público de aumento tarifario común.

Participación pública en cuanto a proyectos de capital

El proceso de desarrollo del proyecto se inicia como respuesta a una necesidad del sistema identificada. La identificación de esta necesidad puede surgir de sugerencias o preocupaciones respecto a un activo o mediante procesos de planificación de áreas o corredores. Esta identificación de necesidades puede también ocurrir durante las iniciativas de planificación de una organización de planificación o venir de la opinión comunitaria, legislativa o ciudadana. Indicar las necesidades mediante la opinión pública es esencial para que la MBTA pueda seguir satisfaciendo las exigencias cambiantes de sus pasajeros.

En coordinación con la Oficina de Planificación de Transporte del Departamento de Transporte de Massachusetts (MassDOT), la MBTA ha desarrollado un plan de inversión a largo plazo para situar a la organización en una posición que le permita satisfacer las necesidades de la región del área metropolitana de Boston en 2040. Cuando el plan, conocido bajo el nombre de Focus40 se desarrolló¹⁰, la MBTA y MassDOT llevaron a cabo estudios exhaustivos y consultas públicas para identificar las necesidades futuras de los servicios de la MBTA. A través de estas iniciativas, el público tuvo la oportunidad de influir en los proyectos que la MBTA ejecuta. Trabajando con organizaciones de planificación metropolitana (MPO, por sus siglas en inglés) locales u otras agencias de planificación y directamente con la

¹⁰ El plan de inversiones a largo plazo de la MBTA, Focus40, puede verse aquí:
<https://www.mbtafocus40.com/>

MBTA/MassDOT en nuestra planificación a largo plazo es la mejor forma de distinguir las necesidades futuras de transporte y poner un proyecto en marcha. Finalmente, las necesidades identificadas se tornan proyectos, los cuales se incluyen en el Plan de Inversión de Capital (CIP, por sus siglas en inglés) de cinco años¹¹.

Una vez que se haya priorizado un proyecto mediante el proceso de CIP para financiación, comienza la planificación y el diseño de los proyectos individuales. En la fase de planificación, se identifican problemas, impacto y aprobaciones potenciales para determinar el diseño y los procesos de permiso pertinentes. La participación pública en un proyecto debe comenzar en una etapa temprana de la planificación del proyecto y antes de que se recomiende el procedimiento a seguir. En el caso de grandes proyectos, el proceso de participación cívica inicial debe comenzar antes del diseño y continuar en puntos críticos en el transcurso del proceso de planificación.

Las asambleas públicas se celebran durante la fase de planificación para transmitir la información al público general y solicitar su opinión respecto al proyecto. Las reuniones públicas sirven como foros en los cuales la MBTA puede conocer y responder a las inquietudes de la comunidad. Algunos proyectos, en particular aquellos relacionados con el mantenimiento de sistemas y mejoramiento de activos, pudieran no requerir participación del público. Sin embargo, el progreso de dichas iniciativas debe informarse al público con regularidad.

Tras la adjudicación de un contrato de obras se debe desarrollar el plan de gestión de obras. Las agencias de permisos, autoridades municipales, negocios y miembros del público que se verán afectados deben informarse de cambios en desvíos, operaciones de tráfico y áreas de construcción y actividades que se realizarán a lo largo del proyecto.

Antes de que comiencen las obras, los directores del proyecto deberán determinar el tipo de notificación pública adecuada y la participación pública necesaria. Los proyectos dan lugar a distintos tipos de interrupción al transporte y otras actividades cercanas. En el caso de proyectos sencillos, pudiera necesitarse un grado mínimo de participación pública. En dichos proyectos, el responsable del proyecto debe, como mínimo, notificar a los implicados (en otros idiomas que no sean el inglés, de ser necesario) las obras de construcción a punto de ocurrir. En el caso de proyectos más complejos, la participación del público pudiera ser necesaria. Pudieran celebrarse reuniones mensuales o trimestrales entre partes interesadas y entidades afectadas cuando el tamaño o la ubicación de un proyecto así lo exigen. Además, la MBTA

¹¹ El Plan de Inversión de Capital puede verse aquí: <https://www.mass.gov/service-details/capital-investment-plan-cip>

empleará las siguientes herramientas de comunicación para compartir información de proyectos y recibir comentarios:

- Sitio web de la MBTA;
- Canales mediáticos, impresos y TV;
- Herramientas de redes sociales;
- Cuenta de correo electrónico de relaciones públicas.

Aunque el grado de participación del público depende del tamaño, alcance y complejidad de un proyecto, la MBTA aprecia la comunicación constante y regular con el público, así como oportunidades para que este comparta sus opiniones en intervalos regulares.

Participación pública en lo que respecta la planificación de servicios y cambios a servicios

La MBTA cuenta con objetivos y normativas establecidos para todos sus servicios.¹² Con el fin de cumplir estos objetivos establecidos y dar cabida a cambios en los patrones de viaje en la región, la MBTA evalúa periódicamente el rendimiento de sus servicios y recomienda cambios mediante el proceso de planificación de servicios. El proceso de planificación de servicios incluye cambios trimestrales en todo el sistema, cambios continuos en el plan de servicios y una evaluación anual para informar el proceso presupuestario de la MBTA.

Los cambios al servicio pueden ser planteados por empleados y líderes de la MBTA, así como miembros del público, incluyendo municipalidades, organizaciones y clientes. Los métodos comunes de presentación de comentarios por parte del público para cambios de servicio son reuniones públicas o talleres, correspondencia escrita, el sitio web de la MBTA, el centro de llamadas de la MBTA, email y Twitter. Las municipalidades también pueden presentar sugerencias de servicio para que la MBTA las ponga a prueba mediante el proceso de "Service Pilot" o Servicio piloto.¹³

Independientemente de cómo se inician las ideas de planificación de servicios, todo cambio significativo que la MBTA implemente en su servicio afectará a sus clientes. Por tanto, la MBTA debe conseguir la participación pública para asegurarse de que los beneficios de los cambios propuestos superen cualquier posible inconveniente. La participación cívica es siempre necesaria para un Plan de servicios. Además, cambios significativos tales como

¹² La Política de prestación de servicios de la MBTA puede verse en <https://www.mbta.com/policies>.

¹³ Puede encontrar más información sobre el proceso de Servicios piloto de la MBTA en <https://www.mbta.com/policies/service-pilot-process>.

eliminación de rutas requieren la participación del público sin importar cuándo el cambio suceda.

La MBTA ofrece vías de comunicación constante mediante su sitio web, la línea telefónica de servicio al cliente, redes sociales, comités vigentes y comentarios enviados a empleados de la MBTA. Los comentarios y solicitudes respecto a servicios se dirigen al departamento pertinente para ser tenidos en cuenta y darles respuesta. Si se le solicita, el personal de la MBTA también considerará asistir a las asambleas públicas de las municipalidades o reuniones con funcionarios públicos para abordar ciertos temas de servicio. En ocasiones, la MBTA pudiera llevar a cabo reuniones en mercados específicos o asambleas basadas en rutas para recopilar opiniones de forma directa en cuanto a posibles cambios en el servicio. Este tipo de alcance comunitario directo informa tanto los procesos de planificación trimestral de servicios como el plan de servicios.

Una vez que se desarrolle un plan de servicios preliminar, la MBTA programará una o más asambleas públicas en las ubicaciones adecuadas. En estas asambleas abiertas, la MBTA presenta el análisis y las repercusiones tras los cambios al servicio que se proponen y solicita comentarios públicos al respecto. El personal de la MBTA entonces analiza las sugerencias de los comentarios públicos y las tiene en cuenta antes de presentar la recomendación final a la junta para aprobación. Todas las reuniones públicas vinculadas a la planificación de servicios se atenderán a los valores y principios de las reuniones públicas presentados en este documento.

Participación pública en el desarrollo de políticas

La MBTA crea políticas para orientar nuestro proceso de toma de decisiones de una forma transparente y comunicar a los miembros del público y las partes interesadas qué pueden esperar.¹⁴ Algunas políticas, como aquellas pertinentes a los Derechos Civiles y el Título VI son exigidas a nivel federal. Las políticas como estas requieren participación cívica y seguirán las normativas presentadas en este Plan de Participación Pública. Otras políticas tales como la política de servicios piloto o la de prestación de servicios no son exigidas a nivel federal. Aunque así sea, la MBTA se empeña en fomentar la participación de nuestra clientela en temas importantes para el público de pasajeros. Por ende, políticas tales como esas se crean a partir de las contribuciones que la MBTA ha recibido mediante su diálogo con el

¹⁴ Las políticas puede verse en <https://www.mbta.com/policies>.

público. Los clientes que podrían verse afectados por cambios en las políticas serán invitados a participar, según corresponda.

Conclusión

La MBTA está dedicada a cumplir su parte en el mejoramiento del sistema de transporte de la Mancomunidad. La participación pública constructiva, continuada y accesible es un componente vital para lograrlo de manera eficaz y satisfactoria. Empleando las estrategias y los métodos establecidos en este documento, la MBTA está convencida de que juntos podemos mejorar la forma en que nos desplazamos.

BORRADOR