

Plan de participación pública de MBTA

Resumen ejecutivo

La Autoridad de Transporte de la Bahía de Massachusetts (MBTA)¹ considera que lograr la participación del público en el desarrollo y la mejora de la infraestructura y la planeación de tránsito es crucial para responder a las necesidades en constante evolución del Estado de Massachusetts. Hemos desarrollado un Plan de Participación Pública (PEP o Plan) dirigido a detallar nuestro compromiso para satisfacer tales necesidades en evolución, así como garantizar los derechos civiles² de los miembros del público previstos para participar e influir en las decisiones de transporte por medio de estrategias de participación accesibles e inclusivas.

En el PEP se define la razón por la cual es importante la participación del público; los principios de la manera como nos acercaremos al público; nuestros objetivos de una divulgación responsable y minuciosa; los métodos y los tipos de eventos comunitarios y públicos; así como nuestras gestiones para garantizar las adecuaciones a fin de que todos puedan participar. De manera relevante, el PEP busca explicar las clases de procesos, proyectos y decisiones en las que el público puede influir por medio de su participación y nuestra responsabilidad en estos procesos.³

Retrocediendo unas décadas atrás, los intereses de ciertas poblaciones no se han representado de manera suficiente y no se les ha asignado prioridad alguna en los procesos de toma de decisiones. Este PEP representa nuestra corrección proactiva del rumbo de esa realidad histórica. Deseamos escuchar a esas poblaciones históricamente en desventaja incluyendo, entre otras, las poblaciones minoritarias, de bajos ingresos, de adultos mayores, discapacitados, veteranos y comunidades LGBTQ+, con dominio limitado del idioma inglés y ciudadanos no estadounidenses.

La MBTA tiene como compromiso desarrollar políticas y procedimientos dirigidos a alcanzar los objetivos y los principios descritos en el PEP. Esperamos la participación continua del público en el desarrollo del tránsito desde la planeación, el diseño y la construcción hasta la planeación y las políticas de servicio.

Antecedentes de la MBTA

La MBTA representa la quinta agencia de tránsito más grande del país y el sistema de tránsito más grande en Massachusetts. La MBTA es responsable de las operaciones de tránsito multimodal dentro del área metropolitana del Gran Boston, que incluye el suministro de servicio de tren suburbano que se extiende a 170 comunidades. La MBTA es una entidad pública, está supervisada y financiada en parte por el Estado de Massachusetts, las ciudades y los pueblos en su área de servicio.

¹ El Sitio web de la MBTA está disponible en: www.mbta.com

² La Autoridad Federal de Tránsito ha emitido un lineamiento sobre la participación pública incluyente, disponible en la Circular 4702.1B de la FTA, los requisitos del Título VI y los lineamientos para beneficiarios de la Administración Federal de Tránsito, en el Capítulo 3-5.

³ Además, procuramos coordinar nuestras prácticas con el “Plan de participación pública” de la *Organización de Planeación Metropolitana de la Región de Boston* modificada en 2019, la cual puede encontrarse [aquí](#)

La legislatura estableció una Junta directiva de la MBTA⁴ con la intención de brindar supervisión, apoyo y responsabilidad fiscal a la Autoridad. La Junta directiva se compone de siete miembros, incluyendo el Secretario de Transporte y un miembro con experiencia gubernamental municipal. Los miembros restantes son designados por el gobernador e incluyen a poblaciones de pasajeros, residentes y justicia ambiental, así como a una persona recomendada por el presidente de la AFL-CIO.

El administrador general de la MBTA, el subadministrador general y el director administrativo informan con regularidad a la Junta sobre el estado actual del rendimiento, la operación, las finanzas del sistema y las iniciativas de la Autoridad. Además, se invita al público a que comente sobre los temas en las agendas durante las reuniones de la Junta.

Participación pública en la MBTA

La MBTA ha elaborado este Plan a fin de proporcionar una base para celebrar reuniones públicas incluyentes, accesibles y flexibles, audiencias y otras formas de participación para la toma de decisiones sobre el transporte, de acuerdo con lo que disponen las leyes estatales y federales. Este Plan se actualizará de manera regular con la intención de incorporar mejoras a la participación pública dentro de la Autoridad. Se trata de un paso hacia la exposición y la comunicación de nuestros objetivos y prioridades al público.

Este Plan presupone un deseo de presentar oportunidades iniciales, continuas y significativas al público con el propósito de ayudar a identificar repercusiones sociales, económicas y ambientales de las políticas, proyectos e iniciativas de tránsito propuestas. Se ha redactado con la intención de asegurar que las suficientes consideraciones, difusiones e inclusiones de las comunidades desatendidas o históricamente marginadas, se incorporen en los procedimientos de participación pública de la MBTA. La observación de estos principios garantizará un amplio cumplimiento con obligaciones de no discriminación,⁵ la cuales se expanden a protecciones de algunos grupos en contra de la discriminación con base en condiciones de orientación sexual y de veteranía, a manera de ejemplo.

En su calidad de entidad pública que atiende las necesidades del público, la MBTA tiene la responsabilidad de ser transparente sobre las decisiones que afectan al público, crear múltiples canales por medio de los cuales los miembros del público puedan brindar aportes y ponderar estos aportes como parte de su proceso de toma de decisiones. La MBTA reconoce que estos aportes pueden conducir al suministro de servicio y proyectos que concuerden con los intereses del público usuario –un beneficio a largo plazo para la Autoridad y los pasajeros. Es por ello que en este Plan se hace énfasis en escuchar una variedad de opiniones de pasajeros y de diferentes comunidades dentro del área de servicio de la MBTA al momento de tomar decisiones.

El Plan se centra en cuatro tipos principales de decisiones donde la MBTA repercute en el público: servicio, tarifas, proyectos y presupuestos de capital y políticas. La mayoría de las decisiones comprende diversos componentes y, en ocasiones, aportes y opiniones contradictorias. Además de los aportes del público, la MBTA debe considerar la experiencia técnica y la viabilidad, la disponibilidad financiera, la autoridad legal y la jurisdicción; así como, equilibrar las necesidades de muchos

⁴ Si desea más información sobre la Junta directiva de la MBTA, visite mbta.com/leadership/mbta-board-directors.

⁵ Las obligaciones establecen consideraciones ordenadas por el estado que exceden las protecciones federales a fin de incluir condiciones de etnia, orientación sexual, identidad o expresión de género, religión, credo, ascendencia y veteranía (incluyendo a los veteranos de Vietnam).

interesados. Sin embargo, el interés público y los aportes del público tienen prioridad en tales decisiones.

Es necesario que la MBTA cumpla con las obligaciones federales sobre no discriminación conforme a lo dispuesto en el Título VI de la Ley de derechos civiles de 1964, Secciones 504 y 508 de la Ley de rehabilitación de 1973 y la Ley de estadounidenses con discapacidades. La MBTA no discriminará con base en condiciones de raza, color, nacionalidad (incluyendo un dominio limitado del idioma inglés) o discapacidad. Además, las leyes estatales y federales prohíben la discriminación con base en edad, sexo y orientación sexual. Aunado a lo anterior, la MBTA ha redoblado sus compromisos con la accesibilidad para personas con discapacidades. De conformidad con el Acuerdo resolutorio vigente de 2018 *Daniels-Finegold et al vs. MBTA*,⁶ la MBTA tiene el compromiso de asegurar que cualquier cambio de servicio propuesto incluya el alcance específico para personas con discapacidades.

Principios rectores de la participación pública

Antes de la toma final de decisiones, los procesos de desarrollo de proyectos necesitan brindar al público oportunidades para participar en debates a fin de describir sus necesidades y ofrecer opiniones. La MBTA enarbola los siguientes principios de participación pública que los representantes de la agencia y aquellos que laboran en coordinación con la MBTA en proyectos e iniciativas de transporte procurarán alcanzar:

- **Alianzas comunitarias sólidas:** La MBTA desarrollará alianzas colaboradoras de trabajo con miembros comunitarios, organizaciones comunitarias y de defensoría y municipios a fin de generar confianza, canales de comunicación regular y participación continua.
- **Divulgación estratégica y continua:** Se debe asignar un esfuerzo concertado dirigido a fomentar la participación por medio de una divulgación estratégica inicial, accesible y continua al público que servimos. Esto abarca el uso de una variedad de herramientas y mecanismos para llegar a los pasajeros que más probablemente resulten afectados por los cambios propuestos.
- **Accesibilidad, equidad e inclusión:** Todas las actividades de participación pública y de compromiso del público deberán promover la inclusión y la equidad con estrategias específicas que fomenten la participación de diversos miembros de la comunidad. Se ejercerán todos los esfuerzos a fin de asegurar que las oportunidades de participación sean accesibles física, geográfica, temporal, lingüística y culturalmente. Los procesos de participación pública deberán incluir, en la medida en que sea adecuado para un proyecto o para los afectados, una gama de perspectivas socioeconómicas, étnicas, ambientales y culturales, además de abarcar a las personas de bajos ingresos, de color, con discapacidades, con un dominio limitado del idioma inglés, jóvenes y adultos mayores, así como a otras comunidades tradicionalmente desatendidas.
- **Diálogo respetuoso y orientado a soluciones:** La MBTA da la bienvenida a contribuciones constructivas por parte de miembros del público y fomenta el respeto y la inclusión de todos los puntos de vista. Cuando se presenten opiniones contradictorias, las conversaciones se

⁶ Si desea más información sobre esta historia, consulte <https://www.mbta.com/accessibility/history>.

estructurarán para dar paso al compromiso, siempre que sea posible, al mismo tiempo que se mantenga el enfoque en las soluciones a fin de responder a las inquietudes de la comunidad.

- **Proceso transparente:** Los procesos de toma de decisiones y el nivel de aportes en relación con cualquier evento o proceso comunitario serán claros, abiertos y comprensibles. Los planes y proyectos deberán describirse con claridad, incluyendo el efecto potencial de los aportes del público, de tal manera que el público entienda lo que se propone y la manera de participar.

Divulgación responsable y consciente

La MBTA deberá entender la amplia gama de necesidades de una comunidad a fin de elaborar planes, proyectos y políticas de transporte receptivos e innovadores. Esto implica aprender sobre la comunidad desde la comunidad, además de entender su relación con el transporte y el proyecto en cuestión. Por medio de la interacción sistemática con los miembros y líderes de las comunidades, la MBTA adquiere perspectivas sobre los motivos por los cuales los miembros de las comunidades pueden convenir o no con los planes o proyectos propuestos.

Históricamente, los métodos convencionales de divulgación han omitido a individuos de bajos ingresos o comunidades minoritarias, así como a aquellos con un bajo nivel de alfabetización y un dominio limitado del idioma inglés. La divulgación a grupos tradicionalmente desatendidos ayuda a asegurar que todos los usuarios tengan oportunidades de influir en los procesos de toma de decisiones de la MBTA. Las gestiones de divulgación pública de la MBTA se diseñarán para acoplarse a las necesidades de comunidades de bajos ingresos y minoritarias, personas con un dominio limitado del idioma inglés, personas con discapacidades y otras personas tradicionalmente desatendidas a lo largo de todas las fases de cualquier proceso de participación pública. La MBTA reconoce que nuestras técnicas de divulgación más comunes no siempre son eficientes con estas poblaciones.

De igual manera, la MBTA está obligada a llevar a cabo la divulgación a fin de fomentar la asistencia, en particular, entre los grupos protegidos por leyes federales y estatales sobre no discriminación. Asegurar que se brinde al mayor número de miembros del público que sea posible la oportunidad de participar en los debates no se restringe a la selección del lugar, tiempo y ubicación correctos para celebrar reuniones.

A fin de respaldar la planeación creativa de reuniones públicas, las reuniones se diseñarán para informar de manera eficiente a la comunidad y/o a la audiencia objetivo sobre el tema que se abordará y responder a sus preguntas e inquietudes. Desde una perspectiva de derechos civiles, la participación pública eficiente requiere conocer a la audiencia objetivo, incluyendo idiomas hablados, grupos raciales o culturales en el área, organizaciones y líderes comunitarios y otros participantes clave. Lo ideal sería que los organizadores amplíen más su perspectiva para aprender sobre la historia del transporte de las comunidades, tales como problemas anteriores y áreas de interés.

Las herramientas de participación, excluyendo las reuniones públicas tradicionales, también deberán buscarse como un mecanismo para atraer a diversas comunidades. Las cuales se describirán en la siguiente sección.

La planeación estratégica de la participación de comunidades de color, bajos ingresos, discapacidades y otros grupos protegidos resulta esencial para lograr un esfuerzo incluyente y satisfactorio. Empezar los pasos para superar los obstáculos de la participación incrementa la representación de los miembros

del público y el potencial para que un proyecto sea adoptado totalmente por la comunidad. Lograr la participación del público en un contexto específico resulta complejo, en especial cuando se busca asegurar una participación diversa; sin embargo, este trabajo es esencial para relacionarse de manera significativa con el público.

Eventos comunitarios y participación de las comunidades

La MBTA procurará la participación del público en nuestras políticas, planeaciones y proyectos. El nivel de complejidad de cada proyecto y la repercusión en la comunidad orientarán la estructura y el proceso de la participación del público. Los proyectos simples podrán requerir un proceso de participación menos extenso, en tanto que algunos proyectos podrán requerir mayor divulgación a lo largo del proyecto. Adicionalmente, la MBTA reconoce que nuestros pasajeros poseen diferentes limitantes de tiempo y se esfuerza por brindar diversas vías para asegurar que sus voces sean escuchadas.

Los tipos más comunes de participación pública empleados por la MBTA son reuniones públicas presenciales y virtuales, incluyendo audiencias públicas, así como reuniones comunitarias, reuniones a puertas abiertas, reuniones con interesados e interacciones personales. Así mismo, la MBTA despliega equipos de divulgación urbana, encuestas de intercepción y periódicas, entrevistas o cuestionarios en estaciones o paradas de autobús, además ha incrementado la participación pública virtual para reunirse con los pasajeros en donde se encuentren. Remítase más adelante para conocer una descripción de los tipos comunes de participación.⁷ Estas estrategias de participación varían por hora del día y día de la semana a fin de asegurar un acceso extenso a múltiples oportunidades para brindar sus aportes.

Reuniones públicas, incluyendo audiencias públicas (presenciales y virtuales)

Las reuniones públicas, tanto sobre un proyecto específico como de temas más amplios, representan una oportunidad para que los miembros del público participen en el proceso de toma de decisiones sobre transporte. Durante las reuniones públicas, el personal de la MBTA deberá presentar información sobre el proyecto, cambio en servicios o tarifas o actualización de políticas para individuos que puedan estar menos familiarizados con el contexto y responder a preguntas.

Las audiencias públicas son un tipo de reunión pública celebrada con más formalidad y a menudo son exigidas por las leyes estatales o federales. En una audiencia pública, cualquier miembro de la comunidad tiene la oportunidad de emitir un comentario público formal sobre el tema en cuestión. La MBTA registra todos los comentarios mediante una transcripción por escrito.

Reuniones comunitarias

Además de los tipos más formales de eventos públicos celebrados por la MBTA, existen oportunidades menos formales cuando los empleados de la MBTA acuden a espacios existentes de las comunidades para buscar aportes del público, a menudo por medio de invitaciones de miembros y organizaciones de las comunidades. Esto podría asumir la forma de asistir o presentarse en un foro existente, asistir a reuniones comunitarias o vecinales o a eventos o ferias locales. En estos casos, en lugar de esperar que la comunidad se presente a nuestras reuniones, buscamos abordar a las comunidades en los lugares donde se encuentren y en entornos familiares. Estas herramientas deberán aprovecharse al máximo a fin de reducir los obstáculos hacia la participación comunitaria.

⁷ Todos los eventos de participación pública programados pueden encontrarse en www.mbta.com/events.

Reuniones a puertas abiertas y sesiones con poca gente

El personal de la MBTA y sus consultores interactúan con regularidad con miembros del público por medio de reuniones a puertas abiertas o sesiones con poca gente. Se trata de eventos menos formales que las reuniones públicas o las audiencias y brindan a los miembros del público la oportunidad de examinar documentos de estudio o planos de diseño del proyecto. En algunos casos, las reuniones a puertas abiertas o sesiones con menos gente se llevan a cabo antes de una reunión pública a fin de que el público pueda estar bien informado antes de las reuniones. El personal y consultores de la MBTA se encuentran disponibles en estas reuniones con el propósito de abordar detalles particulares con los miembros del público. Aunque las interacciones durante estas sesiones se consideran informales, suelen surgir temas críticos. El personal y los consultores de la MBTA procuran manejar estos temas de la manera más precisa y eficiente durante estas sesiones. Además, las conversaciones con el público quedan documentadas a fin de informar el desarrollo del estudio o del proyecto.

Reuniones de interesados

La MBTA tiene el compromiso de lograr la participación de diversos grupos de interesados, tanto dentro como fuera de la organización, a fin de recabar comentarios sobre diversos proyectos complejos. En algunas circunstancias, puede resultar adecuado convocar a un grupo de interesados para que se reúna con regularidad durante todo el proceso del proyecto con la intención de compartir sus conocimientos especializados. En otras ocasiones, quizá sea necesario dirigirse en forma específica a ciertos grupos de interesados. Por ejemplo, un gerente de proyecto que supervise el reacondicionamiento de vías peatonales en una estación de trenes puede beneficiarse de coordinar específicamente una reunión con personas discapacitadas debido a la complejidad y la importancia de la perspectiva única de ese grupo sobre el tema.⁸ La inclusión de una variada gama de líderes comunitarios en conversaciones como estas resulta en una estrategia útil para solicitar comentarios de los representantes. Entre los interesados pueden incluirse: dueños de tiendas locales, asociaciones vecinales, cámaras de comercio, organizaciones de calles principales, personal municipal y organizaciones de defensoría.

Interacciones personales

Los miembros del personal de la MBTA interactúan en forma directa con el público en virtud de los programas, servicios y actividades de acceso público que proporcionamos. Estas interacciones pueden incluir reuniones planeadas e interacciones espontáneas con miembros del público. En estas instancias, el personal de la MBTA procura relacionarse con el público de manera más personal, en tanto que se mantiene un acceso similar e inclusión ofrecidos en métodos más formales de participación. Cuando sea posible, la MBTA se fija el propósito de informar sobre estas discusiones a fin de ayudar a comunicar el trabajo que realizamos.

Participación pública virtual

Durante la pandemia de COVID-19, las oportunidades de participación pública de la MBTA se convirtieron en espacios virtuales a fin de proteger la salud y la seguridad de todos. Estos espacios

⁸ Un grupo de participación de usuarios es el Riders' Transportation Access Group (Grupo de pasajeros de acceso al transporte o R-TAG) que se enfoca en temas de transporte que afectan a adultos mayores y personas con discapacidades. Se trata del grupo de asesoría oficial de la MBTA sobre temas de accesibilidad y está compuesto de una junta ejecutiva conformada por 9 miembros y miembros generales.

virtuales incluyen videoconferencias, webinarios, sitios web, transmisiones en vivo, aplicaciones móviles, encuestas en línea y redes sociales. No obstante que la MBTA tiene el compromiso de la participación pública presencial, los métodos de participación pública virtual han demostrado que la participación puede ser más accesible y conveniente para el público y el personal por igual, y constituyen una estrategia clave de participación pública para toda la Autoridad.

La MBTA innova de manera continua y se esfuerza por utilizar nuevas herramientas de comunicación y participación a fin de incrementar el número de voces públicas en las decisiones importantes. Queremos asegurarnos de nuestro alcance a una audiencia diversa y brindamos una oportunidad significativa a los miembros del público a fin de que compartan comentarios, al mismo tiempo que garantizamos formatos accesibles de participación.

Accesibilidad y participación pública

Al momento de planear, anunciar o celebrar reuniones públicas y/o participar con el público, el personal de la MBTA deberá cerciorarse de que todos puedan participar completamente, sin importar condiciones raciales, étnicas, de nivel de ingresos, de dominio limitado del idioma inglés, de edad, de discapacidades o geográficas. Esto requiere consideración especial de avisos, promociones y alojamientos de las reuniones.

A fin de cerciorarse de que los miembros del público se enteren de los eventos de divulgación y participación, la MBTA se esforzará en emitir avisos lo más pronto y lo más extenso que sea posible. La MBTA tiene como objetivo publicar avisos (volantes, letreros o páginas web) al menos 14 días antes de la celebración de un evento con las comunidades. Aunque el objetivo es un aviso de 14 días, hay casos donde no puede cumplirse con este cometido debido a la naturaleza dinámica de los proyectos de transporte y cuando se consideran alternativas a fin de responder de inmediato a las inquietudes del público. Los avisos incluirán información con respecto a la manera en que el público podrá participar.

Existe una variedad de medios empleados por la MBTA con la finalidad de garantizar una divulgación amplia para que el público pueda participar en eventos comunitarios. Estos medios de divulgación incluyen letreros colocados en lugares públicos (estaciones de tránsito, paradas de autobús, ayuntamientos, municipalidades, bibliotecas, boletines de comunidades, etc.), avisos en periódicos locales, publicaciones en redes sociales, distribución por medio del sitio web de la MBTA y de redes de comunicación de nuestros socios comunitarios. Con base en los datos disponibles, el personal de la MBTA identificará las necesidades de idiomas de las comunidades implicadas a fin de que la información de los proyectos y los avisos de reuniones públicas se emitan en los idiomas detectados a fin de fomentar la participación de las poblaciones tradicionalmente desatendidas. Es necesario el uso de estos diversos métodos de comunicación a fin de alcanzar a demografías amplias.

El aviso previo de un evento público también es esencial puesto que permite a los participantes planear la asistencia. Así mismo, brinda tiempo suficiente a los participantes para solicitar cualquier adecuación necesaria, como las relacionadas con alguna discapacidad o dominio limitado del idioma inglés. La MBTA generalmente pide que estas adecuaciones se soliciten al menos 10 días antes de la celebración del evento a fin de asegurar nuestra capacidad de satisfacer las necesidades de los participantes. La MBTA se esforzará por garantizar la accesibilidad durante la participación pública virtual. Las peticiones de adecuaciones en eventos virtuales deberán enviarse con 10 días de anticipación.

Al momento de seleccionar la sede de un evento comunitario, el personal de la MBTA considerará diversos factores dirigidos a garantizar la facilidad de llegar a la ubicación y la accesibilidad para aquellos que desean asistir y participar. Todos los eventos comunitarios deberán ubicarse dentro de la comunidad relacionada de un proyecto o área de estudio y estarán accesibles al tránsito público, de ser posible. En la ubicación de la reunión resultaría ideal que se ofreciera servicio de Wi-Fi. La sede también deberá ser accesible para participantes con discapacidades y cumplir con las normas de accesibilidad estatales y federales. A fin de lograrlo, la MBTA considerará varios factores antes de seleccionar la sede de una reunión.⁹ Alguno de los requisitos incluyen lo siguiente:

- Accesible por medio de transporte público, de ser posible;
- Estacionamiento cómodo;
- Trayectos despejados de viaje;
- Entradas accesibles;
- Sanitarios accesibles;
- Sala de conferencia accesible;
- Espacio para transcripción en tiempo real asistida por computadora (CART);
- Espacio y señalización para intérpretes de idiomas;
- Micrófonos ajustables y podios; y
- Plataformas elevadas accesibles.

Más allá de asegurar que una reunión pública sea físicamente accesible, también se considerarán otras adecuaciones. Conforme a lo mencionado con anterioridad, la MBTA procurará brindar adecuaciones razonables adicionales cuando así se soliciten. Cuando el público tenga una petición de accesibilidad o servicios de idiomas, pueden realizarla por medio de una persona de contacto designada de la MBTA, las cuales siempre estarán listadas en cualquier aviso o volante del evento de la comunidad. Algunos ejemplos de las prestaciones específicas que pueden suministrarse a individuos a fin de permitirles participar de manera satisfactoria en un evento comunitario incluirán lo siguiente:

- Documentos en formatos alternativos (fuentes grandes, electrónicos, sistema braille o audibles);
- Documentos traducidos;
- Dispositivos de audición asistida;
- Interpretación remota vía video;
- Servicios de retransmisión de voz vía video y telecomunicaciones;
- Subtitulaje;

⁹ La Política de reuniones públicas accesibles de la MBTA, incluyendo una lista de requisitos, puede encontrarse en línea en:

- Transcripción en tiempo real asistida por computadora (CART);
- Intérpretes de señas de inglés (ASL); e
- Intérpretes de idiomas.

Es importante planear las necesidades de una comunidad con respecto a los servicios de idiomas e interpretación. Con base en los datos disponibles, el personal de la MBTA identificará de manera proactiva las necesidades de idiomas de las comunidades implicadas a fin de que la información de los proyectos y los avisos de reuniones públicas se publiquen en los idiomas detectados a fin de fomentar la participación de las poblaciones tradicionalmente desatendidas. El público puede conocer más sobre la accesibilidad de idiomas en nuestro sitio web en: <https://www.mbta.com/language-services>.

Participación pública en los cambios de tarifas

En la Política de tarifas de la MBTA se determinan tres objetivos clave: ingresos¹⁰, número de pasajeros y equidad. En ocasiones, la MBTA podrá modificar las tarifas a fin de abordar uno o más de estos objetivos. Los ejemplos incluyen aumentos en las tarifas con el propósito de incrementar los ingresos y la introducción de nuevos abonos para pasajeros con tarifas reducidas con la intención de incrementar la equidad.

Las leyes estatales permiten que la MBTA aumente las tarifas con incrementos regulares y modestos, limitando los incrementos a una vez cada 2 años con un máximo de no más de 7% por cada incremento.¹¹ Al momento de considerar una modificación en las tarifas, la MBTA elaborará uno o dos escenarios y los efectos asociados en ingresos, número de pasajeros y equidad.

La MBTA reconoce que cualquier cambio a los costos de tarifas y productos repercutirá en los usuarios. La MBTA tiene el compromiso de lograr la participación de nuestros pasajeros mediante una conversación coherente siempre que consideremos los cambios en las tarifas. Todas las modificaciones en las tarifas y análisis de equidad de las tarifas relacionados¹² se presentarán al público durante un período de comentarios que dure al menos 21 días. En caso de que en un análisis de equidad se determine que una modificación propuesta en las tarifas impone una carga desproporcionada a las poblaciones protegidas, la MBTA también buscará la participación del público para tratar cualquier medida de mitigación propuesta, incluyendo alternativas menos discriminatorias que puedan estar disponibles.

¹⁰ Los ingresos necesarios para operar la MBTA provienen de múltiples fuentes: impuestos de ventas de Massachusetts y contribuciones municipales y locales, ingresos de fuentes propias (p. ej., estacionamientos, publicidad e inmuebles), ingresos únicos como financiación mediante subvenciones e ingresos por tarifas. La fortaleza de la economía de Massachusetts se impulsa mediante mayores ingresos de los impuestos de ventas estatales y también los obtiene indirectamente con mayores ingresos de publicidad e inmuebles. La fórmula de las contribuciones municipales está determinada por la legislatura de Massachusetts. Por último, la MBTA tiene la capacidad de incrementar los ingresos por medio de aumentos en tarifas y cuotas de estacionamiento.

¹¹ A partir del 1 de enero de 2017, los incrementos de tarifas sólo podrán efectuarse cada dos años y no en una cantidad mayor de 7% por cada incremento. Consulte la Ley de los incrementos de tarifas de la MBTA, Ley de Mass de 2016, cap. 164.

¹² Los análisis de equidad de servicio y tarifas de la MBTA se describen en la Política de equidad de cambios en servicios y tarifas de la MBTA, disponible en línea en:

La MBTA establece múltiples canales para emitir comentarios, incluyendo una página web dedicada, formularios en línea o una dirección de correo electrónico especial, un domicilio postal físico y la celebración de reuniones públicas presenciales o virtuales y/o audiencias a fin de recabar testimonios. En cualquier audiencia, la MBTA realizará una presentación formal de los cambios propuestos en las tarifas y el público tendrá la oportunidad de emitir su testimonio sobre la propuesta para que conste en los registros públicos.

El objetivo de una reunión pública sobre un cambio propuesto en las tarifas consiste en tratar los cambios propuestos y solicitar los aportes directos del público. Esto podrá lograrse en una reunión independiente o en una combinación con otras iniciativas relativas de la MBTA. La MBTA brinda prioridad a los formatos de reuniones que permiten al público plantear preguntas de manera directa al personal de la MBTA.

El número y la ubicación de las reuniones públicas sobre los cambios propuestos en las tarifas depende de otras iniciativas continuas de la MBTA, pero las ubicaciones se seleccionarán a fin de abarcar el área de servicio de la MBTA, cerciorándose de que las comunidades más afectadas por los cambios tengan la oportunidad de emitir comentarios al respecto. Al igual que con toda la participación pública, las reuniones sobre modificaciones de las tarifas serán accesibles, estarán diseñadas para propagar la información y considerarán el tipo óptimo de reunión (presencial o virtual), las fechas y horarios, las sedes y la equidad de idiomas.

Los aportes del público pueden tener efecto sobre la cantidad de un incremento de la tarifa, si las tarifas aumentan en el caso de todos los productos o tipos de tarifas, la introducción de nuevos productos o programas tarifarios para brindar servicio a pasajeros particulares o la reducción o eliminación de algunos productos tarifarios.

El personal de la MBTA lee todos los comentarios recibidos del público sobre los cambios propuestos en las tarifas, incluyendo aportes del Consejo Asesor de la MBTA, y elabora un resumen para los directores de la MBTA. El resumen se utiliza para realizar modificaciones potenciales a los escenarios propuestos. Se presenta un escenario actualizado a la Junta Directiva de la MBTA con un análisis actualizado sobre ingresos, número de pasajeros y equidad.

La Junta Directiva de la MBTA emitirá un voto definitivo sobre el cambio propuesto en las tarifas después de considerar la condición financiera general de las implicaciones del cambio para la MBTA, los pasajeros, los ingresos y la equidad, el resumen de los comentarios del público elaborado por el personal y los comentarios del Consejo Asesor de la MBTA.

Cuando la MBTA considera cambios mayores en la estructura tarifaria, se requiere de una participación pública más significativa. Entre los ejemplos de cambios a la estructura tarifaria se encuentra la fijación de precios con base en distancias y hora del día. Estos tipos de cambios incluirán más tipos de participación pública y un período más extenso para explicar las opciones y considerar diferentes escenarios. Dicho proceso probablemente requeriría de diversas reuniones con interesados, reuniones a puertas abiertas y talleres de trabajo a fin de tratar las alternativas entre los objetivos de las políticas. Una vez definidos los escenarios formales, el proceso de adopción sigue los mismos pasos que los incrementos de tarifas estándar.

Participación pública en la planeación de servicios y cambios en los servicios

La MBTA ha establecido objetivos y estándares para todos los servicios de la MBTA.¹³ A fin de cumplir con estos objetivos y adaptar las cambiantes conductas de traslados en la región, la MBTA evalúa con regularidad el rendimiento de sus servicios y recomienda cambios en los servicios por medio del proceso de planeación de servicios. El proceso de planeación de servicios incluye cambios trimestrales en todo el sistema¹⁴, cambios de despliegue continuo del Plan de servicio y una evaluación anual.

Fuera del proceso regular de planeación de servicios, los cambios en los servicios pueden ser propuestos por cualquier personal de la MBTA y miembros del público, incluyendo municipalidades, organizaciones y usuarios. Los medios comunes para que el público presente sus ideas sobre cambios en los servicios son reuniones públicas o talleres, correspondencia escrita, el sitio web de la MBTA, Soporte a Pasajeros de la MBTA¹⁵, correo electrónico y plataformas de redes sociales como Twitter. Las municipalidades también pueden presentar ideas sobre los servicios para que la MBTA las ponga a prueba por medio de nuestro proceso de Pruebas de servicio.

En el caso de cualquier Plan de servicio, incluyendo cualquier reducción propuesta de un servicio mayor,¹⁶ la MBTA deberá acercarse al público para garantizar que los beneficios de los cambios propuestos superen cualquier inconveniente potencial. Al igual que con los cambios en las tarifas, todos los cambios propuestos en servicios mayores se presentan al público para que emita sus comentarios a lo largo de un período con duración mínima de 21 días, por medio de los canales de comunicación descritos con anterioridad. Por ejemplo, la MBTA programará una o más reuniones públicas presenciales o virtuales, incluyendo una audiencia pública oficial, a fin de presentar los cambios, así como cualquier análisis de equidad o alternativas con respecto a los cambios propuestos de servicios mayores. Estas reuniones públicas están dirigidas a solicitar comentarios del público y cualquier testimonio emitido en las audiencias públicas se asentará en los registros públicos. Todas las reuniones públicas relacionadas con la Planeación de servicios observarán los valores y principios de reuniones públicas descritos en este documento, incluyendo la celebración de reuniones públicas, cuando sea posible, en las comunidades que se vean más afectadas por el cambio propuesto.

Después del período de comentarios del público, el personal de la MBTA revisará y considerará las sugerencias recibidas, incluyendo aportes del Consejo Asesor de la MBTA con respecto a cualquier disminución propuesta de 10% o más en el servicio de todo el sistema y elaborará un resumen para los directores de la MBTA. El resumen se utiliza para realizar modificaciones potenciales a los cambios propuestos de servicios. Con respecto a los cambios propuestos de servicios mayores, se presentará una propuesta final y un análisis de equidad a la Junta Directiva de la MBTA la cual votará para aprobar la propuesta final y aceptar el análisis de equidad antes de su implementación.

La MBTA brinda canales para establecer una comunicación continua por medio de su sitio web, línea telefónica para pasajeros, redes sociales, comités permanentes y comentarios enviados a empleados

¹³ La Política de suministro de servicios de la MBTA puede encontrarse en <https://www.mbta.com/policies>.

¹⁴ Los cambios trimestrales pueden implementarse con equipos existentes y dentro del presupuesto adoptado después de ser aprobados por el Comité de Servicio conforme a la Política de suministro de servicios de la MBTA.

¹⁵ Si desea información sobre cómo comunicarse a Soporte a pasajeros de la MBTA, visite [mbta.com/customer-support](https://www.mbta.com/customer-support).

¹⁶ La definición de la MBTA de un cambio de servicio mayor, incluyendo reducción de un servicio mayor, puede encontrarse en la Política de equidad de cambios en servicios y tarifas, disponible en línea en:

individuales de la MBTA. Los comentarios relacionados con los servicios y las peticiones se dirigirán al departamento correspondiente para su consideración y respuesta. A solicitud, el personal de la MBTA también considerará asistir a reuniones públicas celebradas por las municipalidades o con funcionarios públicos a fin de abordar temas de servicio específicos. Ocasionalmente, la MBTA podrá realizar reuniones basadas en rutas o mercados específicos a fin de recabar comentarios directos sobre cambios potenciales de servicio. En esta divulgación pública continua se informa sobre el proceso trimestral de planeación de servicios y el proceso de Plan de servicios.

Participación pública en proyectos de capital

Los proyectos de capital se desarrollarán en respuesta a las necesidades identificadas en el sistema y surgen a partir de sugerencias o inquietudes sobre un recurso o mediante un corredor o procesos de planeación de áreas. Las necesidades de capital también se identificarán por medio de las iniciativas de organización de planeaciones o pueden provenir de aportes comunitarios, legislativos o ciudadanos. Los aportes del público se consideran esenciales para que la MBTA continúe satisfaciendo las necesidades cambiantes de los pasajeros.

La MBTA, en coordinación con la Oficina de planeación de Transporte del Departamento de Transporte de Massachusetts (MassDOT), ha elaborado un plan de inversión a largo plazo a fin de establecer a la MBTA en una posición dirigida a cumplir con las necesidades de la región metropolitana de Boston para el año 2040. En la elaboración del plan, conocido como Focus40¹⁷, la MBTA y el MassDOT llevaron a cabo importantes investigaciones y participaciones públicas a fin de identificar las necesidades futuras en el servicio de la MBTA. Por medio de estas iniciativas, el público tuvo la oportunidad de influir en los proyectos que construiría la MBTA. El trabajo con MPO locales y otras agencias de planeación, así como directamente con el MassDOT en nuestra planeación a largo plazo, constituye la mejor manera de identificar las necesidades futuras de transporte y someter los proyectos para su proceso. En definitiva, las necesidades identificadas se desarrollan en proyectos contenidos en el Plan de inversión de capital (CIP) a cinco años de la MBTA.¹⁸

Una vez que se asigna la prioridad de un proyecto por medio del proceso del CIP para su financiamiento, empieza la planeación y el diseño del proyecto individual. Durante la fase de planeación, se identificarán problemas potenciales, efectos y las aprobaciones requeridas a fin de determinar los procesos de diseños y permisos que podrían aplicarse. La participación pública en un proyecto deberá comenzar a principios de la planeación del mismo y antes de que exista un curso de acción recomendado. En los casos de proyectos mayores, el proceso inicial de participación pública deberá empezar antes del diseño y continuará al cumplirse objetivos críticos a lo largo del proceso de planeación.

Las reuniones públicas se llevarán a cabo durante la fase de planeación a fin de transmitir la información al público general y solicitar sus aportes sobre el proyecto. Las reuniones públicas sirven como un foro donde la MBTA puede aprender y responder a las inquietudes de las comunidades. Es probable que algunos proyectos, en particular aquellos relacionados con el mantenimiento del sistema y la mejora de

¹⁷ El plan de inversión a largo plazo de la MBTA, Focus40, puede encontrarse en línea aquí: <https://www.mbtafocus40.com/>.

¹⁸ El Plan de inversión de capital puede encontrarse aquí: <https://www.mass.gov/service-details/capital-investment-plan-cip>.

recursos, no requieren de participación pública. Sin embargo, los avances sobre estas iniciativas se darán a conocer al público en forma regular.

Después de la adjudicación de un contrato de construcción, deberá elaborarse un plan de administración de la construcción. Las agencias de permisos, autoridades locales, empresas y miembros afectados del público general, necesitarán estar informados de los cambios sobre desviaciones, operaciones de tráfico, servicios alternativos, áreas y actividades de construcción que ocurrirán durante el proyecto.

Antes de que comiencen las actividades de construcción, los administradores del proyecto deberán determinar el tipo adecuado de notificación y participación del público que se necesitará. Los proyectos resultarán en diferentes tipos de interrupciones al transporte y a otras actividades cercanas. En el caso de proyectos simples, podrá exigirse un grado mínimo de participación pública. En estos proyectos, el responsable del proyecto deberá notificar, por lo menos, a los vecinos colindantes (en idiomas distintos al inglés, si corresponde) sobre la inminente actividad de construcción. En el caso de proyectos más complejos, se requerirá de mayor participación pública. Podrán celebrarse reuniones mensuales o trimestrales con interesados y vecinos cuando la magnitud o la ubicación del proyecto lo demanden. Además, la MBTA utilizará las siguientes herramientas de comunicación para compartir la información del proyecto y recibir aportes:

- Sitio web de la MBTA;
- Medios de comunicación, tanto impresos como televisivos;
- Herramientas de redes sociales; y
- Cuenta de correo público de asuntos públicos.

Aunque la extensión de la participación pública depende de la magnitud, el alcance y la complejidad de un proyecto, la MBTA valora la comunicación uniforme y regular con el público, además de las oportunidades para que el público comparta sus aportes de manera regular.

Participación pública en el desarrollo de políticas

La MBTA elabora políticas a fin de conducir nuestra toma de decisiones de manera transparente e informar a los miembros del público e interesados sobre lo que deben esperar.¹⁹ Algunas políticas, como las relacionadas con los derechos civiles y el Título VI, se exigen federalmente y requieren que la participación pública formal observe las normas descritas en este Plan. Otras políticas, como nuestra Política de pruebas de servicios o Política de suministro de servicios, no se exigen federalmente. No obstante, la MBTA tiene el compromiso de lograr la participación de nuestros usuarios sobre temas importantes del transporte público. Por lo tanto, políticas como estas se diseñan con base en los aportes que la MBTA ha recibido por medio de diálogos públicos continuos. Los pasajeros que se vean potencialmente afectados por los cambios en la política serán informados de manera adecuada,

¹⁹ Las políticas de la MBTA pueden encontrarse en línea aquí: <https://www.mbta.com/policies>.

Participación continua

Dejando de lado los proyectos de capital, cambios en tarifas, cambios en servicios y el desarrollo de políticas, la MBTA ofrece un servicio diario a los pasajeros. Por lo tanto, es esencial mantener una comunicación abierta con los pasajeros, además de estas oportunidades de participación específicas. La MBTA cuenta con foros para que los pasajeros brinden sus comentarios adicionales a las oportunidades de participación de proyectos específicos, como el Soporte a pasajeros de la MBTA y redes sociales. La MBTA supervisa y utiliza estos comentarios a fin de mejorar la calidad del servicio prestado a nuestros usuarios.

Cierre

La MBTA tiene el compromiso de poner de nuestra parte en la mejora del sistema de transporte del Estado de Massachussets. La participación significativa, continua y accesible es esencial para lograrlo de manera eficiente y exitosa. Mediante el uso de las estrategias y los métodos establecidos en este documento, la MBTA confía en que juntos podemos mejorar la manera en que nos transportamos.

DRAFT