

Cambios propuestos al servicio al cliente en las estaciones de subterráneo, incluida la eliminación del servicio de cabinas en las estaciones

New York City Transit de **Metropolitan Transportation Authority ("MTA")**, celebrará una audiencia pública para cambiar el servicio de cabinas de servicio al cliente en las estaciones y la cobertura durante las pausas para comer de los agentes. El servicio de cabinas fuera será reemplazado por un servicio al cliente más efectivo y mejorado fuera de las cabinas.

La Metropolitan Transportation Authority ha llegado a un acuerdo histórico con Transit Workers United 100 sobre el futuro del rol de agente de estación en el sistema de subterráneo que permitirá a los agentes apoyar las necesidades de servicio al cliente de manera más efectiva en las estaciones de subterráneo. En reconocimiento del entorno cambiante en las estaciones de subterráneo, los agentes de la estación pasarán de trabajar dentro de las cabinas a realizar funciones de servicio al cliente en toda la estación fuera de las cabinas, incluidos los molinetes, las máquinas expendedoras de medios de pago y las plataformas.

El rol del agente de la estación "orientado a la cabina" se remonta a la era de las fichas, y este cambio representa una modernización del rol al sacar a los agentes de las cabinas para atender mejor las necesidades de los clientes en un entorno de estación del siglo XXI. En lugar de sentarse en las cabinas y realizar transacciones con MetroCard, el nuevo rol de agente de la estación brindará atención al cliente fuera de la cabina. Los agentes de la estación regresarían al área de distribución de tarifas según sea necesario para ayudar a los clientes que no pueden usar los molinetes o el AutoGate.

Cada estación actualmente cuenta con personal las 24 horas del día, los 7 días de la semana y seguirá teniendo personal durante esos horarios, excepto durante la pausa para comer del agente de la estación. Se proporcionaría información en las estaciones sobre cómo obtener ayuda durante el período de pausa para comer, por ejemplo, mediante el uso de un intercomunicador de Help Point. Actualmente, cuando los agentes de la estación asignados de forma permanente hacen pausas para comer, los agentes de la estación de relevo trabajan temporalmente en la cabina de la estación. Esta cobertura de relevo se discontinuará bajo el nuevo modelo de servicio al cliente.

En relación con estos cambios, se debe realizar una audiencia pública sobre el cambio en el servicio de cabinas de servicio al cliente y la eliminación de la cobertura de relevo durante las pausas para comer.

Fecha, hora y lugar de la audiencia

Miércoles, 1 de febrero de 2023

La audiencia inicia a las 6:00 p. m.; el registro en persona en el lugar de la audiencia iniciará a las 5:30 p. m. y se cerrará a las 6:30 p. m.

Metropolitan Transportation Authority

**2 Broadway, 20th Floor - Sala de juntas William J. Ronan
New York, NY 10004**

Para intervenir, debe registrarse con anterioridad visitando el sitio de Internet donde el registro permanecerá abierto hasta la fecha de la audiencia.

La audiencia se realizará de manera virtual por Zoom y se transmitirá en vivo en <https://youtu.be/VskrAU8sc8A>. Quienes deseen participar en la audiencia podrán hacerlo:

Mediante PC/tableta/teléfono inteligente: El público puede unirse a la audiencia a través de Zoom o llamando al (877) 853 5247 (ID del seminario web: 868 0977 6902, código de acceso: 6763366941). También se proporcionará un enlace en el sitio web de la MTA.

Por teléfono:

Marque: +1 877 853 5247 (llamada gratuita) ID del seminario web: 868 0977 6902 #, luego #

Para obtener más información, preinscribirse como orador o enviar comentarios

Quienes deseen preinscribirse para ser escuchados en la audiencia pública deben registrarse en el sitio web. Los comentarios orales se limitarán a tres (3) minutos. Podrá presentar testimonio oral o consignar cualquier declaración por escrito para sustituir o complementar cualquier testimonio oral relacionado con el proyecto propuesto. Se aceptarán comentarios por escrito en línea. También se pueden enviar los comentarios por correo postal a: MTA Government & Community Relations, Attn: Elimination of Station Booth Service, 2 Broadway, B20.81, New York, NY 10004

Todos los comentarios por escrito y en línea deben recibirse antes de las 11:59 p. m. del 1 de febrero de 2023. Los comentarios recibidos después de esta fecha y hora no se tomarán en cuenta.

Servicios de accesibilidad y asistencia con el idioma

En la audiencia pública híbrida, estarán disponibles los servicios de subtítulo en tiempo real (Communication Access Real-Time, CART) y de lengua de señas estadounidense.

Los miembros del público que sean sordos o tengan problemas de audición pueden utilizar su servicio de retransmisión preferido o el servicio de retransmisión gratuito 711, y luego solicitar que se los conecte con la Línea de asistencia para audiencias públicas al número (646) 252-6777 para hablar con un agente.

Los miembros del público que sean ciegos o tengan problemas de visión pueden enviar una solicitud de adaptación en línea a <https://new.mta.info/transparency/station-booth-hearing> a más tardar el 25 de enero de 2023 o llamar a la **Línea de asistencia para audiencias públicas al 646-252-6777. Los representantes están disponibles todos los días, de 6 a. m. a 10 p. m.**

Los miembros del público que no tengan acceso a una computadora o a Internet pueden escuchar la audiencia llamando al 1-877-853 5247 (llamada gratuita). Luego, deberán ingresar la ID del seminario web: 868 0977 6902, seguida del signo de almohadilla (#), seguido de nuevo del signo de almohadilla (#).

Si se requiere asistencia con el idioma o cualquier otra adaptación, envíe una solicitud al menos cinco días hábiles antes de la fecha de la audiencia de una de las siguientes maneras: en línea, llamando a la Línea de asistencia para audiencias públicas al 646-252-6777 o enviando una carta a: MTA Government & Community Relations, Attn: Elimination of Station Booth Service, 2 Broadway, B20.81, New York, NY 10004. Para aquellos que soliciten oportunamente asistencia con el idioma, la MTA proporcionará interpretación o traducción.

