



De publicación inmediata: 24/10/2023

GOBERNADORA KATHY HOCHUL

**LA GOBERNADORA HOCHUL NOMBRA A TONYA WEBSTER COMO LA PRIMERA DIRECTORA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE DEL ESTADO DE NUEVA YORK**

***Webster aporta al puesto más de dos décadas de trabajo transformador en el sector privado***

***CXO desempeñará un papel importante en el plan general de la gobernadora para mejorar el acceso a los servicios estatales y hacer que el gobierno funcione mejor para todos los neoyorquinos***

La gobernadora Kathy Hochul anunció hoy el nombramiento de Tonya Webster para desempeñarse como la primera directora de Experiencia del Cliente del estado de Nueva York. En este puesto, Webster trabajará directamente con agencias estatales para defender una cultura centrada en el cliente y transformar la forma en que los residentes de Nueva York acceden a los servicios y beneficios del estado. La creación de este importante puesto se anunció por primera vez en el discurso de la Situación del Estado de 2023 de la gobernadora y forma parte de un plan general para hacer que el gobierno funcione mejor para todos los neoyorquinos. Webster es la primera directora de Experiencia del Cliente designada por un gobernador en el país.

"Obtener un servicio o beneficio de una agencia gubernamental no tiene por qué ser un desafío, doloroso o frustrante", **dijo la gobernadora Hochul**. "Con Tonya Webster a bordo y liderando este esfuerzo, estoy segura de que Nueva York establecerá el estándar en lo que respecta a reducir los puntos débiles, aumentar la eficiencia y poner al cliente en primer lugar. Con una nueva perspectiva sobre la experiencia del cliente, vamos a mostrarle a la nación lo que el gobierno puede hacer".

La Dirección de Experiencia del Cliente (CXO, por sus siglas en inglés) se encarga de mejorar la forma en que los residentes interactúan con el gobierno del estado de Nueva York. Trabjará junto con las agencias estatales para garantizar que la experiencia de los residentes esté en el centro de los servicios que se brindan al público.

Webster desarrollará y liderará la ejecución de una estrategia de experiencia del cliente en todo el estado; colaborará con los líderes de las agencias para identificar mejoras en los procesos y establecer objetivos alcanzables basados en datos; ampliará la capacidad del estado para el diseño centrado en las personas aumentando sus equipos

de investigadores de usuarios, diseñadores y profesionales digitales; y garantizará que los principios de la experiencia del cliente estén integrados en la hoja de ruta tecnológica del estado.

El nombramiento de Webster se basa en una serie de iniciativas en curso centradas en la experiencia del cliente dentro del gobierno del estado de Nueva York, incluida la mejora de la inscripción y la experiencia de compra para el Programa Especial de Nutrición Suplementaria para Mujeres, Bebés y Niños (WIC, por sus siglas en inglés); acelerar y mejorar el acceso a importantes créditos fiscales, incluida una nueva herramienta gratuita de presentación de impuestos para neoyorquinos elegibles; ampliar el acceso a la asistencia para el cuidado de los niños; acelerar el lanzamiento de mejores plataformas de comunicación diseñadas para hacer más sencilla y eficiente la interacción con los organismos del estado; y ampliar los equipos estatales de investigadores de usuarios, diseñadores y profesionales digitales para garantizar que las transacciones en línea sean fáciles de usar, comprensibles, accesibles y sirvan adecuadamente a los neoyorquinos.

Webster tiene más de 20 años de experiencia liderando transformaciones en la experiencia del cliente en todo el sector privado. Recientemente se desempeñó como vicepresidenta sénior de servicio de Blue Cross Blue Shield de Massachusetts y fue CXO del plan de salud. Antes de ocupar su puesto en Blue Cross Blue Shield, Tonya fue vicepresidenta de Experiencia del Cliente de Comcast NBC/Universal, donde mejoró drásticamente la satisfacción y el servicio del cliente. Webster reportará a Kathryn Garcia, directora de Operaciones e Infraestructura del estado.

**Tonya Webster, directora de Experiencia del Cliente del estado de Nueva York, dijo:** "Es un honor y un privilegio servir como la primera directora de Experiencia del Cliente del estado de Nueva York, y estoy ansiosa por utilizar mis habilidades y ayudar a que este gobierno responda aún más a los residentes y sus familias. La gobernadora Hochul ha priorizado la mejora de la experiencia del cliente en Nueva York, y sé que trabajando juntas podemos eliminar obstáculos y crear interacciones con las agencias gubernamentales que sean rápidas, simples y más eficientes para todos".

**El director de Tecnologías de la Información del estado de Nueva York, Dru Rai, dijo:** "Como servidores públicos, reconocemos que la gente de Nueva York debe estar en el centro de todo lo que hacemos. La iniciativa de la gobernadora Hochul destaca la necesidad de actualizar los sistemas y reducir los obstáculos para garantizar que los neoyorquinos puedan acceder de manera fácil y segura a los servicios básicos que necesitan y merecen. La Oficina de Servicios de Tecnología de la Información trabajará en estrecha colaboración con la nueva CXO del estado para cultivar un enfoque centrado en el cliente en todo el gobierno estatal y diseñar procesos, estándares y plataformas digitales más fáciles de usar, accesibles y optimizadas".

**Jason Miller, subdirector de Gestión de la Oficina de Gestión y Presupuesto de la Casa Blanca, dijo:** "Desde el primer día, la Administración Biden ha puesto la prestación de servicios enfocados en el cliente en el centro de todo lo que hacemos. El

nombramiento de un director de Experiencia del Cliente por parte de la gobernadora Hochul demuestra el compromiso de garantizar que los servicios estén diseñados para poner las necesidades de las personas en primer lugar. No hay nada partidista en hacer que el gobierno sea eficiente y eficaz en el servicio al público, y los estados están en la primera línea para mejorar la prestación de servicios públicos todos los días. Esperamos colaborar con la Oficina de Experiencia del Cliente de Nueva York y con todos los estados, mientras trabajamos para ofrecer resultados para todos los estadounidenses".

###

Más noticias disponibles en [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
Estado de Nueva York | Cámara Ejecutiva | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418

[CANCELAR SUSCRIPCIÓN](#)