



**Built to Lead**

De publicación inmediata: 7/6/2016

GOBERNADOR ANDREW M. CUOMO

## **GOBERNADOR CUOMO ANUNCIA OPCIÓN DE RENOVACIÓN DE MATRÍCULAS POR VÍA ELECTRÓNICA DISPONIBLE EN OFICINAS DE DMV**

### ***Eliminación de documentos ahorra tiempo y agiliza el proceso***

El gobernador, Andrew M. Cuomo, anunció hoy la nueva opción de renovación de matrículas por vía electrónica, ahorrándoles tiempo a los clientes cuando visitan una oficina estatal del Departamento de Vehículos Motorizados del Estado de Nueva York. Además, elimina la necesidad de presentar una solicitud en papel. Esta mejora forma parte de la Iniciativa de Servicio y Atención al Cliente del Departamento de Vehículos Motorizados del Estado de Nueva York, como parte de la orden 2012 del Gobernador emitida a nivel estatal dirigida a simplificar y aumentar la eficiencia de los servicios del departamento de DMV.

«La renovación de matrículas por vía electrónica le ahorra tiempo a los clientes y contribuye a un mejor proceso de inscripción para los neoyorquinos que visitan las oficinas del DMV», **dijo el gobernador Cuomo**. «Esta innovación se construye sobre el progreso ya logrado en la reducción de los tiempos de espera y es un paso más hacia adelante en el establecimiento de una experiencia de cliente más agradable y conveniente en la oficina de DMV. Animo a todos los neoyorquinos a tomar ventaja de esta opción de ahorro de tiempo y esperamos continuar haciendo las visitas al DMV lo más fácil posible».

Los clientes sólo tienen que mostrar una identificación con foto emitida por el Estado de Nueva York o solicitarle a un representante de DMV buscar la respectiva imagen en la base de datos del DMV. En cuanto a los clientes corporativos y gubernamentales, simplemente el tener una matrícula registrada en el DMV es comprobante aceptable de identificación. Las transacciones se procesan a través de un dispositivo de terminal de pantalla táctil.

**El subcomisionado ejecutivo del DMV, Terri Eganm, dijo:** «Recomendamos a los clientes no olvidar verificar nuestro sitio web para saber si la operación que buscan tramitar está disponible en línea, aunque si deben visitar una oficina de DMV las transacciones electrónicas son un verdadero ahorro de tiempo y una comodidad. El formulario de renovación de matrículas, por ejemplo, puede tomar de diez a 15 minutos para llenar. Ahora, el cliente que busca renovar la matrícula puede simplemente hacer fila, mostrar una identificación, y terminar la transacción. Esta es sólo una de las muchas maneras por medio de las cuales seguimos modernizando las oficinas de DMV

para que sean más sensibles a las necesidades de nuestros clientes, todo esto bajo el liderazgo del gobernador Cuomo».

Además de las operaciones de matrículas, otras transacciones - tales como solicitar un duplicado de la licencia, renovación de identificación de no conductor, abstracto de historial de conductor - se pueden hacer sin una solicitud en papel.

### **La Iniciativa de Servicio y Atención al Cliente del DMV**

La Iniciativa de Servicio y Atención al Cliente del DMV cuenta con mejoras en sus oficinas, página web, y los centros de llamadas. En septiembre de 2014, el tiempo promedio de espera en las oficinas estatales del DMV se redujo a 30 minutos, comparado a 72 minutos en marzo de 2013; y se ha mantenido en 30 minutos desde entonces. En el 2013, el DMV implementó un sistema de reservas en línea en las oficinas estatales para permitirles a los clientes reservar un día y hora convenientes y evitar demoras. Los conductores también pueden inscribirse en línea para recibir recordatorios por correo electrónico y mensajes de texto pertinentes a licencia, matrículas o renovación de inspección.

Se han colocado quioscos de autoservicio en la mayoría de las oficinas estatales del DMV con el fin de permitirles a los clientes poder procesar sus propias renovaciones de matrículas y sustituciones, renovaciones o sustituciones de tarjetas de identificación de no conductor, sustituciones de permisos, cambio de domicilio y solicitudes de historial de licencia de conductor. La oficina de DMV procesa un promedio de más de 300,000 operaciones de quiosco anualmente.

El sitio web del DMV, el cual experimentó un rediseño en febrero de 2014, ofrece decenas de transacciones para los neoyorquinos, entre las cuales se citan la renovación y sustitución de licencias de conducir, renovación y sustitución de matrículas, y petición de resúmenes de historial de conductor. En el 2015, fue nombrado uno de los mejores sitios web de DMV a nivel nacional y ganó el premio Pinnacle. Más de seis millones de transacciones se procesaron en el sitio web del DMV en el 2015, más de la mitad de un millón que en el 2014 y más de dos millones más que en el 2011.

### **Acerca del DMV**

El Departamento de Vehículos Motorizados del Estado de Nueva York es un líder nacional en la prestación de servicios públicos eficientes, innovadores y sensibles. Las agencias producen documentos de identidad seguros, presta servicios esenciales relacionados con el conductor, y administra las leyes pertinentes a vehículos motorizados promulgadas con el fin de promover la seguridad y protección de los consumidores. Si desea más información, visite [dmv.ny.gov](http://dmv.ny.gov), like DMV en [Facebook](#), y siga [@nysdmv](#) en Twitter.

###