

Resumen del año 2021

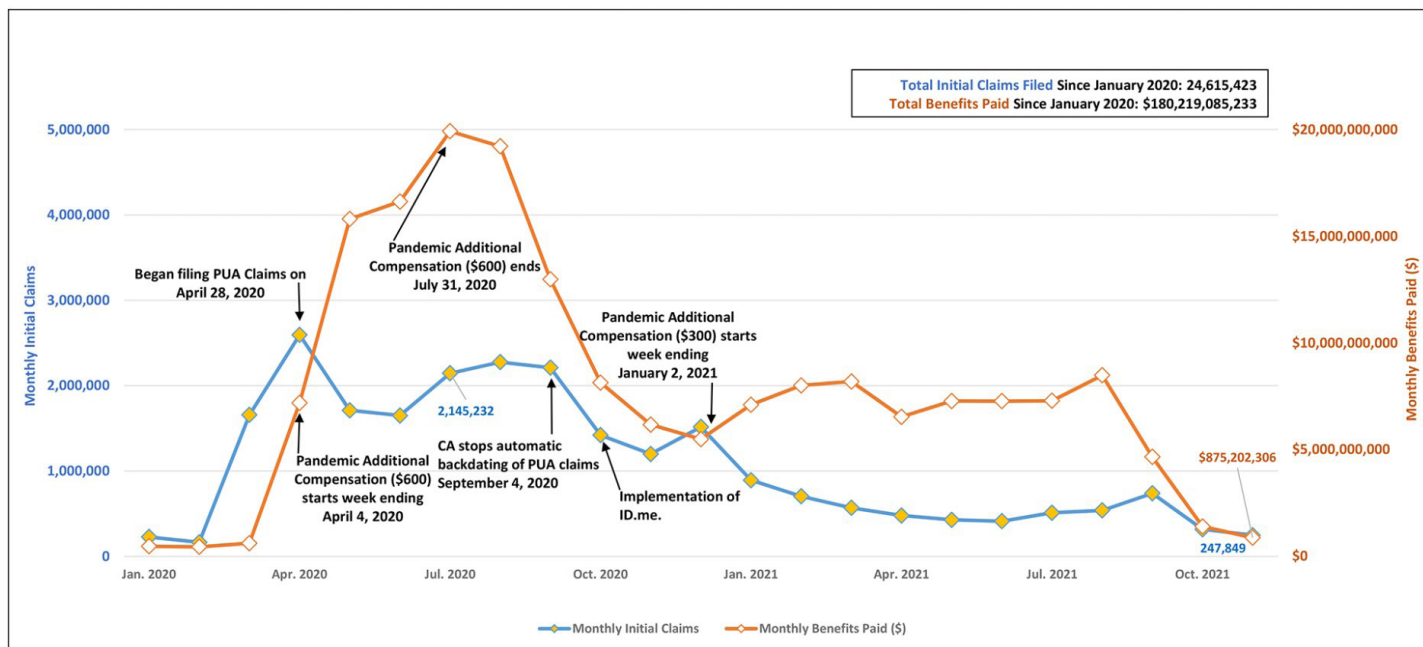
En el 2021, la evolución de la pandemia de COVID-19 continuó requiriendo que el sistema de desempleo de California brindara niveles de beneficios sin precedentes a los californianos en necesidad. Mientras tanto, el EDD continuó con su misión de mejorar las operaciones y aumentar la lucha contra el fraude al implementar más del 80 por ciento de las recomendaciones del Auditor Estatal de California. El EDD también implementó varias políticas y tecnologías nuevas para ayudar a los solicitantes, mantuvo medidas estrictas contra el fraude, aceleró los pagos para cientos de miles de solicitantes y más.

Este informe destaca los esfuerzos críticos en el 2021 para: continuar pagando miles de millones de dólares en beneficios bajo programas federales, mejorar el servicio al cliente, llegar a comunidades diversas, reducir los atrasos en los pagos, frenar el fraude, implementar recomendaciones externas, fortalecer la comunicación pública y brindar otros servicios y beneficios valiosos.

El progreso del Departamento en el 2021 establece los fundamentos para realizar mejoras adicionales en el próximo año. En el 2022, el EDD abordará las recomendaciones restantes de los informes emitidos por el Equipo Especial del gobernador Newsom y el Auditor Estatal de California, ampliará las capacidades de comunicación digital y multilingüe del Departamento y continuará mejorando el servicio al cliente.

Pago de miles de millones de dólares bajo múltiples programas de beneficios federales

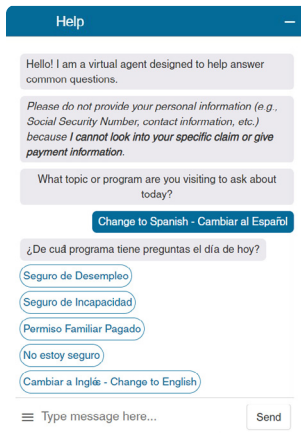
El Departamento del Desarrollo del Empleo de California inició el 2021 resolviendo un atraso de 1.6 millones de solicitudes que fueron identificadas por el Equipo Especial en el 2020 e implementando otra ronda de extensiones de beneficios federales por desempleo, incluyendo el Plan de Rescate Estadounidense, el cual fue firmado en marzo. A pesar de la carga de trabajo sin precedentes, el EDD pagó más de \$68 mil millones en beneficios en el 2021 y tramitó más de 6 millones de solicitudes.



Otro éxito clave se logró cuando el EDD implementó el Plan Federal de Rescate Estadounidense semanas antes de lo prometido, incluyendo la entrega de beneficios del programa de Compensación de Desempleo de Emergencia por la Pandemia (PEUC, por sus siglas en inglés) a 700,000 personas. Todos los 1.2 millones de solicitantes que recibieron beneficios de la Asistencia de Desempleo por la Pandemia (PUA, por sus siglas en inglés) y casi la mitad de los 1.4 millones que recibieron beneficios de PEUC continuaron recibiendo pagos sin demoras. En julio, el

EDD lanzó un programa de “pago inmediato” para ayudar a las personas con solicitudes pendientes, una medida que ayudó a más de 455,000 solicitantes este año al pagarles inmediatamente mientras el EDD continuaba su trabajo para verificar la elegibilidad.

En el 2021, el EDD aumentó significativamente la información que está disponible para los solicitantes en internet. El *chatbot* especial que se agregó a la página de EDD respondió a más de



10 millones de preguntas en el 2021. Esta herramienta digital adicional desempeñó un papel importante en ayudar a los solicitantes, sin la necesidad de hacer una llamada telefónica. El EDD también continuó evaluando la efectividad de su servicio al cliente a través de un programa que rastrea las preguntas más comunes de los solicitantes y proporciona respuestas proactivas en el sitio del Departamento.

Estas estrategias ayudaron al EDD a ampliar la disponibilidad

de información mediante la provisión de cientos de boletines informativos y la publicación proactiva de nueva información por internet en su sitio web y sus plataformas de las redes sociales para ayudar a los solicitantes de manera más eficiente que llamar a los centros de llamadas.

El Departamento publicó decenas de hojas de información, videos explicativos y otras herramientas para ayudar al público

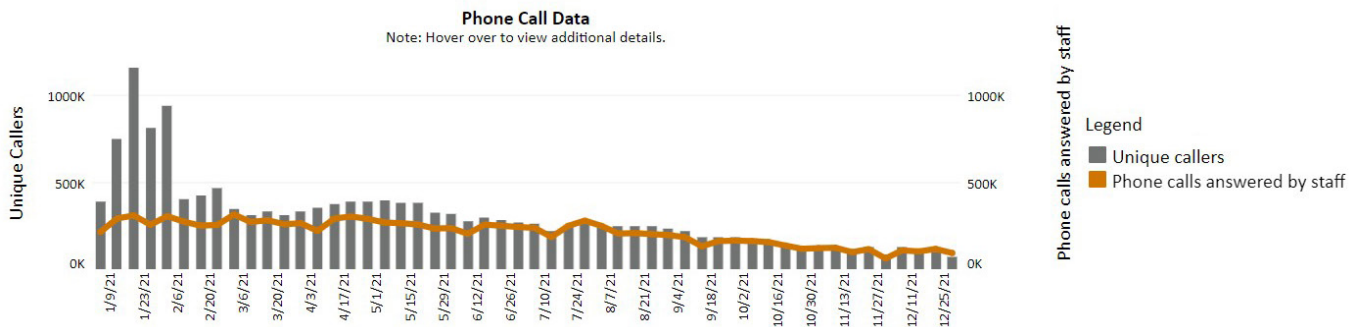
a encontrar la información que necesita. Esto incluyó la implementación de una importante campaña de información pública para crear conciencia sobre cómo los californianos que llegaban a la fecha de vencimiento de sus solicitudes iniciales para beneficios podrían continuar recibéndolos. El EDD también destacó la ampliación de las políticas de servicios de búsqueda de trabajo y reemplazo que fueron reinstituídos en julio.

El EDD automatizó varios procesos, entre los cuales se incluyen la presentación de una nueva solicitud, el Programa de Trabajo Compartido y la certificación semanal. Históricamente, estos fueron procesos “manuales” que se han transformado a través de la automatización para permitir un proceso más optimizado. En el 2020, menos personas tuvieron que volver a solicitar manualmente los beneficios cuando expiró su solicitud inicial. El Programa de Trabajo Compartido subvencionó los salarios de los trabajadores que seguían en las nóminas del empleador como alternativa a ser despedidos.

Cuando algunos programas federales relacionados con la pandemia terminaron en septiembre, el EDD tomó medidas para hacer la transición automática de más de 340,000 solicitantes para que tuvieran una semana adicional del programa FED-ED para maximizar su acceso a los beneficios.

Mejoras al servicio al cliente

El EDD continuó operando su centro de atención al cliente por 12 horas al día, los siete días de la semana, y respondió a más de 10 millones de llamadas durante la pandemia. A principios de 2020, el centro de llamadas recibió casi 7 millones de llamadas en la última semana de febrero. En diciembre de 2021, el número de llamadas se redujo a alrededor de un millón.



En el 2021, el EDD implementó otra herramienta automatizada para mejorar la experiencia del cliente. Una nueva función que regresa la llamada ahora ayuda a los solicitantes que ingresan a la fila para que no tengan que esperar en el teléfono para hablar con un representante. El Departamento también revisó y simplificó sus programas de capacitación para avanzar más rápido al personal hacia un nivel experto. El EDD también lanzó la nueva plataforma de AskEDD, la cual es más fácil de usar e incluye funciones de búsqueda mejoradas.

Otras acciones que tomó el Departamento para mejorar la experiencia del solicitante incluyen las siguientes:

- Mejorar el texto de ayuda por internet para explicar claramente lo que requieren las preguntas de la certificación de cada dos semanas para ayudar a los solicitantes a evitar demoras.
- Mejorar continuamente la versión móvil del sitio web del

Departamento para que los solicitantes puedan presentar sus solicitudes y acceder fácilmente a la información en sus dispositivos móviles, como los teléfonos inteligentes.

- Implementar la capacidad de adjuntar documentos, que incluye una versión compatible con dispositivos móviles, para ayudar a los solicitantes a evitar el atraso inherente de los envíos.
- Llamar directamente a los solicitantes desde el centro de atención al cliente remoto para aclarar información y resolver problemas relacionados con las solicitudes.
- El lanzamiento de una nueva función que permite al solicitante que llama al centro de atención al cliente a mantener su lugar “en la fila”, lo que elimina la necesidad de esperar hasta que el Departamento conteste su llamada.
- Continuar monitoreando y respondiendo las preguntas y los problemas más comunes de los solicitantes y abordarlos con información más clara.

- Publicar información a través del portal de servicio al cliente de UI Online para informar a los clientes que podrían ser elegibles para un crédito fiscal para reducir los costos de seguro médico y asistencia de vivienda para arrendadores o propietarios.
- El lanzamiento de una nueva herramienta en la aplicación de UI Online para asistir al solicitante a obtener más información sobre el estatus de su solicitud.

El Departamento también agregó una explicación automatizada sobre la información de los derechos del solicitante, la que el personal del centro de atención al cliente anteriormente tenía que leer al final de las llamadas. Esta automatización ha aumentado la eficiencia y ha liberado tiempo para ayudar a otros solicitantes.

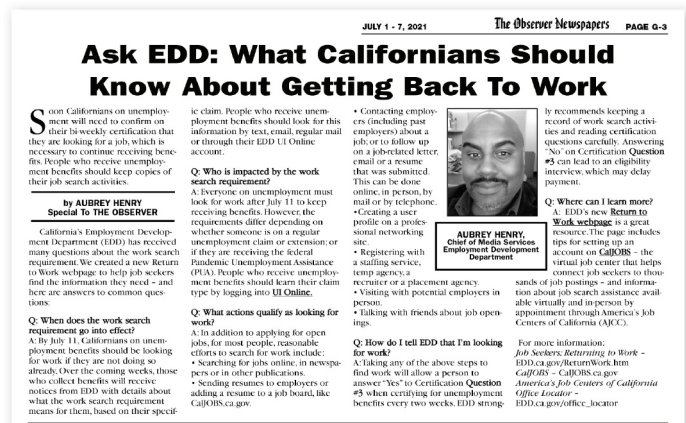
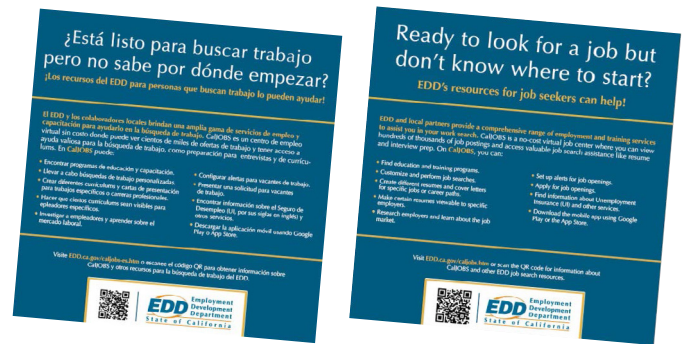
Muchos de los importantes proyectos de modernización tecnológica del EDD se planificaron y evaluaron mucho antes de que comenzara la pandemia. La pandemia puso a prueba los sistemas y las capacidades del EDD hasta sus límites. Como resultado, el Estado revisó el alcance y la dirección de este trabajo para maximizar las mejoras previstas en el sistema del Seguro de Desempleo para garantizar una capacidad de aumento de solicitudes y actividad más robusta. Mientras tanto, la División de Tecnologías de la Información del EDD ha completado más de 200 proyectos tecnológicos durante esta pandemia para mejorar el servicio al cliente y acelerar el pago de beneficios.

Ampliación del alcance a comunidades diversas

El EDD continuó con su importante trabajo de llegar a comunidades diversas en todo California. Se pusieron a disposición del público formularios de recopilación de datos y documentos de información claves en los ocho idiomas más hablados por los californianos. El EDD también trabajó con los medios de comunicación para compartir información con las comunidades sobre cómo solicitar beneficios y cómo evitar problemas comunes que causan atrasos en los beneficios.

En el 2021, la nueva legislación estatal y las asignaciones presupuestarias estatales complementarias incluyeron una inversión significativa para promover los servicios multilingües del EDD. Como resultado, el Departamento se embarcó en una misión para ampliar sus servicios de traducción e interpretación, la que incluye un portal de acceso multilingüe y otros servicios para ayudar a uno de cada cinco californianos con dominio limitado del inglés a acceder con más facilidad a los programas de beneficios del EDD. Por ejemplo, el EDD amplió un contrato especial para proveer una línea telefónica de acceso a idiomas y capacitó al personal para maximizar el acceso a estos traductores, que pueden ayudar a los californianos en cientos de idiomas.

El EDD ha estado trabajando para crear una oficina especial de acceso a idiomas encargada de desarrollar e implementar estrategias para aumentar el acceso a los beneficios, servicios, programas e información del EDD. Esta oficina de acceso multilingüe continuará mejorando y ampliando sus servicios y proyectos de interpretación y traducción en todo el Departamento y supervisará un programa de subvenciones de \$2 millones para financiar los esfuerzos comunitarios para alcanzar a las poblaciones con dominio limitado del inglés. Para ayudar con el seguimiento y la prestación de servicios multilingües, el EDD también amplió la cantidad de idiomas que aparecen en el portal de UI Online cuando los solicitantes indican su idioma de preferencia.

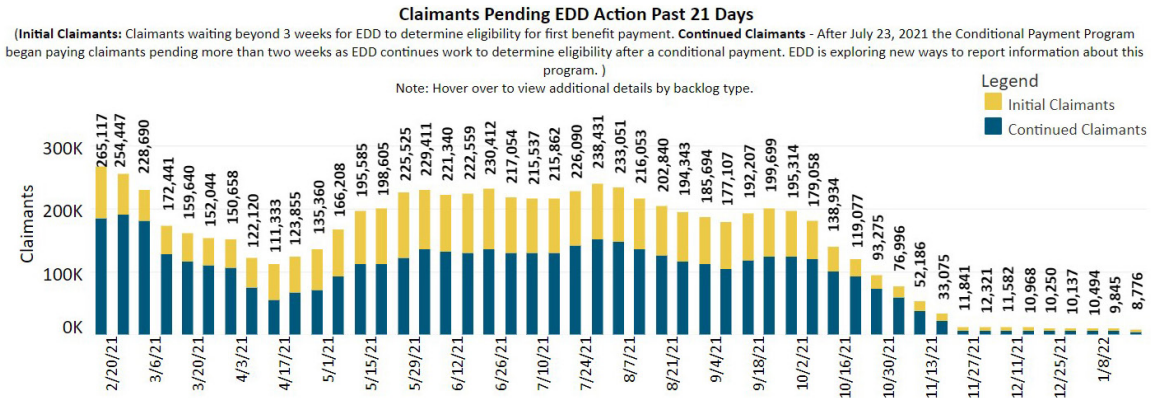


Reducción de los atrasos en los pagos

El EDD lanzó una política de “pagar ahora” para solicitudes continuas que han recibido al menos un pago, lo que ayudó a reducir significativamente los atrasos. Si bien el EDD aún debe completar la determinación de elegibilidad de esas solicitudes, no hubo más demoras desde la perspectiva del solicitante porque se le pagó dentro de las dos semanas posteriores a la identificación del problema de elegibilidad continua.

El EDD también mejoró el proceso de verificación de identidad por internet, lo que ayudó a reducir la acumulación de 10,000 personas que esperaban la verificación en febrero a prácticamente cero a mediados de año.

En marzo, el EDD aumentó su transparencia y comenzó a informar sobre los atrasos en un tablero especial de datos por internet para que el público, la legislatura y los medios pudieran dar seguimiento. Al día de hoy, hay alrededor de 10,000 solicitantes que esperan más de tres semanas para recibir pagos de beneficios, frente a los 265,000 que esperaban esos beneficios cuando se lanzó el tablero.



Además, el EDD ha priorizado el trámite de las solicitudes cuyos pagos aún no se han emitido porque requieren una entrevista de elegibilidad. A partir de diciembre de 2021, aproximadamente 150,000 solicitantes esperaban una entrevista para determinar su elegibilidad para los pagos. Sin embargo, la mayoría de las solicitudes nunca requieren una entrevista telefónica para determinar la elegibilidad.

Para acelerar el trámite de las solicitudes que requieren entrevistas, el EDD aumentó su personal en cientos de trabajadores por semana, capacitó a más personal para tratar problemas comunes que requieren entrevistas y continúa contratando y reclutando nuevo personal para el centro de atención al cliente. El EDD también inició un programa para llamar a los solicitantes cuando una conversación pudiera resolver el problema en lugar de una entrevista de determinación formal.

Responsabilidad y prevención del fraude

California continúa defendiéndose de los estafadores que han intentado atacar agresivamente los sistemas estatales de desempleo en todo el país desde los primeros días de la pandemia en el 2020. Las medidas nuevas y ampliadas de lucha contra el fraude, que incluyen la verificación de identidad, bloquearon más de \$120 mil millones en intentos de fraude en 2020 y 2021.



McGregor W. Scott

El EDD también amplió sus esfuerzos de lucha contra el fraude al contratar al exfiscal de los EE. UU., McGregor W. Scott, quien se desempeña como asesor especial contra el fraude. Su trabajo apoyará los esfuerzos estatales, federales y locales para procesar las actividades delictivas sospechosas y recuperar los beneficios pagados de manera fraudulenta. El conocimiento y la experiencia del Sr. Scott también fortalecen el trabajo del Equipo Especial para Fraude de la Oficina de Servicios de Emergencia del

Gobernador de California, que continúa coordinando los esfuerzos de varias agencias para investigar y procesar el fraude.

El EDD continúa trabajando con el proveedor de tarjetas de débito Bank of America para garantizar que los servicios de tarjetas de débito para los beneficios por desempleo continúen sin interrupción y para mejorar su nivel de seguridad. El banco emitió tarjetas de débito con chip a los nuevos solicitantes y a aquellos con solicitudes continuas que necesitaban reemplazar una tarjeta perdida, robada, dañada o vencida.

El EDD envió múltiples alertas a al público advirtiendo sobre mensajes de texto nefastos y otras actividades fraudulentas de *phishing*, y anunció que existían miles de investigaciones y cientos de arrestos y procesamientos

debido al fraude al Seguro de Desempleo en todo California. El EDD también lanzó exitosamente un centro de información especial para el Formulario 1099G, el que incluye una línea telefónica designada y un sistema de informes por internet para cualquier solicitante que haya recibido un reporte de beneficios incorrecto y sospeche de algún robo de identidad.



Las nuevas y reforzadas medidas del EDD para combatir el fraude están fortaleciendo la capacidad del estado para detectar y detener las actividades fraudulentas. A fines del 2021, el EDD tomó medidas para detectar y detener un nuevo movimiento del crimen organizado para presentar solicitudes falsas del Seguro de Incapacidad. El EDD detectó un aumento repentino en los nuevos registros por internet de cuentas médicas y de proveedores

de salud y sospechó que la mayoría eran fraudulentos. En respuesta, el EDD implementó medidas de seguridad adicionales para proteger aún más a los proveedores y solicitantes de estas estafas y asistir a las víctimas del robo de identidad. El EDD también creó una unidad interna que incluye a varias divisiones para luchar contra el fraude. Esta unidad reúne a cientos de empleados de seis unidades para detectar y prevenir los intentos de fraude contra los californianos a través de los programas del EDD. La unidad cuenta con un gerente de equipo y múltiples analistas dedicados a ayudar aún más a los cientos de empleados en todas las divisiones del EDD que trabajan juntos para combatir el fraude.

Implementación de las recomendaciones del Auditor y el Equipo Especial

Para fines del 2021, el EDD había implementado el 73 por ciento de las recomendaciones del Equipo Especial y más del 80 por ciento de las 21 recomendaciones del Auditor Estatal, muchas antes de las fechas esperadas para su compleción.

El Departamento también cumplió con todos los plazos impuestos por el Auditor del Estado. Estos plazos incluyen cumplir con informes más precisos y públicos sobre los atrasos en los pagos de beneficios lo que ayudó a reducir la acumulación de 1.6 millones de solicitudes el año pasado a alrededor de 59,000 solicitudes iniciales

en la actualidad. El EDD también cumplió con el plazo de lanzar la “Voz del cliente”, una herramienta que ayuda al EDD a rastrear las preguntas más frecuentes de los solicitantes y responderlas de manera proactiva para reducir la demanda del centro de atención al cliente.

La página del EDD titulada en inglés *Audit Progress Report* proporciona transparencia adicional e información útil sobre los esfuerzos del Departamento para aumentar la rendición de cuentas y mejorar sus operaciones.

Fortalecimiento de la comunicación y compromiso público

En el 2021, el EDD reforzó su compromiso de colaborar y comunicarse con los legisladores estatales y los grupos interesados. Bajo el liderazgo de los grupos interesados y el personal de asuntos legislativos, el Departamento amplió su alcance a socios externos para recopilar retroalimentación y desarrollar nuevos programas que beneficiarán a quienes dependen de los servicios del EDD.



La mayoría de los programas federales de beneficios por desempleo bajo la Ley CARES terminaron el 4 de septiembre de 2021.

EDD is connecting Californians to vital programs that can help cover food and housing expenses.

MÁS INFORMACIÓN

El Departamento también convocó un comité de grupos de interés (*Stakeholder Advisory Committee*) en el 2021, compuesto por una amplia gama de grupos laborales y de defensa de los trabajadores. Estos grupos comenzaron a reunirse periódicamente para compartir información y solicitar retroalimentación sobre las políticas y prácticas del EDD.

A lo largo del año, el EDD realizó conferencias telefónicas o reuniones virtuales con regularidad con los legisladores estatales y varias partes interesadas para responder preguntas y proporcionar actualizaciones.

El Departamento también proporcionó información sobre cuestiones corrientes relacionadas con el Seguro de Desempleo a los legisladores estatales y las partes interesadas para informar a los miembros y electores.

En el 2021, el Departamento publicó un tablero con datos por internet para mostrar información completa sobre el volumen histórico de solicitudes del Seguro de Desempleo y los pagos de beneficios emitidos desde el comienzo de la pandemia de COVID-19. El tablero fue diseñado para ser fácil de usar y evolucionará continuamente a medida que evolucione el programa de Seguro de Desempleo.



El EDD otorgó más de \$20 millones en subvenciones comunitarias en el 2021 para ayudar a cumplir con la demanda de servicios de empleo y capacitación laboral, particularmente entre jóvenes, trabajadores agrícolas, veteranos y aprendices del idioma inglés.

Lucha contra la clasificación errónea de los trabajadores

El EDD continuó sus esfuerzos para combatir la clasificación errónea de los trabajadores en el 2021. Estos esfuerzos incluyen la educación y divulgación de información, auditorías e investigaciones, y el trámite de solicitudes para garantizar que los solicitantes reciban los beneficios a los que tienen derecho. Para promover el cumplimiento voluntario, a lo largo del 2021, el EDD llevó a cabo varios seminarios acerca de impuestos sobre la nómina para empleadores, profesionales fiscales, grupos empresariales y el público en general. Los métodos adicionales que se usaron para brindar información a la comunidad de empleadores incluyen publicaciones, sitios web, redes sociales y alcance comunitario.

Los problemas de clasificación errónea también se abordaron mediante auditorías de impuestos laborales, inspecciones comerciales en el lugar del negocio e investigaciones a empresas que operan con trabajadores en California. Estos esfuerzos son para verificar el cumplimiento con el Código de Seguro de Desempleo de California y garantizar que los trabajadores estén debidamente clasificados y reportados ante el EDD. En el 2021, el EDD realizó casi 5,000 auditorías e inspecciones, e identificó a aproximadamente 68,000 trabajadores que fueron clasificados erróneamente.

Además, el EDD realizó más de 19,000 investigaciones de solicitudes de beneficios en el 2021. Las investigaciones de solicitudes protegen los derechos de los trabajadores a los beneficios, y aseguran que los empleadores clasifiquen adecuadamente a sus trabajadores y que sigan con su responsabilidad de pagar los impuestos sobre la nómina.

Entrega de otros beneficios y servicios valiosos

Si bien los programas de beneficios por desempleo siguieron siendo una prioridad importante en el 2021, el EDD continuó brindando servicios valiosos en todas sus divisiones. Durante los catastróficos incendios forestales más recientes, el EDD ayudó a los californianos afectados a obtener Asistencia de Desempleo por Desastre.

En el 2021, California también amplió su programa de ausencia familiar con el programa de Permiso Familiar Pagado para familiares de un militar. Los beneficios apoyaron a los trabajadores que se ausentaron de su trabajo para hacerse cargo de las necesidades esenciales durante el despliegue militar de un familiar en el extranjero.

El EDD continuó destacando los recursos disponibles para los californianos cuyos beneficios estaban programados para terminar en septiembre:

- Cientos de dólares por persona al mes en asistencia alimenticia a través de CalFresh (GetCalFresh.org), ya sea que esté trabajando o no.
- Asistencia con el alquiler y los servicios públicos – la que incluye el 100% del alquiler y los servicios públicos— por medio de Housing is Key (HousingisKey.com) o el centro de atención al cliente del programa de Ayuda con la Renta de COVID-19 de California: 1 (833) 430-2122.
- Asistencia monetaria y servicios para familias con menores por medio del Programa de Oportunidades de Trabajo y Responsabilidad hacia los Niños en California (CalWORKS) (benefitscal.org).
- Seguro de salud –gratuito o tan bajo como \$1 al mes para trabajadores que recibieron beneficios por desempleo— a través de Covered California (coveredca.com).
- Pagos del *Golden State Stimulus* para millones de residentes calificados quienes presentaron declaraciones de impuestos, aunque no tuvieran que hacerlo.

En la página del EDD titulada *Disposiciones federales sobre el Seguro de Desempleo*, puede encontrar hojas de información sobre cómo solicitar estos programas. Las hojas de información están disponibles en armenio, chino simplificado y tradicional, español, inglés, tagalo y vietnamita. Los programas de Covered California, el Departamento de Atención Administrada de la Salud, el Departamento del Desarrollo del Empleo, el Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario, el Departamento de Servicios Sociales, el Departamento de Servicios del Cuidado de la Salud y otras agencias y departamentos estatales trabajaron junto con asociados del condado y de la comunidad para continuar ayudando proactivamente a las personas cuyos beneficios federales por desempleo estaban por terminar.

California publicó enlaces a GetCalFresh.org en su página de beneficios por desempleo, lo cual incrementó las solicitudes para asistencia alimentaria por 145,000 en septiembre.

La División de Servicios de la Fuerza Laboral ayudó virtualmente a más de un millón de californianos durante la pandemia con servicios individuales, preguntas sobre el desempleo, referencias laborales, autoservicio y servicios para empleadores. El EDD continuó promoviendo recursos útiles para asistir a los californianos a encontrar trabajo y recibir capacitación en las industrias en demanda de California. CalJOBS, un centro de trabajo virtual gratuito, tuvo más de un millón de ofertas de trabajo de más de 35,000 empleadores.

El EDD otorgó más de \$20 millones en subvenciones comunitarias en el 2021 para cumplir con la demanda de servicios de empleo y capacitación, en particular para comunidades diversas que incluyen jóvenes, trabajadores agrícolas, veteranos y aprendices del idioma inglés.

En colaboración cercana con otras agencias estatales, el EDD conectó a solicitantes cuyos beneficios estaban por expirar con CalFresh, Covered California y asistencia con el alquiler de vivienda al presentar estos recursos en las cuentas de todos los solicitantes en UI Online. (Cada semana, aproximadamente 10,000 nuevos solicitantes del UI presentaron una solicitud para CalFresh a través de los nuevos recursos de UI Online).

Federal Unemployment Benefits Expire on September 4, 2021

Apply today for programs that can help you and your family with housing, food, health care and more!

#TogetherWeBenefit






Para el Departamento de Desarrollo del Empleo de California, el 2021 resultó ser otro año desafiante. Esos desafíos, y el equipo dedicado a trabajar entre bastidores del EDD, la implementación de mejoras considerables en los servicios al cliente y los programas de beneficios. A medida que la pandemia afectaba a California y a la nación, se siguieron poniendo a disposición niveles récord de financiación para apoyar a los trabajadores y sus familias, y la economía de California durante esta pandemia histórica. El EDD realizó una serie de cambios en sus políticas de pago y mejoras tecnológicas, más allá de las recomendaciones del Equipo Especial y del Auditor Estatal, que ayudaron a pagar los beneficios en las solicitudes más rápido. Además, el EDD continuó con la revisión de la tecnología de su sistema de beneficios para brindar servicios de manera más eficiente a los solicitantes. El EDD emitió los pagos de beneficios de manera más rápida y segura, mejoró las opciones de autoayuda en línea y amplió el acceso a varios idiomas para mejor asistir a las poblaciones diversas y multilingües de California.