

A medida que el desempleo fue disminuyendo en el 2022, el EDD continuó estabilizando sus operaciones e implementando reformas para prepararse para una futura contracción económica u otras emergencias relacionadas con la pandemia. Este progreso sienta las bases para continuar con las mejoras en el próximo año. En el 2023, el EDD continuará invirtiendo en la modernización de los sistemas para los beneficios y en mejoras al servicio al cliente.

Mejoras a la experiencia del cliente

La pandemia de COVID-19 puso a prueba los sistemas para los beneficios de California más allá de lo que jamás se haya experimentado: se procesaron 20 millones de solicitudes de beneficios por desempleo, esto en comparación con 3.8 millones durante la Gran Recesión. Mientras tanto, los nuevos programas federales de emergencia exigieron la creación de nuevos sistemas durante la emergencia.

En respuesta, el EDD comenzó a revisar sus sistemas para los beneficios y a diseñar y probar tales sistemas con base en la retroalimentación directa de los usuarios. El EDD es ahora uno de los pocos departamentos estatales que cuenta con un equipo dedicado al diseño centrado en el ser humano para la usabilidad y enfocado en mejorar la experiencia del cliente.

Mediante el proyecto EDDNext, el EDD comenzó a colaborar con expertos en usabilidad para transformar la experiencia del cliente en los programas para el desempleo, incapacidad y Permiso Familiar Pagado. EDDNext representa la evolución futura de los sistemas para los beneficios centrados en el cliente. Algunas de las mejoras clave que este proyecto busca ofrecer incluyen:

- Hacer que el proceso para solicitar beneficios sea más amigable con el cliente en lo que se modernizan los sistemas de soporte (back end) para hacer que el procesamiento de las solicitudes sea más rápido y sencillo
- Empoderar al cliente ofreciendo más oportunidades de autoservicio
- Integrar los programas de beneficios
- Fortalecer la prevención del fraude a través de la verificación de identidad y detección del fraude
- Modernizar la tecnología obsoleta e inflexible con sistemas integrados que se pueden personalizar más fácilmente para cumplir con los desafíos futuros

Mediante este proyecto, el EDD continuará mejorando el servicio al cliente y brindando servicios basados en lo que los clientes necesitan, con sistemas para los beneficios flexibles y modernizados.

En el 2022, el EDD continuó mejorando el centro telefónico de atención al cliente, expandiendo los recursos multilingües, rediseñando formularios y solicitudes, diseñando una cuenta única en todos los programas de beneficios y mejorando los materiales de capacitación.

Otras mejoras en la experiencia del cliente incluyeron salvaguardar el acceso equitativo al centro telefónico de atención al cliente para las comunidades lingüísticamente diversas de California que hablan un idioma diferente al inglés con un generador de números aleatorios. El EDD expandió la función de devolución de llamadas para incluir la opción para agendar devoluciones de llamadas a sus clientes, y agregó encuestas de satisfacción del cliente al centro telefónico de atención al cliente para continuar identificando áreas en las que se puede mejorar.

El EDD implementó más de 200 proyectos tecnológicos, incluido un centro de comando (Command Center) de



Los servicios del EDD están disponibles en **varios idiomas.**

հայերեն	Русский	Tagalog
한국인	简体中文	繁體中文
ਪੰਜਾਬੀ	Español	Tiếng Việt

Acceda a materiales traducidos o pregunte por un intérprete gratuito.

desempleo, un chat virtual (*chatbot*), un sitio web compatible con dispositivos móviles y la opción de subir (adjuntar y enviar) documentos por internet.

Llegar a comunidades lingüísticamente diversas

En el 2022, el EDD realizó inversiones históricas en recursos multilingües y alcance comunitario. Esto incluyó la actualización de solicitudes para identificar las preferencias de idiomas hablados y escritos, la adición de más líneas telefónicas dedicadas a tales idiomas, la traducción de documentos vitales a más idiomas y otros servicios multilingües valiosos.

El año comenzó con la [expansión del servicio de interpretación de idiomas del EDD](#), el cual ayuda a quienes nos llaman en más de 100 idiomas. El EDD expandió UI Online para que los clientes puedan identificar sus preferencias de idioma hablado y escrito para acceder más fácilmente a los intérpretes.

El EDD también desarrolló un nuevo portal multilingüe que cuenta con formularios, publicaciones e información sobre intérpretes gratuitos traducida. El EDD lanzó un programa de publicidad para ayudar a crear conciencia sobre los beneficios por desempleo entre los residentes étnica y culturalmente diversos de California. La campaña de medios digitales ayudó a llegar a personas que hablan los siete idiomas más usados en el estado.

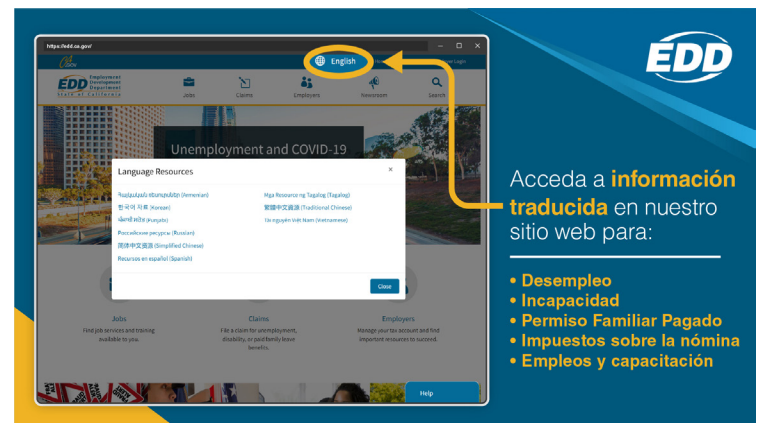


En febrero, el EDD llegó a un acuerdo histórico con representantes de comunidades lingüísticamente diversas para continuar mejorando el servicio al cliente en varios idiomas, esto respecto a los beneficios por desempleo.

El acuerdo precede a una importante expansión de acceso lingüístico del EDD que ya está en marcha, respaldada por una propuesta de presupuesto de acceso lingüístico y una reforma legislativa a la iniciativa de ley de la Asamblea Estatal (AB) 138. Otras inversiones clave incluyeron:

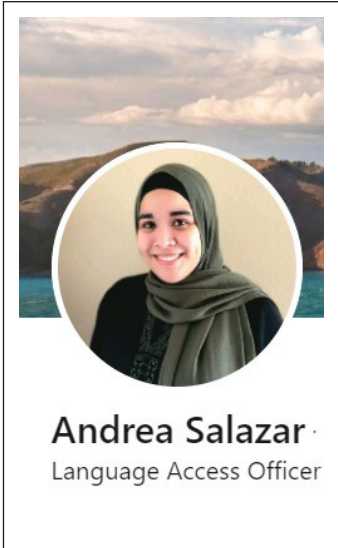
- Continuar con los servicios gratuitos de interpretación de idiomas para quienes solicitan el desempleo en el idioma en que lo pidan.
- Agregar los idiomas armenio, coreano y tagalo a las líneas telefónicas especializadas del desempleo, además de los idiomas ya existentes (cantonés, inglés, mandarín, español y vietnamita) para que los principales idiomas de California diferentes al inglés cuenten con líneas telefónicas especializadas del EDD.
- Traducir documentos vitales relacionados con el desempleo para los solicitantes a los 15 idiomas principales diferentes al inglés que se usan en California: árabe, armenio, cantonés, español, farsi, hindi, japonés, khmer (camboyano), coreano, mandarín, panyabi, ruso, tagalo, tailandés y vietnamita.

En abril, el [EDD publicó nuevos recursos multilingües en internet, incluidos formularios traducidos y otra información vital](#). Puede acceder fácilmente a estas páginas web sobre "Recursos lingüísticos" seleccionando el ícono del globo terráqueo en la parte superior de la página de inicio del EDD.



Como otro paso importante para mejorar los servicios para las comunidades lingüísticamente diversas de California, [Andrea Salazar, ex coordinadora de acceso lingüístico del estado de Nueva York](#), se unió al EDD en julio para dirigir la nueva Oficina de Acceso al Idioma.

Una de las primeras iniciativas de Salazar fue unirse a organizaciones comunitarias (CBO, por sus siglas en inglés) para ayudar a lanzar un nuevo programa de subsidios



para apoyar actividades de alcance comunitario que aumenten el acceso a los beneficios por desempleo en las comunidades lingüísticamente diversas. Entre los ejemplos de los nuevos esfuerzos de alcance comunitario apoyados por estos subsidios se incluyen:

- Apoyo a traductores mixtecos que ayudan a las comunidades indígenas a entender el proceso de las solicitudes del desempleo.
- Anuncios en la radio en dialectos indígenas para crear conciencia sobre los programas de beneficios.
- Alcance comunitario en las redes sociales para la comunidad de personas sordas y con dificultades auditivas.

Además, el [Departamento de Trabajo de EE. UU. otorgó una subvención de \\$9.1 millones para continuar aumentando el acceso multilingüe](#) a los programas de beneficios por desempleo. La nueva subvención ayudará a expandir el portal UI Online del EDD, actualmente disponible en inglés y español, para agregar chino simplificado, chino tradicional, vietnamita, coreano, tagalo y armenio, y agregar un nuevo centro telefónico de atención al cliente especializado para ofrecer apoyo en esos idiomas.

El EDD también ha trabajado para mejorar la inclusión y el acceso para solicitantes transgénero y para las personas que no se identifican con los estándares binarios de género. La solicitud del desempleo ha sido actualizada para incluir más opciones de género en UI Online. Además, el EDD ha implementado un programa de capacitación para mejorar los servicios para los clientes transgénero y para las personas que no se identifican con los estándares binarios de género.

Implementación de los requisitos del programa federal PUA

El EDD envió aproximadamente 1.4 millones de notificaciones a los beneficiarios de la Asistencia de Desempleo por la Pandemia (PUA, por sus siglas en inglés) para recordarles que presenten documentos para comprobar el trabajo por cuenta propia o el empleo, esto según lo exige la ley federal. Para marzo del 2022, casi el 40 por ciento de quienes recibieron las notificaciones habían respondido y se determinó que la mayoría de los solicitantes fueron elegibles.

Para continuar ayudando a los solicitantes a entender estos requisitos, el EDD amplió las directrices en la página web de [documentación de trabajo por cuenta propia y empleo de PUA](#) para incluir dicha información. Se enviaron notificaciones adicionales a todos los solicitantes de PUA que no habían respondido. Aquellos que no fueron elegibles recibieron una notificación para informarles de la oportunidad de apelar y presentar documentos adicionales.

El EDD también eliminó la acumulación de solicitudes iniciales de desempleo y reabrió la carga de trabajo de solicitudes. Al día de hoy, más del 90 por ciento de las solicitudes para el desempleo se procesan automáticamente o por el personal dentro de tres días.

El EDD tomó medidas el año pasado para pagar condicionalmente a cientos de miles de solicitantes que sufrieron demoras en los pagos de beneficios. El trabajo requerido por la ley para determinar la elegibilidad se mantuvo a pesar de que dichos solicitantes recibieron pagos. Para acelerar el proceso de determinación, el [EDD comenzó a enviar por correo postal cuestionarios de investigación por escrito](#) a muchos solicitantes. Cada cuestionario se personalizó en función del problema de elegibilidad específico del solicitante.

De enero a agosto del 2022, el EDD resolvió más de 3.4 millones de problemas de elegibilidad y los 400,000 restantes estarán resueltos para abril del 2023. Nuevamente, los solicitantes que verificaron su identidad ya habían recibido sus pagos, por lo que el único problema pendiente es la determinación. El EDD posteriormente desarrollará una versión electrónica del cuestionario de determinación para acelerar aún más el proceso.

Colaboración con otros estados para ayudar a los solicitantes

En enero, California tomó medidas para ayudar a los solicitantes [uniéndose a todos los estados, territorios de los EE. UU. y el Distrito de Columbia](#) para instar al gobierno federal a revisar los mandatos federales y condonar los sobrepagos cuando el pago no fue culpa del solicitante y no hubo fraude. La ley federal requiere que aquellos que recibieron beneficios cuando no eran elegibles devuelvan los fondos.

En respuesta, el [Departamento de Trabajo de EE. UU. emitió una directiva federal de 40 páginas](#) (solamente en inglés) que incluye información sobre siete escenarios de "exención combinada" que permiten a los estados condonar los sobrepagos en función de criterios específicos.

El EDD posteriormente comenzó a notificar y recordar a los solicitantes los requisitos federales antes de comenzar cualquier esfuerzo de cobro. Cuando un solicitante recibió un sobrepago por causas ajenas a su voluntad y sin fraude, el EDD ofreció oportunidades para que se condonará el sobrepago, esto al mostrar dificultades financieras.

Para febrero del 2022, las llamadas al centro telefónico de atención al cliente del desempleo se redujeron en un 95 por ciento con respecto al año anterior y la demanda vespertina del centro telefónico de atención al cliente se redujo en un 47 por ciento desde noviembre de 2021. El EDD cambió el horario del centro telefónico de atención al cliente los días de entre semana, mientras que el personal continuó trabajando los siete días de la semana para resolver solicitudes. Los centros telefónicos de atención al cliente del EDD estuvieron abiertos entre semana de 8:00 a.m. hasta el mediodía antes de la pandemia de COVID-19.

Permiso Familiar Pagado

En septiembre, el EDD celebró el vigésimo aniversario del innovador programa del Permiso Familiar Pagado de California (PFL, por sus siglas en inglés). Este programa ha pagado más de \$11 mil millones en ayuda para casi 4 millones de californianos que cuidan a sus familiares enfermos, establecen vínculos paternales con sus hijos y ayudan durante el despliegue militar de un familiar en el extranjero.

Entre el lanzamiento del programa PFL en 2004 y el final del último año fiscal en junio del 2022, el programa había pagado

alrededor de \$11 mil millones en beneficios a los solicitantes elegibles, mientras que el total autorizado de solicitudes del PFL aumentó en más del 115 por ciento. Actualmente, aproximadamente 14.4 millones de trabajadores cuentan con cobertura del programa en California.

Para más información y recursos relacionados con los beneficios y la elegibilidad para el PFL de California, visite el sitio web del EDD. El EDD también desarrolló una [herramienta para empleadores](#) (solamente en inglés) que ofrece información sobre programas de beneficios vitales.

Frenar el fraude

Dado que el robo de identidad sigue siendo una amenaza a nivel nacional, el EDD continuó advirtiendo a los clientes sobre nuevos esquemas *phishing* diseñados para robar información personal.

El EDD tomó medidas drásticas contra una nueva estafa de robo de identidad del Seguro de Incapacidad (DI, por sus siglas en inglés) que involucra a estafadores que presentan solicitudes falsas utilizando identificaciones robadas. El EDD colaboró con reguladores estatales y proveedores médicos para despejar cualquier solicitud legítima. La mayoría de los solicitantes en California no se vieron afectados por esta estafa y el EDD continuó pagando aproximadamente \$150 millones por semana en beneficios a las solicitudes legítimas.

Lo que debe saber sobre los estafadores del desempleo

Una guía virtual disponible en los siguientes idiomas:

հայերեն	Tagalog
한국인	繁體中文
简体中文	Tiếng Việt

Semana Internacional de Concientización del Fraude

En abril del 2022, la Oficina de Servicios de Emergencia del Gobernador de California (Cal OES, por sus siglas en inglés) y el asesor especial de fraudes del EDD, McGregor W. Scott, [identificaron y remitieron a las autoridades federales 30 casos importantes de fraude](#) que involucran \$54 millones en beneficios asociados con el programa federal PUA. Estos casos incluyeron redes criminales internacionales, crimen organizado nacional y actividad criminal individual.

En mayo del 2022, [el EDD bloqueó un intento de fraude a los beneficios por desempleo](#) que involucraba a estafadores que intentaban robar beneficios utilizando solicitudes impresas y mediante el uso de fax. Los estafadores inundaron al EDD con casi 50,000 solicitudes de desempleo falsas. El EDD no pagó estas solicitudes fraudulentas y evitó que se perdieran hasta \$560 millones en posibles fraudes.

En junio del 2022, el EDD recuperó más de \$1.1 millones retenidos en tarjetas de beneficios que no estaban activadas. A los solicitantes asociados con tales cuentas se les dieron varias oportunidades para verificar su información, pero no lo hicieron.

El EDD siguió participando activamente con el equipo especial federal del COVID-19 creado por el Departamento de Justicia de los EE. UU. en los Distritos Este y Central de California. El equipo especial consiste en fiscales especializados y agentes del cumplimiento de la ley.

El EDD también abogó por fondos adicionales para apoyar los esfuerzos locales de enjuiciamiento. La legislatura de California aprobó \$5 millones adicionales para ser distribuidos a las oficinas de los fiscales de distrito. Hasta septiembre de 2022, el EDD ha remitido casos que representan más de \$200 millones en pagos fraudulentos a los fiscales.

En octubre de 2022, el EDD se unió al Bank of America para continuar instando a los californianos a protegerse contra los delincuentes que dicen ser el EDD o el Bank of America y tratan de engañar a las personas para que proporcionen información personal por mensaje de texto o por teléfono.

Implementación de las recomendaciones del auditor y del equipo especial

Durante la pandemia de COVID-19, el EDD enfrentó una de las tasas de desempleo más altas en la historia de California: 16 por ciento de desempleo en un momento dado. Esto llevó a todos los sistemas y procesos del EDD más allá de sus límites. En respuesta, el Auditor del Estado de California (CSA, por sus siglas en inglés) y el Equipo Especial del EDD del Gobernador Newsom proporcionaron directivas detalladas para realizar mejoras. Usando esa hoja de ruta, el EDD se centró en implementar estas importantes reformas y las lecciones aprendidas para servir mejor a los californianos.

Desde julio del 2022, todas las recomendaciones para combatir el fraude han sido implementadas por completo. Prácticamente todas las recomendaciones operativas

están completadas o están pendientes de aprobación por parte de la CSA.

De las 100 recomendaciones del equipo especial del EDD, 82 están completadas, incluido el 100 por ciento de todas las recomendaciones a corto y mediano plazo. Las recomendaciones restantes han sido evaluadas y la implementación está en marcha, incluidas las mejoras del sistema que se completarán a través de EDDNext.

La página web titulada en inglés [EDD's Audit Progress Report](#) proporciona información sobre los esfuerzos del Departamento para aumentar la rendición de cuentas y mejorar sus operaciones.

Combatir la clasificación errónea de los trabajadores



¿Ha sido clasificado erróneamente como contratista independiente?

Es posible que sea elegible para los beneficios por desempleo, incapacidad o Permiso Familiar Pagado.

En el 2022, el EDD continuó sus esfuerzos para combatir la clasificación errónea de trabajadores como contratistas independientes. Estos esfuerzos incluyen educación y alcance comunitario, auditorías e investigaciones y el procesamiento de solicitudes de beneficios para garantizar que los solicitantes reciban los beneficios a los que tienen derecho. El EDD llevó a cabo seminarios acerca de los impuestos sobre la nómina para empleadores, profesionales de impuestos, grupos empresariales y para el público en general.

El EDD también colaboró con el Departamento de Relaciones Industriales (DIR, por sus siglas en inglés), la División de Cumplimiento de Normas Laborales (DLSE) y la Agencia del Trabajo y Desarrollo de la Fuerza Laboral (LWDA) para llevar a cabo seminarios web para explicar cómo la Ley AB 5 y el criterio ABC se aplican a la industria del transporte. Los [seminarios web](#) cubrieron los siguientes temas: la distinción entre un empleado y un contratista independiente, el empleo en varios estados y la solicitud común de horas y salarios.

Los problemas de clasificación errónea también se abordaron mediante auditorías de los impuestos sobre el empleo, inspecciones comerciales *in situ* e investigaciones. Estos esfuerzos verificaron el cumplimiento del Código del Seguro de Desempleo de California.

El EDD realizó más de 4,600 auditorías e inspecciones e identificó aproximadamente 158,000 trabajadores clasificados erróneamente. Además, el EDD realizó más de 9,000 investigaciones de solicitudes para los beneficios.

En el 2023, el EDD continuará protegiendo los derechos de los trabajadores y garantizando que los empleadores clasifiquen adecuadamente a sus trabajadores.

Conectando a los trabajadores con trabajos de calidad

En febrero del 2022, el EDD otorgó \$11.5 millones en [subvenciones del programa Equity and Special Populations \(ESP\) a 19 organizaciones para ayudar a personas con recursos limitados en busca de empleo para que encuentren una profesión](#). El programa ESP ofrece recursos para el desarrollo de la fuerza laboral de los californianos que enfrentan barreras significativas en el empleo y dificultades para acceder a los servicios comunitarios.

El EDD participó activamente con la LWDA, la Junta para el Desarrollo de la Fuerza Laboral de California, la División de Estándares de Aprendizaje (DAS) del DIR y la Junta de Capacitación para el Empleo (ETP) para planificar mejoras en el sistema de la fuerza laboral. Estos planes se centraron en garantizar iniciativas de financiación para ayudar a servir a las comunidades marginadas.

El EDD ayudó a desarrollar una solicitud exitosa para el subsidio del programa titulado en inglés State Apprenticeship Expansion, Equity and Innovation del Departamento del Trabajo de EE. UU. El subsidio creó puestos de aprendizaje dentro del sistema de desarrollo de la fuerza laboral local.

El EDD también trabajó con la Oficina del Rector de los Colegios Comunitarios de California (CCCCO), el Departamento de Educación de California (CDE) y el Departamento de Servicios Sociales (DSS) para desarrollar e implementar su programa de integración de empleo y capacitación para aprendices del idioma inglés. Este programa está dirigido a los estudiantes del idioma inglés y busca alinear los programas de desarrollo de la fuerza laboral y el programa de Educación para Adultos de California que es administrado conjuntamente por el CCCCCO y el CDE.



¿Lo sabía?
Colaboramos con el Centro de Empleo de América en California en todo el estado.

EDD Juntos, ofrecemos talleres laborales para ofrecer orientación y desarrollar habilidades de búsqueda de empleo.

El EDD también trabajó de cerca con el Departamento de Rehabilitación (DOR) para apoyar a las personas con discapacidad. El Centro de Empleo de América de California (AJCC) brindó servicios de empleo a clientes del DOR, así como referencias para clientes de los AJCC.

En mayo del 2022, el EDD lanzó la Fase 1 del programa de Innovación para los Trabajadores Jóvenes Desplazados (Community Economic Resilience Fund) en asociación con



la LWDA, la Oficina de Planificación e Investigación del Gobernador (Governor's Office of Planning and Research) y la Oficina de Desarrollo Económico y Comercial del Gobernador (Governor's Office of Business and Economic Development). En la Fase 1, el programa CERF proporcionó subsidios de planificación por la cantidad de \$5 millones a 13 regiones de California para apoyar el proyecto *High Road Transition Collaborative* (HRTC).

En septiembre del 2022, el Departamento del Trabajo de EE. UU. otorgó al EDD \$13,4 millones para el subsidio titulado en inglés Quality Jobs, Equity, Strategy, and Training (QUEST) Disaster Recovery National Dislocated Worker Grant (NDWG). Este atenderá a 1297 trabajadores desplazados a través del High Road Training Partnerships (HRTP). El subsidio se enfoca en ayudar a las comunidades desatendidas.

El año 2022 fue un año de desafíos continuos y mejoras adicionales. El EDD realizó inversiones históricas para mejorar el alcance comunitario y los recursos multilingües. El Departamento continuó implementando el proyecto EDDNext para modernizar sus sistemas para los beneficios y mejorar la experiencia del cliente. El EDD continuó trabajando con colaboradores federales para fortalecer los programas de beneficios y ayudar a sus clientes. Las acciones contra el fraude continuaron. El EDD se basará en este impulso el próximo año para mejorar aún más sus operaciones y servicios.