

N E W S R E L E A S E

Contact: Loree Levy
Aubrey Henry
916-654-9029

Date: October 6, 2020

News Release No.: 20-52

Nueva herramienta de verificación de identidad ayuda a los californianos que solicitan beneficios por desempleo

El EDD termina el periodo de reajuste de dos semanas logrando ventaja en el retraso de tramitaciones

SACRAMENTO – Un día después de abrir nuevamente las puertas para presentar solicitudes iniciales por desempleo, el Departamento del Desarrollo del Empleo (EDD, por sus siglas en inglés) anunció el martes la instalación efectiva de ID.me, una nueva herramienta de verificación de identidad que está ayudando a agilizar la tramitación de solicitudes iniciales.

“La nueva herramienta ya ha asistido a más de 101,000 californianos que solicitan beneficios de desempleo por primera vez”, indicó la Directora del EDD Sharon Hilliard. “Continuamos perfeccionando este nuevo proceso y haciéndolo más fácil para los solicitantes, y estamos seguros que este es un gran paso hacia adelante para ayudar a los californianos a verificar su identidad de manera más sencilla y rápida, la cual también nos ayuda a detener el fraude de los impostores”.

El EDD inició una prueba inicial de la herramienta ID.me el jueves pasado, enviando correos electrónicos y mensajes de texto a un total de 136,000 personas que se habían inscrito para recibir una notificación del EDD invitándolos a regresar a UI Online para presentar su solicitud inicial por desempleo. Entre el periodo de prueba inicial y el martes por la tarde, los datos de ID.me muestran que 101,159 personas usaron la herramienta para verificar su identidad.

Más del 64 por ciento, o 64,950 personas, lograron verificar su identidad por internet, incluyendo 58,915 que no necesitaron asistencia. 6,035 personas más lo lograron con la ayuda de un “facilitador de confianza” por video chat. Para la misma hora del martes, 36,209 personas no verificaron su identidad ni hablaron con un facilitador de confianza por razones que podrían incluir el abandonar la pantalla al momento de que se necesita acción adicional, se terminó el tiempo de sesión o no pudieron comprobar su identidad. Las personas tienen hasta una semana para regresar a terminar el proceso.

Aunque por lo menos algunos de estos intentos podrían ser fraudulentos, también es posible que algunos solicitantes que intentaron pedir ayuda en el centro de llamadas de ID.me no recibieron asistencia a causa del tiempo de espera más prolongado de lo normal el lunes, el cual alcanzó más de una hora en cierto punto, o simplemente no pudieron completar el proceso. Hasta que no se establezca este primer periodo del sistema reabierto recientemente, el EDD recomienda que el mejor horario para quienes necesitan asistencia por teléfono para verificar la identidad por medio de ID.me es antes de las 10:00 a.m.

“Es demasiado pronto para sacar conclusiones acerca de cuáles son las razones por las que no pudieron terminar el proceso las personas que no verificaron su identidad, pero estaremos revisando estos datos cuidadosamente en las semanas venideras para asegurarnos que no hayan obstáculos”, expresó Hilliard. “En general, creemos que esta herramienta es más efectiva y provee mejor acceso a un amplio grupo de californianos comparado con nuestro método anterior para verificar la identidad”.

Hilliard también dijo que el departamento ha logrado avances firmes después del periodo de reajuste de dos semanas que terminó el domingo. Dichos avances incluyen:

- El personal que fue movilizado para tramitar solicitudes iniciales y pagos de solicitudes continuas pendientes, resolviendo cerca de 250,000 solicitudes que estaban pendientes cuando el EDD inició el periodo de reajuste de dos semanas (las solicitudes pendientes constan de solicitantes que han esperado más de 21 días para una resolución.) Se espera que la nueva herramienta para verificación de identidad, ID.me, ayudará a disminuir considerablemente la carga de trabajo manual que puede causar retrasos en las solicitudes pendientes.
- El personal con más experiencia se enfocó en atender las solicitudes más complejas y de mayor antigüedad, mientras que el personal más nuevo trabajó atendiendo un gran volumen de correo, ordinario y electrónico, y haciendo llamadas a los solicitantes.
- Las llamadas hechas a los solicitantes ayudaron a que el EDD se comunicara con unos cuantos miles de solicitantes, ayudando así a resolver algún problema que causó el retraso en los pagos. Lo más común fue guiar a las personas por el proceso requerido de contestar preguntas en la certificación quincenal que confirma su elegibilidad para el pago de beneficios, y sin la cual no se pueden emitir los pagos.

El departamento trabajó en asociación con el Departamento de Tecnología de California y la Oficina de Innovación Digital para establecer ID.me, una herramienta comercial de verificación de identidad que se integró a UI Online, el sistema que usan los californianos para solicitar los beneficios por desempleo, incluyendo la Asistencia Federal de Desempleo por la Pandemia (PUA).

ID.me ayuda a los solicitantes a comprobar que son quien dicen ser por medio de un proceso automatizado fácil de usar el cual usa múltiples fuentes de datos para validar los documentos de identidad, o una sesión virtual que requiere conocimiento específico sobre el historial financiero de la persona. El proceso anterior para verificar la identidad era un causante principal de que las solicitudes necesitaran ser tramitadas manualmente, y el equipo de las Fuerzas Especiales del EDD calcula que el 40 por ciento de las solicitudes recibidas estaban siendo marcadas para ser tramitadas a mano.

El EDD ha implementado y continúa desarrollando mejoras adicionales en la tecnología para aumentar el número de solicitudes que pueden ser tramitadas sin intervención del personal, con la meta de tramitar automáticamente más del 90 por ciento de las solicitudes.

En las próximas dos semanas, el EDD en asociación con el equipo de las Fuerzas Especiales efectuará una evaluación de las tramitaciones en curso después de la implementación de ID.me, y en ese momento se reportará el porcentaje de solicitudes que aún requieren ser tramitadas manualmente.

#####