

# N E W S R E L E A S E

Contact: Loree Levy  
Aubrey Henry  
916-654-9029

Date: May 4, 2021

News Release No.: 21-28

## **El EDD provee novedades sobre los avances del programa del Seguro de Desempleo y las mejoras continuas del servicio al cliente**

**SACRAMENTO**– El Departamento del Desarrollo del Empleo (EDD, por sus siglas en inglés) presentó hoy novedades sobre varias medidas para mejorar la experiencia del cliente para los californianos que solicitan beneficios por desempleo.

Desde que el Presidente Biden firmó el [Plan de Rescate Estadounidense el 11 de marzo](#), el EDD ha trabajado para asegurar que millones de californianos continúen recibiendo los beneficios federales extendidos en la nueva ley. El Departamento ha pagado un total de más de \$29 mil millones en beneficios este año.

El EDD continúa implementando nuevas herramientas en el centro de llamadas y en la página web para mejorar la experiencia del cliente entre los solicitantes. Estos esfuerzos avanzan la meta del Departamento de mejorar continuamente el servicio al cliente y de abordar los problemas que presentan los solicitantes.

Recientemente, el Departamento puso en marcha una nueva plataforma de [AskEDD](#) que es más fácil de usar. El nuevo sitio incluye navegación mejorada para ayudar a las personas a encontrar información de manera más fácil, funciones de búsqueda mejoradas, y monitoreo adicional para identificar asuntos en tendencia para que el EDD pueda mejorar continuamente la calidad de la información.

Estas mejoras en el sitio web son parte de un esfuerzo actual de proveer orientación más transparente y útil a los clientes acerca de los requisitos estatales y federales sobre el desempleo. Recientemente, el Departamento publicó [nueva información](#) para ayudar a las personas a entender lo que se debe hacer al final de su año reglamentario de beneficios. La nueva página web que contiene esta información ha sido visitada más de 3.7 millones de veces en tan solo unas cuantas semanas. Los [videos de Ask Eddy](#) en inglés y español también son recursos informativos para los solicitantes que buscan información sobre fin del año reglamentario de beneficios y sobre cómo certificar para los beneficios.

La estrategia del Departamento para manejar la demanda en el centro de llamadas incluye dirigir a las personas a los recursos en línea y aumentar el personal estatal permanente con capacitación de alta calidad que se necesita para ayudar a los solicitantes. El Departamento está contratando y capacitando

activamente a cientos de nuevos empleados para asistir a los solicitantes y a contestar sus preguntas.

El Departamento también ha puesto en marcha nuevas herramientas para mejorar el servicio al cliente, incluyendo una inversión multi millonaria en servicios de traducción de idiomas y una biblioteca electrónica nueva para ayudar al personal a investigar información de manera más rápida. Otras medidas que ha tomado el Departamento para mejorar la experiencia del cliente incluyen:

- Mejorar el [texto de ayuda electrónico](#) para explicar claramente lo que requieren las preguntas en la certificación quincenal y así ayudar a los solicitantes a evitar retrasos.
- Mejorar continuamente la versión para teléfonos de la página web del Departamento para que los solicitantes puedan presentar solicitudes y tener acceso fácil a la información en sus teléfonos y aparatos.
- Implementar el formato para subir documentos, incluyendo una versión compatible con móviles, para ayudar a los solicitantes a ahorrar tiempo comparado con el correo normal.
- Llamar a los solicitantes directamente desde el centro de llamadas virtual remoto para pedir información aclaratoria y resolver solicitudes.
- Poner en marcha una nueva herramienta que le permite a una persona a mantener su lugar “en la fila” cuando se comunica al centro de llamadas, eliminando la necesidad de estar en espera hasta que el Departamento le llame al solicitante.
- Continuar el monitoreo en las áreas de confusión de los solicitantes y los temas en tendencia, y abarcarlos con información pública mejorada.
- Publicar información por medio de UI Online para informar a los solicitantes que podrían ser elegibles para un [crédito en los impuestos](#) para rebajar el costo de seguro de salud, o [asistencia de vivienda](#) para los arrendadores y arrendatarios.
- Poner en marcha un [tablero de datos sobre el desempleo](#), en inglés, más extenso y fácil de usar para proveer mayor transparencia sobre la actividad en la presentación de solicitudes.

### **Conteniendo el fraude, impidiendo a los estafadores, y ayudando a las víctimas de robo de identidad**

El año pasado, el EDD impidió el paso a un nivel de fraude criminal sin precedentes al poner en marcha la nueva verificación de identidad y los nuevos filtros de fraude resistentes que revisan la información de los solicitantes comparándola con bases de datos extensas, incluyendo expedientes policiales.

En enero, el Departamento inició un análisis de 1.48 millones de solicitudes sospechosas, las cuales fueron suspendidas hasta que se verificara la identidad o elegibilidad. De las personas que necesitaban verificar su identidad, aproximadamente el 37 por ciento lo hizo y fueron aprobados para continuar recibiendo beneficios, si es que cumplían con los demás requisitos; otros fueron

descalificados y se les dieron a conocer sus derechos de apelar. Cuando se complete el análisis entero, se proveerán detalles adicionales.

El Departamento también continúa tomando medidas para que los estafadores que se aprovecharon de la crisis el año pasado rindan cuentas. La unidad de investigaciones del EDD continúa ofreciendo pistas y evidencia importantes a los investigadores y fiscales locales, estatales y federales. La semana pasada, la Oficina de Servicios de Emergencia del Gobernador anunció que el Equipo Especial de fraude en la Asistencia de Desempleo por la Pandemia ha asistido en [el arresto de 68 sospechosos, y ha abierto 1,641 investigaciones adicionales](#). Esta actividad continuará avanzando a la vez que el Departamento provee más pistas y evidencia a los investigadores y fiscales.

Otras medidas tomadas por el Departamento para detener el fraude y prevenir que suceda de nuevo incluyen:

- [Nuevas colaboraciones](#) con agencias policiales y con [otros estados](#) para compartir datos con otras jurisdicciones con el fin de ayudar a atrapar a los estafadores multi estatales.
- [Referencia cruzada de datos](#) con los expedientes policiales.
- Suspensión de pagos para investigar solicitudes múltiples sospechosas con un mismo domicilio.
- Implementación de las [recomendaciones del Auditor Estatal](#) de reunir una unidad de fraude que coordine la prevención y detección del fraude.
- Detener a los estafadores al no antedatar automáticamente las solicitudes para la Asistencia federal de Desempleo por la Pandemia, un programa susceptible al fraude.

El Departamento también continúa ayudando a las víctimas de robo de identidad y advierten al público de cualquier nueva estafa que pueda surgir cuando los estafadores intentan comprometer la nueva fortaleza del estado contra el fraude. En enero, el Departamento estableció una línea telefónica designada y un sistema de reportes electrónico para las personas que reciban un Formulario 1099-G con un reporte de beneficios incorrecto y que creen que tiene que ver con robo de identidad. Las personas pueden visitar el [centro de información sobre el Formulario 1099-G](#) del EDD para conseguir más información, incluyendo información en varios idiomas.

Cualquier persona que reciba un Formulario 1099-G del EDD y sospeche robo de identidad debe reportarlo como fraude visitando [Ask EDD](#), seleccionando "Form 1099G" y luego "Report Fraud." El EDD investigará y emitirá un Formulario 1099-G corregido según corresponda. [El IRS recomienda que el público mantenga copias](#) de cualquier documentación que tengan acerca de sus intentos de conseguir un Formulario 1099-G corregido de parte del estado. [El IRS ha dejado claro](#) que los contribuyentes que no puedan conseguir puntualmente un Formulario 1099-G deberían presentar una declaración de impuestos correcta, reportando solamente los ingresos que recibieron.

El EDD ha publicado recursos para los californianos para ayudar a combatir el fraude y evitar nuevas estafas. Una guía sobre [lo que debe saber acerca de los estafadores de desempleo](#) está publicada en varios idiomas en la [página de Ayuda a combatir el fraude](#).