

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

Contact: Loree Levy  
Aubrey Henry  
916-654-9029

Date: May 13, 2021

News Release No.: 21-31

## **El Departamento del Desarrollo del Empleo publica novedades sobre el Seguro de Desempleo**

SACRAMENTO—El Departamento del Desarrollo del Empleo (EDD, por sus siglas en inglés) hoy publicó novedades sobre las actividades del Seguro de Desempleo, incluyendo comunicación adicional para recordar a los solicitantes que presenten una nueva solicitud al final de su año reglamentario de beneficios, lo que ayudará a evitar retrasos en los pagos.

A la vez que la economía continúa recuperándose, el estado también está tomando medidas para garantizar la solidez continua del fondo fiduciario del Seguro de Desempleo. El plan "California Comeback" del Gobernador Newsom incluye \$950 millones de fondos federales de recuperación para reducir el capital del préstamo del Seguro de Desempleo de California. Esto retirará la carga de los empleadores y resultará en ahorros a largo plazo para el estado.

### **Reforzando la comunicación con los solicitantes**

Con el fin de continuar el esfuerzo de comunicación con las comunidades diversas a través de California, el EDD contrató a Brendan Repicky, director de vinculación con las partes interesadas y la comunidad, quien organizará nuevas actividades de vinculación con la comunidad para ayudar a compartir información útil sobre los programas del Departamento, y pedirá retroalimentación de las partes interesadas sobre las actividades del Departamento. El Departamento también contrató recientemente a Grecia Staton, la nueva directora de la división del Seguro de Desempleo, quien se compromete a fortalecer dicha división.

"Estamos fortaleciendo nuestra colaboración con las comunidades a través de California," indicó Rita Saenz, Directora del EDD. "Brendan Repicky y Grecia Staton cuentan con la experiencia para garantizar un mejor servicio para los solicitantes y un servicio al cliente mejorado. Son una importante incorporación".

Repicky trabajó previamente para el Asambleísta Ken Cooley desde el 2012, enfocándose en ayudar a los constituyentes y manejar legislación. La experiencia previa de Staton en el EDD incluye el trabajo directo con solicitantes y dirigir al personal en el centro de llamadas del Departamento.

La meta del nuevo esfuerzo de vinculación es mantener informados a los asociados y partes interesadas externos sobre lo que hace el Departamento para mejorar y asegurarse que el EDD los escuche, al igual que a las personas que representan.

**Mejorando la eficacia del centro de llamadas con información grabada**

El EDD continúa tomando medidas para mejorar la experiencia del cliente en el centro de llamadas y reducir la demanda mejorando la información pública sobre el Seguro de Desempleo y tramitación de solicitudes para eliminar la necesidad de llamar.

Los datos más recientes muestran que el promedio de cuatro semanas de solicitudes por desempleo bajó a menos de 3 millones de solicitantes por primera vez desde el inicio de la pandemia. El número de solicitantes que solicitan beneficios ha disminuido cada semana desde principios de marzo. Aun así, las cientos de llamadas individuales diarias que llegan continúan agobiando al centro de llamadas.

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 necesaria para asistir al público. El Departamento está activamente buscando, contratando y capacitando a cientos de nuevos empleados para asistir a los solicitantes y a contestar sus preguntas. Aproximadamente 4,700 empleados están tramitando solicitudes y ayudando al público, y de éstos, 2,700 agentes estaban tomando llamadas la semana pasada. El EDD ha contratado casi 400 nuevos miembros del personal desde marzo.

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

Recientemente, el Departamento agregó información sobre los derechos de los solicitantes, que el personal del centro de llamadas tenía que leer al final de las llamadas. Ese tiempo adicional ahora se puede usar para ayudar a otros solicitantes.

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

- Poner en marcha la nueva plataforma de AskEDD, la cual es más fácil de usar.
- 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 o el estatus de “pendiente”.
- Poner en marcha una serie de [videos de AskEddy en YouTube](#) para contestar las preguntas frecuentes.
- Mejorar continuamente la versión del sitio web del Departamento para teléfonos móviles
- Implementar la carga electrónica de documentos para ayudar a los solicitantes a ahorrar tiempo comparado con el correo normal

- Llamar a los solicitantes directamente para pedir información aclaratoria y resolver solicitudes
- Ofrecer devolver la llamada a las personas que llaman y llegan a la fila, en vez de esperar en la línea
- Monitorear los temas en tendencia y las áreas de confusión, y mejorar la información pública
- Notificar a los solicitantes sobre el [nuevo crédito en los impuestos](#) para disminuir los costos del seguro de salud y ofrecer [asistencia con la vivienda](#)
- Poniendo en marcha un [tablero de datos sobre el desempleo](#) fácil de usar para promover la transparencia

El EDD también continúa notificando al público de manera proactiva sobre cambios en el sitio web que afectan a los solicitantes. Se ha programado mantenimiento al sitio web desde el viernes 21 de mayo de 2021 a las 8:00 p.m. hasta el sábado 22 de mayo de 2021 a las 8:00 p.m. para las plataformas de UI Online, SDI Online y los Programas de Beneficios Online. Un mensaje en todas las plataformas notificará a los solicitantes que no habrá acceso a los sistemas durante el trabajo de mantenimiento.

### **La vinculación por medio de mensajes de texto y correos electrónicos del EDD ayuda a que los solicitantes eviten retrasos al fin de su año reglamentario de beneficios**

El Departamento continúa sus esfuerzos proactivos de vinculación con los solicitantes para recordarles que presenten una nueva solicitud para beneficios después de 12 meses de obtener beneficios. El no cumplir con presentar una nueva solicitud después del fin del año reglamentario de beneficios es una de las razones más comunes por las que la solicitud de las personas puede encontrarse en estatus de “pendiente”.

Esta semana, el Departamento pone en marcha un nuevo esfuerzo de vinculación para recordar a los solicitantes por texto y correo electrónico y así ayudar a que los solicitantes eviten retrasos cuando su solicitud inicial caduque después de 12 meses. Los nuevos mensajes por correo electrónico y texto del número de texto 510-74 o 918-06 EDD les recuerdan a los solicitantes que necesitan presentar una nueva solicitud después que caduca una solicitud.

El EDD tiene que conseguir información actualizada del solicitante cuando llegan al [fin de su año reglamentario de beneficios](#) de su solicitud inicial. Esto significa que las personas tienen que presentar una nueva solicitud, aunque todavía quede un saldo restante en su solicitud de Seguro de Desempleo regular o están recibiendo beneficios de una extensión federal. La única excepción es que los solicitantes de la Asistencia de Desempleo por la Pandemia no necesitan presentar una nueva solicitud.

Hay información útil disponible en la página del [Fin del año reglamentario](#) sobre el tipo de solicitud que tiene cada persona y lo que pueden esperar cuando el año

reglamentario de beneficios termine; esta página ha sido visitada más de 4 millones de veces en unas cuantas semanas.

Los [videos "Ask EDDy" del Departamento en YouTube](#), en inglés y español, también son recursos informativos para los solicitantes que buscan información sobre el fin del año reglamentario de beneficios.

### **La certificación de búsqueda de trabajo actualmente no afecta la elegibilidad para beneficios**

Cada dos semanas, los solicitantes deben certificar para los beneficios contestando [preguntas de certificación quincenalmente](#), incluyendo si el solicitante ha buscado trabajo. Sin embargo, a causa del impacto de [COVID-19](#) en la habilidad de los trabajadores para encontrar trabajo, desde marzo de 2020 no se ha requerido que los solicitantes busquen trabajo. Por lo tanto, los solicitantes pueden continuar contestando "no" a la pregunta de certificación quincenal de "¿Buscó usted trabajo?" sin afectar la elegibilidad en este momento.

El Departamento continuará informando al público sobre cualquier cambio futuro a este requisito de buscar trabajo.

Sin embargo, la mayoría de los solicitantes podrán contestar honestamente que "Sí" a esta pregunta si han participado en actividades de búsqueda de trabajo, tales como comunicarse con empleadores sobre un trabajo o buscar en línea o en periódicos u otras publicaciones.

Para más información sobre cómo contestar las preguntas de la certificación quincenal, visite la página web titulada [Información para comprender las preguntas de la certificación](#). También hay un [video útil en YouTube de Ask EDDy](#), en inglés y español, sobre cómo contestar las preguntas de la certificación quincenal que han causado confusión para los solicitantes.

### **Nueva orientación para la verificación de identidad por ID.me**

En un esfuerzo de cerrar la puerta al fraude de beneficios de desempleo sin precedentes el año pasado, el EDD fue uno de los primeros estados en la nación en adoptar un nuevo proceso de verificación de identidad, ID.me. Cualquier persona que presente una nueva solicitud por UI Online debe comprobar su identidad por ID.me. Hay un proceso simplificado para quienes ya fueron verificados por ID.me.

El EDD ha producido otro video informativo en YouTube de [Ask EDDy](#) para ayudar facilitar el proceso de validación de ID.me. El video, en inglés y español, incluye consejos útiles sobre como presentar los documentos necesarios para comprobar la identidad y cómo hacer uso del proceso de video chat con el árbitro de confianza. El video también trata las razones comunes por las que los documentos de identidad podrían ser rechazados en el proceso y cómo evitar estos problemas.