



De publicación inmediata: 17/06/2022

GOBERNADORA KATHY HOCHUL

LA GOBERNADORA KATHY HOCHUL ANUNCIA OBJETIVO DE MODERNIZACIÓN PARA EL DEPARTAMENTO DE TRABAJO DEL ESTADO DE NUEVA YORK

El NYSDOL alcanza la mitad del plan de implementación de tecnología de 4 años destinado a manejar el 100% de las consultas de los clientes

La Gobernadora Kathy Hochul anunció hoy que el Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York (NYSDOL, por sus siglas en inglés) está a la mitad de su plan de modernización estratégica de 4 años, un esfuerzo continuo que reducirá el volumen de llamadas, mejorará la experiencia del cliente y conectará rápidamente a los neoyorquinos con los beneficios del seguro de desempleo. EL NYSDOL colabora actualmente con la Oficina de Servicios de Tecnología de la Información (ITS, por sus siglas en inglés) del Estado de Nueva York para desarrollar e implementar soluciones tecnológicas que mejorarán el proceso de solicitud de beneficios del seguro de desempleo (UI, por sus siglas en inglés), verificarán el estado de los reclamos y abordarán los problemas presentados en los reclamos con una eficiencia sin precedentes con el objetivo de manejar el 100% de las consultas de los clientes. El plan forma parte de un esfuerzo continuo del NYSDOL para mejorar la experiencia general del cliente y reducir el fraude.

"Las luchas que experimentó la fuerza laboral de Nueva York durante la pandemia nos mostraron qué tan crucial es poder conectar a los buscadores de empleo con los empleadores", **dijo la gobernadora Hochul**. "A medida que nos recuperamos de los efectos económicos de la pandemia, debemos continuar mejorando los sistemas que nos permiten devolver el dinero a las manos de los neoyorquinos. Felicito al Departamento de Trabajo por su rápida labor durante la pandemia para ayudar a los neoyorquinos que enfrentan dificultades, y espero seguir trabajando con ellos mientras abordamos las brechas en nuestra infraestructura".

La comisionada del Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York, Roberta Reardon, dijo: "El Departamento de Trabajo ya estaba trabajando para mejorar el sistema de desempleo, pero la pandemia lo aceleró para entregar rápidamente \$105,000 millones en asistencia a casi 5 millones de neoyorquinos. Desde entonces, el departamento ha adoptado soluciones innovadoras y seguimos evolucionando para prestar un mejor servicio a los neoyorquinos. Nuestra capacidad de adaptación es la

razón por la que tantos estados siguen buscándonos como líderes durante esta crisis de salud mundial".

Durante los próximos 24 meses, el NYSDOL, en asociación con la Oficina de ITS:

- Desarrollarán e implementarán un nuevo centro de contacto omnicanal que utilizará tecnología impulsada por bots diseñada para responder preguntas específicas sobre los reclamos de los clientes.
- Presentarán un sistema de administración de formularios actualizado que funcionará con el sistema actual para permitir a los clientes enviar formularios adecuados para agilizar los trámites.
- Establecerán un nuevo sistema de intranet para mejorar la capacitación interna del NYSDOL y ayudarán al personal del centro de llamadas a optimizar el proceso de reclamos para una mayor eficiencia.
- Avanzarán en el proyecto de modernización del sistema del UI del departamento, que reemplazará el mainframe heredado obsoleto con un sistema de última generación en tiempo real.
- Crearán un nuevo modelo operativo que brindará eficiencias operativas, mejorarán y aumentarán la participación de agentes y clientes.

El director de Información de la Oficina de Servicios de Tecnología de la Información del Estado de Nueva York, Angelo 'Tony' Riddick, expresó: "Bajo el liderazgo de la gobernadora Kathy Hochul, el estado de Nueva York se ha movido con urgencia en su plan de modernización estratégica para conectar de manera eficiente a los trabajadores con los beneficios del seguro de desempleo. Me gustaría agradecer a los líderes de ITS que pudieron intensificar, desarrollar e implementar soluciones tecnológicas que mejorarán el proceso de solicitud de beneficios del UI para todos los neoyorquinos. El compromiso de la gobernadora Hochul con la tecnología y la actualización de la infraestructura crítica de nuestro estado ha sido una prioridad desde su primer día en el cargo".

La División de Seguro de Desempleo del NYSDOL está financiada por el Departamento de Trabajo de Estados Unidos (USDOL, por sus siglas en inglés). El presupuesto está determinado por las normas federales para el procesamiento de reclamos del UI en función de la carga de trabajo y la producción. El volumen de llamadas actual ha disminuido drásticamente en comparación con el inicio de la pandemia de COVID-19 y volvió a disminuir con el vencimiento de los beneficios federales extendidos.

Cuando la pandemia de COVID-19 azotó inicialmente al estado de Nueva York, el NYSDOL recibió un aumento sin precedentes en las solicitudes de UI. Durante la primera semana en que los reclamos se vieron afectados por la pandemia, el NYSDOL recibió más de 1,734,100 llamadas en total, lo que saturó el sistema. El NYSDOL se adaptó rápidamente y amplió la disponibilidad del centro de llamadas, asignó más personal para responder llamadas, contrató personal adicional, optimizó el proceso de reclamos y agregó servidores para aumentar el ancho de banda.

El NYSDOL también implementó las siguientes medidas tecnológicas durante el período de la pandemia:

- **Actualizaciones del sistema telefónico:** El NYSDOL implementó un sistema telefónico recientemente automatizado, actualizado y simplificado que conecta mejor a los neoyorquinos desempleados con la ayuda que necesitan.
- **Perkins:** El departamento utilizó nueva tecnología de bots para mejorar la experiencia del usuario. El NYSDOL lanzó "Perkins", un chatbot en el [sitio web del NYSDOL](#) que lleva el nombre de Frances Perkins, que puede responder muchas de las preguntas frecuentes de los neoyorquinos sobre cómo solicitar y recibir beneficios. Si bien Perkins no puede responder preguntas sobre reclamos individuales, utiliza inteligencia artificial para identificar nuevas preguntas. Perkins continúa evolucionando y puede comunicarse en una docena de idiomas, lo cual es imperativo en un estado tan diverso como Nueva York.
- **Nueva aplicación de Google:** El NYSDOL se asoció con Google Cloud para crear una aplicación basada en la nube, que puede adaptarse automáticamente a la cantidad de reclamos entrantes en cualquier momento.
- **Herramienta de gestión de las relaciones con los clientes (CRM, por sus siglas en inglés):** En desarrollo continuo, esta herramienta ayuda a rastrear y administrar las cargas de trabajo, proporciona a los agentes la información correcta para transmitirla a las personas que llaman y ayuda a los agentes a resolver los problemas de los clientes. La herramienta de CRM también brinda a los clientes acceso a más opciones de autoservicio, lo que reduce el volumen de llamadas.
- **DocuSign:** El NYSDOL lanzó un proceso simplificado utilizando DocuSign para enviar las certificaciones de semanas anteriores, también conocidas como certificaciones retroactivas, lo que permite a los neoyorquinos recibir pagos de manera más fácil y rápida. Los clientes ya no tienen que llamar para volver a certificar. Anteriormente, las certificaciones retroactivas solo se podían realizar por teléfono con un representante en vivo. El nuevo sistema permite que las certificaciones se completen en línea más rápido. Desde que se implementó DocuSign en las operaciones, el NYSDOL ha ampliado su uso para ayudar a los clientes de manera eficiente y segura.
- **Comunicaciones mejoradas:** El NYSDOL implementó un proceso para enviar mensajes de texto y correos electrónicos directamente a los solicitantes con el estado de su reclamo a medida que avanza en el proceso de aprobación. Este sistema ha enviado más de 100 millones de correos electrónicos y mensajes de texto, incluidas actualizaciones de estado, a los clientes durante la pandemia. El departamento también publica regularmente en sus plataformas de redes sociales para conectar a los neoyorquinos con información en desarrollo sobre los cambios que los afectarían, así como para promover herramientas de búsqueda de empleo, asistencia para el desarrollo profesional y acceso a miles de oportunidades laborales disponibles en todo el estado.
- **Sitio web:** El NYSDOL reorganizó su sitio web para que sea más fácil para los neoyorquinos encontrar información importante sobre los beneficios del UI y los

recursos laborales. Esto incluyó hojas informativas, videos, talleres virtuales y otro contenido actualizado periódicamente.

El NYSDOL continúa evaluando procesos y adaptándose según sea necesario mientras protege este sistema de apoyo fundamental para los neoyorquinos. A medida que el estado de Nueva York continúa navegando la pandemia de COVID-19, el NYSDOL sigue comprometido a explorar oportunidades para modernizar los sistemas.

###

Más noticias disponibles en www.governor.ny.gov
Estado de Nueva York | Cámara Ejecutiva | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418