

## **DISEÑADO PARA EXCLUIR:**

### **El fracasado intento de Nueva York para proveer compensación y acceso lingüístico a trabajadores desempleados**

#### **Contenido**

Sobre este reporte

Introducción

Resultados clave

Recomendaciones clave

#### I. Fondo

Caja de texto: Expansión del desempleo pandémico

#### II. Barreras de acceso al idioma

##### A. Interrupción en la comunicación

Caja de texto: Perspectivas de los trabajadores

##### B. Fallas en la traducción del sitio web y la solicitud inicial

Caja de texto: Un paso extra para hispanohablantes

Caja de texto: Historia de los trabajadores

##### C. Fallas en la traducción de los formularios de certificación semanales

##### D. Fallas en la traducción de documentos” vitales”

##### E. Traducciones de mala calidad

##### F. Lenguaje basado en negación de beneficios

#### III. Aumento de la carga de los solicitantes LEP con ID. Me

Caja de texto: Historia de los trabajadores

Caja de texto: Historia de los trabajadores

#### IV. Retrasos desmesurados en la adjudicación y el pago

*“Horas se convertirían en semanas, se convertirían en meses”*

Caja de texto: Historia de los trabajadores

#### V. Sobre Pagos y Reclamaciones Punitivas

#### VI. Impacto Humano

Caja de texto: Historia de un defensor

Caja de texto: Historia de la organización: Centro de trabajadores de Queen City

#### VIII. Violaciones Legales

#### IX. Recomendaciones

#### X. Apéndice: Antecedentes legales

##### A. Normas de acceso a los idiomas

##### B. Políticas estatales y plan de acceso lingüístico del NYSDOL

##### C. Elegibilidad para el desempleo y proceso administrativo

##### D. Continuidad de la obligación de certificar

*Agradecimientos sobre este reporte*

## Sobre este reporte

Este reporte fue hecho posible gracias a la valentía de los trabajadores que compartieron sus historias y las contribuciones de las organizaciones comunitarias, así como los proveedores de servicios legales que han estado en la primera línea de defensa, apoyando a los trabajadores con conocimientos limitados del idioma inglés para que tengan acceso a los beneficios del seguro de desempleo, dadas las tremendas brechas dejadas por el Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York. El Centro Nacional para la Ley y la Justicia Económica agradece a las siguientes organizaciones y personas por su apoyo y participación en este informe.

**Adhikar** · Adhikaar, que significa "derechos" en nepalí, es un centro comunitario y de trabajadores dirigido por mujeres que prestan servicios directos a la comunidad de habla nepalí; organiza a trabajadores de bajos ingresos y miembros de la comunidad afectados a promover la justicia social y los derechos humanos. Organiza el acceso a la información, construye el liderazgo de la comunidad y hace crecer el poder colectivo para obtener derechos que beneficien a sus comunidades; consolidan la dignidad y equidad para todos. En Adhikar, definimos a la comunidad nepalí como los descendientes de Nepal, Bután, India, Birmania y Tíbet que hablan nepalí.

**Trabajadores del centro de Flushing.** El centro de trabajadores de Flushing fue fundado en 2014 por inmigrantes y jóvenes para unir a los trabajadores y luchar por mejores condiciones en nuestros centros de trabajo, en nuestras casas y en nuestra comunidad. Es una organización de miembros abierta a trabajadores de todos los oficios, etnias y orígenes.

**La Sociedad de Asistencia Jurídica.** La Sociedad de Asistencia Jurídica es construida bajo una simple pero poderosa razón: a ningún neoyorquino se le debe negar el derecho a una justicia igualitaria.

**Servicios Legales de NYC.** El mayor proveedor de servicios jurídicos civiles gratuitos del país, Servicios Legales NYC lucha contra la pobreza para evitar la discriminación racial, social y promueve la justicia económica para los Neoyorquinos con bajos ingresos, incluyendo el acceso al idioma para las familias inmigrantes y LEP.

**Haz el Camino Nueva York.** Haz el camino a Nueva York construye el poder de las comunidades de inmigrantes y de la clase trabajadora para alcanzar la dignidad y la justicia.

**Centro de Acción Comunitaria MinKwon.** Su objetivo es organizar, educar y servir a las comunidades de inmigrantes coreanos y asiáticos con bajos ingresos desde 1984.

**Grupo para Asistencia Legal de Nueva York.** Fundado en 1990, NYLAG es una de las principales organizaciones de servicios jurídicos civiles que luchan contra la injusticia económica, racial y social defendiendo a las personas en situación de pobreza o crisis.

**Centro de trabajadores de Queen City.** Los trabajadores del centro de Queen City reúnen a trabajadores de todos los orígenes para luchar por mejores condiciones de trabajo y de vida en nuestras comunidades.

**Voluntarios del Servicio Jurídico.** VOLS aprovecha el poder de la comunidad jurídica de la ciudad de Nueva York y de los grupos vecinos para prestar servicios jurídicos civiles gratuitos cuando y donde más se necesiten.

## Introducción

‘Pasaba tal vez una hora o dos horas esperando para conectar y luego me cortaban, o cuando conectaba decían, *por favor en español*, me cortaban o me ponían en espera de nuevo. Y luego incluso cuando me ponían en espera, después de otra hora o dos, cortaban la llamada de todos modos y eso me hacía sentir desesperada”<sup>1</sup>

“Me dio la sensación de que el gobierno realmente le está fallando a la gente, fallando a los trabajadores en múltiples niveles. Bien, el estado no puede hacer nada contra la pandemia, pero sí puede asegurar que la salud y el bienestar de las personas es su principal preocupación. Todos sentimos que claramente no era así”<sup>2</sup>

“Me siento un poco impotente ante el DOL porque parece que no tengo derechos ya que no he nacido aquí; así que los beneficios no me llegan fácilmente”<sup>3</sup>

“La ley [del seguro de desempleo], es una ley correctiva, una ley humanitaria y debe interpretarse en consecuencia. Es la regla general que se concede para una interpretación liberal a los estatutos considerados por los tribunales como humanitarios y que se basan en una política pública humana”<sup>4</sup>

Cuando el COVID 19 devastó comunidades de todo el mundo, dejó al descubierto el racismo estructural y la desigualdad económica en todo el país y el estado de Nueva York. El desempleo se disparó y los inmigrantes, los trabajadores de color y las mujeres se llevaron la peor parte de la crisis.<sup>5</sup> Estos trabajadores no solo se enfrentan a tasas de mortalidad más elevadas, sino que constituyen, de forma desproporcionada, los “trabajadores esenciales” que ponen en riesgo su salud en trabajos mal pagados.<sup>6</sup> El estado de Nueva York exacerbó estas desigualdades al no atender a los trabajadores - en particular a los que tienen un dominio limitado del inglés- que solicitaron prestaciones de desempleo, un salvavidas fundamental diseñado para evitar las dificultades económicas cuando los empleados pierden su empleo sin tener culpa alguna.

---

<sup>1</sup>NCLEJ Interview with Worker 4 (May 13, 2021).

<sup>2</sup>NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Sarah Ahn (May 16, 2022).

<sup>3</sup>NCLEJ Interview with Worker 1 (June 26, 2021).

<sup>4</sup>*Machcinski v. Ford Motor Co.*, 277 A.D. 634, 639–640, 102 N.Y.S.2d 208, 213 (App. Div. 1951).

See Randy Capps, Jeanne Batalova & Julia Gelatt, Migration Pol’y Inst., COVID-19 and Unemployment: Assessing the Early Fallout for Immigrants and Other U.S. Workers 13 (June 2020),

<https://www.migrationpolicy.org/research/covid-19-unemployment-immigrants-other-us-workers>.

For COVID-19 mortality rates by race and/or ethnicity, see KFF, *COVID-19 Deaths by Race/Ethnicity*, <https://www.kff.org/other/state-indicator/covid-19-deaths-by-race-ethnicity/?currentTimeframe=0&selectedDistributions=white-percent-of-deaths--white-percent-of-total-population--black-percent-of-deaths--black-percent-of-total-population--hispanic-percent-of-deaths--hispanic-percent-of-total-population--asian-percent-of-deaths--asian-percent-of-total-population&sortModel=%7B%22colId%22:%22Location%22,%22sort%22:%22asc%22%7D>; Elisabeth Gawthrop, APM Research, The Color of Coronavirus: COVID-19 Deaths by Race and Ethnicity in the U.S. (May 10, 2022), <https://www.apmresearchlab.org/covid/deaths-by-race>;; Elise Gould & Valerie Wilson, *Black Workers Face Two of the Most Lethal Preexisting Conditions for Coronavirus – Racism and Economic Inequality*, Economic Policy Institute (June 1, 2020).

El departamento de trabajo del estado de Nueva York (“NYSDOL”) es responsable de la creación de barreras prohibitivas del Seguro de Desempleo (“UI”) para los trabajadores con salarios bajos y especialmente para los 2.5 millones de neoyorquinos con conocimientos limitados de inglés.<sup>7</sup> Este reporte –basado en entrevistas con trabajadores, líderes de más de una docena de organizaciones de ayuda a los inmigrantes en el estado de Nueva York y una revisión de la literatura y los datos pendientes– documenta las extremas barreras de acceso al idioma que el NYSDOL impuso a las comunidades de personas con conocimientos limitados de inglés y de inmigrantes y las graves dificultades financieras y materiales resultantes. El informe también ofrece recomendaciones específicas a los responsables políticos a nivel estatal y federal.

Durante el punto álgido de la pandemia, era casi imposible comunicarse por teléfono con NYSDOL, con LEP los trabajadores experimentando barreras particularmente difíciles hasta el día de hoy. Aspirantes para reclamar, llamaron docenas de veces al día durante semanas, con la esperanza de presentar la solicitud por teléfono o de hacer frente a retrasos o denegaciones indebidas. Solo para recibir un mensaje diciendo que NYSDOL no podía recibir sus llamadas. Los que lograron pasar –después de días y meses de esfuerzo– esperando por horas, a menudo se desconectaban sin llegar a hablar con nadie. Si acaso los solicitantes LEP llegaban a comunicarse, descubrían que NYSDOL proporcionaba servicios de interpretación incoherentes e inconsistentes, si es que los proporcionaba.

Debido al sistema colapsado de NYSDOL, la mayoría de los solicitantes de subsidios de desempleo tenían que solicitar los beneficios en línea y hacer frente a cualquier retraso o negación errónea a través del sistema en línea. Pero aquí, de nuevo, trabajadores con salarios bajos –y especialmente trabajadores inmigrantes– carecían de computadores, acceso a internet, y conocimientos técnicos necesarios para completar la aplicación online y el proceso de certificación.

Durante casi un año del inicio de la pandemia, a pesar de las claras leyes estatales y federales que prohíben la discriminación por razón de la lengua, NYSDOL no tradujo los documentos clave de IU –incluyendo la aplicación, instrucciones, y su sitio web– a cualquiera de los seis idiomas principales de la ciudad de Nueva York. y mientras NYSDOL eventualmente traduce algunos documentos al español y otros lenguajes, la mala calidad de las traducciones limita gravemente su utilidad.<sup>8</sup>

Hasta el día de hoy, NYSDOL todavía falla en la traducción de numerosos documentos vitales, y NYSDOL todavía sigue enviando avisos críticos y urgentes solo en inglés. Estas prácticas limitan gravemente la capacidad de los trabajadores LEP que reúnen los requisitos para acceder o mantener los beneficios de desempleo.

---

<sup>7</sup> New York State, *Language Access Policy*, <https://www.ny.gov/language-access-policy>.

<sup>8</sup> New York’s Executive Order 26, issued on October 6, 2011, established the first statewide language access plan and mandated language access for the top six most commonly-spoken languages. State of N.Y., Exec. Order 26 “Statewide Language Access Policy” (2011). Executive Order 26.1, issued on March 23, 2021, expanded this order to translation and interpretation services for the top ten most commonly spoken languages but gave agencies until August 1, 2022 to come into compliance. State of N.Y., Executive Order 26.1 “Statewide Language Access Policy” (2021). In 2022, the New York State legislature passed a new law, N.Y. Exec. Law § 202-a, effective July 1, 2022, requiring state agencies to translate vital documents into the 12 most common non-English languages spoken by LEP individuals in the state and to publish their language access plans on their websites.

Después de ser implementado el sistema en febrero de 2021, los trabajadores que ya habían recibido beneficios fueron señalados como posible fraude por ID. Me., como posibles defraudadores. Ellos

inmediatamente perdieron sus beneficios sin advertencia y tuvieron que cumplir con los tediosos requisitos de prueba y las largas demoras para recuperar el acceso a los beneficios, si es que podían hacerlo; ID. Me., causó un profundo dolor y sufrimiento económico a los solicitantes que cumplían los requisitos y que se quedaron sin la posibilidad de navegar por el sistema.

Ante los abrumadores problemas de acceso, los solicitantes pidieron ayuda a la comunidad apoyándose en organizaciones de base y en la comunidad jurídica sin ánimo de lucro. Estas organizaciones —auténticos héroes de la pandemia— dedicaron miles de horas a asistir a los demandantes LEP.

Han elaborado sus propias traducciones: manual de instrucciones y videos y actuaron como intérpretes. Trabajo que el NYSDOL tendría que haber realizado. Sin embargo, los neoyorquinos con LEP que no conocían o no tenían acceso a estas organizaciones no pudieron seguir el proceso de tramitación del subsidio de desempleo cuando más ayudas necesitaban.

Incluso aquellos que encontraron ayuda fueron a menudo retrasados injusta e ilegalmente y se les negaron los beneficios de desempleo.

Las barreras sistemáticas de NYSDOL impidieron ilegalmente que los neoyorquinos con LEP recibieran los beneficios importantes del seguro de desempleo. Las lagunas profundas del estado de Nueva York en materia de servicios de acceso a la lengua han causado y siguen causando graves dificultades financieras e inestabilidad económica a innumerables trabajadores con LEP. Sin ese acceso al subsidio de desempleo, los trabajadores LEP no podrían pagar sus facturas ni alimentar a sus familias. Acudieron a los bancos de alimentos, recurrieron a los refugios para personas sin hogar y pasaron hambre. Muchas personas trabajadoras con LEP privados de los beneficios de seguro social, no tuvieron más remedio que aceptar trabajos de alto riesgo e inseguros en la primera línea de la pandemia. Innumerables trabajadores a los que se les debían beneficios, nunca los recibieron, y el NYSDOL se limitó a responder con posturas inhumanas como “se cometieron errores”.<sup>9</sup> A lo largo de esta crisis, el NYSDOL ha fallado persistente y gravemente a las personas que hablan y leen un inglés limitado.

Tal y como se detalla en el apéndice, las acciones de NYSDOL violan la ley estatal de acceso al idioma, el título VI de la ley de Derechos Civiles de 1964, la ley de Seguridad Social y las directrices y reglamentos del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (“U.S. DOL”).

- Según las órdenes ejecutivas del Estado de Nueva York (“EO”) 26 y 26.1, todos los organismos estatales que interactúan con el público deben ahora traducir los documentos clave en los 10 lenguajes más comunes que hablan las personas con LEP y proporcionar servicios de interpretación en las seis lenguas más comunes.<sup>10</sup> A partir del 1 de julio de 2022, los organismos del estado de Nueva York deben traducir los documentos a los 12 idiomas más comunes en el estado de Nueva York, según la N.Y. Exec. Law § 202-a.<sup>11</sup>
- El título VI de la ley de derechos civiles prohíbe la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional por parte de cualquier organismo o programa financiado con fondos federales.<sup>12</sup> La corte suprema de los Estados Unidos ha sostenido que el título VI exige un acceso lingüístico significativo a los servicios gubernamentales para las personas que no hablan inglés.<sup>13</sup>
- La ley de seguridad social de 1935 exige el pago rápido de los beneficios de UI a todos los solicitantes que reúnan los requisitos “cuando sea debido”. La normativa y las directrices del Departamento de Trabajo de EE. UU., exigen la igualdad de acceso a los beneficios para los trabajadores que no hablan inglés como lengua materna.<sup>14</sup>

Producido en colaboración con grupos de la comunidad y servicios de organizaciones legales en primera línea, este reporte documenta las graves barreras sistemáticas de acceso al idioma y las dificultades que el NYSDOL impuso a las comunidades inmigrantes, así como problemas más amplios con el sistema de compensación por desempleo de Nueva York y las graves dificultades financieras y materiales que resultaron. Este reporte también provee recomendaciones específicas a los responsables políticos, basadas en entrevistas con los trabajadores, entrevistas con dirigentes con más de una docena de organizaciones de ayuda a los inmigrantes en el Estado de Nueva York, documentos recibidos a través de una solicitud de la ley de libertad de información (“FOIL”) al NYSDOL, y una revisión de la literatura y los datos pertinentes.

En Nueva York, el COVID 19 exacerbó disparidades profundamente arraigadas que la sociedad ha optado por ignorar, cobrando un alto precio a los trabajadores LEP, los inmigrantes y las personas de color. Para trabajar en pro de la equidad, Nueva York debe realizar cambios fundamentales, no solo para que el sistema de IU cumpla con la legislación federal y estatal, sino también para garantizar un sistema más humano que funcione para todos los neoyorquinos.

---

<sup>9</sup> NYSDOL Representative Phone Conversation with NCLEJ Senior Attorney Anjana Malhotra (April 2022).

<sup>10</sup> N.Y. Exec. Orders No. 26 and 26.1, *supra* note 8

<sup>11</sup> N.Y. Exec. Law § 202-a.

<sup>12</sup> 42 U.S.C. § 2000d. Executive Order 13166, issued by President Clinton in 2000, further clarifies the language access obligation of federally funded agencies, including state agencies receiving pass through dollars, under Title VI. *See* Exec. Order No. 13,166, 65 Fed. Reg. 50121 (Aug. 16, 2000).

<sup>13</sup> *Lau v. Nichols* held that discrimination on the basis of limited English proficiency constitutes national origin discrimination under the Civil Rights Act, including Title VI. 414 U.S. 563, 568 (1974).

<sup>14</sup> *See* discussion and notes *infra* § X(A).

## Resultados principales

Las barreras de acceso a la lengua provocaron una profunda dificultad económica a las personas que hablan idiomas distintos al inglés. En concreto, encontramos:

- Miles de aplicantes con LEP se enfrentaron a retrasos prolongados y a denegaciones erróneas para recibir los beneficios, causando profundas dificultades económicas, dolor, hambre y falta de vivienda;
- Los aplicantes tuvieron serios problemas para llegar a NYSDOL y afirman haber realizado cientos y miles de llamadas telefónicas infructuosas al NYSDOL a lo largo de semanas o meses para solicitar el desempleo o resolver problemas. Si un trabajador con LEP se conectaba finalmente con una persona, NYSDOL a menudo proporcionaba una interpretación inadecuada o no proporcionaba ninguna.
- Trabajadores con salarios bajos - especialmente trabajadores con LEP - no pudieron aplicarse eficazmente a los beneficios en línea debido a las barreras tecnológicas y de idioma.
- El NYSDOL no puso a disposición los servicios en idiomas distintos al inglés, lo que provocó retrasos y denegaciones erróneas de los beneficios a los solicitantes LEP que cumplían los requisitos, en violación de las leyes federales y estatales;
  - Durante el primer año de la pandemia, el NYSDOL no tradujo su sitio web ni la solicitud federal de desempleo – incluidas las solicitudes e instrucciones clave– a otros idiomas que no fueran el inglés, lo que impidió que los trabajadores con LEP presentaran reclamaciones.
  - Pocos documentos vitales se han traducido a las seis lenguas más habladas de Nueva York, lo que ha provocado retrasos prolongados, imposibilidad de acceder a los beneficios y denegaciones erróneas;
  - Los trabajadores con LEP se enfrentaron a denegaciones erróneas porque tenían dificultades para llenar los formularios en inglés, y se enfrentaron a barreras lingüísticas para impugnar las objeciones de sus empleadores a su elegibilidad y las determinaciones de inelegibilidad del NYSDOL.
- El contratista privado de NYSDOL, I.D. Me., cortó y creó ilegalmente barreras a los beneficios para los solicitantes LEP elegibles, además, no ha traducido muchos de sus mecanismos de verificación de identidad o documentos vitales clave a los seis, y mucho menos a los doce idiomas más hablados de Nueva York.
- NYSDOL debido a errores internos, hizo pagos excesivos a miles de reclamantes y ahora pretende recuperar el dinero ya gastado, a pesar de que el gobierno federal ha dejado claro en sus directrices que los estados deben renunciar a amplias categorías de pagos excesivos no fraudulentos.
- Las organizaciones comunitarias y jurídicas tuvieron que llenar el vacío causado por los fallos del NYSDOL y ayudaron a rellenar y traducir documentos y solicitudes vitales para miles de trabajadores.
- En 2021, EL NYSDOL denegó de forma desproporcionada los beneficios de desempleo a los solicitantes con conocimientos limitados de inglés en mayor medida que a los que sí hablaban el idioma. NYSDOL también denegó los beneficios de desempleo a los hispanos y afroamericanos, a los nativos americanos y a los hawaianos en mayor proporción que a los no hispanos y blancos, respectivamente.

## Recomendaciones clave

El estado de Nueva York debe tomar medidas inmediatas para hacer frente a las debilitantes, perjudiciales e ilegales barreras de acceso al idioma identificadas en este informe, y el Departamento de Trabajo de EE. UU. debe asegurarse de que Nueva York está cumpliendo con sus obligaciones del título VI. Si no lo hace, seguirá causando un profundo e innecesario dolor y dificultades a las comunidades LEP e impondrá una carga injusta a las organizaciones comunitarias y sin ánimo de lucro que sirven a los inmigrantes en todo el estado.

- NYSDOL debe priorizar el acceso lingüístico significativo traduciendo todos los documentos e instrucciones vitales necesarios para obtener los beneficios por el desempleo, a los 12 idiomas principales de Nueva York con traducciones no mecanizadas que son revisadas y aprobadas por traductores certificados.
- NYSDOL debe renovar su sistema telefónico para ofrecer una interpretación rápida y precisa que permita a los solicitantes LEP acceder a los beneficios para el desempleo.
- NYSDOL debe poner fin a su contrato con ID. Me. y dejar de dirigirse a los inmigrantes que reúnen los requisitos y a los solicitantes de LEP para investigar el fraude.
- NYSDOL debe establecer un sistema para identificar y compensar a todos los reclamantes LEP elegibles que intentaron solicitar el beneficio para el desempleo, pero nunca los recibieron debido a las barreras del acceso al idioma, incluyendo la posibilidad de que los solicitantes LEP que cumplían los requisitos, pero no podían acceder a los beneficios de UI, puedan solicitarlo.
- NYSDOL debe crear un grupo de trabajo que se comprometa y escuche a las organizaciones comunitarias para mejorar el acceso al idioma y responder a las necesidades de los reclamantes de manera oportuna de acuerdo con la ley federal.
- En NYSDOL deben cesar todos los cobros de sobrepagos y aplicar varias exenciones en la mayor medida permitida por la ley y las directrices federales.
- NYSDOL debe ser transparente con el público sobre el funcionamiento del sistema UI poniendo los datos y los informes a disposición del público.
- El NYSDOL debe subsanar los graves fallos de los dos últimos años proporcionando de forma proactiva los beneficios a los solicitantes que han estado esperando.
- El U.S. DOL debe abrir una investigación en virtud del título VI para que el NYSDOL cumpla con sus obligaciones de acceso a la lengua.

### I. Antecedentes

“La inseguridad económica durante el desempleo es una grave amenaza a la salud, el bienestar y la moral de la gente de este estado. El desempleo es, por lo tanto, un tema de interés y preocupación general que requiere una acción apropiada por el legislador para evitar su propagación y aligerar su carga, que ahora cae tan a menudo y con tanta fuerza sobre el trabajador desempleado y su familia”. - N.Y. Lab. Law § 501.<sup>15</sup>

Desde su creación durante la gran depresión, el sistema de desempleo ha sido un salvavidas para los trabajadores de Estados Unidos prevenir su caída en la pobreza debido a la pérdida de empleo.<sup>16</sup> Esto debió ser así cuando las medidas de emergencia de salud pública obligaron a muchas empresas a cerrar sus puertas al inicio de la pandemia de COVID 19.<sup>17</sup> Para muchos de los trabajadores más vulnerables de



Nueva York. - trabajadores con salarios bajos, inmigrantes y/o LEP- El sistema de desempleo de Nueva York les falló cuando más lo necesitaban.

A los pocos días del cierre económico relacionado con la pandemia, cientos de miles de neoyorquinos se encontraron de repente sin trabajo.<sup>18</sup> En los dos primeros meses de la pandemia, el Estado de Nueva York perdió el 20% de sus puestos de trabajo.<sup>19</sup> Los trabajadores de todos los sectores, y en particular el sector de servicios, comenzaron a presentar solicitudes de desempleo a niveles sin precedentes.<sup>20</sup> Fue un momento profundamente estresante para todos los trabajadores, cuando el miedo y la incertidumbre de la pandemia se combinaron con una pérdida total de ingresos para los trabajadores y sus familias que amenazaba con hundir a millones de personas en la pobreza.<sup>21</sup> El gobierno federal respondió ampliando los beneficios de la UI de una forma sin precedentes: tanto aumentando la cuantía y la duración de los beneficios de la UI por trabajador como ampliando los beneficios a los trabajadores que suelen estar excluidos, como los contratistas independientes.<sup>22</sup>

---

<sup>15</sup> N.Y. Lab. Law § 501 (“[T]he legislature therefore declares that in its considered judgment the public good and the well-being of the wage earners of this state require the enactment of this measure for the compulsory setting aside of financial reserves for the benefit of persons unemployed through no fault of their own.”).

<sup>16</sup>Gabriel Chodorow-Reich & John Coglianesi, *Unemployment Insurance and Macroeconomic Stabilization*, in RESSION READY: FISCAL POLICIES TO STABILIZE THE AMERICAN ECONOMY 154 (Heather Boushey et al. eds., 2019).

<sup>17</sup>David Greg, *NYC Lost a Record 631,000 Jobs to the Pandemic in 2020. So What’s Next?*, THE CITY (Mar. 14, 2021), <https://www.thecity.nyc/economy/2021/3/14/22326414/nyc-lost-record-jobs-to-pandemic-unemployment>; N.Y. State Comptroller, *New York’s Economy and Finances in the COVID-19 Era* (Mar. 30, 2021), <https://www.osc.state.ny.us/reports/new-yorks-economy-and-finances-covid-19-era-march-30-2021>. In March 2020, former Governor Cuomo used his emergency powers to shut down businesses and directed New York residents to stay home to the greatest extent possible to stem the transmission of COVID-19. N.Y. Exec. Order No. 202 (Mar. 7, 2020), [https://www.governor.ny.gov/sites/default/files/atoms/files/EO\\_202.pdf](https://www.governor.ny.gov/sites/default/files/atoms/files/EO_202.pdf).

<sup>18</sup> *Id.*

<sup>19</sup>James Parrott, CTR. FOR N.Y.C. AFFAIRS, *NEW YORK STATE’S LAGGING RECOVERY FROM THE COVID-19 PANDEMIC 1* (Dec. 14, 2021),

<http://www.centrny.org/reports-briefs/new-york-states-lagging-recovery-from-the-covid-19-pandemic-tkndj>.

Ben Casselman et al., *‘It’s a Wreck’: 3.3 Million File Unemployment Claims as Economy Comes Apart*, N.Y. TIMES (Apr. 3, 2020),

<sup>21</sup>See Zachary Parolin et al., *Monthly Poverty Rates in the United States during the COVID-19 Pandemic: Poverty & Social Policy Discussion Paper*, CTR. ON POVERTY & SOCIAL POL’Y (2020); Lauren Aratani, *Coronavirus Pandemic Plunges Millions of Americans into Poverty*, GUARDIAN U.S. (October 15, 2020), <https://www.theguardian.com/us-news/2020/oct/15/coronavirus-pandemic-plunges-millions-of-americans-into-poverty>.

<sup>22</sup>See Frances Chen & Em Shrider, *Expanded Unemployment Insurance Benefits During Pandemic Lowered Poverty Rates Across All Racial Groups*, U.S. CENSUS BUREAU (Sept. 14, 2021), <https://www.census.gov/library/stories/2021/09/did-unemployment-insurance-lower-official-poverty-rates-in-2020.html>; U.S. Dep’t of Labor, *Unemployment Insurance Relief During COVID-19 Outbreak*, <https://www.dol.gov/coronavirus/unemployment-insurance>.

El Congreso promulgó la mayor ampliación de los beneficios de desempleo en la historia de Estados Unidos, creando finalmente cuatro nuevas categorías de beneficios que funcionaban junto a la tradicional

UI estatal.<sup>23</sup> En Nueva York, el NYSDOL administró tanto estos beneficios ampliados como el UI tradicional de acuerdo con un sistema de desempleo federal-estatal de larga duración.<sup>24</sup>

### ***Cuadro de texto: Expansión del desempleo pandémico.***

*Ayuda al desempleo por pandemia (“PUA”): Proporcionó asistencia financiera a las personas que no cumplían los requisitos para recibir el subsidio de desempleo normal pero que estaban desempleadas como consecuencia de la pandemia, como los trabajadores autónomos por cuenta propia, a tiempo parcial y los trabajadores por encargo; los contratistas independientes; los agricultores; y los estudiantes de secundaria. El programa estuvo vigente desde el 27 de enero de 2020 hasta el 4 de septiembre de 2021.*<sup>25</sup>

*Compensación de emergencia por desempleo por pandemia (“PEUC”): Proporcionaba 13 o 20 semanas adicionales de beneficios por desempleo a quienes habían agotado los que se tenían disponibles en la legislación estatal. El programa tuvo vigencia desde enero 27 del 2020 hasta septiembre 4 del 2021.*<sup>26</sup>

*Subsidio Federal de Desempleo por Pandemia (“FPUC”): Añaden 600 dólares semanales a la cantidad que una persona tendría derecho a recibir en el marco de su programa estatal de desempleo.*<sup>27</sup> Esta disposición expiró el 31 de julio de 2020 y fue reactivada desde el 26 de diciembre de 2020, como suplemento de 300 dólares, hasta el 4 de septiembre de 2021.

*Subsidio de desempleo para trabajadores mixtos (“MEUC”): Proporcionó 100 dólares más por semana a los trabajadores con 5,000 dólares o más al año de ingresos netos por cuenta propia. Este programa funcionó desde diciembre 26 de 2020 hasta septiembre 4 de 2021.*<sup>28</sup>

Pero demasiados neoyorquinos sin trabajo, particularmente trabajadores LEP, no podían acceder a ningún tipo de beneficio por desempleo. Nueva York se situó en el tercio inferior del país en cuanto a la duración de los retrasos en la tramitación de las solicitudes, muy por debajo de los plazos de tramitación exigidos por el gobierno federal.<sup>29</sup>

---

<sup>23</sup>These include Pandemic Unemployment Assistance (“PUA”), Pandemic Emergency Unemployment Compensation (“PEUC”), Federal Pandemic Unemployment Compensation (“FPUC”), and Mixed Earners Unemployment Compensation (“MEUC”). See U.S. Dep’t of Labor, *supra* note 22; Nat’l Emp’t L. Project, *Unemployment Insurance Provisions in Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security (CARES) Act* (Mar. 27, 2020),

<https://www.nelp.org/publication/unemployment-insurance-provisions-coronavirus-aid-relief-economic-security-cares-act/>.

<sup>24</sup>See Peter Kramer & Sarah Taddeo, *Off the Unemployment Backlog: Patience, and Plenty of It, Paid Off*, LOHUD.COM (June 12, 2020), <https://www.lohud.com/story/news/coronavirus/2020/06/12/unemployment-new-york-claims-backlog/3134454001/> (reporting that as of June 2020, the NYSDOL processed about 800,000 applications for PUA).

<sup>25</sup>See 15 U.S.C. § 9021 *et seq.*

<sup>26</sup>15 U.S.C. § 9025 *et seq.*

<sup>27</sup>15 U.S.C. § 9023 *et seq.*

<sup>28</sup>15 U.S.C. § 9023 *et seq.*

<sup>29</sup>Megan Cassella & Katy Murphy, *States Overwhelmed by Previously Unimaginable Layoff Numbers*, POLITICO (Apr. 1, 2020),

<https://www.politico.com/news/2020/04/01/unemployed-workers-benefits-coronavirus-159192>.

<sup>30</sup>Parrott, *supra* note 19, at 2.

<sup>31</sup>JAMES PARROTT & LINA MOE, CTR. FOR N.Y.C. AFFAIRS, *THE NEW STRAIN OF INEQUALITY: THE ECONOMIC IMPACT OF COVID-19 IN NEW YORK CITY* 3 (Apr. 15, 2020),

<http://www.centernyc.org/reports-briefs/2020/4/15/the-new-strain-of-inequality-the-economic-impact-of-covid-19-in-new-york-city>.

Mientras muchos trabajadores luchaban por llegar a fin de mes, la incapacidad de Nueva York para hacer llegar los beneficios a trabajadores afectó a algunas comunidades de forma más aguda que a otras: a saber, en concreto, las personas de color, los inmigrantes y los trabajadores con salarios bajos. Los trabajadores

de color representaron casi la mitad de las pérdidas de empleo en el estado de Nueva York <sup>30</sup> y casi el 70% en la ciudad de Nueva York.<sup>31</sup>

Más de dos terceras partes de los beneficiarios de la ayuda de desempleo trabajaban en sectores de ingresos bajos y moderados, encabezados por los restaurantes, los hoteles y de atención sanitaria, la asistencia social y el comercio minorista.<sup>32</sup> Un mes después de la pandemia, casi dos tercios de los puestos de trabajo perdidos estaban ocupados por trabajadores con un salario inferior a 40.000 dólares anuales.<sup>33</sup>

En particular, los inmigrantes y los trabajadores LEP sufrieron fuertemente las pérdidas de empleo relacionadas con la pandemia. Por ejemplo, la tasa de desempleo de los estadounidenses de origen asiático en la ciudad de Nueva York aumentó del 3.6% en febrero de 2019 al 25.6% en mayo de 2019, el mayor aumento entre todos los principales grupos raciales.<sup>34</sup>

Los estadounidenses de origen chino en la ciudad de Nueva York informaron de una importante pérdida de puestos de trabajo a mediados de marzo de 2020, después de que los restaurantes cerraran u ofrecieran comida para llevar limitada.<sup>35</sup> y más de la mitad de los neozelandeses en la ciudad de Nueva York trabajaban en industrias con graves pérdidas de empleo relacionadas con la pandemia, como la industria del tránsito y el transporte terrestre de pasajeros, que perdió el 42.7% de sus empleos en mayo de 2020.<sup>36</sup> Según Adhikaar, una organización sin ánimo de lucro con sede en Queens, todos los aproximadamente 2.000 trabajadores de habla nepalí de los salones de manicura a los que presta el servicio perdieron sus empleos "sin ninguna certeza de que fueran a recuperarlos".<sup>37</sup>

Estas estadísticas representan sólo una parte del enorme impacto económico de la pandemia en las comunidades de inmigrantes de Nueva York. Los trabajadores indocumentados quedaron completamente excluidos de los programas gubernamentales y, sin embargo, fueron desplazados a un ritmo que duplicó el de la tasa de desplazamiento general.<sup>38</sup> Según un informe, las principales organizaciones sin ánimo de lucro que prestan servicios a las comunidades de inmigrantes informaron que el 75% de su gente había perdido sus puestos de trabajo, incluidas las empleadas domésticas, las trabajadoras de salones de uñas y el 95% de los jornaleros.<sup>39</sup> Y, como se documenta en este informe, los trabajadores inmigrantes que cumplían los requisitos se enfrentaban a barreras lingüísticas sistémicas de acceso a los beneficios.

Aunque la crisis de empleo de la pandemia inicial ha disminuido, las altas tasas de desempleo y los problemas que se tratan en este informe han persistido. Nueva York sólo ha recuperado el 71% de la pérdida de empleo relacionada con el COVID-19.<sup>40</sup> Y las disparidades raciales continúan: en el primer trimestre de 2022, mientras los trabajadores blancos estaban desempleados en un 3,6%, los trabajadores de color estaban desempleados en tasas más altas: 6,3% para los trabajadores latinos; 9,1% para los trabajadores negros; y 3,8% para los trabajadores asiáticos.<sup>41</sup>

Desde el inicio de la pandemia, los trabajadores hispanos han tenido las tasas más altas de denegación de beneficios de UI que los no hispanos; al 7,5% de todos los solicitantes hispanos se les denegó UI, mientras que sólo al 6,5%, de los no hispanos.<sup>42</sup> Así mismo, hubo disparidades raciales en las denegaciones: Al 9,3% de los solicitantes negros se les denegó el subsidio de desempleo, en comparación con el 6,4% de los solicitantes blancos.<sup>43</sup> Los solicitantes indios americanos/nativos americanos (7,7%) y hawaianos/isleños del Pacífico (8,3%) también experimentaron una tasa de denegación mayor que los blancos (6,4%). En 2021, los solicitantes que no son de habla inglesa fueron rechazados en mayor proporción (13,3%) en comparación con los de habla inglesa (9,8%).<sup>44</sup>

<sup>32</sup> James Parrott, *N.Y. Needs Better Unemployment Benefits Now*, N.Y. DAILY NEWS (Feb. 2, 2021), <https://www.nydailynews.com/opinion/ny-oped-better-unemployment-benefits-now-20210202-kunxrqfq6zd4rkuvijidneaczti-story.html>.

<sup>33</sup> PARROTT & MOE, *supra* note 31, at 2.

<sup>34</sup> Kimmy Yam, *Asian American New Yorkers Experienced Highest Surge in Unemployment During Pandemic*, NBC NEWS (Oct. 21, 2020), <https://www.nbcnews.com/news/asian-america/asian-american-new-yorkers-experienced-highest-surge-unemployment-during-pandemic-n1243894>.

<sup>35</sup> ASIAN AM. FED’N, *IMPACT OF COVID-19 ON ASIAN EMPLOYMENT IN NEW YORK CITY 11* (Oct. 2021), <https://aafccovid19resourcecenter.org/unemployment-report/>.

<sup>36</sup> *Id.* at 21.

<sup>37</sup> SARAH AMANDOLARE ET AL., *CTR. FOR AN URBAN FUTURE, UNDER THREAT & LEFT OUT: NYC’S IMMIGRANTS AND THE CORONAVIRUS CRISIS* (June 2020), <https://nycfuture.org/research/under-threat-and-left-out>.

<sup>38</sup> PARROTT & MOE, *supra* note 31, at 3.

<sup>39</sup> AMANDOLARE ET AL., *supra* note 37.

<sup>40</sup> Suhail Bhat & Greg David, *Modest Job Gains in March as New York City Still Struggles to Regain pre-COVID Footing* (April 14, 2022), <https://www.thecity.nyc/economy/2022/4/14/23026163/nyc-march-2022-jobs-numbers>.

<sup>41</sup> Kyle K. Moore, *State Unemployment by Race and Ethnicity*, ECONOMIC POLICY INSTITUTE (May 2022), <https://www.epi.org/indicators/state-unemployment-race-ethnicity/>.

<sup>42</sup> New York State Attorney General and Department of Labor Response to NCLEJ FOIL request, June 7, 2022 (on file with author).

Tasa de denegación de subsidio de desempleo del estado de Nueva York por raza y etnia: marzo 2020-Febrero de 2022<sup>45</sup>

Etnia	Solicitantes	Denegados	Tasas de Denegación
-------	--------------	-----------	---------------------

Hispanos	1,032,204	13,024	7.5%
No hispanos	3,505,722	242,219	6.9%

Raza	Solicitantes	Denegados	Tasas de Denegación
Negros	889,064	82,901	9.3%
Indios Americanos/ Na de Alaska	44,501	3,425	7.7%
Isleños del pacifico	19,404	1,602	8.3%
Blancos	2,705,726	173,152	6.4%

\* Incluye raza/etnia desconocida  
Fuente: NYSDOL.

## II. Barreras de Acceso al Lenguaje

El NYSDOL ha fallado innumerables veces a los neoyorquinos, particularmente a aquellos que no tienen inglés como primera lengua. NYSDOL no aplica las medidas básicas de acceso a la lengua –que exige la legislación estatal y federal– y además ha impedido que miles de solicitantes LEP reciban beneficios de desempleo.

<sup>43</sup>*Id.*

<sup>44</sup>*Id.* Notably, the response of NYSDOL and the New York State Office of the Attorney General (“NYOAG”) to NCLEJ’s FOIL request for basic UI data broken out by race, ethnicity, and language itself mirrored these disparities in violation of FOIL and Title VI of the Civil Rights Act. NYSDOL provided largely comprehensive data for Whites and English speakers but withheld significant data relating to non-Whites, Hispanics, and non-English speakers.

NYSDOL and NYOAG insisted on providing data broken out by month even though NCLEJ’s request specified to provide the data quarterly or annually if necessary for completeness. NYSDOL and NYOAG then refused to provide specific data for any monthly category that contained less than 10 responses. This resulted in missing data for 125 categories of non-White groups, 24 categories of non-English speakers, and 16 categories of Hispanics.

Comparatively, the data omitted only 13 categories of Whites and 3 categories for non-Hispanics and English speakers. As a result, NCLEJ could not fully examine the extent of racial, ethnic and language-based disparities in access to UI benefits. The data included in this report is a conservative estimate; a complete response would likely have revealed even larger disparities. NCLEJ Emails with New York Attorney General Labor Bureau Attorney Richard Balletta (July 2022).

<sup>45</sup>New York State Attorney General and Department of Labor Response to NCLEJ FOIL request, June 7, 2022 (on file with author). Notably, as described above, NYSDOL and NYOAG failed to provide comprehensive data for numerous and a disproportionate number of categories of data on non-English speakers, Hispanics, and Blacks and other minority groups.

Según la legislación estatal y federal, NYSDOL debe proporcionar un medio para que las personas con capacidad limitada de inglés puedan solicitarlo, obtener y mantener los beneficios de desempleo en su lengua nativa. El plan de acceso lingüístico de NYSDOL establece que la agencia proporciona servicios de interpretación oral, ya sea en persona o por teléfono, y la traducción escrita de algunas partes del sitio web y documentos en papel.<sup>46</sup> Sin embargo, nuestra investigación puso de manifiesto una escandalosa falta de traducción en todas las fases del proceso. Incluso según el propio Plan de Acceso Lingüístico del NYSDOL, lo que provoca retrasos inaceptables y denegaciones erróneas a los trabajadores LEP.

## A. Fallas en la comunicación

Cuando llegó la pandemia, era el problema que, tradicionalmente, si no hablabas inglés o español, tenías que usar el teléfono. Y por supuesto, un millón de personas llamaban a esos teléfonos; No tenían personal para atender ese volumen de llamadas. Aunque era extremadamente difícil para todos, era especialmente difícil para las personas que no hablaban inglés o español y luego, cuando sacaron los nuevos formularios de solicitud, sólo estaban en inglés, por lo que incluso las personas de habla hispana, que son bastantes en Nueva York, tuvieron que comunicarse por teléfono. Obligar a la gente a utilizar el sistema telefónico en ese momento era una locura, y un completo atasco, sobre todo, porque estamos hablando de un sistema en el que no solo hay que solicitar sino también seguir certificando, ¿qué se supone que hay que hacer?"<sup>47</sup>

"Mucha gente tiene problemas con sus cuentas online. Y no se trata sólo de personas mayores que no saben cómo navegar. Los más jóvenes intentaban solicitarlo y el sistema los expulsaba y les seguía ocurriendo que llamaban y la línea telefónica se cortaba. Eso también se traduce en problemas de comunicación: llamar y no conseguirlo, llamar, conseguirlo y luego no obtener una respuesta clara o escuchar cosas diferentes de distintos agentes".<sup>48</sup>

Antes de la pandemia, los trabajadores podían optar por solicitar los beneficios del UI en persona, por teléfono o en el sitio web del NYSDOL; Las opciones de teléfono y en persona proporcionaron vías críticas para muchos trabajadores de bajos salarios, ancianos y con conocimientos limitados de inglés que carecían de las habilidades tecnológicas y el equipo para navegar por el proceso de solicitud en línea. Sin embargo, durante la pandemia, las oficinas cerraron y los trabajadores simplemente no pudieron comunicarse con el NYSDOL por teléfono. Mary Lister, organizadora del Queen City Worker Center de Búfalo, lo resumió así: "Aunque técnicamente existía la opción de llamar, no había opción de llamar".<sup>49</sup>

Los defensores y los trabajadores confirmaron sistemáticamente la falta de acceso telefónico, con trabajadores, que llaman durante semanas y meses sin llegar a un agente. Sunny Lee, especialista en recursos humanos y operaciones del MinKwon Center for Community Action, informó de que sus clientes solían intentar llamar al NYSDOL durante seis semanas o más antes de pedirle ayuda.<sup>50</sup> Víctor Brito, asistente jurídico superior de Legal Service NYC ("LSNYC"), declaró que sus clientes llamaban de tres a cinco veces al día durante semanas y seguían sin conseguirlo.<sup>51</sup> Amanda Bransford, abogada de Make the Road New York, explicó: "El consejo que le dábamos a la gente en cierto momento era que empezaran a llamar a las 8 de la mañana, que esperaran todo el día y que posiblemente tardarían más que todo el día".<sup>52</sup> Ciara Farrell, abogada voluntaria del Grupo de Asistencia Legal de Nueva York ("NYLAG"), informó que los trabajadores llamaban "muchas veces y dejaban un mensaje, y volvían a llamar y, si lo conseguían, dejaban un segundo mensaje".<sup>53</sup> Todos los defensores y trabajadores con los que hablamos informaron de los largos tiempos de espera para hablar con el NYSDOL. La Sra. Lister describió la espera en el teléfono durante "horas y horas, y luego... las horas se convertían en semanas y se convertían en meses".<sup>54</sup> El acceso telefónico era "prácticamente imposible para algunas personas y especialmente para las que no hablan inglés".<sup>55</sup> Los trabajadores LEP se enfrentaron a barreras especialmente altas porque si finalmente llegaban a alguien en el NYSDOL, con frecuencia no podían hablar con nadie en su propio idioma.<sup>56</sup> En muchos casos, el representante de NYSDOL colgaba la llamada,<sup>57</sup> y los trabajadores tenían que repetir todo el proceso de llamar por semanas y esperar por horas.<sup>58</sup> En otros casos, los trabajadores LEP describieron que cuando lograban pasar, obtuvieron respuestas poco claras e incoherentes de varios agentes sobre cómo resolver los retrasos o las denegaciones erróneas de sus prestaciones, lo que provocó más confusión y obstáculos.<sup>59</sup>

El abogado de la Sociedad de Asistencia Jurídica, Richard Blum, describió la falta de interpretación como un problema generalizado que causaba graves perjuicios a los solicitantes de LEP: "Los centros de trabajo que asisten a los trabajadores que hablan otros idiomas se han quejado repetidamente de las dificultades para acceder a un intérprete. Los trabajadores se han quejado de que se les desconecta después de solicitar un intérprete. Todos estos problemas han alimentado los enormes retrasos en la concesión de los beneficios."<sup>60</sup>

---

<sup>52</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Amanda Bransford (May 13, 2021) and email from Amanda Bransford to NCLEJ (May 17, 2022).

<sup>53</sup>NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Ciara Farrell (July 26, 2021).

<sup>54</sup>NCLEJ Interview Queen City Worker Center Organizer Mary Lister (May 28, 2021).

<sup>55</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Legal Assistant Newman.

<sup>56</sup>NCLEJ Interview with Adhikaar Senior Organizer Megha Lama (June 29, 2021); NCLEJ Interview with MinKwon Specialist Lee.

<sup>57</sup>NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Sarah Ahn (May 16, 2022).

<sup>58</sup>NCLEJ Interview with Worker 4 (May 13, 2021); NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Staff Attorney Blum; NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn; NCLEJ Interview with Adhikaar Senior Organizer Lama; NCLEJ Interview with MinKwon Specialist Lee; Testimony of The Legal Aid Society Senior Attorney Richard Blum before the N.Y. S. Standing Comm. on Labor (Aug. 13, 2020), [https://www.nysenate.gov/sites/default/files/legal\\_aid\\_testimony\\_8\\_13\\_20\\_state\\_legislative\\_hearing.pdf](https://www.nysenate.gov/sites/default/files/legal_aid_testimony_8_13_20_state_legislative_hearing.pdf).

<sup>59</sup>NCLEJ Interview with Worker 3 (June 29, 2021); NCLEJ Interview with MinKwon Specialist Lee; NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Assistant Newman.

<sup>60</sup>See Testimony of The Legal Aid Society Staff Attorney Blum, *supra* note 58.

Varios trabajadores y sus defensores describieron que se pusieron en contacto con alguien que sólo hablaba inglés, a pesar de haber elegido la opción de español, y que nunca les devolvieron la llamada. Un defensor describió el "típico" calvario de un cliente de habla hispana:

La primera vez que llamó al Departamento de Trabajo, estuvo en espera durante más de dos horas. Cuando por fin consiguió hablar con una persona en directo, le hablaron en inglés, así que dijo "no inglés, español", tras lo cual le volvieron a poner en espera y le hicieron esperar una hora más. Cuando por fin se puso en contacto con alguien que hablaba español, la llamada se cortó. Así que volvió a llamar, aunque esta vez, en lugar de esperar, pidió que le devolvieran la llamada. Frustrantemente, la persona que le devolvió la llamada hablaba inglés. Así que volvió a decir: "no hablo inglés, hablo español", entonces le dijeron: "vale, espere, alguien le devolverá la llamada en español". Por supuesto, nunca devolvieron la

llamada; Al día siguiente, tenía que volver a hacer todo el proceso hasta que, casi por casualidad, conseguía conectar con alguien que hablaba en español y podía ayudarle con su pregunta o problema. Fue un proceso de ida y vuelta increíblemente doloroso para llegar a ese punto.<sup>61</sup>

### ***Cuadro de texto: Perspectivas de los trabajadores***

*"Tengo la suerte de hacerlo porque tengo tiempo, pero hay gente que ni siquiera tiene tiempo, que ni siquiera puede llamar al DOL y que no está recibiendo prestaciones porque todo se hace por teléfono... Así que les llamó todo el día y a veces no consigo contactar con ellos. Y a veces llamo durante seis horas y luego me pongo en contacto con ellos".<sup>62</sup>*

*"Pasaba tal vez una hora o dos horas esperando para conectar, y luego me cortaban, o cuando conectaba, decía: 'Por favor, en español', me cortaban, o me ponían en espera otra vez. Y luego, incluso cuando me ponían en espera, después de otra hora o dos, cortaban la llamada de todos modos, y eso me hacía sentir desesperada".<sup>63</sup>*

*"Hablaban en inglés y cuando pedía hablar en español, cortaban la llamada. . . . Entonces, la primera persona que contestaba salía hablando en inglés, y yo decía: 'Por favor, hable en español', entonces cortaban la llamada, y entonces volvía a llamar .... A veces llevaba dos, tres o cuatro horas esperando al teléfono y, de repente, cortaban la llamada y no me respondían.... Creo que hay que prestar más atención a los hispanos y a la situación por la que estamos pasando. Tiene que haber más atención y gente que pueda hablar con nosotros en español, y cuando llamamos, lo hacemos porque necesitamos ayuda, llamamos porque la necesitamos, y esta situación es realmente difícil, y te frustra y te hace sentir mal".<sup>64</sup>*

*"Por alguna razón, sin ningún tipo de aviso o advertencia, me dijeron (en línea) que no estaba autorizada a certificar mis beneficios semanales. No lo entendí y me sentí bastante desconcertada por ello. Así que llamé a un centro de defensa del inmigrante, que me dijo que llamara al DOL. Cuando llamé al DOL por mi problema, tuve que explicarles varias veces lo que estaba pasando. Y esto fue agotador y difícil".<sup>65</sup>*

## **B. Falta de traducción del sitio web y de la solicitud inicial**

Con las oficinas del NYSDOL cerradas en todo el estado y las líneas telefónicas atascadas, los solicitantes tuvieron que utilizar el sitio web para solicitar los beneficios tradicionales del UI y la pandemia y para resolver preguntas sobre denegaciones y retrasos erróneos. Pero los trabajadores con salarios bajos, entre los que se encuentran muchos trabajadores LEP, se encontraron con dificultades técnicas inmediatas. Los solicitantes del LEP "a menudo se enfrentaban a grandes obstáculos"<sup>66</sup> en el primer paso del proceso de solicitud: crear una cuenta en línea con el NYSDOL. Según un defensor, "en los primeros días del cierre del gobierno, para lo que más me llamaba la gente era que ni siquiera podía iniciar la solicitud, que no tenían forma de acceder a ella".<sup>67</sup>

Los defensores de Chhaya CDC, una organización de desarrollo comunitario del sur de Asia, señalaron que la falta de conocimientos informáticos y de acceso a la tecnología dificultaban o impedían a los trabajadores solicitar el subsidio de desempleo sin la ayuda de un intérprete con conocimientos tecnológicos:

Estamos hablando de personas extremadamente marginadas que pueden o no tener alfabetización, que pueden o no tener acceso a un ordenador. Puede que tengan acceso a un teléfono, pero no a



un ordenador. ¿Cómo se rellena la solicitud de desempleo cuando no se tiene acceso a un ordenador, y se está obligado a la distancia social?<sup>68</sup>

La organizadora principal de Adhikar, Megha Lama, señaló: "Muchos de nuestros miembros no tienen conocimientos informáticos".<sup>69</sup> La abogada de Legal Services NYC, Nicole Salk, explicó: "El sistema es tan complicado que las personas que no hablan inglés no pueden navegar por él sin traducción".<sup>70</sup> La Sra. Bransford, de Make the Road New York, resumió así estos retos: "Es difícil utilizar el idioma o el sistema en línea por teléfono. Así que, si no tenías un ordenador, si no tenías internet, y no había forma de comunicarse por teléfono, era casi como si no tuvieras forma de solicitarlo".<sup>71</sup>

Las personas que no entendían la solicitud en el sitio web no podían ponerse en contacto con el NYSDOL por teléfono porque las líneas estaban siempre ocupadas. "El gran problema era que mucha gente no podía hacerlo en línea y trataba de hacerlo por teléfono, lo que significaba estar al teléfono durante días y días, y a veces no sin conseguir un traductor; es increíblemente frustrante".<sup>72</sup> Los defensores describieron su trabajo con cientos de solicitantes LEP para configurar sus cuentas, solicitar el beneficio de desempleo y resolver los problemas, por vídeo, teléfono y capturas de pantalla, del proceso de solicitud en línea.

Incluso si los trabajadores LEP pudieran superar las barreras tecnológicas, no podrían completar la solicitud en línea del UI sin la ayuda de amigos, miembros de la familia o defensores de la comunidad con conocimientos de inglés.<sup>73</sup> El NYSDOL no tradujo la guía del UI, las preguntas frecuentes, las instrucciones, las notificaciones y las alertas de noticias sobre los cambios en los procedimientos de solicitud del UI.<sup>74</sup> Durante al menos un año después del inicio de la pandemia, el NYSDOL mantuvo un formulario de solicitud en línea sólo en inglés que permitía a las personas solicitar simultáneamente el UI y la PUA.<sup>75</sup>

El formulario de solicitud en español, anterior a la pandemia, no incluía las preguntas de elegibilidad exigidas por la Ley CARES. Por lo tanto, a diferencia de los solicitantes de habla inglesa, los solicitantes de habla hispana tenían que solicitar las prestaciones estatales de UI y ser rechazados antes de solicitar las prestaciones federales de PUA, y no podían solicitar ambas cosas a la vez.<sup>76</sup>

---

<sup>61</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Estee Ward (May 13, 2021) and email from Estee Ward to NCLEJ (May 14, 2022).

<sup>62</sup>NCLEJ Interview with Worker 1 (June 21, 2021).

<sup>63</sup>NCLEJ Interview with Worker 6 (Aug. 4, 2021).

<sup>64</sup>NCLEJ Interview with Worker 4 (May 13, 2021).

<sup>65</sup>NCLEJ Interview with Worker 3.

<sup>66</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

<sup>67</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

<sup>68</sup>Annetta Seecharan, Chhaya CDC, quoted in AMANDOLARE ET AL., *supra* note 37.

<sup>69</sup>NCLEJ Interview with Adhikaar Senior Organizer Lama.

<sup>70</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Nicole Salk (June 16, 2021).

<sup>71</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

<sup>72</sup>*Id.*

<sup>73</sup>NCLEJ Interview with MinKwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee;

NCLEJ Interview with NYLAG Volunteer Attorney Farrell;

NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.

<sup>74</sup>*Id.*; NCLEJ Interview with MinKwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee; NCLEJ Interview with NYLAG Attorney Farrell.

<sup>75</sup>NCLEJ Interviews with Make the Road New York Staff Attorney Bransford and Staff Attorney Ward; NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Assistant Newman.

<sup>76</sup>*Id.*

Hasta febrero de 2021, el NYSDOL no actualizó la solicitud en español para incluir las preguntas de elegibilidad de la PUA.<sup>77</sup> Incluso entonces, el NYSDOL no tradujo su solicitud en línea a ningún otro idioma, incluidos los otros cinco idiomas más hablados en el estado. Esto perjudicó especialmente a los trabajadores LEP porque muchos eran autónomos, clasificados como contratistas independientes por sus empleadores, o se enfrentaban a una situación relacionada con la COVID-19 en la que sólo podían optar a la PUA. Un defensor relató: "Nos parecía que la solución más fácil habría sido, que alguien podría haber traducido este formulario en un par de horas. Y no entendíamos cómo podía tardar un año".<sup>78</sup>

### ***Cuadro de texto: Un paso más para los hispanohablantes***

*El hecho de que el Estado no tradujera la solicitud en línea tuvo un efecto especialmente perjudicial para los hispanohablantes. El Congreso había especificado que los trabajadores no podían solicitar la PUA a menos que el estado ya hubiese determinado que no tenían derecho a los beneficios regulares del UI. El*

*NYSDOL renovó su formulario en línea en inglés para que los solicitantes de habla inglesa pudieran solicitar los beneficios regulares del UI y de la PUA al mismo tiempo. Utilizando esa única solicitud, el NYSDOL evaluaría primero la elegibilidad del solicitante para el UI ordinario, y luego –si es rechazado– para la PUA. Pero el NYSDOL no puso a disposición esta solicitud conjunta de IU y PUA en otro idioma que no fuera el inglés. Los hispanohablantes utilizaban un formulario de solicitud más antiguo, disponible en español en el sitio web del NYSDOL, que no incluía la solicitud de la PUA. Los hispanohablantes tenían que esperar a que les rechazaran la solicitud tradicional y volver a solicitarlo. Mientras que, si lo hacían con la solicitud actualizada en inglés por Internet, no tenían que pasar por todo el proceso de ser rechazados y volver a hacerlo".<sup>79</sup> El abogado Richard Blum, de The Legal Aid Society, describió este proceso tan disparejo como el fallo de comunicación más evidente del DOL durante la pandemia".<sup>80</sup>*

Los trabajadores y los defensores describieron la carga y la confusión que esto creaba, y la sensación de que el sistema no funcionaba para ellos. Un trabajador declaró: "Debido a mi limitado nivel de inglés, este proceso, desde el principio hasta el final, fue extremadamente agotador... En una ciudad como Nueva York, donde hay tanta gente diferente e inmigrantes viviendo aquí, creo que es correcto que la ciudad cree un sistema mejor para los inmigrantes que merecen y tienen derecho a recibir beneficios públicos."<sup>81</sup>

Al final, la falta de traducción de los materiales de solicitud impidió a innumerables trabajadores con capacidad limitada de inglés acceder a los beneficios de desempleo y supuso una importante carga para los familiares y las organizaciones comunitarias y jurídicas.

### ***Cuadro de texto: Historia de un trabajador***

*Un trabajador de amianto LEP que fue despedido en marzo de 2020, llamó al NYSDOL durante meses, esperando en espera durante múltiples horas muchos días sin éxito.*

---

<sup>77</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward (“[E]ventually, the NYSDOL at least partially translated the online application, but it took around a year for them to get around to it.”).

<sup>78</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

<sup>79</sup>*Id.*

<sup>80</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Staff Attorney Blum.

<sup>81</sup>NCLEJ Interview with Worker 3.

*Estuve sin trabajo durante tres o cuatro meses e intenté comunicarme. Me tenían al teléfono durante dos o tres horas y a veces se cortaba o se colgaba. Cada vez que llamaba, pedía los nombres de las personas con las que hablaba y no me los daban. Estaba hablando con ellos y de repente me dejaban al teléfono y cortaban la conversación.<sup>82</sup>*

*No fue hasta que acudió a una organización sin ánimo de lucro que pudo solicitarlo:*

*De hecho, no pude solicitar con éxito los beneficios por mi cuenta. Nunca pude presentarla, tuve que pedir ayuda a mi organización; mi organización fue capaz de comunicarse por mí, y de hecho creo que consiguieron ayuda de la senadora estatal de Nueva York, Jessica Ramos y ayuda de su oficina.<sup>83</sup>*

*Incluso después de presentar la solicitud, tuvo que esperar tres meses antes de recibir los beneficios, que llegaron en una suma global. Después, esperó otros dos meses sin recibir más beneficios. Durante esos dos meses, volvió a llamar en repetidas ocasiones y no recibió más explicación que el alto volumen de llamadas. "Me cansé de tener que seguir peleando y, por aquel entonces, mi trabajo empezó a llamar de*

nuevo, que necesitaban gente para trabajar".<sup>84</sup> Aunque nunca llegó a recibir todas las prestaciones de desempleo que le correspondían, dejó de intentarlo: "Una vez que encontré trabajo, decidí dejar de llamar para cobrar... porque estaba cansado de tratar con gente que no quería ayudarme".<sup>85</sup>

### **C. Falta de traducción de los formularios de certificación semanal**

Los solicitantes y beneficiarios de las prestaciones deben certificar su elegibilidad cada semana respondiendo a preguntas sobre su situación laboral y su búsqueda de empleo.<sup>86</sup> Sin embargo, los formularios de certificación por Internet para UI y PUA, hacían preguntas diferentes y sólo estaban disponibles en inglés.<sup>87</sup> El hecho de que el NYSDOL no tradujera los formularios de certificación imponía barreras injustificadas a los solicitantes LEP que querían mantener sus prestaciones.

Debido a la falta de traducción del sitio web, los solicitantes LEP a veces no entendían las preguntas de certificación y accidentalmente proporcionaban respuestas incorrectas.<sup>88</sup> Varios defensores describieron cómo el NYSDOL denegó los beneficios, y más tarde trató de recuperar los pagos en exceso, debido a los errores cometidos por los solicitantes LEP que no entendían los formularios de certificación en inglés.<sup>89</sup> Los defensores: "pasaron mucho tiempo trabajando con los solicitantes para corregir o rehacer las preguntas de certificación. A menudo, el NYSDOL tardaba mucho tiempo en revisar y aprobar esas certificaciones atrasadas, lo que significaba esperar los pagos retroactivos durante un periodo de tiempo aún más largo."<sup>90</sup>

---

<sup>82</sup>NCLEJ Interview with Worker 4.

<sup>83</sup>NCLEJ Interview with Worker 4.

<sup>84</sup>*Id.*

<sup>85</sup>*Id.*

<sup>86</sup>See discussion and notes, *infra* § X(D).

<sup>87</sup>NCLEJ Interview with Worker 2; NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Katherine Stanton (Aug. 31, 2021).

<sup>88</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Katherine Stanton (Aug. 31, 2021).

<sup>89</sup>*Id.*; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell.

<sup>90</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

Una demandante LEP que trabajaba como asistente de enseñanza y en un salón de uñas describió cómo, incluso después de conseguir finalmente los beneficios (contando con su hijo y con una organización sin ánimo de lucro para la traducción), tuvo problemas con el proceso de certificación y no pudo obtener asistencia del NYSDOL: "Es difícil incluso para las personas que hablan inglés entender este concepto de UIB, PUA, o el proceso de los beneficios. Así que, cuando intentaba certificar mis beneficios semanales, seguía diciendo que el nombre y la información del empleador no coincidían".<sup>91</sup>

### **D. Falta de traducción de documentos "vitales"**

*"A veces las notificaciones que envía el DOL también están aleatoriamente sólo en inglés... Algunas veces tendré un cliente de habla hispana que diga "sólo recibí esto en inglés" o "nunca recibí esta notificación en absoluto", y eso no funciona bien porque hay plazos estrictos con los que tienes que solicitar una audiencia, por ejemplo, una vez que recibes una notificación si no pudiste verla, eso está como viciado".<sup>92</sup>*

Los reglamentos federales, así como las leyes federales y estatales, exigen que el NYSDOL proporcione a los trabajadores con capacidad limitada de inglés documentos "vitales", incluidas las notificaciones necesarias para obtener o mantener los beneficios, en su idioma principal.<sup>93</sup> Los documentos "vitales"

incluyen "información, ya sea escrita, oral o electrónica, que sea necesaria para que una persona comprenda cómo obtener cualquier ayuda necesaria para que tenga acceso a los beneficios...".<sup>94</sup> Esto incluye también las comunicaciones que requieren una respuesta del beneficiario o solicitante.<sup>95</sup> La obligación de NYSDOL de proporcionar traducciones de documentos vitales surge tan pronto como NYSDOL tiene conocimiento de que el trabajador tiene un dominio limitado del inglés.<sup>96</sup> A pesar de este claro mandato federal, incluso cuando los trabajadores LEP identificaron su idioma principal no inglés en sus solicitudes de UI, el NYSDOL a menudo les envió avisos sólo en inglés.<sup>97</sup>

Para los hispanohablantes, el NYSDOL envió algunos formularios y correspondencia estándar seleccionados, como las determinaciones de los beneficios, en español.<sup>98</sup> Pero incluso esto era muy inconsistente. Según la asistente de servicios legales de LSNYC, Samantha Newman, "a veces los avisos que envía el DOL también están al azar sólo en inglés".<sup>99</sup> Otros defensores confirmaron que un gran problema fue que las personas que están aplicando en línea en español, están recibiendo mensajes de vuelta en inglés".<sup>100</sup>

<sup>91</sup>NCLEJ Interview with Worker 2.

<sup>92</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Assistant Newman.

<sup>93</sup>See 29 C.F.R. § 38.9(h). Under 29 C.F.R. § 38.9(g)(1), the state agency "must translate vital information in written materials into these languages and make the translations readily available in hard copy, upon request, or electronically such as on a Web site."

<sup>94</sup>29 C.F.R. § 38.4(ttt).

<sup>95</sup>U.S. Dep't of Labor, Emp't. & Training Admin., *Unemployment Insurance Program Letter No. 02-16*, at 3,

[https://oui.doleta.gov/dmstree/uipl/uipl2k16/uipl\\_0216.pdf](https://oui.doleta.gov/dmstree/uipl/uipl2k16/uipl_0216.pdf) (Oct. 1, 2015); U.S. Dep't of Labor, Emp't. & Training Admin., *Unemployment Insurance Program Letter No. 02-16, Change 1* (May 11, 2020),

Admin., *Unemployment Insurance Program Letter No. 02-16, Change 1* (May 11, 2020),

[https://wdr.doleta.gov/directives/attach/UIPL/UIPL\\_02-16\\_Change-1.pdf](https://wdr.doleta.gov/directives/attach/UIPL/UIPL_02-16_Change-1.pdf). In addition, pursuant to 29 C.F.R. § 38.9(g)(3), all communications containing vital information must contain a Babel notice, which is defined as a statement "in multiple languages informing the reader that the communication contains vital information, and explaining how to access language services to have the contents of the communication provided in other languages." 29 C.F.R. § 38.4(i).

<sup>96</sup>29 C.F.R. § 38.9(h) ("[O]nce [an agency] becomes aware of the non-English preferred language of an LEP [claimant] . . . the [agency] must convey vital information in that language.").

<sup>97</sup>NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

<sup>98</sup>*Id.*

<sup>99</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Assistant Samantha Newman.

<sup>100</sup>NCLEJ Interviews with Make the Road New York Staff Attorneys Bransford and Ward.

Y la abogada de VOLS, Tori Roseman, explicó: "Aunque se pida que lo estén, puede que no lo estén, o que sólo se traduzca parcialmente".<sup>101</sup> Un defensor estimó que sólo el 40% de los avisos de los formularios que deberían estar en español lo estaban realmente.<sup>102</sup>

La falta de traducción afectó a los trabajadores porque "hay plazos estrictos con los que tienes que solicitar una audiencia... una vez que recibes una notificación, pero si no pudiste verla, eso está como viciado".<sup>103</sup> Incluso cuando se traducía un documento, los trabajadores y los defensores afirmaban que el DOL a menudo sólo traducía una frase, como la determinación, sin traducir el razonamiento.<sup>104</sup> La asistente jurídica de la Sociedad de Ayuda Legal, Jacalyn Goldzweig Panitz, describió cómo las decisiones se enviaban a los demandantes de habla hispana en inglés, con una sola frase en español que informaba del derecho a apelar.<sup>105</sup> Pero "con el resto de la decisión en inglés", sus clientes "no tenían forma de entender el contexto o tomar una decisión".<sup>106</sup>

En cuanto a los solicitantes LEP que no hablan español: "Los idiomas menos comunes son: no hay traductores para ellos".<sup>107</sup> Por ejemplo, la organizadora del Centro de Trabajadores de Flushing, Sarah Ahn, observó que el NYSDOL no traducía al coreano las cartas relativas a las denegaciones, la impugnación de las prestaciones por parte del empleador y las apelaciones.<sup>108</sup>

El Plan de Acceso Lingüístico del NYSDOL, exigido por las leyes estatales y federales, confirma su incapacidad para traducir documentos fundamentales.<sup>109</sup> Aunque el NYSDOL está obligado desde hace tiempo a traducir documentos vitales a los seis idiomas más importantes de Nueva York -español, chino,

ruso, yiddish, bengalí y coreano,<sup>110</sup> no traduce a ningún idioma avisos fundamentales para acceder a los beneficios. Por ejemplo, el NYSDOL no traduce los avisos de determinación al reclamante ni los documentos de solicitud de beneficios, lo que impide a los trabajadores LEP entender el resultado de sus solicitudes, la base de las determinaciones del NYSDOL y cómo apelar.<sup>111</sup> El NYSDOL tampoco traduce las notificaciones de fraude e inmigración a ningún otro idioma que no sea el español.<sup>112</sup> El DOL tampoco traduce las solicitudes de verificación secundaria, de identificación, de verificación de empleo de extranjeros, las solicitudes de la Seguridad Social o las solicitudes de verificación de trabajo o de derechos a ningún idioma que no sea el inglés y el español.<sup>113</sup> Otros documentos clave no se traducen a los seis, por no hablar de los 12 idiomas más hablados en Nueva York, como exige la ley estatal, incluidas las instrucciones de elegibilidad y el formulario de beneficios monetarios.<sup>114</sup> Además, el NYSDOL ha admitido abiertamente que no traduce ninguna notificación a los solicitantes que pueden acogerse a las exenciones de recuperación de pagos excesivos.<sup>115</sup>

<sup>110</sup>NCLEJ Interview with Volunteers of Legal Service Staff Attorney Victoria Roseman (March 10, 2022).

<sup>112</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

<sup>113</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Assistant Newman.

<sup>114</sup>NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.

<sup>115</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Jacalyn Goldzweig Panitz (Aug. 21, 2021).

<sup>116</sup>*Id.*

<sup>117</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk; NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn.

<sup>118</sup>NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn.

<sup>119</sup>*See* N.Y. DEP'T OF LABOR, *supra* note 46.

<sup>120</sup>*Id.* at 2. The number of languages was expanded from six to ten by Executive Order 26.1 in March of 2021; agencies have until August 1, 2022 to come into compliance. The expansion will add Haitian Creole, Italian, Arabic, and Polish. *See* State of N.Y., Executive Order 26.1 “Statewide Language Access Policy” (2021).

<sup>121</sup>N.Y. DEP'T OF LABOR, *supra* note 46, at 27, 29.

<sup>122</sup>*Id.* at 29–30.

<sup>123</sup>*Id.*

<sup>124</sup>*Id.* at 17, 29–30.

<sup>125</sup>UI Overpayment Coalition meeting with NYSDOL, May, 27, 2022.

Además, el NYSDOL enviaba avisos importantes relativos a la renovación de los beneficios y a los beneficios federales adicionales sólo en inglés, lo que impedía a los solicitantes recibir todas los beneficios a los que tenían derecho. Un trabajador LEP describió cómo obtuvo la PUA con la ayuda de una organización sin ánimo de lucro, tras lo cual el NYSDOL se puso en contacto con él y le dijo que tenía derecho a recibir beneficios adicionales.<sup>117</sup> Sin embargo, no pudo entender los requisitos de documentación, por lo que no los solicitó.<sup>118</sup>

Algunos escritos vitales, como las determinaciones monetarias y las apelaciones, requerían una respuesta en un plazo de 30 días, pero los trabajadores no cumplían el plazo porque la notificación se emitía sólo en inglés.<sup>119</sup> Para cuando los reclamantes encontraban traductores, no podían responder a tiempo, especialmente si la solicitud implicaba peticiones onerosas de documentación adicional. Según un defensor, el hecho de que el NYSDOL no tradujera las solicitudes de verificación de inmigración era especialmente perjudicial:

A los no ciudadanos (solicitantes) que tenían algún tipo de estatus migratorio que les permitía trabajar, como el asilo... se les pedía regularmente documentación, que demostrara que estaban autorizados a trabajar. Y tienen que entregar esos documentos en un plazo de 21 días hábiles... Es un plazo bastante ajustado. Si recibes la notificación en inglés, tienes que programar una llamada con uno de nosotros o encontrar a alguien que pueda traducirla, saber qué significa, qué documentos tienes que enviar y cómo hacerlo. También hubo mucha confusión en torno a: ¿tengo que enviar mis originales? ¿Es eso seguro? Si no es necesario, ¿qué tipo de copia debe ser? Esto

también creó mucha ansiedad entre los solicitantes y retrasos significativos en el proceso de solicitud.<sup>120</sup>

El hecho de que el NYSDOL no traduzca avisos e instrucciones vitales repercute directamente en la capacidad de los trabajadores para mantener sus beneficios.<sup>121</sup> Por ejemplo, cuando la reclamación de UI de un solicitante está pendiente o se retrasa, el NYSDOL sigue exigiendo a los trabajadores que sigan certificando los beneficios semanales.<sup>122</sup> El hecho de no certificar y cumplir durante el plazo establecido da lugar a la denegación de los beneficios. Sin embargo, muchos solicitantes LEP no entendieron esto porque NYSDOL no tradujo las preguntas e instrucciones de certificación.<sup>123</sup> Como describió la Sra. Goldzweig Panitz "Si nunca has estado desempleado, parece un sistema bastante sencillo. Lo solicitas, te quedas sin trabajo y recibes los beneficios semanalmente, pero es un sistema realmente complicado con muchísimas normas. Lo que he visto es a la gente que no sabe leer en inglés asumir que estaban haciendo las cosas bien y luego tienen problemas por violaciones de la regla 31 en un manual de cien páginas".<sup>124</sup>

<sup>119</sup>NCLEJ Interview with VOLS Attorney Roseman; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell.

<sup>117</sup>NCLEJ Interview with Worker 3.

<sup>118</sup>*Id.*

<sup>119</sup>NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Attorney Salk; NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz; NCLEJ Interviews with Make the Road Staff Attorney Bransford and Staff Attorney Ward.

<sup>120</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

<sup>121</sup>*Id.*; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interview with MinKwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee.

<sup>122</sup>NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

<sup>123</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Stanton.

<sup>124</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

Por último, los trabajadores LEP informaron que el sistema de mensajería en línea del NYSDOL sólo funcionaba en inglés, lo que les impedía hacer un seguimiento de las preguntas relativas a la elegibilidad, el estado de los pagos y otros problemas y retrasos con sus beneficios. Los trabajadores describieron en repetidas ocasiones su dificultad para utilizar el sistema de mensajería para escribir al NYSDOL en su idioma principal; para empezar, ninguno de los encabezamientos temáticos obligatorios estaba traducido, lo que significaba que los reclamantes solían seleccionar un encabezamiento que no se correspondía con su pregunta o problema.<sup>125</sup> Un defensor comentó: "Realmente no importaba en qué idioma estuviera el texto del mensaje del reclamante, la respuesta escrita que recibía estaba casi siempre en inglés".<sup>126</sup>

## **E. Baja calidad en las Traducciones**

El NYSDOL ha traducido su página web al español y ahora hay una página web con interfaz de usuario que utiliza Google Translate para algunos idiomas.<sup>127</sup> Sin embargo, la mala traducción automática sigue haciendo que el sitio web sea incomprensible para algunos trabajadores.<sup>128</sup> Problemas similares afectan a las traducciones de los documentos y el material didáctico del NYSDOL.<sup>129</sup> Según Sunny Lee, especialista del MinKwon Center, la traducción del NYSDOL de ciertos documentos, incluida la guía de la UI, era incoherente.<sup>130</sup> Dado que los términos, las instrucciones y la orientación de los materiales de UI ya son muy técnicos, la mala calidad de la traducción dificultó aún más la navegación y el acceso a los beneficios de UI para las personas con capacidad limitada de inglés.

Una de las razones principales de las malas traducciones es la dependencia ilegal del NYSDOL de los sistemas de traducción automática.<sup>131</sup> Según el Sr. Blum, "parece que están utilizando Google Translate.

Eso puede darte el tema general, pero no mucho más".<sup>132</sup> La Sra. Roseman coincidió: "Su servicio de traducción (de cabecera) es utilizar Google Translate".<sup>133</sup> La traducción de calidad inferior viola el Título VI y las leyes estatales que exigen el acceso a la lengua, así como las normas y orientaciones federales, que limitan la traducción automática y exigen traducciones de buena calidad.<sup>134</sup>

Para agravar el problema, la agencia subcontrata y confía la garantía de calidad de las traducciones a empresas privadas permitiendo que el personal interno actúe como traductor basándose en su autoevaluación no comprobada de su competencia en un idioma concreto.<sup>135</sup> Además, el Plan de Acceso Lingüístico del NYSDOL no exige a la agencia que consulte a las organizaciones comunitarias,<sup>136</sup> a pesar del enorme y fundamental papel que desempeñan para garantizar que los trabajadores con conocimientos limitados de inglés reciban los beneficios..

<sup>129</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

<sup>128</sup>*Id.*

<sup>127</sup>NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Senior Paralegal Brito.

<sup>128</sup>*Id.*; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.

<sup>129</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.; NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

<sup>130</sup>NCLEJ Interview with MinKwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee.

<sup>131</sup>U.S. Dep't of Labor, Emp't. & Training Admin., Unemployment Insurance Program Letter No. 02-16, at 3 (May 11, 2020), [https://wdr.doleta.gov/directives/attach/UIPL/UIPL\\_02-16\\_Change-1.pdf](https://wdr.doleta.gov/directives/attach/UIPL/UIPL_02-16_Change-1.pdf). The DOL explicitly provides that "[u]se of free, web-based translation services (also known as machine translation software) is not sufficient to ensure that the translation is appropriate and conveys the same meaning as the English version."

<sup>132</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Staff Attorney Blum.

<sup>133</sup>NCLEJ Interview with VOLS Attorney Roseman.

<sup>134</sup>*See* discussion and notes, *infra* § X(A).

<sup>135</sup>N.Y. DEP'T OF LABOR, *supra* note 46, at 13 (authorizing the use, "occasionally and for routine matters," of "multilingual staff volunteers who are self-assessed in their own language competency") and 13–14 (listing vendors for translation services).

<sup>136</sup> *See id.*

Además, el NYSDOL y su servicio de interpretación "Language Line" carecen de un número suficiente de intérpretes competentes, especialmente para los idiomas con múltiples dialectos o distinciones formales y coloquiales.<sup>137</sup> Como resultado, "no era realmente una buena manera de comunicarse, porque el intérprete no estaba siendo entendido por el solicitante, y luego no estaba traduciendo adecuadamente lo que el solicitante estaba diciendo al empleado del DOL".<sup>138</sup> Como explicó la Sra. Roseman "Para conseguir que se traduzca algo, los solicitantes deben adoptar un enfoque proactivo, lo que significa que tienen que pedir al DOL que traduzca. Pero el problema es que no hay ningún procedimiento ni protocolo ni instrucciones sobre cómo hacerlo."

La abogada principal de Legal Services NYC, Nicole Salk, describió que: "En el caso del bengalí, mucha gente decía que las traducciones eran un galimatías".<sup>139</sup> La Sra. Ahn, que asistió a trabajadores que hablaban coreano, chino y otros idiomas, dijo que las traducciones del NYSDOL UI "siempre tenían problemas.<sup>140</sup> A veces eran muy malas, a veces estaban bien, pero siempre había problemas". Según una reclamante LEP que tuvo que depender de su hijo y de una organización sin ánimo de lucro para ayudar a traducir y presentar su solicitud: "El mayor problema es que hay contenidos traducidos, pero la traducción no recoge toda la cultura ni el proceso. Intentan que suene como el proceso americano, pero no suena como el inglés".<sup>141</sup>

## **F. Denegación de beneficios en función de la lengua**

Las barreras de acceso al idioma dieron lugar a denegaciones erróneas por varios motivos. En primer lugar, algunos empleadores sin escrúpulos se aprovecharon de las lagunas de acceso al idioma para impugnar la elegibilidad de los trabajadores, afirmando falsamente que los trabajadores fueron despedidos



por causa o se negaron a trabajar, que son motivos de descalificación para el UI, cuando en realidad el empleador los dejó ir.<sup>142</sup>

En segundo lugar, los trabajadores LEP que luchaban por rellenar formularios en inglés a menudo tenían que confiar en la ayuda de los miembros de la familia que hablaban inglés, lo que a veces daba lugar a errores porque la persona que rellenaba el formulario no tenía pleno conocimiento de los hechos o no entendía la terminología.<sup>143</sup> O bien, los trabajadores LEP rellenaban ellos mismos los formularios y cometían errores accidentales debido a su escasa comprensión.<sup>144</sup> Por ejemplo, la Sra. Roseman señaló: "A veces se pregunta a los solicitantes: ¿Está usted preparado y dispuesto a trabajar?" y hay muchas posibilidades de que la pregunta se pierda en la traducción y, por tanto, la respuesta sea errónea".<sup>145</sup> Este tipo de errores provocó denegaciones erróneas y, en ocasiones, incluso investigaciones por fraude. Como describió un defensor:

He tenido problemas con denegaciones erróneas que se basaban en el idioma, porque nuestros clientes a menudo son despedidos, y el empleador les dice, no hay más trabajo para ti. Y entonces la persona no escribía 'despedido', sino que escribía 'no hay más trabajo', entonces había un problema de fraude, y teníamos que hacer una apelación. Así que era un problema de acceso al idioma.<sup>146</sup>

<sup>137</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward

<sup>138</sup>*Id.*

<sup>139</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.

<sup>140</sup>NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn.

<sup>141</sup>NCLEJ Interview with Worker 2.

<sup>142</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with Worker 5.

<sup>143</sup> NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

<sup>144</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford; NCLEJ Interview with VOLS Attorney Roseman;

<sup>145</sup>NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell.

<sup>146</sup>NCLEJ Interview with VOLS Attorney Roseman.

En tercer lugar, una vez que el NYSDOL puso a disposición los formularios en idiomas distintos del inglés, la mala calidad de la traducción provocó denegaciones injustificadas y pérdidas en las apelaciones. Según la Sra. Roseman, dado que los términos, las instrucciones y la orientación de los materiales de UI ya son muy técnicos, "el problema es que la gente no sabe que la calidad de la traducción es deficiente y eso da lugar a respuestas incorrectas o a información errónea".<sup>147</sup> A menudo "el cliente ni siquiera sabe que es una traducción deficiente hasta que recibe una determinación negativa más tarde o tiene problemas".<sup>148</sup>

Los defensores tuvieron que hacer una considerable labor de abogacía ante el NYSDOL para asegurarse de que los inmigrantes que cumplían los requisitos obtuvieran sus beneficios, y algunos de ellos nunca recibieron los beneficios que les correspondían.<sup>149</sup> Según la Sra. Lama, el NYSDOL "no aceptaba permisos de trabajo, así que tuvimos que educar al DOL en el sentido de que se trataba de permisos de trabajo que se prorrogaban automáticamente".<sup>150</sup> Los asilados se vieron especialmente afectados. Según la Sra. Lama, "los trabajadores asilados no consiguieron la elegibilidad y estuvieron esperando otros siete meses para ver si eran elegibles. Muchos estudiantes no obtuvieron los beneficios a los que tenían derecho".<sup>151</sup> Los defensores informaron que a los trabajadores domésticos también se les denegó erróneamente el beneficio de desempleo, a pesar de que cumplían todos los requisitos.<sup>152</sup> La falta de traducción y de normas claras, así como el miedo a las represalias, también hicieron que algunos trabajadores domésticos inmigrantes que reunían los requisitos necesarios renunciaran a solicitarlo.<sup>153</sup> Según la Sra. Lama "Para muchos de nuestros miembros, se trata de trabajadores domésticos, así que creo que no había mucha claridad en cuanto a la forma de solicitarlo. Así que muchas trabajadoras domésticas renunciaron a presentar su solicitud. . . Muchos no fueron encontrados elegibles para el beneficio de desempleo a pesar de que pagan impuestos y tienen un número de seguridad social, muchos también

tenían miedo de que su empleador les dijera algo. Había una pregunta como. . . 'Durante la pandemia, ¿se marchó usted o su empleador le dijo que no viniera?' ... así que eran preguntas muy diferentes, diría yo".<sup>154</sup>

Por último, los problemas de traducción persisten en las audiencias. Los defensores describieron múltiples ejemplos en los que los Jueces de Derecho Administrativo de Desempleo ("ALJ") confirmaron la denegación de beneficios por parte del DOL porque consideraron que los reclamantes se contradecían al intentar corregir un error de traducción de un familiar de habla inglesa en sus formularios de solicitud y certificación.<sup>155</sup> Los ALJ también asumieron que los materiales de solicitud o recertificación estaban disponibles en otros idiomas, cuando no era así, y emitieron denegaciones basándose en que los reclamantes no rellenaron los formularios de forma correcta o completa.<sup>156</sup>

---

<sup>147</sup>NCLEJ Interview with VOLS Attorney Roseman.

<sup>148</sup>*Id.*

<sup>149</sup>NCLEJ Interview with Adhikaar Senior Organizer Lama and Senior Case Coordinator Maya Gurung (June 29, 2021); NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interviews with Make the Road New York Staff Attorney Ward and Staff Attorney Bransford; NCLEJ Interview with MinKwon Specialist Lee.

<sup>150</sup>NCLEJ Interview with Adhikaar Senior Organizer Lama and Senior Case Coordinator Gurung.

<sup>151</sup>*Id.*

<sup>152</sup>*Id.*; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.

<sup>153</sup>NCLEJ Interview with Adhikaar Senior Organizer Lama.

<sup>154</sup>*Id.*

<sup>155</sup>*Id.*

<sup>156</sup>*Id.*; NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Stanton.

### **III. Aumento de la carga de los solicitantes LEP con ID. Me**

En febrero de 2021, el Estado de Nueva York adquirió e implementó un nuevo sistema de detección de fraudes llamado ID. Me., que se basa en un problemático software de reconocimiento facial que ha impedido erróneamente que innumerables trabajadores inmigrantes y LEP que cumplen los requisitos reciban los beneficios. Según los trabajadores y los defensores, ID. Me., no traduce los avisos y las instrucciones de acuerdo con la ley neoyorquina y federal, impone onerosas cargas probatorias a los señalados por presunto fraude y retrasa significativamente la resolución de las señales de fraude, dejando a los trabajadores en extrema dificultad sin beneficios durante meses.<sup>157</sup> I.D. Me., ha impedido a muchos trabajadores LEP elegibles recibir UI, y muchos otros abandonaron sus solicitudes válidas de UI porque no podían navegar por el sistema.<sup>158</sup> A pesar de que el Servicio de Impuestos Internos y otros estados han dejado de utilizar ID. Me., debido a las preocupaciones sobre la privacidad, el sesgo racial y la privatización de las funciones gubernamentales básicas,<sup>159</sup> incluso mientras los defensores de Nueva York han insistido en inconvenientes similares,<sup>160</sup> el NYSDOL sigue confiando en ID. Me.

Actualmente, todos los solicitantes deben registrarse con el sistema ID. Me., el sistema revisa y señala las reclamaciones supuestamente fraudulentas mediante un proceso automatizado que captura, almacena y utiliza datos biométricos.<sup>161</sup> El proceso primario de verificación de la identidad consiste en "varias comprobaciones automatizadas para proteger contra el fraude de identidad", pero "algunas personas -sin culpa alguna- no pueden superar estas comprobaciones".<sup>162</sup> Estos solicitantes deben someterse a una "verificación secundaria" con un video vigilado.<sup>163</sup> Los defensores afirman que los trabajadores LEP e inmigrantes suelen ser señalados por la ortografía de sus nombres, su condición de inmigrantes y sus bajos ingresos.<sup>164</sup> Aunque el NYSDOL afirma que la verificación secundaria "suele" durar menos de 10 minutos, los trabajadores LEP y los defensores describen que el proceso de verificación de ID. Me., tarda meses.<sup>165</sup> Tras una retención de ID. Me., el NYSDOL prohíbe o congela inmediatamente los beneficios

de los solicitantes y se ha negado a hablar con ellos hasta que completen el proceso de verificación de identidad de ID. Me., y éste verifique los documentos.<sup>166</sup>

<sup>167</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; Email from LSNYC Senior Advocate Paralegal Amanda Wilkins (Aug. 5, 2021); NCLEJ Interview with Worker 6.

<sup>168</sup>*Id.*

<sup>169</sup>U.S. S. Comm. on Fin., *Memorandum: IRS Plans to Transition Away from ID.me Facial Recognition* (Feb. 7, 2022), <https://www.finance.senate.gov/memorandum-irs-plans-to-transition-away-from-idme-facial-recognition-?peek=fcMB%2FY2drRkQIoCjfhDHV6p736zs4Ara6x64u3vNjdgnD6a8>; Amy Sokolow, *Massachusetts Unemployment Office Plans to Drop Facial Recognition Technology in Coming Weeks*, BOSTON HERALD (Feb. 23, 2022)

<https://www.bostonherald.com/2022/02/23/massachusetts-unemployment-office-plans-to-drop-facial-recognition-technology-in-coming-weeks/>; Natalie Alms, *IRS Backs Away from Facial Recognition Technology*, FCW (Feb. 7, 2022), <https://fcw.com/digital-government/2022/02/irs-backs-away-facial-recognition-technology/361674/>; Susan Miller, *States Reconsider Facial Recognition for ID Verification*, GCN (Feb. 24, 2022),

<https://gcn.com/state-local/2022/02/states-reconsider-facial-recognition-id-verification/362418/>.

<sup>160</sup>See N.Y. Unemployment Ins. Coal., *Letter to NYSDOL Commissioner Roberta Reardon, NYS Department of Labor's Implementation of Claimant Identity Verification Through ID.me* (Dec. 3, 2021) (on file with author).

<sup>161</sup>*Id.*; NYS DOL, *Information about ID.Me*, <https://dol.ny.gov/information-about-idme>.

<sup>162</sup>N.Y. State & ID.me, *Verify Your Identity on a Video Call*,

<https://dol.ny.gov/system/files/documents/2021/04/id.me-verify-your-identity-on-video-call.pdf>.

<sup>163</sup>*See id.*

<sup>164</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Assistant Newman; NCLEJ Interview with MinKwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee.

<sup>165</sup>NCLEJ Interview with Worker 6; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; Jennifer Lewke, *News10NBC Investigates: Many Struggle to Get Through ID.me Process*, NEWS10NBC ROCHESTER (Sept. 16, 2021), <https://www.whec.com/news/many-struggle-to-get-through-idme-process/6240392/> (“While 9 in 10 claimants can verify through our self-service flow in less than five minutes, those who need additional support are directed to an ID.me representative via video chat, typically in less than 10 minutes.”).

<sup>166</sup>N.Y. Dep’t of Labor (@NYSLabor), TWITTER (Aug. 24, 2021, 12:01 PM), <https://twitter.com/nyslabor/status/1430198566035787784?lang=en> (“The @IDme process is not optional for claimants who are selected for identity verification. If selected for IDme, you will not receive benefits or be able to speak to an agent until your identity is verified & processed in 10–14 days.”).

El NYSDOL afirma que a las personas seleccionadas para la verificación de la identidad se les restablecerán los beneficios en un plazo de 10 a 14 días,<sup>167</sup> pero los reclamantes y los defensores de las personas con capacidad limitada de inglés informan de que tardan mucho más tiempo en presentar sus documentos, si es que se les restablecen los beneficios.<sup>168</sup> Y aunque las directrices federales exigen que los trabajadores reciban un aviso de sospecha de fraude de ID. Me.<sup>169</sup> innumerables neoyorquinos, y en particular los trabajadores LEP, no han recibido ninguno.<sup>170</sup> Aunque los funcionarios del NYSDOL afirman que traducen las notificaciones de fraude, los trabajadores y los defensores denuncian que ID. Me. envía las notificaciones de fraude sólo en inglés, a pesar de que los reclamantes notifican al DOL que no hablan ni entienden el inglés.<sup>171</sup> Varios otros componentes críticos de ID. Me no están traducidos a los seis idiomas principales de Nueva York (español, chino, ruso, yiddish, bengalí y coreano), ni a los diez principales (añadiendo el criollo haitiano, el italiano, el árabe y el polaco).<sup>172</sup> El plan de acceso lingüístico del NYSDOL confirma que los formularios relacionados con el fraude sólo están disponibles en inglés y español.<sup>173</sup> Según un defensor, “todas las notificaciones venían en inglés, incluso los correos electrónicos o los mensajes de texto estaban todos en inglés. Es muy extraño porque la aplicación dice “cuál es su idioma preferido” y cada vez que pongo coreano, nada viene en coreano, así que para qué molestarse en preguntar cuál es mi idioma preferido, si no se lo van a dar a mis clientes”.<sup>174</sup> Los avisos en inglés dificultan que muchos entiendan el problema, lo cumplan y recuperen sus beneficios.

ID. Me. indica a los solicitantes que utilicen su plataforma para verificar su identidad presentando una foto del documento de identidad emitido por el Estado, haciéndose un selfie en vídeo para el reconocimiento facial y facilitando su número de seguridad social.<sup>175</sup> Los trabajadores que no puedan completar la verificación debido a un problema con su documentación deben tener un teléfono inteligente o una Tablet y la capacidad de unirse a una videollamada (con un ordenador o un teléfono con cámara) para que puedan ponerse en contacto con un “árbitro de confianza” de ID. Me. (no un representante del NYSDOL) para una videollamada.<sup>176</sup> Durante esta videollamada, los solicitantes deben presentar dos

documentos de identificación primarios emitidos por el gobierno o un documento de identificación primario y dos secundarios.<sup>177</sup>

<sup>167</sup>*Id.*

<sup>168</sup>NCLEJ Interview with Worker 6; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell.

<sup>169</sup>U.S. Dep't of Labor, Emp. & Training Admin., Unemployment Insurance Program Letter No. 16-21 (Apr. 13, 2021), [https://wdr.doleta.gov/directives/corr\\_doc.cfm?docn=9141](https://wdr.doleta.gov/directives/corr_doc.cfm?docn=9141). Further, federal guidance is clear that workers must be fully notified and given a meaningful opportunity to contest any flag fraud.

<sup>170</sup>*See, e.g.*, NCLEJ Interview with Worker 6; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell.

<sup>171</sup>NCLEJ Interview with Worker 6; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interviews with Make the Road New York Staff Attorney Ward and Staff Attorney Bransford; NCLEJ Interview with Minkwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee; NCLEJ Interview with LSNYC Assistant Newman.

<sup>172</sup>E-mail attachment from Loretta Hamilton, NYSDOL Interim Director of the Claimant Advocate Office, Sue Filburn, NYSDOL UI Division, and Laura Campion, NYSDOL General Counsel's Office, UI Coalition ID.me Issue Areas, March 15, 2022 (sent March 23, 2022) (on file with author)

<sup>173</sup>*See* N.Y. DEP'T OF LABOR, LANGUAGE ACCESS PLAN, *supra* note 46, at 29-30.

<sup>174</sup>NCLEJ Interview with MinKwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee.

<sup>175</sup>ID.me, *How to Set up and Protect Your ID.me Account*,

<https://dol.ny.gov/system/files/documents/2021/04/id.me-how-to-set-up-and-protect-id.me-account.pdf>.

<sup>176</sup>ID.me, *New York State DOL - How do I verify my identity for a new claim with the New York State Department of Labor (NYS DOL)?*,

<https://help.id.me/hc/en-us/articles/1500005486822-New-York-State-DOL-How-do-I-verify-my-identity-for-a-new-claim-with-the-New-York-State-Department-of-Labor-NYS-DOL->

<sup>177</sup>*See* ID.me, *What Is a Primary or Secondary Identification Document*,

<https://help.id.me/hc/en-us/articles/360017833054-What-is-a-Primary-or-Secondary-Identification-Document->

La identificación principal suele ser una identificación con fotografía emitida por el gobierno o un certificado de nacimiento, y debe ser original,<sup>178</sup> mientras que la identificación secundaria debe ser una tarjeta de la Seguridad Social o documentación fiscal, de inmigración, de seguros o de otro tipo.<sup>179</sup>

Los requisitos tecnológicos suponen serias barreras para los solicitantes con bajos ingresos. La asistente jurídica de Legal Services NYC, Amanda Wilkins, describió cómo sus clientes que "no tienen conocimientos informáticos se enfrentan a problemas particulares" y que "tardan mucho en obtener ayuda".<sup>180</sup> Uno de sus clientes que tuvo problemas técnicos con ID. Me., estuvo diez meses sin recibir beneficios.<sup>181</sup>

Muchos solicitantes simplemente no pudieron conseguir que ID. Me., los verificara a través del sistema, a pesar de haberlo intentado varias veces durante meses.<sup>182</sup> Según el Sr. Brito, el proceso de ID. Me., incluso en inglés, es complicado y confuso y debe hacerse con precisión.<sup>183</sup> Los trabajadores inmigrantes se enfrentan a barreras adicionales por la falta de traducción y porque el sistema tiene dificultades para procesar la documentación emitida en el extranjero.<sup>184</sup> Los defensores también informaron de que la tecnología de ID. Me., a menudo no aceptaba o reconocía las fotos de personas con tonos de piel más oscuros.<sup>185</sup>

La Sra. Wilkins de LSNYC describió:

"Tengo tantos casos relacionados con los problemas de ID. Me., me resulta difícil contar todas mis experiencias. Pero la mayoría de mis clientes tienen problemas técnicos o están esperando mucho tiempo para recibir sus beneficios después de completar su sitio web ID. Me. ... Hay tantos problemas...especialmente el hecho de que hay una barrera lingüística porque... todo lo que hacen con ID. Me., está en inglés solamente."<sup>186</sup>

## **Cuadro de texto: Historia de un trabajador**

*Un demandante francófono al que entrevistamos demuestra las duras consecuencias de los fallos de ID. Me. Después de perder su trabajo de limpieza en el aeropuerto JFK en marzo de 2020, acabó consiguiendo los beneficios de desempleo con la ayuda de su compañero de piso, que hablaba inglés. Sin embargo, en mayo de 2021, el NYSDOL le cortó repentinamente los beneficios.*

<sup>178</sup>The list of primary identification documents includes: U.S. or Canadian Driver's License; Permanent Government-issued Photo ID (paper documents are not accepted); State-issued ID; U.S. Passport or Passport Card; U.S. Permanent Resident Card, Employment Authorization Card or Certificate of Naturalization; Veteran Health ID Card, DHS Trusted Traveler Card; Tribal-issued Photo ID; and, for claimants living outside the U.S., a National ID card. *Id.*

<sup>179</sup>The list of secondary identification documents—a claimant must provide two of these if they can only present one primary identification document—includes: Social Security Card; DoD or Consular Certificate of Birth Abroad; DoS Certification of Report of Birth; U.S. Voter or Health Insurance Card; U.S. Birth Certificate; College Certificate; Border Crossing Card; Native American or Canadian Indian tribal document or card; W-2, 1099, or 1098 Forms; Insurance Statement; and Auto Insurance Cards. *Id.*

<sup>180</sup>Email from LSNYC Senior Advocate Paralegal Wilkins (Aug. 5, 2021).

<sup>181</sup>*Id.*; NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Stanton; See N.Y. Unemployment Ins. Coal., *Letter to NYSDOL Commissioner Roberta Reardon, NYS Department of Labor's Implementation of Claimant Identity Verification Through ID.me* (Dec. 3, 2021) (on file with author).

<sup>182</sup>NCLEJ Interview with Worker 1; NCLEJ Interview with Worker 6; NCLEJ Interview with Worker 3; NCLEJ Interview with MinKwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell.

<sup>183</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito.

<sup>184</sup>*Id.*

<sup>185</sup>NCLEJ Interview with VOLS Staff Attorney Roseman; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell.

<sup>186</sup>See email from LSNYC Senior Advocate Paralegal Wilkins, *supra* note 180.

*Finalmente, recibió una carta en inglés en la que se le explicaba que se le estaba investigando por fraude y que se le retendrían los beneficios hasta que pudiera demostrar su derecho. Las instrucciones sobre cómo cumplir con los requisitos de documentación de ID. Me. estaban todas en inglés. Llamó varias veces al número que figuraba en la carta, pero no pudo contactar con nadie. El trabajador acabó recibiendo ayuda para la traducción de una organización sin ánimo de lucro y presentó varias fotos, su tarjeta de la Seguridad Social, su tarjeta de residente permanente (green card) y otros documentos a través del programa informático ID. Me.*

*A pesar de cumplir los requisitos, el NYSDOL nunca le restituyó los beneficios. Intentó ponerse en contacto con ID. Me. mediante vídeos y llamadas telefónicas, así como con el NYSDOL, pero todos sus intentos fueron infructuosos. Debido a su falta de subsidio y a la inestabilidad financiera que siguió, no pudo pagar el alquiler; fue desalojado de su apartamento, tuvo que apuntarse a los cupones de alimentos y no pudo pagar el transporte ni la comida. Se vio obligado a trasladarse a un albergue para personas sin hogar.<sup>187</sup>*

Los trabajadores describieron el grave perjuicio que supone para sus vidas el hecho de que, después de haber recibido los beneficios de desempleo durante meses o incluso un año (tras haber tenido que luchar para acceder a ellos), se vean de repente expulsados a causa de un indicador de ID. Me. a menudo no podían ponerse en contacto con el NYSDOL o ID. Me. para hacer preguntas, y cuando lo hacían, recibían instrucciones contradictorias.<sup>188</sup>

Debido a la incapacidad de ID. Me. para reconocer la documentación y a otros problemas de tramitación, los trabajadores sufrieron retrasos y denegaciones desmesuradas. Por ejemplo, el Sr. Brito describió a un cliente que esperó de nueve a diez semanas sin recibir beneficios debido a un error con ID. Me.<sup>189</sup>

Después de luchar con la traducción y la obtención de los documentos requeridos, el trabajador presentó su certificado de nacimiento, su tarjeta de la Seguridad Social y su identificación estatal a ID. Me.

Después de tres semanas sin respuesta, volvió a subir su documentación, pero pasaron seis semanas más

antes de que se le restituyera el beneficio. Como resultado de los retrasos de ID. Me. a pesar de su pleno cumplimiento, perdió meses de beneficios de desempleo.<sup>190</sup>

La asistente legal de la Sociedad de Ayuda Legal, Katherine Stanton, explicó: "A menudo un reclamante ya ha presentado su ID. Me. y piensan que está bien, pero por alguna razón no ha pasado y el DOL no se ha comunicado para pedirles que presenten otro ID. Me. o para pedirles más información. No se comunican con los solicitantes para explicarles porqué se les han cortado los beneficios y no hay forma de que los solicitantes se pongan en contacto con ellos porque las líneas telefónicas están siempre ocupadas".<sup>191</sup>

La Sra. Ahn, del Centro de Trabajadores de Flushing, informó de que los trabajadores LEP elegibles simplemente abandonaron el proceso. Para estos solicitantes, enfrentarse a las barreras primero con NYSDOL y luego con ID. Me era "un obstáculo, y no valía la pena". Los miembros del Centro de Trabajadores "acabaron volviendo a trabajar" sin llegar a cobrar los beneficios de UI que les correspondían.<sup>192</sup>

<sup>187</sup>NCLEJ Interview with Worker 6.

<sup>188</sup> *Id.*; NCLEJ Interview with Worker 1; NCLEJ Interview with Worker 3; NCLEJ Interview with MinKwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Stanton.

<sup>189</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito.

<sup>190</sup>*Id.*

<sup>191</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Stanton.

<sup>192</sup>NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn.

Steve Gray, asesor principal del proyecto nacional de Derecho Laboral, describió públicamente cómo las insuperables barreras han tenido un impacto escalofriante en los trabajadores, informando de historias de personas "que simplemente se dieron por vencidas y abandonaron debido a los problemas con el proceso de verificación de ID. Me. que van desde largas esperas para los chats de vídeo hasta problemas de acceso a la tecnología necesaria para inscribirse".<sup>193</sup> Según el Sr. Gray, ID. Me. "tiene un grave efecto paralizante en el proceso de solicitud... Lo que significa que la gente simplemente se marcha. Y ahora mismo no tenemos una buena forma de saber porqué no completan la solicitud".<sup>194</sup>

En particular, varios defensores informaron que, según su experiencia, los solicitantes de habla inglesa tenían muchas menos probabilidades de ser señalados y, cuando lo hacían, resolvían sus problemas mucho más rápidamente.<sup>195</sup> Una defensora estimó, basándose en su número de casos, que siete de cada diez solicitantes marcados como fraudulentos por ID. Me. no eran angloparlantes.<sup>196</sup> El impacto fue devastador: las prestaciones de desempleo más importantes se interrumpían, a menudo para los que más las necesitaban.

### ***Cuadro de texto: Historia de un trabajador***

*Un trabajador perdió las prestaciones meses después de que ID. Me. le cortara el grifo. No recibió el aviso de fraude y sólo se enteró de que había sido señalado cuando llamó al NYSDOL para preguntar por sus prestaciones perdidas. Con la ayuda de un defensor, encontró y envió cuatro documentos para demostrar su identidad: su "green card, pasaporte, tarjeta de seguridad social y permiso de conducir o tarjeta de identificación del Estado de Nueva York".<sup>197</sup> Mientras esperaba, llamó docenas de veces, pero rara vez se comunicó con alguien. Cuando conseguía hablar con alguien, los distintos agentes le daban explicaciones diferentes. Según el solicitante, cada agente "era diferente, las interpretaciones son diferentes. . . . Entiendo que todo el mundo interpreta las cosas de forma diferente, pero como las interpretaciones son diferentes, obviamente las soluciones eran todas diferentes".<sup>198</sup> Como él mismo describió:*

*Llamé y dije: "Bueno, el representante dijo que esto era incorrecto", así que volvimos a llamar y lo enviamos de nuevo y fue el colmo: "oh, su número de la seguridad social no es válido" porque era un*

*HIB en lugar de uno normal, supongo. Pero entonces DOL/ID. Me. llamó la semana pasada y fue como, "Oh, esto era una tarjeta de seguridad social válida".*<sup>199</sup>

*El trabajador nunca fue informado de la razón por la que ID.Me. y el NYSDOL le señalaron por fraude, y sus beneficios fueron retenidos durante meses antes de ser restablecidos.*

#### **IV. Retrasos desmesurados en la adjudicación y el pago**

“Horas que se convierten en semanas, y semanas que se convierten en meses”<sup>200</sup>

<sup>197</sup>Rachel Metz, *Want Your Unemployment Benefits? You May Have to Submit to Facial Recognition First*, CNN (July 23, 2021), <https://www.cnn.com/2021/07/23/tech/idme-unemployment-facial-recognition/index.html>.

<sup>194</sup>*Id.*

<sup>195</sup>NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito.

<sup>196</sup>Mobile Legal Help Center Volunteer

<sup>197</sup>NCLEJ Interview with Worker 1.

<sup>198</sup>*Id.*

<sup>199</sup>NCLEJ Interview with Worker 1.

<sup>200</sup>NCLEJ Interview Queen City Worker Center Organizer Mary Lister (May 28, 2021).

<sup>201</sup>See 20 C.F.R. § 640.3(a) (regulation interpreting the “when due” requirement of 42 U.S.C. § 503).

Además del mandato legal federal de que los estados paguen a los demandantes sus beneficios "cuando se les debe", la normativa federal establece unos plazos claros para la tramitación y el pago. En virtud del 20 C.F.R. § 640.5, el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos exige que el 87% de los pagos iniciales se realicen en un plazo de 21 días, y el 93% de todos los pagos iniciales en un plazo de 35 días a partir del final de la primera semana compensable. Igualmente, la normativa federal relativa a los beneficios de la PUA exige a los Estados que paguen el 87% de las personas con derecho a ellas en un plazo de 14 a 21 días desde su solicitud.<sup>202</sup> En cumplimiento de esta normativa, el sitio web del NYSDOL declara que el "primer pago se efectuará generalmente en dos o tres semanas a partir del momento en que se complete y procese una reclamación"<sup>203</sup>

Sin embargo, los trabajadores informan - y los datos del NYSDOL confirman - graves retrasos en los pagos. Desde abril de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2021, el NYSDOL solo pago al 58,5% de los solicitantes en un plazo de 14 o 21 días desde la presentación de sus solicitudes.<sup>204</sup> NYSDOL ha atribuido estos retrasos a su anticuado problema informático del marco principal, resultante de la desinversión a largo plazo durante 50 años en el sistema de UI.<sup>205</sup> Los programas informáticos que hacen funcionar los sistemas fueron escritos en los años 70 y 80, y siguen limitados por la tecnología de esa época”.<sup>206</sup> Estos problemas provocan graves retrasos en las prestaciones de la seguridad social y onerosas cargas para los solicitantes, como la necesidad de encontrar un fax para presentar la documentación requerida. En particular, aunque la pandemia incrementó temporalmente las solicitudes de subsidio de desempleo a niveles sin precedentes, estos retrasos han persistido hasta el presente, y en estado de Nueva York sigue estando muy por debajo de las normas federales obligatorias para la tramitación de las solicitudes de subsidio de desempleo. Para los trabajadores con capacidad de leer y escribir, estos retrasos pueden ser especialmente graves, la Sra. Newman, de LSNYC, estimó que el 90% de sus solicitudes de asistencia se referían a retrasos.<sup>207</sup>

<sup>202</sup>Andrew Stettner & Elizabeth Pancotti, *1 in 4 Workers Relied on Unemployment Aid During the Pandemic*, CENTURY FOUND. (March 17, 2021), <https://tcf.org/content/commentary/1-in-4-workers-relied-on-unemployment-aid-during-the-pandemic/>; U.S. Dep’t of Labor, *UI PERFORMS Core Measures*, [https://oui.doleta.gov/unemploy/pdf/Core\\_Measures.pdf](https://oui.doleta.gov/unemploy/pdf/Core_Measures.pdf).

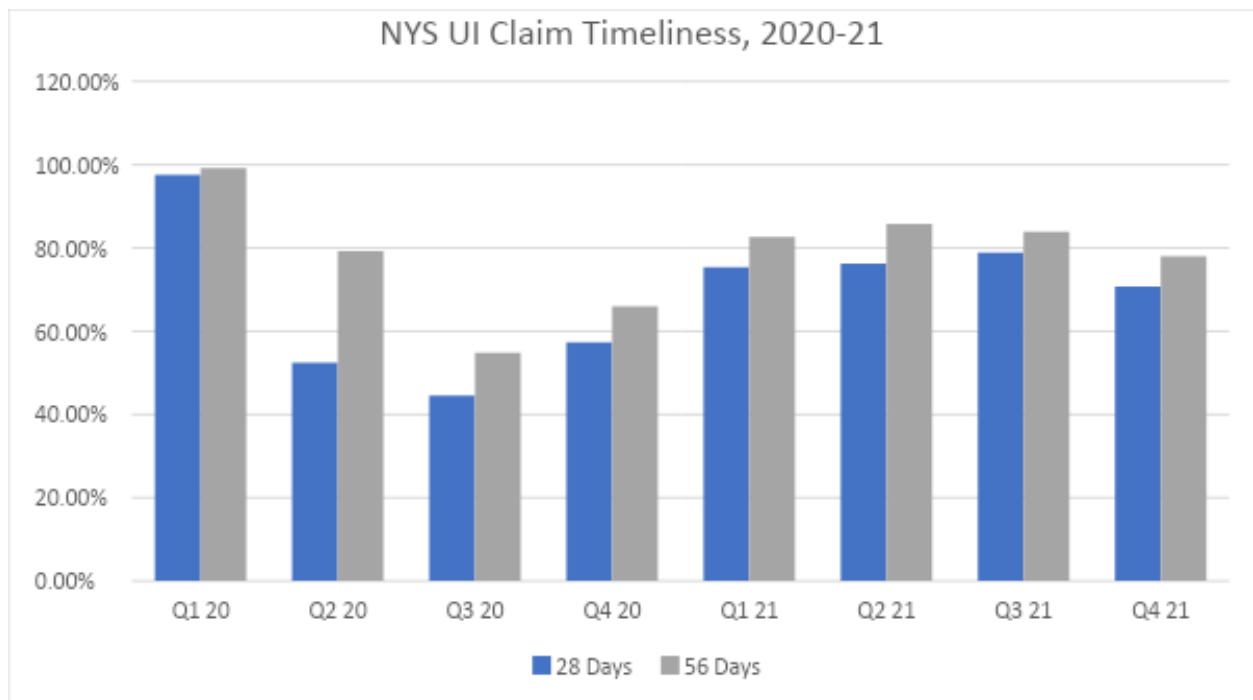
<sup>203</sup>N.Y. Dep’t of Labor, *File Your First Claim for Benefits*, <https://dol.ny.gov/unemployment/file-your-first-claim-benefits> (last visited May 16, 2022).

<sup>204</sup>U.S. Dep’t of Labor, *State Ranking of Core Measures for the Period: 04/01/2020 to 12/31/2021*, <https://oui.doleta.gov/unemploy/ranking.asp> (run date Feb. 12, 2022).

<sup>205</sup>Patrick McGeehan, *He Needs Jobless Benefits. He Was Told to Find a Fax Machine*. THE NEW YORK TIMES (April 4, 2020), <https://www.nytimes.com/2020/04/04/nyregion/coronavirus-ny-unemployment-benefits.html>.

<sup>206</sup>*Id.*

<sup>207</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Assistant Newman.



Fuente: Departamento de Trabajo de U.S

La asistente jurídica de Legal Aid Society, la Sra. Stanton, identificó los retrasos y la “recepción puntual de los beneficios” como uno de los principales problemas a los que se enfrentaban los solicitantes LEP y otros: “he tenido clientes que solicitan y meses después, no han recibido una aprobación o denegación. Silencio de radio”.<sup>208</sup> Los trabajadores han esperado hasta cinco meses para recibir las prestaciones desde el momento en que las solicitaron.<sup>209</sup>



Los solicitantes de subsidio de desempleo suelen sufrir retrasos. Según informe de investigación:

“Los solicitantes de empleo han soportado docenas de intentos de acceder al sitio web y han estado a punto de completarlo, pero la sesión se ha interrumpido y les ha devuelto al principio. Han escuchado horas de líneas ocupadas. Si la llamada se realiza, han navegado por un árbol telefónico hasta llegar al final, para que el sistema les diga que está demasiado ocupado y abandonen la llamada. Demasiadas personas tienen sus solicitudes en el éter sin que Albany les diga nada sobre su situación. Siguen llamando, atascando las líneas telefónicas con preocupación. Algunos llevan meses esperando, agotando sus ahorros, y siguen sin recibir un cheque”.<sup>210</sup>

Todos los defensores y trabajadores con los que hablamos informaron de largos tiempos de espera para hablar con los agentes de NYSDOL, además de retrasos en la tramitación de las reclamaciones y en el pago de las prestaciones. Un defensor describió la espera en el teléfono: “durante horas y horas, y luego, a menudo nos frustramos, y el agente del DOL nos dice que intentemos volver a llamar a otra hora, y así... las horas se convertían en semanas, y las semanas se convertían en meses”.<sup>211</sup>

### ***Cuadro de texto: Historia de un trabajador***

*Omar Ramos, un despachador de autobuses escolares en el condado de Rockland, y su esposa Angelina, una asistente administrativa, esperaron seis semanas para el beneficio de desempleo después de perder sus puestos de trabajo en marzo de 2020, y sólo recibieron sus cheques a través de la constante persistencia.<sup>212</sup> El Sr. Ramos llamó a NYSDOL más de 200 veces al día sin conseguirlo.<sup>213</sup> Según el Sr. Ramos "Hasta que no lo has hecho tú mismo, no sabes por lo que está pasando la gente". Describió el sistema de IU como "caótico, con errores y lleno de información inútil".<sup>214</sup>*

## **V. Pagos Excesivos y Devoluciones Punitivas**

En otro golpe a los solicitantes de UI, el NYSDOL pagó en exceso las prestaciones a miles de trabajadores -a través de sus propios errores e instrucciones confusas- y ahora exige el reembolso incluso cuando el gobierno federal ha dejado claro que los estados no deben recuperar dichos pagos en exceso. Algunos de los sobrepagos han sido "enormes": "decenas de miles de dólares".<sup>215</sup> Por ejemplo, en abril de 2021, NYSDOL comenzó a cobrar los sobrepagos que hizo en abril y mayo de 2020. Según las estadísticas del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos, entre abril de 2020 y abril de 2021, el Estado de Nueva York emitió 69 mil millones de dólares en beneficios de UI, de los cuales casi 115 millones de dólares fueron pagados en exceso.<sup>216</sup>

---

<sup>208</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Stanton.

<sup>209</sup>*Id.*

<sup>210</sup>Kramer & Taddeo, *supra* note 24.

<sup>211</sup>NCLEJ Interview Queen City Worker Center Organizer Lister.

<sup>212</sup>Kramer & Taddeo, *supra* note 24.

<sup>213</sup>*Id.*

<sup>214</sup>*Id.*

<sup>215</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Assistant Newman.

<sup>216</sup>Mario Marroquin, *NY to Begin Collecting on Unemployment Overpayments. What You Need to Know*, LOHUD.COM (Apr. 20, 2021), <https://www.lohud.com/story/news/2021/04/20/new-york-collecting-unemployment-overpayments/7288951002/>.

A pesar de que el gobierno federal ha emitido orientaciones que exigen a los estados la devolución de ciertos cobros de sobrepagos federales que ha obtenido de los trabajadores, y que recomiendan a los estados la aplicación de varias categorías amplias de exenciones de sobrepagos -y no busca la devolución de estos-,<sup>217</sup> el Departamento de Trabajo de Nueva York somete a los trabajadores a planes de devolución debilitantes, intereses y multas.<sup>218</sup> Muchos trabajadores ya han gastado el dinero en cosas esenciales, como el alquiler y la comida, y ahora se enfrentan a una gran carga de deudas sin tener la culpa.<sup>219</sup> Cuando los reclamantes no pueden pagar las deudas, NYSDOL confisca una parte de sus beneficios restantes o toma otras medidas punitivas contra los trabajadores que aún luchan por alcanzar la seguridad económica.<sup>220</sup>

Los pagos excesivos se debían a errores de tramitación y de fondo del NYSDOL, a normas contradictorias del DOL, a barreras lingüísticas y a otros problemas, a menudo no eran culpa de los solicitantes.<sup>221</sup> Como describió un defensor: "Al principio de la pandemia, parecía que el Departamento de Trabajo tomaba decisiones apresuradas sólo para hacer llegar el dinero a los bolsillos de la gente, lo que no es necesariamente algo malo. Pero más tarde, y me refiero a meses más tarde, trataron de recuperar ese dinero, como si los reclamantes tuvieran la culpa por no haber detectado el propio error del Departamento".<sup>222</sup> El NYSDOL ha intentado recuperar enormes cantidades, como 25.000 dólares en 36 meses de un reclamante individual.<sup>223</sup>

La Sra. Goldzweig Panitz señaló el coste de las devoluciones a los trabajadores y la problemática narrativa del fraude que culpa erróneamente a los trabajadores que son injustamente penalizados:

"Lo importante que hay que recordar sobre el gobierno de Cuomo, quizás el actual, es que les encantaba sacar estadísticas de fraude. Dicen: 'Ahorrarnos 60.000 millones de dólares en Nueva York el año pasado'. Lo que en realidad significa es que alguien cometió un error y luego le devuelven el dinero. Van por la gente que se gastó la IU en alquiler y comida, y que además mantuvo la economía a flote".<sup>224</sup>

En particular, el NYSDOL no traduce las notificaciones de sobrepago, como tantos otros documentos del DOL UI.<sup>225</sup>

Los importes de los sobrepagos pueden ser asombrosos. La Sra. Salk informa que uno de sus clientes LEP se enfrenta a un sobrepago de 35.000 dólares, más una multa monetaria adicional de 4.000 dólares porque su solicitud no fue evaluada correctamente para la elegibilidad de la PUA.<sup>226</sup>

---

<sup>217</sup>Recognizing the “enormity of the challenge placed on claimants” and state agencies, the U.S. DOL created seven categories of broad waivers of overpayments, and encouraged states to apply for additional waivers U.S. Dep’t of Labor, Emp. & Training Admin., Unemployment Insurance Program Letter No. 20-21, Change 1 (Feb. 7, 2022), [https://wdr.doleta.gov/directives/attach/UIPL/UIPL\\_20-21\\_Change\\_1.pdf](https://wdr.doleta.gov/directives/attach/UIPL/UIPL_20-21_Change_1.pdf); U.S. Dep’t of Labor, Emp’t. & Training Admin., Unemployment Insurance Program Letter No. 20-21 (May 5, 2021), [https://wdr.doleta.gov/directives/attach/UIPL/UIPL\\_20-21.pdf](https://wdr.doleta.gov/directives/attach/UIPL/UIPL_20-21.pdf).

<sup>218</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

<sup>219</sup>*Id.*

<sup>220</sup>See N.Y. Dep’t of Labor, *Overpayments and Penalties: Frequently Asked Questions*, <https://dol.ny.gov/overpayments-and-penalties-frequently-asked-questions>.

<sup>221</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with VOLS Staff Attorney Roseman.

<sup>222</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

<sup>223</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk and Email from Nicole Salk to NCLEJ (March 22, 2022).

<sup>224</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

<sup>225</sup>NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn; NCLEJ Interview with VOLS Attorney Roseman.

<sup>226</sup>Email from Nicole Salk to NCLEJ (March 22, 2022).

Su cliente no pudo encontrar una guardería debido a la pandemia, pero en lugar de evaluar su elegibilidad para la PUA, NYSDOL emitió sus beneficios tradicionales de UI que ahora están tratando de cobrar el reembolso, debido a su propio error.<sup>227</sup>

Para empeorar las cosas, incluso cuando los trabajadores enviaron dinero a NYSDOL en concepto de reembolso, NYSDOL no cobró los pagos durante meses después, y continuó deduciendo el 20% de los beneficios de UI de estos trabajadores como si no hubieran pagado ya.<sup>228</sup> Muchos trabajadores informaron que habían devuelto sus pagos en exceso después de recibir el aviso en abril de 2021, y el NYSDOL declaró públicamente en mayo de 2021 que cobraría los cheques en un plazo de 45 días.<sup>229</sup> Sin embargo, en junio de 2021, el NYSDOL todavía no había cobrado los cheques de reembolso y seguía deduciendo las sanciones de los cheques del UI de los trabajadores.<sup>230</sup>

El gobierno federal tiene un programa de exención, pero Nueva York ha sido atrozmente lento en la aplicación de estas exenciones.<sup>231</sup> En febrero de 2021, 12 senadores estatales escribieron al Comisionado Reardon del NYSDOL, instando al Estado a perdonar las obligaciones de desempleo estatales y de la PUA, lo que permite la ley federal.<sup>232</sup> En abril de 2022, seis organizaciones instaron a la gobernadora Hochul a suspender los cobros de sobrepagos a la luz de las amplias exenciones federales.<sup>233</sup> El Gobernador y el DOL del Estado se negaron a hacerlo. Por el contrario, reconociendo el profundo dolor económico impuesto a los trabajadores por estas devoluciones, numerosos estados han pausado todos los cobros de sobrepagos, han adoptado estas exenciones para cientos de miles de trabajadores y han reembolsado a los trabajadores elegibles para la recuperación de sobrepagos.<sup>234</sup>

Además, a partir de mayo de 2022, incluso con el número relativamente pequeño de avisos de exención de pagos excesivos que el NYSDOL ha enviado a los reclamantes elegibles, los representantes del NYSDOL admitieron abiertamente que los avisos estaban solo en inglés.<sup>235</sup>

---

<sup>227</sup>*Id.*

<sup>228</sup>Kelly Dudzik, *NYSDOL: Unemployment Overpayment Checks Are Being Processed*, WGRZ (June 29, 2021), <https://www.wgrz.com/article/news/local/nysdol-new-york-state-department-of-labor-unemployment-overpayment-checks-are-being-processed/71-1dfbee6e-5718-475d-a013-33c917aa49ab>.

<sup>229</sup>*Id.*

<sup>230</sup>*Id.*

<sup>231</sup>NCLEJ Interviews with LSNYC Senior Staff Attorneys Salk; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with VOLS Staff Attorney Roseman.

<sup>232</sup>Letter from James Gaughran et al., N.Y. Sens., to Roberta Reardon, Comm'r, N.Y. Dep't of Lab (Feb. 12, 2021).

<https://www.nysenate.gov/newsroom/press-releases/liz-krueger/senators-call-state-department-labor-forgive-unemployment#:~:text=%22Out%20of%20work%20New%20Yorkers,state%20should%20pay%20for%20them.>

<sup>233</sup>Nat'l Ctr. for L. & Econ. Justice (@NCLEJustice), TWITTER (Apr. 26, 2022, 12:22 PM),

<sup>234</sup>Rose White, *Michigan pauses collections on pandemic unemployment overpayments until May*, Michigan

Live (Apr. 08, 2022), <https://twitter.com/NCLEJustice/status/1518988993043603456?s=20&t=2ouv-lszfb3Au9j7hPEdmA>.

<https://www.mlive.com/public-interest/2022/04/michigan-pauses-collections-on-pandemic-unemployment-overpayments-until-may.html> ; Daniel Chacon, *Collections on unemployment overpayments on hold*, Santa Fe New Mexican (Feb. 23, 2022),

[https://www.santafenewmexican.com/news/local\\_news/collections-on-unemployment-overpayments-on-hold/article\\_40c7b850-94bc-11ec-97b4-2359dc13dd8c.html](https://www.santafenewmexican.com/news/local_news/collections-on-unemployment-overpayments-on-hold/article_40c7b850-94bc-11ec-97b4-2359dc13dd8c.html) ; Tamara Sacharczyk, *On Your Dime: Rhode Island waives unemployment overpayments*, NBC10 News

(Feb. 16, 2022), <https://turnto10.com/i-team/on-your-dime/rhode-island-unemployment-overpayments-waives/> ; Sophie Nieto-Munoz,

N.J. will no longer attempt to recover some overpaid unemployment payments, New Jersey Monitor (Feb. 8, 2022),

<https://newjerseymonitor.com/2022/02/08/n-j-will-no-longer-attempt-to-recover-some-overpaid-unemployment-payments/> ; Sarah

Betancourt, Labor committee chairs want to halt unemployment agency's collection of overpayments, WGBH News (Feb. 15, 2022),

<https://www.wgbh.org/news/local-news/2022/02/15/labor-committee-chairs-want-to-halt-unemployment-agencys-collection-of-overpayments> ; Chris Wade, *Lawmakers seek pause on jobless overpayments*, The Salem News (Feb. 15, 2022).

<sup>235</sup>UI Overpayment Coalition meeting with NYSDOL, May, 27, 2022.

El NYSDOL no tradujo ninguna de las notificaciones que envié sobre la elegibilidad de los reclamantes y las instrucciones para obtener exenciones de pagos excesivos.<sup>236</sup> En consecuencia, las exenciones de pago en exceso siguen estando fuera del alcance de los trabajadores LEP, a quienes se les deja en la oscuridad acerca de su capacidad para obtener alivio. La asambleísta Latoya Joyner y la senadora Liz Krueger introdujeron una legislación en 2022 que requeriría que Nueva York adoptará las exenciones federales.<sup>237</sup> Según la senadora Krueger: "Los neoyorquinos sin trabajo ya han sufrido bastante en esta pandemia; no necesitan que el Estado golpee su puerta para cobrar deudas que ni siquiera sabían que habían contraído en primer lugar. Estos pagos excesivos fueron el resultado de errores cometidos por el Estado, y el Estado debe pagar por ellos".<sup>238</sup>

## VI. Impacto Humano

"El gobierno realmente no quiere ayudarnos, saben que la gente está muriendo aquí por culpa del COVID... ¿por qué no puede ser más fácil?".<sup>239</sup>

"Todas mis deudas se me venían encima, no podía pagar el alquiler, y mi tarjeta caducaba. Tenía un coche que estaba pagando, y tuve que llamar para pedir una oportunidad, y realmente pasé por muchas cosas. Siempre ahorro mi dinero, pero no fue suficiente, y mis ahorros se acabaron".<sup>240</sup>

Como resultado de las denegaciones y retrasos erróneos del NYSDOL, los trabajadores con LEP se enfrentaron a dificultades económicas extremas, agravadas por el estrés, la ansiedad y los problemas de salud relacionados con la pandemia. Las organizaciones no lucrativas intervinieron y la gente formó grupos de ayuda mutua, pero muchas personas no podían permitirse los gastos básicos de alimentación, alquiler y servicios públicos.<sup>241</sup> Algunos se quedaron sin hogar. Otros tuvieron que aceptar trabajos inseguros porque no tenían otra opción. La gente "literalmente no podía alimentar a sus familias...". Era como si el Departamento de Trabajo supusiera que la gente podía permitirse esperar semanas, cuando en realidad era como hacer cola para intentar conseguir comida".<sup>242</sup>

La Sra. Goldzweig Panitz describe:

Para personas que no han obtenido beneficios por 6 u 8 meses, los problemas se agravan, especialmente si tienen facturas por pagar. A veces enviamos comida a la gente. Recuerdo que

hablé con una cliente y de repente me dijo que no había comido en toda la semana y que había estado bebiendo batidos de proteínas en polvo. Había agotado sus ahorros.<sup>243</sup>

La Sra. Lister, organizadora de Buffalo, describió las consecuencias de los retrasos en las prestaciones: una mujer a la que el centro de trabajadores ayudaba "básicamente se quedó sin recursos... ni siquiera un par de dólares para coger el autobús y venir al centro de trabajadores... Y se había preocupado mucho por un posible desalojo, porque habían pasado meses en los que no había podido conseguir ningún tipo de ingreso".<sup>244</sup>

---

<sup>236</sup>*Id.*

<sup>237</sup>2021 N.Y. Sen. Bill No. 6244, 244<sup>th</sup> Leg.

<sup>238</sup>Sen. Liz Krueger, N.Y. S., *Senators Call for State Department of Labor to Forgive Unemployment Overpayments*, (Feb. 16, 2021), <https://www.nysenate.gov/newsroom/press-releases/liz-krueger/senators-call-state-department-labor-forgive-unemployment>.

<sup>239</sup>NCLEJ Interview with MinKwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee (conveying statements from worker-clients).

<sup>240</sup>NCLEJ Interview with Worker 4.

<sup>241</sup>NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell.

<sup>242</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

<sup>243</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

<sup>244</sup>NCLEJ Interview Queen City Worker Center Organizer Liste.

Los trabajadores a los que el NYSDOL retrasó y denegó injustamente las prestaciones no pudieron cubrir los servicios públicos, las facturas médicas y otros gastos, lo que provocó una escalada de sanciones. Un defensor describió haber escuchado de un reclamante tras otro: "Primero, no pudimos pagar eso y luego no pudimos pagar la factura de la luz, luego tuvimos que pagar un incremento en la factura de la luz porque no pudimos pagarla a tiempo, luego no pudimos pagar el alquiler, y tuvimos que pagar esta cuota, luego tuvimos que pagar ... Los retrasos acaban costando mucho más dinero".<sup>245</sup> La Sra. Goldzweig Panitz comentó: "Estos beneficios se hicieron semanalmente por una razón. Seis meses después, un cheque de 12.000 dólares no es tan útil como los 600 dólares semanales ahora. No puedo imaginar cómo está la puntuación de crédito de la gente; las consecuencias financieras han sido horribles. Y les han embargado hasta el coche".<sup>246</sup>

Incluso los antiguos solicitantes de clase media tenían dificultades. La Sra. Salk describió cómo los trabajadores dependían del programa pre alimentario que hacía la ciudad... "dependían de los cupones de alimentos, no pagaban el alquiler, no pagaban el coche. Dependían de la familia. . . . Teníamos mucha gente que antes era de clase media y que no estaba acostumbrada a luchar, y tenía problemas porque no sabía cómo manejar las cosas".<sup>247</sup>

Como atestigua la Sra. Stanton, de la Sociedad de Asistencia Jurídica:

Desde el punto de vista económico, la gente se retrasa en el pago del alquiler y de los servicios públicos. Preocuparse por las finanzas en general, el peaje emocional. Mientras que muchos clientes están lidiando simultáneamente con problemas de UI, denegaciones erróneas o no pueden ponerse en contacto con el DOL, también están pasando por diferentes problemas médicos. Es un asunto inmensamente estresante de tratar mientras que ya están pasando por problemas médicos concurrentes, o problemas de cuidado de la familia. Creo que toda la naturaleza estresante se ve agravada por la horrible comunicación del DOL y se están ahogando sin una respuesta clara o la comprensión de lo que está pasando.<sup>248</sup>

Según la Sra. Ward, de Make the Road New York:

Muchas personas esperaban meses y meses y no podían pagar el alquiler, ni siquiera podían comprar comida para sus familias. Sabían que tenían derecho al dinero, pero no tenían forma de acceder a él. Fue desgarrador ver cómo la gente se daba por vencida y decidía que no iba a cobrar el subsidio de desempleo, a pesar de que era 100% elegible y tenía derecho a él... Conozco a mucha gente que lleva más de un año sin pagar el alquiler y se enfrenta al desalojo de su casa, e imagino que muchos de los que no pudieron aprovechar su beneficio de desempleo, están en esa horrible situación".<sup>249</sup>

---

<sup>245</sup>NCLEJ Interview with MRNY Staff Attorney Bransford.

<sup>246</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

<sup>247</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.

<sup>248</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Stanton.

<sup>249</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

En el punto álgido de la pandemia, muchos trabajadores LEP con derecho a recibir prestaciones de desempleo no tuvieron más remedio que aceptar trabajos inseguros: tenían que trabajar para sobrevivir. La ausencia de beneficios de desempleo -a las que tenían derecho legalmente- contribuyó a las ya agudas y preocupantes disparidades de los inmigrantes y las personas de color obligados a trabajar en empleos inseguros y de alto riesgo.

Esto perjudicó profundamente a los trabajadores:

Las personas esperaban durante meses para recibir los beneficios de desempleo que les correspondían. Mientras tanto, se enfrentaban a la difícil decisión de esperar a recibir unos beneficios que quizá nunca se materializaran o volver a trabajar, aunque fuera en un trabajo inseguro, para intentar llegar a fin de mes. Por supuesto, si alguien aceptaba un trabajo aquí y allá, esto creaba una gran cantidad de problemas en torno a lo que había que poner cuando se certificaba. El Departamento de Trabajo ha cambiado recientemente sus normas al respecto, pero durante mucho tiempo, si alguien trabajaba cuatro días a la semana, pero sólo una hora o menos cada día... seguía sin tener derecho a los beneficios de esa semana. La gente está en situaciones desesperadas. Quieren hacer lo correcto, pero también parece muy injusto quitarle a alguien todo el beneficio, porque ha conseguido un trabajo que iba a dar de cenar a sus hijos durante una noche. Así que me frustró mucho la forma en que la gente tenía que certificar y estar atrapada en ese duro lugar... esperando los beneficios y también sintiendo que no tenían otra opción que aceptar trabajos realmente arriesgados e inseguros para sobrevivir.<sup>250</sup>

### ***Cuadro de texto: Historia de un defensor***

*Una defensora de los solicitantes de LEP calificó la experiencia de "enormemente" impactante e "increíblemente estresante y aterradora", sobre todo porque la mayoría de sus clientes vivían al día y no tenían ahorros. Sin embargo, también quedó impresionada por la fuerza y la determinación de sus clientes:*

*"Siempre me impresiona la tranquilidad de mis clientes. Me dicen: 'Sí, hace meses que no recibo beneficios, no sé cómo estoy pagando nada'. Y la mayoría de ellos están bastante tranquilos al respecto, y yo digo: 'Eres algo especial', porque ha sido una época realmente ridícula, y creo que una cosa sería si... hubiera gente a la que no le aprobaran los beneficios, pero hay gente que está aguantando con paciencia, la ridiculez de no cobrar durante meses, sin saber qué hacer, sin poder hablar con nadie, y llegan a mí y están de alguna manera juntos. Hay algo especial. Y así, ha sido bastante notable.*

*No todo el mundo tiene ahorros, algunas personas viven al día, pierdes eso y luego no puedes recibir tus beneficios; es increíblemente estresante y aterrador".<sup>251</sup>*

## **VII. Carga para las organizaciones sin ánimo de lucro**

Debido a la ausencia de solicitudes traducidas y otros documentos críticos para el proceso de solicitud de UI, las organizaciones comunitarias, de inmigrantes y legales sin ánimo de lucro de todo Nueva York tuvieron que reorientar su trabajo para ayudar a los solicitantes de UI.<sup>252</sup> Estas organizaciones reorientaron sus recursos y asignaron personal para ayudar a los trabajadores con capacidad limitada de inglés en todas las etapas del proceso, convirtiéndose en una red de seguridad para las personas con capacidad limitada de inglés, los inmigrantes y la comunidad en general que luchan por acceder a los beneficios del seguro de desempleo y poner comida en la mesa durante uno de los períodos más difíciles de la historia reciente.

Los organizadores comunitarios, los defensores de la política y los líderes se convirtieron en intérpretes y traductores de primera línea para los trabajadores que solicitaban el desempleo. Abogados que nunca habían trabajado en UI se convirtieron en especialistas. Algunas organizaciones crearon despensas de alimentos en respuesta a las continuas peticiones de recursos para la alimentación. Las organizaciones y los defensores tuvieron que abandonar otras áreas de la misión, como la asistencia a la ciudadanía, los derechos de los inquilinos, la defensa cívica y el trabajo de organización, para centrarse en ayudar a las personas con capacidad limitada de inglés a solicitar el desempleo.<sup>253</sup>

---

<sup>250</sup>*Id.*

<sup>251</sup>NCLEJ Interview with LSNYC Assistant Newman.

<sup>252</sup>NCLEJ Interviews with Make the Road New York Staff Attorney Ward and Staff Attorney Bransford;

<sup>253</sup>NCLEJ Interview with Minkwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee.

Mucha gente acabó haciendo que parte de su personal no hiciera otra cosa que ayudar a la gente con el desempleo, porque simplemente no podían encontrar otra manera de hacerlo, aparte de acompañarlos. Y, evidentemente, eso mermaba sus recursos y su capacidad para realizar otras tareas.<sup>254</sup> Las organizaciones establecieron clínicas de servicio directo, proporcionaron sus números de teléfono móvil personales y ayudaron a las personas mediante Zoom, Facetime, teléfono y otras formas no tradicionales: "Así que, especialmente al principio de la pandemia, ya sabes, esto implicó cosas como reunirme con un trabajador en un parque... con mi propio ordenador portátil personal, y tratar de ayudarles a seguir la ruta en línea".<sup>255</sup> Como las oficinas físicas del NYSDOL estaban cerradas, los defensores también se encargaron de recoger y escanear los documentos necesarios.<sup>256</sup> Los defensores describieron un ambiente frenético:

Nos inundaban las llamadas de personas que intentaban solicitar la ayuda y que sabían que podían acceder a ella. Además, en nuestro equipo hay cinco abogados y en aquel momento, dos asistentes jurídicos, así que compartíamos información porque todo se hacía por teléfono. Hacíamos que la gente tomara capturas de pantalla de lo que veían en la solicitud en línea, o simplemente nos transmitían cuál había sido su experiencia al tratar de presentar la solicitud por teléfono.<sup>257</sup>

Los trabajadores con conocimientos limitados de inglés detallaron que tuvieron que recurrir a organizaciones sin ánimo de lucro porque no podían entender los formularios, las solicitudes o las instrucciones de la ley de empleo. La asistencia de los defensores en cada solicitud inicial podía durar hasta dos horas. Un trabajador describió:

Como no sabía inglés, necesitaba ayuda. Si no fuera por organizaciones sin ánimo de lucro como esta, probablemente no recibiría las prestaciones del seguro. En ese momento no conocía ninguna



información sobre las normas. Cuando pedí ayuda, un miembro del personal y yo estábamos mirando la pantalla, y ellos pasaron por el proceso de elegibilidad, luego pasaron por el proceso de solicitud y eso tomó como una hora o dos porque ella tenía que traducirme, y yo tenía que responderle a ella.<sup>258</sup>

Y un defensor describió:

Muchos de nuestros clientes encuentran confusas las líneas telefónicas automatizadas, los formularios web aparentemente sencillos y otros pasos tecnológicos comunes para acceder a los servicios son confusos, debido a las barreras lingüísticas o a la falta de familiaridad. En estos momentos de gran ansiedad, estrés y miedo, a veces se ven aún más abrumados por esos sentimientos de impotencia, y puede ser más difícil hablar con alguien sobre esos procesos por teléfono que en persona.<sup>259</sup> Además de prestar servicios directos, las organizaciones sin ánimo de lucro tradujeron las orientaciones e instrucciones del NYSDOL al español, hindi, coreano, mandarín, cantones y otros idiomas, y distribuyeron estas traducciones a los grupos comunitarios y de defensa que ayudan a las personas en situación de desempleo. Según Mae Lee, de la Asociación Progresista China:

<sup>254</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward and Staff Attorney Bransford.

<sup>255</sup>NCLEJ Interview Queen City Worker Center Organizer Lister.

<sup>256</sup>NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

<sup>257</sup>*Id.*

<sup>258</sup>NCLEJ Interview with Worker 1.

<sup>259</sup>African Friends Service Committee Representative, quoted in AMANDOLARE ET AL., *supra* note 37.

Hay mucha información que se difunde, pero en el idioma chino es muy desigual. A veces se tiene una traducción y a veces no. Esto supone una mayor carga para las organizaciones comunitarias a la hora de ayudar a los clientes a navegar. Los inmigrantes no acceden a los beneficios porque creen que no tienen derecho a ellos, y aun así necesitan ayuda para solicitarlos.<sup>260</sup>

Para hacer frente a las complejidades del sistema, las organizaciones desarrollaron videos y otros materiales para ayudar a la gente con el proceso de solicitud. Por ejemplo, debido a que el NYSDOL no tradujo la solicitud y las instrucciones de la PUA, Make the Road New York "decidió que tenía que crear una guía en PDF con capturas de pantalla de la solicitud e instrucciones paso a paso para que las personas que la solicitaran supieran cuál era la diferencia entre la asistencia por desempleo y la pandemia, y cómo era la solicitud en inglés y en español. A continuación, asociamos esta guía con eventos grabados en Facebook Live, durante los cuales recorriamos toda la solicitud y explicábamos lo que significaba cada paso, para que la gente pudiera seguirla."<sup>262</sup>

El NYSDOL dificultó el trabajo de estos defensores al restringir su capacidad de asistencia, interpretación y traducción. Los representantes del NYSDOL trataron a los defensores de forma grosera e incluso les colgaron el teléfono porque no eran miembros de la familia.<sup>263</sup> Algunos representantes de UI del NYSDOL se negaron a hablar con los defensores incluso cuando el reclamante estaba al teléfono y consentía la representación. El NYSDOL aplicó estrictamente las normas que exigían a los solicitantes que rellenaran ellos mismos los formularios de UI, incluso cuando los formularios sólo estaban disponibles en inglés.<sup>264</sup> Esto hizo que el proceso de ayuda a los solicitantes fuera aún más largo y arduo:

Una de las razones por las que esto es realmente difícil es que no se permite que otra persona rellene la solicitud por ti, el solicitante tiene que pulsar físicamente los botones. Y aunque es una norma increíblemente frustrante para todos, los defensores que trabajaban con personas de habla inglesa que tenían acceso a un ordenador o a un teléfono inteligente a menudo podían establecer un Zoom, compartir su pantalla, guiar al solicitante a través del formulario, y luego el cliente rellenaba el formulario en línea

por sí mismo y volvía si tenía preguntas. Para la mayoría de nuestros clientes esto no era una opción, porque la solicitud no estaba disponible en su idioma o porque no tenían la tecnología o internet necesarios para presentar la solicitud en línea.<sup>265</sup>

Sin la ayuda de las organizaciones sin ánimo de lucro, muchos trabajadores nunca habrían obtenido sus beneficios:

Nos reunimos con muchas personas, sobre todo de edad avanzada, que no tenían ningún familiar o amigo que dominara el inglés o tuviera conocimientos de tecnología. No sé si habrían superado el proceso de solicitud sin nuestra ayuda. Las organizaciones sin ánimo de lucro asumieron la carga de proporcionar servicios que realmente debería haber proporcionado el Departamento de Trabajo desde el principio.<sup>266</sup>

---

<sup>260</sup> *Id.*

<sup>261</sup> NCLEJ Interviews with Make the Road New York Staff Attorneys Ward and Bransford; NCLEJ Interview with MinKwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee; NCLEJ Interview with Adhikaar Senior Organizer Lama.

<sup>262</sup> NCLEJ with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

<sup>263</sup> NCLEJ Interview with MinKwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee.

<sup>264</sup> NCLEJ Interviews with Make the Road New York Staff Attorney Ward and Staff Attorney Bransford; NCLEJ Interview with Minkwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee.

<sup>265</sup> NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

<sup>266</sup> *Id.*

En el caso *Islam V. Cuomo*, el Distrito Sur de Nueva York observó la inmensa tensión a la que estaba sometida la New York Taxi Workers Alliance.<sup>267</sup> Los obstáculos al UI obligaron a la organización a dedicarse al proceso de presentación y apelación de las reclamaciones del seguro de desempleo. Concretamente, el distrito constató que el hecho de que la NYTWA se centrara en los beneficios del seguro de desempleo la obligó a apartarse de sus funciones tradicionales de prestar asistencia a los conductores que necesitaban ayuda en caso de robo de salarios, condonación de deudas, ayuda a las familias de los conductores fallecidos y la tarea adicional relacionada con la pandemia de distribuir equipos de protección personal para los conductores.<sup>268</sup>

Todas las organizaciones entrevistadas por el NCLEJ describieron un daño similar en su prestación de servicios básicos, desde la integración y la participación de las comunidades de inmigrantes y los servicios educativos hasta otras labores legales vitales. Como describió el Sr. Blum de The Legal Aid Society:

*Me sentí secuestrado por la incompetencia del Departamento de Trabajo. No le dediqué mucho tiempo al desempleo hasta el comienzo de la pandemia. Es cierto que si hubiera habido sistemas competentes, aún habría habido una gran necesidad en ese momento, pero fue especialmente grave porque fue un desastre. Así que todo mi trabajo estuvo secuestrado durante varios meses.*<sup>269</sup>

Pero las organizaciones también se enorgullecen de la forma en que han dado un paso adelante para satisfacer las necesidades básicas en tiempos de crisis.<sup>270</sup>

### ***Cuadro de texto: Historia de la organización: Centro de Trabajadores de Queen City***

*"Muchas veces, cuando llegan las crisis y el gobierno no responde, creo que es cuando los movimientos sociales o los centros de trabajadores realmente se encienden, ya sabes, lo que sea. Así que, para nosotros, creo que se convirtió en una especie de catalizador para que nos convirtiéramos en el tipo de centro de trabajadores que estábamos tratando de ser, donde, muchos de los trabajadores que entraban por las puertas, ya sabes, el trabajo que estábamos haciendo como organizadores era muy dependiente de lo que la gente venía y nos preguntaba, tratando de, cómo, pensar en formas muy innovadoras para*

*ser accesibles a los trabajadores, como he mencionado, y como ya sabes, ir a las casas de los trabajadores, o parques o cosas por el estilo. Así que creo que para el centro de trabajadores, realmente, creo que nos catapultó a lo largo del proceso. Y, de hecho, eso fue algo que mencioné antes, que habíamos hablado con un centro de trabajadores hermano en Houston, al principio de la pandemia, sobre lo que estaban haciendo. Y básicamente nos dijeron que ellos también habían empezado realmente durante una crisis. Para ellos, fue como un desastre natural. Pero dijeron, que desafortunadamente, va a haber muchas necesidades en la comunidad. Y por lo que realmente necesita, saltar en esto y ser eficaz. Si lo haces, puede ser una forma de empezar a traer gente y aprender de las personas de la comunidad que están más afectadas por estas cosas".<sup>271</sup>*

---

<sup>267</sup>See 475 F. Supp. 3d 144 (E.D.N.Y. 2020).

<sup>268</sup>*Id.* at 154. The plaintiffs were represented by Brooklyn Legal Services Senior Staff Attorney Nicole Salk.

<sup>269</sup>NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Staff Attorney Blum.

<sup>270</sup>See, e.g., NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Assistant Newman.

<sup>271</sup>NCLEJ Interview Queen City Worker Center Organizer Lister.

## VIII. Violaciones Legales

A pesar de los claros requisitos estatales y federales, el NYSDOL ha creado y mantenido barreras de acceso lingüístico graves y generalizadas en todo el sistema de IU que han impedido y siguen impidiendo que las personas con capacidad de leer y escribir accedan a los beneficios de desempleo. Como resultado, el NYSDOL ha violado y sigue violando no sólo las OE 26 y 26.1 (y ahora la Ley de Ejecución de Nueva York § 202-a), sino también el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Ley de Seguridad Social.

Fundamentalmente, al retrasar y denegar los beneficios a los solicitantes LEP (o a los que intentan solicitarlos) por su incapacidad para entender documentos y avisos vitales emitidos únicamente en inglés o en traducciones de muy mala calidad, el NYSDOL ha privado a los solicitantes LEP de las prestaciones de desempleo y los ha discriminado.<sup>272</sup>

Además, la imposición por parte de NYSDOL de ID. Me. así como su credencial de identidad digital biométrica, plantea graves problemas legales, de debido proceso y de discriminación. En esencia, en nombre de la prevención del “fraude”, Nueva York ha externalizado su deber gubernamental de proporcionar beneficios críticos de UI a un sistema privado que, sin base legal o reglamentaria, condiciona UI a requisitos adicionales de elegibilidad y la prestación de información biométrica. Además, señala las solicitudes inocentes como fraudulentas, impidiendo o congelando los pagos durante semanas y a veces durante meses, lo que hace imposible que muchos trabajadores LEP e inmigrantes mantengan sus beneficios a pesar de su extrema necesidad. Al no traducir la documentación y el proceso de ID. Me para los solicitantes LEP, NYSDOL está violando el Título VI y las leyes estatales que exigen que los documentos vitales se traduzcan a los seis idiomas principales de Nueva York (ahora 12).<sup>273</sup> El Estado de Nueva York ha condicionado los beneficios del seguro de desempleo al cumplimiento de ID. Me, sin ninguna opción alternativa disponible, y sin embargo no ha traducido los materiales ni ha proporcionado intérpretes para que los solicitantes con capacidad limitada de inglés puedan realizar el proceso con éxito.<sup>274</sup>

El uso de ID. Me por parte del NYSDOL también plantea graves problemas de procedimiento y entra en conflicto con la Ley federal de la Seguridad Social, que exige a los estados que proporcionen las prestaciones a los solicitantes "cuando se les debe".<sup>275</sup> En violación de los principios fundamentales del

debido proceso y de la orientación federal,<sup>276</sup> el NYSDOL no proporciona a los solicitantes LEP una notificación y una oportunidad significativa de impugnar cualquier fraude de bandera. Y la imposición de retrasos sustanciales en la tramitación de las reclamaciones entra en conflicto con la presunción básica de las leyes y orientaciones federales y estatales sobre el UI de que se debe presumir que los trabajadores tienen derecho a recibir prestaciones continuas y tienen "derecho a la prontitud en todas las etapas de la determinación de la elegibilidad."<sup>277</sup>

<sup>272</sup>42 U.S.C. § 2000d; 29 C.F.R. § 31.3(b); . See, e.g., *Pabon v. Levine*, 70 F.R.D. 674, 675 (S.D.N.Y. 1976); *Murguia v. Childers*, No. 5:20-CV-5221, 2021 WL 1601748, at \*7 (W.D. Ark. Apr. 23, 2021).

<sup>273</sup>See discussion and notes, *infra* § X.

<sup>274</sup>*Pabon*, 70 F.R.D. at 676.

<sup>275</sup>See *California Dep't of Hum. Res. Dev. v. Java*, 402 U.S. 121 (1971) (holding that a California provision precluding benefits if employer appeals frustrated the congressional objective of getting money into the pocket of the unemployed worker at the earliest point administratively feasible, which violated the federal statutory requirement that state unemployment compensation be reasonably calculated to insure full payment of unemployment compensation "when due."); 42 U.S.C. § 503 (specifying that state laws must be "reasonably calculated to insure full payment of unemployment compensation when due.").

<sup>276</sup>See U.S. Dep't of Labor, UIPL No. 16-21, *supra* note 169, at 3.

<sup>277</sup>See Federal-State Unemployment Compensation Program: Unemployment Insurance Program Letter Interpreting Federal Unemployment Insurance Law, 65 FR 70939-03; Review Letter 1-2009, Unemployment Insurance – Principles & Practices, New York State Department of Labor (March 2009) ("[G]iven the nature and public purpose of the Unemployment Insurance program, after impartial fact-finding, evenly balanced cases of eligibility, entitlement or coverage should be determined in the claimant's favor, bearing in mind the parties' rights to a hearing.").

## IX. Recomendaciones

El hecho de que el NYSDOL no proporcione un acceso lingüístico básico ha causado y sigue causando dificultades financieras catastróficas e inestabilidad a decenas de miles de miembros de la comunidad LEP, que son desproporcionadamente personas de color con bajos ingresos. Hacemos un llamado al NYSDOL y a la Legislatura del Estado de Nueva York para que tomen medidas correctivas inmediatas y para que el Departamento de Trabajo de EE.UU. abra una investigación del Título VI sobre el NYSDOL por violar sistemáticamente los derechos de los reclamantes LEP, entre otros:

- ❖ El NYSDOL debe dar prioridad al acceso lingüístico significativo mediante la traducción de la solicitud de UI, la certificación y todos los documentos e instrucciones vitales a los 12 idiomas más importantes de Nueva York y mediante la renovación de su sistema telefónico para proporcionar una interpretación rápida y precisa.
  - El acceso lingüístico significativo requiere que la solicitud de la UI, la certificación y todos los documentos vitales<sup>278</sup> estén disponibles en una traducción de alta calidad en los 12 idiomas principales de Nueva York. Esta es una obligación permanente, y cualquier cambio futuro en el texto de estos documentos debe ser traducido con prontitud y precisión.
  - Para lograr un acceso lingüístico significativo, los materiales de acompañamiento, como las instrucciones y las preguntas frecuentes, también deben estar disponibles en las 12 lenguas principales. Esta traducción debe ser realizada por intérpretes cualificados, no por programas informáticos, que hayan sido examinados y probados por hablantes nativos o fluidos de la lengua respectiva.
  - El NYSDOL también debe adoptar un método de control de calidad para todos los documentos traducidos, incluyendo la contratación de grupos comunitarios para garantizar la claridad de las traducciones.
  - El NYSDOL debe crear un formulario de quejas en línea para informar al Departamento sobre el retraso o la denegación del servicio debido a las barreras lingüísticas. Esto

incluye, pero no se limita a, proporcionar un aviso en el idioma sobre cómo presentar dichas quejas.

- Mejorar el sistema telefónico automatizado y el acceso a los servicios de la línea de idiomas para que los solicitantes sean informados con prontitud de su posibilidad de solicitar interpretación y sean conectados efectivamente con los intérpretes sin que se pierdan las llamadas.

❖ Nueva York debe terminar su contrato con ID. Me.

- El NYSDOL debe dejar de contratar inmediatamente a esta empresa privada discriminatoria. El IRS puso fin a su contrato con ID.Me. debido a la preocupación por la privacidad, los prejuicios raciales y la privatización de funciones gubernamentales básicas.
- La Asamblea Legislativa del Estado de Nueva York debe prohibir que todos sus organismos contraten empresas privadas con ánimo de lucro para la detección del fraude.

---

<sup>278</sup>See list of documents, *supra* note 178.

- ❖ NYSDOL debe establecer un sistema para identificar y compensar a todos los beneficiarios LEP elegibles que intentaron solicitar el beneficio de desempleo, pero nunca lo recibieron debido a las barreras de acceso al idioma, incluyendo permitirles solicitar el beneficio de desempleo retroactivo.
- ❖ El NYSDOL debe comprometerse con las organizaciones comunitarias y escucharlas para mejorar el acceso al idioma y responder a las necesidades de los reclamantes de manera oportuna, de acuerdo con la ley federal.
  - El NYSDOL debería formar un comité consultivo de grupos comunitarios que representen, como mínimo, las 12 lenguas más habladas en el Estado de Nueva York, para que consulten sobre las operaciones del NYSDOL, proporcionen supervisión y sean compensados por su trabajo.
- ❖ El NYSDOL debe cancelar inmediatamente todos los cobros de sobrepagos y aplicar amplias exenciones en la mayor medida permitida por las leyes y orientaciones federales, tal como ha aconsejado el DOL de los Estados Unidos. La Legislatura del Estado de Nueva York debería aprobar la legislación pendiente de la senadora Liz Krueger y la asambleísta Latoya Joyner, A7511A/S6244B, que obligaría al NYSDOL a tomar esta medida.
- ❖ El Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York debe mejorar la transparencia del funcionamiento del sistema de la Seguridad Social haciendo públicos los datos, la información y los informes.
  - El Departamento de trabajo del Estado de Nueva York debe supervisar y controlar la aplicación del Plan de Acceso Lingüístico al Empleo del Estado de Nueva York y elaborar informes públicos trimestrales y anuales sobre las solicitudes recibidas, la tramitación de las solicitudes, las solicitudes señaladas como fraudulentas en el marco de ID. Me, así como los datos que describen la situación de los beneficiarios del empleo de los solicitantes con conocimientos limitados de inglés.
  - El NYSDOL debe cumplir con sus obligaciones en virtud de la Ley de Libertad de Información.

- ❖ El NYSDOL debe subsanar los graves fallos de los dos últimos años proporcionando de forma proactiva los beneficios a los solicitantes que siguen esperando las solicitudes de los dos últimos años.
  - El NYSDOL debe crear un proceso específico para los reclamantes que siguen esperando los beneficios que se les adeudan desde marzo de 2020 hasta el presente, incluido el requisito de devolver cada mensaje y procesar todas las solicitudes y apelaciones pendientes.
- ❖ La legisladuría del Estado de Nueva York debe celebrar audiencias sobre las barreras y los perjuicios que afrontan los trabajadores con LEP para acceder al beneficio de desempleo y obtener pagos excesivos, así como sobre los problemas que alimentan las desproporcionadas tasas de denegación de desempleo de los trabajadores hispanos, negros, nativos americanos y de las islas del pacífico hawaiano. Después de estas audiencias, la legislatura del Estado de Nueva York debería adoptar soluciones legales para todas las barreras al UI creadas por el dominio limitado del inglés, la raza y la etnia.
- ❖ El Departamento de Trabajo debe abrir una investigación sobre el Título VI de los Derechos Civiles para que el NYSDOL cumpla con sus obligaciones de acceso a la lengua.

## **X. Apéndice: Antecedentes Legales**

La División de Seguro de Desempleo del Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York administra la Ley de Seguro de Desempleo del Estado. El gobierno federal financia los programas estatales de seguro de desempleo y condiciona esta financiación a numerosos requisitos, como la puntualidad de los beneficios y el acceso al idioma. El secretario del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos es el encargado de supervisar el cumplimiento de estos requisitos federales por parte del Estado.<sup>279</sup>

Las leyes de no discriminación que se aplican a las agencias estatales del UI prohíben tanto la discriminación por trato desigual como por impacto desigual, así como el uso de diferentes "criterios y métodos" por etnia o raza para administrar las prestaciones. Como se describe a continuación, los reglamentos de aplicación y las orientaciones prohíben a los estados establecer políticas o procedimientos que, aunque no impidan directamente el acceso a las prestaciones o servicios a las personas con LEP, impidan o limiten indirectamente el acceso.

### **A. Normas de acceso al lenguaje**

Las leyes federales y estatales exigen que los organismos estatales proporcionen un acceso significativo a todos los residentes de Nueva York que reúnan los requisitos necesarios, independientemente de su capacidad para hablar inglés. Además del Título VI de la Ley de Derechos Civiles, que prohíbe la discriminación basada en el origen nacional y el idioma,<sup>280</sup> la Orden Ejecutiva 13166, y las OE de Nueva York 26 y 26.1,<sup>281</sup> y la NYS Exec. Law § 202-a. La normativa y las orientaciones del Departamento de Trabajo de EE. UU. también exigen que las agencias proporcionen un acceso significativo al seguro de desempleo, incluida la interpretación y la traducción de las lenguas más utilizadas.<sup>282</sup> Las orientaciones exigen claramente la traducción de información vital, definida como cualquier "información, ya sea escrita, oral o electrónica, que sea necesaria para que una persona comprenda cómo obtener cualquier ayuda".<sup>283</sup> El NYSDOL debe tomar medidas razonables para evaluar las necesidades lingüísticas de las personas con conocimientos limitados del idioma, proporcionar una interpretación oral precisa y una traducción escrita de los materiales impresos y electrónicos, y llevar a cabo actividades de divulgación.<sup>284</sup>

---

<sup>279</sup>See 42 U.S.C. § 503

<sup>280</sup>Title VI prohibits discrimination on the basis of race, color, or national origin by any federally funded agency or program. 42 U.S.C. § 2000d (“No person in the United States shall, on the ground of race, color, or national origin, be excluded from participation in, be denied the benefits of, or be subjected to discrimination under any program or activity receiving Federal financial assistance.”). The Supreme Court made clear in *Lau v. Nichols* that the term “national origin” as used in the Civil Rights Act includes discrimination on the basis of language. 414 U.S. 563, 568 (1974) (holding that the failure of a school system to provide non-English speaking Chinese students with English language instruction or to provide them with other adequate instructional procedures denied them a meaningful opportunity to participate in the public educational program and thus was a violation of Section 601 of the Civil Rights Act: “Discrimination is barred which has that effect even though no purposeful design is present. . . . It seems obvious that the Chinese-speaking minority receive fewer benefits than the English-speaking majority from respondents’ school system which denies them a meaningful opportunity to participate in the educational program— all earmarks of the discrimination banned by the regulations.”). See also *Pabon v. Levine*, 70 F.R.D. 674, 676 (S.D.N.Y. 1976) (finding that Spanish-speaking plaintiff who received only English-language materials from the NYSDOL rejecting his unemployment insurance benefits claim stated a claim of discrimination upon which relief may be granted under N.Y. DOL regulations “promulgated to effectuate section 701 as applied to federally assisted labor programs.”).

<sup>281</sup>See discussion and notes, *infra* § X(B).

<sup>282</sup>See 29 C.F.R. § 38.9. The Secretary of Labor is charged with oversight of state compliance with the federal requirements and has promulgated regulations that govern the program. 42 U.S.C. § 503.

<sup>283</sup>29 C.F.R. § 38.4(tt).

<sup>284</sup>29 C.F.R. § 38.9(g)(1).

La normativa exige que todos los servicios de asistencia lingüística sean precisos, gratuitos y se presten de manera oportuna, de modo que se garantice la igualdad de acceso y se evite el retraso o la denegación de cualquier beneficio.<sup>285</sup>

En concreto, cuando un "número significativo" de la población a la que se va a prestar servicio habla un idioma, la agencia estatal "debe traducir la información vital de los materiales escritos a estos idiomas y poner las traducciones a disposición de los interesados en forma impresa, previa solicitud, o electrónicamente, como en un sitio web".<sup>286</sup> En recientes orientaciones actualizadas, el Departamento de Trabajo de EE. UU. ha dejado claro que los documentos vitales en el contexto del UI incluyen las solicitudes de beneficios, los avisos de derechos, responsabilidades, y las comunicaciones que requieren una respuesta del beneficiario o solicitante.<sup>287</sup> Además, el Estado de Nueva York está obligado a registrar el dominio limitado del inglés y el idioma preferido de cada solicitante/beneficiario LEP, y tan pronto como la agencia tenga conocimiento del idioma preferido no inglés, transmitir la información vital en ese idioma.<sup>288</sup> El Departamento de Trabajo de EE. UU. también ha establecido en una Carta del Programa de Seguro de Desempleo ("UIPL") que "el personal de la agencia de desempleo debe recibir formación para identificar las barreras de acceso al idioma y proporcionar a los solicitantes afectados opciones de acceso alternativas...".<sup>289</sup> El Departamento de Trabajo de los Estados Unidos ha reconocido además que "a medida que las agencias estatales del seguro de desempleo pasan a prestar casi exclusivamente servicios a través de la web, aumenta la probabilidad de que las personas con capacidad limitada de inglés se enfrenten a obstáculos para acceder a la información y a las reclamaciones, lo que constituye una violación del Título VI y de la normativa".<sup>290</sup> En mayo de 2020, el Departamento de Trabajo de EE.UU. emitió nuevas orientaciones para los estados sobre cómo garantizar que sus programas de desempleo cumplan con las leyes y reglamentos sobre derechos civiles.<sup>291</sup> Requiere que los estados "traduzcan la 'información vital' escrita, oral o electrónica", incluyendo las solicitudes de beneficios de desempleo y las comunicaciones que requieren una respuesta del reclamante.<sup>292</sup> Las normas de aplicación del título VI del Departamento de Trabajo de EE.UU. también dejan claro que los beneficiarios de la financiación federal, entre los que se encuentran las agencias estatales de empleo, “no pueden... utilizar criterios o métodos de administración que tengan el efecto de someter a las personas a la discriminación por motivos de raza, color u origen nacional,<sup>293</sup> o que tengan el efecto de anular o perjudicar sustancialmente el logro de los objetivos del programa en lo que respecta a las personas de una raza, color u origen nacional concreto”. En virtud del Título VI, los servicios de interpretación oral o en el idioma deben ser precisos y “deben prestarse en el momento y lugar que eviten la denegación efectiva, la imposición de una carga indebida, el retraso en derechos, beneficios o servicios importantes para la persona con LEP”.<sup>294</sup>

<sup>285</sup>29 C.F.R. § 38.9(d).

<sup>286</sup>29 C.F.R. § 38.9(g)(1).

<sup>287</sup>U.S. Dep't of Labor, Emp't. & Training Admin., Unemployment Insurance Program Letter No. 02-16, at 3 (May 11, 2020), [https://wdr.doleta.gov/directives/attach/UIPL/UIPL\\_02-16\\_Change-1.pdf](https://wdr.doleta.gov/directives/attach/UIPL/UIPL_02-16_Change-1.pdf). In addition, pursuant to 29 C.F.R. § 38.9(g)(3), all communications containing vital information must contain a "Babel notice," which is defined as a statement "in multiple languages informing the reader that the communication contains vital information, and explaining how to access language services to have the contents of the communication provided in other languages." *See id.*; 29 C.F.R. § 38.4(i).

<sup>288</sup>29 C.F.R. § 38.9(h) ("[O]nce [an agency] becomes aware of the non-English preferred language of an LEP [claimant] . . . the [agency] must convey vital information in that language."

<sup>289</sup>U.S. Dep't of Labor, UIPL No. 02-16, *supra* note 271; *See also* U.S. Dep't of Labor, Unemployment Insurance Program Letter No. 02-16, Change 1 (May 11, 2020),

[https://wdr.doleta.gov/directives/attach/UIPL/UIPL\\_02-16\\_Change-1.pdf](https://wdr.doleta.gov/directives/attach/UIPL/UIPL_02-16_Change-1.pdf)

<sup>290</sup>U.S. Dep't of Labor, UIPL No. 02-16, at 8.

<sup>291</sup>*See id.*

<sup>292</sup>*Id.* at 3.

<sup>293</sup>29 C.F.R. § 31.3(b)(2).

<sup>294</sup>Policy Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding the Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons, 68 Fed. Reg. 32296 ("The quality and accuracy of language services is part of the appropriate analysis of LEP services required. For example, the quality and accuracy of language services in a UI appeals hearing or safety and health training, for example, must be extraordinarily high. . . .")

## **B. Políticas estatales y plan de acceso lingüístico del NYSDOL**

El Estado de Nueva York también ha adoptado y codificado políticas estatales de acceso al idioma que están diseñadas para proteger a la población inmigrante de Nueva York. En virtud de las Órdenes Ejecutivas 26 y 26.1, y de la recientemente promulgada N.Y. Exec. Law § 202-a, cada organismo estatal está obligado a prestar servicios de acceso lingüístico a los residentes de Nueva York:

- Traducir los documentos vitales a los diez idiomas más hablados por los residentes LEP del Estado de Nueva York, y a los 12 idiomas más hablados a partir del 1 de julio de 2022<sup>295</sup>
- Proporcionar interpretación a las personas con capacidad limitada de inglés en su lengua materna con respecto a la prestación de servicios o beneficios;
- Publicar un plan de acceso lingüístico cada dos años que incluya planes para garantizar el cumplimiento y los avances desde la publicación de la versión anterior: y
- Designar un coordinador de acceso a la lengua con la responsabilidad de recoger datos sobre medidas relacionadas con la prestación de servicios.<sup>296</sup>

El NYSDOL ha reconocido que las seis lenguas más habladas en el Estado de Nueva York son: El español, el chino, el ruso, el yiddish, el bengalí y el coreano, y la ampliación a las diez lenguas añade el criollo haitiano, el italiano, el árabe y el polaco.<sup>297</sup> En el momento de redactar este documento, el NYSDOL aún no ha indicado los dos idiomas adicionales que exige la N.Y. Exec. Law § 202-a.

El plan de Acceso Lingüístico 2021 del NYSDOL describe cómo se espera que el organismo atienda al tamaño y la diversidad de las poblaciones lingüísticas de Nueva York.<sup>298</sup> Sobre el papel, el plan establece el compromiso del NYSDOL de garantizar que todas las personas que reúnan los requisitos para recibir estos servicios, incluidas las personas con conocimientos limitados del idioma, tengan un "acceso significativo" a los beneficios y a los servicios.<sup>299</sup> Sin embargo, incluso dentro de su plan, el NYSDOL indica que no ha traducido documentos vitales a la mayoría de los idiomas.<sup>300</sup> Específicamente, el NYSDOL no proporciona los documentos de notificación de determinación al solicitante y de registro para el trabajo y solicitud de beneficios en ningún idioma que no sea el inglés, lo que significa que los trabajadores LEP no pueden ni siquiera conocer el resultado, y mucho menos la base de una determinación de beneficios y cómo apelar.<sup>301</sup> Además, el NYSDOL traduce de forma incoherente otros documentos centrales a los seis idiomas principales de Nueva York, y mucho menos a diez o doce idiomas, incluso cuando están directamente relacionados con cuestiones de fraude e inmigración. Por ejemplo, el NYSDOL no traduce las solicitudes de verificación secundaria, de identificación, de verificación de empleo de extranjeros, las solicitudes de la seguridad social, las solicitudes de verificación de trabajo o de derechos a ningún idioma que no sea español.<sup>302</sup>



<sup>295</sup>The number of languages was expanded from six to ten by EO 26.1 in March of 2021; and codified to 12, effective July 1, 2022. *See* N.Y. Exec. Order No. 26.1, *supra* note 8; N.Y. Exec. Law § 202-a.

<sup>296</sup>*See* N.Y. Exec. Order No. 26, *supra* note 8.

<sup>297</sup>*See* N.Y. DEP'T OF LABOR, LANGUAGE ACCESS PLAN, *supra* note 46, at 2.

<sup>298</sup>*See generally id.*

<sup>299</sup>*Id.* at 3.

<sup>300</sup>*Id.* at 15–34.

<sup>301</sup>*Id.* at 27, 29.

<sup>302</sup>*Id.* at 29–30.

El NYSDOL no traduce el formulario de prestaciones monetarias, la información relativa a la retención de impuestos, las instrucciones sobre la elegibilidad y otros documentos a los seis idiomas más hablados de Nueva York, como exige la ley estatal. Además, el NYSDOL ha subcontratado toda la garantía de calidad de las traducciones a empresas privadas y permite que el personal interno actúe como traductor, basándose únicamente en la autoevaluación no comprobada de los miembros del personal sobre su fluidez en un idioma concreto.<sup>303</sup> Y aunque las organizaciones de servicios comunitarios y jurídicos han desempeñado un papel importante y decisivo a la hora de garantizar que los trabajadores con LEP obtengan beneficios, el NYSDOL tampoco se asocia con organizaciones comunitarias en su plan de conocimientos limitados de inglés.

Por último, en virtud de la ley estatal recientemente promulgada, todos los sitios web del Estado que prestan servicios relacionados con el COVID-19 deben contener tecnología de traducción lingüística para las 12 lenguas no inglesas más comunes que hablan los residentes de Nueva York con LEP.<sup>304</sup> Sin embargo, según los trabajadores y los defensores de los derechos, las traducciones están basadas en la web, son de mala calidad y difíciles de entender.<sup>305</sup>

#### Idiomas hablados

#	Idioma	Número estimado de hablantes LEP
1	Español	1,201,322
2	Chino	379,745
3	Ruso	119,380
4	Yiddish	64,070
5	Bengalí	64,020
6	Coreano	55,506
7	Criollo Haitiano	54,746
8	Italiano	46,431
9	Arabe	40,781
10	Polaco	34,840

Fuente: Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York, Plan de Acceso Lingüístico (1 de agosto de 2021), <https://dol.ny.gov/system/files/documents/2022/02/dol-lap-2021.pdf>

### **C. Elegibilidad para el desempleo y proceso administrativo**

El seguro de desempleo es un programa de cooperación federal-estatal financiado en parte por subvenciones federales en virtud de la Ley de Seguridad Social. Los Estados sólo pueden recibir pagos para financiar sus programas de desempleo después de que el secretario de Trabajo de EE.UU. certifique que el Estado está proporcionando beneficios de una manera que está "razonablemente calculada para asegurar el pago completo de la compensación por desempleo cuando se debe . . ."

---

<sup>303</sup> *Id.* at 13 (authorizing the use of “multilingual staff volunteers who are self-assessed in their own language competency”).

<sup>304</sup> 2021 N.Y. Sess. Laws Ch. 785 (S. 4716-A) (McKinney’s). *See also* N.Y. Exec. Law § 202-a

<sup>305</sup> *See* discussion and notes, *supra* § II.E.

<sup>306</sup> 42 U.S.C. § 503(a)(1). States are required to act in a manner that comports with the Social Security Act. *See, e.g., Islam v. Cuomo*, 475 F. Supp. 3d 144, 156 (E.D.N.Y. 2020); *Wilkinson v. Abrams*, 81 F.R.D. 52, 57 (E.D. Pa. 1978).

Para determinar su derecho al desempleo, los reclamantes deben presentar su solicitud en la oficina local donde residen,<sup>307</sup> por teléfono o por Internet.<sup>308</sup> La normativa federal que regula el seguro de desempleo exige que los programas estatales de seguro de desempleo prevean "métodos de administración que garanticen razonablemente el pago íntegro de las prestaciones de desempleo a los solicitantes que reúnan los requisitos con la mayor celeridad que sea administrativamente posible"<sup>309</sup>. Los Estados también están obligados a "obtener con prontitud y antes de la determinación del derecho de un individuo a las prestaciones, los hechos relativos a las mismas que sean suficientes para asegurar razonablemente el pago de los beneficios a su debido tiempo".<sup>310</sup> De acuerdo con este requisito, cualquier investigación de la agencia estatal no debe ser "tan exhaustiva y prolongada que retrase indebidamente el pago de los beneficios...".<sup>311</sup>

Para facilitar el acceso de los trabajadores a los beneficios del seguro de desempleo, los empresarios están obligados a ingresar en el fondo estatal de este seguro<sup>312</sup> y "llevar un registro veraz y exacto" tanto de cada persona empleada como de la cantidad pagada en concepto de remuneración.<sup>313</sup>

Una vez presentada la solicitud, el NYS DOL proporciona a los solicitantes una Determinación de la Prestación Monetaria ("MBD"), que muestra el periodo base del solicitante y los empleadores y salarios utilizados para determinar si el solicitante tiene suficientes ingresos para establecer una solicitud.<sup>314</sup>

---

<sup>307</sup> N.Y. Lab. Law § 596(1).

<sup>308</sup> Claimants seeking to establish eligibility for unemployment insurance in New York State must establish either a “valid original claim” or an “alternate condition.” A “valid original claim” may be established by showing that: 1) the claimant is able to and available for work; 2) the claimant is not subject to disqualification or suspension; 3) the claimant’s previously established benefit year, if any, has passed; and 4) the claimant has been paid by employers liable for contributions or for payments in lieu of contributions. N.Y. Lab. Law § 527. However, workers are not “eligible for employment” where the claimant lost employment due to disqualifying misconduct during at least two calendar quarters of the base period. *Id.* Claimants who cannot file a “valid original claim” due to their failure to establish eligibility using that base period may still qualify under an “alternate condition” so long as they meet the first three qualifications of the “basic condition.” Successful claimants pursuing the “alternate condition” path to unemployment insurance eligibility use the four most recent calendar quarters to establish eligibility, rather than the earliest four of the most recent five calendar quarters under the “basic condition” path to eligibility. N.Y. Lab. Law § 527(2). Claimants are not eligible for unemployment insurance benefits if they quit or refuse employment without good cause or if they have been fired due to misconduct. N.Y. Lab. Law § 593. However, workers remain eligible for unemployment if they quit for a “compelling reason” such as the illness or disability of a family member, domestic violence, or need to provide childcare to one’s child. N.Y. Lab. Law § 593(b).

<sup>309</sup> 20 C.F.R. § 640.3(a).

<sup>310</sup> 20 C.F.R. § Pt. 602, App. A, § 6013(A).

<sup>311</sup> *Id.* The state agency can initiate discovery of necessary information, obtain information from the worker, the employer, or other sources. *Id.*

<sup>312</sup> N.Y. Lab. Law § 570.

<sup>313</sup> N.Y. Lab. Law § 575. Employers must also “file a quarterly combined withholding, wage reporting and unemployment insurance return . . .” N.Y. Tax Law § 674(a)(4)(A). In making initial determinations on eligibility, NYS DOL relies on the employer’s wage and earnings data to assess whether a claimant qualifies for unemployment

insurance benefits. N.Y. Lab. Law § 527; *see also Islam v. Cuomo*, 475 F. Supp. 3d 144, 148 (E.D.N.Y. 2020) (“[T]he NYSDOL uses wage and earnings data to assess whether a claimant qualifies for unemployment insurance benefits.”).<sup>314</sup> N.Y. Dep’t of Labor, *After You’ve Applied for Unemployment Frequently Asked Questions*, [Si el solicitante cumple los requisitos, el MBD indica la cuantía de la prestación semanal.<sup>315</sup> Los solicitantes que reciban un MBD con salarios incorrectos o sin empleo pueden presentar un formulario de Solicitud de Reconsideración, que se encuentra en el sitio web del NYSDOL o en el Manual del Solicitante.<sup>316</sup> Los reclamantes pueden presentar la solicitud de reconsideración por fax, por correo o a través de un sistema de mensajería virtual con la cuenta en línea del reclamante.<sup>317</sup>](https://dol.ny.gov/after-youve-applied-unemployment-frequently-asked-questions#:~:text=After%20you%20file%20your%20claim,the%20amount%20of%20earnings%20reported; See N.Y. Lab. Law § 527; Islam v. Cuomo, 475 F. Supp. 3d 144, 148 (E.D.N.Y. 2020). The maximum weekly benefit rate is $504. See N.Y. DEP’T OF LABOR, UNEMPLOYMENT INSURANCE CLAIMANT HANDBOOK (2022), https://dol.ny.gov/system/files/documents/2022/01/TC318.3-English-january-2022.pdf. When an employer does not provide wage and earnings data to the NYSDOL, the agency assesses a claimant’s MBD at $0.00 in earnings, rendering the claimant ineligible to receive unemployment insurance benefits. <i>Islam v. Cuomo</i>, 475 F. Supp. 3d 144, 148 (E.D.N.Y. 2020).</p></div><div data-bbox=)

A los trabajadores se les debe una presunción de derecho a las prestaciones por desempleo, y "en ausencia de pruebas creíbles y suficientes que justifiquen la denegación de las prestaciones, el pago rápido de las prestaciones reclamadas es su máxima prioridad".<sup>318</sup> Si a un demandante se le niega el subsidio de desempleo y quiere impugnar el MBD, la carga de la prueba se traslada al demandante para que solicite una reconsideración y una audiencia.<sup>319</sup> El demandante o el empresario pueden recurrir a cualquier decisión adversa ante la Junta de Apelación del Seguro de Desempleo del Estado de Nueva York, presentando una notificación de apelación en un plazo de veinte días a partir de la decisión, y luego ante un tribunal estatal.<sup>320</sup>

De acuerdo con las directrices federales y estatales, todas las decisiones del NYSDOL sobre las solicitudes de desempleo deben tomarse con celeridad, tanto si son objeto de disputa como si no. Las directrices federales exigen "celeridad en todas las etapas de los procesos de determinación de la elegibilidad y de pago".<sup>321</sup> Aunque las directrices federales reconocen que en algunos casos la determinación de los hechos puede ser compleja y llevar más tiempo, "exigen, no obstante, que la mayor proporción de las reclamaciones se examine y resuelva lo más pronto posible".<sup>322</sup> El Tribunal Supremo también ha dejado claro que "la concesión de una indemnización a un trabajador desempleado sin demora tras la determinación inicial de su derecho cumple los objetivos del Congreso de evitar el recurso a la asistencia social y estabilizar las demandas de los consumidores; retrasar la indemnización hasta que hayan transcurrido meses frustra estos objetivos".<sup>323</sup> En consonancia con el mandato del Tribunal, "las normas federales de puntualidad exigen que las determinaciones no monetarias se realicen en veintidós (21) días a partir de la detección de un problema".<sup>324</sup>

---

<sup>315</sup> *Id.*

<sup>316</sup> N.Y. Dep’t of Labor, *Request for Reconsideration*, <https://dol.ny.gov/request-reconsideration>.

<sup>317</sup> *Id.*

<sup>318</sup> N.Y. Dep’t of Labor, Review Letter 1-2009, Unemployment Insurance – Principles & Practices (March 2009) (“[G]iven the nature and public purpose of the Unemployment Insurance program, after impartial fact-finding, evenly balanced cases of eligibility, entitlement or coverage should be determined in the claimant’s favor, bearing in mind the parties’ rights to a hearing.”).

<sup>319</sup> See N.Y. Lab. Law §§ 620, 620(1)(a); N.Y. DEP’T OF LABOR, UNEMPLOYMENT INSURANCE CLAIMANT HANDBOOK 34-36 (2022).

<sup>320</sup> N.Y. Lab. Law §§ 621, 624.

<sup>321</sup>U.S. Dep't of Labor, *Federal-State Unemployment Compensation Program: Unemployment Insurance Program Letter Interpreting Federal Unemployment Insurance Law*, 65 FR 70939-03 (Nov. 28, 2000).

<sup>322</sup>N.Y. Dep't of Labor, Review Letter 1-2009, Unemployment Insurance – Principles & Practices (March 2009). See also *Java*, 402 U.S. at 135 (emphasizing the “congressional objective of getting money into the pocket of the unemployed worker at the earliest point that is administratively feasible”).

<sup>323</sup>*Java*, 402 U.S. at 132 (“Early payment of insurance benefits serves to prevent a decline in the purchasing power of the unemployed, which in turn serves to aid industries producing goods and services.”).

<sup>324</sup>N.Y. Dep't of Labor, Review Letter 1-2009, Unemployment Insurance – Principles & Practices (March 2009). Cf. *Fusari v. Steinberg*, 419 U.S. 379, 389 (1975) (“[The] possible length of wrongful deprivation of unemployment benefits is an important factor in assessing the impact of official action on the private interests. Prompt and adequate administrative review provides an opportunity for consideration and correction of errors made in initial eligibility determinations. Thus, the rapidity of administrative review is a significant factor in assessing the sufficiency of the entire process.”) (internal citations omitted).

La orientación federal establece además que "las determinaciones sobre cuestiones que surjan en relación con nuevas reclamaciones pueden considerarse a tiempo en el sentido del requisito de prontitud del Tribunal si se realizan a más tardar en la segunda semana después de la semana en que la reclamación sea efectiva".<sup>325</sup>

Si un Estado incumple los requisitos de pronto pago o niega erróneamente la indemnización por desempleo en un número considerable de casos, el Departamento de Trabajo de EE. UU. está autorizado a “notificar a la agencia estatal que no se efectuarán más pagos (de fondos federales) al estado hasta que el secretario de trabajo esté convencido de que ya no existe tal negación o incumplimiento”.<sup>326</sup>

#### **D. Obligación continua de certificar**

Para seguir teniendo derecho a las prestaciones de desempleo estatales tradicionales y, mientras existan, a las federales por pandemia, cada semana los solicitantes deben certificar que siguen cumpliendo los criterios de elegibilidad.<sup>327</sup> El Departamento de Trabajo de EE. UU. exige que, tras una determinación inicial de elegibilidad, exista una presunción de que el solicitante sigue siendo elegible. La presunción de elegibilidad se considera "un recurso del Estado para facilitar los pagos a tiempo".<sup>328</sup>

Para evitar los sobrepagos, el Estado debe emitir una determinación tan pronto como sea administrativamente factible después del pago para verificar si la presunción era correcta".<sup>329</sup> Debido al riesgo de sobrepagos, las directrices federales exigen "que los Estados realicen determinaciones oportunas siempre que sea posible."<sup>330</sup>

---

<sup>325</sup>U.S. Dep't of Labor, Unemployment Insurance Program Letter No. 1145, Section IV (November 12, 1971). For PUA benefits, federal regulations require that states pay 87 percent of eligible individuals within fourteen to twenty one days of their application. Settner & Pancotti, *supra* note 202, citing U.S. Dep't of Labor, *UI PERFORMS Core Measures*, [https://oui.doleta.gov/unemploy/pdf/Core\\_Measures.pdf](https://oui.doleta.gov/unemploy/pdf/Core_Measures.pdf).

<sup>326</sup>42 U.S.C. § 503(b)(2).

<sup>327</sup>Generally, if a worker refuses to return to their same job after being called back to work by their employer, they are no longer eligible to receive UI or PUA benefits because the worker must accept work that is considered “suitable” by the state unemployment agency. However, where an employer has failed to take the necessary health and safety precautions to protect workers against COVID-19 or where the worker is elderly or immunocompromised, a worker may be able to refuse their employer’s offer and continue to receive UI or PUA. NAT’L EMP’T. LAW PROJECT, *Frequently Asked Questions About UI Benefits*, <https://www.nelp.org/faq-unemployment-anchors/>.

<sup>328</sup>See U.S. Dep’t of Labor, Unemployment Insurance Program Letter 04-01, 65 Fed. Reg. 70939, 70941 (Nov. 28, 2000).

<sup>329</sup>*Id.*

<sup>330</sup>*Id.*

## *Agradecimientos*

Este informe fue investigado y redactado por las abogadas senior del NCLEJ Anjana Malhotra y Leah Lotto, con la ayuda en la investigación y las entrevistas de los actuales y antiguos becarios Mohammad Hussain, Aparna Jayashankar, Matthew Boyd, Anthony Damelio, Karli Wurpel, Sarah Bazir y Madison Kang, y el antiguo becario de Penn Law Jarron McAllister. Fue editado por la directora de Litigios y Abogacía Claudia Wilner. La abogada del NCLEJ Katherine Deabler y la abogada senior Carmela Huang proporcionaron ediciones, al igual que los colaboradores legales y comunitarios en este informe. Muchas gracias a la investigadora principal y analista de políticas del Proyecto Nacional de Derecho Laboral, Amy Traub, y al pasante del NCLEJ, Sanjay Dureseti, quienes proporcionaron el análisis estadístico, así como a Nicole Salk y Ciara Farrell, quienes proporcionaron amplios comentarios. Los autores quisieran expresar su profunda gratitud y respeto por los trabajadores que aceptaron ser entrevistados para este informe, así como por los organizadores, abogados y defensores que han estado trabajando en la primera línea de la pandemia para mitigar las profundas fallas del Departamento de Trabajo del Estado de Nueva York para los reclamantes de LEP y otros UI con el fin de asegurar que todas las personas reciban los beneficios de desempleo a los que tienen derecho legalmente, creando un salvavidas crítico para cientos de miles de residentes de Nueva York. Este informe fue diseñado por Angel Sandoval.