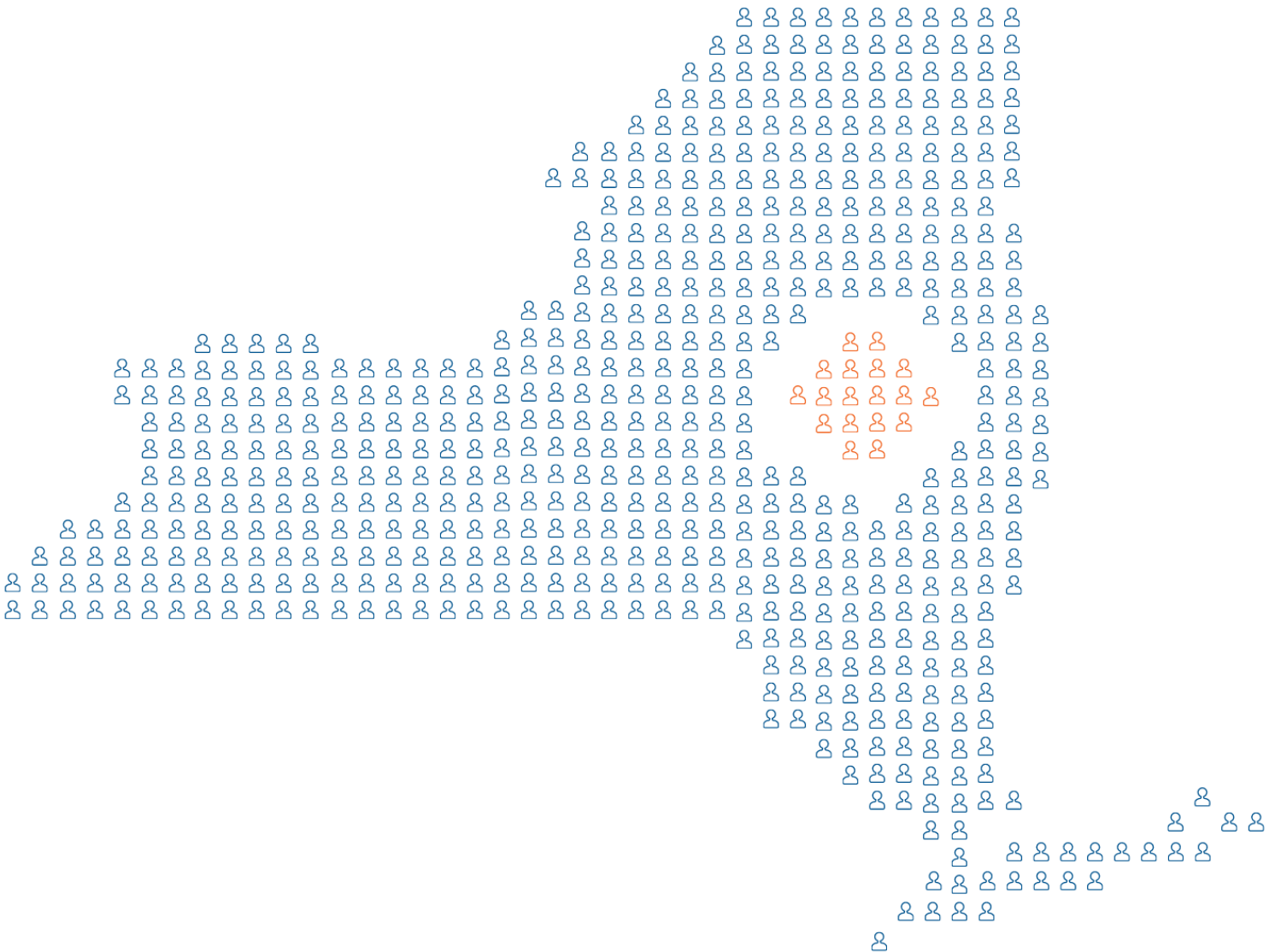


DISEÑADO PARA EXCLUIR:

El Fallo de New York para Proveer
Compensación y Acceso al Lenguaje
a Trabajadores Desempleados



Sobre este Reporte

Este reporte fue creado gracias a la valentía de los trabajadores que dieron un paso adelante y compartieron sus historias, y a la contribución de vibrantes e increíbles organizaciones comunitarias, y a los proveedores de servicios legales que han estado al frente asegurando que trabajadores con un Nivel Limitado de Inglés tengan acceso a beneficios del seguro de desempleo vitales, debido a las tremendas brechas dejadas por el Departamento de Trabajo del Estado de New York (New York State Department of Labor). El Centro Nacional para la Justicia Económica y Legal (National Center for Law and Economic Justice) agradece a las siguientes organizaciones e individuos por su apoyo y participación en este reporte.

Adhikaar · Adhikaar, que significa “derechos” en Nepali, es un centro liderado por mujeres y trabajadores que provee de servicios para la comunidad de habla Nepali* y organiza a trabajadores de bajos recursos y miembros de la comunidad impactada para promover la justicia social y derechos humanos. Creamos acceso a la información, construimos liderazgo comunitario, y crecemos un poder colectivo para obtener los derechos para nuestras comunidades, y una dignidad y equidad para todos. *En Adhikaar, definimos a la comunidad de habla Nepali como descendientes de Nepal, Bhutan, India, Burma, y el Tibet que hablen Nepali.

Flushing Workers Center (Centro de Trabajadores de Flushing) · El Centro de Trabajadores de Flushing fue fundado en 2014 por trabajadores jóvenes inmigrantes para unir a los trabajadores y luchar por mejores condiciones laborales en los centros de trabajo, hogares y en nuestras comunidades. Es una organización con membresía abierta para trabajadores de cualquier oficio, etnia, u origen.

The Legal Aid Society (La Sociedad de Apoyo Legal) · La Sociedad de Apoyo Legal está construida bajo una creencia simple pero poderosa: que no se le debería de negar un derecho a la justicia a ningún neoyorquino.

Legal Services NYC (Servicios Legales de NYC) · El proveedor más grande de la nación de servicios legales civiles gratuitos, Servicios Legales de NYC lucha contra la pobreza y busca justicia racial, social y económica para los Neoyorquinos de bajos recursos, incluyendo lenguaje accesible para inmigrantes y familias LEP.

Make the Road New York (Se Hace Camino New York) · Se Hace Camino New York construye el poder de las comunidades inmigrantes y trabajadoras para conseguir dignidad y justicia.

MinKwon Center for Community Action (Centro MinKwon para Acción Comunitaria) · Organizando, educando y sirviendo a las comunidades asiáticas y coreanas de bajos recursos desde 1984.

New York Legal Assistance Group (Grupo de Asistencia Legal de New York) · Fundado en 1990, NYLAG (por sus siglas en inglés) es la organización líder en servicios civiles y legales combatiendo la injusticia económica, racial y social al defender a las personas sufriendo de pobreza o en una crisis.

Queen City Workers Center (Centro de Trabajadores de Queen City) · El Centro de Trabajadores de Queen City unifica a trabajadores de todos los orígenes para luchar por mejores condiciones de trabajo y de vida en nuestras comunidades.

Volunteers of Legal Service (Voluntarios de Servicios Legales) · VOLS (por sus siglas en inglés) aprovecha el poder de la comunidad legal de New York City y de grupos basados en barrios para proveer servicios legales civiles gratuitos cuando y en donde más se necesiten.

Contenido

Sobre este Reporte	2
Contenido	4
Introducción	6
Resultados Clave	10
Recomendaciones Clave	11
I. Antecedentes	13
EXPANSIÓN DE DESEMPLEO POR LA PANDEMIA	15
NEW YORK STATE UI DENIAL RATE BY RACE AND ETHNICITY: MARCH 2020 - FEBRUARY 2022	17
II. Barreras de Acceso al Lenguaje	19
A. Desglose de Comunicación	20
PERSPECTIVAS DE TRABAJADORES	22
B. FALLA PARA TRADUCIR EL SITIO WEB Y APLICACIÓN INICIAL	23
UN PASO ADICIONAL PARA LOS HISPANOHABLANTES	24
HISTORIA DE TRABAJADOR	25
C. FALLO PARA TRADUCIR FORMAS DE CERTIFICACIÓN SEMANALES	25
D. FALLO PARA TRADUCIR DOCUMENTOS “VITALES”	26
E. TRADUCCIONES DE MALA CALIDAD	29
F. NEGACIÓN DE BENEFICIOS BASADO EN LENGUAJE	31
III. Aumentando la Carga en los Aplicantes LEP con ID.me	35
HISTORIA DE TRABAJADOR	39
HISTORIA DE TRABAJADOR	41
IV. Retrasos Intolerables en Adjudicación y Pago	43
HISTORIA DE TRABAJADOR	45
V. Sobrepagos y Retroacción Punitiva	47
VI. Impacto Humano	54
HISTORIA DE UN ACTIVISTA	57
VII. Carga en Organizaciones Sin Fines de Lucro	60
HISTORIA DE ORGANIZADORES: QUEEN CITY WORKER CENTER	64
VIII. Violaciones Legales	66
IX. Recomendaciones	70
X. Apéndice: Antecedentes Legales	73
A. REGLAS Y REGULACIONES SOBRE ACCESO AL LENGUAJE	73
B. PÓLIZAS ESTATALES Y PLAN DE ACCESO A LENGUAJE DE NYSDOL	75
LENGUAJES HABLADOS	76
C. PROCESO ADMINISTRATIVO Y ELEGIBILIDAD DE DESEMPLEO	77
D. CONTINUANDO CON LA OBLIGACIÓN DE CERTIFICAR	79
Reconocimientos	80

Introducción

“Eran tal vez una o dos horas esperando a que me conectaran, para después colgar, o cuando finalmente me conectaban pedía ‘Español por favor’ y ello me colgaban o me ponían de nuevo en espera. Incluso cuando me ponían en espera, después de una o dos horas aun así me colgaban, me hacía perder la esperanza.”

Mientras el COVID-19 devastaba a comunidades alrededor del mundo, dejó al descubierto el racismo estructural y la inequidad económica en la nación y en el estado de New York. El desempleo se disparó, con inmigrantes, trabajadores de color, y mujeres siendo los más afectados en la crisis.² No solo estos trabajadores enfrentan tasas de mortalidad más altas, pero de una forma desproporcionada son parte de los “trabajadores esenciales” que pusieron su salud en riesgo en trabajos con bajos ingresos.³

El Departamento de Trabajo del Estado de New York (NYSDOL por sus siglas en inglés) creo barreras prohibitivas para el Seguro de Desempleo (UI por sus siglas en inglés) para trabajadores de bajos ingresos -y especialmente para los 2.5 millones de neoyorquinos con un Nivel de Inglés Limitado (LEP por sus siglas en inglés).⁴ Este reporte -basado en entrevistas con trabajadores, líderes y más de una docena de organizaciones que sirven a los inmigrantes en el estado de New York, y una revisión de literatura y datos relevantes-documentan las barreras extremas de acceso al lenguaje que NYSDOL impuso en comunidades inmigrantes y LEP y la severa dificultad financiera y material que se dio como resultado. Este reporte también provee recomendaciones específicas para legisladores a nivel estatal y federal.

Durante el punto más alto de la pandemia, fue casi imposible para cualquier persona contactar a NYSDOL por teléfono, con trabajadores LEP enfrentando fuertes barreras, que siguen presentes hasta el día de hoy. Los posibles beneficiarios llamaban docenas de veces al día por varias semanas, con la esperanza de aplicar por teléfono o para lidiar con retrasos o negaciones erróneas, solo para recibir un mensaje que NYSDOL no podía aceptar sus llamadas. Aquellos que lograban comunicarse-tras días o meses de esfuerzos-esperaban por horas, a menudo siendo desconectados sin siquiera hablar con nadie. Y si aplicantes LEP lograban comunicarse, descubren que NYSDOL proveía servicios de interpretación incoherentes e inconsistentes, cuando había alguno.

Debido al colapso del sistema telefónico de NYSDOL, la mayoría de los aplicantes de UI tenían que aplicar en línea y enfrentar retrasos o negaciones erróneas a través del sistema en línea. Pero de igual manera, los trabajadores de bajos ingresos-y especialmente trabajadores inmigrantes-no contaban con computadoras, acceso a internet, o los conocimientos técnicos necesarios para completar la aplicación en línea o el proceso de certificación.

Por casi un año tras del inicio de la pandemia, a pesar de la claridad de las leyes federales y

¹ NCLEJ Interview with Worker 4 (May 13, 2021).

² 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>.

³ 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).

⁴ New York State, *Language Access Policy*, <https://www.ny.gov/language-access-policy>.

estatales que prohíben la discriminación por lenguaje, NYSDOL no tradujo documentos clave de UI-incluyendo la aplicación, instrucciones, y su sitio web-a ninguno de los principales seis lenguajes de New York. Y mientras NYSDOL eventualmente tradujo algunos documentos al español y otros lenguajes, la mala calidad de las traducciones limitó severamente su efectividad. Hasta el día de hoy NYSDOL aún no ha traducido varios documentos vitales, y NYSDOL sigue mandando notificaciones críticas, y urgentes únicamente en inglés. Estas prácticas limitan severamente la habilidad de acceder o mantener beneficios UI a trabajadores LEP elegibles.⁵

“Se sintió como si el gobierno le está fallando a la gente, fallándole a los trabajadores en diferentes niveles. Estoy de acuerdo [el estado] no puede hacer nada sobre la pandemia, pero sí puede asegurar que la salud y bienestar de la gente sea [su] principal preocupación. Todos sentimos claramente que ese no era el caso.”⁶

Además, el sistema privado del estado de identificación de identidad, ID.me, crea barreras adicionales para los LEP y otros aplicantes. Todos los trabajadores deben pasar por ID.me -- un proceso electrónico que requiere habilidades tecnológicas, y de acuerdo a muchas personas, un nivel de inglés-para poder recibir los beneficios. LEP y trabajadores sin habilidades con la tecnología, entre otros, experimentaban comúnmente retrasos severos o renunciaban a su aplicación por completo porque no podían acceder o navegar el sistema. Después de que fue implementado el sistema en febrero de 2021, trabajadores que ya habían recibido beneficios

reportaron ser marcados erróneamente por fraude potencial por ID.me. Perdieron sus beneficios de inmediato sin advertencia previa y tuvieron que atenerse a procesos complejos de prueba de requisitos y largos retrasos para recuperar el acceso a sus beneficios-en caso de poder accederlo. El uso de ID.me por New York causó un sufrimiento e impacto económico para los trabajadores elegibles que fueron suspendidos sin posibilidad de navegar el sistema.

Enfrentado problemas de acceso abrumadores, algunos solicitantes LEP buscaron ayuda de organizaciones comunitarias y de la comunidad legal sin fines de lucro. Estas organizaciones-los verdaderos héroes de la pandemia-destinaron miles de horas para asistir a los aplicantes LEP.

Realizaron sus propias traducciones y manuales de instrucciones y videos, además de servir como intérpretes-labor que NYSDOL estaba obligado legalmente a realizar. Sin embargo, los neoyorquinos LEP que no conocían a las organizaciones o contaban con acceso a las mismas no pudieron navegar el proceso UI cuando necesitaban de la mayor ayuda posible. Aún a aquellos que encontraron ayuda, constantemente se les negaron o retrasaron sus beneficios de forma injusta, e ilegal.

Las barreras sistémicas e ilegales de NYSDOL bloquearon a neoyorquinos LEP a recibir los beneficios UI críticos. El déficit en acceso a servicios en otros lenguajes del estado de New York ocasionó y continúa ocasionando severas dificultades financieras e inestabilidad económica para innumerables trabajadores LEP. Sin acceso a UI, los trabajadores LEP no pudieron pagar sus cuentas, o alimentar a sus familias.

⁵ 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.

⁶ NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Sarah Ahn (May 16, 2022).

Se vieron obligados a asistir a bancos de alimentos, acudieron a albergues para indigentes, y sufrieron de hambre. Muchos trabajadores LEP despojados de beneficios UI no tuvieron alternativa más que tomar trabajos de alto riesgo, y peligrosos al frente de la pandemia. Hay innumerables trabajadores que se les debían beneficios, pero nunca los recibieron, con NYSDOL simplemente respondiendo con posiciones inhumanas como “se cometieron errores.”⁷ Durante esta crisis, NYSDOL ha constantemente y severamente fallado a las personas que cuentan con un nivel limitado de Inglés.

“Me siento impotente frente al DOL porque necesito hacer lo que me piden para recibir los beneficios. No tengo derechos porque estoy en una tierra extranjera, así que cualquier cosa que demanden... Bueno no nací aquí; los beneficios no me llegan fácilmente”⁸

Como se detalla en el Apéndice, las acciones de NYSDOL violaron la ley estatal de acceso al lenguaje, Título VI del Acto de Derechos Civiles de 1964, el Acto de Seguridad Social, y las guías y regulaciones del Departamento de Empleo de los Estados Unidos (U.S. DOL por sus siglas en inglés).

- Bajo las Órdenes Ejecutivas (EO por sus siglas en inglés) del estado de New York 26 y 26.1, todas las agencias estatales que interactúen con el público deben de traducir documentos clave a los diez lenguajes más comunes de habla por los individuos LEP y proveer servicios de interpretación en los seis lenguajes más comunes.⁹ Empezando el 1 de julio de 2022, las agencias del estado de New York deben de traducir los documentos a los 12 lenguajes más comunes en el estado de New York bajo la Ley Exec. N.Y. § 202-a.¹⁰

- El Título VI del Acto de Derechos Civiles prohíbe la discriminación por raza, color, u origen nacional para cualquier programa o agencia con financiamiento federal.¹¹ La Suprema Corte de los Estados Unidos ha mantenido que el Título VI solicita acceso a lenguaje significativo para los servicios gubernamentales para aquellos que no hablan inglés.¹²
- El Acto de Seguridad Social de 1935 requiere pago puntual de beneficios de UI a aquellos aplicantes elegibles “cuando es debido.” las regulaciones y guías del U.S. DOL requieren acceso equitativo a los beneficios para trabajadores que no hablan inglés como su lenguaje principal.¹³

Producido en colaboración con grupos comunitarios y organizaciones de servicios legales al frente, este reporte documenta las barreras sistemáticas y severas de acceso al lenguaje y las dificultades que NYSDOL impuso en las comunidades inmigrantes, así como problemas más amplios con el sistema de compensación por desempleo de New York y las dificultades severas financieras y materiales que se dieron como resultado. De igual manera, este reporte provee recomendaciones específicas a los legisladores con base a entrevistas con trabajadores, entrevistas con líderes de más de una docena de organizaciones que apoyan a los inmigrantes en el estado de New York, documentos recibidos a través de la Ley de Libertad de Información (FOIL por sus siglas en inglés) Solicitud a NYSDOL, y una revisión de literatura y datos relevantes.

En New York, el COVID-19 exacerbó las inequidades profundamente arraigadas que la sociedad ha decidido ignorar, ocasionando graves efectos en trabajadores LEP, inmigrantes, y personas de color. Para trabajar en conseguir equidad, New York debe de hacer cambios fundamentales, no solo para hacer que el sistema

⁷ NYSDOL Representative Phone Conversation with NCLEJ Senior Attorney Anjana Malhotra (April 2022).

⁸ NCLEJ Interview with Worker 1 (June 26, 2021).

⁹ N.Y. Exec. Orders No. 26 and 26.1, *supra* note 8

¹⁰ N.Y. Exec. Law § 202-a.

¹¹ 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).

¹² *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.

¹³ 414 U.S. 563, 568 (1974).

¹⁴ See discussion and notes *infra* § X(A).

UI cumpla con las leyes federales y estatales, pero para asegurar igualmente un sistema más humano que funcione para todos los neoyorquinos.

“El [estatuto de Seguro de Desempleo] es un estatuto correctivo, un estatuto humanitario, y debería ser construido acordemente. Es una regla general que una construcción liberal son estatutos acordados que son determinados por las cortes como humanitarios y que están basados en una póliza pública humanitaria.”¹⁴



¹⁴ *Machcinski v. Ford Motor Co.*, 277 A.D. 634, 639–640, 102 N.Y.S.2d 208, 213 (App. Div. 1951).

Resultados Clave

Las barreras de acceso al lenguaje han causado graves dificultades económicas e injustificadas a las personas que hablan un lenguaje diferente al inglés. Encontramos específicamente que:

- Miles de aplicantes LEP enfrentaron largos retrasos y negaciones erróneas para recibir beneficios, ocasionando una profunda dificultad económica, dolor, hambre, y pérdida de vivienda;
- Los aplicantes tuvieron problemas severos para contactar a NYSDOL y reportaron tener que hacer cientos o hasta miles de llamadas telefónicas sin éxito a NYSDOL durante el curso de semanas o hasta meses para aplicar para desempleo o resolver problemas. Si un trabajador LEP lograba conectar con una persona, NYSDOL frecuentemente proporcionaba interpretación inadecuada, o no proporcionaba interpretación ninguna;
- Trabajadores de bajos ingresos-especialmente trabajadores LEP-no pudieron aplicar para beneficios en línea debido a las barreras tecnológicas o de lenguaje;
- El NYSDOL falló en hacer sus servicios disponibles en lenguajes diferentes al inglés, resultando en retrasos y negaciones erróneas de beneficios para aplicantes LEP elegibles en violación a leyes estatales y federales;
 - o Durante el primer año de la pandemia, NYSDOL falló en traducir su sitio web y la aplicación federal de desempleo-incluyendo aplicaciones clave e instrucciones- a lenguajes diferentes al inglés, evitando que trabajadores LEP pudieran solicitar los beneficios;
 - o Pocos documentos vitales han sido traducidos a los seis lenguajes más frecuentes de New York, resultando en retrasos prolongados, incapacidad para acceder a los beneficios, y negaciones erróneas;
 - o Trabajadores LEP enfrentaron negaciones erróneas debido a la dificultad para completar formularios disponibles solo en inglés, y enfrentaron barreras de lenguaje para refutar las objeciones de los empleadores de su elegibilidad y determinaciones de NYSDOL de inadmisibilidad;
- El uso de NYSDOL de un contratista privado, ID.me, llevó a trabajadores a ser ilegalmente retirados y creó barreras para los beneficios de aplicantes LEP elegibles. De acuerdo a trabajadores y partidarios, ID.me no siempre tradujo las notificaciones de verificaciones fallidas, o no notificó en absoluto;
- Debido a errores internos de NYSDOL, se pagó de más a miles de aplicantes y ahora busca recuperar el dinero que ya se gastó-a pesar de que el gobierno federal ha dejado en claro en su guía que los estados deberán exonerar las categorías amplias de sobrepago no-fraudulento;
- Organizaciones legales y comunitarias tuvieron que ayudar a reducir la brecha causada por las fallas de NYSDOL ayudando a llenar y traducir documentos vitales y aplicaciones a miles de trabajadores.
- En 2021, NYSDOL negó los beneficios de desempleo de forma desproporcionada para los aplicantes con niveles limitados de inglés a tasas más altas que la de los que hablan inglés. NYSDOL también negó los beneficios de desempleo para hispanos, afroamericanos, nativos americanos, y hawaianos en tasas más altas a comparación de aplicantes caucásicos no hispanos, respectivamente.

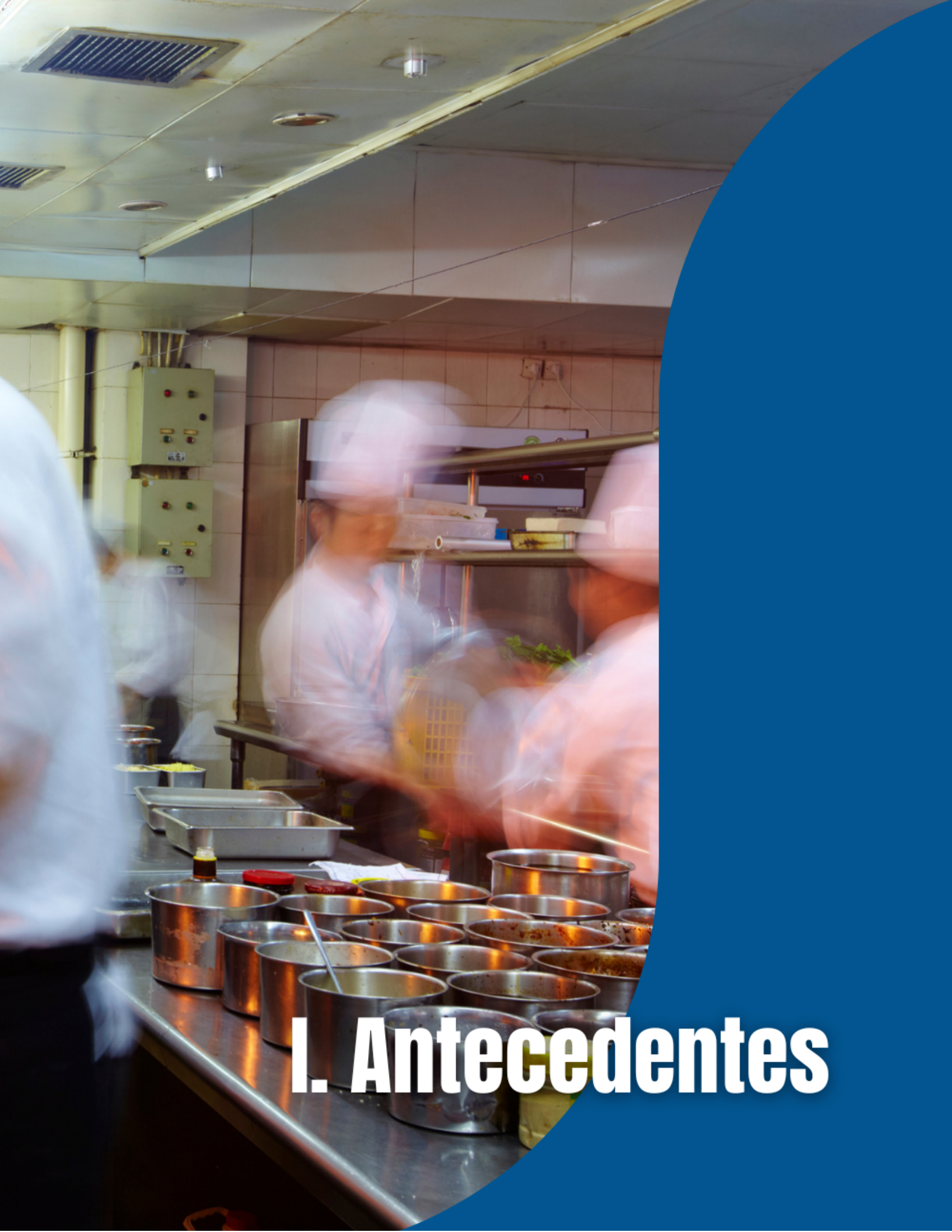
Recomendaciones Clave

El estado de New York debe de tomar acción inmediata para abordar las barreras debilitantes, dañinas y el lenguaje ilegal identificado en este reporte, y el U.S. DOL debe asegurar que New York cumple con sus obligaciones del Título VI. Un fallo en esto va a continuar causando dolor y dificultades profundas e innecesarias para las comunidades LEP e imponer una carga injusta a las organizaciones comunitarias sin fines de lucro sirviendo a los inmigrantes del estado.

- NYSDOL debe de hacer prioridad el acceso a lenguaje significativo al traducir todos los documentos e instrucciones vitales necesarios para obtener desempleo a los 12 lenguajes principales de New York con traducciones no basadas en máquinas que son revisadas y aprobadas por traductores certificados.
- NYSDOL debe renovar su sistema telefónico para proveer interpretación oportuna y acertada para permitir a aplicantes LEP acceso a desempleo.
- NYSDOL debe terminar su contrato con ID.me. La legislatura estatal de New York debe de prohibir a todas las agencias estatales de New York a contratar compañías con fines de lucro y privadas como su único mecanismo para funciones gubernamentales principales.
- NYSDOL debe de terminar de marcar a inmigrantes elegibles y aplicantes LEP por investigaciones de fraude.
- NYSDOL debe establecer un sistema para identificar y compensar a todos los beneficiarios LEP elegibles que intentaron aplicar para desempleo pero no recibieron beneficios debido a las barreras de acceso al lenguaje, incluyendo permitir a aplicantes LEP que fueron elegibles pero no tuvieron acceso a los beneficios UI a aplicar para desempleo retroactivo.
- NYSDOL debe establecer un equipo especial para escuchar y comprometerse con las organizaciones comunitarias para mejorar el acceso a lenguaje y responder a las necesidades de los aplicantes de forma oportuna de acuerdo a la ley federal.
- NYSDOL debe detener la colección de sobrepagos y exonerar las categorías amplias a toda la extensión permitida bajo la guía y ley federal. NYSDOL debe de traducir todas las notificaciones de sobrepago al lenguaje preferido de los aplicantes.
- NYSDOL debe de ser transparente con el público sobre las funciones del sistema UI al hacer datos y reportes públicamente disponibles.
- NYSDOL debe reparar los fallos de los últimos dos años al proveer beneficios proactivos para los aplicantes que aún están en espera de sus aplicaciones durante los últimos dos años.
- U.S. DOL debe de abrir una investigación al Título VI para traer a NYSDOL a cumplir con sus obligaciones de acceso al lenguaje.







I. Antecedentes

“La inseguridad económica debido al desempleo es una amenaza severa a la salud, el bienestar, y la moral de las personas de este estado. Desempleo involuntario es por ende un tema de interés general y preocupación que requiere acción apropiada de parte de la legislatura para prevenir su diseminación y aligerar su carga, la cual actualmente cae con severidad sobre el trabajador desempleado y su familia.” - N.Y. Lab. Law § 501.¹⁵

Desde su creación durante la Gran Depresión, el sistema de desempleo ha sido un sustento para trabajadores en los Estados Unidos, previniendo su caída en pobreza debido a la pérdida de empleo.¹⁶ Esto debería ser una realidad cuando las medidas de emergencia de salud pública obligó a muchos negocios a cerrar sus puertas al comienzo de la pandemia.¹⁷ Para muchos de los trabajadores más vulnerables de New York-de bajos ingresos, inmigrantes, y/o LEP- el sistema de desempleo de New York les falló cuando más lo necesitaban.

A días del cierre económico relacionado a la pandemia, cientos de miles de neoyorquinos se vieron desempleados inesperadamente.¹⁸ En los primeros dos meses de la pandemia, el estado de New York perdió 20% de sus trabajos.¹⁹ Trabajadores en todos los sectores, especialmente el de servicio, comenzaron a solicitar desempleo a niveles sin precedente.²⁰

Fue un tiempo severamente estresante para todos los trabajadores-cuando el miedo e incertidumbre al establecerse la pandemia, combinado con una pérdida total de ingresos para trabajadores y sus familias que amenazó con llevar millones de personas a la pobreza.²¹

El gobierno federal respondió expandiendo los beneficios UI de forma sin precedente: aumentando tanto la cantidad y duración de los beneficios UI por trabajador y extendiendo los beneficios a trabajadores típicamente excluidos, como contratistas independientes.²² El Congreso decretó la expansión de beneficios de desempleo más grande de la historia de los Estados Unidos, eventualmente creando cuatro nuevas categorías de beneficios que operaban simultáneamente a los UI estatales.²³ En New York, el NYSDOL administró tanto los beneficios UI expandidos como los tradicionales debido a un sistema federal-estatal existente de desempleo.²⁴

¹⁵ 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.”). Gabriel Chodorow-Reich & John Coganese, *Unemployment Insurance and Macroeconomic Stabilization*, in *RECESSION READY: FISCAL POLICIES TO STABILIZE THE AMERICAN ECONOMY* 154 (Heather Boushey et al. eds., 2019).

¹⁶ 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.

¹⁷ *Id.*
¹⁸ 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.centrernyc.org/reports-briefs/new-york-states-lagging-recovery-from-the-covid-19-pandemic-tkndj>.

¹⁹ Ben Casselman et al., *It's a Wreck: 3.3 Million File Unemployment Claims as Economy Comes Apart*, N.Y. TIMES (Apr. 3, 2020), <https://www.nytimes.com/2020/03/26/business/economy/coronavirus-unemployment-claims.html>.

²⁰ 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>.

²¹ See Frances Chen & Em Shridder, *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>.

²² 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/>.

²³ 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).

EXPANSIÓN DE DESEMPLEO POR LA PANDEMIA

Asistencia de Desempleo por la Pandemia (PUA por sus siglas en inglés): proporcionó asistencia financiera para personas que no calificaban para UI regular, como trabajadores independientes, de medio tiempo, y temporales; contratistas independientes; granjeros; y estudiantes de preparatoria. El programa estuvo vigente del 27 de enero de 2020 al 4 de septiembre de 2021.²⁵

Compensación de Desempleo Emergente por la Pandemia (PEUC por sus siglas en inglés): proporcionó beneficios adicionales de 13 a 20 semanas por desempleo a aquellos que agotaron sus beneficios de desempleo disponibles bajo la ley estatal. El programa estuvo vigente del 27 de enero de 2020 al 4 de septiembre de 2021.²⁶

Compensación Federal de Desempleo por la Pandemia (FPUC por sus siglas en inglés): añadió \$600 semanales a la cantidad que un individuo recibiría bajo el programa estatal de UI.²⁷ Esta provisión expiró el 31 de julio de 2020, y fue impuesta nuevamente empezando el 26 de diciembre de 2020 como un suplemento de \$300 hasta el 4 de septiembre de 2021.

Compensación de Desempleo Generadores de Ingresos Mixtos (MEUC por sus siglas en inglés): proporcionaron \$100 semanales adicionales a los trabajadores con ingresos netos de \$5,000 o más al año generados por trabajo independiente. Este programa estuvo vigente del 26 de diciembre de 2020 al 4 de septiembre de 2021.²⁸

Pero muchos neoyorquinos sin empleo, particularmente trabajadores LEP, no pudieron acceder a los beneficios de desempleo de ningún tipo. New York cayó a la tercera parte final del país en cuestión a retrasos en procesamiento de aplicaciones, muy abajo del tiempo requerido de forma federal.²⁹

Mientras muchos trabajadores sufrían para cubrir sus necesidades, el fallo de New York para proporcionar beneficios a los trabajadores afectados por algunas comunidades mas gravemente que a otras: especialmente, personas de color, inmigrantes, y trabajadores de bajos ingresos. Cerca de la mitad de todas las

pérdidas de trabajo en el estado de New York³⁰ y cerca del 70% en New York City fueron de trabajadores de color.³¹

Más de dos terceras partes de los beneficiarios de UI trabajaban en industrias de bajos o moderados ingresos, con restaurantes, hoteles, cuidado de la salud, asistencia social, y ventas.³²

Un mes tras el inicio de la pandemia, cerca de dos terceras partes de los trabajos perdidos fueron de trabajadores a los que se les pagaba menos de \$40,000 al año.³³

En particular, inmigrantes y trabajadores LEP sufrieron arduamente por la pérdida de trabajos

²⁵ See 15 U.S.C. § 9021 *et seq.*

²⁶ 15 U.S.C. § 9025 *et seq.*

²⁷ 15 U.S.C. § 9023 *et seq.*

²⁸ 15 U.S.C. § 9023 *et seq.*

²⁹ 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>.

³⁰ Parrott, *supra* note 19, at 2.

³¹ 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.centrernyc.org/reports-briefs/2020/4/15/the-new-strain-of-inequality-the-economic-impact-of-covid-19-in-new-york-city>.

³² 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-kunxrqf6zd4rkuvijdneaczi-story.html>.

³³ PARROTT & MOE, *supra* note 31, at 2.

relacionados con la pandemia. Por ejemplo, la tasa de asiático-americanos sin empleo en New York City aumentó de 3.6% en febrero de 2019, a 25.6% en mayo de 2019, el incremento más grande de todos los grupos raciales.³⁴ Los chino-americanos en New York City reportaron una pérdida significativa de trabajo a mediados de marzo de 2020, tras el cierre de restaurantes o el cambio limitado a comida para llevar.³⁵ Y más de la mitad de los nepalí-americanos en New York City trabajaba en industrias con severas pérdidas de empleo relacionadas con la pandemia, como la industria de tránsito y transporte de pasajeros, que perdió 42.7% de sus trabajos en mayo de 2020.³⁶ De acuerdo a Adhikaar, una organización sin fines de lucro de Queens, todos los aproximadamente 2,000 trabajadores de habla nepalí en un salón de uñas perdieron su trabajo “sin certidumbre de si iban a recuperar sus trabajos.”³⁷

Estas estadísticas representan sólo una fracción del impacto económico sin precedentes de la pandemia en la comunidad inmigrante de New York. Trabajadores indocumentados fueron completamente excluidos de los programas de gobierno y sin embargo fueron desplazados a una tasa del *doble* que la tasa general de desplazamiento.³⁸ De acuerdo a un reporte, las principales organizaciones sin fines de lucro que sirven a las comunidades inmigrantes reportaron que el 75% de sus clientes perdieron su empleo, incluyendo trabajadores domésticos, trabajadores de salón de uñas, y

95% de jornaleros.³⁹ Y como se documenta en este reporte, los trabajadores inmigrantes elegibles enfrentaron barreras de acceso sistémicas de lenguaje a los beneficios. Mientras la crisis de empleo de la pandemia inicial ha cesado, las altas tasas de desempleo y los problemas cubiertos en este reporte han persistido. New York ha recuperado únicamente 71% de los trabajos perdidos relacionados al COVID-19.⁴⁰ Y las disparidades raciales continúan: en el primer cuarto de 2022, mientras la tasa de trabajadores caucásicos desempleados era de 3.6%, la de los trabajadores de color desempleados estaban a tasas mas altas: 6.3% para trabajadores latinx; 9.1% de trabajadores negros; y 3.8% de trabajadores asiáticos.⁴¹

Desde el comienzo de la pandemia, trabajadores hispanos han tenido tasas más altas de negaciones de beneficios UI que los no hispanos; 7.5% de los aplicantes hispanos se les negó UI, mientras que solo a 6.5% de los no hispanos se les negó.⁴² De forma similar, habían disparidades raciales en las negaciones: 9.3% de los aplicantes negros se les negó desempleo, comparado con 6.4% de aplicantes caucásicos. Aplicantes indios americanos/nativo americanos (7.7%) y hawaianos/isleños del pacífico (8.3%) también tuvieron tasas más altas de negación que los caucásicos (6.4%).⁴³ En 2021, se les negó en tasas más altas a los que no hablaban inglés (13.3%) en comparación a los que sí lo hablaban (9.8%).⁴⁴

³⁴ 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>.

³⁵ ASIAN AM. FED'N, *IMPACT OF COVID-19 ON ASIAN EMPLOYMENT IN NEW YORK CITY T1* (Oct. 2021), <https://aafccovid19resourcecenter.org/unemployment-report/>.

³⁶ *Id.* at 21.

³⁷ 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>.

³⁸ PARROTT & MOE, *supra* note 31, at 3.

³⁹ AMANDOLARE ET AL., *supra* note 37.

⁴⁰ 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.thecitynyc/economy/2022/4/14/23026163/nyc-march-2022-jobs-numbers>.

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

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

⁴³ *Id.*

⁴⁴ *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).

NEW YORK STATE UI DENIAL RATE BY RACE AND ETHNICITY: MARCH 2020 - FEBRUARY 2022⁴⁵

ETNIA	APLICANTES	NEGADOS	TASA DE NEGACIÓN
Hispanos	1,032,204	13,204	7.5 %
No-Hispanos	3,505,722	242,219	6.9 %

RAZA	APLICANTES	NEGADOS	TASA DE NEGACIÓN
Negra	889,064	82,901	9.3 %
Indio Americana / Nativo de Alaska	44,501	3,425	7.7 %
Isleño del Pacífico	19,404	1,602	8.3 %
Caucásico	2,705,726	173,152	6.4 %

*Incluye raza/etnia desconocida
Fuente: NYSDOL



⁴⁵ 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 or non-English speakers, Hispanics, and Blacks and other minority groups.



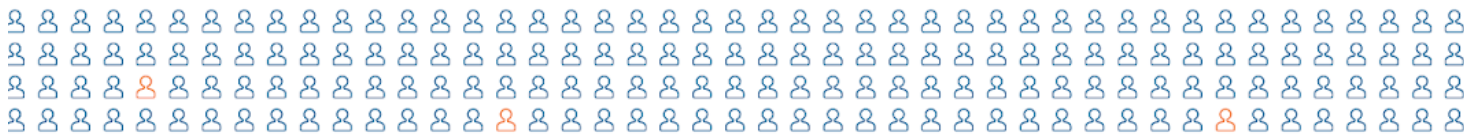


II. Barreras de Acceso al Lenguaje

El NYSDOL ha fallado a innumerables neoyorquinos, especialmente a los que no hablan inglés como su primer lenguaje. El fallo de NYSDOL de implementar medidas de acceso al lenguaje básicas-que son requeridas por las leyes federales y estatales-han evitado que miles de aplicantes LEP reciban beneficios UI.

Bajo leyes estatales y federales, NYSDOL debe proveer medios para que individuos LEP soliciten, obtengan, y mantengan beneficios UI en su lenguaje primario.

El Plan de Acceso al Lenguaje de NYSDOL establece que la agencia provee servicios de interpretación orales, ya sea en persona o por teléfono, y traducción escrita de algunas porciones del sitio web y documentos en papel.⁴⁶ Sin embargo, nuestra investigación expuso una ausencia impresionante de traducciones en todas las fases del proceso, aún de acuerdo al mismo Plan de Acceso al Lenguaje de NYSDOL, ocasionando retrasos inaceptables y negaciones erróneas a trabajadores LEP.



A. Desglose de Comunicación

“Cuando llegó la pandemia, el problema era, típicamente si no hablabas inglés o español tenías que usar el teléfono. Y por supuesto, un millón de personas estaban llamando a esos teléfonos. No contaban con personal para atender a ese volumen de llamadas. Mientras era extremadamente difícil para todos, era especialmente complicado para aquellos que no hablan inglés o español y luego cuando lanzaron los nuevos formularios para aplicar, estaban solo en inglés, entonces incluso los que hablan español, que son bastantes en New York, tenían que llamar al teléfono. Forzando a personas a entrar al sistema telefónico en ese momento tan loco, y creando un embotellamiento. Especialmente ahora que hablamos de un sistema en el que no solo tienes que aplicar [pero] continuar certificando, ¿Que se suponía que hiciéramos?”⁴⁷

Previo a la pandemia, los trabajadores podían elegir entre aplicar para beneficios UI en persona, por teléfono, o en el sitio web del NYSDOL. Las opciones de en persona, y telefónicas ofrecían rutas críticas para muchos trabajadores de bajos ingresos, edad avanzada, y LEP que no contaban con las habilidades tecnológicas y equipo para navegar el proceso de aplicación en línea.

Sin embargo, durante la pandemia, las oficinas cerraron y los trabajadores no pudieron contactar al NYSDOL por teléfono. Mary Lister, una organizadora con el Queen City Worker Center en Buffalo, sumariizó: “Aún cuando había técnicamente una opción para llamar, no había una opción para llamar.”⁴⁸

⁴⁶ See N.Y. DEP’T OF LABOR, LANGUAGE ACCESS PLAN FOR LIMITED ENGLISH PROFICIENT INDIVIDUALS (Aug. 1, 2021) [hereinafter N.Y. DEP’T OF LABOR, LANGUAGE ACCESS PLAN], <https://dol.ny.gov/system/files/documents/2022/02/dol-lap-2021.pdf>

⁴⁷ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Staff Attorney Richard Blum (Aug. 31, 2021).

⁴⁸ NCLEJ Interview Queen City Worker Center Organizer Mary Lister (May 28, 2021).

Partidarios y trabajadores confirmaron consistentemente la falta de acceso telefónico, con trabajadores marcando por semanas y meses sin lograr comunicarse con un agente. Sunny Lee, especialista de recursos humanos y operaciones de Minkwon Center for Community Action, reportó que sus clientes intentaban comunicarse con NYSDOL por seis semanas o más antes de comunicarse con ella para pedirle ayuda.⁴⁹ Victor Brito, un paralegal senior en Legal Services NYC (LSNYC por sus siglas en inglés), dijo que sus clientes llamaban de tres a cinco veces al día por semanas y no lograban comunicarse.⁵⁰ Amanda Bransford, una abogada de persona en Make the Road New York, explicó:

“La recomendación que dábamos a las personas era empezar a llamar a las 8AM, y esperar que tomara todo el día, y esperar a que tomara posiblemente más tiempo que un día completo.”⁵¹ Ciara Farrell, una abogada voluntaria con New York Legal Assistance Group (NYLAG por sus siglas en inglés), reportó que los trabajadores llamaban “en varias ocasiones y dejaban un mensaje, y luego llamaban otra vez y si podían, dejaban un segundo mensaje.”⁵² Cada partidario y trabajador con quien hablamos ha reportado largos tiempos de espera para hablar con el NYSDOL. Ms. Lister describió esperar en el teléfono por “horas sin fin, y luego... horas se convertían en semanas y estas se convertían en meses.”⁵³

El acceso telefónico era “virtualmente imposible para algunas personas y especialmente para aquellos que no hablan inglés.”⁵⁴ Trabajadores LEP enfrentaban barreras especialmente altas porque si lograban comunicarse con alguien en NYSDOL, con frecuencia no podían hablar con alguien en su propio lenguaje.⁵⁵ En muchos casos, el representante de NYSDOL únicamente colgaba el teléfono,⁵⁶ y los trabajadores tenían que repetir el proceso de llamar por semanas y estar en espera por horas.⁵⁷ En otros casos, los trabajadores LEP y partidarios describían que cuando se lograban comunicar, recibían respuestas confusas e inconsistentes de diferentes agentes sobre cómo resolver los retrasos o negaciones erróneas de beneficios lo que causaba mayor confusión y barreras.⁵⁸

“Muchas personas tenían problemas con sus cuentas en línea. Y no eran solo personas mayores que no sabían navegarlo. Jóvenes intentaban aplicar, y el sistema los expulsaba, y seguía sucediendo que llamaban y la llamada simplemente se caía. Eso también se filtraba a los problemas de comunicación-solo llamar y nunca conectar con nadie, y luego no obtener una respuesta clara o escuchar diferentes cosas de diferentes agentes.”⁵⁹

⁴⁹ NCLEJ Interview with Minkwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Sunny Lee (May 13, 2021).

⁵⁰ NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Victor Brito.

⁵¹ 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).

⁵² NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Ciara Farrell (July 26, 2021).

⁵³ NCLEJ Interview Queen City Worker Center Organizer Mary Lister (May 28, 2021).

⁵⁴ NCLEJ Interview with LSNYC Legal Assistant Newman.

⁵⁵ NCLEJ Interview with Adhikaar Senior Organizer Megha Lama (June 29, 2021); NCLEJ Interview with Minkwon Specialist Lee.

⁵⁶ NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Sarah Ahn (May 16, 2022).

⁵⁷ 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.

⁵⁸ NCLEJ Interview with Worker 3 (June 29, 2021); NCLEJ Interview with Minkwon Specialist Lee; NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Assistant Newman.

⁵⁹ NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Assistant Samantha Newman (July 2, 2021).

El abogado de personal de The Legal Aid Society Staff Richard Blum describió la falta de interpretación como un problema extendido que causó impedimentos severos a los aplicantes LEP: “Centros de trabajadores asistiendo a trabajadores hablando otros lenguajes se han quejado repetidamente sobre las dificultades para acceder a un intérprete. Los trabajadores se han quejado sobre ser desconectados tras solicitar un intérprete. Todos estos problemas han alimentado los retrasos masivos para proveer beneficios.”⁶⁰

Varios trabajadores y sus partidarios han descrito ser conectados con alguien que solo habla inglés, a pesar de haber elegido la opción de español, y nunca recibir una llamada de regreso. Un partidario describió la experiencia “típica” de uno de sus clientes de habla hispana:

La primera vez que llamó al Departamento de Empleo, estuvo en espera por más de dos horas. Cuando finalmente se conectaba con una persona, le hablaban en inglés a lo que él decía “no English, Spanish,” tras lo que le ponían en espera por otra hora más. Cuando finalmente le conectaban con alguien que hablaba español, la llamada se cortaba. Entonces tenía que llamar nuevamente, y en esta ocasión en lugar de esperar, solicitaba que le regresaran la llamada. De forma frustrante, la persona que regresaba la llamada hablaba inglés. Entonces nuevamente decía “no English, Spanish,” y luego decían ellos, “okay, espera, alguien te va a regresar la llamada en español.” Por supuesto, nunca recibía una llamada de regreso. Entonces él tenía que volver a hacer este va-y-ven al día siguiente, y al siguiente, hasta que casi por suerte, era conectado con alguien [] exitosamente que hablaba español y le podía asistir con su pregunta o problema. Era un va-y-ven increíblemente doloroso para poder llegar a ese punto.”⁶¹

PERSPECTIVAS DE TRABAJADORES

“Soy tan afortunado de poder hacer esto porque tengo el tiempo, pero hay personas que no tienen el tiempo y ni siquiera pueden llamar al DOL y no están recibiendo beneficios porque todo se hace a través del teléfono... Entonces les llamó durante todo el día y en algunas ocasiones no me logro comunicar con ellos. Y en algunas veces les llamo por casi seis horas y luego lograba comunicarme con ellos.”⁶²

“Era aproximadamente una hora [o] dos horas esperando para conectar, y luego ya sea que se cortaba la llamada, o cuando me lograba conectar decía ‘por favor en español,’ y entonces me terminaban la llamada, o me ponían en espera nuevamente. Y luego aún cuando me ponían en espera, después de otra hora o dos, me terminaban la llamada, y me hacían sentir sin esperanza.”⁶³

“Hablaban en inglés y cuando les pedía que hablaran en español, me cortaban la llamada... Entonces, la primera persona en contestar me hablaba en inglés y le decía, ‘por favor habla español’ y luego me cortaban la llamada otra vez, y luego yo les marcaba nuevamente...”

En algunas veces había estado en el teléfono esperando por dos, tres, o hasta cuatro horas, y luego de repente, me cortaban la llamada y no me respondían... Yo creo que necesita haber mejor atención a nosotros los hispanos y la situación por la que estamos pasando. Necesita haber más atención y personas que puedan hablarnos en español, y cuando hablamos, estamos hablando porque necesitamos ayuda. Estamos hablando porque los necesitamos. Y esta situación es muy difícil, y te hace frustrar y te hace sentir mal.”⁶⁴

“Por alguna razón sin notificación previa o señales, me decían (en línea) que no estaba autorizado para certificar mis beneficios semanales. No entendía y estaba muy perturbado por eso. Entonces llamé [a un centro de partidarios de los inmigrantes], quienes me decían que llamara al DOL. Cuando llamé al DOL sobre mi problema, tenía que explicarles lo que estaba sucediendo a ellos varias veces. Y esto era desgastante y complicado.”⁶⁵

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

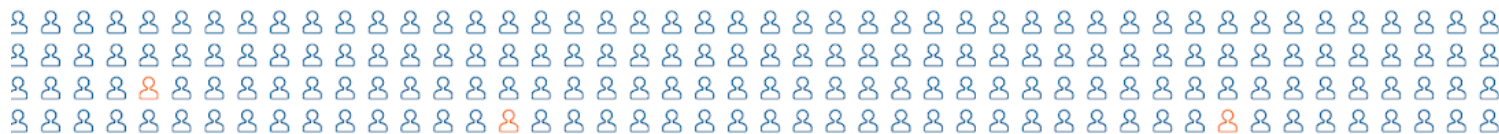
⁶¹ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Estee Ward (May 13, 2021) and email from Estee Ward to NCLEJ (May 14, 2022).

⁶² NCLEJ Interview with Worker 1 (June 21, 2021).

⁶³ NCLEJ Interview with Worker 6 (Aug. 4, 2021).

⁶⁴ NCLEJ Interview with Worker 4 (May 13, 2021).

⁶⁵ NCLEJ Interview with Worker 3.



B. FALLA PARA TRADUCIR EL SITIO WEB Y APLICACIÓN INICIAL

Con las oficinas de NYSDOL cerradas en todo el estado y las líneas telefónicas abarrotadas, los aplicantes tenían que usar el sitio web para aplicar por los UI tradicionales y beneficios de la pandemia y para resolver preguntas sobre negaciones erróneas y retrasos. Pero los trabajadores de bajos ingresos, incluyendo muchos trabajadores LEP enfrentaban dificultades técnicas casi inmediatamente. Aplicantes LEP “solían enfrentar muchas barreras significativas”⁶⁶ en el primer paso del proceso de aplicación: creando una cuenta con NYSDOL. De acuerdo a un partidario, “en los primeros días del cierre del gobierno, la principal razón por la que me llamaban era por no poder [] comenzar la aplicación, no contar con una manera de accederla en lo absoluto.”⁶⁷

Partidarios de Chhaya CDC, una organización comunitaria de desarrollo sur-asiática, notaron que la ausencia de habilidades de cómputo y acceso a la tecnología hacían difícil o imposible para trabajadores aplicar para UI sin la asistencia de un intérprete con conocimientos tecnológicos:

*Estas hablando de personas extremadamente marginalizadas que pueden contar o no ser instruidos, quienes pueden o no contar con acceso a una computadora. Pueden tener acceso a un teléfono, pero no cuentan con acceso a computadoras. ¿Cómo completas una aplicación de desempleo cuando no tienes acceso a una computadora, y estás siendo obligado a distanciarte socialmente?*⁶⁸

Megha Lama, una organizadora senior de Adhikaar mencionó: “Muchos de nuestros

miembros no cuentan con conocimientos de computación.”⁶⁹

La abogada de personal de Legal Services NYC Nicole Salk explicó: “El sistema es tan complicado que aquellos que no hablan inglés no pueden navegarlo sin traducción.”⁷⁰ La Sra. Bransford de Make the Road New York sintetizó las dificultades de forma apropiada: “Fue difícil usar el lenguaje o el sistema en línea en tu teléfono. Entonces, si no tenías computadora, si no tenías internet, y no había forma de comunicarse por teléfono, era como si no tuvieras oportunidad de aplicar.”⁷¹

Personas que no lograban entender la aplicación del sitio web no podían contactar el NYSDOL por teléfono porque las líneas estaban siempre ocupadas. “El gran problema es que muchos no podían hacerlo en línea e intentaron hacerlo por teléfono, lo que significaba estar en el teléfono por días y días, y en ocasiones no poder conseguir un traductor y estar increíblemente frustrado.”⁷² Activistas describieron trabajar con cientos de aplicantes LEP para crear sus cuentas, aplicar para desempleo, y resolver problemas, por video, teléfono, y capturas de pantalla con el proceso de aplicación en línea.

Aún si los trabajadores LEP podían superar las barreras tecnológicas, no podían completar la aplicación sin asistencia de amigos, familiares, y activistas comunitarios que hablaran inglés.⁷³ el NYSDOL no tradujo la guía de UI, preguntas frecuentes, notificaciones, y alertas sobre cambios en los procedimientos de aplicación de UI.⁷⁴

⁶⁶ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

⁶⁷ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

⁶⁸ Annetta Seecharran, Chhaya CDC, quoted in AMANDOLARE ET AL., *supra* note 37.

⁶⁹ NCLEJ Interview with Adhikaar Senior Organizer Lama.

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

⁷¹ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

⁷² *Id.*

⁷³ NCLEJ Interview with Minkwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee; NCLEJ Interview with NYLAG Volunteer Attorney Farrell;

⁷⁴ NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.

Id.; NCLEJ Interview with Minkwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee; NCLEJ Interview with NYLAG Attorney Farrell.

Por al menos un año después del inicio de la pandemia, NYSDOL mantenía una forma de aplicación en línea únicamente en inglés que permitía a las personas aplicar simultáneamente al UI y PUA.⁷⁵ La forma de aplicación en español, que tenía fecha de antes de la pandemia, no incluía las preguntas de elegibilidad solicitadas por el CARES Act. Entonces, a diferencia de los aplicantes de habla de inglés, los aplicantes que hablan español tenían que aplicar para los beneficios estatales de UI y ser rechazados antes de poder aplicar para los beneficios federales de PUA, y no aplicar a ambos al mismo tiempo.⁷⁶

Fue durante febrero de 2021 que NYSDOL actualizó la aplicación en español para incluir

preguntas de elegibilidad de PUA.⁷⁷

Aún cuando, NYSDOL falló en traducir su aplicación en línea a cualquier otro idioma, incluyendo los cinco más comunes en el estado. Esto dañó especialmente a los trabajadores LEP porque muchos eran trabajadores independientes, clasificados como contratistas independientes por sus empleadores, o enfrentando una situación relacionada al COVID-19 en la que solo clasificaban para PUA. Un activista recuerda: “Sentimos que el arreglo más sencillo hubiera sido, parecía que alguien podría haber traducido el formulario en un par de horas. Y no podíamos entender cómo podía tardar un año.”⁷⁸

UN PASO ADICIONAL PARA LOS HISPANOHABLANTES

El fallo del estado para traducir la aplicación en línea tuvo un efecto especialmente nocivo para los hispanohablantes. El congreso había especificado que los trabajadores no podían aplicar para PUA a menos que el estado los hubiera determinado no elegibles para beneficios UI regulares. NYSDOL renovó su formulario en inglés para que los aplicantes que hablan inglés pudieran aplicar por beneficios UI regulares y PUA al mismo tiempo. Usando una sola aplicación, NYSDOL evaluaba la elegibilidad de los aplicantes para UI regular, y luego -si rechazados- para PUA. Pero NYSDOL no hizo esta aplicación conjunta disponible en otro idioma más que inglés.

Los hispanohablantes usaron una aplicación vieja, disponible en español en el sitio web del NYSDOL, que no incluía una aplicación PUA. Los hispanohablantes tenían que “esperar hasta que [ellos] fueran rechazados por desempleo tradicional y luego aplicar nuevamente. Donde si aplicabas en la aplicación actualizada en inglés, no tenías que pasar por el proceso completo de ser rechazado y luego aplicar nuevamente.”⁷⁹ Describió el abogado de personal Richard Blum de The Legal Aid Society diciendo que este proceso disparatado es “posiblemente la falla más obvia de comunicación del DOL durante la pandemia.”⁸⁰

Trabajadores y activistas describieron la confusión que esto creó, y el sentir que el sistema no estaba trabajando para ellos. Un trabajador dijo: “Por mi inglés limitado, este [] proceso del inicio al final fue extremadamente agotador... una ciudad como New York, donde hay tantas personas e inmigrantes distintos viviendo, creo que es lo correcto de la ciudad a crear un mejor

sistema para los inmigrantes que merecen y quienes tienen el derecho a recibir beneficios públicos.”⁸¹

Finalmente, el fallo en traducir los materiales de aplicación cortó un sinnúmero de trabajadores LEP para acceder los beneficios de desempleo y crearon problemas significativos en familiares y organizaciones comunitarias y legales.

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

⁷⁶ *Id.*

⁷⁷ 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.”).

⁷⁸ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

⁷⁹ *Id.*

⁸⁰ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Staff Attorney Blum.

⁸¹ NCLEJ Interview with Worker 3.

HISTORIA DE TRABAJADOR

Un trabajador LEP de asbesto que fue despedido en marzo del 2020 llamó a NYSDOL por meses, esperando por varias horas por varios días sin éxito.

Estuve sin trabajo por tres o cuatro meses e intentando llamar al desempleo. Me tenían al teléfono por dos o tres horas y algunas veces se cortaba la llamada o tal vez me colgaban. Cada vez que llamaba, preguntaba por los nombres de las personas con quien hablaba, y no me daban sus nombres. Y les estaba hablando y de repente me dejaban en el teléfono y cortaban la conversación.⁸²

No era hasta que fui a una organización sin fines de lucro que pude aplicar:

De hecho no pude [aplicar exitosamente por beneficios] yo solo. Nunca iba a poder aplicar. Tuve que pedir ayuda a mi organización; mi

organización fue capaz de comunicarse [por mí], y creo que ellos consiguieron ayuda de la [senadora estatal de N.Y.] Jessica Ramos y ayuda de su oficina.⁸³

Aún después de aplicar, el tuvo que esperar tres meses antes de recibir beneficios, los cuales llegaron en un pago único. Luego, esperó otros dos meses sin recibir más beneficios. Durante esos dos meses, nuevamente llamó en varias ocasiones y no recibió explicación otra que había un volumen muy alto de llamadas. “me cansé de tener que seguir peleando con desempleo y en ese momento, mi trabajo comenzó a llamar otra vez, que necesitaban personas para trabajar.”⁸⁴ Aún cuando nunca recibió los beneficios UI que se le debían, se rindió probando: “Una vez que encontré trabajo, decidí dejar de llamar para recibir pago... porque estaba cansado de lidiar con personas que no querían ayudarme.”⁸⁵

C. FALLO PARA TRADUCIR FORMAS DE CERTIFICACIÓN SEMANALES

Los aplicantes que aplican para recibir beneficios deben certificar su elegibilidad cada semana contestando preguntas sobre su estatus de empleo y de búsqueda de empleo.⁸⁶ Sin embargo, las formas de certificación en línea para UI y PUA, cada una de las cuales hacía preguntas diferentes, disponibles solo en inglés.⁸⁷ El fallo de NYSDOL para traducir las formas de certificación impusieron barreras no justificadas a aplicantes de LEP buscando mantener sus beneficios.

Debido al fallo para traducir el sitio web,

los aplicantes LEP en ocasiones no entendían las preguntas de certificación y accidentalmente proporcionaban respuestas erróneas.⁸⁸ Varios activistas describieron como NYSDOL negaba beneficios, y luego buscaban recuperar los sobre pagos, debido a los errores de los aplicantes LEP que no entendieron los formularios de certificación solo en inglés.⁸⁹ Activistas “pasaron una cantidad considerable de tiempo trabajando con aplicantes para corregir o rehacer las preguntas de certificación.

⁸² NCLEJ Interview with Worker 4.

⁸³ NCLEJ Interview with Worker 4.

⁸⁴ *Id.*

⁸⁵ *Id.*

⁸⁶ See discussion and notes, *infra* § X(D).

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

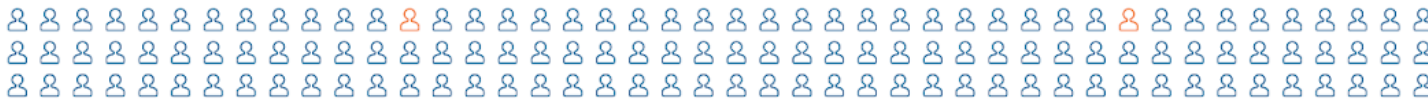
⁸⁸ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Katherine Stanton (Aug. 31, 2021).

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

En muchas ocasiones tomó un largo tiempo para que el NYSDOL revisara y aprobara las certificaciones, lo que significó en periodos de espera aún más largos para los pagos retroactivos.”⁹⁰

Un aplicante LEP que trabajó como asistente de profesor y en un salón de uñas describió cómo aún cuando eventualmente obtuvo los beneficios (apoyándose en su hijo y una organización sin

finés de lucro para traducciones) se encontró con problemas con el proceso de certificación y no pudo obtener asistencia de NYSDOL: “Es difícil aún para aquellos que hablan inglés el entender el concepto de UIB, PUA, o el proceso de beneficios. Entonces, cuando intentaba certificar mis beneficios semanales, seguía diciendo que el nombre e información del empleador no coincidía.”⁹¹



D. FALLO PARA TRADUCIR DOCUMENTOS “VITALES”

“En ocasiones las notificaciones que eran enviadas por el DOL al azar eran mandadas en inglés... [A]lgunas veces tenía un cliente hispanohablante que decía “Yo solo recibí esto en inglés” o “Yo nunca he recibido esa notificación en absoluto,” y eso no funciona adecuadamente porque hay límites estrictos de tiempo para solicitar una audiencia por ejemplo una vez que recibes una notificación, pero si no pudiste leer la notificación es como un ciclo vicioso.”⁹²

Regulaciones federales, así como leyes estatales, requieren que NYSDOL proporcione documentos “vitales,” incluyendo notificaciones sensibles al tiempo necesarios para obtener o mantener beneficios, a los trabajadores LEP en su idioma principal.⁹³ Documentos “vitales” incluye “información, ya sea escrita, oral, o electrónica, que es necesaria para que un individuo entienda cómo obtener cualquier ayuda [o] necesaria para que un individuo obtenga cualquier ayuda ...”⁹⁴

Esto incluye también comunicaciones que requieran una respuesta del beneficiario o aplicante.⁹⁵ La obligación de NYSDOL de proporcionar traducciones de documentos vitales incrementa en cuanto NYSDOL es notificado que el trabajador cuenta con un nivel de inglés limitado.⁹⁶ A pesar de este claro mandato federal, aún cuando los trabajadores LEP han identificado su idioma principal como no inglés en sus aplicaciones UI, NYSDOL solía mandar notificaciones solo en inglés.⁹⁷

⁹⁰ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

⁹¹ NCLEJ Interview with Worker 2.

⁹² NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Assistant Newman.

⁹³ 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.”

⁹⁴ 29 C.F.R. § 38.4(ttt).

⁹⁵ U.S. Dept 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 (Oct. 1, 2015); U.S. Dept of Labor, Emp’t. & Training 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. 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).

⁹⁶ 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.”).

⁹⁷ 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.

Para hispanohablantes, NYSDOL mandó algunos formularios básicos y correspondencia, como las determinaciones de beneficios, en español.⁹⁸ Pero aún esto era inconsistente. De acuerdo a la asistente de servicios legales de LSNYC Samantha Newman, “algunas veces las notificaciones enviadas por el DOL estaban aleatoriamente en inglés.”⁹⁹ Otros activistas confirmaron un “gran problema con las personas que aplicaban en línea en español, era recibir respuestas en inglés.”¹⁰⁰ Y la abogada VOLS Tori Roseman explicó: “Aún si pedías que fueran traducidas, podían no estar o solo ser parcialmente traducidas.”¹⁰¹ Un activista estimó que solo el 40% de las notificaciones que debían estar traducidas al español, lo estaban.¹⁰²

La falta de traducciones impactó a los trabajadores porque “hay límites de tiempo estrictos dentro de los que puedes solicitar una audiencia... una vez que recibías la notificación, pero si no podías leer la notificación, era como un ciclo vicioso.”¹⁰³ Aún si un documento era traducido, trabajadores y activistas dicen que el DOL solía solo traducir una línea, como la determinación, sin traducir el razonamiento.¹⁰⁴ El asistente legal de Legal Aid Society Jacalyn Goldzweig Panitz describió cómo las decisiones eran enviadas a hispanohablantes en inglés, con solo una

oración en español anunciando el derecho a apelar.¹⁰⁵ Pero “con el resto de la decisión en inglés,” sus clientes “no tenían una forma de entender el contexto o tomar una decisión.”¹⁰⁶ Mientras que para los aplicantes LEP no hispanohablantes: “Entre menos comunes eran los lenguajes-no había traducciones para ellos.”¹⁰⁷ Por ejemplo la organizadora de Flushing Workers Center, Sarah Ahn notó que NYSDOL no traducía al coreano cartas sobre negaciones, oposición del empleador a los beneficios, y apelaciones.¹⁰⁸

El Plan de Acceso al Lenguaje de NYSDOL, requerido por leyes federales y estatales, confirma su falla en traducir documentos críticos.¹⁰⁹ Aunque se le ha requerido hace tiempo a NYSDOL traducir documentos vitales en los seis lenguajes más comunes de New York-español, chino, ruso, yiddish, bengalí, y coreano¹¹⁰—NYSDOL no traduce notificaciones clave que son críticas para acceder a los beneficios en ningún idioma. Por ejemplo, NYSDOL no traduce las Notificaciones de Determinación del Aplicante y Solicitud de Beneficios, impidiendo que los trabajadores LEP entiendan el resultado de sus aplicaciones, la base de las determinaciones de NYSDOL, y cómo apelar.¹¹¹ NYSDOL tampoco traduce notificaciones de fraude en otro idioma además del español.¹¹²

⁹⁸ *Id.*

⁹⁹ NCLEJ Interview with LSNYC Assistant Samantha Newman.

¹⁰⁰ NCLEJ Interviews with Make the Road New York Staff Attorneys Bransford and Ward.

¹⁰¹ NCLEJ Interview with Volunteers of Legal Service Staff Attorney Victoria Roseman (March 10, 2022).

¹⁰² NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

¹⁰³ NCLEJ Interview with LSNYC Assistant Newman.

¹⁰⁴ NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.

¹⁰⁵ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Jacalyn Goldzweig Panitz (Aug. 21, 2021).

¹⁰⁶ *Id.*

¹⁰⁷ NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk; NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn.

¹⁰⁸ NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn.

¹⁰⁹ See N.Y. DEPT OF LABOR, *supra* note 46.

¹¹⁰ *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).

¹¹¹ N.Y. DEPT OF LABOR, *supra* note 46, at 27, 29.

¹¹² *Id.* at 29–30.

El DOL también falló en traducir las verificaciones secundarias, identificación, Verificación de Empleo Alien, solicitudes de Seguro Social o solicitudes de verificación de trabajo o prestaciones a otro idioma que no fuera inglés o español.¹¹³ Otros documentos clave no son traducidos a los seis idiomas más comunes de New York, menos a los 12, como está requerido por la ley estatal, incluyendo las instrucciones de elegibilidad y la forma de Beneficio Monetario.¹¹⁴ Además, NYSDOL ha admitido abiertamente que no traduce notificaciones a aplicantes elegibles para exención de recuperación de sobre pagos.¹¹⁵ Además, NYSDOL mandó notificaciones importantes sobre renovación de beneficios y otros beneficios federales sólo en inglés-lo que previno a aplicantes a recibir todos los beneficios a los que tenían derecho.¹¹⁶ Un trabajador LEP describió cómo obtuvo PUA con la ayuda de una organización sin fines de lucro, tras lo que NYSDOL le contactó y le dijo que era elegible para beneficios adicionales.¹¹⁷ Sin embargo, él no pudo entender los requisitos de documentos necesarios, entonces no aplicó.¹¹⁸

Alguna correspondencia vital, incluyendo determinaciones monetarias y apelaciones, requerían una respuesta dentro de los 30 días, pero los trabajadores podían perder la fecha límite porque la notificación estaba en

inglés únicamente.¹¹⁹ Para el momento en que los aplicantes encontraban traductores, no podían responder a tiempo-especialmente si la solicitud contaba con solicitudes complejas sobre documentación adicional. De acuerdo a un activista, la falla de NYSDOL en traducir solicitudes de verificación migratoria eran particularmente dañinas:

[Aplicantes] no ciudadanos que tenían algún tipo de estatus migratorio que les otorgaba un permiso de trabajo, como asilo... se les pedía constantemente documentación, [] para comprobar que tenían un permiso de trabajo. Y tienes que entregar esos documentos dentro de los primeros 21 días calendario. Esa es una ventana de tiempo muy pequeña. Si te llega la notificación en inglés, tienes que programar una llamada con uno de nosotros o encontrar a alguien que pueda traducirla y saber qué significa y saber qué documentos necesitas enviar y cómo enviarlos. Había también confusión [] sobre si ¿es necesario enviar los originales? ¿es seguro? Si no necesito hacerlo, ¿qué tipo de copia tiene que ser? Entonces esto era algo que creó mucha ansiedad a los aplicantes y retrasos significativos en el proceso de aplicación.¹²⁰

El fallo de NYSDOL en traducir notificaciones vitales e instrucciones específicas impactó la habilidad para mantener los beneficios de varios trabajadores.¹²¹ Por ejemplo, cuando la solicitud de un aplicante a UI está pendiente o retrasada, NYSDOL requiere que los trabajadores continúen certificando los beneficios semanales. Fallo en certificar y cumplir durante una ventana de tiempo

¹¹³ *Id.*

¹¹⁴ *Id.* at 17, 29–30.

¹¹⁵ UI Overpayment Coalition meeting with NYSDOL, May, 27, 2022.

¹¹⁶ NCLEJ Interview with VOLS Attorney Roseman; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell.

¹¹⁷ NCLEJ Interview with Worker 3.

¹¹⁸ *Id.*

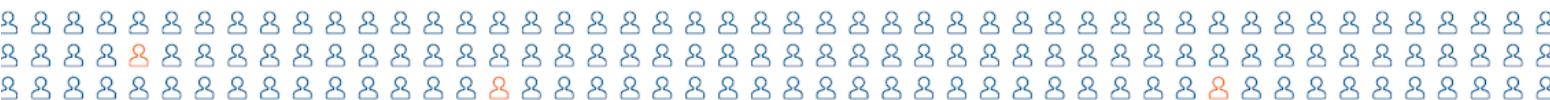
¹¹⁹ NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Attorney Salk; NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz; NCLEJ Interviews with Make the Road Staff Attorney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

¹²⁰ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

¹²¹ *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.

resulta en la negación de los beneficios.¹²² Sin embargo, muchos aplicantes LEP no entendieron esto porque NYSDOL falló en traducir las preguntas de certificación e instrucciones.¹²³ Como la Sra. Goldzweig Panitz describió: “Si nunca has estado desempleado, parece un sistema muy sencillo. Aplicas, no tienes trabajo, obtienes beneficios semanales, pero en verdad es un sistema muy complicado con muchas reglas. Lo que he visto es personas que no pueden leer en inglés asumiendo que estaban haciendo las cosas adecuadamente y luego meterse en problemas por violaciones a la Regla 31 en un libreto de cien páginas.”¹²⁴ Finalmente, trabajadores LEP reportaron que el sistema de mensajería de NYSDOL

operaba únicamente en inglés, previniendo que pudieran hacer preguntas sobre elegibilidad, estatus de pago, y otros problemas y retrasos con sus beneficios. Trabajadores describían constantemente su problema para utilizar el sistema de mensajería para escribir a NYSDOL en su lenguaje primario-para empezar, ninguno de las líneas de tema estaban traducidas, lo que significaba que los aplicantes solían elegir el tema que no correspondía a su pregunta o problema.¹²⁵ Uno de los activistas remarcó: “No importaba en qué lenguaje estaba escrito el texto del aplicante, la respuesta era, casi sin duda, en inglés.”¹²⁶



E. TRADUCCIONES DE MALA CALIDAD

NYSDOL tradujo su sitio web al español y ahora hay un sitio web UI que usa Google Translate para algunos lenguajes.¹²⁷ Sin embargo, las traducciones de mala calidad realizadas por computadora aún generan secciones difíciles de comprender para algunos trabajadores.¹²⁸ Problemas similares han plagado las traducciones de documentos de NYSDOL y materiales instructivos.¹²⁹

De acuerdo a la especialista de MinKwon Center, Sunny Lee, las traducciones de NYSDOL de documentos específicos, incluyendo una guía de UI, eran incoherentes.¹³⁰ Con los términos, direcciones, y materiales de guía para los UI siendo bastante técnicos, la mala calidad de las traducciones hacen aún más difícil el acceso y posibilidad de navegar los beneficios a los trabajadores LEP.

¹²² 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.

¹²⁴ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Stanton.

¹²⁵ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

¹²⁶ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

¹²⁷ *Id.*

¹²⁸ NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Senior Paralegal Brito.

¹²⁹ *Id.*; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.

¹³⁰ NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk; NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

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

Una razón central por las malas traducciones de NYSDOL es la dependencia no legal en sistemas de traducción automatizados.¹³¹

De acuerdo al Sr. Blum, “Parece que están usando Google Translate. Eso te puede dar la idea general, pero no mucho más.”¹³²

La Sra. Roseman dijo: “Su servicio de traducción favorito era Google Translate.”¹³³ La traducción inferior viola el Título VI y las leyes estatales que exigen acceso al lenguaje, así como regulaciones federales y guías, lo que limita las traducciones automatizadas, y requiere de traducciones de buena calidad.¹³⁴

Agravando el problema, la agencia subcontractaba compañías privadas para el control de calidad de sus traducciones y permite a personal interno ejercer como traductores basado en su autoevaluación sin revisión sobre su nivel en un lenguaje particular.¹³⁵

Además, el Plan de Acceso al Lenguaje de NYSDOL no requiere a la agencia consultar con organizaciones comunitarias,¹³⁶ a pesar del rol central e impresionante que juegan en asegurar que los trabajadores LEP reciban beneficios. Por otro lado, NYSDOL y su línea de servicio de interpretación de lenguaje carecen de un número de intérpretes competentes, especialmente para lenguajes

con múltiples dialectos o lenguajes con distinciones entre términos coloquiales y formales.¹³⁷ Como resultado, “no era una buena manera de comunicarse, porque el aplicante no estaba entendiendo [lo que el intérprete] decía al empleado de DOL.”¹³⁸ Como la Sra. Roseman explicó: “Para conseguir cualquier cosa traducida, los aplicantes deben tomar acciones proactivas, lo que quiere decir pedir al DOL que traduzca. Pero el problema es que no hay un procedimiento, o protocolo, o instrucciones en cómo hacerlo.”

La abogada senior de personal de Legal Services NYC, Nicole Salk, describió cómo “para Bengali, muchas personas dijeron que las traducciones eran sandeces.”¹³⁹ La Sra. Ahn, quien asistió a trabajadores que hablaban coreano, chino, y otros lenguajes, dijo que las traducciones UI de NYSDOL “siempre han tenido problemas. Algunas veces fueron muy malas, algunas veces eran aceptables, pero siempre había problemas.”¹⁴⁰ De acuerdo a un aplicante LEP que tuvo que depender de su hijo y una organización sin fines de lucro para traducir y enviar su aplicación: “El problema más grande es que hay contenido traducido, pero las traducciones no incorporan la cultura o el proceso. Intentan hacerlo sonar como el proceso americano, pero no suena igual que en inglés.”¹⁴¹

¹³¹ U.S. Dep't of Labor, Emp't. & Training Admin., Unemployment Insurance Program Letter No. 02-16, at 3 (May 11, 2020), https://wdrdoleta.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.”

¹³² NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Staff Attorney Blum.

¹³³ NCLEJ Interview with VOLS Attorney Roseman.

¹³⁴ See discussion and notes, *infra* § X(A).

¹³⁵ 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).

¹³⁶ See *id.*

¹³⁷ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

¹³⁸ *Id.*

¹³⁹ NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.

¹⁴⁰ NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn.

¹⁴¹ NCLEJ Interview with Worker 2.

F. NEGACIÓN DE BENEFICIOS BASADO EN LENGUAJE

Las barreras de acceso por lenguaje resultaron en negaciones erróneas por varias razones. Primero, algunos empleadores inescrupulosos tomaron ventaja de la falta de acceso de lenguaje para rebatir la elegibilidad de trabajadores, asegurando falsamente que los trabajadores fueron despedidos con causa o que se negaron a trabajar, lo que los descalificaba para recibir UI, cuando en verdad ellos los habían despedido.¹⁴²

Segundo, los trabajadores LEP con problemas para completar las formas disponibles solo en inglés, solían depender en familiares que hablaran inglés para ayudar, en ocasiones llevando a errores porque la persona completando la forma no tenía conocimiento de los hechos, o entendimiento de la terminología.¹⁴³ O trabajadores LEP completaban las formas ellos mismos y cometían errores accidentales debido a la mala comprensión.¹⁴⁴ Por ejemplo, la Sra Roseman notó: “a algunos aplicantes se les preguntaba ‘Estás listo, puedes y tienes ganas de trabajar’ [y había una] buena probabilidad que el sentido de la pregunta se perdiera en la traducción y la respuesta no era adecuada.”¹⁴⁵

Este tipo de errores llevaban a negaciones erróneas y en ocasiones hasta

investigaciones sobre fraude. Como un activista describió:

He tenido problemas con negaciones erróneas basadas en lenguaje, [] porque la persona, nuestros clientes solían ser despedidos, y otro empleador les decía, que no había más trabajo para ellos. Y entonces tal vez la persona no escribía [] ‘despedida,’ sino que escribían ‘no más trabajo,’ y luego eran vistos como problemas de fraude, y necesitábamos apelar. Eso era un problema de acceso al lenguaje.”¹⁴⁶

Tercero, una vez que NYSDOL hacía disponibles las formas en otros lenguajes diferentes al inglés, las traducciones de baja calidad ocasionaban negaciones injustificadas y pérdidas en apelación. Con términos, direcciones, y una guía para los materiales UI siendo ya altamente técnicos, de acuerdo a la Sra. Roseman, “el reto es que las personas no saben que la calidad de la traducción es mala y lleva a respuestas equivocadas o desinformación.”¹⁴⁷ Usualmente “el cliente no sabe que es una traducción de mala calidad hasta que le llega una determinación negativa más adelante, o enfrentan problemas.”¹⁴⁸

Activistas tenían que hacer una cantidad considerable de trabajo con NYSDOL para asegurar que los inmigrantes elegibles tuvieran sus beneficios, y algunos inmigrantes elegibles nunca recibieron los beneficios que se les debía..¹⁴⁹ De acuerdo a la

¹⁴² 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.

¹⁴³ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

¹⁴⁴ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford; NCLEJ Interview with VOLS Attorney Roseman; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell.

¹⁴⁵ NCLEJ Interview with VOLS Attorney Roseman.

¹⁴⁶ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

¹⁴⁷ NCLEJ Interview with VOLS Attorney Roseman.

¹⁴⁸ *Id.*

¹⁴⁹ 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.

Sra. Lama, NYSDOL “no [estaba] aceptando permisos de trabajo, entonces tuvimos que educar al DOL que estos eran permisos de trabajo que se extendían automáticamente.”¹⁵⁰ Los asilados, fueron afectados particularmente fuerte. De acuerdo a la Sra. Lama “los trabajadores con asilo no... obtenían la elegibilidad y estaban esperando otros siete meses para ver si eran elegibles. Muchos estudiantes no obtenían [los beneficios a los que eran elegibles].”¹⁵¹

Activistas reportaron que a trabajadores domésticos también se les negaba erróneamente el desempleo, a pesar de ser completamente elegibles.¹⁵² La ausencia de estándares claros de traducción así como miedo a repercusiones, llevaron a varios trabajadores domésticos inmigrantes que eran elegibles a no aplicar.¹⁵³ De acuerdo a la Sra. Lama: “[P]ara muchos de nuestros miembros, son trabajadores domésticos, entonces [] pienso que no había mucha claridad en cómo podían aplicar ellos. Entonces muchos trabajadores domésticos se rindieron y no aplicaban...

Muchos [eran determinados como no] elegibles para desempleo aún cuando pagaban impuestos y tenían un número de seguro social, muchos fueron atemorizados sobre si su empleador iba a decirles algo a ellos. Estaba esta pregunta de... ‘Durante la pandemia te fuiste, o tu empleador te pidió no ir?... entonces esas eran preguntas formuladas de una manera muy diferente a como yo las diría.’”¹⁵⁴

Finalmente, problemas de traducción continuaron durante las audiencias. Activistas describieron múltiples ejemplos donde los Jueces de Ley Administrativa de Desempleo (ALJs por sus siglas en inglés) mantuvieron la negación de beneficios por parte del DOL porque veían a los aplicantes como contradiciéndose a ellos mismos cuando intentaban corregir un error de traducción cometido por un familiar que hablaba inglés en su aplicación o formatos.¹⁵⁵ Los ALJs también asumían que los materiales de aplicación o recertificación estaban disponibles en otros lenguajes, aunque no era el caso, y creaban negaciones bajo la base de que el aplicante falló en llenar las formas de forma correcta o completa.¹⁵⁶

¹⁵⁰ NCLEJ Interview with Adhikaar Senior Organizer Lama and Senior Case Coordinator Gurung.

¹⁵¹ *Id.*

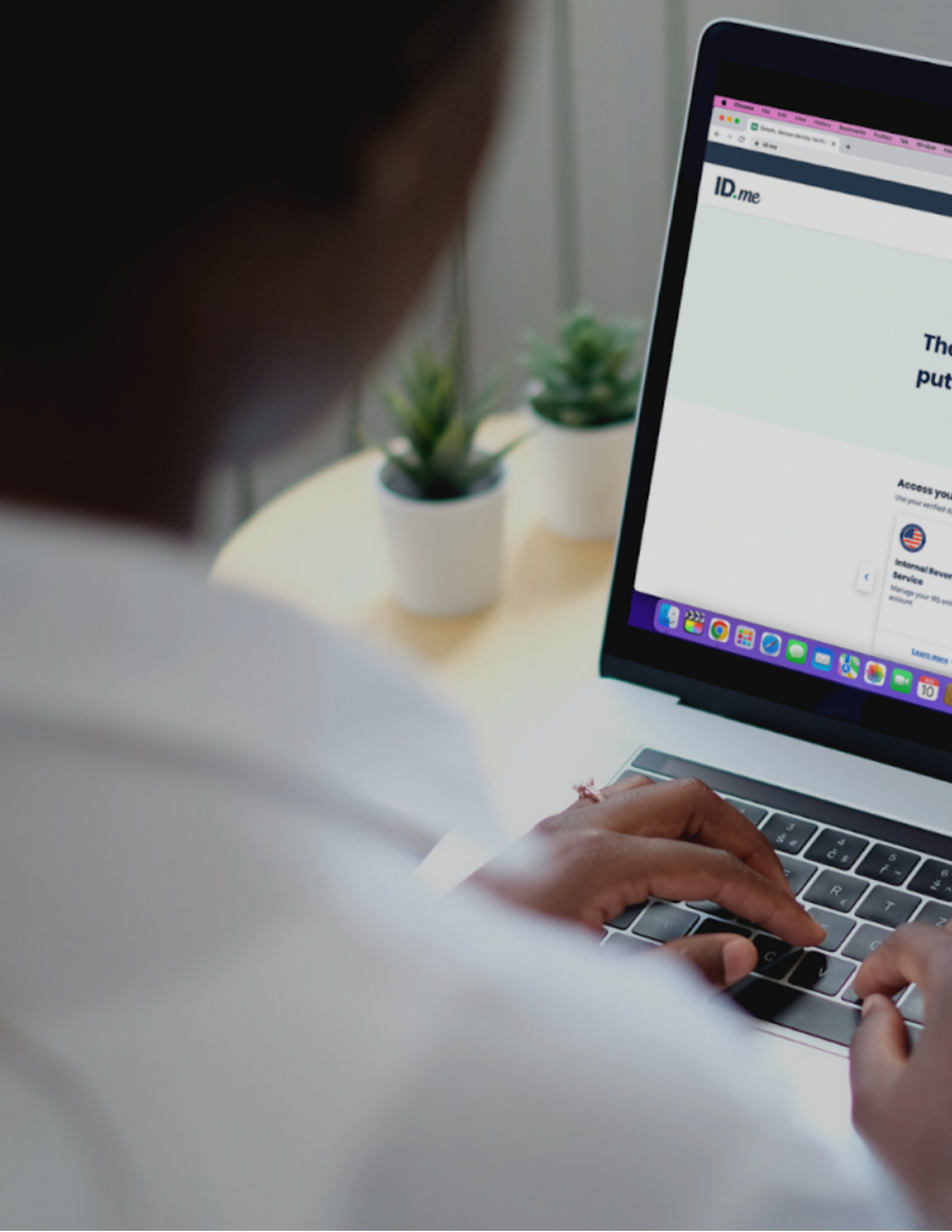
¹⁵² *Id.*; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.

¹⁵³ NCLEJ Interview with Adhikaar Senior Organizer Lama.

¹⁵⁴ *Id.*

¹⁵⁵ *Id.*

¹⁵⁶ *Id.*; NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Stanton.





III. Aumentando la Carga en los Aplicantes LEP con ID.me

Como fue reportado por trabajadores y activistas, cada aplicante tenía que registrarse con el sistema ID.me. ID.me provee verificación de identidad a través de un proceso que captura, guarda, y utiliza información biométrica.¹⁶¹ El proceso primario de verificación de identidad consiste en “varias revisiones automatizadas para proteger en contra de fraude de identidad,” pero “algunas personas-sin ser culpa de ellos-no pueden pasar estas revisiones.”¹⁶² Estos aplicantes deben pasar por una “verificación secundaria” con un mediador en video.¹⁶³ Activistas aseguran que trabajadores inmigrantes o LEP son usualmente marcados para segunda

See id.

verificación por la escritura de sus nombres, estatus de inmigración y bajos ingresos.¹⁶⁴

Aunque NYSDOL dice que la verificación secundaria “típicamente” toma menos de 10 minutos, trabajadores LEP y activistas describieron el proceso tomando meses.¹⁶⁵

Para aplicaciones marcadas por NYSDOL como potencialmente fraudulentas, NYSDOL inmediatamente restringe o congela los beneficios de los aplicantes y se ha rehusado a hablar con aplicantes hasta que completen el proceso de verificación e identidad de ID.me.¹⁶⁶ NYSDOL representa que los individuos seleccionados para verificación de identidad van a tener sus beneficios restaurados dentro de los próximos 10-14 días,¹⁶⁷ pero los aplicantes LEP y activistas reportaron que toma más tiempo después de que someten sus documentos-si se les restauraban sus beneficios en absoluto.¹⁶⁸

Guías federales requieren que los trabajadores reciban una notificación sobre sospecha de fraude,¹⁶⁹ pero de acuerdo a los activistas y trabajadores, innumerables neoyorquinos, y particularmente trabajadores LEP no han recibido ninguna.¹⁷⁰ Los pocos trabajadores que reportaron recibir notificaciones de fraude también reportaron que las notificaciones que

recibieron estaban en inglés y solo en algunas ocasiones en español, a pesar de la notificación de los aplicantes al DOL de que ellos no hablaban o entendían el inglés.¹⁷¹ De hecho, el Plan de Acceso al Lenguaje de NYSDOL confirma que las formas relacionadas a fraude están disponibles sólo en inglés y español.¹⁷² De acuerdo a un activista, “todas [las notificaciones] venían en inglés-aún los correos electrónicos o mensajes de texto estaban en inglés.

Es muy extraño porque la aplicación dice “¿Cuál es tu lenguaje preferido?” y cada vez que ponía coreano, nada salía en coreano, entonces por qué molestarse en preguntar qué lenguaje prefiero, si no vas a dárselo a mis clientes.”¹⁷³ Las notificaciones sólo en inglés hicieron difícil para muchos entender el problema, acatar, y rehabilitar los beneficios. Adicionalmente, varios activistas y aplicantes reportaron que no recibieron una notificación de ID.me de que su cuenta estaba inactiva o suspendida, o de que su verificación había fallado, en su lenguaje de elección indicado. De acuerdo a activistas y trabajadores, otros componentes críticos de ID.me no eran traducidos a los principales diez lenguajes de New York-principalmente ruso, yiddish,

¹⁶⁴ 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.

¹⁶⁵ 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.”).

¹⁶⁶ 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.”).

¹⁶⁷ *Id.*

¹⁶⁸ NCLEJ Interview with Worker 6; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito; NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell. See U.S. Dep’t of Labor, Emp. & Training Admin., Unemployment Insurance Program Letter No. 16-21 (Apr. 13, 2021), https://wdi.dola.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.

¹⁶⁹ 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.

¹⁷⁰ 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.

¹⁷¹ See N.Y. DEP’T OF LABOR, LANGUAGE ACCESS PLAN, *supra* note 46, at 29-30.

¹⁷² NCLEJ Interview with Minkwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee.

bengalí, italiano, árabe, y polaco.¹⁷⁴

ID.me dirige a los aplicantes a utilizar su plataforma para verificar su identidad enviando una foto de su identificación estatal, tomando un video *selfie* para reconocimiento facial, y proveer su número de seguro social.¹⁷⁵

Los trabajadores que no completaban la verificación debido a un problema con su documentación debe de contar con un teléfono inteligente (smartphone) o una tableta y la habilidad de poder unirse a una videollamada (con una computadora, o teléfono con cámara) para poder contactar a uno de los “mediadores fidedignos” (no un representante de NYSDOL) para una videollamada.¹⁷⁶

Durante esta videollamada, los aplicantes deben presentar dos formas de identificación gubernamental, o un documento de identificación primario y dos secundarios.¹⁷⁷

La identificación primaria generalmente consiste de una identificación gubernamental con foto o un certificado de nacimiento, y debe de ser original,¹⁷⁸ mientras que la identificación secundaria debe ser una tarjeta de seguridad social o documentos de impuestos, inmigración, seguro, u otros.¹⁷⁹

Los requisitos de tecnología generaban serias barreras para aplicantes de bajos ingresos. La asistente legal de activistas senior de Legal Services NYC, Amanda Wilkins describió como sus clientes que “no contaban con habilidades de computación, enfrentaban problemas particulares” y que les “toma mucho tiempo conseguir ayuda.”¹⁸⁰ Uno de sus clientes que tuvo dificultades técnicas con ID.me pasó diez meses sin beneficios.¹⁸¹

Muchos aplicantes simplemente no podían conseguir que ID.me los verificara a través de su sistema, a pesar de tratar en múltiples ocasiones por varios meses.¹⁸²

¹⁷⁴ 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). AS OF SEPTEMBER 2022, ID.ME'S PRODUCT IS AVAILABLE IN ENGLISH, SPANISH, SIMPLIFIED AND TRADITIONAL CHINESE, HAITIAN CREOLE, VIETNAMESE, KOREAN, TAGALOG, AND ARMENIAN. NYSDOL HAS REQUESTED THAT THE COMPANY ADD YIDDISH, BENGALI, ITALIAN, AND POLISH, BUT HAS NOT REQUESTED RUSSIAN OR YIDDISH. E-MAIL FROM TERRY NEAL, CHIEF COMMUNICATIONS OFFICER, ID.ME (SENT AUGUST 29, 2022) (ON FILE WITH AUTHOR).

¹⁷⁵ 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>.

¹⁷⁶ 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->

¹⁷⁷ 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>

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.*

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.*

¹⁸¹ Email from LSNYC Senior Advocate Paralegal Wilkins (Aug. 5, 2021).

¹⁸² *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).

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.

De acuerdo al Sr. Brito, el proceso ID.me, aún en español, es complicado y confuso y debe de realizarse con precisión.¹⁸³ Trabajadores y activistas también reportaron a NCLEJ que trabajadores inmigrantes enfrentaban barreras adicionales debido a la falta de traducciones y porque el sistema tiene dificultad procesando documentación extranjera.¹⁸⁴

Activistas también reportaron que la tecnología de ID.me usualmente no aceptaba o reconocía fotos de personas con tonos de piel más oscuros.¹⁸⁵

La Sra. Wilkins de LSNYC describió:

"Tengo muchos casos en relación con el problema de ID.me, es difícil para mí contar todos mis casos. Pero, la mayoría de [mis clientes] están teniendo problemas técnicos o están esperando por tanto tiempo por sus beneficios tras haber completado [el subir sus documentos] en el sitio web de ID.me... Hay muchos problemas... especialmente el hecho de que hay una barrera de lenguaje porque... todo lo que están haciendo con ID.me esta solo en inglés."¹⁸⁶

HISTORIA DE TRABAJADOR

Un aplicante que habla francés que entrevistamos demostró las difíciles consecuencias por el uso de New York de ID.me. Tras perder su trabajo de limpieza en el aeropuerto JFK en marzo de 2020, eventualmente obtuvo beneficios UI con la ayuda de su compañero de cuarto, quien habla inglés. Sin embargo, en mayo de 2012, NYSDOL le retiró sus beneficios repentinamente. Eventualmente recibió una carta en inglés explicando que estaba bajo investigación por fraude, y que sus beneficios se iban a retener hasta que se pudiera establecer su elegibilidad. Las instrucciones sobre cómo cumplir con los requisitos de documentación de ID.me estaban todos en inglés. Él llamó al número en la carta en varias ocasiones pero no logró comunicarse con nadie.

El trabajador eventualmente consiguió ayuda con una organización sin fines de lucro y sometió varias fotos, su

tarjeta de seguro social, su tarjeta de residente permanente (tarjeta verde), y otros documentos a través del software de ID.me.

A pesar de cumplir con los requisitos, sus beneficios fueron retrasados por meses. Él intentó contactar a ID.me a través de llamadas telefónicas y videollamadas, así como a NYSDOL en varias ocasiones durante meses. Debido a la falta de UI y a la inestabilidad financiera que siguieron, no pudo pagar su renta, fue desalojado de su apartamento, tuvo que aplicar para estampillas de comida, y no pudo pagar por transporte o comida. Se vio obligado a mudarse a un albergue para personas sin hogar. Gracias a la ayuda de un activista, sus beneficios fueron restablecidos eventualmente, pero debido a la inestabilidad económica causada por este retraso, él continúa viviendo en un albergue."¹⁸⁷

¹⁸³ NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito.

¹⁸⁴ *Id.*

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

¹⁸⁶ See email from LSNYC Senior Advocate Paralegal Wilkins, *supra* note 180.

¹⁸⁷ NCLEJ Interview with Worker 6.

Trabajadores describieron como sus vidas fueron afectadas tras recibir beneficios UI por meses o incluso un año (tras una serie de dificultades para acceder a los beneficios), que repentinamente eran bloqueados debido a una marca de posible fraude y luego forzados a usar ID.me. Usualmente no podían comunicarse con NYSDOL o ID.me para hacer preguntas, y cuando podían, recibían instrucciones conflictivas.¹⁸⁸

Debido a las dificultades relacionadas con el sistema de verificación de ID.me y otros problemas de procesamiento, trabajadores experimentaban retrasos inaceptables y negaciones. Por ejemplo el Sr. Brito describe un cliente que esperó por nueve a diez semanas sin beneficios por una marca errónea de fraude.¹⁸⁹ Tras dificultades con traducciones y obtener los documentos solicitados, el trabajador sometió su certificado de nacimiento, tarjeta de seguro social, e identificación estatal a ID.me. Después de tres semanas sin respuesta, volvió a someter su documentación, seis semanas más pasaron antes de que se rehabilitaran. Como resultado de estos retrasos, a pesar de acatar completamente, él perdió meses de beneficios UI.¹⁹⁰

La asistente legal de Legal Aid Society, Katherine Stanton explicó: “En ocasiones un aplicante ya había sometido [a] ID.me, y creen que esta bien, pero por alguna razón no se ha procesado y el DOL no ha

corroborado para pedirles que sometan una nueva ID.me o para pedirles más información. No están comunicando con los aplicantes sobre por qué sus beneficios se han interrumpido y no hay manera de que los aplicantes se pongan en contacto con ellos porque las líneas telefónicas están siempre ocupadas.”¹⁹¹ La Sra. Ahn de Flushing Workers Center reportó que trabajadores LEP elegibles simplemente se rendían y no completaban el proceso. Para estos aplicantes, enfrentar barreras primero con NYSDOL y luego con ID.me fue “obstáculo, obstáculo, obstáculo - y no valía la pena.” Miembros del centro de trabajadores “eventualmente regresaban al trabajo sin haber recolectado los beneficios UI que se les debía.”¹⁹²

Steve Gray, consejero senior para el National Employment Law Project, públicamente describió cómo las insuperables barreras tuvieron un gran impacto en los trabajadores, reportando historias de personas “que lanzaban las manos al aire y se rendían debido a problemas con el proceso de verificación de ID.me que iba desde largas esperas en video chats a problemas para acceder la tecnología necesaria para registrarse [.]”¹⁹³ De acuerdo al Sr. Gray, ID.me “tienen un escalofriante y severo efecto en el proceso de aplicación... lo que significa que las personas simplemente se iban y no lo hacían.

¹⁸⁸ *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.

¹⁸⁹ NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito.

¹⁹⁰ *Id.*

¹⁹¹ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Stanton.

¹⁹² NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn.

¹⁹³ 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>.

Y no contamos con una buena manera de decir en estos momentos por qué no están completando su aplicación.”¹⁹⁴ Múltiples activistas reportaron que, en su experiencia, aplicantes que hablan inglés eran menos probables de ser marcados, y cuando lo eran, el problema era resuelto mucho más rápido..¹⁹⁵

Un activista estima que en base a su cantidad de casos, siete de cada diez aplicantes marcados por fraude no hablaban inglés.¹⁹⁶ El impacto era devastante: beneficios UI críticos, simplemente se detenían, comúnmente para aquellos que más lo necesitaban.

HISTORIA DE TRABAJADOR

Un trabajador perdió sus beneficios por meses tras fallar el proceso de verificación de ID.me. No recibió ninguna notificación de fraude y solo se enteró de que le habían marcado por posible fraude cuando llamó a NYSDOL para preguntar por sus beneficios faltantes. Trabajando con un activista, encontró y envió cuatro documentos para probar su identidad: su “tarjeta verde, pasaporte, tarjeta de [seguro] social, y licencia de manejo o NYS ID.”¹⁹⁷

Mientras esperaba, llamó a NYSDOL y a ID.me una docena de veces pero rara vez logró comunicarse. Cuando se comunicaba con alguien, diferentes agentes le daban diferentes explicaciones. De acuerdo al aplicante, cada agente “era diferente, las interpretaciones eran diferentes []... Entiendo que todos interpretamos las cosas de forma diferente, pero porque las interpretaciones eran diferentes, obviamente las soluciones eran todas diferentes.”¹⁹⁸

Como lo describió:

Llamé y dijeron, “Bueno, el [representante] dijo que esto estaba incorrecto,” y entonces llamaba otra vez y lo mandaba otra vez y la última gota fue “oh tu número de seguro social no es válido” porque era un H1B en lugar de uno regular yo creo. Pero luego [DOL/ID.me] llamaron la semana pasada y ella dijo, “Oh, esta es una tarjeta de seguro social válida.”¹⁹⁹

Jamás se le informó al trabajador por qué su aplicación había sido marcada por fraude, y sus beneficios fueron retenidos por meses antes de ser restablecidos.



¹⁹⁴ *Id.*

¹⁹⁵ NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell; NCLEJ Interview with LSNYC Senior Paralegal Brito

¹⁹⁶ NCLEJ Interview with Worker 1.

¹⁹⁷ *Id.*

¹⁹⁸ NCLEJ Interview with Worker 1.

¹⁹⁹ *Id.*





IV. Retrasos Intolerables en Adjudicación y Pago

“Las horas se convertían en semanas que se convertían en meses.”²⁰⁰

Además del reglamento federal que manda a los estados a pagar a los aplicantes su beneficios “a su debido tiempo,” regulaciones federales establecen tiempos límite claro para el proceso y pago.²⁰¹ Bajo 20 C.F.R. § 640.5, el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos requiere que 87% de los pagos iniciales se realicen dentro de 21 días, y 93% de los pagos iniciales dentro de 35 días del final de la primera semana de compensación. De forma similar, las regulaciones federales para beneficios PUA requiere a los estados pagar 87% de individuos elegibles dentro de los primeros 14 a 21 días tras la aplicación.²⁰² En cumplimiento de estas regulaciones, el sitio web de NYSDOL representa que el “primer pago va a realizarse generalmente dentro de dos o tres semanas de la fecha la aplicación es completada y procesada[.]”²⁰³

Sin embargo, trabajadores reportaron-e información de NYSDOL confirmó- serios

retrasos en los pagos. De abril de 2020 al 31 de diciembre de 2021, NYSDOL pagó solo a 58.5% de aplicantes dentro de los 14 o 21 días de su aplicación.²⁰⁴ NYSDOL ha atribuido estos retrasos a un problema con la estructura principal de su anticuada computadora resultando de la falta de inversión en 50 años en el sistema UI.²⁰⁵ El software que corría los sistemas habían “sido escritos en los 1970s y 1980s y continúan limitados por la tecnología de esa era.”²⁰⁶ Estos problemas resultaban en serios retrasos en beneficios UI, y graves problemas para los aplicantes, incluyendo la necesidad de encontrar un fax para someter la documentación necesaria. Notablemente, mientras la pandemia aumentaba temporalmente, aumentaban las aplicaciones de UI a niveles sin precedente, estos retrasos se han mantenido hasta el presente-y NYS aún cae muy por debajo del mandato federal sobre estándares para procesar aplicaciones UI.



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

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

²⁰² 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.

²⁰³ 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).

²⁰⁴ 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).

²⁰⁵ 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>.

²⁰⁶ *Id.*

Para trabajadores LEP, estos retrasos podían ser especialmente severos. La Sra. Newman, de LSNYC, estimó que el 90% de sus peticiones de apoyo eran debido a retrasos.²⁰⁷ La paralegal del Legal Aid Society, Sra. Stanton identificó retrasos y “el recibir a tiempo los beneficios” como uno de los problemas primarios que aplicantes LEP y otros enfrentaban: “He tenido clientes aplicar y meses más tarde, no han recibido una aprobación o negación. Completo silencio.”²⁰⁸ Los trabajadores esperaron hasta cinco meses para que se les otorgaran beneficios del punto en que habían aplicado.²⁰⁹

Aplicantes de UI generalmente enfrentaban retrasos. De acuerdo a un reporte de investigación:

“[Los aplicantes de UI] pasaron por docenas de intentos en el sitio web, llegar a estar tan cerca de completarlo solo para que su sesión expirara el tiempo límite y les enviará de regreso al inicio.”

Escucharon horas de la señal de ocupado. Si su llamada lograba enlazar, navegaban un árbol telefónico para llegar muy cerca del final, solo para que el sistema les dijera que estaba muy ocupado y terminara la llamada. Muchos consiguieron que su aplicación entrara al éter, sin palabra de Albany sobre su estatus. Seguían llamando, saturando las líneas telefónicas con preocupación. Algunos habían esperado meses, agotando sus ahorros. Y aún así, no había cheque[.]”²¹⁰

Cada activista y trabajador con quienes hablamos reportaron tiempos muy extensos de espera para hablar con agentes de NYSDOL y retrasos en procesar las aplicaciones y recibir el pago de beneficios. Uno de los activistas describió esperar en el teléfono por “horas sin final, y en muchas ocasiones [nos] frustrábamos y [el agente del DOL de Estados Unidos les] decía que intentarían llamando a una hora diferente. Y entonces... las horas se convertían en semanas que se convertían en meses.”²¹¹

HISTORIA DE TRABAJADOR

Omar Ramos, un despachador de autobuses escolares en el Condado Rockland, y su esposa Angelina, una asistente administrativa, esperaron seis semanas para recibir desempleo tras haber perdido sus trabajos en marzo del 2020, y solo recibieron sus cheques por constante persistencia.²¹²

El Sr. Ramos llamó a NYSDOL más de 200 veces al día [sic.] sin poder comunicarse.²¹³ De acuerdo al Sr. Ramos: “Hasta que lo has hecho tú mismo, no sabes lo que las personas están sufriendo.” Describió el sistema de UI como “caótico, defectuoso, y lleno de información innecesaria.”²¹⁴

²⁰⁷ NCLEJ Interview with LSNYC Assistant Newman.

²⁰⁸ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Stanton.

²⁰⁹ *Id.*

²¹⁰ Kramer & Taddeo, *supra* note 24.

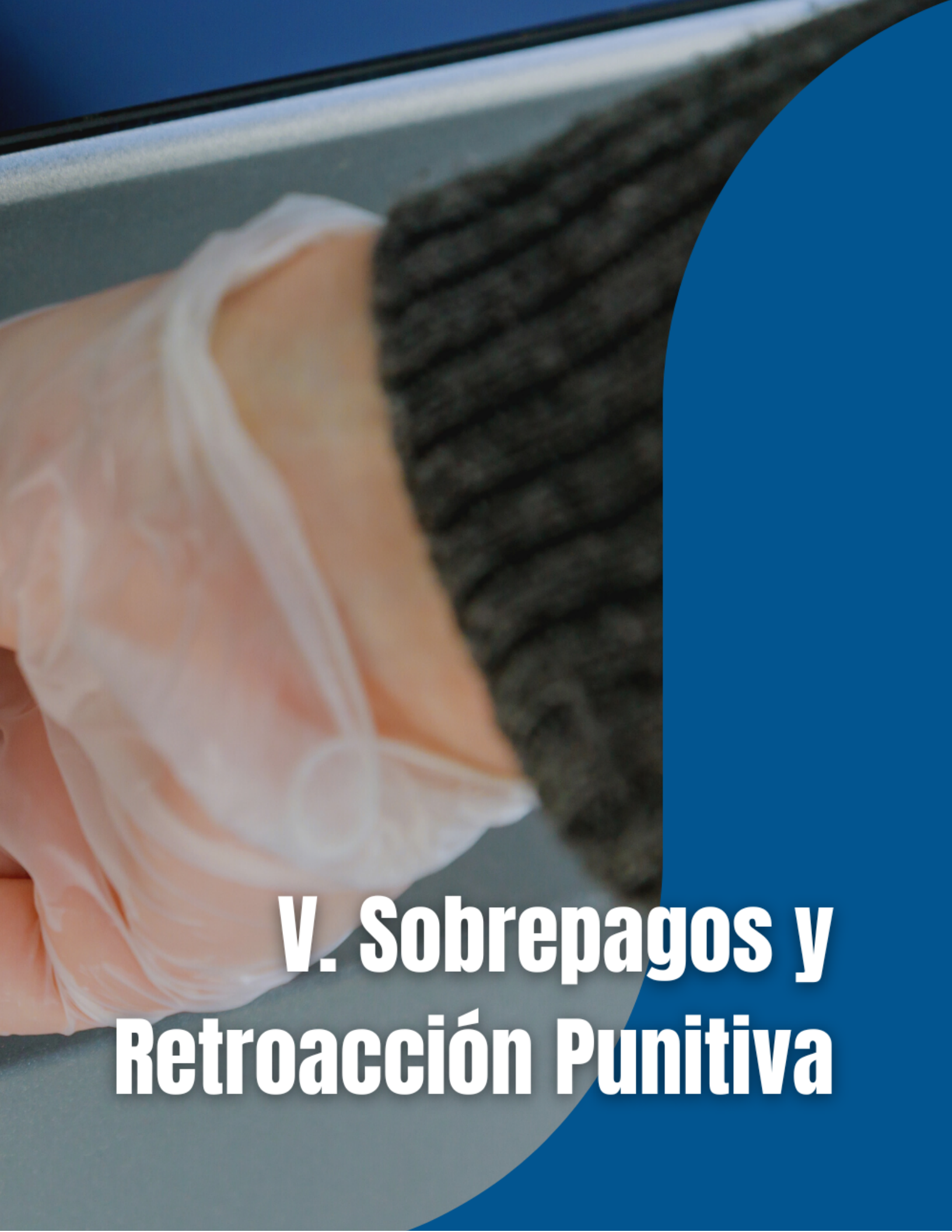
²¹¹ NCLEJ Interview Queen City Worker Center Organizer Lister.

²¹² Kramer & Taddeo, *supra* note 24.

²¹³ *Id.*

²¹⁴ *Id.*





V. Sobrepagos y Retroacción Punitiva

En otro problema para los aplicantes de UI, NYSDOL sobrepagó los beneficios a miles de trabajadores-por sus propios errores e instrucciones confusas-y ahora demanda reembolsos aunque el gobierno federal ha clarificado que los estados no deberían estos sobrepagos. Algunos de los sobrepagos han sido “enormes”-“decenas de miles de dólares.”²¹⁵ Por ejemplo, en abril de 2021, NYSDOL comenzó a recolectar sobre pagos que hizo en abril y mayo del 2020. De acuerdo a las estadísticas del DOL de Estados Unidos, entre abril del 2020 y abril del 2021, el estado de New York realizó un pago de \$69 mil millones en beneficios UI, de los cuales cerca de \$115 millones eran sobre pagos.²¹⁶

Aún cuando el gobierno federal ha establecido una guía exigiendo a los estados a reembolsar ciertas colecciones de sobrepago federales que ha obtenido de trabajadores y recomendando que los estados implementen amplias categorías de exoneración de sobrepagos-y no busque el reembolso de estos sobre pagos,²¹⁷ —NYSDOL ha puesto a trabajadores en planes de repago debilitantes, con intereses, y multas.²¹⁸ Muchos trabajadores ya gastaron el dinero en cosas esenciales, como alimentos y renta, y ahora enfrentan una carga excesiva debido a deudas que no fueron su culpa.²¹⁹ Cuando los aplicantes no pueden reembolsar las deudas, NYSDOL decomisa una porción de sus beneficios restantes o toma otras medidas represivas en

contra de los trabajadores aún luchando por conseguir una estabilidad económica.²²⁰

Los prepagos se generaron debido a errores sustantivos y en el procesamiento de NYSDOL, conflictos con las regulaciones del DOL de Estados Unidos, barreras de lenguaje, y otros problemas-y con frecuencia no era culpa de los aplicantes.²²¹

Como un activista describió: “Al inicio de la pandemia, parecía que el Departamento de Empleo estaba haciendo determinaciones precipitadas con el objetivo de poner dinero en los bolsillos de las personas, lo que no es necesariamente algo malo. Pero después, y me refiero a meses más tarde, intentaron arrebatar el dinero, como si los aplicantes tuvieran la culpa por no detectar el error del Departamento.”²²² NYSDOL has sought enormous clawbacks, such as \$25,000 over 36 months from an individual claimant.²²³

La Sra. Goldzweig Panitz notó los estragos de las retroacciones en los trabajadores y la narrativa problemática sobre fraude que erróneamente culpaba a los trabajadores que eran penalizados injustamente:

“Lo más importante a recordar sobre la administración Cuomo, tal vez de la administración actual, es que amaban dar a conocer estadísticas de fraude. Decían: ‘Ahorramos a NY \$60mil millones el año pasado.’”

²¹⁵ NCLEJ Interview with LSNYC Assistant Newman.

²¹⁶ 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/>.

²¹⁷ 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; 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.

²¹⁸ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

²¹⁹ *Id.*

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

²²¹ 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.

²²² NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

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

*Lo que en verdad significaba era que alguien cometió un error sencillo y luego se les arrebató el dinero de las manos. Están detrás de las personas que gastaron el UI en renta y comida, y mantuvieron la economía a flote.*²²⁴

Notablemente, NYSDOL no traduce las notificaciones de sobre pago, como muchos otros documentos de UI del DOL.²²⁵

El monto de los sobre pagos puede llegar a ser sorprendente. La Sra. Salk reporta que uno de sus clientes LEP enfrenta un sobre pago de \$35,000 y una multa adicional de \$4,000 porque su aplicación no fue evaluada adecuadamente para elegibilidad de PUA.²²⁶ Su cliente no pudo encontrar guarderías debido a la pandemia, pero en lugar de evaluar su elegibilidad para PUA, NYSDOL le generó los beneficios tradicionales UI que ahora buscan recolectar, debido a su propio error.²²⁷

Para empeorar la situación, aún cuando los trabajadores enviaban a NYSDOL el dinero, NYSDOL no cobraba los cheques hasta meses más tarde-y continuaba deduciendo 20% de los beneficios UI de estos trabajadores como si no hubieran pagado.²²⁸ Muchos trabajadores reportaron pagar nuevamente sus sobre pagos

después de recibir una notificación en abril del 2021, y NYSDOL públicamente anunció en mayo de 2021 que iban a cobrar los cheques dentro de un plazo de 45 días.²²⁹ Sin embargo, para junio del 2021, NYSDOL aún no había cobrado los reembolsos en cheque y continuaba deduciendo penalidades de los cheques de UI de los trabajadores.²³⁰

El gobierno federal tiene un programa de exención pero New York ha sido ofensivamente lento en implementar estas exenciones.²³¹ En febrero de 2021, 12 senadores estatales escribieron al comisionado de NYSDOL Reardon, urgiendo a que el estado perdonará las obligaciones de desempleo PUA y estatales, lo que la ley federal permite.²³² En abril de 2022, seis organizaciones urgieron a la gobernadora Hochul que pausara la recolección de sobre pagos en luz de las amplias exenciones federales.²³³

La gobernadora y el DOL estatal se negaron a hacerlo. En contraste, reconocieron el grave sufrimiento económico impuesto en los trabajadores debido a estas retroacciones, varios estados han pausado la recolección de sobre pagos, adoptando estas exenciones para cientos de miles de trabajadores, y reembolsaron a los

²²⁴ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

²²⁵ NCLEJ Interview with Flushing Workers Center Organizer Ahn; NCLEJ Interview with VOLS Attorney Roseman.

²²⁶ Email from Nicole Salk to NCLEJ (March 22, 2022).

²²⁷ *Id.*

²²⁸ 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>.

²²⁹ *Id.*

²³⁰ *Id.*

²³¹ 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.

²³² Letter from James Gaughan 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>.

²³³ Nat'l Ctr. for L. & Econ. Justice (@NCLEJjustice), TWITTER (Apr. 26, 2022, 12:22 PM), <https://twitter.com/NCLEJjustice/status/1518988993043603456?s=20&t=2ouv-lszfb3Au9j7hPEdMA>.

trabajadores elegibles por la recolección de sobre pagos.²³⁴ Además, en mayo de 2022, aún con el relativamente bajo número de notificaciones de exención de sobre pago NYSDOL ha mandado a los aplicantes elegibles, representantes de NYSDOL han admitido abiertamente que las notificaciones fueron únicamente en inglés.²³⁵ NYSDOL no tradujo ninguna de las notificaciones enviadas sobre la elegibilidad de los aplicantes y las instrucciones para obtener exenciones de sobre pago.²³⁶ Como resultado, las exenciones de sobre pago aún están fuera del alcance de los trabajadores LEP, dejándolos sin saber sobre su posibilidad para obtener ayuda.

La asambleísta Latoya Joyner y la senadora Liz Krueger introdujeron legislación en 2022 que requeriría a New York adoptar las exenciones federales.²³⁷ De acuerdo a la senadora Krueger: “los neoyorquinos desempleados han sufrido lo suficiente en esta pandemia-no necesitan que el estado llegue a su puerta para recolectar deudas a las que nunca debieron de haber incurrido. Estos sobre pagos son el resultado de errores realizados por el estado, y el estado debería de pagar por ellos.”²³⁸



²³⁴ Rose White, *Michigan pauses collections on pandemic unemployment overpayments until May*, Michigan Live (Apr. 08, 2022), <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; 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).

²³⁵ UI Overpayment Coalition meeting with NYSDOL, May, 27, 2022.

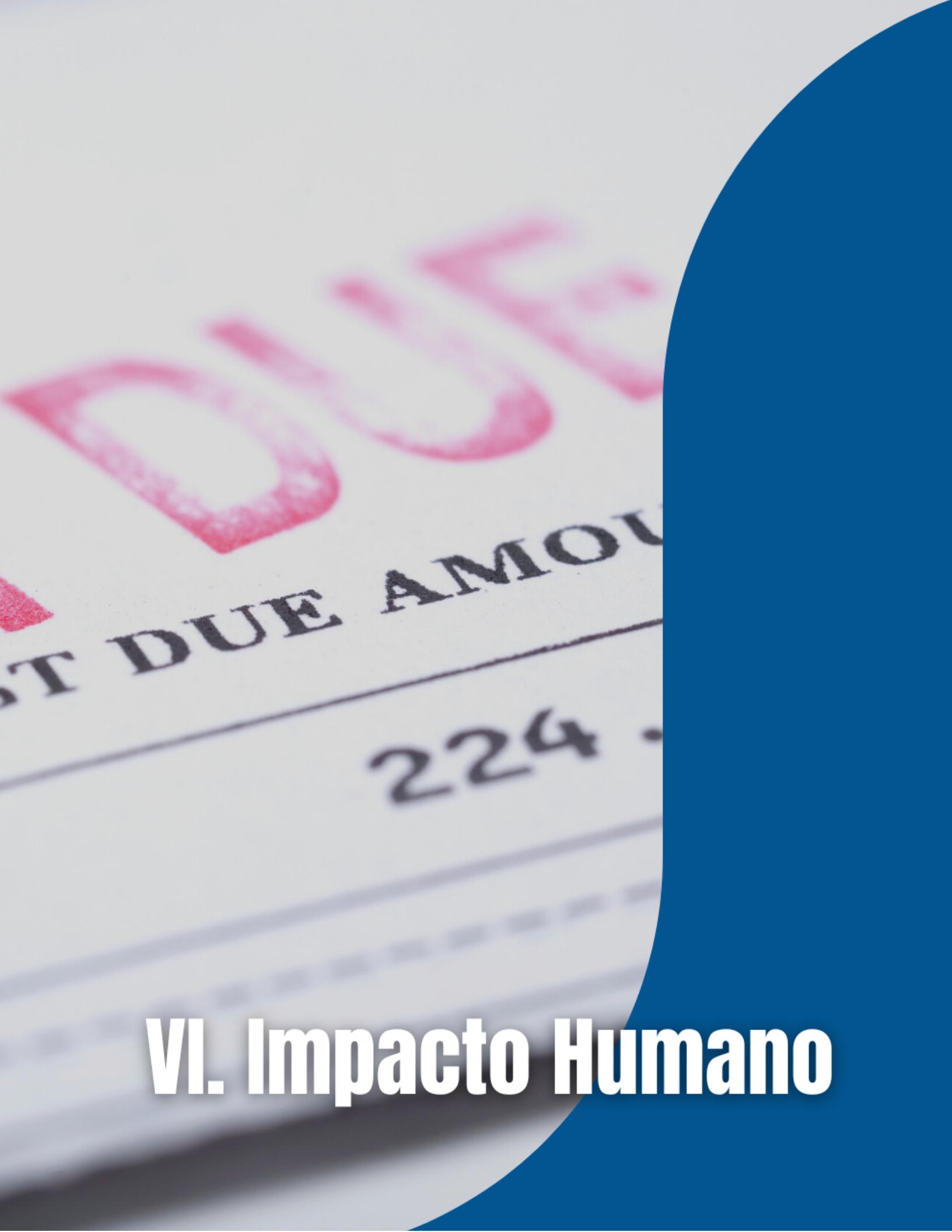
²³⁶ *Id.*

²³⁷ 2021 N.Y. Sen. Bill No. 6244, 244th Leg.

²³⁸ 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>.

PAST

PAS



VI. Impacto Humano

***“Todas mis deudas me estaban cayendo encima, no podía pagar mi renta, y mi tarjeta había expirado. Tenía un carro que estaba pagando, y tuve que llamar para pedir una oportunidad, de verdad que pase por muchas cosas... Siempre ahorro mi dinero pero no fue suficiente, y mis ahorros se me acabaron.”*²³⁹**

Como resultado de las negaciones erróneas y retrasos, los trabajadores LEP enfrentaron dificultades económicas extremas, agravados por el estrés relacionado por la pandemia, ansiedad, y problemas de salud. Las organizaciones sin fines de lucro intervinieron y personas formaron grupos de apoyo mutuo, pero muchos no pudieron pagar por necesidades básicas como comida, renta, y utilidades.²⁴⁰ Algunos se hicieron indigentes. Otros tuvieron que tomar trabajos no seguros porque no tenían otra alternativa. Personas “literalmente no podían dar de comer a su familia... era como si el DOL estaba asumiendo que las personas podían esperar por semanas, cuando en verdad, estaban esperando en línea para intentar conseguir comida.”²⁴¹

La Sra. Goldzweig Panitz describió:

*Para personas que no han obtenido beneficios por 6 a 8 meses, los problemas se apilaban, especialmente si tenían que pagar utilidades. En algunas ocasiones enviamos alimentos a las personas. Recuerdo hablar con un cliente y ella dijo inesperadamente que no había comido en toda la semana y que solo estaba tomando licuados de proteína. Se habían agotado sus ahorros.”*²⁴²

La organizadora basada en Buffalo, Sra. Lister describió el efecto de los retrasos a los beneficios: una mujer que trabajaba en el

centro estaba ayudando “básicamente estaba sin recursos... ni siquiera un par de dólares para tomar un autobús para llegar al centro de trabajadores... [Y] tener preocupación sobre ser evacuada, porque [] habían pasado meses en los que no había podido tener ningún tipo de ingreso.”²⁴³

Trabajadores a los que NYSDOL le habían retrasado erróneamente los beneficios no pudieron pagar utilidades, gastos médicos, y otros gastos, resultando en penalidades crecientes. Un activista describió escuchar de aplicante tras aplicante: “Primero, no podíamos pagar eso y luego no podíamos pagar nuestra factura de la luz, pero luego teníamos que pagar extra en la factura porque no la podíamos pagar, luego no podíamos pagar la renta, y teníamos que pagar esta multa, luego teníamos muchas deudas... [los retrasos] terminaron costándonos mucho más dinero.”²⁴⁴ La Sra. Goldzweig Panitz comentó: “Estos beneficios se hicieron semanales por una razón. Seis meses más tarde un cheque de \$12,000 no ayuda tanto como uno de \$600 a la semana [ahora]. No puedo imaginar cómo se ven los puntajes de crédito de estas personas; las consecuencias financieras han sido horribles. Y han tenido sus autos embargados.”²⁴⁵ Incluso los aplicantes que eran previamente

²³⁹ NCLEJ Interview with Worker 4.

²⁴⁰ NCLEJ Interview with NYLAG Mobile Legal Help Center Volunteer Attorney Farrell.

²⁴¹ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

²⁴² NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

²⁴³ NCLEJ Interview Queen City Worker Center Organizer Lister.

²⁴⁴ NCLEJ Interview with MRNY Staff Attorney Bransford.

²⁴⁵ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Goldzweig Panitz.

de clase media sufrieron. La Sra. Salk describió cómo los trabajadores “dependían de los programas de comida que la ciudad llevaba a cabo... dependían de las estampillas de comida, no estaban pagando sus rentas, no estaban haciendo los pagos de sus automóviles. Dependían de familiares... Tuvimos muchas personas que eran anteriormente clase-media que no estaban acostumbrados a batallar, y que tuvieron problemas porque no sabían cómo manejar los problemas.”²⁴⁶ Como la Sra. Stanton de Legal Aid Society atestigua:

*[F]inancialmente, las personas se estaban retrasando en los pagos de su renta y utilidades. Preocupándose sobre finanzas en general, el impacto emocional. Mientras muchos de nuestros clientes lidiaban simultáneamente con problemas UI, negaciones erróneas o no podían contactar al DOL, también pasaban por diferentes problemas médicos. Es un estrés incomparable el lidiar con esto mientras se está pasando por problemas médicos o familiares. Creo que la naturaleza estresante de esto se sumaba a la horrible comunicación del DOL y se estaban ahogando sin una respuesta clara o entendimiento de lo que estaba sucediendo.*²⁴⁷

De acuerdo a la Sra. Ward de Make the Road New York:

*[M]uchas personas estuvieron esperando por meses y meses y no pudieron pagar su renta, ni siquiera pudieron comprar comida para sus familias. Sabían que tenían derecho al dinero pero no había forma de acceder al mismo. Era desgarrador el ver a personas rendirse y decidir que no iban a obtener beneficios de desempleo, aún cuando eran 100% elegibles y tenían derecho al mismo... Yo se de muchas personas que no habían pagado su renta en más de un año y están enfrentando desalojamiento de sus hogares, y me imagino que muchos de aquellos que no podían acceder a su [beneficio de] desempleo están en una situación horrible.*²⁴⁸

Durante el momento más grave de la pandemia, muchos trabajadores elegibles LEP restringidos de recibir sus beneficios de desempleo no tuvieron más alternativa que buscar trabajos inseguros—necesitaban trabajar para sobrevivir. La ausencia de beneficios de desempleo—al que tenían derecho legalmente—contribuyó a las agudas disparidades que ya eran perturbadoras antes de los inmigrantes y personas de color forzándoles a trabajar trabajos inseguros y de alto riesgo.

Estos dañó en gran medida a trabajadores:

*[P]ersonas esperaban por meses para obtener los beneficios de desempleo que se les debía. Mientras tanto, enfrentaban la difícil decisión de esperar por beneficios que podrían no llegar o regresar a trabajar, aún si esto significaba trabajo riesgoso, para intentar salir adelante. Por supuesto, si alguien tomaba un trabajo aquí y allá, esto creaba una serie de problemas sobre qué poner cuando certificaban. El DOL cambió recientemente sus reglas al respecto, pero por mucho tiempo, si alguien trabajaba cuatro días a la semana pero solo una hora o menos al día... seguían siendo no elegibles para beneficios para esa semana. Las personas están en situaciones desesperadas. Quieren poner la información correcta, pero también se siente injusto quitarle los beneficios a alguien porque obtuvieron un trabajo que les iba a dar de comer a sus hijos por una noche. Entonces, estaba muy frustrado por la manera en la que las personas tenían que certificar y estaban atoradas en una posición complicada... esperando beneficios mientras también [], sintiendo que no tenían alternativa más que tomar un trabajo riesgoso para sobrevivir.*²⁴⁹

“[E]l gobierno no quiere ayudarnos en verdad, saben que las personas están muriendo por COVID... ¿Por qué no puede ser fácil?”²⁵⁰

²⁴⁶ NCLEJ Interview with LSNYC Senior Staff Attorney Salk.

²⁴⁷ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Paralegal Stanton.

²⁴⁸ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

²⁴⁹ *Id.*

²⁵⁰ NCLEJ Interview with Minkwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee (conveying statements from worker-clients).

HISTORIA DE UN ACTIVISTA

Un activista capturó la experiencia de los aplicantes LEP como “enormemente” impactante e “increíblemente estresante y atemorizante” especialmente porque la mayoría de sus clientes vivían cheque a cheque y no contaban con ahorros. Sin embargo, estaba impresionada con la fortaleza y determinación de sus clientes:

“Siempre estoy impresionada por lo serenos que estaban mis clientes. [Decían:] ‘Si, no he recibido beneficios por meses, si, no sé cómo le estoy haciendo para pagar cosas.’ Y la mayoría de ellos estaban bastante tranquilos al respecto, y yo pensaba, ‘Eres alguien especial,’ porque ha sido un tiempo verdaderamente ridículo, y creo que es una cosa si...

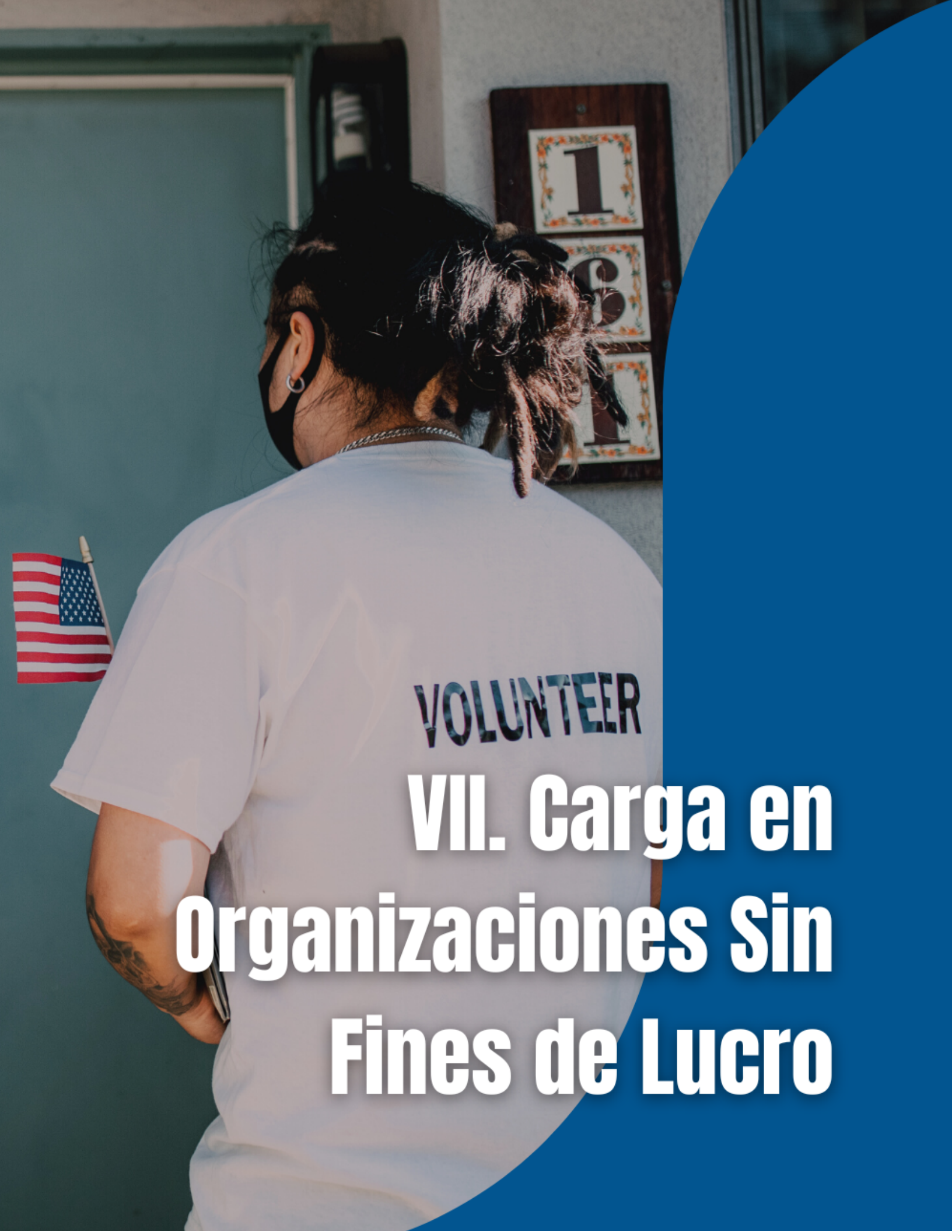
habían personas que no habían sido aprobadas para beneficios, pero había personas que esperaban pacientemente, la ridiculez de no recibir pago por meses, sin saber qué hacer, sin poder hablar con nadie, y llegaban conmigo y están de alguna forma tranquilos. Es algo especial. Y, ha sido bastante remarcable.

No todos cuentan con ahorros, algunas personas viven cheque a cheque, pierdes eso, y luego no puedes acceder a tus beneficios—es increíblemente estresante y atemorizante.”²⁵¹



²⁵¹ NCLEJ Interview with LSNYC Assistant Newman.





VII. Carga en Organizaciones Sin Fines de Lucro

Debido a la ausencia de aplicaciones traducidas y otros documentos críticos para el proceso de aplicación de UI, organizaciones comunitarias sin fines de lucro, inmigrantes, y legales en todo New York tuvieron que reorientar su trabajo para apoyar a los aplicantes de UI.²⁵² Estas organizaciones redirigieron recursos y asignaron personal para ayudar a trabajadores LEP durante todas las etapas del proceso—convirtiéndose en una red de seguridad para la comunidad LEP, inmigrante y aquellos con dificultad para acceder a los beneficios UI y poner comida en la mesa durante uno de los períodos más estresantes de la historia reciente.

Organizadores comunitarios, activistas legislativos, y líderes se convirtieron en la primera línea de intérpretes y traductores para los trabajadores aplicando para desempleo. Abogados que nunca trabajaron en UI se convirtieron en especialistas. Algunas organizaciones establecieron bancos de alimentos en respuesta a las constantes solicitudes de recursos alimenticios. Organizaciones y activistas tuvieron que abandonar otras áreas de sus misiones, incluyendo asistencia para ciudadanía, derechos de los inquilinos, activismo cívico, y trabajo de organización, para enfocarse en ayudar a individuos LEP a aplicar para desempleo.²⁵³

Muchas personas terminaron poniendo a su personal a ayudar únicamente a personas con desempleo, porque no podían encontrar otra

*manera de hacerlo, además de explicarles cómo hacerlo. Y, obviamente, retiraron de sus recursos y habilidad para hacer otro trabajo.*²⁵⁴

Organizaciones establecieron clínicas de servicio que proveían sus propios teléfonos celulares, y asistían a personas por Zoom, FaceTime, teléfono, y en otras maneras no tradicionales: “Especialmente al inicio de la pandemia, sabes, esto involucraba cosas como encontrarse con un trabajador en un parque... con mi laptop personal, e intentar ayudarles a ir con la ruta en línea.”²⁵⁵

Debido a que las oficinas físicas de NYSDOL se encontraban cerradas, activistas tomaron la tarea de recolectar y escanear los documentos necesarios.²⁵⁶ Activistas describieron la frenética situación:

*Nos estábamos inundando con llamadas de personas que intentaban aplicar, que sabían eran elegibles. Y hay cinco abogados en nuestro equipo y en ese entonces dos asistentes legales, y compartimos información porque todo se hacía por teléfono. Pedíamos a las personas que tomaran capturas de pantalla de lo que veían en su aplicación en línea, o nos contaban cómo había sido su experiencia intentando aplicar por teléfono.*²⁵⁷

Trabajadores LEP detallaron que tuvieron que depender de las relaciones sin fines de lucro porque no podían entender los formatos de UI, aplicaciones, o instrucciones. La asistencia de los aplicantes con cada aplicación inicial puede tomar hasta dos horas.

²⁵² 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.

²⁵³ NCLEJ Interview with Minkwon Center for Community Action Human Resources & Operation Specialist Lee.

²⁵⁴ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward and Staff Attorney Bransford.

²⁵⁵ NCLEJ Interview Queen City Worker Center Organizer Lister.

²⁵⁶ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Bransford.

²⁵⁷ *Id.*

Un trabajador describió:

Porque no sabía inglés, necesitaba ayuda. Si no fuera por organizaciones como esta, probablemente no iba a recibir los beneficios del seguro. En ese entonces no sabía nada sobre las reglas. Cuando pedí ayuda, fue un miembro del personal y yo viendo a la pantalla, y fue ella quien pasó por el proceso de elegibilidad, y ella quien pasó por el proceso de aplicación y quien tomó una o dos horas porque me tenía que traducir, y yo le tenía que responder.²⁵⁸

Y un activista explicó:

Muchos de nuestros clientes encuentran las líneas automatizadas, formularios en línea, y otros pasos tecnológicos comunes confusos, debido a barreras del lenguaje o falta de familiaridad. En este momento de mucha ansiedad, estrés, y miedo, algunas veces se abruma aún más con esos sentimientos de desesperación y puede ser más difícil hablar con alguien sobre esos procesos por teléfono en lugar de en persona.²⁵⁹

Además de proveer servicios directos, las organizaciones sin fines de lucro tradujeron la guía de NYSDOL e instrucciones a español, hindi, coreano, mandarín, cantonés, y otros lenguajes, y distribuyeron las traducciones a la comunidad y grupos de activistas asistiendo individuos con desempleo. De acuerdo a Mae Lee de la Chinese Progressive Association:

Hay mucha información siendo distribuida, pero en chino, es muy desequilibrada. Algunas veces tienes una traducción, y algunas veces no. Esto crea un problema grave en las organizaciones comunitarias para ayudar a sus clientes a navegar. Inmigrantes no están accediendo [beneficios] porque creen que no son elegibles, y necesitan asistencia para acceder a los beneficios a los que sí son elegibles.²⁶⁰

Para hacer frente a la complejidad del sistema, organizaciones desarrollaron videos y otros materiales para ayudar a las personas con el proceso de aplicación.²⁶¹ Por ejemplo, debido al fallo de NYSDOL para traducir la aplicación PUA y sus instrucciones, Make the Road New York “decidió que necesitamos crear una guía PDF con capturas de pantalla de la aplicación e instrucciones paso a paso para personas aplicando... para que ellos... supieran la diferencia entre UI y PUA, y cómo se veía la aplicación en inglés comparada con la versión en español. Luego usamos esta guía con eventos de Facebook Live, durante los cuales explicábamos lo que cada paso significaba, para que las personas lo siguieran.”²⁶²

NYSDOL hizo el trabajo de estos activistas más difícil al restringir su habilidad para asistir, interpretar, y traducir. Representantes de NYSDOL trataron a activistas groseramente e inclusive terminaban las llamadas porque no eran familiares de los miembros.²⁶³ Algunos representantes de NYSDOL UI se negaban a hablar con activistas aún cuando el solicitante se encontraba en el teléfono y había aprobado a su representación. Y NYSDOL hacía cumplir reglas que requerían a los solicitantes a llenar las aplicaciones UI ellos mismos—aún cuando las formas se encontraban solo en inglés.²⁶⁴

²⁵⁸ NCLEJ Interview with Worker 1.

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

²⁶⁰ *Id.*

²⁶¹ 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.

²⁶² NCLEJ with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

²⁶³ NCLEJ Interview with Minkwon Center for Community Action Human Resources & Operations Specialist Lee.

²⁶⁴ 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.

Esto hizo el proces de ayuda de los aplicantes aún más largo y complicado:

[P]arte de lo que hizo esto bastante difícil es que... no permitían que alguien más llenara la aplicación por tí. [El solicitante tiene] que físicamente presionar los botones. Y mientras es una regla bastante frustrante para todos, activistas que trabajaban con personas que hablaban inglés que tenían acceso a una computadora o teléfono inteligente eran capaces de llevar a cabo un Zoom, compartir su pantalla, ayudar al solicitante a lo largo del formato, y luego el cliente llenaría el formato ellos mismos y regresar si tenían más preguntas. Eso no era una opción para la mayoría de nuestros clientes, porque la aplicación no se encontraba disponible en su lenguaje, y/o no contaban con la tecnología o internet necesarios para aplicar en línea.²⁶⁵

Sin la asistencia de las organizaciones sin fines de lucro, muchos trabajadores jamás hubieran obtenido sus beneficios:

Nos encontramos con muchos individuos, especialmente de edad avanzada, que no contaban con familiares o amigos que hablaran inglés o fueran conocedores de la tecnología. NO se si podrían haber completado el proceso de aplicación sin nuestro apoyo. Organizaciones sin fines de lucro tomaron la responsabilidad de proveer servicios que el Departamento de Trabajo debería de proveer desde el inicio. Sin nuestros servicios, muchos trabajadores elegibles no habrían obtenido beneficios.²⁶⁶

En *Islam v. Cuomo*, el Distrito del Sur de New York notó el inmenso estrés establecido en la New York Taxi Workers Alliance.²⁶⁷ Las barreras al UI necesitó que la organización dedique su atención en los procesos de solicitud y

apelación para solicitudes de seguro de desempleo. Específicamente encontró que el enfoque de NYTWA en beneficios UI les forzó a retirarse de sus funciones tradicionales de proveer apoyo a conductores necesitando ayuda por robo de salarios, perdón de deuda, asistiendo a las familias de conductores fallecidos, y adicionalmente la tarea de repartir equipo de protección personal para los conductores durante la pandemia.²⁶⁸

Cada organización que NCLEJ entrevistó describió un daño similar a su suministro de servicios básicos, desde integrando e involucrando a las comunidades inmigrantes y servicios educativos hasta otro trabajo legal vital. Como lo describió el Sr. Blum de The Legal Aid Society:

Me sentí secuestrado por la incompetencia del Departamento de Trabajo. No pasaba mucho tiempo en desempleo hasta el inicio de la pandemia. Se puede dar por hecho que si hubieran sido sistemas competentes, aún habría una necesidad muy grande en ese momento, pero era especialmente grave porque era un desastre. Entonces, mi trabajo fue secuestrado por varios meses.²⁶⁹

Pero las organizaciones también se enorgullecieron de la manera en la que trabajaron para ayudar a cubrir las necesidades básicas en un tiempo de crisis.²⁷⁰

²⁶⁵ NCLEJ Interview with Make the Road New York Staff Attorney Ward.

²⁶⁶ *Id.*

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

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

²⁶⁹ NCLEJ Interview with The Legal Aid Society Staff Attorney Blum.

²⁷⁰ See, e.g., NCLEJ Interview with LSNYC Legal Services Assistant Newman.

HISTORIA DE ORGANIZADORES: QUEEN CITY WORKER CENTER

“En muchas ocasiones cuando llega una crisis, y el gobierno no responde, creo que es cuando en muchas ocasiones los movimientos sociales o los centros para trabajadores son los que se encuentran bajo el radar de, ya sabes, lo que sea. Entonces, para nosotros, yo creo se convirtió en el catalista para nosotros convertirnos más en el tipo de centro de trabajadores en el que nos queríamos convertir de cualquier manera, en donde, ya sabes, el trabajo que estábamos haciendo como organizadores siendo muy dependientes en lo que las personas llegaban y pedían de ellos, intentando a, cómo, pensar en formas innovadoras de ser accesibles para los trabajadores, como mencioné, como, sabes, ir a la casa de los trabajadores, o parques, o cosas similares.

Creo que para el centro de trabajadores, en verdad se, yo creo en verdad nos catapultó hacia el proceso que queríamos. Y, y eso es algo que había mencionado previamente, que habíamos hablado con un centro de trabajadores hermano en Houston, al principio de la pandemia sobre lo que estaban haciendo. Y nos dijeron básicamente que habían empezado durante la crisis. Para ellos, era como un desastre natural. Pero dijeron, sabes, desafortunadamente, va a haber muchas necesidades en la comunidad. Y necesitas, como, entrar y ser efectivo. Si lo haces, entonces puede ser una manera de empezar a, tú sabes, traer personas y aprender de los miembros de la comunidad que se han visto afectados principalmente por estas cosas.”²⁷¹



²⁷¹ NCLEJ Interview Queen City Worker Center Organizer Lister.





VIII. Violaciones Legales

A pesar de los claros requisitos federales y estatales, NYSDOL ha creado y mantenido serias barreras de acceso al lenguaje en todo el sistema UI que previno y continua previniendo a individuos LEP a acceder beneficios de desempleo. Como resultado, NYSDOL ha violado y continúa violando no sólo EOs 26 y 26.1 (y ahora N.Y. Exec. Law § 202-a), pero de igual manera el Título VI del Acto de Derechos Civiles de 1964 y el Acto de Seguridad Social.

Fundamentalmente, al retrasar y negar beneficios a los aplicantes LEP (o aquellos intentando aplicar) debido a su inhabilidad para entender documentos vitales y notificaciones enviadas sólo en inglés o en traducciones de muy mala calidad, NYSDOL ha despojado a los aplicantes LEP de beneficios de desempleo y han sido víctimas de discriminación.²⁷²

Además de la imposición de ID.me por NYSDOL provoca preocupación sobre el proceso, y discriminación. En esencia, bajo la excusa de prevenir “fraude,” New York ha subcontratado sus obligaciones gubernamentales de proveer beneficios UI críticos a un sistema privado condicionando UI a requisitos de elegibilidad adicionales y la entrega de información biométrica sin bases o estatutos reguladores. De acuerdo a activistas, al depender en el sistema de verificación de identidad de ID.me, el DOL trata aplicaciones inocentes como fraudulentas, previniendo o congelando

pagos por semanas o hasta meses en algunas ocasiones, lo que hace imposible para muchos trabajadores inmigrantes y LEP mantener sus beneficios a pesar de su necesidad.

Al fallar en asegurar que ID.me estaba disponible en ruso, yiddish, bengalí, italiano, árabe, polaco y otros lenguajes, NYSDOL esta violando el Título VI y leyes estatales mandando que documentos vitales sean traducidos a los 12 lenguajes principales de New York.²⁷³ El estado de New York ha condicionado los beneficios UI en la navegación exitosa de ID.me, sin alternativas disponibles, y aún así falló en traducir materiales o proveer intérpretes que los aplicantes LEP necesitan para completar el proceso.²⁷⁴

El uso de ID.me por NYSDOL provoca preocupación y conflictos con el Acto de Seguridad Social, lo que requiere a los estados a proveer beneficios para aplicantes “cuando sea necesario.”²⁷⁵ Al violar el proceso fundamental y guía federal,²⁷⁶ NYSDOL falló en proveer notificaciones y oportunidades significativas para rebatir una alerta de fraude. Y la imposición de retrasos sustanciales en el proceso de aplicaciones conflictua con la presunción básica en leyes y guías estatales y federales de UI que los trabajadores deberían ser percibidos como elegibles para recibir beneficios continuos y “tienen derecho a rapidez en todas las etapas de la determinación de elegibilidad.”²⁷⁷

²⁷² 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).

²⁷³ See discussion and notes, *infra* § X.

²⁷⁴ *Pabon*, 70 F.R.D. at 676.

²⁷⁵ 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.”).

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

²⁷⁷ 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

La falla de NYSDOL de proveer acceso a lenguaje básico ha causado, y continúa causando sufrimiento catastrófico financiero e inestabilidad para decenas de miles de miembros de la comunidad LEP que son desproporcionadamente personas de color y bajos recursos. Pedimos a NYSDOL y la legislatura del estado de New York a tomar acciones correctivas inmediatas y al U.S. DOL a abrir una investigación del Título VI al NYSDOL por sistemáticamente violar los derechos de los aplicantes LEP, incluyendo:

- **NYSDOL debe priorizar el acceso de lenguaje significativo al traducir la aplicación UI, certificación, y todos los documentos vitales e instrucciones a los 12 lenguajes principales de New York y actualizando su sistema telefónico para proveer interpretación adecuada.**
 - Acceso al lenguaje significativo requiere hacer la aplicación UI, certificación, y todos los documentos vitales²⁷⁸ disponibles en traducciones de alta calidad a los 12 lenguajes principales de New York. Esta es una obligación continua, y cualquier cambios futuros en los textos de estos documentos debe de ser traducida de forma rápida y precisa.
 - Para conseguir acceso al lenguaje significativo, materiales adjuntos, como instrucciones y preguntas frecuentes, debe de estar disponible en los 12 lenguajes principales. Esta traducción se debe de hacer por intérpretes cualificados, no programas de computación, que han sido vetados y revisados por personas con lenguaje nativo o fluido en cada respectivo lenguaje.
 - NYSDOL debe de adoptar un método de revisión de los documentos traducidos, incluyendo el contratar grupos comunitarios para asegurar la claridad de las traducciones.
 - NYSDOL debe de crear un formato de reclamo en línea para informar al departamento sobre servicio retrasado o negado debido a barreras de lenguaje. Esto incluye, pero no se limita a, proveer notificación en lenguaje de cómo va el proceso de reclamo.
 - Mejorar el sistema telefónico automatizado y acceder a servicios de Línea de Lenguaje para que los aplicantes puedan ser informados rápidamente sobre su habilidad de solicitar interpretación y ser conectados efectivamente con intérpretes sin terminar las llamadas.
- **New York debe terminar su contrato con ID.me.**
 - NYSDOL debe terminar inmediatamente el contrato con esta compañía privada discriminante. El IRS modificó su contrato con ID.me debido a preocupaciones de privacidad, prejuicio racial, y privatización de funciones gubernamentales básicas.
 - La legislatura del estado de New York debe prohibir a todas las agencias del estado de New York a contratar compañías privadas, y con fines de lucro como el único mecanismo de verificación de identidad.
- **NYSDOL debe establecer un sistema para identificar y compensar a todos los beneficiarios LEP elegibles que intentaron aplicar para desempleo pero que nunca recibieron beneficios debido a barreras de acceso de lenguaje, incluyendo aplicantes LEP que eran elegibles pero no pudieron acceder los beneficios UI debido a barreras de acceso al lenguaje para aplicar para desempleo retroactivo.**

²⁷⁸ See list of documents, *supra* note 178.

- **NYSDOL debe involucrarse y escuchar a organizaciones comunitarias para mejorar el acceso a lenguaje y responder a las necesidades de los aplicantes rápidamente de acuerdo a la ley federal.**
 - NYSDOL debe formar un comité asesor de grupos comunitarios representando, como mínimo, a los 12 lenguajes principales que se hablan en el estado de New York, para asesorar en las operaciones de NYSDOL, proveer supervisión, y ser compensado por su trabajo.
- **NYSDOL debe de suspender inmediatamente la recolección de sobrepagos y aplicar las exenciones ampliamente dentro de lo permitido por las guías y leyes federales, como lo ha sugerido el DOL. La legislatura del estado de New York debe pasar la legislatura pendiente del Sen. Liz Krueger y la asambleísta Latoya Joyner, A7511A/S6244B, la cual obligaría al NYSDOL a tomar esta medida.**
- **NYSDOL debe mejorar la transparencia sobre la funcionalidad de los sistemas UI al crear datos, información, y reportes disponibles para el público en general.**
 - NYSDOL necesita proveer supervisión y monitoreo sobre la implementación del Plan de Acceso al Lenguaje de UI de NYSDOL y conducir reportes públicos de forma anual y trimestral sobre las aplicaciones recibidas, disposición de aplicaciones, datos relacionados a las verificaciones de ID.me, incluyendo el número de aplicaciones que fueron negadas, aprobadas, o abandonadas con la impresión de ser fraudulentas por ID.me, así como información descriptiva y estatus de beneficiarios de los aplicantes LEP.
 - NYSDOL debe acatar sus obligaciones bajo la Ley de Libertad de Información.
- **NYSDOL debe reparar los fallos de los últimos dos años al proveer proactivamente beneficios para los aplicantes esperando los resultados de sus aplicaciones durante los últimos dos años.**
 - NYSDOL debe crear un proceso específico para aplicantes que siguen esperando beneficios que se les debe desde marzo de 2020 hasta el día de hoy, incluyendo un requisito de contestar cada mensaje y procesar las aplicaciones pendientes y apelaciones.
- **La legislatura del estado de New York debe contar con audiencias sobre las barreras y daños que los trabajadores LEP enfrentaron para acceder a desempleo y trabajadores que recibieron sobrepagos, así como los problemas incitando la tasa de negación desproporcionada de trabajadores Hispanos, Negros, Nativo Americanos, e Isleños Hawaianos del Pacífico. Tras estas audiencias, la legislatura del NYS debería adoptar soluciones legales a las barreras al UI creado por la limitante del nivel de inglés, raza, y etnia.**
- **U.S. DOL debe de abrir una investigación de derechos civiles al Título VI trayendo a NYSDOL a cumplir con sus obligaciones de acceso al lenguaje.**



X. Apéndice: Antecedentes Legales

La división de Seguro de Desempleo del Departamento de Empleo del Estado de New York administra la Ley de Seguro de Desempleo. El gobierno federal provee fondos para los programas UI del estado y condiciona estos fondos con varios requisitos, incluyendo puntualidad de los beneficios y acceso a lenguaje. La Secretaría del U.S. DOL está encargada de supervisar el cumplimiento del estado de estos requisitos federales.²⁷⁹

Las leyes de no discriminación que aplican a las agencias estatales UI prohíben tanto el trato desigual como el impacto desigual por discriminación, así como el uso de diferentes “criterios y métodos” de etnia o raza para administrar beneficios. Como se describe a continuación, la implementación de regulaciones y guías prohíben a los estados establecer pólizas o procedimientos que, aunque no bloquean el acceso a beneficios o servicios a individuos LEP de forma directa, indirectamente previenen o limitan su acceso.

A. REGLAS Y REGULACIONES SOBRE ACCESO AL LENGUAJE

Leyes federales y estatales mandan que agencias estatales proporcionen acceso satisfactorio a todos los residentes de New York que califiquen, sin importar su habilidad para hablar inglés. Adicionalmente el Título VI del Acto de Derechos Civiles, el cual prohíbe la discriminación en base a nacionalidad y lenguaje,²⁸⁰ Orden Ejecutiva 13166, y New York EOs 26 y 26.1,²⁸¹ y NYS Exec. Law § 202-a. regulaciones y guías del U.S. DOL también requieren a agencias que proporcionen acceso satisfactorio al seguro de desempleo, incluyendo interpretación y traducción para los lenguajes comúnmente utilizados.²⁸² La guía claramente requiere la traducción de información vital, definida como cualquier “información, ya sea escrita, oral, o electrónica, que es necesaria para que un individuo entienda cómo obtener cualquier ayuda [o] necesaria para que un individuo obtenga cualquier ayuda...”²⁸³

NYS DOL debe de tomar pasos razonables para evaluar las necesidades de lenguaje de individuos LEP, proveer interpretación acertada de forma oral y traducciones escritas de materiales electrónicos y de copia impresa, y conducir divulgación.²⁸⁴ Las regulaciones requieren que todos los servicios de asistencia con lenguaje deben de ser acertados, sin costo, y proporcionados de forma puntual asegurando acceso equitativo y evitando retrasos o

²⁷⁹ See 42 U.S.C. § 503.

²⁸⁰ 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.”).

²⁸¹ See discussion and notes, *infra* § X(B).

²⁸² 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.

²⁸³ 29 C.F.R. § 38.4(ttt).

²⁸⁴ 29 C.F.R. § 38.9(g)(1).

negaciones de cualquier beneficio.²⁸⁵ Especialmente, donde los lenguajes son hablados por un “número significativo” de la población a la que se sirve, la agencia estatal “debe traducir información vital en materiales escritos a estos lenguajes y hacer las traducciones disponibles de forma puntual en copias impresas, cuando se soliciten, o de forma electrónica como un sitio web.”²⁸⁶ En una guía recientemente actualizada, el U.S. DOL ha hecho claro que los documentos vitales en el contexto de UI incluyen aplicaciones para beneficios, notificaciones de derechos y responsabilidades, y comunicación solicitando una respuesta del beneficiario o aplicante.²⁸⁷ Adicionalmente, el estado de New York está obligado a registrar el limitado dominio del inglés y lenguaje preferido de cada aplicante/beneficiario LEP, y tan pronto como la agencia sea consciente del lenguaje preferido que no es inglés, proporcionar la información vital en ese lenguaje.²⁸⁸

El U.S. DOL ha proporcionado en una Carta de Programa de Seguro de Desempleo (“UIPL” por sus siglas en inglés, Unemployment Insurance Program Letter) que “el personal de la agencia UI debe ser entrenado para identificar barreras de acceso al lenguaje y proveer a los aplicantes afectados acceso a opciones alternativas...”²⁸⁹ U.S. DOL ha reconocido que “como agencias estatales UI avanzan a servicios casi exclusivamente por sitio web, hay un incremento en la probabilidad de que individuos LEP van a enfrentar barreras al acceso a información y acceso relacionado con las aplicaciones en violación al Título VI y regulaciones...”²⁹⁰ En mayo de 2020 U.S. DOL publicó una nueva guía para los estados sobre cómo asegurar que sus programas de desempleo cumplen con las leyes y regulaciones.²⁹¹ Requiere que los estados “traduzcan información vital escrita, oral, o electrónica,” incluyendo aplicaciones para beneficios de desempleo y comunicaciones solicitando una respuesta del aplicante.²⁹²

La implementación de las regulaciones para el Título VI del U.S. DOL aclara que los beneficiarios, el cual incluye las agencias estatales UI, “no pueden... utilizar criterios o métodos de administración que tengan el efecto de someter individuos a discriminación debido a raza, color, lugar de origen, o tengan el efecto de eliminar o impedir sustancialmente el cumplimiento de los objetivos del programa ya que respeta a individuos de una raza, color, o lugar de origen particular.”²⁹³ Bajo Título VI, interpretación oral o servicios en lenguaje deben de ser acertados y “deben de ser proporcionados en el tiempo y lugar que evita la

²⁸⁵ 29 C.F.R. § 38.9(d).

²⁸⁶ 29 C.F.R. § 38.9(g)(1).

²⁸⁷ U.S. Dep’t of Labor, Emp’t. & Training Admin., Unemployment Insurance Program Letter No. 02-16, at 3 (May 11, 2020).

²⁸⁸ 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).

²⁸⁹ 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 the [agency’s] language.”).

²⁹⁰ 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

²⁹¹ U.S. Dep’t of Labor, UIPL No. 02-16, at 8.

²⁹² See *id.*

²⁹³ *Id.* at 3.

²⁹⁴ 29 C.F.R. § 31.3(b)(2).

negación efectiva o la imposición de un peso o retraso en derechos importantes, beneficios, o servicios para la persona LEP.”²⁹⁴

B. PÓLIZAS ESTATALES Y PLAN DE ACCESO A LENGUAJE DE NYSDOL

El estado de New York también ha adoptado y codificado pólizas de acceso al lenguaje que están diseñadas para proteger a la población inmigrante de New York. Bajo las Órdenes Ejecutivas 26 y 26.1, y la recientemente decretada N.Y. Exec. Law § 202-a, cada agencia estatal está obligada a proveer servicios de acceso a lenguaje a los residentes de New York al:

- Traducir documentos vitales a los diez principales lenguajes hablados por residentes LEP del estado New York, y los 12 principales entrando en vigor el 1 de julio, 2022;²⁹⁵
- Proporcionar interpretación para individuos LEP en su lenguaje primario con respecto a la provisión de servicios o beneficios;
- Publicar un plan de acceso al lenguaje cada dos años que incluya planes para asegurar cumplimiento y progreso desde la publicación de la versión anterior; y
- Designando un coordinador de acceso al lenguaje con la responsabilidad de recolectar información en medidas relacionadas a la provisión de servicios.²⁹⁶

El NYSDOL ha reconocido que los seis lenguajes principales hablados en el estado de New York son: español, chino, ruso, yiddish, bengalí y korean, y la expansión a los diez lenguajes añade haitian creole, italiano, árabe, y polish.²⁹⁷ A la fecha de este escrito, NYSDOL no ha indicado los dos lenguajes adicionales requeridos por la N.Y. Exec. Law § 202-a.

El Plan de Acceso al Lenguaje 2021 de NYSDOL determina cómo se espera que la agencia sirva al tamaño y diversidad de las poblaciones lingüísticas de New York.²⁹⁸ En papel, el plan determina el compromiso de NYSDOL para asegurar que todos los que son elegibles para estos servicios, incluyendo individuos LEP, tengan “acceso satisfactorio” a los beneficios y servicios.²⁹⁹ Sin embargo, aún dentro del plan, NYSDOL indica que *no ha traducido* documentos vitales en la mayoría de los lenguajes.³⁰⁰ Especialmente, NYSDOL no proporciona los documentos de Notificaciones de Determinación al Aplicante y Registro para Trabajo y Aplicación para Beneficios en *ningún lenguaje diferente al inglés*, lo que significa que los trabajadores LEP no pueden saber el resultado de, mucho menos las bases para, una determinación de beneficios y cómo apelar.³⁰¹ Adicionalmente, NYSDOL traduce sin consistencia otros documentos centrales a los seis principales, mucho menos a los diez o

²⁹⁴ 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. . . .”).

²⁹⁵ 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.

²⁹⁶ See N.Y. Exec. Order No. 26, *supra* note 8.

²⁹⁷ See N.Y. DEP’T OF LABOR, LANGUAGE ACCESS PLAN, *supra* note 46, at 2.

²⁹⁸ See generally *id.*

²⁹⁹ *Id.* at 3.

³⁰⁰ *Id.* at 15–34.

³⁰¹ *Id.* at 27, 29.

doce, lenguajes de New York—aún cuando directamente involucran problemas de fraude e inmigración. Por ejemplo, NYSDOL falló en traducir solicitudes para verificación secundaria, identificación, Verificación de Empleo de Alien, solicitudes de Seguridad Social o solicitudes de verificación de empleo o derechos a cualquier idioma diferente al español.³⁰² NYSDOL no traduce la Forma de Beneficio Monetario, Información sobre Retención de Impuestos, instrucciones en elegibilidad, y otros documentos en los seis lenguajes más comúnmente hablados de New York, como lo solicita la ley estatal.

Adicionalmente, NYSDOL ha subcontratado todo su control de calidad de traducciones a compañías privadas y permite al personal interno a actuar como traductores, basado únicamente en la auto-evaluación de ellos mismos sobre su fluidez en un lenguaje particular.³⁰³ Y aún cuando organizaciones comunitarias y de servicio legal han jugado un papel significativo en asegurar que los trabajadores LEP obtuvieran beneficios, NYSDOL no colabora con organizaciones comunitarias en su plan LEP.

Finalmente, bajo la recientemente decretada ley estatal, todos los sitios web estatales proporcionando servicios relacionados al COVID-19 deben contener traducciones de tecnología para los 12 lenguajes más comunes hablados por residentes LEP de New York.³⁰⁴ Sin embargo, de acuerdo a trabajadores y activistas, las traducciones son basadas en sitios web de mala calidad y difíciles de entender.³⁰⁵

LENGUAJES HABLADOS

#	LENGUAJE	NUMERO ESTIMADO DE HABLANTES LEP
1	<i>Español</i>	1,201,322
2	<i>Chino</i>	379,745
3	<i>Ruso</i>	119,380
4	<i>Yiddish</i>	64,070
5	<i>Bengali</i>	64,020
6	<i>Korean</i>	55,506
7	<i>Creole Haitiano</i>	54,746
8	<i>Italiano</i>	46,431
9	<i>Árabe</i>	40,781
10	<i>Polaco</i>	34,840

Fuente: New York State Department of Labor, Language Access Plan (Aug. 1, 2021), <https://dol.ny.gov/system/files/documents/2022/02/dol-lap-2021.pdf>

³⁰² *Id.* at 29–30.

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

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

³⁰⁵ See discussion and notes, *supra* § II.E.

C. PROCESO ADMINISTRATIVO Y ELEGIBILIDAD DE DESEMPLEO

El seguro de desempleo es un programa cooperativo federal-estatal financiado en parte por fondos bajo el Acto de Seguridad Social. Los estados son elegibles para recibir pagos para financiar sus programas de desempleo tras la certificación de la Secretaría de Empleo de U.S. de que el estado está proporcionando beneficios de una forma que es “razonablemente calculada para asegurar el pago completo de compensaciones de desempleo cuando se debe...”³⁰⁶ Para establecer la elegibilidad para desempleo, los aplicantes deben de aplicar en las oficinas locales donde residen,³⁰⁷ o por teléfono o en línea.³⁰⁸ Las regulaciones federales gobernando el UI requieren a los programas de seguro de desempleo estatal a proveer para “estos métodos de administración ya que van a asegurar el completo pago de beneficios de desempleo a los aplicantes elegibles con la mayor puntualidad que es administrativamente posible.”³⁰⁹ Los estados también están obligados a “obtener rápida y previa a una determinación si un individuo tiene derecho a los beneficios, estos hechos pertenecen a ello ya que serán suficientemente razonables para asegurar el pago de los beneficios a su debido tiempo.”³¹⁰ De acuerdo a este requisito, cualquier investigación en agencias estatales no debe de ser “tan exhaustiva y prolongada al punto de retrasar el pago de los beneficios...”³¹¹

Para facilitar el acceso a los beneficios de desempleo de los trabajadores, los empleadores están obligados a pagar al estado el fondo de seguro de desempleo³¹² y “mantener un récord verídico y preciso” tanto de la persona empleada, como de la cantidad pagada en remuneración.³¹³

Una vez que la aplicación es tramitada, NYSDOL provee a los aplicantes con una Determinación de Beneficio Monetario (“MBD” por sus siglas en inglés, Monetary Benefit Determination), la que muestra el periodo base del aplicante y los empleadores y salarios usados para determinar si el aplicante tiene suficientes ingresos para establecer una aplicación.³¹⁴ Si el aplicante califica, el MBD debe mostrar la tasa de beneficio semanal.³¹⁵ Aplicantes que recibieron un MBD con salarios incorrectos o empleo faltante puede solicitar

³⁰⁶ 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).

³⁰⁷ N.Y. Lab. Law § 596(1).

³⁰⁸ 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).

³¹⁰ 20 C.F.R. § 640.3(a).

³¹¹ 20 C.F.R. § Pt. 602, App. A, § 6013(A).

³¹² *Id.* The state agency can initiate discovery of necessary information, obtain information from the worker, the employer, or other sources. *Id.*

³¹³ N.Y. Lab. Law § 570.

³¹⁴ 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, NYSDOL 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.”).

³¹⁵ N.Y. Dep’t of Labor, *After You’ve Applied for Unemployment Frequently Asked Questions*, [https://dol.ny.gov/after-youve-applied-unemployment-frequently-asked-questions#:~:text=After%20you%20file%20your%20claim,the%20amount%20of%20earnings%20reported;See%20N.Y.%20Lab.%20Law.%20%24%2C%20144,%20148%20\(E.D.N.Y.%202020\)](https://dol.ny.gov/after-youve-applied-unemployment-frequently-asked-questions#:~:text=After%20you%20file%20your%20claim,the%20amount%20of%20earnings%20reported;See%20N.Y.%20Lab.%20Law.%20%24%2C%20144,%20148%20(E.D.N.Y.%202020).). 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. *Islam v. Cuomo*, 475 F. Supp. 3d 144, 148 (E.D.N.Y. 2020).

³¹⁵ *Id.*

una Solicitud para Reconsideración, ubicada en el sitio web de NYSDOL o en el Manual del Aplicante.³¹⁶ Aplicantes pueden someter la Solicitud para Reconsideración vía fax, correo postal, o a través de un sistema de mensajería virtual con la cuenta en línea del aplicante.³¹⁷

Se debe a los trabajadores la presunción de elegibilidad para beneficios de desempleo, y “en la ausencia de evidencia suficiente y creíble que una negación de beneficios es apropiada, rápidamente pagar los beneficios es [su] prioridad más alta.”³¹⁸

Si a un aplicante se le niega UI y quiere disputar el MBD, la carga va al aplicante para solicitar reconsideración y una audiencia.³¹⁹ Un aplicante o empleador pueden apelar cualquier decisión adversa a la Junta de Apelaciones de Seguro de Desempleo del Estado de New York al llenar una notificación de apelación dentro de los veinte días después de la decisión, y luego en corte estatal³²⁰

Bajo guías federales y estatales, todas las decisiones de NYSDOL sobre aplicaciones de desempleo deben de hacerse de manera expedita—ya sea que se disputen o no. Las guías federales requieren “rapidez en todas las etapas del proceso de determinación de elegibilidad y pago.”³²¹ Mientras las guías federales reconocen que en algunos casos el encontrar hechos puede ser complicado y tomar más tiempo, se “requiere que de cualquier manera que la proporción más grande de las aplicaciones sean examinadas y resueltas tan pronto como sea posible[.]”³²² La Suprema Corte ha hecho claro que “pagar compensación a un trabajador *sin demora* tras la determinación inicial de elegibilidad cumple los propósitos congresionales de evitar el recurrir a ayuda social y estabilizar demandas del consumidor; retrasando la compensación por varios meses han pasado venciendo estos propósitos.”³²³ En línea con el mandato de la corte, “los estándares de puntualidad federal mandan que determinaciones no monetarias se realicen dentro de veintiún días de la detección de un problema.”³²⁴ Guía federal proporciona que “determinaciones en problemas que surgen en conexión con nuevas aplicaciones deben ser consideradas en tiempo dentro del significado de los requisitos de la corte para puntualidad si se cumplen antes de la segunda semana tras la semana en la que la aplicación es efectiva.”³²⁵

Si un estado falla en cumplir con los requisitos del pago puntual o niega erróneamente la compensación de desempleo en un número sustancial de casos, U.S. DOL está autorizado

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

³¹⁷ *Id.*

³¹⁸ 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.”).

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

³²⁰ N.Y. Lab. Law §§ 621, 624.

³²¹ 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).

³²² 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”).

³²³ *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.”).

³²⁴ 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).

³²⁵ 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.

para “notificar a la agencia estatal que más pagos [o fondos federales] no van a pagarse al estado hasta que la Secretaría de Empleo esté satisfecha de que no hay dicha negación o fallo de cumplimiento.”³²⁶

D. CONTINUANDO CON LA OBLIGACIÓN DE CERTIFICAR

Para permanecer elegible para ambos, los beneficios tradicionales estatales y, mientras existían, los beneficios federales de desempleo por la pandemia, cada semana los aplicantes deben certificar que aún cumplen con el criterio de elegibilidad.³²⁷ U.S. DOL requiere que tras la determinación inicial de elegibilidad, hay una presunción de que el aplicante continúa siendo elegible. La presunción de elegibilidad es considerada “un expediente para el estado para facilitar pagos puntuales.”³²⁸

Para evitar sobrepagos, el estado “debe emitir una determinación tan pronto como sea administrativamente posible una vez el pago sea realizado para verificar si la presunción fue correcta.”³²⁹ Debido al riesgo de sobrepagos, la guía federal requiere “que los estados deben hacer determinaciones puntuales cuando sea posible.”³³⁰

³²⁶ 42 U.S.C. § 503(b)(2).

³²⁷ 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/>.

³²⁹ See U.S. Dep’t of Labor, Unemployment Insurance Program Letter 04-01, 65 Fed. Reg. 70939, 70941 (Nov. 28, 2000).

³³⁰ *Id.*

Reconocimientos

Este reporte fue investigado y escrito por los Abogados Senior de NCLEJ Anjana Malhotra y Leah Lotto, con asistencia para investigación y entrevistas por parte de previos y actuales internos Mohammad Mohammad Hussain, Aparna Jayashankar, Matthew Boyd, Anthony Damelio, Karli Wurpel, Sarah Bazir, y Madison Kang, y el ex becario de leyes de Penn Jarron McAllister. Fue editado por la Directora de Litigación y Abogacía Claudia Wilner. Abogada de Planta de NCLEJ Katherine Deabler y Abogada Senior Carmela Huang proporcionaron ediciones, así como los colaboradores comunitarios y legales en este reporte. Muchas gracias a la Investigadora Senior del National Employment Law Project y Analista de Póliza Amy Traub y el interno de NCLEJ Sanjay Dureseti, quienes proporcionaron un análisis estadístico, así como a Nicole Salk y Ciara Farrell que proporcionaron retroalimentación extensiva. Los autores quieren expresar su profundo agradecimiento y respeto a los trabajadores que aceptaron ser entrevistados para este reporte, así como a los organizadores, abogados, y activistas que han estado trabajando al frente de la pandemia para mitigar las grandes fallas del Departamento de Empleo del Estado de New York para los aplicantes LEP y otros aplicantes UI para poder asegurar que todas las personas reciban los beneficios de desempleo a los que tienen derecho legalmente, creando una línea de apoyo para cientos de miles de residentes de New York. Este reporte fue diseñado por Angel Sandoval de NReal Media Strategies.

