**Herramientas para socios
de Frances en Línea**

**Temas de discusión, artículos para boletines, redes sociales y otros materiales**

**MATERIALES PARA EL 4 DE MARZO Y EN ADELANTE**

**Temas de discusión**

**Resumen**

* El Departamento de Empleo de Oregon ha lanzado un nuevo sistema en línea fácil de usar para los beneficios de Desempleo (UI, por sus siglas en inglés), llamado Frances en línea.
* Frances en línea ofrece características que proporcionan una mejor experiencia de servicio al cliente. También es apto para dispositivos móviles. Los solicitantes ahora pueden hacer muchas más cosas en línea a través de funciones de autoservicio, en lugar de esperar una carta por correo o llamar al Centro de Contacto de Desempleo.

**Información importante sobre fechas de vencimiento y reclamos semanales**

* Si aún no presentó su reclamo semanal para la semana del 18 al 24 de febrero, **sus beneficios para esa semana se retrasarán.**

**Primeros pasos en Frances en línea**

* **Lo primero que debe hacer es crear una cuenta en Frances en línea.** Si tiene un reclamo actual, una vez que haya creado su cuenta, la información sobre su reclamo aparecerá en su nueva cuenta de Frances en línea.
* **Asegúrese de revisar su correo todos los días.** Es posible que le enviemos cartas a las que deberá responder antes de determinadas fechas de vencimiento. Esto es para prevenir el fraude y proteger sus beneficios. Si no cumple con las fechas de vencimiento de estas cartas, su reclamo podría retrasarse y sus beneficios podrían ser negados.
* Puede presentar su reclamo para la semana del 25 de febrero al 2 de marzo utilizando Frances en línea o la línea telefónica automatizada de reclamos semanales. También puede presentar su reclamo para la semana del 18 al 24 de febrero si aún no lo ha hecho.
* En unemployment.oregon.gov encontrará guías prácticas y vídeos para crear una cuenta en Frances en línea, presentar reclamos, verificar su identidad y mucho más.
* Esperamos que mucha gente llame al Centro de Contacto de Desempleo durante los primeros días después de que Frances en línea entre en funcionamiento debido al cierre. En lugar de llamar, le animamos a utilizar Frances en línea para comprobar el estado de su reclamo.

**Novedades para los solicitantes de Desempleo**

* **Nuevo sistema** para presentar beneficios de Desempleo en línea, llamado Frances en línea.
* Nuevo sitio web para el sistema de beneficios en línea: **frances.oregon.gov**. También puede acceder al nuevo sistema desde unemployment.oregon.gov
* **Funciones de autoservicio** nuevas o mejoradas:
	+ Comprobar el estado de su solicitud
	+ Ver las cartas que le han enviado por correo
	+ Ver decisiones de elegibilidad
	+ Ver cuándo se emitió su último pago
	+ Subir documentos justificativos
	+ Responder a preguntas sobre su elegibilidad, lo que nos ayuda a tomar decisiones más rápido
	+ Enviar y recibir mensajes seguros (como con un banco)
	+ Chat en vivo con el personal de Desempleo
	+ Presentar una apelación, solicitar una exención o rellenar una solicitud de plan de pago
* Para utilizar Frances en línea, **tendrá que crear una cuenta de Frances en línea antes de poder presentar una reclamo inicial o semanal**. (**NO** configure una nueva cuenta de Frances en línea para beneficios de Desempleo antes del lunes 4 de marzo).
	+ Si tiene un reclamo activo actual o ha solicitado, pero su reclamo aún está siendo procesado, la información sobre su reclamo aparecerá en su nueva cuenta de Frances en línea una vez que haya completado la verificación de identidad.
	+ Si solicitó y/o recibió beneficios de Permiso Pagado, utilizará esa cuenta de Frances en línea para beneficios de Desempleo.
* **Protección contra el fraude** mejorada.
* **Alguna información seguirá llegando por correo, incluso si elige recibir alertas por correo electrónico.** Debe cumplir con las fechas de vencimiento en las cartas enviadas por correo, o su reclamo será negado.
* En lugar de que su primer pago llegue como cheque, **ahora llegará en el método de pago que elija (tarjeta de débito o depósito directo).**

**Lo que se mantiene igual para los solicitantes de Desempleo**

* El número del Centro de Contacto de Desempleo es el mismo: **1-877-FILE-4-UI**.
* El número de la Línea de reclamo semanal automatizada es el mismo: **1-800-982-8920**.
* Información de servicio al cliente, incluyendo guías de desempleo y Frances en línea, videos y preguntas frecuentes, **está disponible en unemployment.oregon.gov**.
* **Las normas de elegibilidad de Desempleo y los requisitos del programa** (proceso de bienvenida, búsqueda de empleo, presentación de reclamos semanales, etc.) son los mismos.
* Si tiene un reclamo actual, **su método de pago preferido (depósito directo o tarjeta de débito) seguirá siendo el mismo.** Puede actualizar sus preferencias en cualquier momento.
* Frances en línea está disponible sólo **en Inglés y Español** en este momento. Llame al Centro de Contacto de Desempleo al 1-877-FILE-4-UI para obtener ayuda en otros idiomas.

**Consejos de servicio al cliente**

1. **Verifique en línea antes de contactarnos.** Muchas preguntas ahora se pueden resolver rápidamente a través de las nuevas funciones de autoservicio en su cuenta de Frances en línea. También puede encontrar guías, vídeos y respuestas a las preguntas más frecuentes en **unemployment.oregon.gov**. Le animamos a que intente utilizarlos antes de llamar al Centro de Contacto de Desempleo o visitar un centro WorkSource Oregon. Los tiempos de espera de las llamadas probablemente serán más largos de lo normal en las primeras semanas después de que Frances en línea entre en funcionamiento.
2. **Asegúrese de revisar su correo diariamente.** Pueden llegarle cartas importantes con fechas límite. Si no cumple estos plazos, sus beneficios se retrasarán o serán negados.
3. **¡Sepa dónde puede obtener ayuda!** Puede obtener ayuda:
* En Frances en línea:
	+ Mensajería segura en su cuenta
	+ Chat en vivo
	+ Chatbot
	+ Formulario de Contáctenos
* Visite [unemployment.oregon.gov](http://unemployment.oregon.gov/)
* Llame al Centro de Contacto de Desempleo: 1-877-FILE-4-UI

**Ejemplo de artículo de boletín**

El Departamento de Empleo de Oregon ha lanzado un sistema en línea nuevo y fácil de usar para los beneficios de Desempleo (UI, por sus siglas en inglés), llamado Frances en línea.

Frances en línea ofrece funciones que proporcionan una mejor experiencia de servicio al cliente. También es apto para dispositivos móviles. Puede hacer muchas más cosas en línea a través de funciones de autoservicio, en lugar de esperar una carta por correo o llamar al Centro de Contacto.

Si está solicitando beneficios de desempleo, lo primero que debe hacer es crear una cuenta en Frances en línea. Visite [frances.oregon.gov](https://frances.oregon.gov/_/) para empezar.

¿Necesita ayuda? Puede encontrar guías prácticas y videos para crear una cuenta de Frances en línea, presentar reclamos, verificar su identidad y más en [unemployment.oregon.gov/es/frances](http://unemployment.oregon.gov/es/frances).

**Ejemplos de publicaciones en redes sociales**

Visite <https://www.facebook.com/OregonEmploymentDepartment> para compartir publicaciones de la página de Facebook del Departamento de Empleo (OED, por sus siglas en inglés). O publique el contenido a continuación:

**PUBLICACIÓN 1**

El Departamento de Empleo de Oregon ha lanzado Frances en línea, el nuevo sistema en línea fácil de usar para beneficios de Desempleo (UI, por sus siglas en inglés). Moderno y apto para dispositivos móviles, ahora puede hacer muchas más cosas en línea a través de funciones de autoservicio. Más información: [unemployment/oregon.gov/frances](https://unemployment.oregon.gov/frances).

**PUBLICACIÓN 2**

¡Frances en línea, nuestro nuevo sistema de Desempleo, está en vivo! Lo primero que tienen que hacer los solicitantes es crear una cuenta en Frances en línea en [frances.oregon.gov](https://frances.oregon.gov/_/). Encuentre ayuda, como guías prácticas, en [unemployment.oregon.gov](https://unemployment.oregon.gov/frances).





