

Cómo responder a Mensajes y cuestionarios de suspensión

Si usted ve "En suspenso" como el estado de su solicitud semanal, significa que necesitamos más información o hemos encontrado un problema con su solicitud semanal.

Atención: Frances en Línea es un nuevo sistema para obtener beneficios del Programa de Desempleo. Estamos realizando actualizaciones periódicas del sistema, por lo que es posible que las pantallas que vea difieran un poco de las imágenes de esta guía. Puede utilizar los botones "siguiente" y "anterior" para pasar de una pantalla a otra y actualizar sus respuestas sin perder su información. Si selecciona "Cancelar", se borrará su progreso.

- **Paso 1 — Vaya al portal Frances en Línea para solicitantes (reclamante) en frances.oregon.gov/claimant e inicie sesión en su cuenta.**

The screenshot shows the Frances Online portal for claimants. At the top, there is a header with the State of Oregon Employment Department logo and the text "Frances Online para reclamantes". On the right, there is a language selector set to "English" and a help icon with the text "¿Puedo ayudar?". The main content area features the "FRANCES EN LÍNEA Reclamante" logo. To the right of the logo is a login form with fields for "Nombre de usuario" and "Contraseña", an "Inicie sesión" button, and links for "¿Olvidó su nombre de usuario o contraseña?" and "¿Primera vez que usa Frances Online? Regístrese para una cuenta en línea". Below the login form is a search bar with the text "Busque en nuestros servicios en línea". At the bottom, there are three service tiles: "Verificar mi identidad" (Respond to the identity verification card), "Comuníquese con nosotros" (Send a message to the Department of Unemployment Insurance), and "Registrar una cuenta en línea" (As a claimant, you can use this secure portal to log in, file a claim, and manage benefits).

Paso 2 — Usted recibirá un mensaje de “En suspenso” por cada semana que solicite la cual tenga un problema.

- Seleccione "Responder cuestionario" para darnos más información para que podamos tomar una decisión o avanzar con su solicitud.
- Por favor, revise su cuenta diariamente, ya que es posible que le enviemos más cuestionarios a medida que revisemos su solicitud.
- No todos los mensajes de "En suspenso" tendrán un cuestionario o lo tendrán inmediatamente. Revise sus mensajes y su correo para ver si tiene otras tareas pendientes.

The screenshot shows a user dashboard for GUS MORGAN. At the top, there are navigation links: Inicio, Centro de acción, Configuración, and Quiero.... Below this is a search bar labeled 'Filtrar'. The main content area is divided into two columns. The left column displays the user's name, ID, and address. The right column has a section for 'Servicios para reclamante' with a link to 'Hacer un reclamo de Permiso Pagado de Oregon'. Below that, there is a section for 'Beneficio de seguro de desempleo actual' with details on start date, eligibility, and remaining weeks. To the right of this, there is a 'Cuestionario de preguntas adicionales' section with a 'Responder cuestionario' link and a deadline of '21-mar.-2024'. At the bottom, there is a 'Reclamo para la semana del 16-mar.-2024' section with a status of 'En suspenso'.

Paso 3 — Seleccione “Responder” para comenzar un cuestionario.

- Usted puede tener más de un cuestionario.
- Debe enviar su respuesta antes de la fecha límite indicada, de lo contrario tomaremos una decisión con la información de que disponemos actualmente.

The screenshot shows the 'Questionnaires' section of the user dashboard. It includes the user's name and ID. Below this, there is a table of questionnaires. The table has columns for 'Responder antes', 'Tipo de cuestionario', and 'Asociación'. There are two rows of questionnaires, both with a deadline of '21-mar.-2024' and a 'Responder' link.

Responder antes	Tipo de cuestionario	Asociación	
21-mar.-2024	Fuera del mercado laboral - Capaz, disponible, activamente bu		Responder
21-mar.-2024	No se proporcionaron ingresos en la primera semana efectiva		Responder

Paso 4 — Los cuestionarios nos ayudan a conocer su situación particular.

- Asegúrese de responder a las preguntas con precisión.
- Las preguntas serán diferentes según su situación.

The screenshot shows a web interface for a questionnaire. At the top, it says 'Questionnaires' with a back arrow. Below that, the title is 'Questionnaire: Out of Labor Market - Able, Available, Actively Seeking Work'. Underneath, it lists 'Regular Unemployment Insurance Benefits', the ID '000-0514713', and the name 'GUS MORGAN'. A progress bar shows the current step is 'Questionnaire'. The main question is: 'Anteriormente indicó que el motivo por el que no puede o no está disponible para trabajar era: Fuera del mercado laboral. ¿Es correcto? *'. There are two radio buttons: 'Sí' and 'No'. At the bottom, there are 'Cancelar', '< Anterior', and 'Siguiente >' buttons.

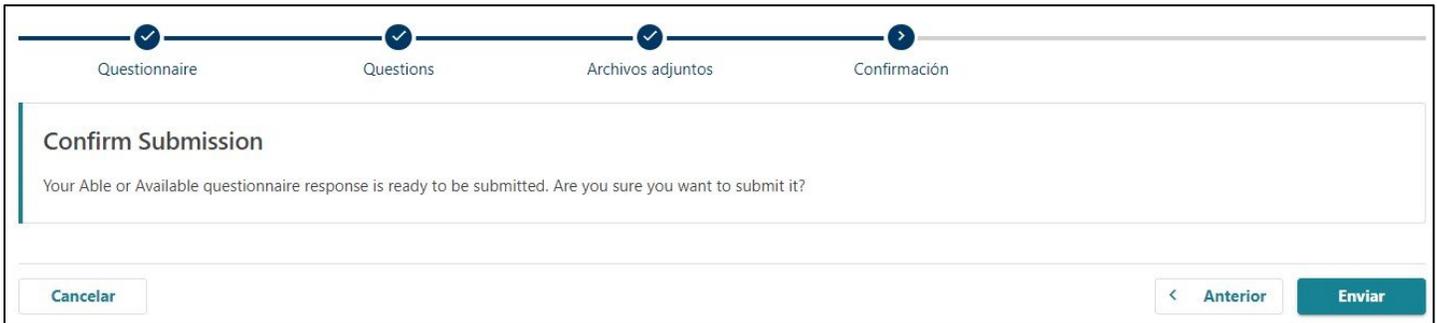
Paso 5 — Después de responder a las preguntas, puede adjuntar copias de documentos a muchos cuestionarios.

- Seleccione el botón "Añadir adjunto" para compartir una copia del documento con nosotros.
- Escriba una descripción del documento para que sepamos de qué se trata.
- Puede adjuntar múltiples documentos.

The screenshot shows the 'Archivos adjuntos' section of the questionnaire. At the top, a progress bar shows three steps: 'Questionnaire' (checked), 'Questions' (checked), and 'Archivos adjuntos' (active). The main heading is 'Archivos adjuntos'. Below it, there is a text instruction: 'Attach all supporting documentation here. If you do not have any supporting documentation, click Next.' followed by a numbered list of steps: 1. Click the **Add** hyperlink. 2. Click **Choose File**. Search for and select the document you want to attach. 3. Enter a description of the file, and then click **OK**. 4. Repeat steps 1-3 to upload additional documents, as needed. Below the instructions is a table with columns 'Tipo', 'Nombre', and 'Tamaño'. The table is currently empty with the text 'No hay archivos adjuntos.' below it. At the bottom left, there is a blue button with a plus icon and the text 'Añadir adjunto'. At the bottom right, there are 'Cancelar', '< Anterior', and 'Siguiente >' buttons.

Paso 6 — Asegúrese de haber añadido toda la información y documentos pertinentes antes de seleccionar "Enviar".

- No podrá cambiar sus respuestas al cuestionario después de seleccionar "Enviar".



The screenshot shows a progress bar at the top with four steps: 'Questionnaire', 'Questions', 'Archivos adjuntos', and 'Confirmación'. The 'Confirmación' step is currently active, indicated by a blue circle with a right-pointing arrow. Below the progress bar, the text reads 'Confirm Submission' followed by the question: 'Your Able or Available questionnaire response is ready to be submitted. Are you sure you want to submit it?'. At the bottom of the form, there are three buttons: 'Cancelar' on the left, '< Anterior' in the middle, and 'Enviar' on the right.

Lo que debe saber:

- Revise periódicamente Frances en Línea por si hay más cuestionarios y decisiones sobre sus beneficios.
- Continúe presentando solicitudes semanales mientras decidimos si es elegible para recibir beneficios.
- Si decidimos que usted es elegible para recibir beneficios, sólo recibirá dinero por las semanas que presente una solicitud.
- Si comete un error o nos envía información incompleta, tendrá que ponerse en contacto con nosotros para realizar cambios o actualizaciones. Esto retrasará su solicitud.