



PARA PUBLICACIÓN INMEDIATA

Contacto:

communications@employ.oregon.gov

Oregon lanza un nuevo sistema en línea para los beneficios de Desempleo

Frances en línea ofrecerá un mejor servicio de atención al cliente para las personas que presenten solicitudes de desempleo

6 DE MARZO DE 2024 (SALEM, ORE.) - El Departamento de Empleo de Oregon (OED, por sus siglas en inglés) lanzó esta semana un sistema en línea completamente nuevo y fácil de usar para los beneficios de Desempleo (UI, por sus siglas en inglés). Los beneficios de Desempleo se pusieron en marcha a través de Frances en línea el lunes 4 de marzo.

"Frances en línea está modernizando el servicio al cliente para los residentes de Oregon que solicitan beneficios de Desempleo", dijo la Gobernadora Kotek. "Este es un paso en la dirección correcta para el Estado de Oregon. Si bien puede haber obstáculos en el camino a medida que nos adaptamos al nuevo sistema, el Departamento de empleo está listo para responder a los problemas rápidamente y hacer los ajustes necesarios."

Datos preliminares de lunes y martes muestran que:

- Se han recibido más de 23,000 solicitudes semanales de clientes existentes.
- Se han pagado más de \$8.1 millones de dólares en solicitudes a través de Frances en línea.
- El tiempo promedio que tardaron los clientes en presentar sus solicitudes semanales fue de menos de 11 minutos en computadoras y menos de 9 minutos en dispositivos móviles.

"El nuevo sistema es compatible con dispositivos móviles y ayudará a agilizar nuestro trabajo en las solicitudes de Desempleo para que los clientes puedan recibir sus beneficios pagados de manera más eficiente", dijo **David Gerstenfeld**, director del Departamento de empleo (OED, por sus siglas en inglés). "Estamos orgullosos de cumplir nuestra promesa de modernizar nuestros sistemas tecnológicos. Creemos que resolverá muchos de los puntos problemáticos que los clientes y los empleados de la OED han experimentado anteriormente."

Lo que deben saber los solicitantes actuales

Los solicitantes actuales deben tomar dos medidas importantes para utilizar el nuevo sistema:

1. **Crear una cuenta Frances en línea en frances.oregon.gov.** Si tienen una solicitud activa o solicitaron beneficios en nuestros sistemas antiguos pero su solicitud todavía está siendo revisada, la información sobre su solicitud aparecerá en su nueva cuenta de Frances en línea. Si tienen una cuenta en Frances en línea porque solicitaron beneficios del Permiso pagado de Oregon, no necesitan crear una cuenta nueva.
2. **Presentar su solicitud semanal en frances.oregon.gov/claimant.** Los solicitantes ya pueden presentar la solicitud para la semana del 25 de febrero al 2 de marzo. Si no presentaron una solicitud semanal para la semana del 18 al 24 de febrero y están solicitando beneficios para esa semana, aún pueden solicitar esa semana utilizando Frances en línea. Podrán presentar todas las solicitudes semanales futuras a través de Frances en línea.

Consejos de servicio al cliente

La agencia anticipa un gran volumen de llamadas en el Centro de contacto de Desempleo. Se anima a los solicitantes actuales a utilizar las funciones de autoservicio disponibles a través de Frances en línea. Otros consejos:

- **Revise diariamente el correo y el correo electrónico para responder rápidamente a solicitudes de información.** También revise los filtros de correo no deseado. Parte de la información aún tendrá que llegar por correo, incluso si los solicitantes optan por recibir alertas por correo electrónico. Las cartas y los correos electrónicos pueden tener fechas límite de respuesta. Si los solicitantes no responden dentro de plazo, sus beneficios podrían retrasarse o negarse. Subir documentos es más fácil en el nuevo sistema.
- **Verifique en línea antes de llamar al Centro de contacto de Desempleo.** Muchas preguntas ahora se pueden resolver rápidamente a través de las nuevas características de autoservicio en Frances en línea.
- **Revise y continúe siguiendo las reglas de elegibilidad de Desempleo.** Esto ayudará a evitar una interrupción en recibir beneficios.
- **Consulte tutoriales y guías** de cómo navegar Frances en línea en unemployment.oregon.gov/frances.
- **Sepa dónde puede obtener ayuda.** El servicio al cliente está disponible en Frances en línea () a través de mensajería segura, chat en vivo, chatbot y el Formulario de contacto.

La agencia dice que habrá una curva de aprendizaje para empleados y solicitantes durante los próximos meses. El OED ha contratado a 40 personas más con una financiación única para apoyar la transición.

"Frances en línea es más ágil y eficaz", dijo Lindsay Leahy, directora de la División de Desempleo del OED. "Esperamos que el sistema funcione bien para la mayoría y que un pequeño número de solicitantes experimente problemas. Seguiremos ofreciendo un nivel de atención al cliente más intensivo en personal para aquellos que lo necesiten."

Al igual que otros estados que han lanzado nuevos sistemas de desempleo, el estado puede ver un aumento en solicitudes fraudulentas. Leahy enfatizó que el nuevo sistema es más

resistente y tiene características mejoradas de protección contra el fraude que protegerán mejor los beneficios de Desempleo. Leahy también recordó a los consumidores que Frances en línea es de uso gratuito, que OED nunca llamará a un cliente para pedirle que pague por utilizar cualquiera de sus servicios. Si los clientes reciben un correo, una llamada o un mensaje de texto sospechoso, o ven un sitio web o un enlace cuestionable, deben visitar la [página web sobre fraude](#) del OED para obtener más información y un enlace para denunciar el fraude.

La incorporación de los beneficios de Desempleo a Frances en línea es la etapa final del esfuerzo estatal de aproximadamente \$106 millones para modernizar sus sistemas de servicio al cliente en línea. El Permiso pagado de Oregon se lanzó en Frances en línea en 2023 y las contribuciones de los empleadores para el Desempleo y el Permiso pagado se lanzaron en 2022.

El nombre Frances fue elegido en honor a Frances Perkins, quien nació en 1880 y fue una defensora de toda la vida de los trabajadores estadounidenses. Fue la primera mujer miembro del gabinete presidencial y la Secretaria de trabajo con más años de servicio en la historia de Estados Unidos. Perkins desempeñó un papel decisivo en la creación de la Ley de seguro social y el programa de Desempleo.

Visite unemployment.oregon.gov/frances para obtener más información y recursos sobre Frances en línea para los beneficios de Desempleo.

###

El Departamento de Empleo de Oregon (OED) es una agencia de igualdad de oportunidades. El OED proporciona ayuda gratuita para que usted pueda utilizar nuestros servicios. Algunos ejemplos son intérpretes de lengua de señas e idiomas hablados, materiales escritos en otros idiomas, letra grande, audio y otros formatos. Para obtener ayuda, por favor llame al 503-947-1444. Usuarios de TTY pueden llamar al 711. También puede enviar un correo electrónico a communications@employ.oregon.gov.