



State of Illinois

Department of Employment Security



# HORAS DE TELE-SERVE

**3:00 a.m. – 7:30 p.m.  
Lunes a Viernes**



## ¡Importante!

- No cuelgue hasta que Tele-Serve le diga que su reclamo ha sido aceptado.
- Resguarde su PIN. Usted es responsable por toda la actividad en su reclamo.
- Registre sus esfuerzos para buscar trabajo cada semana en el formulario provisto por IDES.

## No discriminación

IDES es un empleador que ofrece igualdad de oportunidades y cumple con todas las leyes estatales y federales de no discriminación en la administración de sus programas. Servicios y asistencias auxiliares están disponibles a petición para individuos con discapacidades. Comuníquese con el gerente de la oficina de IDES más cercana a usted o con el Oficial de Igualdad de Oportunidades de IDES al (312) 793-9290 o TTY (línea telefónica para personas sordas) (888) 340-1007. Este folleto está disponible en ambos inglés y español. Para una copia de este folleto en cualquiera de estos lenguajes, comuníquese con su oficina local.

**NOTA:** La información contenida en este folleto es sujeta a cambios en cualquier momento. Para la información más actual, visite el sitio Web de IDES en [www.ides.illinois.gov](http://www.ides.illinois.gov).

State of Illinois  
Department of Employment Security  
33 S. State Street, FI 9  
Chicago, IL 60603-2901  
1-888-367-4382, TTY 1-888-340-1007  
[www2.illinois.gov/ides/](http://www2.illinois.gov/ides/)

Printed by the authority of the State of Illinois  
(Revised 4/13)

- ¿Ha cambiado su estado de dependencia durante este periodo de certificación?
- ¿Estuvo capaz y dispuesto para trabajar cada día durante su semana laboral normal?
- ¿Buscó trabajo activamente para la semana de domingo [fecha de inicio de la primera semana] hasta sábado [la fecha en que termina la segunda semana]?
- ¿Está recibiendo o ha solicitado beneficios de Seguro Social?
- Aparte de Seguro Social, ¿está recibiendo o ha solicitado pensión de retiro o discapacidad?
- ¿Asistió a la escuela o recibió entrenamiento?
- ¿Tiene un reclamo por compensación de accidentes de trabajo o espera recibir compensación por accidentes de trabajo por una discapacidad temporal?
- ¿Ha cambiado su número de teléfono?
- ¿Ha cambiado su nombre o domicilio postal?

## Cambios de domicilio y de nombre

- El Servicio Postal no reenviará correspondencia de IDES.
- Llame a su oficina local durante horas laborales.
- Tele-Serve le dará el número para llamar.

**NOTA:** Su PIN tiene el mismo efecto legal que su firma en un documento de papel. NO le dé su PIN a nadie. Si usted cree que alguien conoce su PIN o si se le olvida su PIN, llame inmediatamente a su oficina local de IDES. El PIN existente será reiniciado para que usted establezca un PIN nuevo por teléfono. No divulgue su PIN a nadie. El personal de IDES no tiene acceso a su PIN; solamente lo pueden reiniciar. Es su responsabilidad de asegurar que su PIN no es mal utilizado.

## Guía Rápida Opciones del Menú (312) 338-4337

### Oprima

- ① Para reclamar semanas de desempleo
- ② Para reabrir su reclamo
- ③ Revisar el estado de su reclamo (también los beneficios reportados al Servicio de Impuestos Internos (IRS-siglas en inglés)).
- ④ Establecer o cambiar su PIN
- ⑤ Información general de IDES

### Preguntas sobre Certificación

- ¿Ha recibido o va a recibir pago de vacaciones durante el periodo de domingo [fecha de inicio de semana 1] a sábado [la fecha en que termina la segunda semana]? (tenga disponible la cantidad de pago de vacaciones).
- ¿Trabajó usted durante el periodo de domingo [fecha de inicio de la primera semana] a sábado [la fecha en que termina la segunda semana]? (Tenga disponibles los ingresos antes de impuestos).

# TELE-SERVE



## TELEPHONE EXPRESS LINE

### Ahorre tiempo- ¡certifique para desempleo beneficios por teléfono!

Una vez que presente el seguro de desempleo en una oficina de IDES local oa través de Internet, usted debe “certificar” a su elegibilidad para beneficios. La mejor manera de certificar para los beneficios es la Internet. Usted puede certificar para los beneficios en línea en <http://www2.illinois.gov/ides/certify>.

### Llame a Tele-Serve: (312) 338-4337

Disponible

Lunes a Viernes

3:00 a.m a 9:00 p.m.

Teléfonos de texto (TDD/TTY):

1-800-662-3943

Lunes a Viernes

8:30 a.m. a 5:00 p.m.

### Con Tele-Serve, usted puede:

- certificar su elegibilidad para beneficios de seguro de desempleo
- reabrir un reclamo para seguro de desempleo
- revisar el estado de su reclamo de desempleo
- pedir el formulario 1099G de impuestos federales
- obtener otra información de IDES

**Si no llama para certificar,  
no recibirá sus  
beneficios de seguro de desempleo.**

### Cuatro pasos para utilizar Tele-Serve

1. Registrar para beneficios de desempleo en persona en una oficina local de IDES o workNet de Illinois o en el internet en [www2.illinois.gov/ides/](http://www2.illinois.gov/ides/)
2. IDES le enviará una carta por correo con su día asignado para reportarse por teléfono. Si no recibe esta información dentro de dos semanas de la fecha que usted registró su reclamo, comuníquese con su oficina local de IDES.
3. Llame a Tele-Serve en el día **asignado cada dos semanas.**
  - La primera vez que llame, usted va a crear un número de identificación personal (PIN). Guárdelo, va a necesitarlo cada vez que llame.
  - Entre su PIN y conteste las preguntas automatizadas utilizando un teléfono de botonera.



Cuando llame, tenga disponible la siguiente información.

- Su número de Seguro Social y su PIN
  - Cualquier sueldo bruto que ganó (antes de impuestos y pago de vacaciones) durante este periodo de certificación
  - Su formulario de “Constancia de Certificación” más reciente, si aplica
  - Papel y lápiz para anotar cualquier información que se le dé durante su llamada.
4. Recibir una “constancia de certificación” en el correo.
- Ésta le dará su siguiente fecha para llamar y su número de confirmación, el cual necesitará para su siguiente llamada. **GUARDE ESTE FORMULARIO.** En la mayoría de los casos, este número de confirmación le permitirá certificar sin tener que contestar cada pregunta cada vez que llame. Si no recibe su constancia o la pierde, siga llamando en su día asignado.

Si no puede certificar por teléfono porque no habla o lee ni inglés o español, o no tiene acceso a un teléfono de botonera, comuníquese con su oficina local de IDES dentro de una semana después de completar su formulario para concertar adaptaciones especiales.

Reclamantes elegibles recibirán sus pagos de beneficios a través de una tarjeta de debito o, si eligen, depósito directo por lo general tres días después de certificar.

### Si falta a su día de llamar

Si falla su día de llamar regular (lunes, martes o miércoles), aun puede llamar el jueves o viernes de esa misma semana. También puede llamar en su día regular en la semana siguiente (o jueves o viernes de esa semana). Pagos de beneficios serán basados en la certificación para beneficios de una manera puntual y en reunir los requisitos de elegibilidad de la Ley de Seguros de Desempleo de Illinois.

### ¡Guarde su PIN!

- Anote y guarde su número de PIN. Lo va a necesitar cada vez que llame. Su PIN es válido para todo su año de beneficios.
- La opción de manutención de PIN en Tele-Serve le permite cambiar su PIN si usted siente que ya no está seguro.
- Si se le olvida su PIN, comuníquese con su oficina local de IDES para reiniciar su PIN.