

## Transcript: Pamela

**Blanc-5530229980741632-4680694375071744**

### Full Transcript

Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes. Hola, bienvenida a Beneficios para Ti. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar? Sí, señor, buenos tardes o buenos días. Mi nombre es Rosa Mazariegos. Lo que pasa es que acabo de recibir un mensaje, eh, de la agencia DGSS de-- respecto de... Dice: "Welcome to DGSS. You have 30 days to the enroll benefit-- to the beneficio", ¿okay? Sí, es que ellos le están proponie-- le están dejando saber que usted puede inscribirse en los beneficios de salud... Ajá. Y que ellos le ofrecen a los empleados. Usted va a pagar acorde a lo que usted escoja. Sí, yo llegué y vi toda esta papelería cuando llené la aplicación. Bueno, entonces- Mm-jm. No tiene... O sea, en todo caso, los beneficios se tardan de tres a cuatro semanas. Ok. Eh, si usted quiere saber cómo está el... Vamos a ver, si usted quiere... Ah, pero vamos un momentito, que el sistema se me ha... Se me ha quedado aquí . Eh, vamos a buscar su récord para ver en qué estado está su inscripción. Usted- Usted se inscribió, se inscribió, perdón. Sí, cuando yo llené la aplicación, de una vez me mandaron a mí todo lo del, lo de la, lo del seguro y yo, yo lo llené. Ok, ¿y me puede dar los últimos cuatro dígitos de su seguro social? Ay, permítame un momento, lo voy a buscar aquí . Okay, sus últimos cuatro dígitos de seguro social son cuarenta y nueve, treinta y dos. ¿Su nombre y apellido? Rosa Amenza Mazariegos Ordóñez . Ah. ¿Y cuándo fue que usted empezó a trabajar con ellos? Ah, tengo, ah, una semana y dos días. Mmm. Mm-jm. Bueno, todavía la información suya no está en el sistema, pero usualmente, los, ah, luego que usted empieza a trabajar, nosotros recibimos todo esto dentro de una o dos semanas. Ok. Eh, si quiere... Ah, déjeme ver acá. Porque como a mí me mandaron este correo, entonces, mi identidad- Sí, lo que pasa es que esos mensajes salen automáticamente, ah, porque ya su información está dentro del sistema de ellos. Pero a nosotros todavía no nos ha llegado su información. Ahora bien, si usted se recuerda en lo que se inscribió, podemos crearle un récord y si desea proveer su información personal o, si usted quiere, nos puede llamar la próxima semana solo para asegurarse de que ya todo está en el sistema. Ok, ah, ¿y qué es lo que, que necesita usted ahorita que yo le...? Bueno, en todo caso, lo que necesito, se necesitaría su seguro social completo, dirección, fecha de nacimiento para crearle el récord. Y si se acuerda de lo que escogió para inscribirte, entonces, yo la inscribo. Pero igualmente, eh, la inscripción es hasta el 28 de noviembre. Oh, hasta el 28 de noviembre. En todo caso, lo que usted quiera podemos hacer. Ok, lo que sí tengo una pequeña pregunta es: de que este seguro me lo provee la agencia donde estoy trabajando ahorita, que supuestamente a mí me dijeron que tenía noventa días de prueba. Pasando los noventa días de prueba, si todo está bien conmigo, entonces yo ya trabajaría directamente para la compañía que estoy ahorita aquí trabajando. Entonces, el seguro que yo aplico por ahora, eh, ¿es de la agencia o es de la compañía? Sí, es de la agencia. Ya cuando- Oh, es de la agencia. Empieza a trabajar con ellos, entonces ya este se cancela y si

ellos le van a ofrecer alguno, entonces ya usted se inscribe con ellos. Ok, tendría que llenar nuevamente la papelería y ya con eso. Pues sí, ellos, ellos son los que le darían esa información. Oh, ok. Ok, ahorita sí, ya, ya entendí. Entonces, sí, ahorita. Ah, es que mi hija... Eso le iba a preguntar yo. Ok. Ah, mejor entonces llamo el 28 a este mismo número. Para yo tener todo en eso, ¿no? Semana próxima, porque el 28 es el último día. En caso de, llame la próxima semana. Porque es que tengo toda la información. Pero, eh... De-déjeme ver si mi hija me manda una fotografía del, del grupo y todo. ¿Usted recuerda en lo que se inscribió? Sí, le tomé una fotografía, pero, ah, yo le voy a decir a mi hija que me la mande ahorita y ahí tengo todo lo que... El- Bueno, en todo caso, cuando llame, si usted quiere, pregunta por mí. Mi nombre es Pamela. Pamela, muy bien. ¿Dónde usted vive, señora, en qué estado? En Nueva Jersey. En Nueva Jersey. Ok, me llamo en la hora-- en la hora, en la misma hora. Entonces, yo salgo a mi almuerzo a las cuatro y media de la tarde. En todo caso. Pero cualquiera de mis compañeras la puede ayudar cuando usted llame, usted le explica que usted quiere inscribirse en los beneficios. Eh, y le van a preguntar toda lo que yo le dije que vamos a necesitar para crear su record. Luego, en los beneficios que se quiere inscribir y ya ahí se hace todo. Oh, ok. Y, y ya estando eso desde, ah... Ya ahí todo es otro proceso. Hay que esperar poner la información en el sistema y ya luego ahí le dicen qué tiempo se demora y cuándo los beneficios estarían más o menos activos. Activos para ya poderlos usar. Ah, ok. Sí, no, está bien. Hoy día me quedó claro porque tenía esa duda de cómo iba a funcionar, si era la agencia quien me iba a proveer el seguro donde yo ya había llenado la información o, eh, o tenía que esperarme yo hasta los noventa días de prueba de... No, mientras tanto usted lo tiene con la agencia y luego ya cuando yo le den el trabajo, entonces usted se inscribe con ellos. Oh, ok, muy bien. Entonces, cuando tenga la información, pues yo le llamo nuevamente y pregunto por usted, señora Pamela. No hay problema. Gracias por llamar. Que tenga buen resto del día. Gracias, igualmente, señor. Cuídese. Bye. Bye-bye.

## Conversation Format

Speaker speaker\_0: Your call may be monitored or recorded for quality assurance purposes.

Speaker speaker\_1: Hola, bienvenida a Beneficios para Ti. Mi nombre es Pamela. ¿En qué le puedo ayudar?

Speaker speaker\_2: Sí, señor, buenos tardes o buenos días. Mi nombre es Rosa Mazariegos. Lo que pasa es que acabo de recibir un mensaje, eh, de la agencia DGSS de-- respecto de... Dice: "Welcome to DGSS. You have 30 days to the enroll benefit-- to the beneficio", ¿okay?

Speaker speaker\_1: Sí, es que ellos le están proponie-- le están dejando saber que usted puede inscribirse en los beneficios de salud...

Speaker speaker\_2: Ajá.

Speaker speaker\_1: Y que ellos le ofrecen a los empleados. Usted va a pagar acorde a lo que usted escoja.

Speaker speaker\_2: Sí, yo llegué y vi toda esta papelería cuando llené la aplicación.

Speaker speaker\_1: Bueno, entonces-

Speaker speaker\_2: Mm-jm.

Speaker speaker\_1: No tiene... O sea, en todo caso, los beneficios se tardan de tres a cuatro semanas.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Eh, si usted quiere saber cómo está el... Vamos a ver, si usted quiere... Ah, pero vamos un momentito, que el sistema se me ha... Se me ha quedado aquí . Eh, vamos a buscar su récord para ver en qué estado está su inscripción. Usted- Usted se inscribió, se inscribió, perdón.

Speaker speaker\_2: Sí, cuando yo llené la aplicación, de una vez me mandaron a mí todo lo del, lo de la, lo del seguro y yo, yo lo llené.

Speaker speaker\_1: Ok, ¿y me puede dar los últimos cuatro dígitos de su seguro social?

Speaker speaker\_2: Ay, permítame un momento, lo voy a buscar aquí . Okay, sus últimos cuatro dígitos de seguro social son cuarenta y nueve, treinta y dos.

Speaker speaker\_1: ¿Su nombre y apellido?

Speaker speaker\_2: Rosa Amenza Mazariegos Ordóñez .

Speaker speaker\_1: Ah. ¿Y cuándo fue que usted empezó a trabajar con ellos?

Speaker speaker\_2: Ah, tengo, ah, una semana y dos días.

Speaker speaker\_1: Mmm.

Speaker speaker\_2: Mm-jm.

Speaker speaker\_1: Bueno, todavía la información suya no está en el sistema, pero usualmente, los, ah, luego que usted empieza a trabajar, nosotros recibimos todo esto dentro de una o dos semanas.

Speaker speaker\_2: Ok.

Speaker speaker\_1: Eh, si quiere... Ah, déjeme ver acá.

Speaker speaker\_2: Porque como a mí me mandaron este correo, entonces, mi identidad-

Speaker speaker\_1: Sí, lo que pasa es que esos mensajes salen automáticamente, ah, porque ya su información está dentro del sistema de ellos. Pero a nosotros todavía no nos ha llegado su información. Ahora bien, si usted se recuerda en lo que se inscribió, podemos crearle un récord y si desea proveer su información personal o, si usted quiere, nos puede llamar la próxima semana solo para asegurarse de que ya todo está en el sistema.

Speaker speaker\_2: Ok, ah, ¿y qué es lo que, que necesita usted ahorita que yo le...?

Speaker speaker\_1: Bueno, en todo caso, lo que necesito, se necesitaría su seguro social completo, dirección, fecha de nacimiento para crearle el récord. Y si se acuerda de lo que

escogió para inscribirte, entonces, yo la inscribo. Pero igualmente, eh, la inscripción es hasta el 28 de noviembre.

Speaker speaker\_2: Oh, hasta el 28 de noviembre.

Speaker speaker\_1: En todo caso, lo que usted quiera podemos hacer.

Speaker speaker\_2: Ok, lo que sí tengo una pequeña pregunta es: de que este seguro me lo provee la agencia donde estoy trabajando ahorita, que supuestamente a mí me dijeron que tenía noventa días de prueba. Pasando los noventa días de prueba, si todo está bien conmigo, entonces yo ya trabajaría directamente para la compañía que estoy ahorita aquí trabajando. Entonces, el seguro que yo aplico por ahora, eh, ¿es de la agencia o es de la compañía?

Speaker speaker\_1: Sí, es de la agencia. Ya cuando-

Speaker speaker\_2: Oh, es de la agencia.

Speaker speaker\_1: Empieza a trabajar con ellos, entonces ya este se cancela y si ellos le van a ofrecer alguno, entonces ya usted se inscribe con ellos.

Speaker speaker\_2: Ok, tendría que llenar nuevamente la papelería y ya con eso.

Speaker speaker\_1: Pues sí, ellos, ellos son los que le darían esa información.

Speaker speaker\_2: Oh, ok. Ok, ahorita sí, ya, ya entendí. Entonces, sí, ahorita. Ah, es que mi hija... Eso le iba a preguntar yo. Ok. Ah, mejor entonces llamo el 28 a este mismo número. Para yo tener todo en eso, ¿no?

Speaker speaker\_1: Semana próxima, porque el 28 es el último día. En caso de, llame la próxima semana.

Speaker speaker\_2: Porque es que tengo toda la información. Pero, eh... De-déjeme ver si mi hija me manda una fotografía del, del grupo y todo.

Speaker speaker\_1: ¿Usted recuerda en lo que se inscribió?

Speaker speaker\_2: Sí, le tomé una fotografía, pero, ah, yo le voy a decir a mi hija que me la mande ahorita y ahí tengo todo lo que... El-

Speaker speaker\_1: Bueno, en todo caso, cuando llame, si usted quiere, pregunta por mí. Mi nombre es Pamela.

Speaker speaker\_2: Pamela, muy bien.

Speaker speaker\_1: ¿Dónde usted vive, señora, en qué estado?

Speaker speaker\_2: En Nueva Jersey. En Nueva Jersey.

Speaker speaker\_1: Ok, me llamo en la hora-- en la hora, en la misma hora. Entonces, yo salgo a mi almuerzo a las cuatro y media de la tarde. En todo caso. Pero cualquiera de mis compañeras la puede ayudar cuando usted llame, usted le explica que usted quiere inscribirse en los beneficios. Eh, y le van a preguntar toda lo que yo le dije que vamos a

necesitar para crear su record. Luego, en los beneficios que se quiere inscribir y ya ahí se hace todo.

Speaker speaker\_2: Oh, ok. Y, y ya estando eso desde, ah...

Speaker speaker\_1: Ya ahí todo es otro proceso. Hay que esperar poner la información en el sistema y ya luego ahí le dicen qué tiempo se demora y cuándo los beneficios estarían más o menos activos.

Speaker speaker\_2: Activos para ya poderlos usar. Ah, ok. Sí, no, está bien. Hoy día me quedó claro porque tenía esa duda de cómo iba a funcionar, si era la agencia quien me iba a proveer el seguro donde yo ya había llenado la información o, eh, o tenía que esperarme yo hasta los noventa días de prueba de...

Speaker speaker\_1: No, mientras tanto usted lo tiene con la agencia y luego ya cuando yo le den el trabajo, entonces usted se inscribe con ellos.

Speaker speaker\_2: Oh, ok, muy bien. Entonces, cuando tenga la información, pues yo le llamo nuevamente y pregunto por usted, señora Pamela.

Speaker speaker\_1: No hay problema. Gracias por llamar. Que tenga buen resto del día.

Speaker speaker\_2: Gracias, igualmente, señor. Cuídese. Bye.

Speaker speaker\_1: Bye-bye.