

## 3.2 SPANISH



# GENERALISTA DE RRHH / DESPACHADOR DE PERSONAL — PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (SOP)

**Audiencia:** Gerentes, instructores y supervisores de RRHH

**Propósito:** Establecer un flujo de trabajo uniforme, eficiente y en cumplimiento para la recepción de solicitantes, revisión documental, registro en sistemas y proceso de incorporación de personal.

---

## 1. Recepción de Solicitudes — Parte Escrita

### 1.1 Recepción del Solicitante

- Salude al solicitante con cortesía y profesionalismo.
- Solicite **número de seguro social (SSN)** y **nombre completo legal**.
- Escríbalos en un **Post-It** para referencia.
- Revise la información en los siguientes sistemas:
  - **Outlook** — comunicación o alertas internas
  - **LawLogix** — verificación de documentos e I-9
  - **TempWorks** — historial de solicitudes o alertas

#### Criterios de decisión:

- Si existe una **alerta**, niegue la solicitud y notifique al gerente.
  - Si existe una **solicitud previa**, anote el **ID (Aident)**.
    - Si la PII fue eliminada o hay instrucciones de reinicio, cree una nueva solicitud manteniendo el mismo ID.
  - En caso de **actualización**, confirme que toda la información coincida con la del sistema y determine si requiere nuevo I-9.
-

## 1.2 Entrega de Documentos

- Proporcione al solicitante:
  - **Primera parte:** librito pequeño de dos páginas (datos personales y formularios legales)
  - **Segunda parte:** paquete grande (formularios complementarios)
- Coloque el **Post-It** en el paquete grande.
- Instruya al solicitante:
  - Usar **solo un color de tinta**.
  - Escribir fechas en formato **MM/DD/AAAA**.
  - Si solo habla español, diríjalo a la **guía de apoyo en español** disponible en el área.

Una vez completada la primera parte:

- **Revise** legibilidad, coherencia y que todos los campos estén llenos.
  - Continúe solo si la información es correcta.
- 

## 1.3 Verificación de Documentos

- Solicite documentos de **identificación y autorización laboral**.
  - Confirme validez conforme a las normas del **I-9**:
    - **Lista A:** acredita identidad y autorización laboral, o
    - **Listas B + C:** en conjunto acreditan ambas.
  - Revise autenticidad de los documentos.
  - **Escanee y envíe** los documentos válidos al correo principal.
  - Haga una **copia en una sola hoja** e insértela en el librito pequeño.
  - Devuelva los originales al solicitante.
- 

## 1.4 Segunda Parte de la Solicitud

Formularios incluidos:

- Contacto de Emergencia
- Formulario de Reconocimiento
- Autoidentificación (no subir al sistema)
- ACA (Afiliación médica)
- Certificado de Acoso Sexual
- GMPs (si aplica)
- W-4 Estatal y Federal
- Depósito Directo

Al recibirlos:

- Verifique precisión y completitud.
  - Corrija discrepancias si es necesario.
  - Guarde todo dentro del librito pequeño.
- 

## 2. Recepción de Solicitudes — Parte Digital

### 2.1 Proceso de Tax Credit

- Guíe al solicitante para llenar el formulario **Tax Credit** en el quiosco.
  - Asegúrese de que:
    - Ingrese sus datos personales.
    - Conteste las preguntas.
    - Firme virtualmente con su SSN y nombre.
  - Confirme que aparezca el mensaje “**Thank you for your participation.**”
  - Verifique el envío antes de continuar.
- 

### 2.2 Orientación y Evaluación

- Proporcione la **presentación de orientación** (79 diapositivas), disponible digital o impresa.
  - Mientras el solicitante la revisa:
    - Cree su perfil en:
      - **TempWorks**
      - **LawLogix**
    - Genere el **Aident / ID**.
  - Una vez concluida, entregue el **examen de 20 preguntas (Verdadero/Falso)**.
  - Complete el encabezado: nombre, ID y datos de contacto.
  - Al finalizar, revise resultados y registre si **aprobó o reprobó**.
- 

### 2.3 Formulario I-9

- Si aprobó el examen, abra el formulario **I-9**.
- Guíe al solicitante durante la **Sección 1**.
- Revise la información antes de guardar.
- Verifique que aparezca correctamente en **LawLogix** bajo su oficina.

---

## 2.4 Entrenamiento y Videos

- Reproduzca los videos de **GMP y Seguridad**.
  - Mientras se reproducen:
    - Inscríballo en **WebTrax** para asignación de turno.
    - Complete la **tarjeta de reloj (punch card)**: ID, nombre, foto, código de barras.
    - Prepare el **sobre de la tarjeta Wisely**:
      - Escriba nombre e ID.
      - Copie la parte frontal (número de cuenta y código).
      - Guárdelo dentro de la aplicación.
  - Si presenta formulario o cheque de depósito directo, **omite la tarjeta Wisely**.
- 

## 3. Finalización y Entrega al Solicitante

### 3.1 Documentos a Entregar

- **Política de No Discriminación y Antiacoso**: el solicitante la conserva.
  - **Sobre de Tarjeta Wisely**: explique la importancia de la información bancaria.
  - **Tarjeta de Reloj (Punch Card)**: enfatice la necesidad de llevarla siempre.
  - Informe al solicitante sobre vacantes actuales y próximos pasos.
- 

## 4. Sistemas Utilizados

Sistema	Propósito
Outlook	Comunicación y gestión de correos
WebTrax	Configuración de turnos y control de asistencia
TempWorks	HRIS: creación de empleados, nómina y archivos
LawLogix	Administración de I-9 y verificación documental
WebCenter (TempWorks)	Historial de pago y W-2 del empleado
SharePoint	Acceso a materiales y exámenes de orientación

---

## 5. Estándares de Comunicación

- Responda correos con prontitud y profesionalismo.
  - Use formato corporativo: saludo → cuerpo → cierre → firma.
  - Incluya **destinatarios principales y copie (CC)** a su gerente y oficina.
  - Mantenga tono formal y neutral.
  - No comparta información confidencial sin autorización ni cifrado.
- 

## 6. Subida de Documentos y Control de Calidad

### Cargar en TempWorks:

- Contacto de Emergencia
- ACA (Afiliación y Determinación)
- Certificado de Acoso Sexual
- GMPs (si aplica)
- Formularios W-4
- Depósito Directo
- Resultados del Examen
- I-9 (con documentos escaneados adjuntos)

### No subir:

- Formulario de Reconocimiento
- Autoidentificación

### Pasos Finales:






1. Revise todos los documentos antes de enviar.
  2. Envíe el Depósito Directo al departamento de nómina.
  3. Entregue el paquete al gerente para revisión.
  4. Corrija cualquier observación en un máximo de 24 horas.
- 

## 7. Normas Generales y Cumplimiento

- Mantenga el área de trabajo limpia y organizada.
- Sea puntual y comunique ausencias con anticipación.
- Trate con respeto a solicitantes y compañeros.
- Conteste llamadas con saludo profesional.
- Evite conflictos; involucre al gerente si es necesario.

- Apoye con inventario y mantenimiento de impresoras.
  - Cumpla con políticas de **seguridad, confidencialidad y cumplimiento legal**.
- 

## 8. Métricas de Calidad para Supervisores

-  Exactitud en solicitudes: mínimo 95%
  -  Tiempo promedio por solicitud:  $\leq 45$  minutos
  -  Subida de documentos: 100% en el mismo día
  -  Orden en el área de trabajo: 100% al cierre de turno
  -  Tiempo de respuesta en comunicación interna: < 1 hora hábil
- 

### Resumen

El puesto de **Generalista de RRHH / Despachador de Personal** garantiza la precisión, el cumplimiento y la eficiencia en el proceso de incorporación de candidatos. Cumplir este procedimiento asegura que cada solicitud sea procesada correctamente, que los documentos cumplan con los estándares legales y que la comunicación entre departamentos sea constante y profesional.