

1.2 SPANISH



GENERALISTA DE RECURSOS HUMANOS / DESPACHADOR DE PERSONAL — PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTÁNDAR (SOP)

Propósito:

Esta guía define el proceso completo para la recepción, procesamiento y registro de solicitantes en una oficina de personal. Su objetivo es garantizar **consistencia, precisión y cumplimiento** en cada etapa de verificación y documentación.

Aplica a:

Todo el personal de Recursos Humanos y despachadores encargados de la recepción de solicitudes, verificación de documentos, ingreso de datos y carga de archivos.

Aviso de Cumplimiento:

⚠️ Todos los datos personales y laborales deben manejarse conforme a las regulaciones federales del I-9, así como a las políticas de privacidad y no discriminación de la empresa.

1. PROCESO DE SOLICITUD ESCRITA

1.1 Recepción del Solicitante

1. Saluda al solicitante de manera profesional.
 2. Entrega una **nota adhesiva (Post-It)** y solicita su **nombre completo y número de Seguro Social (SSN)**.
 3. Verifica esta información en los siguientes sistemas:
 - **Outlook**
 - **LawLogix**
 - **TempWorks**
 4. Revisa si existen solicitudes previas o alertas:
 - Si hay una **alerta**, rechaza la aplicación.
 - Si hay una **solicitud anterior**, anota el **ID / Aident**.
 - Si los datos personales (PII) fueron eliminados, crea una nueva aplicación con el mismo ID.
 - Si es una **actualización**, confirma que toda la información coincide y renueva el I-9 si es necesario.
-

1.2 Entrega de Formularios

1. Si el solicitante debe llenar una nueva solicitud:
 - Entrega la **primera parte** (librito pequeño de 2 páginas).
 - Coloca la **nota adhesiva** con su información en la **segunda parte** (paquete grande).
 2. Indica al solicitante:
 - Usar **solamente un color de tinta**.
 - Escribir la **fecha actual** con formato correcto (MM/DD/AAAA).
 - Si solo habla español, recuérdale usar la **guía de apoyo** disponible en la mesa exterior.
 3. Una vez completado, **revisa y corrige** si es necesario antes de continuar.
-

1.3 Verificación de Documentos

1. Solicita los documentos originales de identificación.
2. Verifica su legitimidad y validez.
3. Comprueba:
 - **Lista A:** documentos que establecen identidad y autorización de trabajo, o
 - **Listas B + C:** combinadas, establecen identidad y autorización laboral.
4. Si todo es válido:

- **Escanea** los documentos al correo principal de la oficina.
 - **Copia** ambos lados en una sola hoja e insértala en el librito pequeño.
 - Devuelve los originales al solicitante.
-

1.4 Completar la Aplicación Escrita

1. Entrega la segunda parte del paquete, que incluye:
 - Formulario de Contacto de Emergencia
 - Formulario de Reconocimiento
 - Formulario de Autoidentificación (Self ID)
 - Formulario ACA (Inscripción y Determinación)
 - Certificado de Capacitación de Acoso Sexual
 - GMPs (si aplica)
 - W-4 Estatal y Federal
 - Formulario de Depósito Directo
 2. Una vez devueltos:
 - Revisa que la información sea legible y esté completa.
 - Corrige errores menores si es necesario.
 - Coloca todos los formularios dentro del librito pequeño.
-

2. PROCESO EN COMPUTADORA

2.1 Formulario de Crédito Fiscal (Tax Credit)

1. En el quiosco, abre el portal de **Tax Credit**.
 2. Indica al solicitante:
 - Ingresar su información básica → *Click en “Next”*
 - Contestar las preguntas → *Click en “Next”*
 - Escribir su **SSN** y nombre como **firma virtual**
 - Esperar el mensaje: *“Thank you for your participation.”*
 3. Verifica que la información haya sido enviada correctamente.
-

2.2 Orientación

1. Inicia la **presentación de Orientación** (79 diapositivas), ya sea en computadora o carpeta física.
 2. Mientras el solicitante la revisa:
 - Crea su perfil en **TempWorks** y **LawLogix**.
 - Genera el **ID / Aident** correspondiente.
 3. Al finalizar, asigna el **examen de 20 preguntas (Verdadero/Falso)**.
 4. Completa los campos iniciales (Nombre, ID, contacto) antes de iniciar.
 5. Una vez terminado:
 - Verifica si aprobó.
 - Registra el resultado.
-

2.3 Formulario I-9

1. Si el examen fue aprobado:
 - Abre el formulario **I-9** para que el solicitante lo complete.
 - Revisa que la información sea correcta.
 2. Confirma que la **Sección 1** aparezca en el panel de **LawLogix** una vez guardada.
-

2.4 Videos de Entrenamiento / GMPs

1. Reproduce los videos correspondientes (GMPs, Seguridad, etc.).
2. Durante la reproducción:
 - Inscribe al solicitante en **WebTrax** para asignación de turno.

- Llena la información de la **tarjeta de reloj (punch card)**: nombre, ID, foto y código de barras.
 - Prepara el sobre de la **tarjeta Wisely**:
 - Escribe nombre e ID.
 - Copia la parte frontal (número de cuenta y código).
 - Inclúyelo en la solicitud.
 - Si el solicitante presenta **formulario de depósito directo o cheque anulado**, no se requiere tarjeta Wisely.
3. Espera a que los videos terminen antes de continuar.
-

3. FINALIZACIÓN

3.1 Entrega al Solicitante

Entrega los siguientes elementos:

- **Política de No Discriminación y Antiacoso** (mantener)
 - **Sobre de Tarjeta Wisely** (contiene número de cuenta y ruta)
 - **Tarjeta de Reloj (Punch Card)** — *su pérdida frecuente puede resultar en terminación del contrato*
 - **Información sobre Vacantes Disponibles**, si aplica
-

4. PROGRAMAS Y SISTEMAS UTILIZADOS

Programa	Función
Outlook	Comunicación interna y manejo de correos
WebTrax	Asignación de turnos y control de asistencia
TempWorks	Sistema HRIS: registros, nómina y archivos
LawLogix	Cumplimiento y verificación del I-9
WebCenter	Portal del empleado: historial de pagos y W-2
SharePoint	Materiales de orientación y exámenes

5. ETIQUETA EN OUTLOOK Y COMUNICACIÓN

1. Responde los correos **de manera precisa y oportuna**.
 2. Mantén el formato profesional:
 - Saludo
 - Texto del mensaje
 - Cierre (“Gracias,” + firma)
 3. Envía siempre a los **destinatarios principales**, y en **CC** a tu **gerente y despachador**.
 4. Evita lenguaje informal o emojis en mensajes laborales.
-

6. CARGA Y REVISIÓN FINAL

6.1 Subida de Documentos

1. Escanea y carga en **TempWorks** los siguientes documentos:
 - Formulario de Contacto de Emergencia
 - ACA (Inscripción y Determinación)
 - GMPs (si aplica)
 - Certificado de Acoso Sexual
 - Formularios W-4 Estatal y Federal
 - Formulario de Depósito Directo
 - Resultados del Examen
 - I-9 Sección 2 y escaneos de documentos
 2. **No subir** los formularios de Reconocimiento ni Self-ID (solo guardar).
 3. Revisa todos los archivos antes de enviarlos.
 4. Envía los **Depósitos Directos** al departamento correspondiente para revisión.
 5. Entrega la aplicación completa al **Gerente** para aprobación.
 6. Aplica las **correcciones solicitadas** de inmediato.
-

7. RESPONSABILIDADES ADICIONALES

1. Mantén la oficina limpia y ordenada.
2. Llega puntualmente a tu turno asignado.
3. Notifica con anticipación cualquier retraso o ausencia.
4. Mantén una actitud respetuosa con solicitantes y compañeros.
5. Contesta las llamadas con cortesía profesional.
6. Evita conflictos; involucra al gerente solo si es necesario.
7. Apoya en inventario y mantenimiento de impresoras.
8. Cumple las normas de seguridad y confidencialidad de datos.