

## Employees: Payroll & Timekeeping Frequently Asked Questions

**Question: Who do I contact first to correct a punching error?**

Answer: If you have a question about your punch, the first person to contact is your Supervisor. Your Supervisor can log in and see your punches. If your Supervisor is not able to answer your question, your Supervisor can assist in connecting you with the right resource at the office.

**Question: If a punch correction is submitted, who is responsible for communication back to the employee if there will be a correction or not?**

Answer: The Supervisor is responsible for closing the communication loop.

**Question: How do I get and see my paystub?**

Answer: Check stubs and W-2s are available on the ADP online portal. A link to the Portal can be found on the Employee Block at [www.Prestigeusa.net](http://www.Prestigeusa.net).

<https://online.adp.com/signin>

**Question: How do I know if my punch took correctly?**

Answer: If you hear, “You are punched in, Goodbye” or “You are punched out, Goodbye”, your punch registered. If you do not hear “Goodbye”, your punch may not have registered. Your Supervisor can tell you if your punch registered. Please watch the “Video: How to Clock In & Out” on [www.Prestigeusa.net](http://www.Prestigeusa.net) for more information on punching in & out.

<https://prestigeusa.net/wp-content/uploads/2021/09/IVR-System-1.mp4>

**Question: Who do I contact if I believe I have an extra punch?**

Answer: Your Supervisor can tell you if you have an extra punch.

**Question: How do I change my direct deposit information?**

Answer: Submit a message using the Payroll Communication link on the Employee Block at

[www.Prestigeusa.net](http://www.Prestigeusa.net)

**Question: I just got my paycheck and I think I’m missing hours.**

Answer: After checking the ADP portal, contact the Payroll Department at (800) 321-4773 option 2 or email [payrolldept@prestigeusa.net](mailto:payrolldept@prestigeusa.net). You will need to provide a sign in/out sheet from the job site detailing hours worked.

**Question: How do I register a punch if the 1-855-634-1004 number is not working?**

Answer: If the 1-855 number doesn't work, call the 1-800-320-4773 number on the front of employee badge, select option 2 and leave a message with your punch-in and punch-out times, your employee number and the store location. The 1-800 number must be dialed from the store phone. A picture of the sign in/out sheet can be emailed to [payrolldept@prestigeusa.net](mailto:payrolldept@prestigeusa.net). Lastly, a video of what happens when dialing the 1-855 number is appreciated so we can try and determine what's wrong.

**Question: How do I register a punch if the store phones are not working?**

Answer: Call the 1-800-320-4773 number on your badge and select option 2. Leave a message with the punch-in and punch-out times, your employee number and the store location. A picture of the sign in/out sheet must be emailed to [payrolldept@prestigeusa.net](mailto:payrolldept@prestigeusa.net).

**Question: Why do I get a "Fix Out Punch" or "Fix In Punch" text with a link?**

Answer: You are texted a link to submit proof of work time if there is a missing in punch or a missing out punch. Tap the link in the text, answer the survey questions and submit a picture of the sign in/out log. If there is a missing punch, the shift may not be paid unless the employee completes the Fix Punch process.

**Question: How do I fix a missed punch?**

Answer: If the missing punch is an incomplete punch with a missing in punch or out punch, you are texted a link to "Fix In Punch" or "Fix Out Punch". You should tap the link in the text, answer the survey questions and submit a picture of the sign in/out log. If there is a missing punch, the shift may not be paid unless the Fix Punch process is completed.

If there was no punch at all, you will need to submit a picture of the sign in/out sheet to your supervisor or email the picture to [payrolldept@prestigeusa.net](mailto:payrolldept@prestigeusa.net). If there is a missing punch, the shift may not be paid unless you submit proof of time work by submitting the sign in/out sheet.

## Empleados: Preguntas Frecuentes sobre Nómina y Registro del Tiempo

**Pregunta: ¿A quién debo contactar primero para corregir un error al registrar el tiempo?**

Respuesta: Si tiene alguna pregunta sobre su registro del tiempo, la primera persona a contactar es su supervisor. Su supervisor puede iniciar sesión y ver sus registros del tiempo. Si su supervisor no puede responder a su pregunta, su supervisor puede ayudarlo a conectarse con el recurso adecuado en la oficina.

**Pregunta: Si se envía una corrección del registro del tiempo, ¿quién es responsable de comunicarle al empleado si habrá una corrección o no?**

Respuesta: El Supervisor es responsable de cerrar el ciclo de comunicación.

**Pregunta: ¿Cómo obtengo y veo mi talón de pago?**

Respuesta: Los talones de cheques y los formularios W-2 están disponibles en el portal en línea de ADP. Se puede encontrar un enlace al Portal en el Bloque de empleados en [www.Prestigeusa.net](http://www.Prestigeusa.net)  
<https://online.adp.com/signin>

**Pregunta: ¿Cómo puedo saber si mi registro del tiempo se realizó correctamente?**

Respuesta: Si escucha, "Usted ha ponchado su entrada, Adiós" o "Usted ha ponchado su salida, Adiós", se registró su registro del tiempo. Si no escucha "Adiós", es posible que su registro no se haya realizado. Su supervisor puede decirle si su registro del tiempo se realizó. Mire el "Video: Cómo registrar la entrada y la salida" en [www.Prestigeusa.net](http://www.Prestigeusa.net) para obtener más información sobre cómo registrar la entrada y la salida.  
<https://prestigeusa.net/wp-content/uploads/2021/09/IVR-System-1.mp4>

**Pregunta: ¿Con quién me comunico si creo que tengo un registro del tiempo extra?**

Respuesta: Su supervisor puede decirle si tiene un registro del tiempo extra.

**Pregunta: ¿Cómo cambio mi información de depósito directo?**

Respuesta: Envíe un mensaje usando el enlace de Comunicación de Nómina en el Bloque de Empleados en [www.Prestigeusa.net](http://www.Prestigeusa.net)

**Pregunta: Acabo de recibir mi cheque de pago y creo que me faltan horas.**

Respuesta: Después de consultar el portal de ADP, comuníquese con el Departamento de Nómina al (800) 321-4773 opción 2 o envíe un correo electrónico a [payrolldept@prestigeusa.net](mailto:payrolldept@prestigeusa.net). Deberá proporcionar una hoja de registro de entrada/salida del sitio de trabajo que detalle las horas trabajadas.

**Pregunta: ¿Cómo registro el tiempo de entrada o salida si el número 1-855-634-1004 no funciona?**

Respuesta: Si el número 1-855 no funciona, llame al número 1-800-320-4773 que se encuentra en el frente del gafete de empleado, seleccione la opción 2 y deje un mensaje con las horas de entrada y salida, su empleado número y ubicación de la tienda. El número 1-800 debe marcarse desde el teléfono de la tienda. Se puede enviar una imagen de la hoja de entrada/salida por correo electrónico a [payrolldept@prestigeusa.net](mailto:payrolldept@prestigeusa.net). Por último, se agradece un video de lo que sucede al marcar el número 1-855 para que podamos intentar determinar qué es lo que falla.

**Pregunta: ¿Cómo registro el tiempo de entrada o salida si los teléfonos de la tienda no funcionan?**

Respuesta: Llame al número 1-800-320-4773 que figura en su credencial y seleccione la opción 2. Deje un mensaje con las horas de entrada y salida, su número de empleado y la ubicación de la tienda. Se debe enviar por correo electrónico una imagen de la hoja de registro de entrada/salida a [payrolldept@prestigeusa.net](mailto:payrolldept@prestigeusa.net).

**Pregunta: ¿Por qué recibo un texto de "Arreglar un Registro de Salida" o "Arreglar un Registro de Entrada" con un enlace?**

Respuesta: Se le envía un mensaje de texto con un enlace para enviar un comprobante de tiempo de trabajo si falta un registro de tiempo de entrada o salida. Haga clic en el enlace que recibe en el texto, responda las preguntas de la encuesta y envíe una imagen del registro de entrada/salida. Si falta un registro del tiempo, el turno puede no pagarse a menos que el empleado complete el proceso de Arreglar los Registros del Tiempo.

**Pregunta: ¿Cómo soluciono un registro de tiempo no realizado?**

Respuesta: Si el registro de tiempo que falta es un registro incompleto al que le falta un registro de entrada o de salida, se le envía un mensaje de texto con un enlace a "Arreglar un registro de Entrada " o "Arreglar un Registro de Salida". Debe hacer clic en el enlace de texto, responder las preguntas de la encuesta y enviar una imagen del registro de entrada/salida. Si falta un registro de tiempo, el turno puede no pagarse a menos que se complete el proceso de Arreglar un Registro.

Si no hubo registros, deberá enviar una imagen de la hoja de registro de entrada/salida a su supervisor o enviar la imagen por correo electrónico a [payrolldept@prestigeusa.net](mailto:payrolldept@prestigeusa.net). Si falta un registro de tiempo, el turno puede no pagarse a menos que usted presente un comprobante de tiempo de trabajo mediante la presentación de la hoja de registro de entrada/salida.