



Registro Jornada

Analisis periodo transitorio enero-mayo 2021

Mayo 2021

endesa

1. Resumen incidencias
2. Principales indicadores Clic Tac
3. Consideraciones finales

1. Resumen incidencias

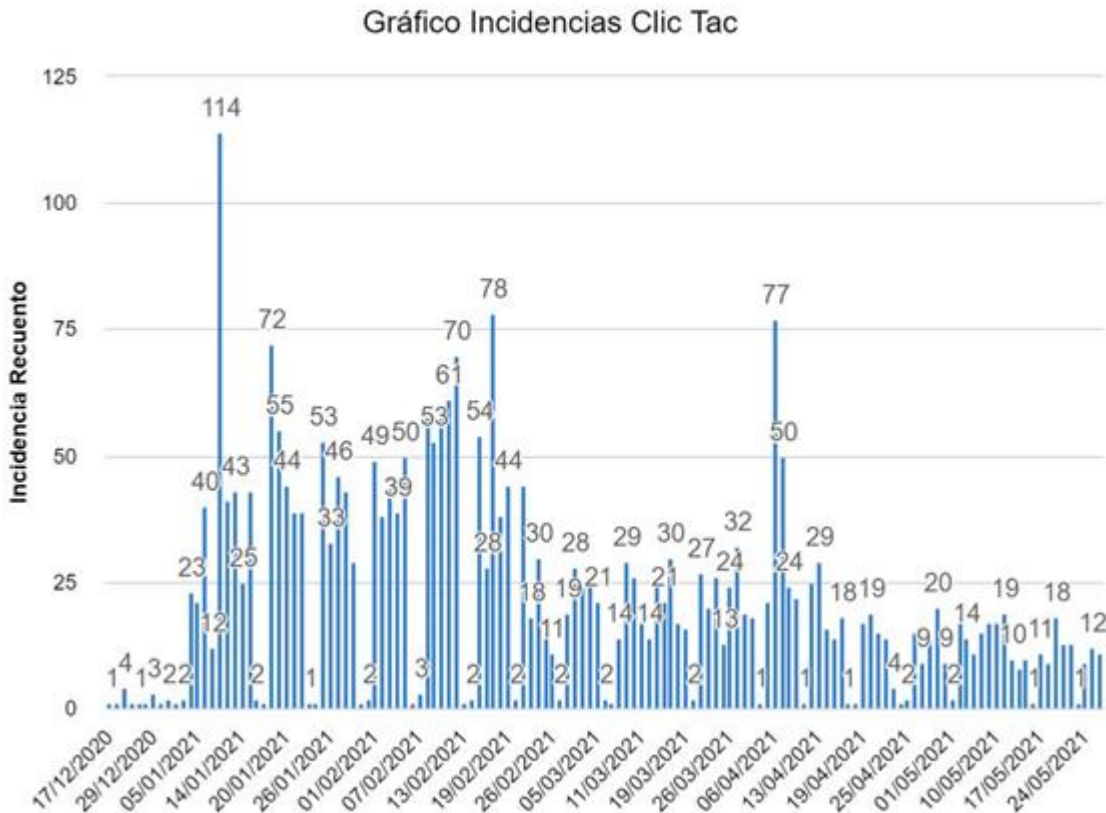


Tickets One Click

Datos generales desde el 1 de enero hasta el 25 de mayo de 2021

Total empleados que han tramitado alguna incidencia 1.957

Total incidencias 2.913, de las cuales:

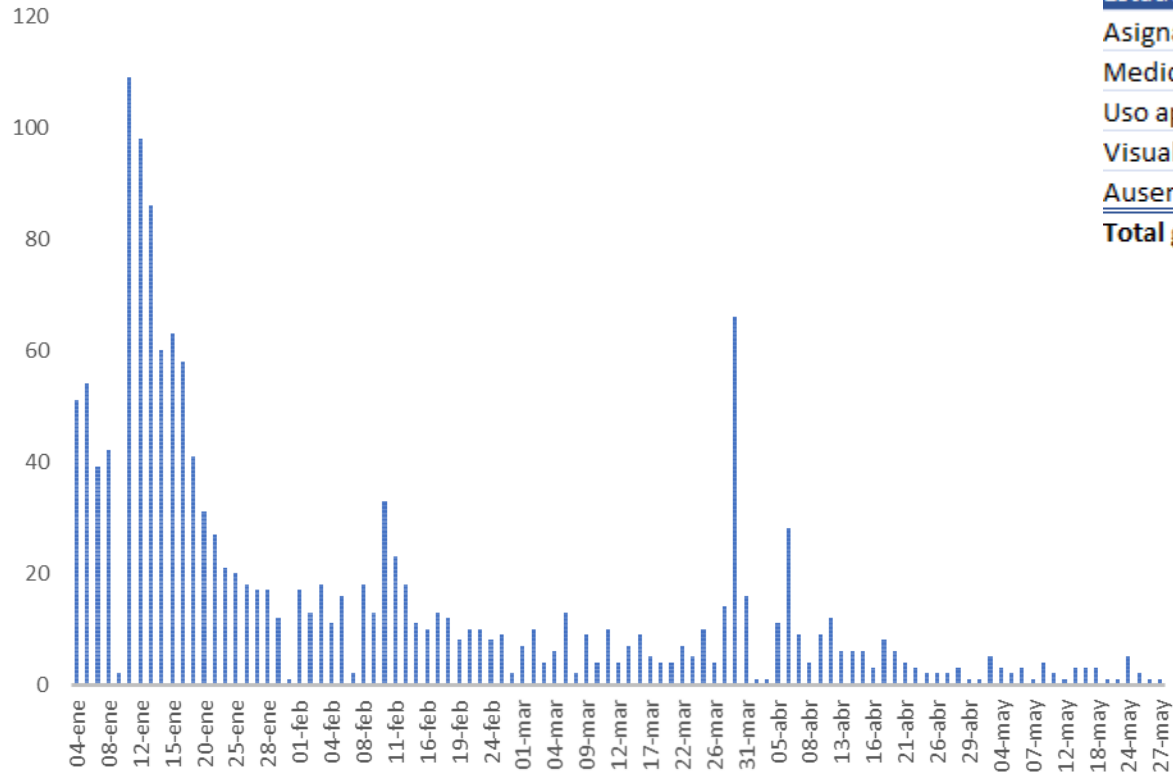


- 51 % estuvieron relacionadas con la calidad del dato visible en el sistema y/o funcionamiento de la propia aplicación:
 - Calendarios 2020 vs 2021
 - Flexibilidad horaria
 - Modificación registros antes de los 7 días
 - Datos de gestores
 - Cargas Ausencias
- 14 % relacionadas con la instalación de la app en el móvil o del icono en el PC
- 35 % fueron problemas técnicos resueltos por el proveedor
 - 5-10 incidencias han conllevado una modificación del SW, incidencias más significativas:
 - Problema con las pausas
 - Notificaciones duplicadas
 - Problemas para finalizar la jornada en horas punta
 - Cálculos de campos para algunas reglas horarias
 - Errores en los informes
 - El resto de tickets son solicitudes de cierre de un registro de jornada abierto hace más de 7 días naturales que les impide iniciar de nuevo la jornada

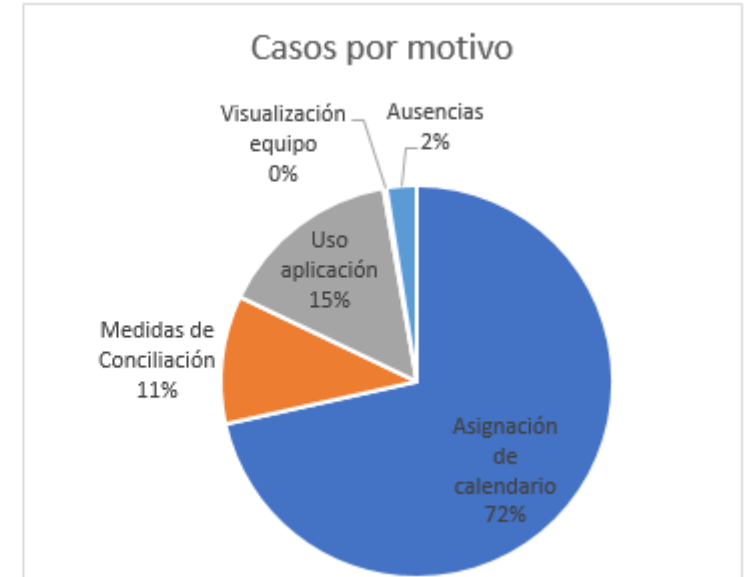
1. Resumen incidencias



TOTAL TICKET ENLINEA



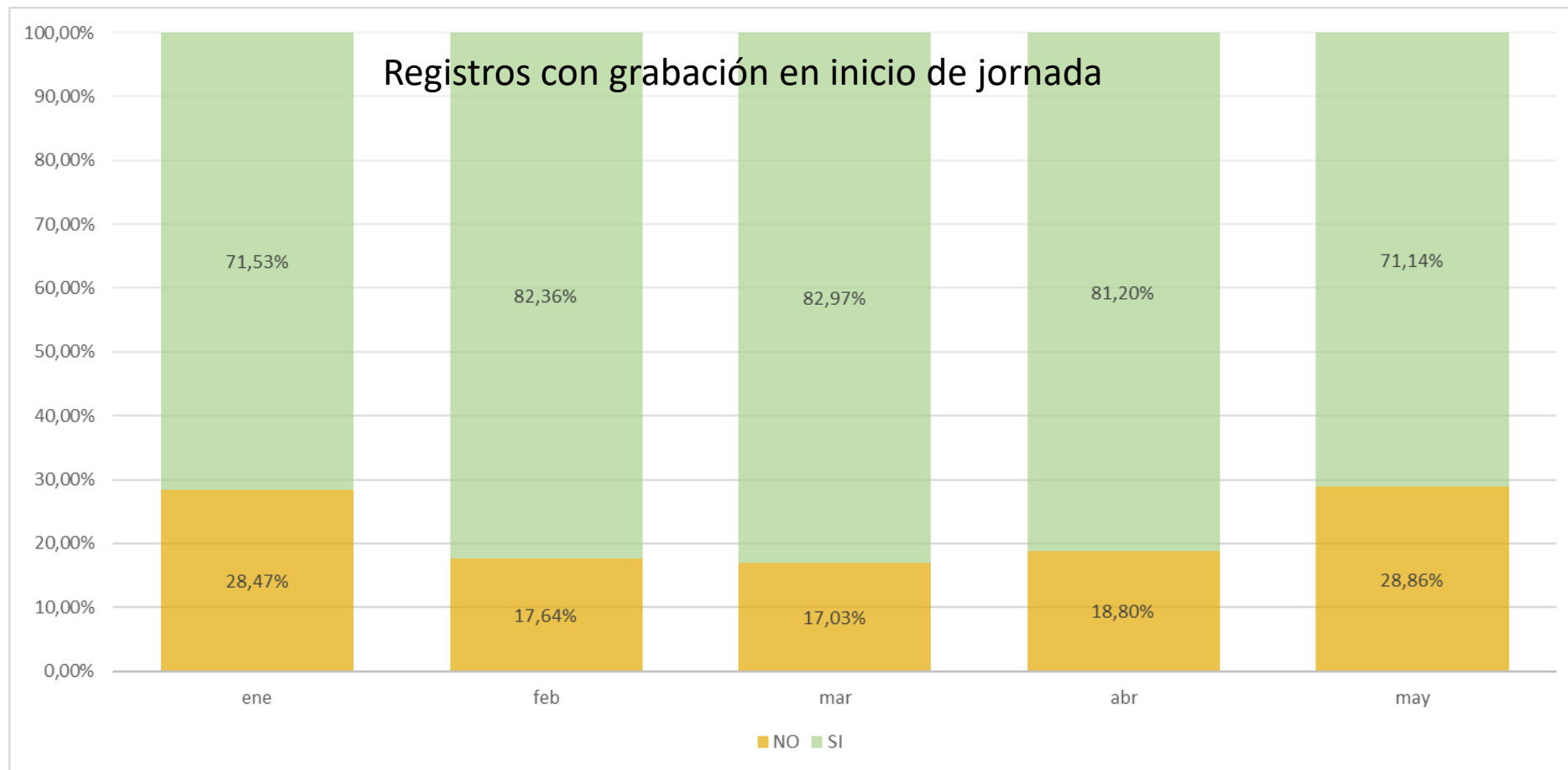
Estado	% casos	Nº casos
Asignación de calendario	71,5%	1095
Medidas de Conciliación	10,6%	162
Uso aplicación	15,2%	232
Visualización equipo	0,3%	4
Ausencias	2,5%	38
Total general	100,0%	1531



- ❑ En la evolución diaria se muestra como ha descendido el nº de ticket abiertos a lo largo de lo meses. Se puede observar que la mayoría de las consultas (**83%**) estuvieron relacionadas con la inadecuada asignación, en los sistemas, del calendario de trabajo o Medidas de Conciliación
- ❑ En el mes de mayo sólo se han recibido 42 consultas relacionas con el registro de jornada, teniendo en la actualidad 18 pendiente de resolución

2. Indicadores

- ❑ De media el 78 % de los días a registrar ha grabado inicio jornada
- ❑ El mes de mayo, al incluirse la ultima semana y estar todavía activo para registrar, tiene un grado inferior al resto



2. Indicadores

- ❑ Si observamos los datos por tipo de registro, es decir, a tiempo en real o a tiempo en diferido, el 80% del total se han realizado a tiempo real frente al 20% grabado en diferido. No se observan grandes variaciones entre los movimientos de inicio y fin de la jornada



3. Consideraciones finales



Conclusiones

- El 20 % de empleados ha contactado, en algún momento, con los servicios de Atención al Empleado de One Click para realizar consultas (51%) o reportar incidencias (49%)
- Desde la actualización, en el mes de abril, de los Calendarios Laborales año 2021 se han **reducido** en un 70% las incidencias recibidas por One Click (de 2.247 a 666) y un 94% en el caso de Enlínea (de 572 a 35)
- El 90% de las recibidas desde el 1 de abril, están relacionadas con la finalización de jornada diaria y registros que, **por olvido, se han quedado abiertos**. Por ejemplo, el día 06/04 y 07/04 hubo un repunte de incidencias de empleados que se habían dejado el registro abierto durante toda la semana santa
- En la actualidad quedan solo incidencias abiertas con los últimos días y se trata de registros que deben cerrarse porque ya han transcurrido los 7 días para registrar
- El 80% del total se han informado a tiempo real frente al 20% grabado en diferido
- De media el 78 % de la plantilla ha accedido en alguna ocasión a registrar su jornada

3. Consideraciones finales

Planes de acción

- Identificar mejoras que permitan agilizar la grabación de datos. Avisos y recordatorios del cumplimiento de registrar la jornada
- Fomentar la comunicación por grupos segmentados
- Reforzar mediante píldoras formativas el manejo y uso de la aplicación todavía no consolidado (registrar a tiempo real, cómo finalizar correctamente la jornada, cómo actualizar los datos a tiempo diferido, etc...)