

Consecuencia de tener UX On premise

Andoni Martin y Gustavo Echevarria



Centro de Cálculo de Álava, S.A.
Arabako Kalkutu Gunea A.B.

araba  álava
foru aldundia diputación foral

Gustavo Echevarria Berdonces

- Analista Sistemas de Información

- Java 

- .Net 

- CSS3 

Andoni Martin Santamaria

- Responsable Unidad F. Transformación Digital

- Web



- SEO



- UX



Crear aplicaciones con las que las personas interactúan de forma que puedan alcanzar fácilmente su objetivo

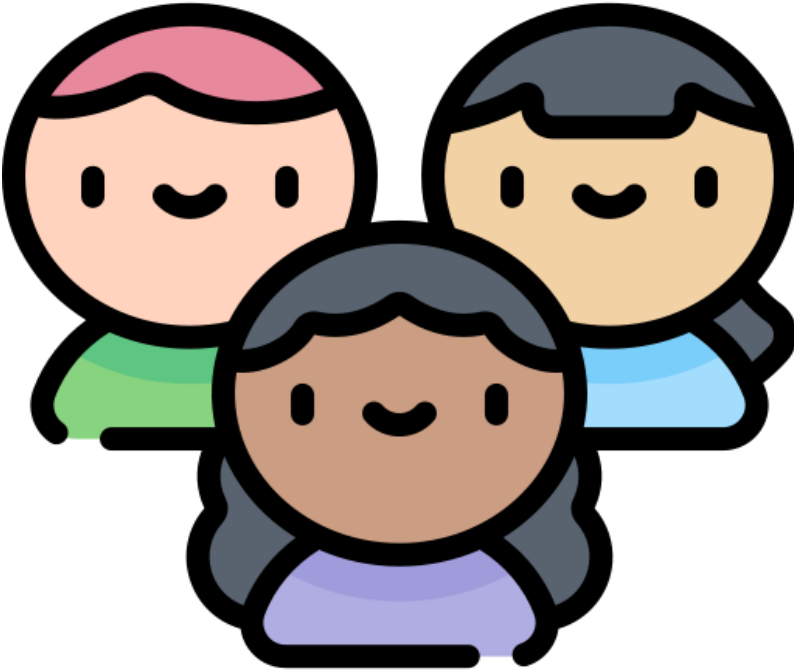
Definición de Usabilidad



Centro de Cálculo de Álava, S.A.
Arabako Kalkulu Gunea A.B.

araba álava
foru aldundia diputación foral

Crear aplicaciones con las que las **personas se relacionan**



Centro de Cálculo de Álava, S.A.
Arabako Kalkulu Gunea A.B.

Total declaraciones	177.680	Descripción	Segmentos
---------------------	---------	-------------	-----------

Aceptación	Renta Fácil	102.247	Rentas sencillas - DFA tienes los datos	Personas físicas: - Ciudadanos asalariados - Pensionista - Jóvenes - Personas con sueldos importantes, sin operaciones (ventas de acciones > 100.000), inmuebles
	Internet particulares	44.240		
	Internet bancos	17.380		
	Puntos de información	55		
	Telefonía convencional	8.733		
	Telefonía interactiva	10.542		
	Lonja	21.297	De los cuales 7.000 no modifican nada	

Renta Araba (Cpto. devolución 48h)	67.446	Rentas + complicadas (alquileres,ventas acciones)	
Renta directa (lonja)	30.188		Personas físicas (No autonomos), no se hacen cuando el número de las transmisiones de inmuebles y/o acciones superan a tres)
Declaraciones gestorias / bancos	37.258	Programa de ayuda + envío x certificado propio de la gestoría y Bancos con etiquetas.	Personas físicas (cualquier tipo de contribuyente) Autonomos (actividades económicas)

Auto Renta - Programa Ayuda	1.053	Se realiza con el programa de ayuda y se presenta físicamente en Hacienda. - Rentas a devolver o nulas: obligatorio presentar en Hacienda -Rentas a ingresar: se presentan en las entidades financieras y tb en Hacienda	Personas que saben hacer la renta: - Asesores - Abogados - Personas físicas con conocimientos avanzados de renta/programa de ayuda Se la hacen a: - Personas físicas - Autonomos
------------------------------------	--------------	--	--

Renta Red - Programa ayuda	6.934	Programa de ayuda + certificado. (presentación a través de Internet)	Personas físicas (todos los colectivos) Autonomos
-----------------------------------	--------------	--	--

de forma que puedan alcanzar **el primer a**



Centro de Cálculo de Álava, S.A.
Arabako Kalkulu Gunea A.B.

araba  álava
foru aldundia diputación foral



↓ Porcentaje Interacción

↑ Usuarios/as recurrentes

↓ Tiempo en página

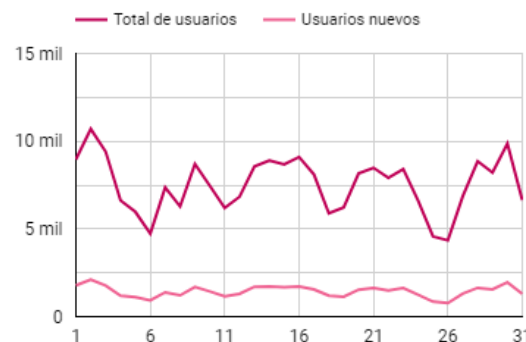
↓ Llamadas CAU

TicketBAI Hoy

1 ene 2022 - 24 abr 2023

Métricas Generales

Total de usuarios	Sesiones	Porcentaje Interacción	Número de eventos	Eventos por sesión	Vistas	Páginas/Sesión
119.878	358.825	39,44 %	1.902.558	5,3	543.562	1,51



Categoría de dispositivo



Sesiones
358.825



Sesiones
1.635



Sesiones
24.103

Título de la página

Vistas

Sesiones

Total de us...

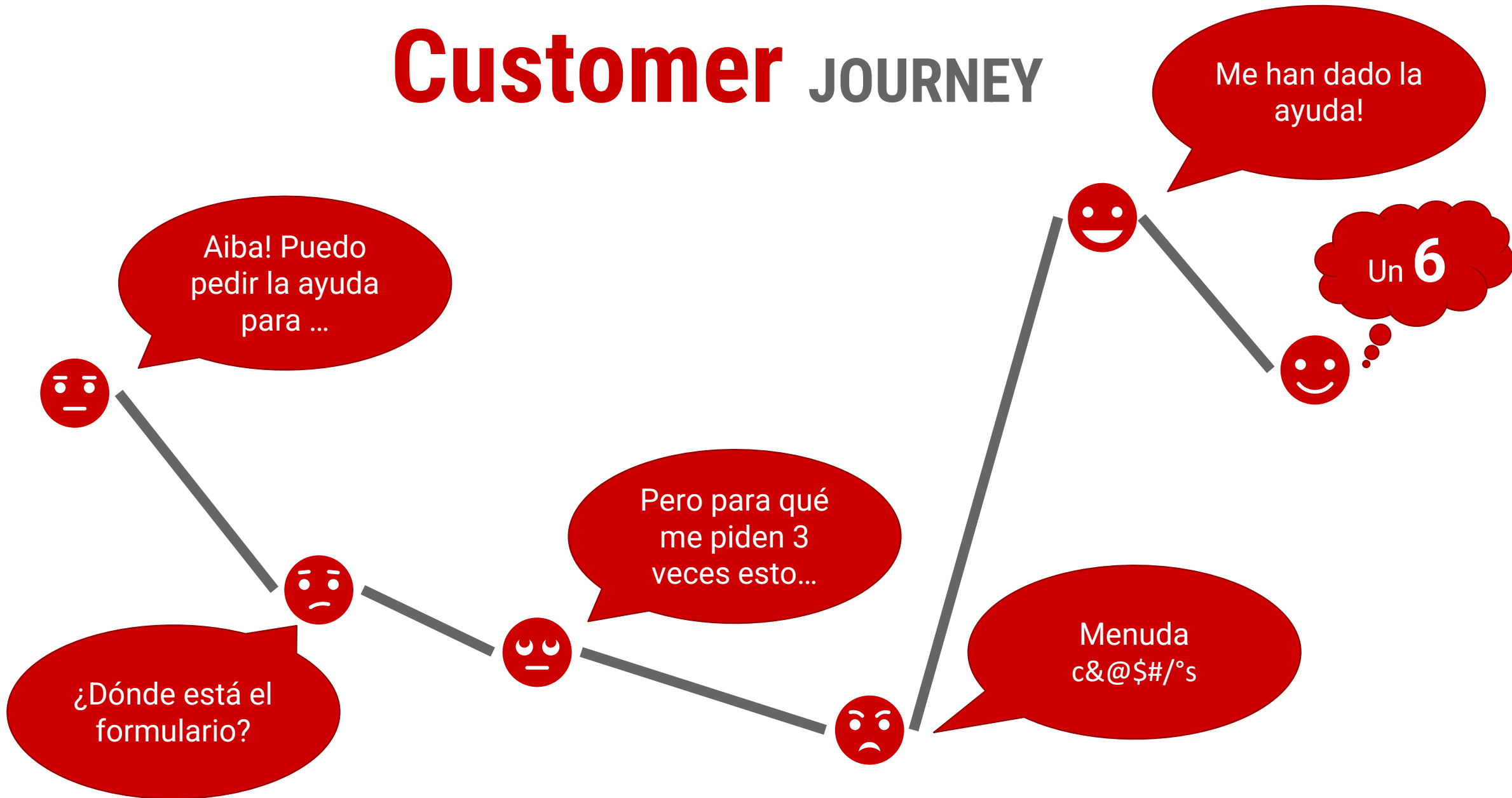
su objetivo



Centro de Cálculo de Álava, S.A.
Arabako Kalkulu Gunea A.B.

araba  **álava**
foru aldundia diputación foral

Customer JOURNEY



Y qué estrategia tenemos



Centro de Cálculo de Álava, S.A.
Arabako Kalkulu Gunea A.B.

araba  álava
foru aldundia diputación foral

Caja de Herramientas UX

1

Descubrir

2

Investigar

3

Definir

4

Conceptualizar

5

Desarrollar

6

Medir

Analítica web

Análisis de mercado

Evaluación heurística

Entrevistas

Encuestas

Personas

User Stories

Requisitos

Card Sorting

Arboles de
contenido

Wireframe

User test

A/B testing

Heatmaps

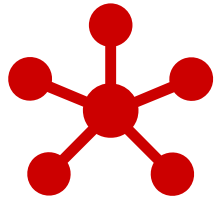
Grabaciones

..a..

Centro de Cálculo de Alava, S.A.
Arabako Kalkutu Gunea A.B.

araba álava
foru aldundia diputación foral

¿Qué líneas estamos trabajando?



Mantener UX
centralizado

Sistema de Diseño



UX Vs UI



Proveedores

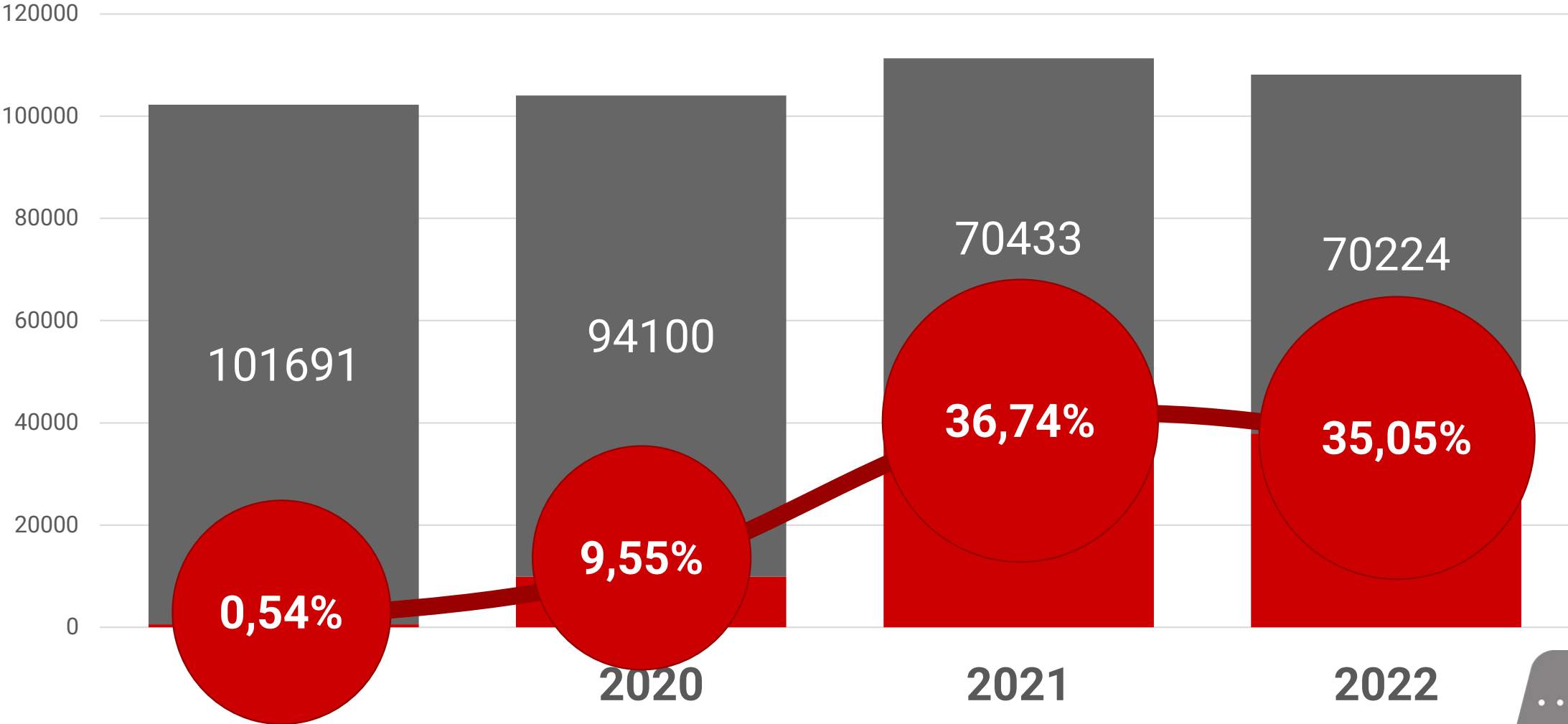
Resultados



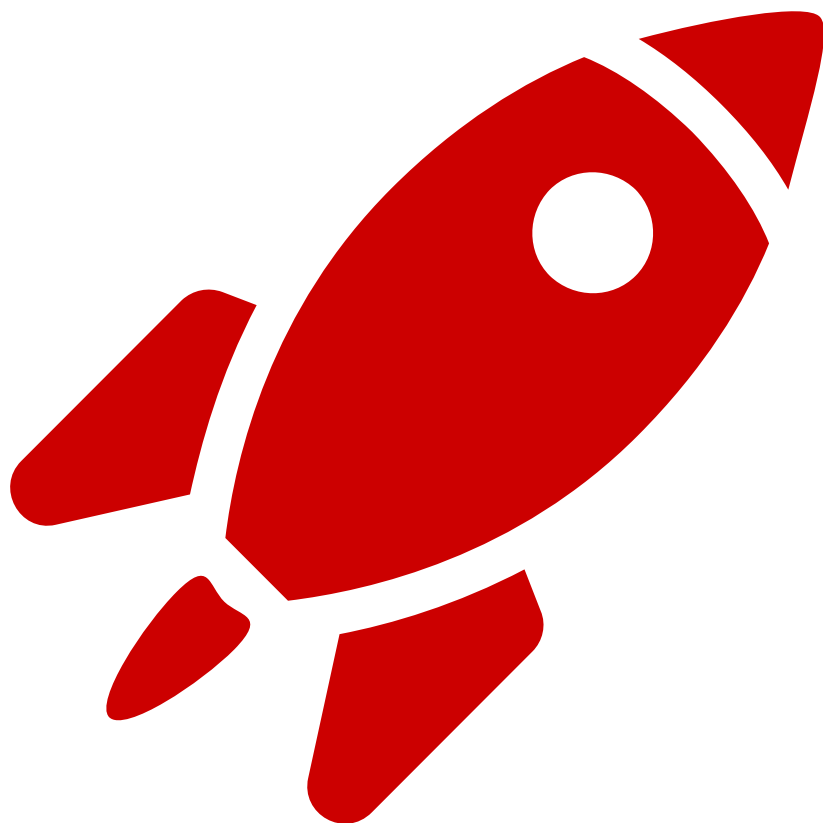
Centro de Cálculo de Álava, S.A.
Arabako Kalkulu Gunea A.B.

araba **álava**
foru aldundia diputación foral

Resultados



Proyectos más relevantes con UX



- 2020** RentaFacil 2019
- 2022** Sede Electrónica
- 2022** **ION**
- 2023** Nuevas Webs
- 2024** OPEs



Centro de Cálculo de Álava, S.A.
Arabako Kalkutu Gunea A.B.

araba **álava**
foru aldundia diputación foral

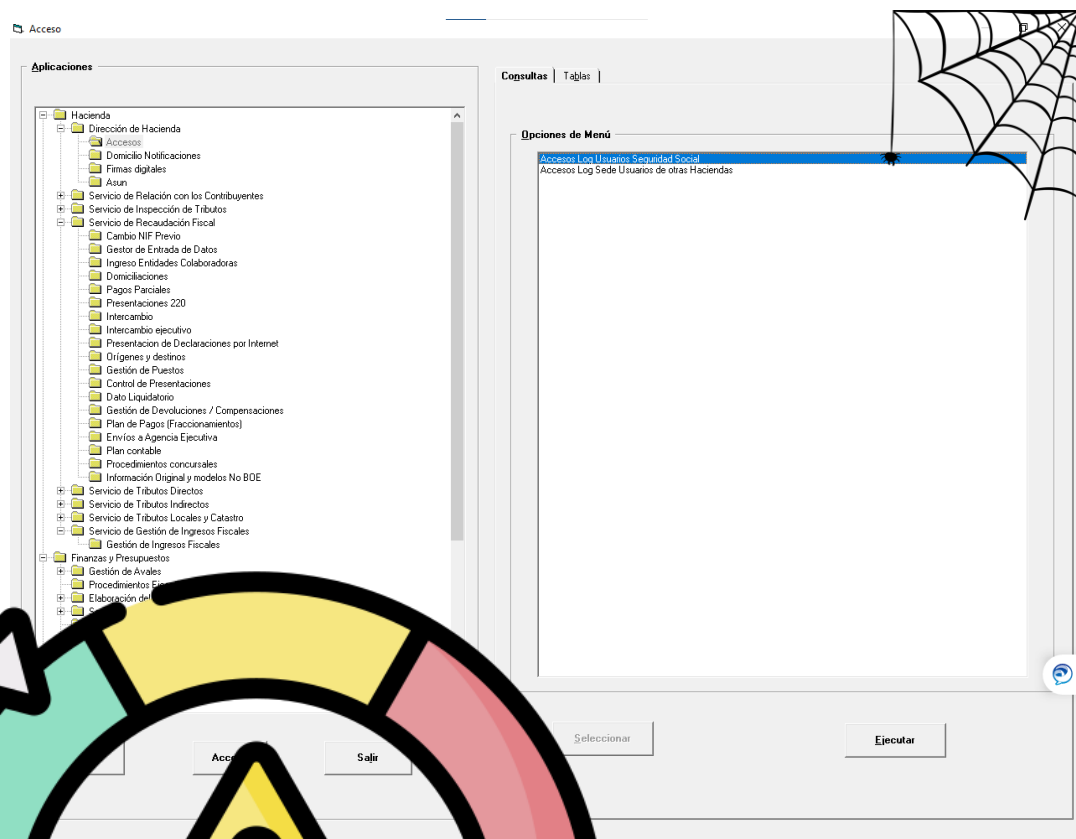
Ejemplo IO N



Centro de Cálculo de Álava, S.A.
Arabako Kalkulu Gunea A.B.

araba **álava**
foru aldundia diputación foral

ION – INTERFAZ ORIENTADA AL NEGOCIO



+25 Años desde su implantación

120 Aplicaciones actuales

2500 Pantallas

+ 100 Usuarios concurrentes

50 Pantallas actualizadas o creadas por año

..a..

Centro de Cálculo de Alava, S.A.
Arabako Kalkutu Gunea A.B.

araba **álava**
foru aldundia diputación foral



Hoja de ruta

- 2020 - Idea
- 2021 - ¿Viable?
- 2022 - PoC
- 2023 - Hacienda
- 2024 - Resto aplicaciones

Arquitectura destino



Portal de Aplicaciones Orientadas a Negocio

```
2.1 - Default
File Edit Transfer Page Options Macro View Window Help
SIGNON UNIVERSITY OF MARYLAND AT COLLEGE PARK DATE: 02/08/93
SYSTEM: ACCPROJ ARCHIVE ADMINISTRATION INFORMATION SYSTEMS TIME: 13:48:33
TERMINID: 0426 PRODUCTION CICS
Customer Assistance and Problem Reporting, call the Help desk at 301-405-7263.

          CCCCCC  IIIII  CCCCCC  SSSSSS
          CCCCCC  IIIII  CCCCCC  SSSSSSSS
          CCCC  CC  III  CCCC  CC  SSSS  SS
          CCC  CC  III  CCC  CC  SSS
          CCC  CC  III  CCC  CC  SSS
          CCCCCC  IIIII  CCCCCC  SSSSSSSS
          CCCCCC  IIIII  CCCCCC  SSSSSS  4.1.0

Fill in your USERID and PASSWORD then press ENTER to sign on to CICS
USERID: _____ PASSWORD: _____ BYPASS INITIAL KEYWORD: _
PRESS: ENTER=Signon, F1=Help, F3=Exit CICS

1 Sess=1 109.0.100.7 21/13
```

Gestión de Devoluciones / Compensaciones

- Seguridad
- Perfiles
- Usuarios
- Libramientos
- Consulta/Actualización
- Informe de repercusiones por fecha de proceso
- Administración de Compensaciones por Retención
- Consulta
- Cuadre de Compensaciones
- Cuadre de importes procesados
- Consulta de compensaciones no procesadas
- Solicitud XPAT.- Compensaciones - Trat. Ingreso

araba álava
 Itzulpenen / konpentsazioen
 kudeaketa
 Gestión de Devoluciones /
 Compensaciones



Arabako Foru Ald...

- Plan 5.000
- Requerimientos
- Modelo 108
- Modelos informativos

Cancelar

Acceso

Salir

Seleccionar

Ejecutar

COMPENSACIÓN DE DEVOLUCIONES

Relación compensaciones - devoluciones

Selección

Portal de Aplicaciones

devjc.dfa.es/JavalONHFVDV/pages/HFDCDC0N.jsf

Gestión de Devoluciones / Compensaciones



Consulta

Selección Consulta General **Detalle** Detalle positiva

Liquidación

Impuesto Año Número
 PF 2005 300139

NIF
 B01163682

Imp. Devolución
 8.395,38

Deudas contra las que se ha compensado

Columnas

Origen comp.	Texto Origen Compensación	NIF	Nombre / Razón Social	Imp	Liquidación	Frac	Importe Total	Principal	Recargo	Intereses	Costas	Int. pago fuera de plazo	Importe Anulación intereses
FRA		B01163682	GESTORIA PRUEBAS,,	PJ	500010	1	1	1	0	0	0	0	0
FRA		B01163682	GESTORIA PRUEBAS,,	PJ	500010	2	2	0	0	2	0	0	0
FRA		B01163682	GESTORIA PRUEBAS,,	PJ	500011	1	0,1	0	0	0,1	0	0	0
FRA		B01163682	GESTORIA PRUEBAS,,	PJ	500011	2	0,3	0	0	0,3	0	0	0
			TOTALES :		0	0	3,4	1	0	2,4	0	0	0

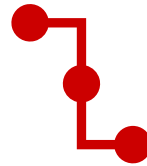
¿... y qué ganamos?



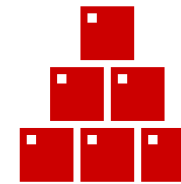
Mitigar riesgo
tecnológico



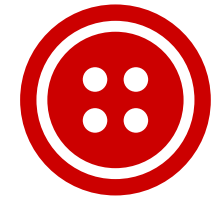
Mejoras Java



Dependencias



Nuevos
componentes



Equipos de
trabajo

Cada producto tiene su momento en UX

Adaptar en la medida de lo posible



Centro de Cálculo de Álava, S.A.
Arabako Kalkulu Gunea A.B.

araba  álava
foru aldundia diputación foral