

# 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**

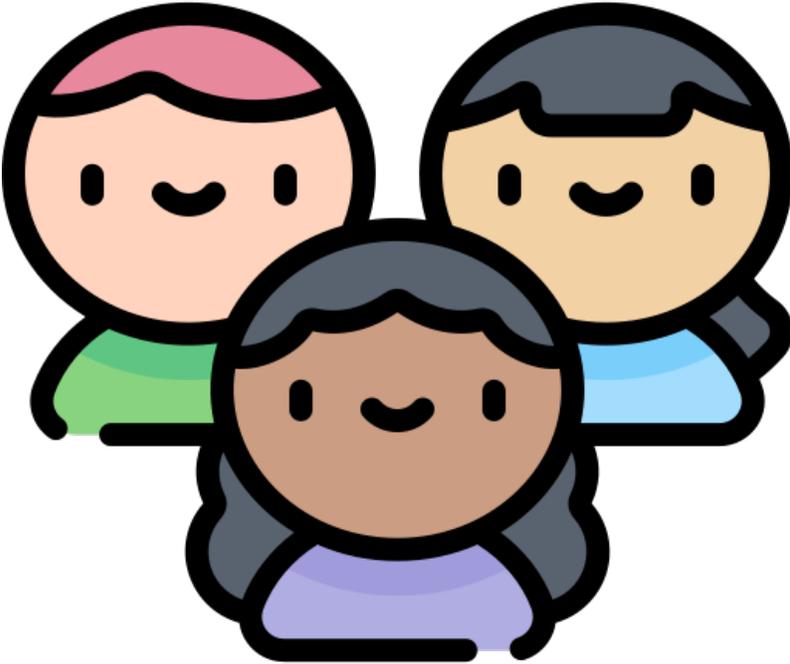
***Definición de Usabilidad***



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**



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

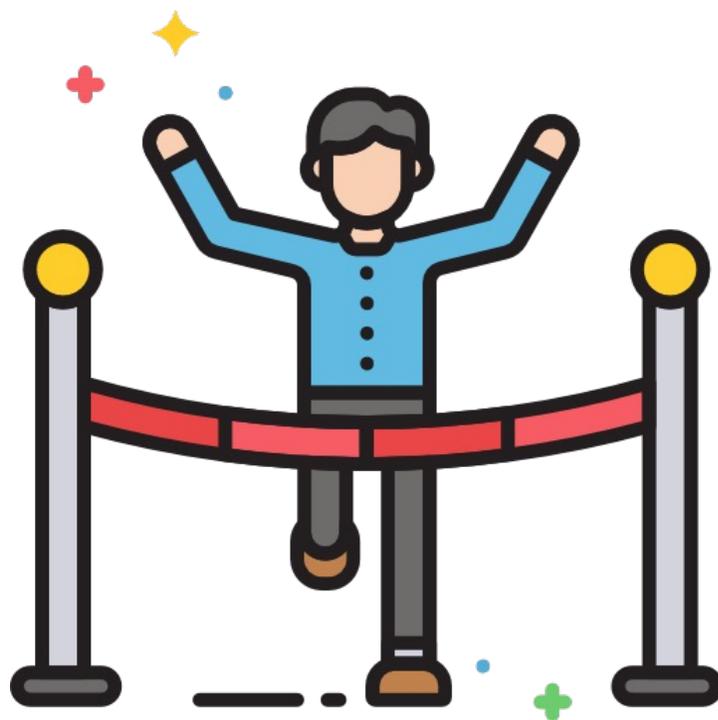
Aceptación	<b>Renta Fácil</b>	<b>102.247</b>	<b>Rentas sencillas - DFA tienes los datos</b>	Personas físicas: - Ciudadanos asalariados - Pensionista - Jóvenes - Personas con sueldos importantes, sin operaciones (ventas de acciones > 100.000), inmuebles
	Internet particulares	44.240		
	Internet bancos	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	

<b>Renta Araba (Cpto. devolución 48h)</b>	<b>67.446</b>	<b>Rentas + complicadas (alquileres,ventas acciones)</b>	
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)

<b>Auto Renta - Programa Ayuda</b>	<b>1.053</b>	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
------------------------------------	--------------	--	--

<b>Renta Red - Programa ayuda</b>	<b>6.934</b>	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**



GA4 - Ticketbai

< Funcionando el día de Hoy (Página 1 de 4) >

Restablecer

Compartir



## 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...

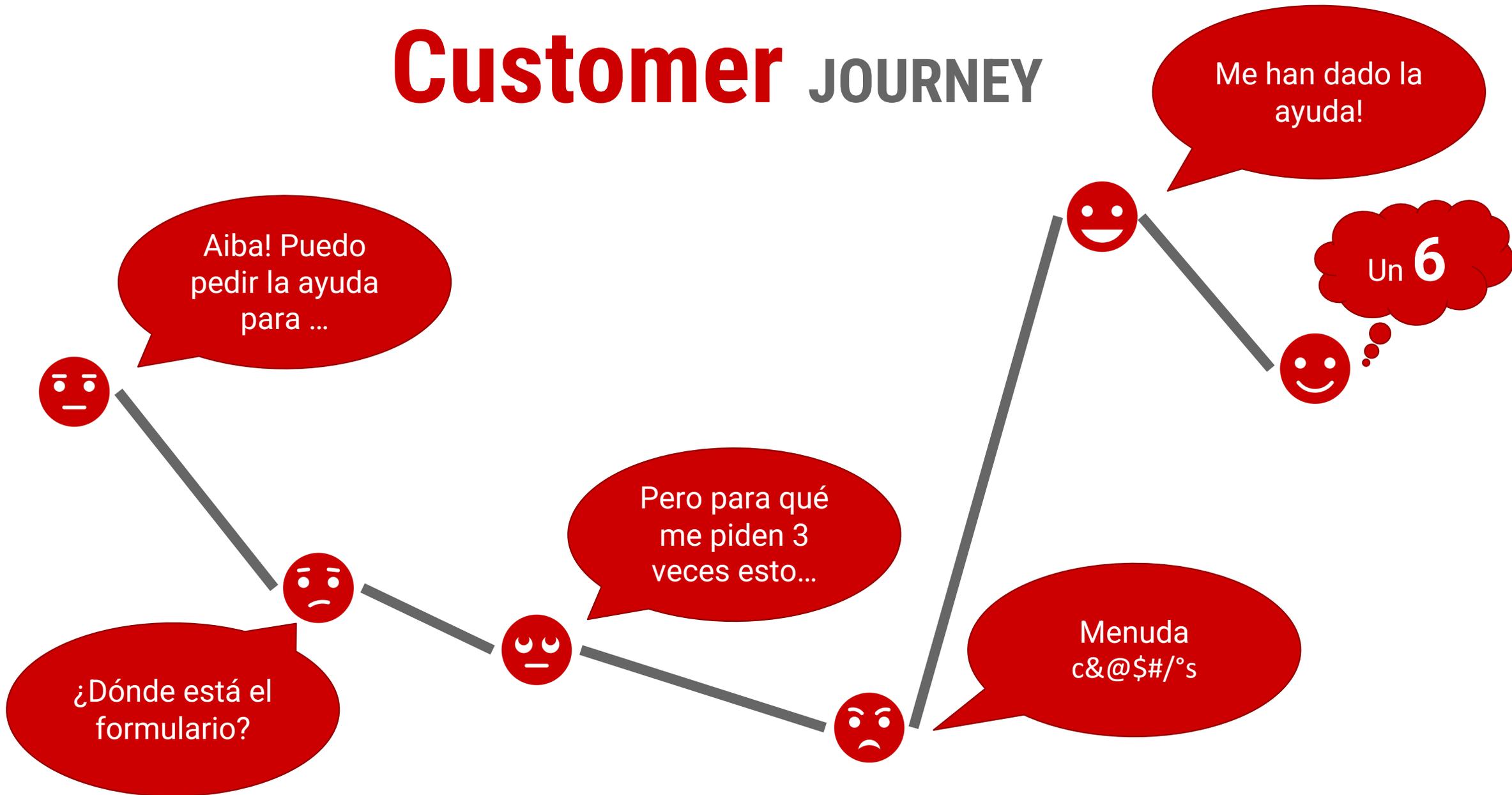
**su** objetivo



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

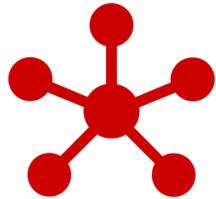
Grabaciones

..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

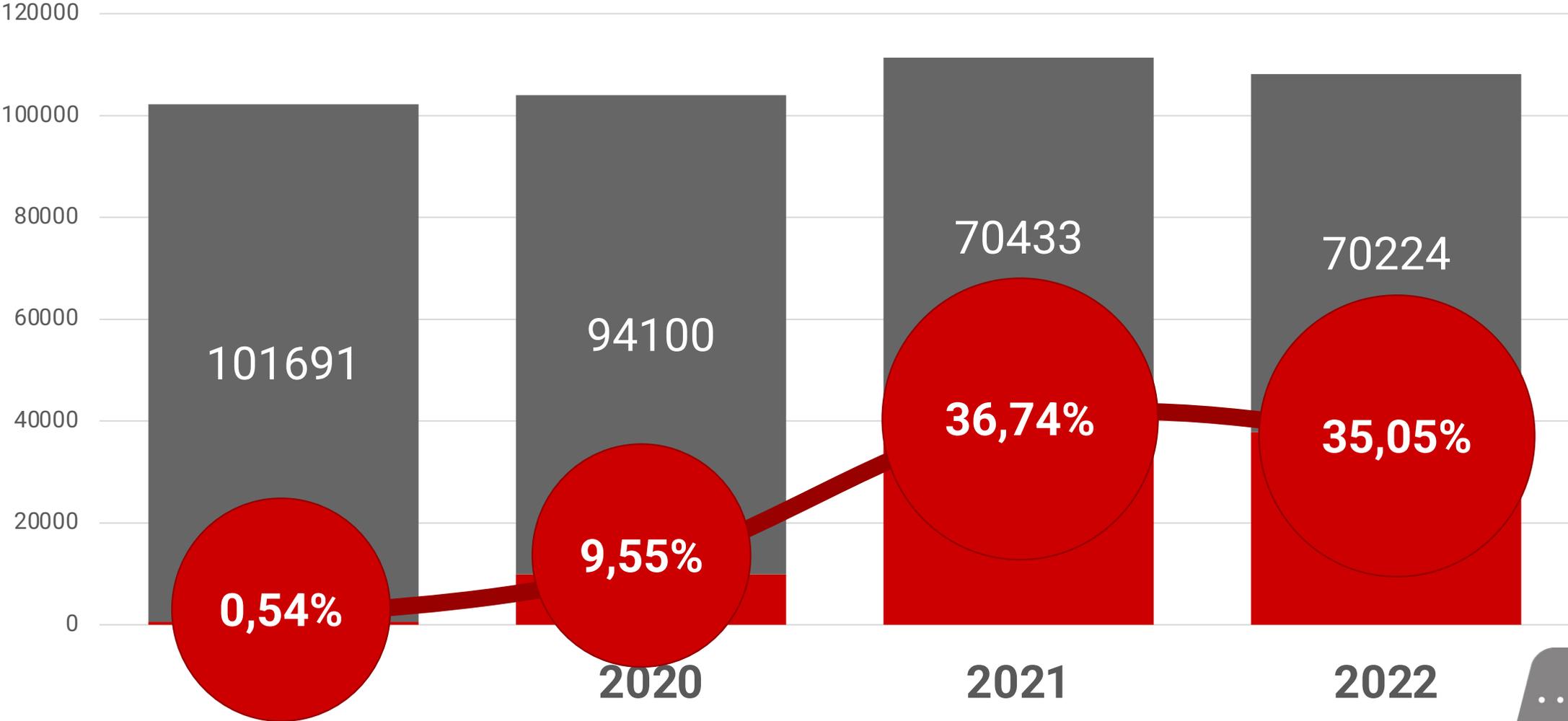
# Resultados



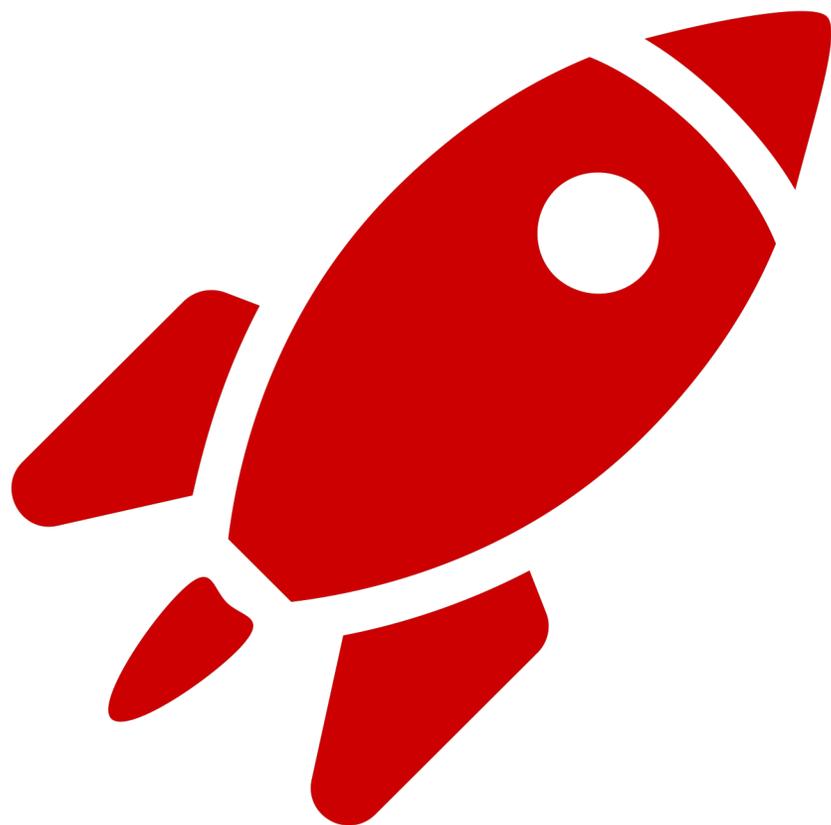
Centro de Cálculo de Álava, S.A.  
Arabako Kalkulu Gunea A.B.

**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

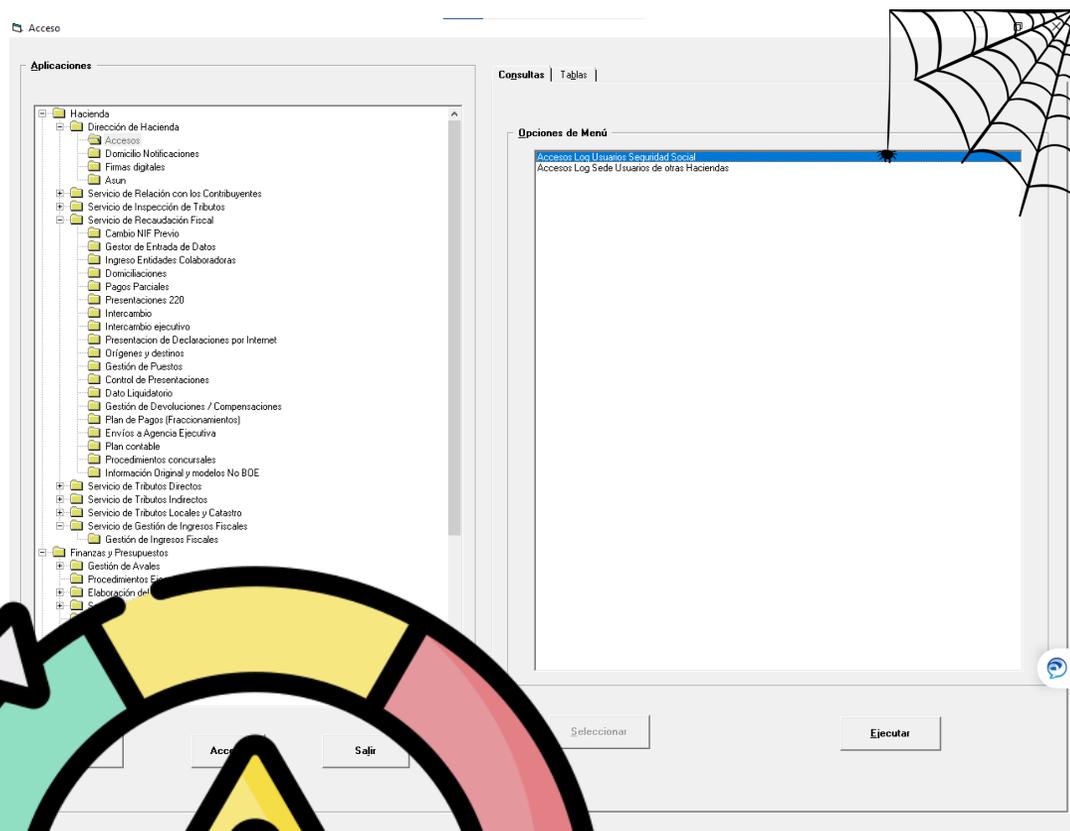
# Ejemplo IOIN



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

**araba** **álava**  
foru aldundia diputación foral

# ION – INTERFAZ ORIENTADA AL NEGOCIO



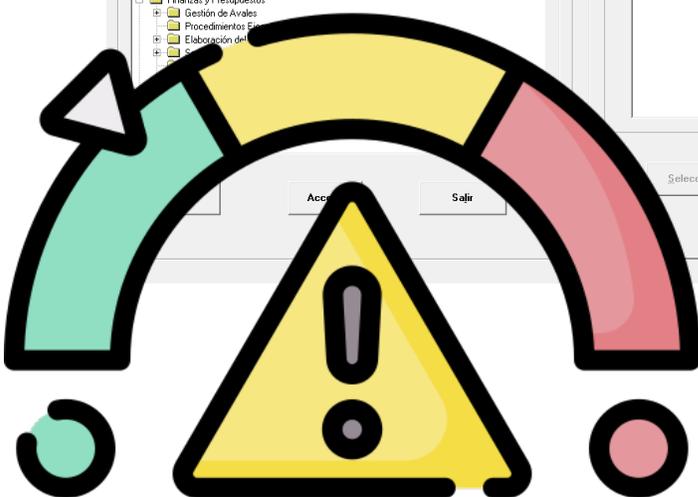
**+25** Años desde su implantación

**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



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

araba álava  
foru aldundia diputación foral

# Arquitectura destino



Portal de Aplicaciones Orientadas a Negocio

```
2.1 - Default
File Edit Transfer Fights 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: 0490 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=1 189.0.188.7 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



- 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/JavalONHFDV/pages/HFDCDC0N.jsf

# Gestión de Devoluciones / Compensaciones



Consulta

Selección Consulta General **Detalle** Detalle positiva

Liquidación

Impuesto Año Número  
 PF 2005 300139

NIF  
 B01163682

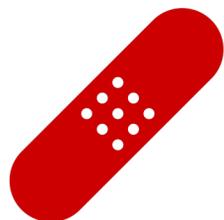
Imp. Devolución  
 8.395,38

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

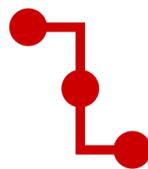
# ¿... y qué ganamos?



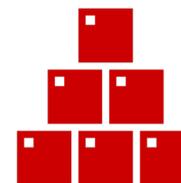
Mitigar riesgo  
tecnológico



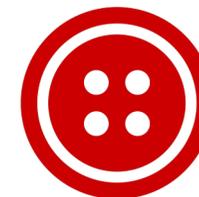
Mejoras Java



Dependencias



Nuevos  
componentes



Equipos de  
trabajo

..a..

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

araba álava  
foru aldundia diputación foral

# 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