

WHITEPAPER

Tecnología sin fricción

Cómo convertir tu portal corporativo en una herramienta real de negocio



asac.

Tecnología para crecer

Introducción

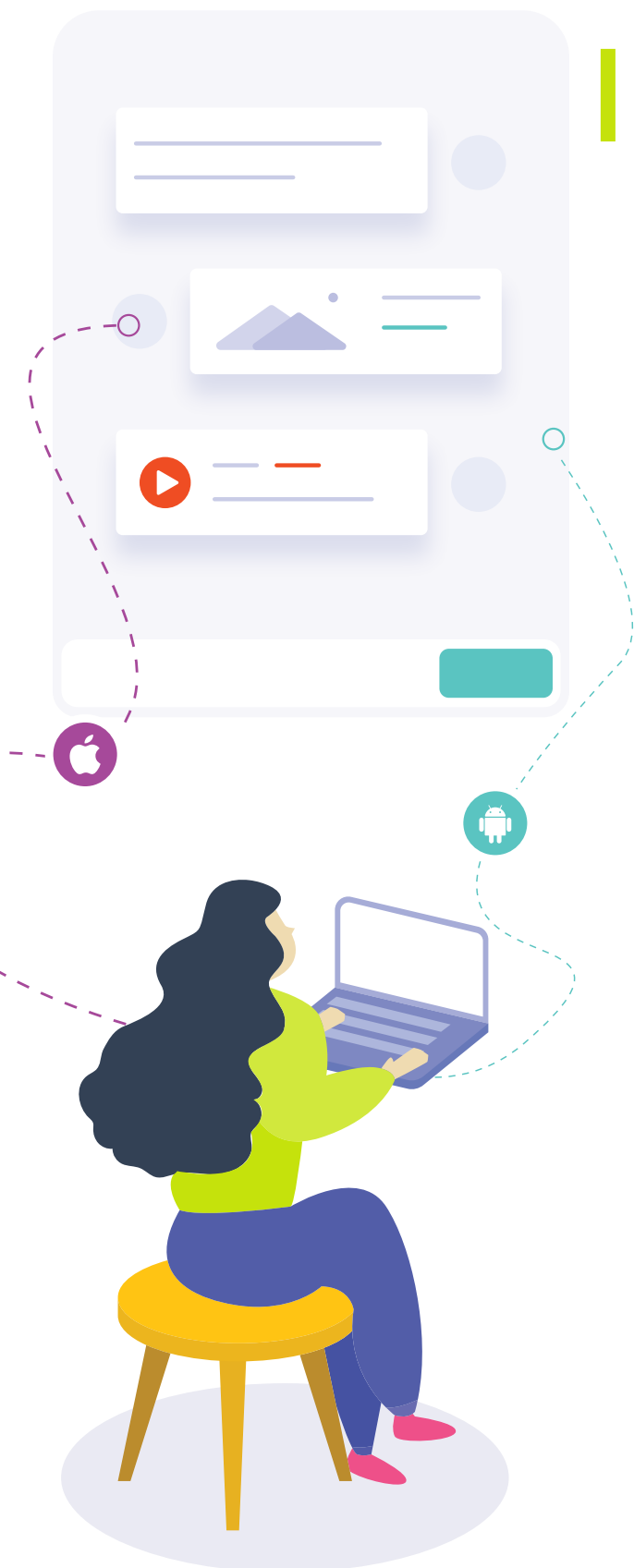
En ASAC llevamos más de 15 años trabajando en cientos de proyectos vinculados a portales corporativos para organizaciones de distintos sectores, especialmente en entornos exigentes como la Administración Pública y empresas con alta necesidad de integración.

En todos ellos vemos patrones similares.

Muchas organizaciones invierten en tecnología con la intención de mejorar la relación con sus clientes, empleados o proveedores, pero el resultado no siempre es el esperado. Portales infrautilizados, experiencias poco intuitivas y procesos que siguen dependiendo del correo electrónico o de tareas manuales.

El problema no suele estar en la tecnología, sino en cómo se diseña, se integra y se adapta a las necesidades reales de la organización.

Este documento no pretende hablar de tecnología desde un punto de vista teórico, sino compartir una visión basada en experiencia real: qué falla, por qué falla y cómo replantear un portal para que realmente aporte valor al negocio.



01. El problema: cuando el portal existe pero no se usa

Uno de los mayores errores es asumir que “tener portal” equivale a estar digitalizado.

En la práctica, nos encontramos con situaciones como:

- ✗ Portales de cliente donde la mayoría de gestiones siguen llegando por email o teléfono.
- ✗ Intranets que nacieron como repositorios documentales y pronto quedan obsoletas.
- ✗ Plataformas que requieren formación para ser utilizadas.
- ✗ Sistemas que no están conectados entre sí.

En muchos casos, el portal se convierte en una capa adicional, no en una solución.

Desde nuestra experiencia (más de 350 portales publicados), el problema rara vez es la tecnología elegida. De hecho, plataformas robustas como Liferay han demostrado ser válidas en entornos muy complejos.

El problema suele estar en cómo se plantea el proyecto.

02. El error de origen: construir sin una visión de negocio clara

Un portal no debería ser un proyecto IT aislado. Debería ser una herramienta al servicio de procesos clave.

Sin embargo, es habitual que se aborde desde una perspectiva técnica:

- Selección de plataforma.
- Definición de funcionalidades.
- Desarrollo y despliegue.

Lo que queda fuera es lo más importante:

- Entender cómo trabajan realmente los usuarios.
- Identificar fricciones en procesos actuales.
- Priorizar impacto sobre complejidad.

03. Qué diferencia a un portal que sí aporta valor

A lo largo de los años hemos identificado una serie de elementos comunes en los portales que realmente funcionan.

03.01. Integración: el portal como punto único de acceso

Uno de los principales problemas de las organizaciones es la fragmentación de sistemas: ERP, CRM y otras herramientas internas aisladas unas de otras y dificultando así la navegación del usuario.

Un portal bien planteado actúa como capa de unificación:

- ✓ Centraliza la información relevante.
- ✓ Conecta sistemas sin duplicar datos.
- ✓ Simplifica la operativa diaria.

En proyectos complejos, especialmente en Administración Pública, esta capa de integración es crítica.

Sin ella, el portal pierde sentido.

03.02. Experiencia de usuario: la clave de la adopción

Un portal no fracasa porque no tenga funcionalidades, fracasa cuando no se usa.

Y el uso depende directamente de la experiencia:

- ¿Es fácil encontrar lo que necesito?
- ¿Puedo hacer mis tareas sin fricción?
- ¿Tiene sentido para mi día a día?

Hemos visto portales técnicamente impecables que no se utilizan, y otros más sencillos con una adopción altísima.

La diferencia está en convertir las necesidades del usuario en una experiencia sencilla e intuitiva.

03.03. Automatización: eliminar trabajo invisible

En muchas organizaciones una gran parte del trabajo diario consiste en tareas repetitivas:

- Responder consultas.
- Gestionar solicitudes.
- Mover información entre sistemas.

Un portal bien diseñado no solo muestra información, sino que automatiza procesos:

- ✓ Autoservicio para clientes.
- ✓ Workflows internos.
- ✓ Gestión documental integrada.

El impacto aquí es directo: menos carga operativa y más eficiencia.

03.04. Evolución: pensar a medio y largo plazo

Otro error habitual es construir el portal como un proyecto cerrado.

Pero la realidad es que el negocio cambia:

- Nuevos servicios.
- Nuevos procesos.
- Nuevas integraciones.

Por eso, la arquitectura debe permitir evolucionar sin rehacer todo.

Aquí es donde soluciones como Liferay (especialmente en su versión CE, ampliamente utilizada en entornos exigentes) han demostrado su capacidad para adaptarse a contextos complejos y en constante cambio.

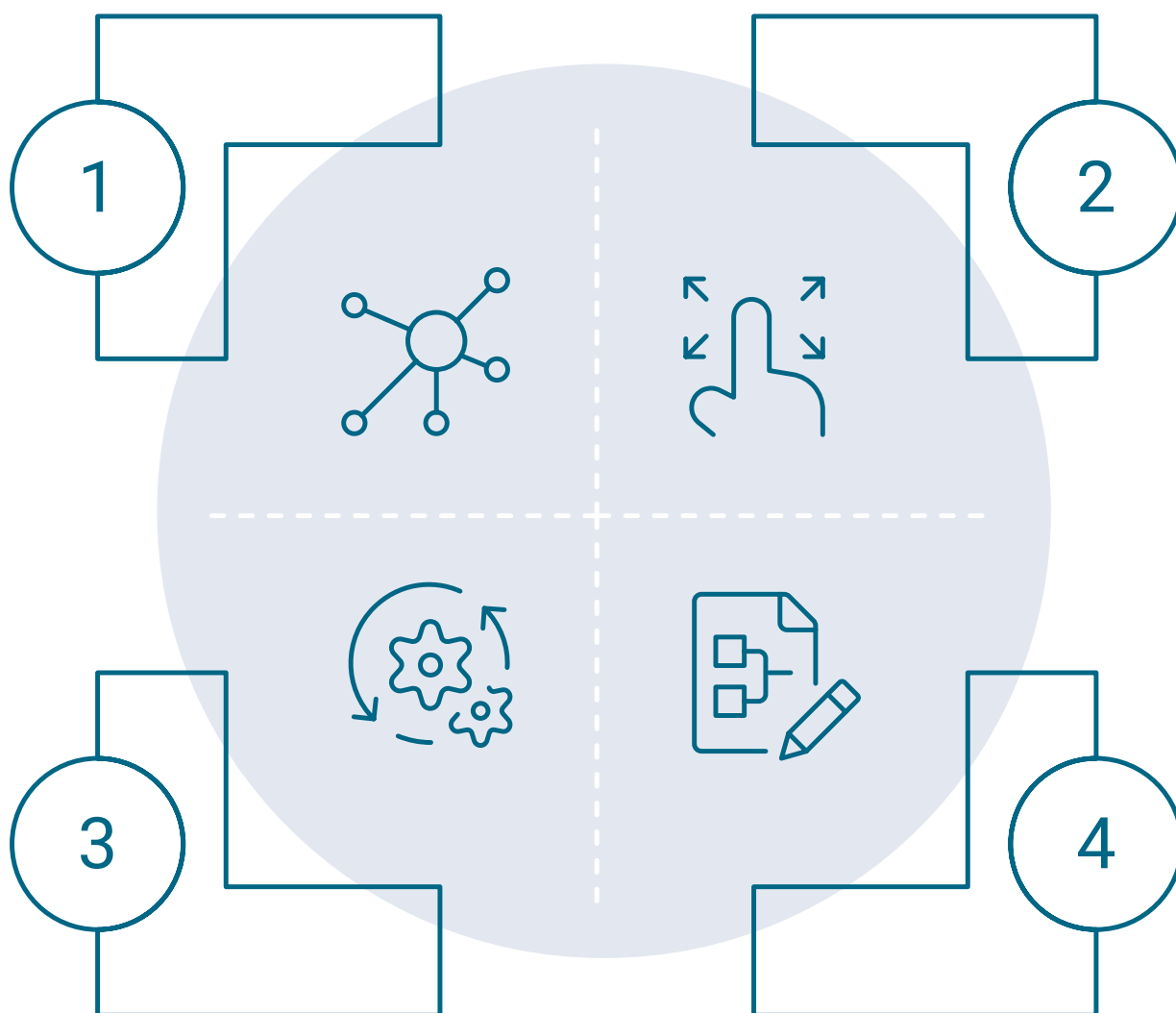
LOS CUATRO ELEMENTOS DIFERENCIADORES DE LOS PORTALES QUE REALMENTE FUNCIONAN

Integración

El portal como único punto de acceso

Experiencia de usuario

La clave de la adopción



Automatización

Eliminar el trabajo invisible

Evolución

Pensar a medio y largo plazo

04. Casos reales donde el portal marca la diferencia



PORTAL DE CLIENTE

En organizaciones B2B, el portal puede convertirse en el principal punto de relación:

- Consulta de pedidos, facturación y estado de servicios.
 - Gestión de incidencias.
 - Acceso a documentación.
- ✓ **Cuando está bien planteado, reduce drásticamente la carga de soporte y mejora la percepción del cliente.**



INTRANET / PORTAL DE EMPLEADO

Muchas intranets nacieron como espacios informativos. Hoy, deben ser herramientas operativas:

- Acceso a aplicaciones internas.
 - Gestión de procesos de RRHH.
 - Comunicación segmentada.
- ✓ **El objetivo es claro: facilitar el trabajo diario.**



PORTAL DE PROVEEDORES

En entornos con múltiples partners o proveedores, el portal permite:

- Estandarizar la comunicación.
- Controlar documentación.
- Mejorar trazabilidad.

✓ **Esto se traduce en mayor control y eficiencia operativa.**



PORTALES MUNICIPALES

Fomentan la confianza y la participación ciudadana. Un portal municipal moderno y accesible ofrece transparencia en la gestión pública y facilita el diálogo e interacción con los ciudadanos:

- Centraliza información y servicios.
- Facilitar la relación con la ciudadanía.
- Impulsar la transparencia y la participación.

✓ **No es solo una ventana de información: es un punto de encuentro digital entre la Administración y la ciudadanía.**



05. Señales claras de que tu portal necesita evolucionar

A lo largo de nuestra experiencia, hay indicadores muy claros:

- ✗ Los usuarios evitan el portal siempre que pueden.
- ✗ Existen procesos paralelos fuera de la plataforma.
- ✗ La información no está sincronizada con sistemas clave.
- ✗ Cualquier cambio implica un esfuerzo elevado.
- ✗ El portal no ha evolucionado en los últimos años.

Si se dan varios de estos puntos, el problema no es puntual: es estructural.

06. Cómo abordar la mejora sin asumir riesgos innecesarios

Uno de los mayores errores es plantear una reconstrucción completa desde cero. Nuestra recomendación es siempre llevar a cabo un enfoque progresivo:



06.01. Análisis inicial

No solo técnico, sino funcional:

- Qué se usa realmente.
- Qué no aporta valor.
- Dónde están las fricciones.



06.02. Identificación de mejoras de impacto

Antes de grandes proyectos, hay mejoras que generan resultados rápidos:

- Simplificación de procesos.
- Mejoras de usabilidad.
- Pequeñas integraciones.

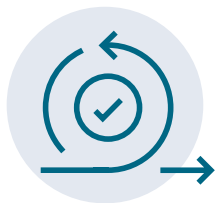


06.03. Definición de un roadmap realista

No todo debe hacerse al mismo tiempo. Una vez identificadas las oportunidades de mejora, es necesario establecer prioridades y definir una hoja de ruta que tenga en cuenta el impacto para el negocio, la complejidad de cada actuación y las dependencias existentes.

- Priorizar las iniciativas de mayor impacto.
- Establecer fases y horizontes de actuación.
- Identificar dependencias técnicas y organizativas.
- Alinear la evolución del portal con las prioridades del negocio.

El objetivo es transformar las necesidades identificadas en un plan de evolución claro, viable y alineado con los objetivos de la organización.



06.04. Ejecución iterativa

La evolución del portal no tiene por qué abordarse como un único proyecto de gran alcance. Implementar por fases permite obtener resultados desde el principio y aprender de cada nueva versión.

- Implementar mejoras de forma progresiva.
- Medir su impacto y nivel de adopción.
- Recoger el feedback de los usuarios.
- Ajustar y priorizar las siguientes actuaciones.

Cada iteración permite aprender, corregir y avanzar hacia un portal más útil, eficiente y adaptado a las necesidades reales.

- ✓ Este enfoque reduce riesgos y permite obtener resultados desde fases tempranas.

07. Nuestra experiencia: lo que hemos aprendido

En ASAC llevamos más de 15 años trabajando en entornos digitales complejos:

+350

portales web
publicados

+40

referencias en
Administraciones
Públicas

LF6→LF7

equipo certificado en
distintas versiones de
Liferay

Esto nos ha permitido ver qué funciona y qué no.

La principal conclusión es clara:



**Un portal no es un proyecto tecnológico.
Es una herramienta de negocio.**

Y como tal, debe diseñarse, evolucionarse
y medirse con ese enfoque.



Conclusión

Un portal puede ser un activo estratégico o una herramienta infrautilizada.

La diferencia no está en la tecnología, sino en:

- El enfoque.
- La alineación con el negocio.
- La capacidad de evolución.

Replantearlo no implica necesariamente empezar de cero, sino entender qué necesita realmente la organización y actuar en consecuencia.

¿Por dónde empezar?

Antes de tomar decisiones tecnológicas, hay una pregunta clave:



¿Está tu portal ayudando realmente a tu negocio?

Responderla con datos y criterio es el primer paso.

Por eso, una forma eficaz de avanzar es realizar un diagnóstico que permita:

- Evaluar el estado actual.
- Identificar oportunidades de mejora.
- Definir un plan de evolución claro.

A partir de ahí, cualquier decisión tendrá una base sólida.

Si te interesa obtener esa visión, podemos ayudarte a analizar tu caso y plantear un enfoque adaptado a tu organización.



Habla con nosotros sin compromiso:
www.asacti.es/contacto/
o a través del teléfono 902 26 50 40

