

Caso real

Norteña

Junio 2024

Caso real

El caso real tiene como objetivo mostrar una pyme, con una gran trayectoria en la transformación digital que inició en 2006 y continúa recorriendo actualmente. Esta pyme es un ejemplo de cómo la adopción de diferentes tecnologías y herramientas en las diferentes áreas de la compañía les ha permitido ser un referente en el sector de la impermeabilización. Este sector, se refiere a la industria que se dedica a proteger estructuras y superficies de los efectos dañinos del agua y la humedad. Su progreso ha sido posible gracias al enfoque innovador y a su constante búsqueda de eficiencia y soluciones tecnológicas.

Este caso real destaca a Norteña, una empresa con sede en Aranda de Duero (Burgos), reconocida con varios premios por su transformación digital, como el premio Cepyme 2019 y el premio 4.0 a la Transformación Digital entregado por la revista Castilla y León Económica.

Este caso pretende servir como una fuente de inspiración para otras pymes en diversos sectores que estén en su propio proceso de digitalización. Al compartir la experiencia y los logros de Norteña, se busca ilustrar las múltiples utilidades y beneficios que ofrece la adopción de herramientas tecnológicas en el entorno empresarial.



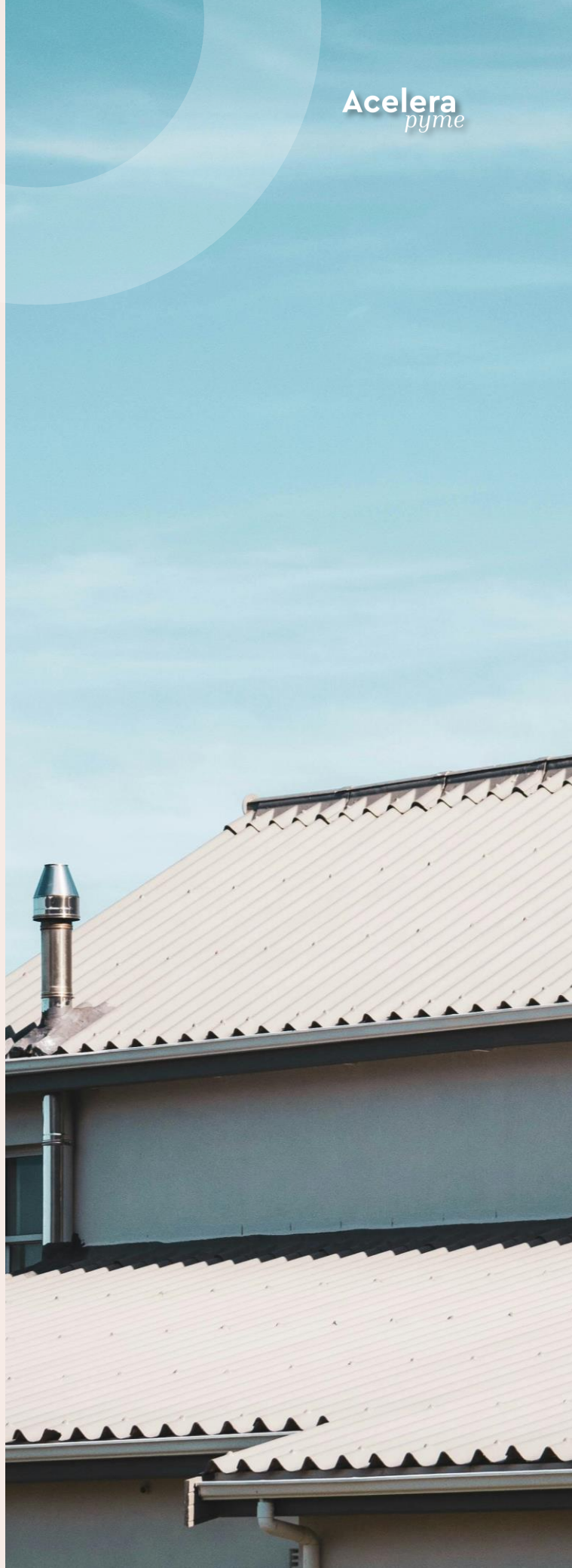
01. —

Norteña

Ejecución de
impermeabilizaciones



- Dirección web**
<https://www.nortena.es/>
- Localización**
Calle Castaño 9
Aranda de Duero
Burgos, 09400
Castilla y León
- Número de empleados**
25-30 empleados
- Tipo de sociedad**
Sociedad limitada
unipersonal
- Sector**
Construcción





02. ———

Desafíos iniciales

Desde sus inicios, Norteña ha mantenido un enfoque en la **minimización de gastos fijos**. Por lo tanto, se vieron en la necesidad de buscar un equipo de soporte administrativo externo. Sin embargo, surgieron desafíos ya que este equipo estaba ubicado en Barcelona, lo que dificultaba **compartir información de manera eficiente** debido a la falta de opciones en la nube en el año 2006.

Por ello, empezaron a buscar alternativas para solucionarlo. Descubrieron herramientas como **Dropbox Business**, que les permitieron resolver los problemas de compartir información al facilitar la colaboración entre personas que no estaban físicamente en el mismo lugar.

Además, al principio de este proceso de digitalización, la primera herramienta tecnológica **que implementaron fue la integración de un CRM** como solución a un **cuello de botella en el seguimiento comercial**. Esta medida inicial sentó las bases para una gestión más eficaz de las relaciones con los clientes y contribuyó al **crecimiento de Norteña**.



“Cuando surgieron herramientas como Dropbox Business u otras, empezamos a entrar ahí porque nos solucionaban muchos problemas....Necesitábamos que no tuviéramos que estar en un mismo sitio físico para trabajar distintas personas.”

03. ———

Crecer de la mano de soluciones tecnológicas

Desde la adopción del CRM, Norteña ha continuado su proceso de transformación digital. Con el objetivo de ser innovadores y mejorar la eficiencia en sus operaciones, la empresa ha integrado diversas soluciones en todos sus departamentos.

Entre la amplia lista de herramientas que utilizan en su día a día, destaca el **ERP Claris FileMaker**, que funciona como el sistema central integrando el resto de las aplicaciones.

Además, hacen uso de herramientas para la **geolocalización de vehículos, herramientas y máquinas**.

Por otro lado, también aprovechan herramientas como **Azure**, que les permite realizar **mediciones automatizadas de cubiertas**. Esta herramienta captura puntos en la cubierta y **genera automáticamente un plano con mediciones y cotas precisas**, lo que les agiliza y optimiza el proceso de trabajo.

Otro ejemplo

Catral Garden and Home es una pyme alicantina que se dedica al sector de la jardinería y el bricolaje. Decidieron **instalar un ERP** que les ha permitido **extraer y analizar datos** de clientes y proveedores de manera más eficiente.

Además de esto, cuentan con programas informáticos que les brindan **un control en tiempo real de sus operaciones**. Este enfoque tecnológico les permite optimizar sus procesos, mejorar la eficiencia y ofrecer **un mejor servicio a sus clientes**.

Catral

GARDEN AND HOME



04. ———

Estar preparado ante los ciberataques

Desde Norteña nos enfatizaron la **importancia de la ciberseguridad**. Tienen una mentalidad **proactiva**, prefiriendo la prevención a la reacción. En el año 2023 han **implementado un proyecto de ciberseguridad** tras haber realizado una auditoría en el año 2022 donde detectaron las debilidades que tenían en este apartado.

Debido a la organización en Norteña, experimentan pocos imprevistos en su día a día. Sin embargo, reconocen que es muy común que algún cliente se encuentre inactivo en un mes debido a **ataques cibernéticos** que sufren y que les impiden operar.

Como parte de sus prácticas de seguridad, han integrado una herramienta que actúa **como un escáner, analizando la fiabilidad de los enlaces** a los que acceden sus trabajadores. Esta medida ayuda a minimizar la posibilidad de sufrir ciberataques.

Otro ejemplo

Galletas Birba es una pyme de 1893 que se dedica a la **producción de galletas**. Conscientes de la importancia de la seguridad en la era digital, la empresa ha implementado un sistema de seguridad integral. Este sistema incluye una **autenticación doble en el correo electrónico**, lo que añade una capa adicional de protección contra accesos no autorizados. Además, han incorporado **una VPN** para que los empleados puedan acceder de manera **segura a los servidores desde fuera de las instalaciones**. Esta VPN encripta todo el tráfico de datos, mejorando la ciberseguridad.



05. —

Diferentes aplicaciones de la inteligencia artificial

Norteña ha incorporado la inteligencia artificial en diversos departamentos de la empresa para **mejorar la eficiencia y la seguridad en sus operaciones**. En primer lugar, han implementado Inteligencia Artificial en **áreas de gestión y administrativas**, permitiendo automatizar tareas tediosas que consumen mucho tiempo de los trabajadores como, por ejemplo, el registro de las jornadas laborales.

Además, han integrado **cámaras con IA** que permiten detectar si los operarios **cumplen con los protocolos de seguridad** mientras trabajan en la cubierta. Si se identifica alguna anomalía, como la falta de equipo de protección personal, se notifica automáticamente a la oficina, lo que permite una respuesta inmediata ante posibles riesgos laborales.

En cuanto a sus planes futuros, están desarrollando **un sistema tipo ChatGPT** que almacena toda la información de la empresa. Esto permitirá a cualquier empleado acceder a información relevante en cuestión de segundos, simplemente realizando una consulta al sistema.



“Al final nosotros la Inteligencia Artificial la estamos buscando en diferentes tareas que son muy tediosas, muy repetitivas, que restan muchísima energía a la gente y que la Inteligencia Artificial puede estudiar perfectamente cómo las hace una persona a través de un ordenador y del software que se utilice y replicarlo sin ningún problema.”

06. ———

Beneficios obtenidos

La constante búsqueda de soluciones tecnológicas para impulsar la transformación digital ha acarreado **tres importantes beneficios** para Norteña:



01.

Gracias a la integración del CRM, lograron **aumentar las ventas un 25%** durante el año siguiente. Esta herramienta les ha permitido gestionar de manera más coordinada **el contacto con los clientes.**



02.

La búsqueda constante de la innovación les ha otorgado numerosos reconocimientos por su **transformación digital**, entre ellos **el premio Cepyme 2019.**, el premio **4.0 a la Transformación Digital** o el premio **FAE Innovación.**



03.

La incorporación de Inteligencia Artificial en los departamentos de gestión está generando un **ahorro de costes y tiempo**, permitiendo que los empleados dediquen esos recursos a otras tareas.

07. —

Próximos pasos

Aunque Norteña ya ha alcanzado un alto nivel de digitalización como pyme, conciben que aún están en **un proceso continuo de evolución**. Su próximo objetivo es desarrollar su **propio ChatGPT**, como se mencionó anteriormente, y comenzar a implementar **sistemas RPA con Inteligencia Artificial integrada**. Esta estrategia les permitirá identificar y automatizar eficazmente las tareas repetitivas, optimizando así sus operaciones y recursos aún más.

Con el objetivo de **ir siempre un paso por delante** y en línea con su historial de innovación, como una de las primeras en adoptar el teletrabajo, incluso antes de la pandemia, Norteña ha implementado **la semana laboral de 4 días** para sus operarios de producción desde enero de 2024. Esto busca mejorar la satisfacción de los empleados y atraer **al mejor talento del sector**.

Sin embargo, la empresa ha enfrentado desafíos para reclutar personal adecuado, dado que las labores no requieren una formación formal específica. Para abordar esta necesidad, han establecido la '**Norteña Imperacademy**', ofreciendo formación altamente especializada con un enfoque tecnológico.

Este caso real muestra a una pyme que gracias a su **compromiso con la innovación y la adopción de nuevas tecnologías** les ha permitido ser referentes en el sector e ir por delante de sus competidores.



Acelera *pyme*