



# B.I.T. ASTURIAS



Principado de  
**Asturias**

Consejería de  
Ciencia, Innovación  
y Universidad



## RICHARD VILLAVERDE BARON

SERVICIOS IT, SEGURIDAD E  
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA  
**CIO CAPSA FOOD**

*En CAPSA FOOD siempre hemos entendido la tecnología como un facilitador clave para conseguir los retos de nuestro negocio. Se encuentra presente en todos los procesos de la cadena de valor, desde la recogida de materia prima hasta la puesta del producto a disposición de nuestros clientes y consumidores.*

*Contamos con un equipo de IT formado por 14 personas que dan soporte a más de 600 empleados que hacen uso de los sistemas y tecnologías de la información, ubicados en nuestros almacenes y fábricas en Granda, Cueva de Molín, Lugo, Villagarcía y Zarzalejo.*

*Nuestra principal función es proporcionar, desde una visión transversal, soluciones y servicios TIC de valor para satisfacer las demandas de nuestros empleados y contribuir al cumplimiento de los objetivos del negocio. También nos dedicamos a captar todas las oportunidades que nos ofrece la innovación tecnológica para mejorar la competitividad de nuestra industria. Para ello, ofrecemos un catálogo de servicios IT 360° agrupados en las siguientes dimensiones técnicas:*

- Consultoría y aplicaciones de negocio.
- Infraestructura y comunicaciones.
- Ciberseguridad.
- Oficina de Innovación Tecnológica (OIT).
- Desarrollo Web.

## CASO DE ÉXITO

### APORTANDO VALOR A NEGOCIO Y PERSONAS A TRAVÉS DE LA AUTOMATIZACIÓN

#### ANTECEDENTES

CAPSA FOOD cuenta con un programa de innovación digital cuya misión es analizar y adoptar, en su caso, aquellas tecnologías con impacto en la generación de valor para el negocio (económico, seguridad alimentaria y trazabilidad, cumplimiento normativo, ciberseguridad, sostenibilidad, etc.).

**En la actualidad, disponemos de una hoja de ruta de proyectos 2021-2023 que son gestionados desde la Oficina de Innovación Tecnológica (OIT) y el equipo de habilitadores, con representación de las áreas clave del negocio.** Una de las líneas de actividad del programa e identificada como oportunidad de mejora es la de “automatización y digitalización de procesos”, centrada en implementar soluciones que nos permitan incrementar la productividad y eficiencia de la operación a través de la eliminación de tareas manuales, minimizando el uso de papel y otros recursos asociados a la actividad del día a día, así como reduciendo los tiempos de ejecución y asegurando la calidad de los procesos.

En 2021 iniciamos un proceso de evaluación de varias soluciones que nos permitieran acelerar el plan de automatización y digitalización. Como resultado de ese proceso, abordamos el proyecto CAPSARobot a través de RPA (Robotic Process Automation), con el objetivo de validar su implantación mediante una prueba de concepto.

Es una tecnología que permite a un software realizar tareas de forma automática siguiendo los pasos que realizaría un humano. El robot puede acceder a distintas aplicaciones, comprobar datos, escribirlos, copiarlos de un lado a otro y ejecutar informes y procesos. Además, los RPA más avanzados se pueden integrar con sistemas de inteligencia artificial para encontrar mejor la información dentro de documentos o imágenes, chatear con humanos para preguntar dudas o permisos, comprender sentidos del texto, etc.

*En este tipo de proyectos es fundamental el trabajo en equipo. Desde un primer momento entendimos que el reto era más de tipo organizativo y de gestión del cambio que tecnológico.*

#### DESARROLLO

Para poner en marcha CAPSARobot seguimos los siguientes pasos:

- 1. Evaluación del estado del arte de la tecnología:** inicialmente desde IT realizamos un diagnóstico de las diferentes soluciones de RPA que existían en el mercado (pros, contras, costes, nivel de madurez). También, a través de nuestros socios tecnológicos, conocimos la experiencia que habían tenido otras empresas.
- 2. Sesiones de divulgación y formación:** el objetivo principal era presentar a negocio la tecnología y disponer de un nivel de conocimiento básico que nos permitiera descubrir



**RICHARD VILLAVERDE BARON**

SERVICIOS IT, SEGURIDAD E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA  
CIO CAPSA FOOD

casos de uso en donde aplicar RPA. El equipo de proyecto estaba formado por representantes de las áreas de IT, RRHH, Finanzas, Logística, Compras, Servicio Integral de Atención al Consumidor, Logística, Calidad y Comercial.

**3. Definición de costes de oportunidad:** se consensuaron los factores indirectos que, más allá del ahorro económico y de tiempos, debíamos de tener en cuenta a la hora de calcular el retorno de la robotización de un proceso.

**4. Selección de los casos de uso a robotizar e implementación:** en esta fase se presentaron más de 30 propuestas de robotización que fueron valoradas por todo el equipo de proyecto. Como resultado, se definió la matriz de priorización y los primeros robots a desarrollar.

**5. Formación técnica:** se realizaron varias sesiones de formación a IT para disponer de un conocimiento interno que nos permitiera dar soporte y mantenimiento a nuestros empleados.

En este tipo de proyectos es fundamental el trabajo en equipo. Desde un primer momento entendimos que el reto era más de tipo organizativo y de gestión del cambio que tecnológico. Es clave transmitir desde el principio a nuestros empleados los beneficios de “apadrinar un robot de software” dentro de sus equipos. Generar esa confianza es esencial. Se debe hacer un análisis detallado de aquellas tareas que son susceptibles de automatizar o incluso de realizar de otra manera. Esto es complicado, sobre todo cuando llevas mucho tiempo haciendo las cosas de la misma manera.

## RESULTADOS

Los resultados están siendo positivos. En base a nuestra experiencia, destacaría que es una tecnología con una puesta en producción muy rápida, con un retorno en el corto plazo y en donde la organización es capaz de entender perfectamente su aportación de valor.

En la actualidad tenemos varios robots en activo que realizan, entre otras, las siguientes tareas:

- **Revisar** los pedidos de venta que no están preparados en las fechas previstas e informar al gestor de la cuenta de esta situación.
- **Comprobar** la correcta imputación de los gastos asociados a los transportes de mercancía.
- **Analizar** los precios de nuestros productos y de la competencia en determinadas webs comerciales.
- **Grabación de envío** de productos en la web del proveedor de servicios de paquetería desde nuestro contact center.

Estamos observando retornos tangibles a través de un ahorro importante de horas de actividad que nos van a ayudar a financiar nuevos procesos de robotización. También resaltaría los retornos intangibles que obtenemos a través de la reducción de errores operacionales, mejora del servicio al cliente, aumento de productividad, cumplimiento normativo y mayor control del negocio.

La automatización de estas tareas está aportando valor a nuestros empleados, al



**RICHARD VILLAVERDE BARON**

SERVICIOS IT, SEGURIDAD E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

CIO CAPSA FOOD

poder dedicar más tiempo a otras actividades más creativas e innovadoras que, sin lugar a dudas, mejoran la retención del talento.

*El CIO y sus equipos se han ganado el derecho a participar de manera muy activa en la transformación de sus organizaciones y debemos contar con sus capacidades desde el minuto cero.*

## Reflexiones



*En los últimos tiempos, estamos viendo que muchas empresas empiezan a incorporar al CIO en sus equipos más altos de dirección, lo cual me parece lógico pues ahora más que nunca la tecnología está presente en todos los procesos de negocio. Se está trasladando desde la sala de máquinas a la sala de juntas. Pero soy de la opinión de que la tecnología debe entenderse siempre como un medio y no como un fin para la consecución de los retos en todas las compañías. Esto es muy importante tenerlo en cuenta, sobre todo desde las áreas de tecnología.*



**RICHARD VILLAVERDE BARON**

SERVICIOS IT, SEGURIDAD E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

**CIO CAPSA FOOD**

## Reflexiones



*El CIO y sus equipos se han ganado el derecho a participar de manera muy activa en la transformación de sus organizaciones y debemos contar con sus capacidades desde el minuto cero. Deben aportar visión de negocio, enfoque transversal y conocimiento de los procesos. Pero el CIO también tiene unas obligaciones, debe aceptar su función de agente de cambio e innovación, no seguir “business as usual”, rodearse de un equipo que avance al mismo ritmo que el negocio y sobre todo ser un colaborador, integrador y orquestador.*



*Además, también debemos afrontar el reto de la ciberseguridad, en donde el CIO debe ser capaz de establecer un equilibrio entre la necesidad de maximizar las oportunidades que nos ofrece la digitalización, pero minimizar los riesgos a los que nos enfrentamos. Porque el riesgo no se elimina, se gestiona y tiene repercusión en la continuidad del negocio.*



**RICHARD VILLAVERDE BARON**

SERVICIOS IT, SEGURIDAD E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA  
**CIO CAPSA FOOD**