Cómo Herón cambia a ENAIRE

Me transformo

La transformación digital es algo irrenunciable para adaptarse a la velocidad del mundo actual. Esta digitalización se ha apoderado de nuestras vidas y ha modificado el tejido empresarial y penetrado en nuestra vida de forma que ésta ya no se entiende sin aquella. El uso de dispositivos móviles, el intercambio, almacenamiento y análisis de grandes volúmenes de datos e información, el Internet de las cosas, el uso de redes sociales y otros avances tecnológicos se imponen en el día a día de las personas. Por todo ello, ENAIRE ha invertido 6 millones de euros en abordar este cambio para aumentar la eficiencia de su organización interna.

- **Texto: Alejandro Muñiz Delgado,** periodista en ENAIRE

La digitalización de la Administración Pública supone no sólo la transformación de los servicios ofrecidos por medios electrónicos, utilizando para ello las capacidades que ofrecen las tecnologías de la información, sino que, apuesta por el rediseño integral de sus procesos y servicios actuales. Esto permite nuevos modelos de relación con los ciudadanos, empresas y entre organismos públicos para facilitar la prestación de servicios innovadores que no podrían llevarse a cabo sin un necesario cambio cultural.

La Administración Pública tiene que saber adaptarse a estas demandas de un entorno cambiante. Entre los objetivos estratégicos establecidos por esta necesaria digitalización está el incremento de la productividad y eficacia en el funcionamiento interno de la Administración, concretándose este objetivo en dos acciones muy específicas. Por un lado, la transformación de los procesos de gestión internos de las unidades administrativas en electrónicos y por otro, el desarrollo del puesto de trabajo digital.

En línea con el plan estratégico de ENAIRE, –Plan de Vuelo 2025– la empresa está apostando por la transformación digital, tanto de sus servicios como de sus procesos internos. Existe la necesidad de analizar y rediseñar los procesos en nuestra organización para simplificarlos y, en la medida que tecnológicamente sea posible, automatizarlos.

ENAIRE es una organización con un alto componente tecnológico en todos sus procesos de negocio. Y, en relación con los procesos de gestión, aunque cuenta con un conjunto de sistemas de información que dan apoyo a estos, se detectó que existía margen de mejora. Por ello, ENAIRE se ha embarcado en un análisis y desarrollo del "puesto de trabajo digital" dirigido a los profesionales con tareas de oficina. Así, ha llevado a cabo una distinción de perfiles de acuerdo con las actividades que desempeñaban para dotarles de elementos que permitan el desarrollo de su trabajo de la forma más adecuada posible, en base a las necesidades que el negocio demanda y las posibilidades tecnológicas actuales. Junto a esto, la capacitación y desarrollo del personal será un elemento clave para alcanzar los objetivos asociados al "puesto de trabajo digital" y su evolución en el tiempo. Para ello, ENAIRE licitó un expediente por valor de 3,2 millones de euros y otro, para continuar con el trabajo iniciado, de 2,8 millones de euros.

Ante esta realidad, ENAIRE aborda esta transformación con la puesta en marcha de varias iniciativas, entre ellas el proyecto Herón. Bautizado así para recordar la figura de un "avanzado a su tiempo": Herón de Alejandría. El físico y matemático griego que vivió en Alejandría hacia los siglos I y II d.C.

"En un sector de la aviación, cada vez más exigente y global, ENAIRE tiene que aumentar sus capacidades para facilitar su modernización y transformación organizativa y convertirnos en una empresa más competitiva en términos de eficiencia, agilidad, sostenibilidad y calidad de nuestros servicios", señala Ángel Luis Arias, director general de ENAIRE.

Herón de Alejandría

Fue persona muy activa en su ciudad natal, Alejandría, y está considerado uno de los científicos e inventores más grandes de la antigüedad. Su trabajo es representativo de la tradición científica helenista con numerosos inventos y experimentos. A Herón se le atribuye la invención de numerosas máquinas. La más conocida es la "eolípila", por constituir un claro precedente de la máquina de vapor (no desarrollada hasta los siglos XVII y XVIII). La "eolípila", que significa "balón de Eolo" (en referencia al dios del viento), estaba formada por una cámara hueca (esférica o cilíndrica) suspendida sobre un eje entre dos tuberías verticales y con dos tubos curvos diametralmente opuestos cuyas bocas seguían una misma dirección. Bajo la esfera se calentaba agua. El vapor resultante ascendía por las tuberías para introducirse en la esfera y salir a través de los tubos curvos, produciéndose de este modo el violento movimiento rotatorio de la cámara. De este modo, la "eolípila" ya supuso una sorprendente aplicación práctica del principio físico de acción reacción (formulado teóricamente por Newton en el siglo XVII) y, por lo tanto, también un singular antecedente de la propulsión a reacción. Una máquina dispensadora, una bomba hidráulica, e incluso un molino de viento, figuran entre los inventos de este preclaro científico.

Proyecto Herón

Herón es una herramienta de ENAIRE para contribuir a eliminar los trabajos mecánicos y repetitivos, que pueden ser abordados digitalmente y liberar al profesional para que pueda dedicar una mayor parte de su tiempo a una actividad más productiva y menos tediosa.

Herón ayudará a crear un entorno de trabajo más colaborativo que elimine los silos de información y facilite la visión transversal de los procesos, a la vez que fomente una nueva cultura ágil e incremente la eficiencia en la organización. Cada día, todos nos vemos obligados a dedicar una parte significativa de nuestra jornada a tareas rutinarias que nos quitan un tiempo valioso que podríamos dedicar a actividades que aportan más, no sólo a la empresa y clientes, sino también a sus profesionales.

El avance del Cielo Digital Europeo o el posicionamiento como operador internacional, requieren que ENAIRE realice una profunda modernización tecnológica que facilite y apoye cuantas actuaciones sean necesarias desarrollar de una forma óptima y eficiente. Para ello, la unidad de Transformación Digital y Gestión del Dato estableció inicialmente poner en marcha con las direcciones de Sistemas, Personas y Económico-Financiera, distintos procesos de automatización.

Los beneficios de Herón serán importantes para toda la organización interna de ENAIRE. Se trata de un proceso de digitalización que llegará a todos los centros de trabajo, a todas las instalaciones en las que trabaje un profesional de ENAIRE. El proyecto se inició en 2019 en las direcciones Económico-Financiera y de Personas, siendo la División de Transformación Digital la encargada de la coordinación del proyecto y, ahora, Herón está dando ya sus frutos.

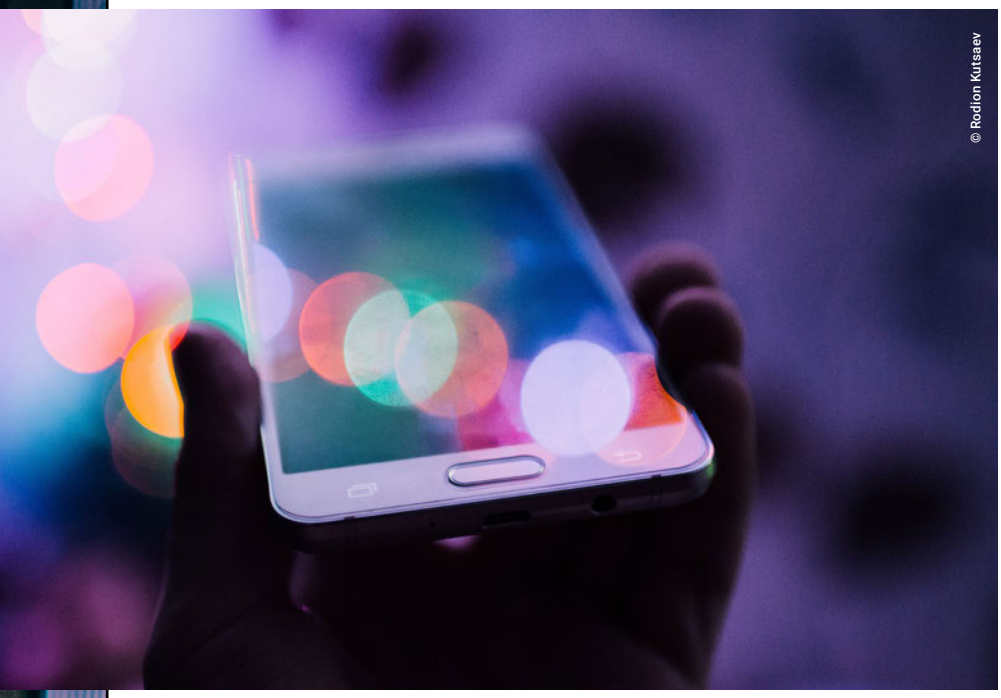
En 2020, en plena pandemia, despegó el proyecto, que se apoya fundamentalmente en dos tecnologías:

- BPM, Business Process Management. Una herramienta que permite diseñar y organizar los procesos de negocio aumentando la visibilidad y control sobre ellos. Estandariza los procesos y mejora la trazabilidad al eliminar los silos. Ofrece un seguimiento de los indicadores de proceso para promover la mejora continua.
- RPA, Robotic Process Automotion. Se trata de unos robots que permiten automatizar tareas basadas en reglas y replican la ejecución humana, accediendo a las aplicaciones de la misma manera que lo haría un usuario humano. Con esto se incrementa la eficiencia y se reducen los tiempos, ya que los robots son hasta un 40 % más rápidos que un humano. Esto agiliza la toma de decisiones y mejora la eficiencia.

Lourdes Mesado, jefa de División de Transformación Digital y Gestión del Dato apunta que el componente tecnológico es importante pero el factor que no debemos olvidar es el compromiso de las personas involucradas, la capacidad de cambio y el deseo de mejora de los profesionales que están en el proyecto.

¿Cómo afecta el proyecto en el día a día a la plantilla de ENAIRE? Con Herón se han revisado en profundidad los procesos y se han introducido plantillas inteligentes que facilitan la gestión de solicitudes, así como robots que ayudarán a automatizar la grabación de la información en la plataforma SAP.

Se han analizado y automatizado la gestión de expedientes con la participación de muchas áreas. Gracias a la aplicación de esta solución se incrementa la trazabilidad de las solicitudes y reducen


© Rodion Kutsaev

© Mike Kononov

los posibles errores humanos, así como el tiempo empleado en la ejecución de determinadas tareas, ganando agilidad en los procesos. Este sistema permite hacer un proceso más fluido entre todos los actores que intervienen en el proceso de contratación, facilitando un conocimiento más exacto de la evolución y situación de los expedientes y disponiendo de un repositorio centralizado con toda la documentación e historia.

Objetivos del proyecto Herón:

- Mejorar y optimizar los pro cesos.
- Aumentar la digitalización y automatización.
- Mejorar la calidad del dato.
- Optimizar los recursos e incre mentar la satisfacción de los empleados.

Entre los beneficios esperados, como se ha señalado, se espera conseguir:

- Información de calidad y compartida por la organización.
- Procesos óptimos con actividades manuales repetitivas automatizadas.
- Empleados más satisfechos desarrollando actividades de mayor valor.
- Integración de actividades en procesos trasversales de diferentes áreas.
- Reducción de la utilización masiva de papel facilitando el trabajo colaborativo.

© Alejandro Muñiz Delgado

Torre de control de Palma de Mallorca.

Vista de la torre de control de Madrid-Barajas.

- Conocimiento y transparencia de los niveles de productividad.

A partir de los resultados obtenidos en la consultoría, implementación de herramientas y modelado de procesos, así como en la gestión de cada proyecto y formación asociada, se podrá valorar el despliegue de medidas adicionales y continuidad del proyecto Herón en función el grado de cumplimiento de los objetivos.

Debido a que la digitalización ha cambiado nuestra forma de relacionarnos con los demás, para bien y para mal, puesto que un mal uso de las tecnologías puede generar consecuencias no deseadas, resulta importante destacar los beneficios y tener siempre tener presente el factor humano. En numerosas ocasiones, toda transformación digital choca con algunas resistencias y miedo al cambio por desconocimiento y surgen problemas de adaptación a las nuevas formas de trabajar. Una verdadera transformación impulsa la cultura de la innovación de la empresa, contribuye a fomentar el trabajo colaborativo y mejora la comunicación interna. Además, ofrece una capacidad de respuesta rápida en un entorno cambiante, nuevas oportunidades con el análisis de datos y, todo esto, redunda en una mejor experiencia con el cliente y en la reputación de cualquier compañía. ■