"Somos necesarios pero no somos el 'objetivo': en estos momentos hay que echar imaginación y ganas pues la solución de los problemas pasa por el aumento de la productividad "

Entrevista a Eladio Quintanilla Rojo

Gerente de Informática
Secretaría de Estado de la Seguridad Social

ENTREVISTA REALIZADA POR
Jesús Rivero
PRESIDENTE DE DINTEL
Y EDITOR DE LA REVISTA a+

FOTOS
Javier Fuentes

*En noviembre 2006, **Eladio Quintanilla Rojo** recibió el* Premio DINTEL "Profesionales IT" *a su "Trayectoria Profesional", de manos de su "Jefe directo" el Secretario de Estado para la Seguridad Social – Octavio Granados. Recuerdo todavía una anécdota que relató entonces el Secretario de Estado, sobre el excepcional "instinto profesional" de su* Gerente de Informática: *cierto viernes, le llamó para pedirle cerca del mediodía, un dato concreto sobre número de personas que percibían determinado pago de la Seguridad Social estando en una situación muy particular, el cual le era reclamado desde Presidencia del Gobierno con urgencia; **Eladio Quintanilla**, después de pensar unos segundos, le adelantó que serían unas 1.200 personas, pero que necesitaba la potencia de cálculo de sus sistemas informáticos durante todo el fin de semana para diseñar el algoritmo y filtros precisos. El lunes a las 9 de la mañana, Eladio telefoneaba a su Secretario de Estado para comunicarle que el dato exacto solicitado eran 1.213 personas.*

Esa intuición innata, es lo que ha hecho de "Eladio" *el incombustible Gerente de Informática en la Secretaría de Estado de la Seguridad Social. Como habría dicho el Rey Sol, la Gerencia está, donde está Eladio. Sí, porque* "Eladio", *no necesita de apellidos para ser inequívocamente identificado.*

Es, por eso, que haré esta introducción a su entrevista, sin "muletillas" de un currículum-vitae formal: ¿para qué? Eladio, es… ¡Eladio!

Bueno, quizás un detalle malicioso sí les aportaré: es, de Burgos. Sí, ¡y practicante!… de ahí que algún malediciente envidioso le haya tildado como "miembro del club burgalés". Yo, prefiero quedarme con que es un hombre de equipos, que ha sabido aglutinar e torno a sí a muchos otros brillantes profesionales desde hace muchos, muchos años.

Pero también, amigo lector, quiero comentarle otro aspecto de la personalidad de Eladio Quintanilla. Su agudeza intelectual, está a la par del fino sentido del humor que igualmente le caracteriza. He tenido la suerte de compartir con Eladio estancias en América ("Semanas DINTEL"), múltiples almuerzos y veladas de trabajo,… y nunca hubo una sola ocasión donde no despuntara su inteligente ironía al terciar en la conversación, o el divertido aunque siempre respetuoso comentario acerca de un "chisme o cotilleo" en la función pública, sin faltar jamás el chiste oportuno.

Una vez más, detrás de un gran hombre… siempre hay una gran persona. Ese es Eladio, el imprescindible alto funcionario y el deseado amigo, o cuando menos compañero de reunión. Duro e inflexible en el desarrollo de su responsabilidad administrativa, acostumbrado a gestionar proyectos en los que su "unidad" son los "miles de euros" y los "centenares de personas", es a la vez, tierno y cariñoso, a la par que entrañable, en su vida privada y personal con sus amigos.

Todavía recuerdo aquella Cena-Homenaje del 2006, cuando volvió a sentarse a la mesa después de recibir el Premio, y me confesó emocionado: "Jesús, he recogido muchos premios en mi vida, pero éste me lo llevaré a mi casa para ponerlo en una estantería, porque éste me le lo has dado a mi persona".

Con motivo de esta entrevista en su despacho de Dr. Tolosa Latour, pude efectivamente comprobar que había muchos, muchísimos, premios y reconocimientos… pero faltaba el ide DINTEL!

Ciertamente, Eladio Quintanilla sabe volar muy alto profesionalmente, pero también sabe aterrizar suavemente, para terminar posándose sin ruido, allá donde elige como lugar deseado. Alguna vez me he preguntado, si por las noches, se sube a esa maqueta gigante de avión que tiene en el jardín de su casa, y vuela a lugares donde sólo él sabe llegar. Eladio, la próxima vez que te entreviste, te lo preguntaré abiertamente…

Por lo pronto, muchas gracias por facilitarme ahora esta entrevista.

Eladio Quintanilla es un referente en la Administración Pública por su trayectoria profesional y el volumen de proyectos, por complejidad y presupuesto, que dirige. ¿Cómo ve "Eladio" a Eladio Quintanilla, Gerente de Informática, hoy en día y con la perspectiva del tiempo?

¿Cómo veo a Eladio Quintanilla Gerente de Informática, con la perspectiva del tiempo?

Es una pregunta trampa. Dada la tendencia que todos tenemos, yo también, a ser generosos con la opinión hacia nosotros mismos, si digo que mal, algún "bienpensante" dirá que mal tiene que estar la cosa si eso dice de sí mismo y por el contrario si digo que me veo bien, seré tildado de presuntuoso. Para ser sincero creo que "en una línea estándar". Uno más de los profesionales que trabajamos en esta institución

El tiempo no pasa en balde. Estoy dentro de la Administración Pública desde el año 1973, en el que aprobé la oposición al Cuerpo de Informática de la Seguridad Social. Como curiosidad, cabe decir que estas oposiciones además fueron las que primero se convocaron para personal informático dentro de la Administración española. Desde entonces ha llovido mucho y yo he tenido la suerte de haber pasado por varios puestos cada vez de mayor responsabilidad, siempre en la Administración Pública y al servicio de la Seguridad Social.

Como se ve, mi vida profesional está ligada a dos pilares, la Informática y la Seguridad Social Española.

Creo que la Gerencia de Informática, es ante todo, su capacidad y potencial humano dedicado al servicio de la Seguridad Social.

Ha sido una suerte para todos, que los responsables de la Seguridad Social, en estos últimos años hayan confiado en la informática para resolver los problemas que cada día han ido surgiendo. Ahora, afortunadamente, podemos responder, a todo aquello que los gestores nos demandan, que no es poco, del modo que mejor resuelva sus intereses

Nos puedes hablar de la Gerencia que diriges, contarnos a quién presta soporte, de quién depende, por qué se crea y cómo evolucionó, cuáles son sus misiones y funciones principales, etc.

El origen básico de lo que hoy llamamos Gerencia de Informática, tiene sus raíces principales en dos Centros de Proceso de Datos, que en su momento daban su servicio al Instituto Nacional Previsión, y al Mutualismo Laboral. La integración de ambos CPD´s se realizó en 1988, y la integración de las bases de datos la realizamos en 1991. Hasta ese momento había una disociación entre la Afiliación de Trabajadores y Empresas, y la Recaudación, con el abono de las Prestaciones. Esta unificación fue necesaria, y es lo que ha permitido el mayor avance en la automatización de la gestión. Ahora con la perspectiva del tiempo, esto parece sencillo, pero puedo asegurar que no lo fue. Aquella fusión se hizo muy en precario, con los medios que en ese momento podíamos contar.

Como todas las grandes empresas, hemos evolucionado en un constante crecimiento, tanto en los entornos host como en los sistemas abiertos, trabajando en modo distribuido cuando en central no había capacidad, y centralizando cuando ha sido posible. Desde hace un par de años hemos consolidado un centro de respaldo a pocos kilómetros de Madrid, que nos da la seguridad necesaria para poder garantizar a los ciudadanos que la información que les afecta está protegida.

La creación de la Gerencia, viene dada por un plan de racionalización que se ha ido consolidando en lo que somos actualmente. Nuestro plan de mejora y crecimiento ha sido

entendido de forma natural por los grandes partidos políticos del país, por lo que afortunadamente no hemos sufrido interrupciones en nuestro trabajo ni en la necesaria evolución de nuestros sistemas.

La Gerencia, tiene naturaleza de Servicio Común y está adscrita a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social. Además dependemos funcionalmente respecto a los programas y proyectos que afecten a sus competencias respectivas, de: la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, del Instituto Nacional de la Seguridad Social , del Instituto Social de la Marina –, de la Intervención General de la Seguridad Social, y de la Tesorería General de la Seguridad Social. Entre las funciones principales, dentro del ámbito de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, y de cara a estas Entidades puedo destacar, entre otras: la elaboración y proposición de los planes directivos de Sistemas de Tecnologías de la Información y de las Telecomunicaciones; la aprobación de normas de carácter técnico y metodológico que nos garanticen la homogeneidad, compatibilidad, interrelación, etc., de todos los sistemas de información , actuales y futuros; la creación, custodia y administración de las bases de datos corporativas del sistema, además de los sistemas de seguridad y de confidencialidad, el informe de los expedientes de adquisición de bienes y servicios informáticos; los expedientes de modificación de las relaciones de puestos de trabajo de carácter informático; y los planes de formación en tecnologías de la información y las comunicaciones.

Tenemos definida nuestra misión, como ser el instrumento tecnológico al servicio de la Seguridad Social para aproximar la gestión al ciudadano.

Nos hemos fijado unos valores, tales como:

Calidad para cumplir en tiempo y forma los requerimientos del cliente de la manera más eficaz y eficiente, partiendo de previsiones realistas. Relación, como capacidad para interactuar y mejorar la comunicación y conocimiento mutuo. Agilidad, para la reacción ante imprevistos e Innovación, como actitud proactiva para la detección y aplicación de acciones futuras.

¿Podrías concretar para nuestros lectores, con más detalle vuestra estructura, modelo organizativa, reparto interno de tareas, etc.?

Nuestra organización está basada en cuatro unidades básicas:

- Unidades Orientadas al Cliente de Gestión.
- El Centro de Asuntos Externos, encargado de la relación con estos para conocer sus demandas y necesidades.
- El Centro de Coordinación, para el desarrollo y seguimiento de proyectos, tanto para cubrir necesidades internas, como las comunes de las Entidades Gestoras y la TGSS.
- El Centro de Servicios, que provee la continuidad en el servicio, planifica y concreta nuevas necesidades, se encarga de la producción y mantiene la técnica de los sistemas.

Un segundo pilar son las unidades de Soporte interno:

- El Centro de Administración de Recursos y Gestión de Adquisiciones, que mantiene y controla recursos físicos y humanos necesarios, controla nuestro presupuesto y provee infraestructura física allá donde haga falta.
- El Centro de Tecnología, que se dedica básicamente al estudio y conocimiento de las nuevas tecnologías que continuamente aparecen en el mercado así como de las normas en las arquitecturas internas y definición de estándares.
- El Centro de Pre–explotación, que es el puente levadizo que deben atravesar las nuevas aplicaciones y productos que se desean instalar en nuestros sistemas de producción. Verifica el cumplimiento de nuestros requisitos, con controles de la calidad del software, en todos los entornos: host, internet, intranet, analiza la vulnerabilidad de nuevos sistemas y produce recomendaciones para la

mejora de la eficiencia de los productos de desarrollo.

- El centro de Calidad, Auditoría y Seguridad, que mantiene y supervisa el mapa de procesos definido, controla con EFQM la calidad de nuestros servicios, audita el uso de las bases de datos, controla los posibles abusos y mal uso de los datos, y mantiene un plan de seguridad en todos los ámbitos de trabajo.
- Los Centros de Desarrollo, que son unidades que desarrollan sus trabajos cercanos a los Centros de gestión. Conocen de primera mano las necesidades que necesitan cubrir y son los encargados de desarrollar las herramientas necesarias para que puedan llevar a cabo sus objetivos de acuerdo con una planificación pactada.

Por último, estarían las Unidades Provinciales de Informática, recientemente creadas y adscritas a la GISS, y cuya función es el soporte informático, en los entornos provinciales y locales.

Se habla bastante en estos últimos tiempos de "Crisis y Seguridad Social". ¿Tiene alguna repercusión la cuestión de fondo en vuestra actividad tecnológica y en la dotación presupuestaria?

No vivimos en una burbuja en la que los problemas de la sociedad no nos afectan. En estos momentos y en las circunstancias tan particulares que vivimos, también nosotros estamos afectados por la actual situación. De todos modos, nuestra inversión en tecnología no se ha visto muy afectada, aunque si nos han regalado un buen cinturón con dos o tres ojales internos nuevos que debemos apretarnos. Habíamos propuesto un presupuesto para este año con crecimiento pequeño, y aún así hemos tenido que reducir bastante, del orden de un 5,6 % del capítulo II, y un 3,6 % del capítulo VI.

¿Afectarán las restricciones presupuestarias a la Gerencia? ¿Cuáles son sus planes de inversión para el presente ejercicio?

Hasta ahora, no hemos abandonado ni uno sólo de los proyectos ya en marcha. Alguno de ellos no llevará el ritmo planificado originalmente y sin embargo, existen otros donde el ritmo se ha aumentado.

Teníamos un presupuesto antes de los recortes de 71,9 M€, y entre otros, por ejemplo, hemos mejorado el equipamiento básico host, estamos dando los pasos para la contratación de almacenamiento para sistemas abiertos y para una solución de consolidación back-up provincial, así como también de una VTL (Virtual Tape Library).

De cualquier modo espero que podamos dar respuesta a las demandas que se nos hagan. En una reciente charla, el Secretario de Estado de la Seguridad Social definió los tiempos de crisis como "tiempos interesantes" y estoy de acuerdo. La sociedad siempre ha crecido más cuando más se la demanda, y en estos momentos hay que echar imaginación y ganas pues la solución de los problemas pasa por el aumento de la productividad y ahí tiene mucho que hacer la tecnología. Son pues a mi entender momentos de inversión en tecnología como el medio más barato de aumentar la citada productividad.

Somos necesarios pero no somos el "objetivo". Somos el medio y estoy convencido que al menos en esta institución es algo que desde antiguo se tiene muy claro.

En ocasiones, los proyectos tecnológicos de la Gerencia se consideran como faraónicos. ¿Cuál es tu opinión al respecto? ¿De cuál de ellos te sientes más orgulloso profesionalmente, y cuál consideras ha supuesto un mayor hito en tu carrera?

El adjetivo "faraónico", no es que me guste mucho ya que en demasiadas ocasiones se asocia con "grandioso, caro e innecesariamente sobrepasado en dimensiones".

Yo creo, y lo digo sin falsa modestia, no hay nada más falso que la falsa modestia, nuestras aplicaciones son todo lo sencillas que la norma nos permite. Lo que las da dimensión son los volúmenes tratados.

No debemos olvidar quiénes son nuestros clientes. Los directos son alrededor de 100 Direcciones Provinciales, más de 1150 oficinas, además de otras muchas entidades que mantienen conexión con nosotros como son las Mutuas, SPEE, Ayuntamientos, Comunidades autónomas etc... Mantenemos una gran oficina virtual donde por un lado damos servicios profesionales, tales como el Sistema RED dirigido a graduados sociales, organismos con concierto de Asistencia Sanitaria, pequeñas empresas a través del sistema PROL, etc., y servicios a los ciudadanos con acceso con o sin certificado digital, que permiten conectarse a determinados servicios muy solicitados como la Vida Laboral, el "¿Cómo va mi pensión?", etc.

Me siento muy orgulloso de muchos proyectos, algunos promocionados o diseñados por mí, pero, de lo que me siento más orgulloso, además de que sigamos dando servicio día a día con esta gran fábrica de números, es del potencial humano y de todos los colaboradores con los que cuento.

Lo mismo ocurre en cuanto a cifras de volumen de datos procesados y almacenados por los Sistemas de Información de la Gerencia. ¿Cuál es tu punto de vista?

Tenemos una capacidad transaccional importante. Resolvemos alrededor de 10M de transacciones-CICS/día, y cuando debemos imprimir, nuestra producción se mide en "Palés". Contamos con tres trenes de impresión capaces de imprimir en formato DIN A4 más de un millón de páginas/día.

Nuestros clientes finales son más de 18 M de trabajadores, además de 1,3 M de empresas activas, y cerca de 8M de pensionistas y esto si son números grandes.

La importancia pues la da la unión de todo esto, afiliación de los trabajadores, las empresas en las que prestan sus servicios, la recaudación mes a mes, y la tramitación de las prestaciones.

La gestión de la Seguridad Social debe de contemplar muchas particularidades.

De su trabajo depende el bienestar de tantas personas, que desgraciadamente no podemos hablar nunca de sencillez, y ya me gustaría.

Afortunadamente, nuestros socios tecnológicos, como a ellos les gusta llamarse, nos proveen de herramientas suficientes y en continua evolución, lo que nos permite seguir dando respuesta a las demandas que de modo continuo se nos hacen.

Pensando en el futuro inmediato, ¿qué proyectos pensáis abordar?

Estamos abordando un cambio tecnológico, con el que pretendemos poder realizar todas las nuevas aplicaciones de modo que permitan una gestión procedimental como evolución desde la transaccional que se realiza actualmente.

En lo relativo a las que están actualmente en uso, nos hemos establecido el compromiso de transformarlas, adaptándolas a este nuevo modo de gestión.

Para ello, hemos desarrollado un entorno de trabajo que hemos llamado, Pros@, en el cual de modo sencillo se pueden construir nuevas aplicaciones con características tales como que la realización de las tareas por parte del usuario final es gobernada por un flujo de trabajo definido en el correspondiente procedimiento o proceso de negocio; la posibilidad de aplicaciones convencionales compuestas por una serie de servicios o transacciones que el usuario ejecuta según su necesidad; la posibilidad de implementar procesos de negocio sin intervención humana, desencadenados de forma periódica o bajo ciertas condiciones o eventos; la modelización del concepto de expediente administrativo como una abstracción de nivel superior que permite agrupar la realización de diferentes procedimientos de negocio relacionados entre sí y otras funcionalidades propias de la gestión administrativa como puede ser la gestión documental, firma electrónica, etc.,

Eladio Quintanilla Rojo

Nacido en Burgos en el año 1945, es Informático de la primera promoción de Vitrubio: lleva en el mundo informático desde el año 68 en que entró a trabajar como becario en Construcciones Aeronáuticas, SA.

En el año 1973 aprueba la primera oposición de funcionarios específica de Tecnologías de la Información, ingresando en el entonces Instituto Nacional de Previsión. Desde entonces y de forma ininterrumpida, ha prestado sus servicios dentro de la Administración de la Seguridad Social, desempeñando muy diversos puestos de responsabilidad, siendo el primero en el año 1980, año de creación de la Gerencia de Informática, en la que fue nombrado Jefe del Departamento Provincial de Informática de Burgos.

Posteriormente, en el 1986, fue requerido por el entonces Gerente, Javier Nozal, para desempeñar el puesto de Jefe de Área de Análisis del Centro de Desarrollo. En el año 1989 pasó a desempeñar el cargo de Director del Centro de Nuevos Desarrollos y al unificarse los desarrollos, fue nombrado Director del Centro de Desarrollo.

Ocupó dicho cargo hasta 1993, año en que fue designado Director del Centro de Producción, Sistemas y Comunicaciones de la Gerencia de Informática.

En el año 2000 fue nombrado Gerente de Informática en la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, cargo que ocupa en la actualidad.

Por otra parte, ¿cómo está dando respuesta la Gerencia a la Ley 11/2007? ¿Cuál será su grado de cumplimiento a 31 diciembre 2009?

A esto… una declaración de principios:

"Nuestro deseo es cumplir en tiempo con la Ley 11/2007 y en esto estamos trabajando".

Ahora bien. Aunque el título de la Ley pueda inducir a error, ésta no contempla solamente un cambio tecnológico, sino un nuevo paradigma en el modo de realizar la gestión administrativa.

En lo que a nosotros compete, estamos trabajando en el desarrollo de las herramientas básicas que permitan ejecutar la gestión administrativa de acuerdo con lo que la Ley establece. Esperamos terminar esta tarea con tiempo suficiente.

Otra cosa es que la Seguridad Social pueda convertir la totalidad de sus procesos, aunque en ello estamos y seguimos trabajando.

¿Deseas comentar algún otro tema a nuestros lectores?

Los que estamos en este mundo de las TIC en la Administración Pública, tenemos ante nosotros una magnífica oportunidad, que no podemos desaprovechar, de mejorar la relación de los ciudadanos con sus servicios públicos. Para ello, nosotros debemos aportar nuestros conocimientos y trabajo y los responsables de la Administración, los medios suficientes para poder realizarlo con eficacia.

La tecnología no es barata pero como dije antes, la inversión en tecnología, es el medio más barato para aumentar la productividad y esto es algo muy necesario en las actuales circunstancias.