

ALGO HUELE EN CAPITANÍA MARÍTIMA, Y NO ES EL PESCADO

Por Carme Cámara

Son las diez de la mañana del tercer miércoles de mayo y, en el interior de las oficinas de Capitanía de Barcelona, los diez funcionarios no dan a basto para atender ni a las citas previas (asignadas con cuentagotas) ni a las tres personas que se encuentran en la puerta, entre ellas, Francisco.

Francisco necesita que se le expida el título de un curso que ya ha realizado para poder reincorporarse al buque atunero en el que desempeña tareas en la sala de máquinas durante cuatro meses, precedidos de otros cuatro de vacaciones. Sin embargo, pese a que intenta durante dos días consecutivos que le atiendan por teléfono para poder preguntar cómo proceder, no ha conseguido contactar con el departamento por esta vía. Obligado a solicitar cita previa a través de la página web, se encuentra con la sorpresa de que la fecha que le ofrecen es dentro de cinco meses. Dado que él tiene que embarcar en apenas diez días, asombrado y molesto, decide presentarse en las oficinas.

Francisco expone: “En enero, siendo previsor, ya que me encontraba embarcado en aguas del Índico, pedí a un familiar que contactara con Capitanía y solicitara información sobre las fechas del curso básico de supervivencia en el mar, sin el cual no puedes embarcar. Es un curso de dos días de duración. A mi familiar le informan entonces de que el sistema informático estaba siendo modificado y que en esos momentos el proceso de inscripción se encontraba en pausa. Le recomendaron que me presentase en marzo en las oficinas para realizar la inscripción de manera presencial”.

Francisco llega a tierra en febrero, teniendo por delante cuatro meses de vacaciones. “En marzo me acerco a las oficinas y, para mi sorpresa, me informan de que el curso ya está completo y que tengo que apuntarme al siguiente, que se realizará en mayo”. Se inscribe en él y sigue disfrutando de sus

vacaciones. Ciertamente es que dicho curso puede realizarse también en un centro privado, a un coste de unos 300 euros, y que si recurres a esta opción puedes completarlo de manera inmediata. El problema es que, una vez cursado, los trámites para convalidar la opción privada (pago de tasas, presentación en Capitanía...) son iguales que si lo has hecho en el centro concertado. La diferencia es que, en el segundo caso, además de que el coste lo sufraga la CEE, el documento que acredita que estás inscrito en dicho curso (aunque la fecha de realización del mismo sea a un año vista) ya te permite embarcar.

Considerando además los cuatro meses de vacaciones y el ahorro de 300 euros, lo más habitual es decantarse por esta última opción. La única diferencia es que el pago puede realizarse de manera inmediata en la opción privada, mientras que en la concertado hay que esperar a que haya plazas. Pero el tiempo no se detiene y llega mayo, y Francisco, teniendo bajo el brazo el documento que acredita que ya tiene los conocimientos básicos para sobrevivir en el mar ante imprevistos como un incendio o abandono del buque, se dirige a capitanía con la firme determinación de no regresar a casa sin su convalidación. En la puerta, tres hombres parecen estar esperando a que les llegue la hora concertada de ser atendidos o, tal vez, a alguien que está en el interior realizando algún trámite. Francisco va a abrir la puerta, pero quien la abre es un vigilante de seguridad de mediana edad, de metro sesenta de altura, al que le falta casi todo el pelo y buena parte de los dientes. Su postura y su expresión facial transmiten algo que uno no sabe si es afabilidad o ese “no sé qué” que te convierte en el blanco de las burlas de las mentes obtusas, en diana del acoso. En cuanto Francisco le pone al corriente de por qué se ha personado sin cita previa, el vigilante de seguridad desaparece en el interior del edificio para trasladarle a alguien lo que acaban de explicarle. Apenas dos minutos después, reaparece para repetir lo que le han indicado: que vuelva en octubre, el día en el que le han citado. Francisco asiente y, sin perder la compostura, solicita una hoja de reclamación. El vigilante parece descomponerse. Parece, porque casi pasa desapercibida la expresión en su mirada que balbucea: “¿Y dónde están las hojas de reclamaciones?”. En ese momento, cruza por detrás del vigilante una funcionaria de mirada tan azul como sorprendida, se detiene y lanza la pregunta al aire. “¿Qué ocurre?”. El vigilante de seguridad le explica que Francisco quiere la hoja

de reclamaciones. La mujer le pide a Francisco que le explique cuál es el problema. Francisco intenta resumirlo, pero explicarse con precisión no está dentro del abanico de virtudes del marinero. Se incorpora una segunda funcionaria, vestida de negro de pies a cabeza, literalmente, y de mirada clara en todos los sentidos que tiene la palabra. Mi única aportación a la conversación es para matizar que Francisco embarca en diez días. La mujer de negro, informa de que, pese a que tiene que marcharse, ella va a atender a Francisco en ese momento y que si a posteriori quiere presentar la queja, que lo haga. Nos hace seguirla a un despacho y, sin más preámbulos, empieza a desplazarse con el ratón por su pantalla de ordenador. Unas preguntas clave y, en cinco minutos, el trámite está prácticamente terminado.

Cuando estás con alguien que tiene ganas de hablar, no importa si el de la palabra no es uno de tus dones, porque la persona hablará sin que tú tengas que decir nada. Imagina si resulta que sabes hacer las preguntas adecuadas. Capitanía Marítima depende del Ministerio de Transporte, Movilidad y agenda urbana. Este órgano está falto de personal, pero de eso solo se habla, y de refilón, cuando hay una desgracia con pérdidas humanas, medioambientales o económicas. Y no estoy muy segura de si es ese el orden de prioridades correcto. No se convocan oposiciones desde no se sabe cuándo, lo que ha generado una sobrecarga de trabajo en el funcionariado. Sobrecarga que genera agotamiento y estrés, que provoca un alto número de bajas laborales de larga duración. La pandemia del Covid-19, entre otras muchas cosas, trajo consigo una serie de cambios que llegaron para quedarse. El trato entre personas se ha reducido drásticamente. Muchos trámites se realizan ahora vía telefónica, de forma telemática y por videollamada. Se trata de una transformación necesaria, porque estamos inmersos en la era digital. Los problemas aparecen cuando no se está preparado tecnológicamente. Por no mencionar a toda esa población que está instaurada en el analfabetismo digital o que a duras penas acomete con éxito el relevo del viejo Smartphone por uno nuevo. Además, la brecha digital se debe no solo a la falta de conocimientos, sino también a un factor económico, que dificulta o imposibilita en muchos casos la renovación de unos dispositivos electrónicos que van quedando obsoletos actualización tras actualización. Tampoco falta quien no puede asumir el servicio de internet en casa. Y de esto



tampoco se habla porque supone un estigma comparable a tener el virus del SIDA en los años ochenta. La gran mayoría de estamentos públicos está funcionando todavía con cita previa, cuando los aforos fueron derogados hace más de un año, por no hablar de entidades bancarias que penalizan a sus clientes por realizar operaciones en ventanilla cuando existe la opción de realizarlas desde el cajero o de manera online. A muchos organismos, este modus operandi les ayuda a disimular la flagrante falta de personal y a mitigar algo el impacto del absentismo laboral. Tras bambalinas, los trabajadores, personal interino y funcionariado víctimas del *burnout*. Y sin hablar mucho porque bastante tienen con sobrevivir. De la fama de la que gozan como funcionarios, esa que dice que el funcionario es vago y antipático, no se preocupan, porque andan ocupados cuidando su salud mental. Solo a veces, los astros se alinean y se dan casos similares a los de Francisco, en los que se le tiene que expedir el título sí o sí, porque si no, no puede cumplir su contrato. Y si no cumples tu contrato, te despiden. Entonces, una simple hoja de reclamación, es la pasarela que te lleva de lo virtual a lo real. Y, sin saber muy bien cómo, obtienes tu trámite saltándote las barreras invisibles y tratando con una persona. Cómo se hacía antes. Francisco y yo abandonamos Capitanía Marítima con el título en una carpeta. Tras la puerta que se cierra a nuestras espaldas, ese olor a algo que empieza por eme y rima con “mala gestión”.