Traspaso al partir de una operación y regresar a casa

26 Enero 2024

Puntos clave

- CONSIDERE qué información le ayudará a su sucesor a incorporarse al puesto sin contratiempos y a continuar con las tareas específicas de apoyo a la operación.
- COMIENCE a recopilar documentos, correos electrónicos y otra información desde el momento de la llegada y rellene la plantilla de traspaso a medida que progrese, con el fin de evitar que el proceso de traspaso se convierta en una carga al final de la misión.
- NO PROGRAME una reunión informativa de traspaso después de partir; en lugar de ello, facilite sus datos de contacto para responder a preguntas específicas.
- ORGANICE una reunión de despedida para celebrar el final de su misión, reflexionar sobre la experiencia y agradecer el apoyo recibido.
- PREVEA el regreso a su hogar y a sus tareas habituales, y planifique un descanso tras la partida para facilitar la transición.

1. Líneas generales

Un traspaso organizado de forma correcta garantiza que el trabajo continúe sin mayores interrupciones tras un cambio de titular. Se considera aconsejable compilar un archivo o carpeta con información esencial, como textos de antecedentes, documentos clave y una lista de contactos, que permitan al nuevo funcionario comprender el trabajo, los problemas específicos y comunicarse con las personas adecuadas. Este llamado “paquete”, además, es de gran valor si el traspaso no puede realizarse en persona, y puede complementarse bien con una llamada por Teams.

Por otra parte, el periodo de traspaso coincide también con la preparación de la partida y la reincorporación a la vida normal y al trabajo. No se debe desestimar la transición de un destino

de emergencia con alta presión al entorno normal, por lo que es necesario reflexionar al respecto para evitar llevarse el estrés a su hogar.

Esta sección reúne recomendaciones sobre el traspaso y el regreso al término de las misiones de emergencia.

2. Relevancia para operaciones de emergencia

Cuando se trata de operaciones de emergencia de evolución rápida, un traspaso estructurado es fundamental para evitar perder tiempo valioso en la transición entre dos personas que ocupan el mismo cargo. Si el titular y la nueva persona que ocupará el cargo no coinciden en persona, entonces la información sobre el trabajo específico debe transmitirse por otros medios, como archivos y documentos electrónicos, o en papel. Un archivo que contenga los documentos principales y material de lectura pertinente ayudará al sucesor a asumir la función rápidamente y apoyar la operación de emergencia de forma eficaz desde el principio. Es preferible que dicho archivo esté disponible desde antes de la llegada, ya sea por correo electrónico o mediante un enlace a una carpeta en línea, con el fin de ahorrar tiempo y brindar una ventaja inicial al nuevo titular. Asimismo, ofrecer una llamada a través de Teams elevará la calidad del traspaso.

3. Guía principal

Traspasos

Un traspaso debidamente organizado es parte fundamental del éxito de una misión. En lugar de percibirse como una acción puntual, se debe considerar como una que se basa en la interacción continua y mutua con los colegas del equipo, incluidos los que no forman parte del Equipo de Respuesta de Emergencia y los colegas locales que se quedaron. En caso de que no exista un sucesor en un puesto internacional, el traspaso y la transición se realizarán a un colega nacional. Es importante que no dé por sentado que esa persona ya conoce todos los detalles del trabajo que usted ha realizado.

En caso de que sea factible un traspaso personal, programe una presentación del nuevo titular a través de reuniones presenciales con sus homólogos internos y externos. Es un esfuerzo que posteriormente se verá recompensado, puesto que las reuniones personales suelen ser más efectivas al momento de establecer vínculos y generar confianza.

Si el titular y el sucesor no logran coincidir en persona, entonces el titular debe notificar a los homólogos internos y externos, personalmente o por escrito, el nombre (si se conoce) y la función del sucesor antes de su llegada, y fomentar un ambiente acogedor y de apoyo.

En caso de que existan tantas dificultades que impidan la elaboración de un paquete de traspaso, organice al menos una llamada mediante Teams con el sucesor para brindarle un resumen de los puntos y contactos esenciales. Procure organizarla antes de partir: la experiencia ha demostrado que, cuando el personal parte y regresa a su trabajo habitual, otras prioridades pasan a primer plano y hay menos tiempo y disposición para realizar un traspaso constructivo.

Contenido recomendado que puede incluir en una nota de traspaso

- Descripción de las funciones que desempeñó durante la misión, las cuales pueden ser muy diferentes a la descripción estándar del puesto
- Archivo Léame con documentos clave y material de referencia.
- Lista de reuniones periódicas a las que se debe asistir
- Lista de informes a presentar y plazos
- Nota sobre los proyectos e informes que ha elaborado y completado
- Lista de proyectos en curso con actualización de su estado y prioridades, obstáculos y contactos de los socios
- Recomendaciones
- Otras observaciones variadas
- Lista de contacto de homólogos externos y partes interesadas; si es posible, incluya una breve descripción

La mejor forma de preparar el archivo Léame es guardando los documentos y archivos relevantes en una carpeta en línea específica a la que pueda acceder el sucesor. Aun en la era digital, se conservan archivos físicos con originales o copias impresas de documentos importantes (por ejemplo, contratos firmados); inclúyalos también en el traspaso.

El mismo enfoque resulta útil para elaborar la nota de traspaso. Así, las tareas no se convierten en una carga adicional durante el periodo de partida, el cual puede ser agobiante. Comparta con su supervisor el enlace al archivo Léame y la nota de traspaso. Encontrará un modelo de la nota en los anexos de esta entrada.

Por último, aunque no menos importante, complete las formalidades de salida y deje sus datos de contacto (número de teléfono, correo electrónico) para posibles consultas posteriores. Algunas de las formalidades al dejar el puesto incluyen la devolución del equipo de la organización (tal como el teléfono, la tarjeta SIM, la computadora portátil, el radio, entre otros), firmar la hoja de custodio, entregar tarjetas de identificación de las Naciones Unidas y otras, y finalizar todos los pagos y obligaciones.

Regreso

Si bien está deseoso de volver a su hogar, la partida podría resultar agobiante y la transición para incorporarse a la vida normal podría plantear desafíos. Es posible que le parezca difícil desprenderse de la operación de emergencia, dejar al equipo y poner fin al compromiso. Las necesidades continúan, pero es otra persona quien debe ocuparse de ellas, y el hecho de que un sucesor asuma el trabajo significa que nos percatamos de que somos reemplazables.

Celebre el final de su misión con una reunión informal de colegas para reflexionar sobre su experiencia, lo que ha contribuido a la operación, tanto profesional como personalmente, y para despedirse y dar las gracias. Informe también a sus homólogos externos de su partida y agradézcales por la cooperación y el apoyo.

Si la misión se realiza en un lugar de destino de categoría E o D, organice una reunión informativa posterior a la misión con la Sección de Bienestar Psicosocial y programe su tiempo libre compensatorio obligatorio después de la misión para propiciar una “zona intermedia”

durante la cual pueda dedicarse tiempo a sí mismo y a recuperar la normalidad de su rutina. Si no tiene derecho a tiempo libre compensatorio, solicite vacaciones anuales para tomarse un descanso.

Le esperan familiares y amigos cuya vida continuó en su ausencia. Al mantener el contacto por Internet, la brecha que creó la separación y la distancia puede subsanarse en cierta medida, pero quizá no del todo. Visualice su regreso, las expectativas de sus seres queridos y las suyas propias. Seguramente querrá contar sus experiencias, pero puede que no todas sean aptas para los demás. Plantéese acudir a un consejero profesional para contar las cosas que no pueda compartir con su familia y amigos, para no sufrir un impacto negativo con el tiempo.

Sus colegas tendrán la expectativa de que vuelva a ser el usted “de siempre” y de que asuma plenamente su cargo y sus responsabilidades como de costumbre. Pídales a sus colegas y a su supervisor que tengan consideración si necesita tiempo para volver a adaptarse. Por otra parte, si la reincorporación al trabajo y a la vida cotidiana le resulta difícil, puede que sea conveniente buscar asesoramiento profesional.

Lista de Verificación

- Reúna información y documentos relevantes relacionados con el trabajo en una carpeta en línea durante su despliegue para que le sirva como archivo de traspaso ya listo al final de la misión.
- Cuando elabore el paquete para su sucesor, considere la información que le ayudó a usted o que le hubiera ayudado a su llegada.
- Consulte la nota modelo de traspaso para obtener orientación sobre qué tipo de información se debe incluir.
- Si no es posible una reunión presencial, organice una llamada por Teams para facilitarle la información necesaria a su sucesor, preferiblemente antes de su partida.
- Informe a sus homólogos internos y externos de su partida y pídales que apoyen a su sucesor.
- Una reunión de despedida para dar las gracias y despedirse contribuye a la preparación para el regreso.

- Manténgase en contacto con su familia y amigos durante su ausencia; tenga presente que sus vidas continúan al margen de la suya y que reunirse puede llevar algún tiempo.

- Asista a la reunión informativa posterior a la misión que dirige la Sección de Bienestar Psicosocial y tómese el tiempo libre compensatorio obligatorio, o bien solicite vacaciones anuales después de la misión de emergencia para facilitar la transición a su vida cotidiana.

- Busque ayuda profesional si tiene dificultades para adaptarse tras regresar a casa.

4. Políticas y directrices

Anexos

UNHCR, Handover Note template, 2024

5. Contactos principales

Sección de Bienestar Psicosocial

Sección de Servicios Médicos