

Propuestas del Sistema de Servicio – Tercer Borrador

Visión general de la sesión:

- | | |
|---|-------------------|
| • Introducción & antecedentes | 10 minutos |
| • Servicios de grupo y servicios locales | 15 minutos |
| • Intermedios, estado/nación, zonas | 15 minutos |
| • Admisión a la CSM | 10 minutos |
| • Procesos | 15 minutos |
| • Preguntas y respuestas | 20 minutos |
| • Conclusión | 5 minutos |

Introducción y antecedentes del proyecto

10 minutos

Sobre las mesas para esta sesión – Declaración de la Visión, adenda del Informe de las Propuestas del Sistema de Servicio del IAC del 2012 y lista de resoluciones y de sondeos informales de opinión (si no se encuentran disponibles copias completas del IAC), hojas para tomar notas, hojas de Tradiciones y Conceptos

Repase brevemente los materiales que se encuentran sobre las mesas, e infórmele a todos que el IAC se encuentra disponible en el Internet **Diapositiva 1:**

Presente a los facilitadores del taller.

Objetivos del taller **Diapositiva 2**

Explique que este taller tiene únicamente la intención de proveer una introducción a las ideas que se encuentran contenidas en el informe, y responda la mayor cantidad de preguntas que le sea posible, ayudando a que las personas entiendan las resoluciones de mejor forma y para que participen en los sondeos informales de opinión en el IAC. Las propuestas contienen mucha información detallada y sería imposible cubrirlo todo en esta sesión, pero pueden leer el ensayo y la adenda en el IAC 2012 o encontrará más información en el Internet en la página del proyecto. También puede escribirle a los Servicios Mundiales o a su delegado regional.

(Pregúntele a los asistentes si ya han asistido a un taller sobre el sistema de servicio y/o si están familiarizados con las propuestas.)

Antecedentes del proyecto **Diapositiva 3**

Muchos miembros han preguntado “¿de dónde viene este proyecto?”. En los últimos años hemos “adaptado” la estructura de la mejor manera posible y seguimos escuchando que las comunidades continúan teniendo los mismos problemas relacionados con los servicios locales:

- Durante años las sesiones indefinidas en los Talleres Mundiales a través de toda la confraternidad preguntaban cuáles eran los temas más significativos que los miembros

enfrentaban; la mayoría respondieron que eran los retos relacionados con los servicios locales. La apatía al servicio casi siempre era el reto #1 – la gente no se quiere involucrar.

- En las mesas redondas de RRPP con los profesionales de los campos de los centros de tratamientos, médicos, y jueces, les preguntamos cuáles eran sus percepciones sobre NA y cómo ha sido la experiencia de trabajar con nosotros. Indicaron que existen retos significativos como que NA es difícil de contactar o que existen varios cuerpos de servicio para contactar.
- En la última década hemos tenido varios Temas de Debate enfocados en nuestro sistema de servicio (Infraestructura, Nuestro Sistema de Servicio, Liderazgo, Comunicación). Los miembros han compartido, entre otros temas, que hay poca capacitación y poca consejería, que faltan servidores de confianza, que existe un ambiente de recuperación negativo en nuestras reuniones de servicio y que los servicios son ineficaces (por ejemplo, las líneas telefónicas de ayuda que nadie contesta).

El Proyecto del Sistema de Servicio está contemplando al sistema de servicio de manera integral para pensar sobre maneras de cómo resolver algunos de estos problemas. El proyecto se adoptó unánimemente en la CSM 2008; se reafirmó unánimemente en la CSM 2010; el nuevo proyecto se propondrá en la CSM 2012 para determinar que tipo de transición tendrá.

Información adicional sobre los antecedentes se encuentra disponible en el sitio Web: www.na.org/servicesystem.

El primer material concreto que se originó del proyecto fue Una Visión del Servicio de NA en la CSM 2010. **Diapositiva 4**

En agosto del 2010 publicamos las propuestas del “primer borrador”, después de que en la conferencia recibimos los aportes de las ideas iniciales del proyecto. Recibimos aportes sobre esas propuestas hasta finales del 2010, en marzo del 2011 se publicaron las propuestas del “segundo borrador” y luego se revisaron y se volvieron a publicar las propuestas como parte del IAC del 2012. Las diferencias que existen entre el primer borrador al actual no son muy importantes en su mayoría—es más que todo un refinamiento que un replanteamiento. También hemos agregado materiales nuevos en cada ocasión, se han presentado reflexiones sobre los procesos que utilizamos en el servicio, y algunos ejemplos sobre cómo se **podrían** ver las ideas en diferentes tipos de comunidades.

Diagrama de la espina del pescado Diapositiva 5

Este diagrama ilustra los diferentes elementos de cualquier sistema exitoso: estructura, procesos, personas y recursos. Esos elementos deben trabajar en conjunto para que nuestra visión se haga realidad. Las propuestas de nuestro primer borrador se enfocaron casi exclusivamente en la estructura—aunque la estructura estuvo “motivada por el proceso”. Lo

que esto quiere decir es que los temas del proceso (por ejemplo, ¿Cómo comunicarse más eficazmente con el público? ¿Cómo apoyar a los grupos de mejor forma?) reportaron nuestras ideas sobre cómo estructurar los cuerpos de servicio.

Las propuestas del segundo y tercer borrador presentaron más ideas sobre los procesos. En la medida que continuamos discutiendo las ideas para determinar cómo proveer servicios más eficazmente y cómo continuar refinando estas propuestas, esperamos poder desarrollar estas ideas sobre los procesos, las personas y los recursos más a fondo.

Esto se relaciona con la Resolución 1.

Los cinco principios fundamentales Diapositiva 6

Las resoluciones en el IAC intentan capturar algunos de los principios que son la base de nuestra manera de pensar sobre un sistema revisado.



Motivado por el propósito: Cada unidad de la propuesta del sistema de servicio está diseñada para responder a una necesidad o a un grupo de necesidades específicas del grupo y las responsabilidades de cada unidad deben ser claramente definidas y entendidas. **Esto se relaciona con las Resoluciones 4 y 5.**



Enfocado en el grupo: La Unidad de Apoyo al Grupo (UAG) se enfoca en ayudar a los grupos en sus esfuerzos de llevar nuestro mensaje. **Esto se relaciona con la Resolución 2.**



Definidos por límites geográficos: Siguiendo los límites geográficos establecidos por nuestras unidades y grupos de servicio donde sea práctico, haría que fuera más sencillo para los profesionales y para el público en general, encontrarnos y comunicarse con nosotros. También nos permitiría interactuar de mejor forma con los cuerpos profesionales y legislativos. **Esto se relaciona con las Resoluciones 7 y 8.**



Colaborativo: La provisión exitosa de servicios depende de que todos los elementos de un sistema de servicio funcionen en conjunto para lograr una meta común. La toma de decisiones por consenso motiva los esfuerzos cooperativos de los cuerpos de servicios, y la comunicación y planificación ayudan a los cuerpos de servicio a que cooperen y sincronicen los esfuerzos de manera “vertical” y “horizontal” a través de la estructura. **Esto se relaciona con las Resoluciones 5 y 6.**



Flexible: Pensamos de manera enfática que la forma debe seguir a la función y que las comunidades deben tener la flexibilidad de adaptar el sistema en la manera que mejor funcione para ellas. Desde el punto de vista estructural eso se puede lograr a través de los cuerpos de servicio opcionales, o “cuerpos intermedios”, los cuales pueden responder a las necesidades específicas si el modelo general de la UAG-USL-estado/nación/provincia no puede acomodarse a la distancia, a la densidad de población, o a las necesidades de lenguaje en una comunidad determinada. **Esto se relaciona con la Resolución 7.**

Servicios de grupo y servicios locales

15 minutos

Ahora hablaremos sobre algunas de las ideas en las propuestas para proveer servicios locales.

Explique cómo en nuestro sistema actual, los CSAs tienen la responsabilidad de apoyar al grupo y de proveer servicios locales. De esta forma está descrita la responsabilidad del CSA en la *Guía de los servicios locales de NA*. En muchos casos, tener este enfoque doble significa que las necesidades del grupo se pasan por alto. **Diapositiva 7**

Estas propuestas ofrecen una división de estas tareas entre la UAG y la USL. La UAG está dedicada a apoyar al grupo y la USL está dedicada a proveer servicios locales. Las USLs son más grandes y están definidas por límites geográficos donde sea posible (por ejemplo, ciudad, pueblo).

Apoyo al grupo Diapositiva 8

La UAG es el lugar donde los grupos locales se reúnen para discutir sus temas aparte de sus “asuntos de negocios” y de las pautas de NA. **Esto se relaciona con la Resolución 2.**

La UAG ofrece cambios estructurales y de proceso con el propósito de prestar mejor apoyo a los grupos:

- Las UAGs son foros de discusión para los temas de los grupos, no son cuerpos de servicio para tomar decisiones
- Varias UAGs pueden formar una USL – esto puede variar dependiendo del tamaño y de la densidad de población
- Las UAGs están basadas en los vecindarios

¿Qué ocurre en la UAG? **Diapositiva 9**

- Le da la bienvenida y presta servicios de largo alcance a grupos y miembros nuevos
- Se comparte información de manera informal – de grupo a grupo
- Orientación e introducción al servicio
- Capacitación y consejería informal (**Esto se relaciona con la Resolución 3**)
- Provee servicios informales limitados (colocar volantes, prestar apoyo a los esfuerzos de largo alcance o de H&I) si es necesario
- Asistencia abierta; por lo menos un delegado designado de cada grupo

Opciones de la UAG Diapositiva 10

Existen dos opciones estructurales para organizar la UAG: de dos vías y lineal.

Mientras más discutía la junta mundial las dos opciones, más sentido parecía tener la opción de dos vías. En particular, la idea de realizar reuniones trimestrales de la USL reduce la cantidad de reuniones de servicio a las que tendría que asistir un delegado de grupo, haciendo que sea

menos pesado asistir a las reuniones de la USL y de la UAG. Sin embargo, algunas comunidades podrían preferir utilizar la opción lineal.

Opción de dos vías:

- La UAG de dos vías tiene el enfoque *principal* de preservar la simplicidad de la reunión
- La opción de dos vías requiere que los grupos envíen un delegado a la USL y a la UAG
- Las reuniones trimestrales de la USL ayudan a que esta opción sea menos exigente con los recursos del grupo

Opción lineal:

- La UAG es parte de la corriente de delegación entre el grupo y la USL (si es necesario explique el término “corriente de delegación”) y el grupo solo tiene que enviar un delegado a la UAG
- La UAG lineal todavía tiene el propósito *principal* de apoyar al grupo, aunque sería difícil mantener este enfoque cuando está conectado con la USL

Servicios locales Diapositiva 11

La unidad de servicio local:

- Provee la mayoría de los servicios locales
- Se adapta a los límites geográficos reconocidos cuando sea posible y práctico
- Está motivada por el propósito y por la visión – (si es necesario explique estos términos)
- Está motivada por la planificación – (Si es necesario explique estos términos)

Se relaciona con la Resolución 5

Las propuestas presentan más información detallada sobre cómo podría funcionar la unidad de servicio local (USL).

En principio, existen varios componentes principales de la USL:

1. Conferencia local de planificación: **Diapositiva 12**
 - Un evento que se realiza 3-4 veces por año
 - Consiste de delegados de los grupos y de las UAGs, miembros de la Junta Local de Servicio, coordinadores de proyectos, miembros que están interesados
 - Una de las reuniones es la Asamblea Anual de Planificación. Otras reuniones subsiguen al ciclo de planificación:
 - Aprobar grupos de trabajo y presupuestos
 - Monitorear y reportar sobre los servicios y si es necesario redirigir
 - Evaluar los servicios y realizar elecciones para la Junta Local de Servicio

- Enfoque principal: ejecutar el paso de este trimestre en el ciclo anual de planificación
 - Toma de decisiones por consenso
2. Asamblea anual: **Diapositiva 13**
- Sondeo ambiental para recopilar aportes dentro y fuera de NA que pueden afectar la prioridad de servicios y el suministro de servicios
 - Reafirmar las prioridades existente, establecer nuevas prioridades
 - Podría completar algunos proyectos e iniciar otros
 - Asistencia amplia de delegados de grupos, delegados de UAGs, miembros de la junta local de servicio, coordinadores de proyectos y miembros de grupos de trabajo y miembros que estén interesados
 - Toma de decisiones por consenso
3. Junta local de servicio: **Diapositiva 14**
- Se reúne mensualmente (o cuando sea necesario)
 - Consiste de administradores de las oficinas de servicio, delegados al próximo nivel de servicio, y coordinadores para servicios esenciales
 - Supervisa los grupos de trabajo y los servicios esenciales
 - Coordina las asambleas de planificación
 - Desarrolla presupuestos y planes
 - Mantiene relaciones externas

Delegar & comunicar

Diapositiva 15

- En el ámbito local—se delegan más detalles administrativos.
- De esta manera, esperamos crear un ambiente donde la discusión y las decisiones en la USL puedan estar más enfocadas a la planificación, a las prioridades, a establecer qué rumbo se debe tomar, etc. Es más estratégico y menos administrativo. Más bosque, menos árbol.
- No hay intención de cambiar cómo se llega a una conciencia en el ámbito local para llevar esta conciencia a la CSM.
- Hemos comenzado a hablar sobre algunas maneras con las que podemos ayudar a mejorar las comunicaciones y conectar lo que se encuentra desconectado (por ejemplo, comunicación entre los servicios mundiales y los servicios locales)—como, por ejemplo, podría ser útil sincronizar los ciclos de planificación en el sistema de servicio—pero sabemos que todavía nos queda mucho camino por recorrer.

- Todos esperamos que podamos tratar muchos de estos problemas de comunicación. ¡Estaremos receptivos a todas las ideas!

Cuerpos de servicio intermedios, estado/nación y zonas

15 minutos

Diapositiva 16

Los cuerpos de servicio intermedios se formarían cuando la densidad de población o la distancia (o lenguaje) indiquen que sería necesario. El cuerpo intermedio es como la pieza de un “acordeón”; le dan flexibilidad al sistema para que cumpla con las necesidades que se generan por las distancias largas o por los índices altos de población o por poblaciones minoritarias o por razón del lenguaje.

Explique las características principales de un cuerpo de servicio intermedio, incluyendo que:

- Ocupan el espacio que existe entre los cuerpos de servicio actuales – como las piezas de un acordeón
- Se forman en base a las necesidades y se pueden estructurar para que se adapten a las condiciones locales
- Su propósito principal es facilitar la comunicación, pero que también pueden proveer servicios

Cuerpos de servicio de estado/nación Diapositiva 17

Las propuestas describen un sistema donde la mayoría de los servicios se suministran localmente, pero los servicios se coordinarían en un ámbito estatal, nacional, o provincial. Entonces existirían cuerpos de servicio para la mayoría de los estados en los EEUU y en las provincias del Canadá como también para países afuera de los EEUU.

- Sabemos que necesitamos definir más lo que constituye un “estado” versus una “nación”.
- Algunos países que están organizados por estados y que ya tienen regiones múltiples, como Brasil, México, Rusia y la India, podrían organizarse con estados en lugar de naciones. Y algunos lugares como Nueva Inglaterra y las naciones Balcanes podrían decidir combinar los estados o las naciones.
- Las comunidades limítrofes pueden unirse a estados vecinos para recibir servicios si esto es práctico para ellos.

Algunas de las cosas que un estado/nación/provincia podría incluir: **Diapositiva 18**

- Interactuar con gobiernos estatales y con cuerpos profesionales
- Organizar asambleas y convenciones
- Coordinar recursos centralizados como líneas telefónicas de ayuda, sitios Web, oficinas de servicio, seguros de responsabilidad civil y para eventos, presentaciones de capacitación

- Proveer un enlace de comunicación entre la CSM y la comunidades locales de NA

Las zonas en un sistema de servicio **Diapositiva 19**

Algunas de las ideas para las zonas en un sistema de servicio son:

- Las zonas ofrecen oportunidades para que existan comunicaciones entre los cuerpos de servicio de estado/nación y comunicaciones entre los SMNA y esos cuerpos de servicio de estado/nación.
- Las zonas podrían requerir estándares comunes sobre cómo están estructuradas y sobre cómo funcionan, por ejemplo, ¿tienen un cuerpo administrativo, funcionan como cuerpos de servicio que toman decisiones, utilizan el proceso de toma de decisiones por consenso?
- Si se contempla al servicio de manera sistemática, tiene sentido reexaminar los límites geográficos zonales

Papeles posibles que las zonas podrían desempeñar incluyen: **Diapositiva 20**

- Desarrollo de la confraternidad
- Desarrollo del liderazgo
- Planificación –recopilar información y proveerla a los SMNA para el sondeo ambiental
- Circulación de fondos – ¿Cómo son parte de esto las zonas?
- Compartir las prácticas adecuadas
- Un punto de conexión
- Un enlace de comunicación como se describió anteriormente

Admisión a la CSM

10 minutos

Diapositiva 21:

Asegúrese que los asistentes estén familiarizados con lo que es la CSM y explique los antecedentes del proceso de admisión brevemente si es necesario, incluyendo:

- Durante el transcurso de los años se han utilizado diferentes métodos para la admisión de regiones, de un proceso informal en las etapas iniciales de la CSM y más recientemente llenar una aplicación formal y un proceso de votación para las regiones que cumplieron con los criterios de admisión
- El criterio que se aprobó en la CSM 2000 no ha tenido éxito siempre en ayudar a la conferencia para que tome decisiones
- La CSM ha continuado creciendo y su tamaño y costo se están volviendo inmanejables
- En la CSM 2008 se acordó que se colocará un período de moratoria de 2 ciclos de conferencia para la admisión de regiones que se crearon como resultado de una división

regional, mientras que la junta mundial trabajaba en crear otras opciones para el proceso de admisión

La Junta Mundial recomendará un modelo de admisión basado en los cuerpos de servicio de estado/nación/provincia. Este modelo podría tener un período de vigencia por razón del tamaño de la CSM, pero parece que es el modelo más práctico en este momento.

Tendrá que haber algún otro criterio de admisión, como por ejemplo experiencia previa en el servicio.

Algunas regiones que consisten de partes de estados tendrán que unificarse. Se espera que esto también tenga el efecto de permitirles que puedan proveer servicios en todo el estado, lo cual no pueden hacer en la actualidad.

Todavía se está discutiendo la configuración para estados o países más grandes que en la actualidad tienen más de una región.

Si tiene sentido, algunos estados o países más pequeños se pueden agrupar para propósitos de admisión y para provisión de servicios, por ejemplo, Nueva Inglaterra o los países Balcanes.

Procesos – el cambio más significativo

15 minutos

Procesos **Diapositiva 22**

Como lo han visto en la descripción breve de la USL, este borrador de propuestas tiene más información sobre procesos, por ejemplo la planificación en la USL. También hemos hablado bastante sobre muchos de los otros procesos. Por ejemplo, este borrador de las propuestas ofrece más ideas para la circulación de fondos y para la distribución de la literatura.

La mayoría de la información en las propuestas sobre los procesos es amplia y está dirigida a los principios en lugar de estar dirigida a las prácticas concretas. A continuación encontrarán los principios para cinco procesos principales:

Comunicación: Compartir información e ideas con cada otro. Utilizar las herramientas de mejor forma y ligar la comunicación con la planificación

Liderazgo: Identificar el liderazgo potencial, capacitando, aconsejando, utilizando a los líderes veteranos eficazmente

Planificación: Determinar cuáles son las necesidades actuales, establecer metas específicas, evaluar y asignar recursos, monitorear y realizar ajustes

Toma de decisiones: Trabajando en equipo para tomar decisiones a través del consenso donde sea posible, ejercer la delegación y la rendición de cuentas

Administración de la información: Capturando, manteniendo y entregando información cuando sea necesario

Preguntas y respuestas

20 minutos

Responda la mayor cantidad posible de preguntas que el tiempo permita, asegurando que queden algunos minutos para concluir la sesión.

Conclusión

5 minutos

Diapositiva 23

Estas propuestas crearán la base de las discusiones en el *IAC* 2012.

- Proyecto actual de 4 años que concluirá en la CSM 2012
- En el *IAC* 2012 estamos ofreciendo 8 resoluciones para votación en la CSM 2012, además de 9 sondeos informales de opinión sobre ideas específicas de las propuestas.
- Le solicitaremos a la conferencia otro proyecto para iniciarlo en el 2012 para trabajar con los planes de transición

Sitio Web del sistema de servicio **Diapositiva 24**

Más información se encuentra disponible aquí: <http://www.na.org/servicesystem>