

## Sistema de Servicio-Perspectiva General del Proyecto Foro Zonal Latino Americano

### Resumen del Proyecto:

- **Introducción & Antecedentes**
- **Explicación de las Propuestas  
incluyendo efecto en Latino América** **25 minutos**
- **Preguntas y Respuestas** **40 minutos**
- **Conclusión** **10 minutos**

### Introducciones y Antecedentes

15 minutos

**En las mesas – Hojas para tomar notas, Lapiceros, Reglas, Declaración de la Visión, Hojas de 12 & 12, Actualización del informe de Febrero del 2011**

Repase brevemente los materiales sobre las mesas, y déjele saber a todos que toda la información se encuentra disponible en el Internet.

**Slide 2- Objetivos del Taller:** Explique que este taller tiene el único propósito de proveer una introducción de las ideas, explique cómo podrían afectar a las comunidades del FZLA, y responda la mayor cantidad de preguntas posibles. Estas propuestas tienen mucha información detallada y sería imposible cubrir todo aquí, pero pueden consultar en na.org donde encontraran toda la información. También le pueden escribir a los SMNA.

Las propuestas cubren toda la estructura de Servicio desde los grupos a los servicios mundiales, pero hoy nos enfocaremos más en el suministro de servicios locales en las comunidades del foro. (Cambios a nivel nacional y el asentamiento en la CSM no deberían verse afectados con excepción de Brasil y México).

Querían proveer un tiempo amplio para preguntas y respuestas—para poder elaborar o explicar lo que más desean escuchar- y por esa razón solo estamos presentando una perspectiva general.

[Pregunte quien asistió a un taller sobre el sistema de Servicio o quine está familiarizado con las propuestas.]

**Hable brevemente sobre la historia del proyecto. Slide 3:**

Al final de los 90s se reestructuraron los servicios mundiales—se unifico nuestro presupuesto, se disolvieron las juntas separadas, etc. Los resultados han sido positivos. Los servicios locales no se han examinado hasta ahora de manera sistemática/holística.

Nuestra estructura actual se heredo en nuestra etapa inicial, mucho antes de que se adoptaran los conceptos en 1992. El sistema actual se diseño para cumplir con las necesidades de NA en los años 70s. Na en la actualidad es:

- Mas grande – mas de 58,000 reuniones semanales
- Estamos en más de 130 países

- Enfrentamos actitudes sociales/gubernamentales muy diferentes en relación con la adicción y la recuperación

Hemos “reconvertido” la estructura de la mejor manera que hemos podido pero continuamos oyendo que existen los mismos problemas. Hemos tenido varios Temas de Debate enfocados en el sistema de servicio (Infraestructura, Nuestro Sistema de Servicio, Liderazgo, Comunicación) y los miembros siempre hablan sobre la falta de capacitación y de tutoría, la falta de servidores de confianza, el ambiente negativo de recuperación en nuestras reuniones de servicio y los servicios inefectivos (por ejemplo, líneas de ayuda que nadie contesta). Ese espera que estas propuestas comiencen a resolver algunos de estos problemas.

El proyecto se adopto unánimemente en la CSM 2008; se reafirmo unánimemente en la CSM del 2010.

Tenemos más información adicional sobre los antecedentes.

El primer material de trabajo que provino del proyecto fue: La Declaración de la Visión que se aprobó en la CSM 2010. En agosto del 2010 publicamos el “primer borrador” de las propuestas, después de que recibimos aportes sobre las ideas. Recibimos aportes sobre las propuestas hasta finales de año, y ahora acabamos de publicar un segundo borrador” de las propuestas. En la mayoría de los casos las diferencias no son muy grandes, —esta mas relacionado con refinar que con repensar.

#### **Cinco Principios Fundamentales Slide 4:**

[Hubo un cambio desde el primer borrador. Había 4 principios y ahora hay 5, agregamos “Colaborativo”.]

**Motivados por el Propósito:** Cada cuerpo de Servicio tiene un propósito claro definido que influencia su estructura y le da orientación a sus actividades.

**Enfocado al Grupo:** El grupo sigue siendo nuestra manera más efectiva de llevar el mensaje y entonces un sistema de servicio efectivo apoyara a los grupos cuando sea posible. La unidad de apoyo de grupo (UAG) en cada modelo se enfoca en ayudar a los grupos en sus esfuerzos de llevar nuestro mensaje.

**Definido por Límites Geográficos:** Contemplar límites geográficos establecidos donde sea práctico para nuestros cuerpos de Servicio nos permitiría comunicarnos y cooperar con cuerpos profesionales y legislativos, haciendo que sea más fácil que se comuniquen con nosotros los profesionales y el público en general.

**Flexible:** Un sistema efectivo debería ser lo suficientemente flexible para que cumpla con los diferentes tipos de condiciones a través de NA. Cada modelo ofrece ideas para cuerpos de servicio opcionales o “intermedios que podrían utilizarse si es necesario, pero no es “obligatorio.”

**Colaborativo:** Un suministro de servicios exitoso depende de que todos los elementos de un sistema de servicio trabajen en equipo para lograr una meta en común.

#### **Diagrama de la Espina del pescado Slide 5:**

Aquellos de ustedes que han leído el borrador de las primeras propuestas o que han asistido un taller reconocerán el diagrama de la “espina del pescado”. Este diagrama ilustra los diferentes elementos de un sistema: estructura, proceso, personas y recursos. Esos elementos deben trabajar en equipo para lograr nuestra visión. Nuestras propuestas del primer borrador se enfocan casi exclusivamente en la estructura—

aunque fue una estructura “motivada por el proceso”. Esto quiere decir que los temas sobre procesos (por ejemplo, ¿cómo comunicarse más eficazmente con el público?) suministraron información sobre nuestras ideas de cómo estructurar los cuerpos de servicio.

Ahora este segundo borrador de las propuestas tiene más ideas sobre los procesos. En la medida que continuamos discutiendo ideas sobre cómo proveer servicios más eficazmente y continuamos refinando estas propuestas, esperamos poder desarrollar más aun las ideas sobre los procesos, personas y recursos.

## **Explicación del efecto de las propuestas en las comunidades del FZLA**

**25 minutos**

### **Slide 6:**

Ahora vamos a hablar sobre como las ideas afectaran a sus comunidades.

### **Slide 7 Cuerpos de servicios estatales/nacionales:**

Este es el nivel donde sus comunidades probablemente experimentarían pocos cambios. Las propuestas dan una idea general de un sistema donde la mayoría de los servicios se suministrarían localmente, pero los servicios se coordinarían a un nivel estatal, nacional, o provincial. Entonces habría cuerpos de servicio para la mayoría de los estados Americanos y para las provincias de Canadá como también para países como las comunidades del FZLA.

- Sabemos que debemos definir mas lo que constituye a un “estado” versus a una “nación”
- Algunos países que se encuentran organizados por estados y que ya tienen regiones múltiples como Brasil, México, Rusia e India, podría organizarse por estados en lugar de nación. Y algunos lugares como Nueva Inglaterra o las naciones de los Balcanes podrían desear combinar estados o naciones.
- Comunidades limítrofes podrían unirse a estados vecinos por razones de suministro de servicios, si es practico

El borrador reciente de las propuestas da una idea general de las ideas iniciales del proceso.

Algunas de las cosas que podrían hacer un estado/nación/provincia, incluyen:

- Interactuar con cuerpos gubernamentales o profesionales de todo el estado
- Organizar asambleas y convenciones
- Coordinar recursos centralizados como líneas de ayuda, sitios web, oficinas de servicio, seguros de responsabilidad civil y para eventos, implementación de capacitación
- Proveer un enlace de comunicación entre la CSM y las comunidades locales de NA

### **Asentamiento en la CSM**

Recomendaremos un modelo de asentamiento basado en los cuerpos de servicio estatales/nacionales/provinciales. Este modelo podría tener un periodo de validez por razón del tamaño de la CSM, pero parece ser el más práctico en este momento.

No hablaremos mucho aquí sobre el asentamiento porque la mayoría de las comunidades no serán afectadas por esta propuesta, pero con gusto responderemos las preguntas durante la sesión de preguntas y respuestas.

### **Slide 8 Cuerpos de Servicio Intermedios:**

Parece que los cuerpos de Servicio intermedios fueron una de las partes más confusas de las propuestas iniciales. Hemos intentado aclarar esto en este borrador.

Resumidamente: se formarían cuando la densidad de población o la distancia (o el lenguaje) indican que se necesitan. El cuerpo intermedio es como las piezas de un “acordeón”; le dan flexibilidad al sistema para que cumpla con las necesidades que se presentan por razón de distancias largas o por densidades de población o por poblaciones minoritarias que hablan lenguajes diferentes.

Explique las características principales de un cuerpo intermedio, incluyendo:

- Ocupan el espacio que existe entre los cuerpos de servicio existentes – como las piezas de un acordeón
- Se forman con base a la necesidad y se pueden reestructurar para que se acomoden a las condiciones locales
- Su propósito principal es de facilitar la comunicación, pero también pueden proveer servicios

Sus comunidades seguramente no necesitan utilizar esta parte de las propuestas en este momento.

### **Slide 9 Servicios Locales Enfocados:**

Explique como el CSAN en nuestro sistema actual tiene la responsabilidad de apoyar a los grupos y de proveer servicios locales. Así es como esta descrito el CSA en la GSL. En muchos casos, tener este enfoque doble hace que pasen desapercibidas las necesidades de los grupos.

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. La USLs son más grandes y cuando es posible se definen por límites geográficos (por ejemplo, ciudad, pueblo).

### **Slide 10: Servicios Locales:**

Estos servicios podrían tener los cambios más significativos para sus comunidades. Estos cambios son ambos cambios estructurales y de procesos para la mayoría de las comunidades.

Desde el punto de vista estructural:

- Las UAGs son informales y su tamaño es determinado por la vecindad donde se encuentran. Están basadas en el debate no en la toma de decisiones.
- Las USLs son más grandes y su enfoque es de proveer servicios.
- Varias UAGs conformarían una USL, y esto podría variar dependiendo del tamaño y de la densidad de población

La UAG es donde los grupos locales se reúnen para discutir sus temas aparte de los asuntos de “negocios” y de las políticas de NA.

Que ocurre en la UAG:

- Se proporciona capacitación & tutorial informal
- Se discuten los asuntos del grupo, y se comparte en el grupo
- Se le da la bienvenida y se le presta ayuda a grupos y a miembros nuevos
- Se proporciona orientación & introducción al servicio
- Se comparte información de manera informal

- Se proveen servicios limitados de manera informal (colocar volantes, respaldar labores de largo alcance o H&I)
- La asistencia es abierta; por lo menos un delegado designado de cada grupo

### **Slide 11: Opciones de la UAG/USL:**

Existen dos opciones estructurales para organizar una UAG: lineal y de dos pistas.

Inicialmente pensamos que podríamos reducirlas en las propuestas del segundo borrador pero parecían haber ventajas para ambas dependiendo de la comunidad y por eso la junta no vio una razón en la actualidad para reducir las opciones. Las propuestas proporcionaron mas detalles sobre porque una comunidad podría seleccionar una opción sobre la otra.

Opción Lineal:

- La UAG es parte de la corriente de delegación entre el grupo y el resto de NA – [ si es necesario explique el término “corriente de delegación”]
- La UAG lineal todavía tiene el propósito *principal* de prestarle apoyo al grupo

Opción de Dos Pistas:

- La UAG de dos pistas tiene el enfoque *único* de prestarle apoyo al grupo, manteniendo la simplicidad de la reunión
- La opción de dos pistas requiere que los grupos envíen un delegado a la USL y la UAG

### **Slide 12: Servicio Local—la USL:**

La USL está enfocada principalmente en la planificación del suministro de servicios. La USL:

- Provee la mayoría de los servicios locales.
- Se ajusta a un límite geográfico reconocido cuando sea posible y cuando sea practico – [explique estos términos si es necesario]

Las propuestas del Segundo borrador proveen más detalles sobre como podría funcionar una unidad de servicio local, la USL.

En esencia, existen dos componentes principales en la USL:

#### 1. La Conferencia Local de Planificación

- Un evento que se realiza de 3-4 veces / al año; La Junta Local de Servicio (JLS) se elige aquí
- Consiste de delegados de las UAGs y LSUs, miembros de la Junta Local de Servicio, líderes de proyectos o de grupos de trabajo, miembros interesados
- Una de estas reuniones es la Asamblea Anual de Planificación
- Podrían ser sesiones de enfoque, como una sesión para interactuar con otro nivel (colaborativo) como talleres del IAC o una capacitación
- Enfoque principal: ejecutar la etapa de este trimestre en el ciclo anual de planificación
- Decisiones tomadas por el consenso

Asamblea Anual

- Un evento grande durante el ciclo para revisar y re-enfocar cada año
- Sondear, reconfirmar prioridades, establecer prioridades nuevas
- Se podrían completar las labores de algunos grupos de trabajo e iniciar otros grupos
- Delegados de grupos, delegados de UAGs, miembros de Junta Local de Servicio, coordinadores de proyectos & miembros de grupos de trabajo + cualquier miembro interesado

## 2. Junta Local de Servicio:

- Se reúne mensualmente (o cuando es necesario)
- Incluye oficiales administrativos & delegados al próximo nivel de servicio
- Supervisa a los grupos de trabajo
- Coordina asambleas de planificación
- Desarrolla presupuestos y planes
- Mantiene relaciones externas

### **Slide 13: Procesos—el Cambio Más Significativo:**

Todavía se necesitan procesos concretos documentados, y se ha progresado algo en este tema, pero continúa siendo un enfoque principal del proyecto.

Como lo han visto en la descripción breve de la USL, este borrador de las propuestas tiene más información sobre la planificación y hemos conversado bastante sobre planificación y sobre muchos de los otros procesos.

### **Slide 14: Ejemplos de Procesos**

La mayoría de la información sobre los procesos que se encuentra en este “segundo borrador” de las propuestas es amplia y está dirigido a los principios más que a las prácticas concretas. Hemos incluido los principios para cinco procesos principales:

#### Comunicación

Compartir información & ideas entre nosotros. Utilizar las herramientas de mejor forma y enlazar la comunicación con la planificación

#### Liderazgo

Identificar el liderazgo potencial, capacitación, tutoría, utilizar eficazmente a los líderes veteranos

#### Planificación

Determinar las necesidades actuales, establecer metas específicas, evaluar y asignar recursos, monitorear y hacer ajustes

#### Toma de Decisiones

Trabajar juntos para tomar decisiones a través del consenso donde sea posible, practicar la delegación y ser responsable ante quienes prestamos servicio.

#### Administración de la Información

Capturar, mantener y entregar información cuando sea necesario.

**Todavía tenemos que resolver muchos temas en estas propuestas incluyendo:**

- Circulación de fondos, incluyendo como se financian las UAGs (si las UAGs necesitan fondos)
- Distribución de Literatura
- Temas legales: Corporaciones, seguros, OSRs
- Sincronizar los ciclos de planificación a través del sistema
- ¿Quién crea los cuerpos de servicio intermedios?
- ¿Quién determina los límites de las USLs?
- ¿Cómo trabajan los comités que comparten servicios?
- “Anomalías” estatales/nacionales y como identificarlas y resolverlas
- Mas criterio de asentamiento

**Slide 15: Cronograma de trabajo**

Este “Segundo borrador “de las propuestas formara la base de las discusiones que nos ayudaran a darle forma a la IAC

- El proyecto actual de 4 años finalizara en la CSM 2012
- Esperamos tener puntos sobre los cuales podamos estar de acuerdo en principio para el Informe de la Agenda de la Conferencia del 2012.
- Le solicitaremos a la conferencia otro proyecto que se iniciaría en el 2012 para desarrollar detalles sobres esas ideas en principio sobre las cuales nos habríamos puesto de acuerdo como también la transición y los planes de implementación.

**Slide 16: Sitio Web del Sistema de Servicio**

Para mantenerse involucrado, visite esta página:

<http://www.na.org/servicesystem>