**Taller Básico del Sistema de Servicio para el FZLA 2015—Esquema**

1. Bienvenida. Presentación de los facilitadores.
2. Nuestra agenda para el día de hoy es simple. Vamos a comenzar presentando las ideas del sistema de servicio y después continuaremos con presentaciones breves por parte de algunas comunidades que están implementando algunas de las ideas. También tenemos planificado utilizar algo de tiempo al final para responder preguntas. La presentación es algo larga debido a que a que hay que cubrir mucha información. Esperamos que puedan tenernos paciencia. Trataremos responder todas sus preguntas, pero si no podemos, por favor escribanos o llámenos cuando lo deseen.
3. El Proyecto del Sistema de Servicio es realmente un esfuerzo de desarrollo de la confraternidad. Las ideas del Proyecto tienen la intención de poder suministrar servicios más eficazmente.

Los Servicios Mundiales de NA realizaron un inventario y una reorganización en la década de los 90s, pero nunca miramos de manera similar el suministro amplio de servicios locales. Después de haber tenido discusiones sobre los temas de servicios locales durante años, la conferencia aprobó unánimemente el Proyecto del Sistema de Servicio en el 2008.

1. Uno de los primeros resultados del Proyecto fue Una Visión para el Servicio en NA. Nuestra visión nos dice cuál es la razón por la cual estamos trabajando, y sirve como piedra angular para todos nuestros esfuerzos de servicio para que siempre sepamos **porque** estamos haciendo lo que hacemos.
2. Todas las ideas que han surgido del Proyecto del Sistema de Servicio están reforzadas por algunos principios claves:
* Centrado en el grupo-el grupo es la manera principal en que llevamos el mensaje y es crucial que aseguremos que se cumplan las necesidades del grupo.
* Colaborativo—las ideas del sistema de servicio motivan la colaboración dentro de los organismos de servicio y de un organismo de servicio a otro.
* Impulsado por el propósito—la forma se adapta a la función
* Basado en la geografía—este principio ha evolucionado un poco desde el comienzo del proyecto. Este principio anteriormente se llamaba “definido por límites geográficos,” pero en este punto de la evolución de las ideas del sistema de servicio podría ser más exacto decir que esta “consciente de” o “enfocado en” los límites geográficos. Hay dos razones principales del enfoque en los estados, naciones, todo el país de NA, etc. Primero, intentar asegurar que NA llegue a todas las partes del estado/nación/provincia. Segundo, para que podamos interactuar más fácilmente con el público, asegúrese de que sea fácil encontrarnos y que podamos comunicarnos con las instituciones en el ámbito estatal o nacional.
* y Flexible—lo que funciona en un lugar puede que no funcione en otro lugar. Siempre debemos estar dispuestos a adaptarnos y probar cosas nuevas.

**En donde nos encontramos en la actualidad en relación con las ideas del sistema de servicio:**

1. La Conferencia de Servicio Mundial del 2014 aprobó tres mociones que están enfocadas en el apoyo al grupo y en el suministro de servicios locales. Repasaremos estas mociones ahora brevemente.
2. Moción #4: Acordar, en principio, avanzar hacia un sistema de servicio que contenga foros de apoyo al grupo: encuentros orientados al diálogo y centrados en las necesidades del grupo, tal como se describen en las siguientes características, que se incluya como una opción en la Guía de Servicios Locales junto con nuestras unidades de servicio actuales.
3. El texto del IAC incluyo una lista de características esenciales de un foro de apoyo al grupo (FoAG):
* Orientado al dialogo
* Centrado en el grupo
* Orientado a la capacitación
* Abierto a todos

Como también las características recomendadas de un FoAG:

* De tamaño barrial o vecinal
* Se reúne mensualmente

En un momento hablaremos más sobre estas características.

1. Moción #5: Acordar, en principio, avanzar hacia un sistema de servicio que contenga conferencias de servicio local: conferencias estratégicas orientadas al servicio, tal como se describen en las siguientes características, que se incluya como una opción en la Guía de Servicios Locales junto con nuestras unidades de servicio actuales.
2. Características esenciales de una conferencia de servicio local (CSL):
* Impulsada por planes
* La forma se adapta a la función
* Estratégica
* Basada en el consenso

Características recomendadas de una CSL:

* Se reúne trimestralmente
* Definida por límites de condado, ciudad o pueblo
1. Moción #6: Acordar, en principio, avanzar hacia un sistema de servicio que contenga juntas de servicio local: un organismo supervisado por la conferencia de servicio local que administra el trabajo priorizado por la CSL, tal como se describen en las siguientes características, que se incluya como una opción en la Guía de Servicios Locales junto con nuestras unidades de servicio actuales.
2. Características esenciales de junta de servicio local (JSL):
* Responsable ante la CSL
* Cumple con las prioridades de la CSL
* Se reúne mensualmente
* Administra las reuniones de la CSL

Características recomendadas de la JSL:

* Está compuesta por un organismo administrativo y coordinadores de servicio

¿Pero qué quiere decir todo eso? La siguiente parte de este taller está enfocada en intentar dar una visión general de los foros de apoyo al grupo, las conferencias de servicios locales y las juntas de servicios locales.

**Foros de Apoyo al Grupo**

1. Los comités de servicios de área (CSA) tienen un propósito doble: apoyar a los grupos y coordinar servicios locales. Las ideas del sistema de servicio sugieren separar estas dos funciones para que las dos funciones reciban atención completa. Las conferencias de servicio local y las juntas de servicio local coordinan conjuntamente el suministro de servicios locales. Los foros de apoyo al grupo, como lo dice su nombre, se enfocan en el apoyo a los grupos.
2. La Guía del Grupo nos dice, “El grupo es el vehículo principal para transmitir nuestro mensaje.” El trabajo más importante de nuestro sistema de servicio es apoyar a los grupos para que cumplan con su propósito primordial. Los FoAG tienen el propósito de ayudar con esta labor.
3. Son reuniones orientadas al dialogo enfocadas a las necesidades del grupo. También pueden ser un lugar donde se puede distribuir la literatura a los grupos, proveer capacitación y facilitar talleres, o encontrar miembros para que presten servicio en actividades de servicios locales como paneles de HeI o actividades de la confraternidad. Cada FoAG debe tener la flexibilidad de determinar qué actividades asume y como apoyar a los grupos y a la comunidad de mejor forma.

Todos los miembros interesados son bienvenidos a asistir a las reuniones del FoAG, no únicamente los miembros del grupo. Los miembros más nuevos pueden comenzar a aprender más sobre el servicio en NA, y los miembros veteranos pueden compartir su experiencia y pueden tutorar a otros miembros.

1. Inicialmente se pensó que los FoAG se podrían reunir mensualmente y que serían reuniones de tamaño vecinal o barrial, pero en la medida que las comunidades comenzaron a realizar reuniones de los FoAG, nos dimos cuenta que cosas diferentes funcionaban para diferentes comunidades.

Algunos foros de apoyo al grupo se reúnen mensualmente, mientras que otros alternan los meses con las reuniones de área o las reuniones de servicios locales. Otros se reúnen cuando es necesario. Al final las comunidades individuales deciden lo que más tenga sentido para cada comunidad.

Similarmente, existen varias opciones diferentes para los límites del FoAG. Una comunidad que está formada por varios pueblos que están separados por distancias podrían decidir tener FoAGs en cada pueblo, o una ciudad podría tener una reunión del FoAG para cada vecindario. Otras comunidades han tenido éxito reuniendo a todos los grupos en una reunión del FoAG para toda la comunidad. Los FoAGs se pueden formar para apoyar a un grupo con lenguajes específicos en comunidades poli lingüísticas.

Los FoAGs tienen la opción de enviar un delegado a la CSL si lo desean.

**Conferencias de Servicio Local**

1. Servicios locales: la conferencia de servicio local y la junta de servicio local son responsables del suministro de la mayoría de los servicios locales.
2. La CSL es un organismo estratégico, impulsada por los planes. Las reuniones de la CSL están enfocadas en los pasos que constituyen el ciclo de planificación y supervisan los servicios en curso que se repiten cada mes.

La CSL envía un delegado al siguiente nivel de servicio de la misma forma que lo hacen los CSA.

1. A la CSL asisten los representantes de servicio de grupo (rsg), los servidores de confianza de la CSL, incluyendo la junta de servicio local y cualquier miembro interesado. Si una comunidad tiene delegados de los foros de apoyo al grupo, ellos también asistirían.

Una de las reuniones de la CSL cada año es una asamblea de planificación. Este es el lugar donde los grupos de NA proveen orientación sobre los servicios que creen que son más necesarios. Los temas locales son priorizados y se crean soluciones para tratarlos.

1. Las otras reuniones de la CSL están enfocadas en los pasos de planificación: delegar tareas a través de la aprobación de planes de proyectos y de presupuestos, elegir miembros para que supervisen los servicios en curso, monitorear el progreso de los proyectos y de los servicios en curso y evaluar el trabajo que se ha realizado. La CSL utiliza el proceso de toma de decisiones por consenso.
2. El suministro de servicios se puede lograr a través de diferentes medios: grupos de trabajo para proyectos, subcomités, o uno o dos miembros que prestan servicio como coordinadores para un servicio específico, en otras palabras lo que se adapte de mejor forma al tipo de servicio y a las necesidades de la comunidad.
3. De igual que con el foro de apoyo al grupo, la frecuencia de las reuniones de una CSL dependerá de las necesidades de la comunidad. Algunas comunidades podrían decidir programar sus reuniones de la CSL trimestralmente, mientras que otras comunidades podrían decidir realizarlas cada otro mes, alternando con las reuniones del FoAG, o inclusive realizándolas cada mes.
4. Se sugiere que cuando sea practico la CSL este definida por límites geográficos reconocidos. Existen tres razones para esto:
* Evitar la duplicación de servicios
* Asegurar que se cubran todas las partes de un estado o de un país
* Hacer que sea más fácil para los adictos encontrarnos, como también para los profesionales o los miembros del público que podrían referir adictos a nosotros

**Juntas de Servicio Local**

1. La junta de servicio local se enfoca en las tareas rutinarias en la manera en que son delegadas a ellas por la CSL, y de este modo liberando a los grupos de que se atasquen con detalles administrativos. La apatía y la falta de servidores de confianza son dos de las cosas que se mencionan una y otra vez cuando los miembros hablan sobre los retos locales. Los miembros que no están involucrados en el servicio se quejan de “nada importante ocurre en las reuniones del área” o que se utiliza todo el tiempo discutiendo detalles pequeños.
2. Las tareas de la JSL podrían incluir la creación de presupuestos y de planes de proyecto para sean aprobados por la CSL, el pago de cuentas recurrentes, la organización y facilitación de las reuniones de la CSL, o cualquier otra tarea administrativa. La JSL debe rendir cuentas directamente a la CSL.
3. Podría ser útil pensar en la CSL como si fueran los arquitectos del servicio local y la JSL como si fueran los constructores.
4. Realizar reuniones mensuales de la JSL parece ser lo más práctico. Las JSL pueden decidir realizar algunas de sus reuniones por Internet para ahorrar recursos y tiempo de viaje.

El organismo administrativo como también los coordinadores de cada subcomité, y el coordinador de proyectos/servicios asisten a las reuniones de la JSL. Cada comunidad puede decidir sobre la asistencia de miembros adicionales de la JSL dependiendo de sus necesidades.

1. Esto es realmente el resumen de la mayoría de las ideas del sistema de servicio—la consideración que está detrás de estos tres organismos, el foro de apoyo al grupo, la conferencia de servicio local y la junta de servicio locales es separar lo que son tres funciones distintas o tipos de tareas:
* Los temas y las necesidades de los grupos se manejan en las reuniones de los FoAGs
* Las decisiones estratégicas y la supervisión general de los servicios locales se manejan por la CSL
* La administración rutinaria se maneja por la JSL
1. Sobre todo, un Sistema de servicio debe ser flexible para que pueda acomodarse a las necesidades locales y a los recursos que se encuentran disponibles.
2. Pueden encontrar más información en [www.na.org/servicesystem](http://www.na.org/servicesystem), incluyendo los borradores de las herramientas de los FoAG, CSL y la JSL; los materiales relacionados con el sistema de servicio del Informe de la Agenda de la Conferencia 2014 y los antecedentes del mismo proyecto. EL material traducido se publicara en la medida que se encuentre disponible.
3. ¿Qué sigue?
* Reuniones por Internet para implementadores—aquellos que están utilizando en sus comunidades parte de las ideas del sistema de servicio o quienes están pensando en utilizarlas. Realizamos una de estas reuniones en septiembre y esperamos poder realizar más. Si está interesado en ser parte de la reunión por Internet de los implementadores, escribanos a servicesystem@na.org con su nombre, de donde es (área o región) y su posición de servicio, y envíenos una descripción breve de lo que está haciendo su comunidad o lo que tiene interés de hacer. Si hay suficiente interés podríamos considerar realizar estas reuniones en español.
* Personas a menudo nos preguntan si les podemos proporcionar contactos de comunidades que están probando estas ideas del sistema de servicio. Si está interesado en ser parte de la lista de contactos de miembros que están implementando cualquiera de estas ideas del Proyecto del Sistema de Servicio por favor envíenos su información de contacto a servicesystem@na.org y déjenos saber brevemente lo que están haciendo en su comunidad. Por favor recuerde que esta lista se distribuirá a miembros de NA que están buscando comunicarse con comunidades que están implementando las ideas.
* También nos guastaría tener por lo menos una reunión por Internet para aquellos que están prestando servicio en ubicaciones rurales. Si hay suficiente interés también podríamos realizar estas reuniones en español.
* Recientemente reorganizamos la colección de recursos en la página web para servicios locales y nos gustaría recopilar suficientes recursos del sistema de servicio que se hayan desarrollado localmente para que los podamos incluir en un enlace en la página web del proyecto. Por favor envíenos los recursos que hayan creado para apoyar a los grupos, toma de decisiones por consenso, planificación, etcétera.
* Hemos prometido una serie de folletos de servicio – Guía Básica del Sistema de Servicio, Guía Básica de Apoyo al Grupo y Guía Básica de Servicio Local. No hemos tenido los recursos para crear estos materiales, pero todavía tenemos esto en nuestra lista de metas de proyectos.
1. Hemos continuado conversando sobre la implementación de cambios. Para algunas comunidades podría ser abrumador determinar—“¿en dónde comenzar?” Parece que por lo menos parte de la respuesta es que probemos una cosa a la vez—un nuevo proceso, un cambio pequeño. La sugerencia es buscar evolución en lugar de tener una revolución en el servicio en NA.