

Guía Básica del Servicio Virtual – Borrador preliminar del esquema de la herramienta, noviembre 2024

Introducción

- ¿Qué contiene este recurso? (Considerando la extensión efectiva del documento versus la necesidad de incluir todo el material relevante.)
- ¿Qué son los servicios virtuales?
- ¿Por qué podríamos necesitar servicios virtuales?
- Breve historia de los servicios virtuales, incluyendo el reconocimiento de los grupos virtuales en la CSM 2023.
- ¿Cuáles son los términos/lenguaje que utilizaremos? (Incluir un glosario al final del documento.)
- Enlaces a otros recursos.

Grupos virtuales y su rol en el sistema de servicio

- Opciones para que los grupos virtuales participen en organismos de servicio geográficos.
- ¿Qué orientación se necesita para incluir a los grupos virtuales como parte de los organismos de servicio geográficos? Algunos pueden encajar mejor que otros, y puede tomar tiempo para que un grupo encuentre el organismo de servicio adecuado.
- ¿Qué servicios pueden ayudar a proporcionar los grupos virtuales? Esto podría incluir largo alcance virtual, paneles virtuales de H&I, ¿y qué más?
- Relación entre grupos virtuales y grupos presenciales en la misma comunidad.
- Retos de los grupos virtuales al participar en organismos de servicio geográficos: miembros de fuera del área geográfica participando en decisiones de servicio local, dificultades para asistir a reuniones de servicio presenciales, búsqueda de maneras en que los miembros remotos se pueden involucrar en el trabajo de servicio.
- Beneficios de los grupos virtuales al participar en organismos de servicio geográficos: una conciencia de grupo más amplia con mayor participación, los miembros de grupos virtuales pueden tener habilidades técnicas que ayudan a la provisión de servicios virtuales.

Organismos y comités de servicio virtuales

- ¿Cuándo ser virtual y cuándo ser presencial?
- Cómo iniciar un organismo de servicio virtual.
- Opciones para reunirse como organismos de servicio virtual: idioma, zonas horarias, geografía, necesidades comunes – ¿ofrecer opciones?
- Opciones para que los organismos de servicio virtuales se conecten al sistema de servicio en general. ¿Qué orientación se puede ofrecer? Algunos pueden encajar mejor que otros; puede tomar tiempo encontrar el organismo de servicio adecuado.

Ejemplos de servicios virtuales

Hablar sobre el potencial de crecimiento en los servicios, utilizando ejemplos del mundo real. Incluir ejemplos de cómo las áreas, regiones, zonas y los Servicios Mundiales de NA pueden estar mejor capacitados para diferentes tareas.

- Eventos de RR.PP.
- Paneles de H&I
- Paneles para personas en libertad condicional
- Apadrinamiento virtual
- Alcance virtual
- Talleres y presentaciones virtuales de la confraternidad
- Traducciones

Colaboración virtual

- Superar las distancias geográficas.
- Aumentar la accesibilidad.
- Compartir experiencias comunes.
- Unir recursos que cubran necesidades compartidas.

Retos y beneficios de los organismos de servicio virtual

- Retos de los organismos de servicio virtual: retos tecnológicos, costo del acceso a internet en algunas comunidades, diferencias de zonas horarias.
- Beneficios de los organismos de servicio virtual: mayor accesibilidad para servidores de confianza que están geográficamente distantes o tienen necesidades adicionales, conveniencia de la tecnología, nuevas formas de prestar servicios.
- Estrategias exitosas para que los organismos de servicio presenciales (regiones) se conecten con los organismos de servicio virtual (áreas): superar dudas, formas de integrar lo virtual y lo presencial, ¿cómo son similares lo virtual y lo presencial?

Reuniones de servicio híbridas

- ¿Qué son las reuniones de servicio híbridas?
- ¿Cómo pueden las reuniones híbridas ayudar a prestar servicios?
- Retos técnicos comunes.
- Retos comunes de facilitación.
- Puntos básicos sobre equipos.

Flujo de fondos virtual

Estamos redactando un documento separado sobre este tema ya que parece ser un problema para todos los organismos de servicio, no solo para aquellos que funcionan virtualmente. Habrá un enlace a ese documento desde la Guía Básica del Servicio Virtual. Si tiene algún aporte adicional sobre el flujo de fondos virtual, puede compartirlo aquí.

- Flujo de fondos: ¿qué dice la literatura sobre contribuir a otros niveles de servicio?
- Opciones para hacer contribuciones virtualmente.
- Mantener la rendición de cuentas.

- Cuentas bancarias virtuales – mejores prácticas.
- Enfocarse en principios generales / tradiciones en lugar de especificaciones que pueden variar según la ubicación: inclusividad, accesibilidad, responsabilidad.

Eventos virtuales

Dependiendo de la extensión final de la Guía Básica del Servicio Virtual, este tema también puede convertirse en un documento separado vinculado. Si tiene algún aporte sobre los eventos virtuales, puede compartirlo aquí.

- Planificación de eventos virtualmente.
- Organización de eventos virtuales.
- Incorporación de elementos virtuales en eventos presenciales.

Mejores prácticas

- Lo que funciona en algunos lugares puede no funcionar en otros – sugerir opciones.
- Guía sobre ser propietario de las cuentas de plataformas de reuniones.
- Cuidado con la redundancia y el enfoque en solo una o dos plataformas.
- Acceso a contraseñas y cuentas.
- Conciencia sobre los límites de datos en algunas partes del mundo.
- Programación de reuniones virtuales.
- Utilización de IA para tomar notas en reuniones de servicio, incluyendo orientación sobre inquietudes sobre el anonimato al grabar reuniones.

Capacitación

- ¿Qué capacitación se necesita?
- ¿Qué organismos de servicio podrían ofrecer capacitación?
- Tutoría virtual para organismos de servicio menos desarrollados.
- Formatos para recursos de capacitación.

Comunicación virtual

- El rol de los sitios web y el almacenamiento de archivos en la nube en los servicios virtuales.
- Listas de correos electrónicos y aplicaciones de mensajería.
- Redes sociales.