

## ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE SERVICIO

Nuestro sistema de servicio ha sido el enfoque de los Temas de Debate de nuestra confraternidad durante los últimos diez años: desde “¿Cómo podemos crear un puente que construye y mantiene una conexión con el servicio para los miembros de los grupos habituales?” en el ciclo de conferencia del 2000-2002, a través de la “Infraestructura” (2004-2006) y “Nuestro Sistema de Servicio” (2006-2008) a los temas del “Liderazgo” y “Comunicación” en el ciclo que acabamos de terminar (2008-2010). Los aportes que recibimos de estos temas de debate están reflejados en los informes enviados por los delegados regionales a la CSM, correos electrónicos y llamadas telefónicas que recibimos en la OSM y las discusiones que tenemos juntos en los talleres, reuniones zonales, convenciones y en la misma CSM.

Una vez y otra oímos sobre las posiciones de servicio que están desocupadas, la apatía, la mala comunicación y un ambiente negativo en nuestras reuniones de servicio. Otras preocupaciones más específicas incluyen poco o ningún tipo de capacitación para los servidores de confianza, el mal uso o el mal manejo de las finanzas, servicios inefectivos como líneas de ayuda con pocos voluntarios. . . y la lista se alarga más y más y estamos tristemente familiarizados con ella. El Proyecto del Sistema de Servicio se originó por la necesidad que existe de encontrar soluciones nuevas para estos problemas antiguos.

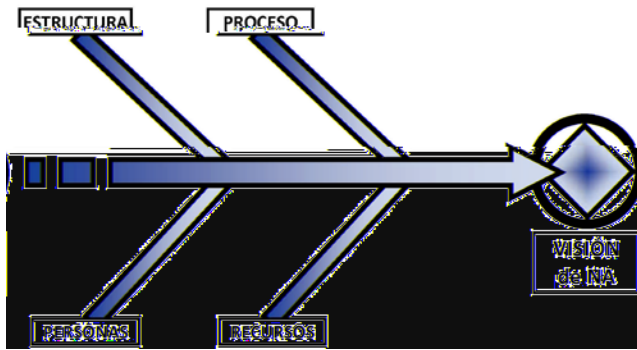
Los Servicios Mundiales de NA sufrieron muchos problemas sistemáticos en la medida que crecían a través de los años y de las décadas: algunos de los ejemplos más evidentes eran la duplicación de los servicios, mala comunicación, competencia por los recursos y en ocasiones un ambiente de servicio hostil. Al inicio de la década de los 90 estos problemas eran una amenaza que afectaba nuestros esfuerzos de servicio, eran una situación que generó el proceso de inventario de los Servicios Mundiales. Desde 1993 a 1998 varios comités trabajaron para examinar lo que teníamos y para proponer ideas para realizar cambios. Esto generó la reformación de la Junta de Custodios, la Junta Directiva de la OSM y los comités de la CSM y se convirtió todo en una sola Junta Mundial; la creación de la Reserva Mundial y del Panel de Recursos Humanos; un presupuesto unificado para todos los servicios en el ámbito mundial; y la redacción de la Declaración de la Visión de los SMNA. Estos cambios estructurales han sido seguidos por cambios relacionados con la manera en que trabajamos juntos para proveer servicios. El proceso de planificación estratégica, un ciclo de conferencia basado en proyectos y la utilización del proceso de toma de decisiones por consenso en la conferencia, son todos ejemplos de los nuevos procesos que se encuentran más en armonía con los principios que todos acogemos como miembros de NA.

Sin embargo el resto de nuestro sistema de servicio nunca ha recibido un examen tan minucioso o una reconstrucción tan radical. La estructura y los procesos que tenemos hoy en día en el ámbito local (regiones y áreas) son casi idénticos a las ideas que se presentaron en el Árbol de NA en 1976. En la medida en que crecemos y NA se esparce por el mundo, encontramos repetidamente problemas que nuestro sistema rígido no puede tratar. Una y otra aplicamos la estructura que tenemos a una serie de condiciones diversas que continúan aumentando porque pensamos que es la única opción que tenemos. La CSM del 2008 aprobó la formación del Proyecto del Sistema de Servicio para que miremos el servicio en NA de una manera holística y para que se propongan opciones para realizar cambios.

El Plan Estratégico del ciclo del 2006-2008 contenía este enfoque:

**Desarrollar una visión para todos los esfuerzos de servicio de NA y comenzar a explorar las mejores prácticas y opciones para la provisión de servicios locales. Este proyecto será arraigado en un análisis de los factores de éxito que funcionan en nuestra estructura de servicio, como también permitir la flexibilidad de cumplir con las necesidades locales únicas. Esto finalmente tendrá como resultado que se vuelva a escribir la Guía de los Servicios Locales de NA. Esperamos que el primer ciclo de este proyecto esté enfocado en recopilar opciones y presentarlas para que se discutan en la confraternidad.**

Nuestro primer paso en el proyecto fue crear *Una Visión para el Servicio en NA*, la cual fue aprobada unánimemente por la CSM del 2010. Esperamos que esto sirva como una guía y como el punto de enfoque para todos nuestros esfuerzos de servicio. Mirar nuestras ideas sobre el servicio desde este punto de vista fundamental nos llevó a que nos enfoquemos sobre los servicios desde abajo hacia arriba, en lugar de únicamente proponer cambios que ya habíamos realizado. Comenzamos pensando sobre las necesidades que tiene que llenar el sistema para poder apoyar a nuestros grupos en su propósito primordial de llevar nuestro mensaje. Mirando primero lo que tenemos que hacer y luego mirando cómo podemos lograrlo, nos llevó a presentar nuestras recomendaciones sobre la estructura que presentamos en la CSM 2010. La estructura es una de cuatro elementos interdependientes que forman las partes esenciales del cualquier sistema exitoso:



estructura, procesos, personas y recursos. Cada uno de estos elementos juega un papel en ayudarnos a avanzar para lograr nuestra visión. Inicialmente hemos enfocado nuestros esfuerzos en el componente estructural del sistema, pero también hemos tenido discusiones inevitables sobre algunos de nuestros procesos claves como la comunicación y el liderazgo. Esto captura la realidad de lo que hemos llegado a entender en este proyecto. Sabemos que necesitamos un enfoque holístico; debemos crear un sistema en lugar de crear una estructura únicamente. Ningún elemento por si solo puede solucionar los defectos de la provisión de nuestros

servicios.

Los principios claves que fortalecen los modelos estructurales para la discusión en la CSM del 2010 son ideas que deberían guiar a todos los elementos de un sistema de servicio exitoso:

- Dirigidos por el propósito— cada unidad tiene un propósito claro definido y una serie de responsabilidades
- Enfocado en el grupo— el mismo sistema se reenfoca para ofrecer más apoyo a los grupos
- Definido por límites estatales, provinciales o nacionales— esto no solo influye a nuestra estructura, pero influye el tipo de servicios que proveemos, motivándonos a que nos enfoquemos en las áreas que no están recibiendo servicios y a que tengamos mejores interacciones con las agencias profesionales
- Flexibilidad— es un elemento esencial en un tipo de sistema que necesita funcionar eficazmente en diferentes ambientes

Durante la conferencia pasamos mucho tiempo discutiendo las propuestas. Los aportes que recibimos variaron de sentirnos emocionados a tener miedo sobre el proceso básico del cambio, a tener preocupaciones específicas sobre el lenguaje que utilizamos para describir los elementos de la estructura y la necesidad de tener más materiales para tratar los temas del proceso.

El proyecto se reafirmó por consentimiento unánime para otro ciclo de conferencia. El Plan Estratégico del 2010-2012 fue parafraseado de esta manera:

**Tema: Revitalización del Sistema de Servicio**

**OBJETIVO 4: La transición de una estructura de servicio la cual está guida por la unidad de cumplir con nuestro propósito primordial y que tiene flexibilidad para cumplir con las diversas necesidades de servicio y con las metas de las comunidades de NA.**

¿A dónde vamos ahora? Creemos que nuestro papel ahora es promover la comprensión e involucrase en un examen fundamental y sin miedo de nuestro sistema de servicio y cuáles son nuestras oportunidades para mejorar. Esperamos poder involucrarnos con ustedes en este proceso.