

SERVICIOS BRINDADOS POR LA OSG / AAWS

La Oficina de Servicios Generales (OSG)

“Sirve como centro de intercambio de información de la experiencia de AA acumulada a lo largo de los años, coordina una amplia gama de actividades y servicios y supervisa la publicación, traducción y distribución de la literatura de AA aprobada por la Conferencia y de los materiales de servicio”.

–*El Manual de Servicio de AA, 2018 – 2020*, página S83

La amplia variedad de servicios brindados por su Oficina de Servicios Generales tiene un propósito primordial: contribuir con la tarea de llevar el mensaje de AA. Ya sea en la creación de materiales de servicio para los comités, la publicación y distribución de literatura asequible en más de 110 idiomas, la difusión de información sobre AA en la comunidad profesional y el público en general o la organización de eventos como los Foros Regionales, la Reunión de Servicio Mundial y la Conferencia de Servicios Generales anual, la atención está puesta en ayudar al alcohólico que aún está sufriendo.

SERVICIOS BRINDADOS POR LAS ASIGNACIONES DE LOS MIEMBROS DEL PERSONAL

Las doce asignaciones de miembros del personal de la OSG están cubiertas por un grupo de profesionales que rotan y que también son miembros de la Comunidad de AA. Los miembros del personal, con ayuda de sus asistentes, brindan servicios relacionados con su asignación o despacho.

En total, los miembros del personal responden más de 90,000 consultas por correo electrónico y más de 15,000 llamadas telefónicas cada año. La mayoría de las consultas son en inglés, pero los miembros del personal habitualmente también atienden consultas en francés y español. Proveen experiencia acumulada de AA sobre una gran variedad de asuntos, por ejemplo: cómo un grupo base puede lidiar con un problema de grupo; con quién se puede contactar un miembro para conocer las oportunidades de prestar servicio en su zona; qué recursos de literatura pueden ser útiles para alcanzar una conciencia de grupo informada; y qué está compartiendo la Comunidad con la oficina en lo que respecta a diferentes temas de actualidad.

Además, los miembros del personal apoyan a los coordinadores locales de distrito, área e intergrupos u oficinas centrales en lo relacionado a su despacho. El apoyo se brinda mediante correspondencia y proporcionando materiales como kits de servicio de comité, libros de trabajo y actualizaciones periódicas junto con el acceso a videos, material de servicio y otros recursos.

Otra forma en la que los miembros del personal de la OSG sirven a la Comunidad de AA es trabajando como secretarios de los comités de la Junta y de la Conferencia relacionados con su despacho.

ACCESIBILIDADES / COMUNIDADES REMOTAS

- Apoya la creación de literatura sobre accesibilidades, por ejemplo, en formatos que permiten hacer más accesible el mensaje de AA.
- Proporciona experiencia compartida sobre el trabajo con comunidades remotas, incluidas las fuerzas armadas.
- Coordina la *Reunión de Solitarios e Internacionalistas (LIM)*, un boletín bimestral confidencial que circula entre los solitarios, las personas confinadas en sus hogares (hogareños), los internacionalistas, los contactos en los puertos y los padrinos y madrinan de solitarios.
- Apoya a los comités locales que trabajan con la comunidad de adultos mayores.

CONFERENCIA

- Coordina la Conferencia de Servicios Generales (CSG), lo más cercano que hay a una conciencia de grupo colectiva para los EE. UU. y Canadá, y se encarga de:
 - Producir y distribuir el kit de comunicaciones y el Manual de la CSG.
 - Facilitar la traducción y el proceso de distribución del material de referencia de la CSG.
 - Elaborar el Informe Final de la Conferencia anual impreso y las versiones electrónicas con protección del anonimato.
 - Crear el proceso de evaluación de la Conferencia para lograr mejoras constantes.
 - Mantener la comunicación con los delegados y otros miembros de la Conferencia durante el año; coordinar la orientación de delegados coordinadores.
 - Obtener sugerencias de las áreas para el lema, los temas de las presentaciones y de las mesas de trabajo de la CSG.
 - Responder todas las consultas sobre la Conferencia y las solicitudes de experiencia compartida por parte de los delegados de área.

COOPERACIÓN CON LA COMUNIDAD PROFESIONAL (CCP) Y TRATAMIENTO

- Apoya a los comités de CCP y de Tratamiento locales en todos los EE. UU. y Canadá.
- Brinda material de servicio de CCP y Tratamiento y paquetes de literatura con descuentos especiales.
- Coordina las exposiciones de AA en conferencias nacionales para profesionales y envía invitaciones para participar de conferencias locales a los comités de la zona en cuestión.
- Investiga y ayuda a producir el boletín *Acerca de AA* para los profesionales.
- Funciona como nexo con Instituto Nacional sobre el Abuso del Alcohol y el Alcoholismo (NIAAA, por sus siglas en inglés).
- Proporciona información sobre AA para responder las consultas de los profesionales y los deriva a los comités locales cuando corresponde.
- Responde las cartas de clientes o pacientes en centros de tratamiento y los deriva a los comités locales cuando corresponde.

CORRECCIONALES

- Apoya a los comités de Correccionales de todos los EE. UU. y Canadá.
- Coordina el Servicio de Correspondencia de Correccionales (SCC) y, de esa manera, permite a miles de alcohólicos bajo custodia entablar correspondencia con miembros de AA de afuera.
- Responde unas 5,000 cartas de personas bajo custodia cada año y envía información sobre AA y literatura de AA de cortesía según se la solicite.
- Gestiona las solicitudes de contactos previos a la salida en libertad con los comités locales.
- Edita y distribuye *Compartiendo desde detrás de los muros*, un boletín trimestral elaborado a partir de los compartimientos de las personas bajo custodia.
- Responde consultas de los profesionales de correccionales y brinda literatura y videos cuando corresponde, y los contacta con los comités locales.

SERVICIOS A LOS GRUPOS

- Brinda kits de servicio de cortesía para los MCD y RSG recién registrados.
- Proporciona Manuales de Grupo de AA de cortesía a los grupos recién registrados.
- Actualiza la experiencia compartida en las guías de AA y el material de servicio.
- Coordina las revisiones del *Manual de Servicio de AA* según las acciones recomendables de la Conferencia.
- Funciona como nexo con los intergrupos u oficinas centrales para fomentar la comunicación y la cooperación.
 - Participa en el Seminario Anual de Intergrupos y Oficinas Centrales.
 - Responde las solicitudes de experiencia compartida por parte de las oficinas intergrupales.
- Es el nexo con otras comunidades de Paso Doce, como Al-Anon, Narcóticos Anónimos, Comedores Compulsivos Anónimos y otras más.

INTERNACIONAL

- Responde las consultas de los miembros, grupos y comités fuera de los EE. UU. y Canadá y los deriva a la OSG u Oficina de Servicios local en el caso de que exista una en su país.
- Brinda experiencia compartida sobre cómo comenzar nuevos grupos de AA en países en los que AA está empezando y deriva a la OSG más cercana cuando corresponde.
- Responde las consultas de profesionales de países en los que no hay una oficina de servicio.
- Provee contactos para los miembros que se mudan o viajan a otros países según se solicite.
- Supervisa el directorio internacional de AA.
- Proporciona literatura de AA a pedido cuando no hay una oficina local y los recursos son limitados.
- Se comunica con las OSG y Oficinas de Servicios extranjeras y responde a consultas de experiencia compartida.
- Coordina la Reunión de Servicio Mundial (RSM), que se celebra cada dos años.

- Por invitación, viaja a otros países para presenciar eventos, convenciones, reuniones zonales, etc.; se reúne con profesionales en encuentros organizados por los AA locales.

CONVENCIÓN INTERNACIONAL

- Planifica y produce un evento cada cinco años que congrega unos 50,000 miembros que provienen de alrededor de 80 países distintos.
- Coordina la programación, las finanzas y las instalaciones de la Convención y trabaja con los comités de AA locales para establecer un comité organizador para el evento.

LITERATURA

- Apoya a los comités de Literatura locales de todos los EE. UU. y Canadá.
- Contribuye al desarrollo y las actualizaciones de la literatura aprobada por la Conferencia, sobre todo el material orientado a la recuperación.
- Supervisa la información del calendario de eventos y las ideas de contenido para la publicación del *Box 459* (noticias y artículos de la OSG).
- Provee paquetes de muestra de literatura para los comités y otras entidades de AA.
- Responde las consultas sobre literatura aprobada por la Conferencia.

NOMBRAMIENTOS

- Anuncia de diferentes maneras las vacantes de la junta para fomentar que haya un grupo de candidatos diversos, talentosos y con gran experiencia.
- Coordina el proceso de elección de nuevos servidores de confianza líderes para la junta y brinda información, formularios, guías y procedimientos.

INFORMACIÓN PÚBLICA (IP)

- Apoya a los comités de IP locales de todos los EE. UU. y Canadá.
- Proporciona información certera y aclara la información errónea sobre AA en caso de que sea necesario como respuesta a las consultas de los medios y los deriva a los comités locales cuando corresponde.
- Distribuye la Carta de Anonimato anual a los medios de comunicación y remite las rupturas del anonimato en los medios públicos a los delegados de área.
- Reenvía a los comités locales las invitaciones para dar presentaciones o armar puestos de información sobre AA en ferias de salud, escuelas y establecimientos educativos.
- Brinda información precisa sobre AA a investigadores y estudiantes.
- Coordina la producción de anuncios de servicio público para la TV, la radio y plataformas digitales como el canal de YouTube de AAWS.

FOROS REGIONALES

Los foros regionales son reuniones de información y compartimiento regionales que duran un fin de semana y que brindan a los miembros de AA la oportunidad de interactuar con miembros de la junta y personal de la OSG, recibir literatura de servicio de cortesía y aprender más sobre los servicios generales. Normalmente, cada año se celebran cuatro foros.

- Coordina los Foros Regionales y se encarga de:

- Coordinar los volantes, anuncios y notificaciones de los foros venideros.
- Garantizar que haya servicios de traducción en caso de ser necesarios.
- Facilitar las exposiciones de literatura y material de servicio en el lugar donde se celebra el foro.
- Coordinar la agenda, las mesas de trabajo y las presentaciones.
- Trabajar y colaborar con cada comité organizador.
- Continuar el proceso de evaluación para una mejora constante.
- Responde todas las consultas relacionadas con los foros.
- Asiste a los comités de foros locales y de foros especiales según lo soliciten.

COORDINACIÓN DE PERSONAL

- Coordina la correspondencia y documentos legales de la Junta de Servicios Generales.
- Responde a las invitaciones para que el personal participe en eventos de servicio de AA.
- Responde las consultas de abogados, albaceas o miembros relacionadas con herencias o testamentos.

SERVICIOS BRINDADOS POR LOS DEPARTAMENTOS DE LA OSG

ARCHIVOS HISTÓRICOS

- Apoya a los comités de Archivos Históricos locales de todos los EE. UU. y Canadá.
- Mantiene los Archivos Históricos de la OSG de acuerdo con las prácticas aceptadas y los estándares de la actividad.
- Responde las consultas de investigación e información por parte de la Comunidad, el personal de la OSG, trabajadores de servicio de AA, custodios y directores, además de investigadores externos, en lo que respecta a diferentes aspectos de la historia de AA.
- Proporciona información sobre la historia de los grupos y áreas.
- Brinda asistencia a los archivistas de área y distrito en lo tocante a coleccionar y preservar el material.
- Produce y distribuye, a pedido, sets de fotografías y fotografías individuales históricas de nuestros cofundadores (solo para miembros de AA), copias de manuscritos de la primera edición del Libro Grande antes de ser publicado, marcadores de libros, tarjetas y otros materiales de cortesía.
- Mantiene y actualiza el contenido del portal de Archivos Históricos del sitio web de AA de la OSG.
- Mantiene exposiciones de interés rotativas, además de una biblioteca y otros materiales importantes para las personas que visitan la OSG.
- A pedido, coordina la planificación y el envío de una exposición itinerante para eventos de área.
- Recopila copias de todos los materiales impresos o producidos por AAWS y AA Grapevine, además de copias de todas las minutas de las juntas, los informes de los comités y otros registros permanentes de importancia.

- Preserva todos los registros permanentes históricos y actuales de AAWS y AA Grapevine mediante la digitalización, las fotocopias con fines de preservación y otras técnicas archivísticas.
- Recopila entrevistas orales de los miembros más antiguos.
- Procesa, organiza y cataloga todos los registros permanentes históricos y actuales para que sean accesibles y puedan buscarse.
- Gestiona el almacenamiento y el inventario de los registros inactivos guardados fuera de la oficina.
- A pedido, proporciona los siguientes materiales:
 - El Libro de trabajo de Archivos Históricos
 - Las Guías de AA sobre Archivos Históricos
 - El folleto “Los Archivos Históricos de AA”
 - El video “Huellas en el camino”

SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

- Supervisa el sitio web de AA de la OSG www.aa.org, la aplicación *Meeting Guide*, el canal de YouTube, el nuevo diseño y desarrollo del sitio web y los productos Google para organizaciones sin fines de lucro.
- Responde las consultas y sugerencias de cambio relacionadas con la tecnología de comunicación de AA de la OSG.
- Comparte la experiencia recopilada con los comités de sitio web locales según la soliciten.

FINANZAS Y CONTRIBUCIONES

- Comunica la información financiera a la Comunidad.
- Establece y supervisa los presupuestos anuales y mantiene registros financieros precisos.
- Recibe y agradece todas las contribuciones de los grupos y miembros de AA.
- Proporciona paquetes de automantenimiento, sobres de contribuciones de grupo y sobres de aniversario a pedido.

OPERACIONES

- Mantiene la base de datos con los registros de grupos y puestos de servicio y las listas de distribución por correo electrónico.
- Supervisa la actualización de registros de grupos anual.
- Administra Fellowship Connection y las instrucciones para los registradores de área o los servidores de confianza de área a cargo de los registros de los grupos del área.
- Procesa todas las actualizaciones de los registros, por ejemplo, la información sobre nuevos grupos, los servidores de confianza y las oficinas locales.

PUBLICACIONES

- Edita, diseña, publica y distribuye toda la literatura, los videos, los audios y los materiales de accesibilidad de AA aprobados por la Conferencia en inglés, español y francés.

- Crea formularios de catálogos y pedidos y los actualiza según los comentarios de los miembros.
- Procesa todos los pedidos de literatura y las consultas de los clientes relacionadas con los pedidos.
- Mantiene un pequeño departamento interno de envíos.
- Gestiona el trabajo de las compañías tercerizadas a cargo del almacenamiento y los envíos.
- Supervisa las traducciones y las licencias del material protegido por derechos de autor de AA World Services.
- Lleva a cabo la investigación y desarrollo de publicaciones y formatos nuevos.
- Publica:
 - El *Box 4-5-9*
 - El *Informe trimestral* de la OSG
 - Los directorios de AA y las listas de oficinas domésticas e internacionales
 - *Acerca de AA*
 - *Compartiendo desde detrás de los muros*
 - *Reunión de Solitarios e Internacionalistas (LIM)*
 - Los libros de recuerdo de la Convención Internacional
- Envía información actualizada sobre publicaciones a las oficinas locales y los miembros de la Conferencia de Servicios Generales acerca de nueva literatura, cambios de precios, etc.
- Maneja los pedidos de reimpresión y permisos de uso del material protegido por derechos de autor de AAWS, Inc.

OTROS SERVICIOS QUE LA OSG BRINDA

Su OSG les abre las puertas de la oficina a los visitantes.* Se ofrecen visitas a pedido y se pueden organizar visitas de grupos grandes que incluyan una breve presentación y refrigerios. También proporcionamos información de oficinas de AA locales a cualquier persona que esté buscando reuniones de AA e información de contacto de grupos con fines de Paso Doce cuando no hay una oficina local.

Los servicios ofrecidos por la OSG están financiados por las contribuciones voluntarias de los grupos y los miembros de AA. Los servicios de la OSG se evalúan regularmente y se modifican según las necesidades actuales de la Comunidad, las mejoras en materia de tecnología y los recursos disponibles. Por favor, no dude en contactar a la oficina si estos servicios u otros podrían serle útiles para llevar el mensaje de AA de recuperación del alcoholismo.

GRAPEVINE Y LA VIÑA

El Grapevine, también localizado en la OSG, pero con un funcionamiento totalmente independiente de AAWS, es la revista internacional de Alcohólicos Anónimos en formato impreso, digital y de audio. El Grapevine, muchas veces llamado nuestra “reunión impresa”, comunica la experiencia, fortaleza y esperanza de sus contribuidores y refleja un amplio espectro geográfico de experiencia de AA actual con la recuperación, la unidad y el servicio. La Viña suele llamarse “nuestra reunión impresa” para los miembros hispanohablantes de AA y contiene historias, entrevistas y artículos escritos en español, además de algunos textos del Grapevine traducidos.**

*Si bien en la actualidad se encuentra cerrada a los visitantes por la pandemia del COVID-19, su OSG espera volver a su tradición de abrirles las puertas de la oficina a los visitantes cuando sea seguro hacerlo. Para más información, por favor llame al (212) 870-3400. Le agradecemos por su paciencia.

**A diferencia de la OSG, que recibe contribuciones de grupos para mantener los servicios de grupo, el Grapevine no acepta contribuciones de la Comunidad. El Grapevine se mantiene en su totalidad a partir de las ventas de la revista y materiales relacionados. AA Grapevine, Inc. produce La Viña y esta se mantiene como servicio a la Comunidad mediante el Fondo General de la Junta de Servicios Generales.

www.aa.org

Rev. 12/21

SM F-176