

Por favor envíen todas las
comunicaciones a:

PO Box 459
Grand Central Station
Nueva York, NY 10163, EE. UU.
Fax: +1 212 870 3003

17 de noviembre de 2023

Estimados amigos de AA:

Como Comunidad, celebramos y reconocemos el mes de noviembre como el mes de la gratitud. Es una época en la que los AA reflexionamos sobre los muchos dones y bendiciones que la sobriedad nos ha dado. El programa de Alcohólicos Anónimos abarca muchas facetas: nuestros grupos base, el apadrinamiento, los Doce Pasos y las Doce Tradiciones, la camaradería mutua, el servicio en distintos ámbitos, y muchas más. Como gerente general de la Oficina de Servicios Generales (OSG), estoy agradecido de presenciar muy de cerca los muchos servicios que la OSG brinda, que respaldan el propósito espiritual de Alcohólicos Anónimos —llevar el mensaje de la sobriedad al alcohólico que aún sufre—. Estos servicios asisten a las diversas facetas del programa de AA.

Con el espíritu del mes de la gratitud, les escribo hoy para compartir con ustedes hechos difíciles relacionados con la situación financiera actual de Alcohólicos Anónimos, y los diversos retos que seguiremos enfrentando potencialmente mientras intentamos cumplir con nuestro propósito primordial. Espero que esta carta sea recibida con comprensión y que la honestidad y sinceridad que siento en el corazón se vean reflejadas en toda ella. Los últimos cuatro años han sido muy difíciles para AA en muchos sentidos. Esto comenzó con el cierre mundial debido a la pandemia, a principios de 2020, que forzó inmediatamente a casi todos los grupos de AA a cerrar sus puertas físicas y a dejar de reunirse o bien encontrar otra forma de hacerlo. Esto vino seguido de un retorno lento a las reuniones presenciales de los grupos, en una economía llena de incertidumbre, y un lugar de trabajo que había cambiado en muchas formas. Durante este tiempo, la OSG y nuestras juntas, al igual que otras organizaciones y empresas, se vieron forzadas a cambiar drásticamente, e hicimos una rápida transición a trabajar 100 % de manera virtual, para continuar sirviendo a la Comunidad.

La oficina, junto con AA World Services (AAWS) y la Junta de Servicios Generales (JSG), han trabajado arduamente para manejar nuestras finanzas durante estos últimos cuatro años, con la esperanza de que muchos de los desafíos a los que nos enfrentábamos pasarían y volveríamos a las condiciones previas a la pandemia. Se ha vuelto obvio que las dificultades financieras que atravesamos no pueden continuar siendo afrontadas con la postergación de proyectos esenciales y el desarrollo de la oficina, que son necesarios para llevar a cabo las acciones recomendables de la Conferencia de Servicios Generales y respaldar los servicios vitales que la OSG provee.

Nuestra tradición del automantenimiento siempre ha sido vital para la salud y el futuro de la Comunidad, y ha sido nuestra principal fuente de ingresos. No obstante, siempre ha habido

una necesidad de contar con el apoyo adicional de la venta de literatura. Cuando la pandemia empezó a comienzos de 2020, el impacto inicial sobre nuestros ingresos fue grande, ya que hubo una fuerte caída de las contribuciones. Los ingresos de la venta de la literatura de AA también se redujeron significativamente, cuando las ventas pararon casi por completo. La Comunidad respondió con una generosidad increíble, lo que dio como resultado que las contribuciones alcanzaran niveles récord. Lo mismo continuó en 2021, y las contribuciones en 2022 casi estuvieron al mismo nivel que las del año anterior. Este año hasta la fecha, estamos encaminados a lograr niveles similares a los de los tres últimos años. Su generosidad es muy apreciada y nos reconforta enormemente.

Desgraciadamente, las ganancias de la literatura no han vuelto a los niveles prepandémicos. Además del escaso retorno de las ventas, la inflación ha ocasionado incrementos sustanciales en el costo de producir y distribuir literatura. Conscientes de las dificultades que afrontan los grupos y los miembros, la Junta de AAWS mantuvo los precios de la literatura estables el mayor tiempo posible, hasta unos meses atrás, cuando se hizo obvio que los costos de producir y distribuir literatura no iban a volver a los niveles que tenían antes de la pandemia. A pesar del incremento en las contribuciones tras la pandemia, la merma en los ingresos de literatura han carcomido nuestros ingresos en aproximadamente \$1,000,000 en comparación con la época previa.

Por otro lado, la pandemia también ha tenido un impacto significativo en virtualmente todos nuestros gastos. Cabe señalar especialmente los costos relacionados con reuniones, eventos y viajes, que son una necesidad clave para respaldar los foros regionales, reuniones de las juntas y la Conferencia de Servicios Generales. A pesar de ello, hemos logrado reducir los gastos operativos totales a un promedio de \$15,768,000, en comparación con el nivel de \$16,258,000 que teníamos previamente a la pandemia. Reducir los gastos totales por debajo de los niveles prepandémicos demuestra la diligencia que la oficina y las juntas aplicaron al presupuesto y las operaciones para compensar las pérdidas.

Debido a la marcada disminución en las ventas de literatura y los ingresos, y el enorme gasto de efectivo necesario para seguir imprimiendo y distribuyendo nuestra literatura, también hemos venido experimentando una situación muy ajustada en cuanto a la disponibilidad de efectivo. Nuestro presupuesto reelaborado para este año proyecta una pérdida de \$997,000, después de la depreciación y del apoyo de la JSG a *La Viña*.

La oficina y las tres juntas han trabajado con ahínco para lidiar con estos retos financieros. En los últimos años, se ha desarrollado un enfoque sistemático y dedicado para la elaboración de presupuestos, que permite el máximo grado de conciencia informada posible. A lo largo de todo el proceso, los gerentes de presupuesto y la Junta de AAWS trabajan conjuntamente para encontrar las maneras más efectivas de priorizar y llevar a cabo los servicios, maximizando el uso de cada dólar de AA. Además del proceso de presupuesto anual, se hace una nueva proyección (reelaboración) del presupuesto a mitad de año, para adaptarlo a las directivas que surgen de la Conferencia de Servicios Generales de abril y otros factores que impactan sobre los cálculos originales.

Si bien me ha resultado difícil escribir esta carta, tengo esperanzas y soy optimista en relación con el futuro de AA. Juntos podemos superar los desafíos que tenemos delante. Ahora bien, necesitamos de su ayuda para continuar ajustándonos a la realidad de las condiciones económicas actuales y los cambios en nuestra Comunidad, y hacer los planes necesarios. Como miembros, a menudo decimos que cuando AA necesita dinero, la Comunidad siempre responde. Estamos en un momento así. Su generosidad nos ha sostenido cuando atravesamos tiempos muy difíciles. Si su grupo puede hacerlo, con el espíritu del mes de la gratitud, les pido que consideren hacer una contribución especial a la Junta de Servicios Generales. Pueden hacer una contribución por medio de aa.org, abriendo el siguiente [enlace](#), o por correo postal.

Hagan su cheque a nombre de "General Service Board" [Junta de Servicios Generales] y envíenlo a:

Oficina de Servicios Generales
PO Box 2407
James A Farley Station
Nueva York, NY 10116-2407

En los próximos meses, sería muy útil para nosotros poder recibir contribuciones mayores y más frecuentes, ya que la oficina afronta muchos de sus gastos durante ciertas épocas del año. En particular, muchos de nuestros gastos más importantes se generan de enero a mayo, debido a la planificación, preparación y operación de la Conferencia de Servicios Generales cada abril.

[Adjunto a esta carta encontrarán un resumen de las operaciones de la OSG](#), así como detalles sobre muchos de los servicios vitales que la OSG provee. Espero que esta información les dé una mayor comprensión de la labor y servicios vitales que sus contribuciones ayudan a solventar. Muchas gracias por todo lo que cada uno de ustedes hace por Alcohólicos Anónimos.

Quiero expresarles mi gratitud por todos los sacrificios que hacen por AA.



Bob W.
Gerente general de la OSG

Servicios que brinda la OSG

En la Oficina de Servicios Generales (OSG) laboran diligentemente 87 empleados, todos ellos entregados por completo a la misión de Alcohólicos Anónimos. Durante todo el año, la oficina da respuesta a miles de solicitudes de información provenientes tanto de los grupos como de los miembros. Tales solicitudes abarcan una gran variedad de temas particulares que son examinados cuidadosamente para darles respuesta conforme a la experiencia acumulada de otros grupos y miembros. Se invierte bastante tiempo y esfuerzo en responder las mismas, siempre con esmero y excelencia para servir a la Comunidad. Los diferentes departamentos de la OSG no solo apoyan ese servicio, sino que también ayudan a proporcionar una amplia diversidad de otros servicios que coordina la oficina. Entre sus muchas funciones, nuestros departamentos brindan apoyo a la Junta de Servicios Generales y a sus corporaciones operativas, AAWS y AA Grapevine, las cuales llevan a cabo reuniones y eventos durante todo el año; por ejemplo, los fines de semana de la Junta de Servicios Generales (JSG), la Conferencia de Servicios Generales anual, cuatro foros regionales, y las reuniones habituales de ambas juntas corporativas. Veamos a continuación un panorama de nuestros departamentos y de la labor vital que realizan, gracias a las generosas contribuciones provenientes de nuestra Comunidad.

Publicaciones

El objetivo primordial del departamento de Publicaciones es **conservar y distribuir la literatura de AA, para ayudar a los grupos y miembros a transmitir el mensaje a la siguiente persona que está sufriendo por su alcoholismo**. El departamento de Publicaciones edita, produce y distribuye la literatura con altos estándares de calidad, a la vez que analiza formas de reducir el número de pedidos pendientes y se comunica de manera habitual con los grupos, las oficinas centrales e intergrupos locales, y con la Comunidad en general. A pesar de los trastornos continuos en la cadena de suministro que han venido afectando de manera general a toda la industria de la impresión, estamos dedicados de forma permanente a buscar e implementar nuevos procedimientos y formatos para alcanzar sin falta nuestros objetivos. En resumen, el departamento de Publicaciones tiene la responsabilidad de cumplir los objetivos de publicación que hayan sido definidos por la Junta de Servicios Generales, la junta directiva de AAWS, y la Conferencia de Servicios Generales.

Servicios de Comunicación

El departamento de Servicios de Comunicación fue instaurado de manera oficial en la OSG en noviembre de 2019; antes de ello, funcionaba como un despacho asignado a uno de los miembros del personal.

Este departamento es responsable del desarrollo continuo, la administración y la operación de nuestras plataformas e iniciativas digitales —con el objetivo de llegar a los miembros y al alcohólico que aún sufre dondequiera que se encuentren—, y de mantener una comunicación eficaz con otros públicos clave, incluyendo a la gente no alcohólica del ámbito profesional. Entre sus diversas responsabilidades, **el departamento administra aa.org**, nuestro sitio web oficial; **la aplicación Meeting Guide**; nuestros

canales en las redes sociales —que actualmente incluyen YouTube y LinkedIn— y la analítica web de las plataformas digitales; es responsable de la planificación y producción del pódcast de la OSG, así como de la **producción y distribución del boletín Box 4-5-9**; y coordina también la difusión de los comunicados globales destinados a los miembros y a las plataformas digitales.

Este departamento colabora estrechamente con el despacho de Información Pública —una de las asignaciones de los miembros del personal— en la realización de una gran variedad de iniciativas dirigidas al público general. Además, el departamento colabora habitualmente con otros departamentos, brindándoles apoyo en proyectos e iniciativas que responden a las necesidades en constante evolución de la Comunidad, conforme a las decisiones de la consciencia grupal y las directrices de las juntas.

Servicios del Personal

El departamento fue inaugurado oficialmente en septiembre de 2020, para agrupar a los miembros del personal y a sus asistentes en un solo departamento unificado. **Tiene como misión medular proporcionar los servicios de AA a la Comunidad, conforme a la guía de los Doce Pasos, las Doce Tradiciones, y los Doce Conceptos para el servicio mundial.** El departamento está integrado por una directora, un gerente, **11 miembros del personal (todos ellos tienen que ser miembros de AA)**, y 11 asistentes de los miembros del personal. Los miembros del personal y sus asistentes llevan a cabo las tareas de las 12 asignaciones de servicio del departamento; entre ellas, la asignación de Convención Internacional de 2025 —que a partir de septiembre de 2023 comenzó a trabajar en su organización—. La Convención tendrá como sede la ciudad de Vancouver, Columbia Británica, y promete ser un evento muy especial; su lema es «90 años: el lenguaje del corazón».

Este departamento proporciona **apoyo administrativo y otros recursos a la Junta de Servicios Generales, a la Conferencia de Servicios Generales y a la junta directiva de AAWS.** Ello incluye el apoyo que se brinda a los comités de Auditoría Interna, Publicaciones y Tecnología, Comunicación y Servicios de AAWS, así como a otros comités, tanto especiales como internos. El departamento representa también una fuente esencial de información sobre AA, pues proporciona acceso a la experiencia acumulada de los grupos y de los miembros que se conserva en la OSG. Este departamento recibe todo el correo postal, los correos electrónicos, faxes y llamadas telefónicas de todas partes del mundo; también da respuesta a la correspondencia y llamadas telefónicas procedentes de las ocho regiones de los Estados Unidos y Canadá.

Además de las comunicaciones cotidianas con la Comunidad y el público general, **los miembros del personal del departamento tienen la responsabilidad de dar respuesta a la correspondencia de las regiones, y de coordinar los diversos boletines que publica la OSG; entre ellos, *Compartiendo desde detrás de los muros*, *LIM (Reunión de Solitarios e Internacionalistas)*, y *Acerca de AA*.** Los miembros del personal también reciben invitaciones para participar en los eventos de AA

que se celebran en los Estados Unidos y Canadá; por ejemplo, asambleas, convenciones, mesas de trabajo y talleres, y en jornadas de compartimiento. La coordinadora del despacho Internacional asiste de manera habitual a eventos que tienen lugar en diferentes zonas y regiones de todo el mundo. Durante la pandemia de COVID-19, los eventos se llevaron a cabo en forma virtual, lo que permitió una mayor participación de los miembros del personal. Ahora que cada vez más eventos han pasado a ser híbridos o presenciales, los miembros del personal han retomado sus viajes, contentos de poder participar, si son invitados, en su próximo evento local.

Servicios a los Miembros

La unidad de Servicios a los Miembros **supervisa y resuelve los problemas que puedan presentarse a los miembros y clientes en relación con la tramitación de sus pedidos, cotizaciones y el procedimiento de registro.** Administran el almacenamiento de la literatura, y los envíos y la entrega de la misma, para garantizar que tales operaciones sean fluidas y se cumplan oportunamente. Atienden los pedidos que llegan por diversos canales; ya sea por correo postal, teléfono, fax, correo electrónico o por la librería en línea, y procesan diariamente pedidos de los Estados Unidos, Canadá y otros países. Este equipo también elabora las facturas y las cotizaciones, y brinda información sobre los pedidos de literatura. Además, **se encargan de la tramitación de la literatura gratuita; actualizan la información de los grupos; administran las solicitudes de nuevos grupos, y sirven de enlace directo con los registradores de las áreas.** El equipo de Servicios a Miembros es **esencial para el procesamiento de las contribuciones;** para contabilizarlas en las cuentas de los grupos, y para realizar búsquedas y consultas en relación con las contribuciones de los miembros.

Asuntos Jurídicos, Licencias y Propiedad Intelectual (Licencias)

El departamento de Licencias efectúa funciones que son esenciales para la transmisión y protección del mensaje de Alcohólicos Anónimos, y supervisa y organiza directamente todos los asuntos jurídicos, incluyendo la revisión de contratos. Se creó este departamento como parte de la reestructuración del de Publicaciones, con la intención de supervisar más estrechamente el otorgamiento de licencias, incluidas **las licencias internacionales expedidas a otras estructuras y las licencias para traducir y distribuir la literatura en todo el mundo.** La reorganización permitió una revisión completa del procedimiento para el otorgamiento de licencias, lo que implicó el desarrollo de un sistema de administración automatizada, en estrecha colaboración con el departamento de Servicios de Tecnología. Gracias a dicho sistema, fue posible resolver satisfactoriamente más de mil solicitudes de licencias internacionales y otros asuntos de distribución de la literatura que estaban pendientes.

El departamento de Licencias **realiza los trámites de propiedad intelectual y registro de los derechos de autor, y da respuesta a cientos de solicitudes de autorización para reproducir fragmentos de la literatura —o para incluirla en sitios web de AA locales— provenientes de grupos y miembros.** Su objetivo principal es asegurar que la literatura de AA se encuentre protegida, tanto su contenido como la integridad del

mensaje de AA. Este departamento también tiene la responsabilidad de asegurar que los derechos de autor de AA no se vean afectados por actividades que pudieran infringirlos.

Reuniones, Eventos y Servicios de Viajes (METS, por su sigla en inglés)

El departamento de Reuniones, Eventos y Servicios de Viajes se ocupa de la **planificación y coordinación logística de los eventos organizados por la OSG; entre ellos, la Conferencia de Servicios Generales anual, los fines de semana trimestrales de la Junta de Servicios Generales (se celebran cuatro al año), los foros regionales, las siete reuniones de la junta directiva de AAWS que se efectúan cada año**, así como de brindar asistencia técnica en las reuniones virtuales que puedan realizar los custodios y los directores. También es responsable de tramitar los itinerarios, alojamientos y alimentos de los custodios, directores y empleados que participen en estos eventos, así como de brindarles soporte técnico.

Servicios de Tecnología

El departamento de Servicios de Tecnología, por una parte, **mantiene todos los equipos que se utilizan en buen estado de funcionamiento, actualizados a la par del vertiginoso mundo de la tecnología; y, por otro lado, también tiene la responsabilidad de implementar soluciones de software, procesos y administración de proyectos en toda la oficina y para todos los departamentos.** Así mismo, **se asegura de mantener la integridad de nuestras bases de datos y de que nuestras redes informáticas sean seguras y estén protegidas.**

Servicios Lingüísticos

En el departamento de Servicios Lingüísticos se concentra la función de **traducir nuestra literatura y miles de documentos a varios idiomas cada año.** También **coordina los servicios de interpretación esenciales** que nos permiten interactuar y comunicarnos directamente con otras estructuras de AA en todo el mundo. Estos servicios aseguran que podamos participar plenamente para ayudar a mantener a nuestra Comunidad unida en todo el mundo. Cuenta con cuatro empleados especializados, entre ellos, una editora de francés, un editor de español, sendos traductores de francés y español, y colaboradores independientes cuando son requeridos.

Finanzas

El departamento de Finanzas se ocupa de **administrar celosamente las finanzas de AA, contabilizando cuidadosamente todas las ventas de literatura; de administrar y procesar las cuentas por pagar; y de elaborar informes de manera habitual para la JSG y la junta directiva de AAWS.** También realiza el registro de **más de ochenta mil contribuciones individuales provenientes de miembros y grupos.** De conformidad con nuestra Séptima Tradición, ponen mucho cuidado en «depurar» cada una de ellas, para asegurarse de que todas procedan de miembros y grupos. También **conducen los procesos de elaboración y proyección del presupuesto anual, en**

colaboración con los responsables de elaborar los presupuestos de toda la oficina, para asegurar la solvencia fiscal.

Recursos Humanos

El objetivo primario del departamento de Recursos Humanos es favorecer un ambiente laboral positivo, seguro y centrado en reconocer las contribuciones y la valía de los empleados. **El equipo de Recursos Humanos administra todos los aspectos del ciclo de vida laboral de los empleados, desde su reclutamiento hasta su separación**, abarcando su capacitación y desarrollo, el control de su desempeño, las relaciones laborales y la aplicación de prácticas para su bienestar. En estrecha colaboración con la alta dirección, el departamento de Recursos Humanos ayuda en el proceso de recepción de comentarios durante la contratación, a la vez que promueve la comunicación en toda la organización, aprovechando la tecnología y organizando eventos. El equipo se asegura de que la OSG cumpla todas las leyes pertinentes; comunica las políticas de la empresa con transparencia y asesora al gerente general en relación con las tendencias del sector, las compensaciones y las prestaciones. Además, Recursos Humanos brinda su apoyo al AA Grapevine según sea necesario.

Servicios a la Oficina

Este departamento es responsable de proporcionar todos los servicios con que cuenta la oficina: **servicios del edificio, teléfonos, mantenimiento, suministros y servicio de fotocopiado cotidianos**, así como transporte del equipo y los suministros de la oficina dentro de la ciudad de Nueva York para la Conferencia, las reuniones trimestrales y convenciones.

Operaciones

La unidad de trabajo del Almacén **es responsable de administrar los niveles de inventario y de proyectar las necesidades futuras mediante el control de las tasas de máximos y mínimos de los artículos, así como de establecer los indicadores de reabastecimiento con base en la distribución mensual**. Mantiene niveles de inventario óptimos, actualiza el registro de cada artículo, y procesa el alta de nuevos artículos. Las existencias de seguridad de cada artículo se establecen y supervisan por medio de informes diarios de alerta de las mismas. Esta unidad también tiene la responsabilidad de elaborar los informes de recepción de mercancías, de resolver las diferencias del inventario, y de contabilizar todas las entradas y transferencias. También revisan mensualmente los informes de movimientos de almacén, reconciliando las diferencias significativas.

La unidad de trabajo de Inventarios **es responsable de investigar y negociar con las empresas transportistas, para asegurar precios competitivos y conseguir nuevos proveedores**. Auditan, así mismo, las facturas de transporte para comprobar su validez; asignan transportistas para los envíos, y procesan las facturas de los impresores y fabricantes. Además, esta unidad actualiza el registro de producción y revisa las facturas de almacenamiento, verificando cualesquiera discrepancias.

Archivos Históricos

La misión medular de los Archivos Históricos de la OSG de Alcohólicos Anónimos consiste en **documentar de manera permanente el trabajo de la organización, y de hacer accesible su historia a los miembros de AA y a los investigadores. En los Archivos Históricos se recibe, clasifica e indiza el material relevante, preservándolo a la vez que permitiendo un acceso controlado al mismo —siempre de conformidad con el objetivo primordial de AA de mantener la sobriedad y contribuir a la recuperación—**. Sirve como recurso para el aprendizaje y la investigación, brindando también servicios de información en apoyo a las operaciones de AA, y promoviendo la comprensión de los orígenes, objetivos y programas de la organización.

Correspondencia y Envíos

Este equipo de trabajo tiene la responsabilidad de **procesar la correspondencia entrante y saliente. También se encargan del armado, embalaje y envío de diversos paquetes, incluyendo, entre otros, los de la Conferencia, los de Información Pública, y los paquetes para los MCD. También se encargan de la selección y envío de la literatura para los foros regionales y las exposiciones de salud.** Otra responsabilidad que tiene este equipo es proporcionar apoyo al AA Grapevine en todo lo concerniente a sus necesidades de correspondencia y envíos.

Administración

El gerente general es un miembro de AA contratado por la junta directiva de AAWS y la Junta de Servicios Generales. Este puesto abarca una **amplia diversidad de responsabilidades; entre ellas, participar en las reuniones de la Junta de Servicios Generales y de la junta directiva de AAWS, brindándoles apoyo; dirigir con liderazgo a la OSG, siendo responsable de supervisar y administrar las operaciones de la oficina.**

El gerente general sirve también en la junta directiva de AAWS como presidente, y participa como cocoordinador durante la Conferencia de Servicios Generales anual. Recientemente, después de haber realizado una minuciosa investigación con la colaboración de otras personas, el gerente general llevó a cabo una reorganización de los departamentos y de diversas funciones dentro de la oficina, para cumplir las diversas responsabilidades y exigencias del puesto. Para ayudar al gerente general, se reorganizó la función de la asistente ejecutiva y se creó otro puesto para coordinar asuntos administrativos.

La asistencia ejecutiva desempeña un papel crucial para tramitar y planificar las tareas administrativas, facilitando la comunicación con la Comunidad, las comunicaciones entre ambas oficinas y la correspondencia especial. Llevando la secretaría de la junta directiva de AAWS, la persona responsable de brindar asistencia ejecutiva lleva el control de los registros corporativos, prepara las agendas para las reuniones, y apoya al comité de

Nombramientos. La coordinación administrativa colabora en estrecha comunicación con el gerente general y su asistente, apoyando en las funciones administrativas; entre ellas, la actualización de los directorios confidenciales y los sistemas de archivo, llevando el control de los archivos de legados y proporcionando apoyo administrativo de alto nivel centrado en los proyectos de la Junta de Servicios Generales y de los miembros del personal de servicios generales.

En general, este equipo lleva a cabo tareas esenciales para **asegurar el buen funcionamiento de la OSG y proporcionar apoyo a la JSG, a la junta directiva de AAWS y a la Comunidad.**