

SERVICIOS BRINDADOS POR LA OSG / AAWS

La Oficina de Servicios Generales (OSG)

«Lleva a cabo muchas tareas de las que los grupos, distritos, áreas e intergrupos u oficinas centrales no pueden encargarse fácilmente; actúa como un centro de concentración y distribución de información e intercambio de la experiencia que AA ha ido acumulando a lo largo de los años. Coordina una amplia gama de actividades y servicios, y supervisa la publicación, traducción y distribución de la literatura aprobada por la conferencia y materiales de servicio».

El manual de servicio de AA, edición 2026 – 2028, página 86

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

Doce asignaciones de miembros del personal de la OSG son ocupadas por un grupo rotativo de profesionales quienes también son miembros de la Comunidad de AA. Con la ayuda de los asistentes de personal, los miembros del personal brindan servicios específicos a su asignación, o despacho.

En conjunto, los miembros del personal responden a más de 90,000 consultas por correo electrónico y más de 15,000 llamadas telefónicas al año. La mayoría de las consultas se hacen en inglés, pero los miembros del personal también responden habitualmente a consultas en francés y español. Brindan experiencia acumulada de AA sobre una amplia variedad de asuntos, entre ellos: cómo un grupo base puede abordar un problema del grupo; a quién puede contactar un miembro sobre oportunidades de servicio locales; qué recursos de literatura pueden servir de fundamento a una conciencia de grupo informada; y qué está compartiendo la Comunidad con la oficina sobre una variedad de temas de actualidad.

Además, los miembros del personal prestan apoyo a los coordinadores de los comités locales de distrito, de área y de intergrupo u oficina central en relación con su asignación específica. El apoyo se brinda por medio de correspondencia y facilitando materiales como paquetes y libros de trabajo para comités de servicio, e informes periódicos de actividades, además de acceso a videos, material de servicio y otros recursos.

Otra forma en 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 asignación.

ACCESIBILIDAD, TRATAMIENTO Y COMUNIDADES REMOTAS

- Apoya el desarrollo de literatura relacionada con la accesibilidad, incluso en formatos que permitan una mayor accesibilidad al mensaje de AA;
- Apoya el trabajo de los comités de tratamiento;
- Mantiene correspondencia con los miembros en centros de tratamiento y facilita información y literatura;
- Proporciona experiencia compartida sobre el trabajo con comunidades remotas;
- Apoya a los comités locales que trabajan con militares, veteranos y miembros de la comunidad de personas mayores;
- Coordina la Reunión de Solitarios e Internacionalistas (LIM), que es un boletín confidencial bimestral [en inglés] que se envía a los solitarios, hogareños, internacionalistas, contactos en puertos y padrinos de solitarios.

CONFERENCIA

- Coordina la Conferencia de Servicios Generales (CSG) anual, lo más parecido a una conciencia de grupo colectiva para Estados Unidos y Canadá, y hace lo siguiente, entre otras cosas:
- Elabora y distribuye el paquete de comunicaciones y el Manual de la CSG;
- Facilita el proceso de traducción y distribución del material de referencia de la CSG;
- Elabora el informe final anual de la conferencia en versión impresa y en versión electrónica con protección de anonimato;
- Dirige el proceso de evaluación de la conferencia para lograr mejoras constantes;
- Mantiene la comunicación con los delegados y otros miembros de la conferencia durante todo el año; coordina la orientación para los delegados coordinadores;
- Solicita sugerencias de las áreas para el lema, los temas de las presentaciones y de las mesas de trabajo para la CSG;
- Responde a todas las consultas relacionadas con la conferencia y a las solicitudes de experiencia compartida de los delegados de área.

COOPERACIÓN CON LA COMUNIDAD PROFESIONAL (CCP) Y TRATAMIENTO

- Sirve de contacto de la OSG para los profesionales que tienen clientes alcohólicos;
- Apoya a los comités de CCP locales de Estados Unidos y Canadá;
- Proporciona material de servicio de CCP y tratamiento, incluidos paquetes especiales de descuento de literatura;
- Coordina las exposiciones de AA en las conferencias nacionales para profesionales y remite las invitaciones a las conferencias locales a los comités locales;
- Investiga y ayuda a producir *Acerca de AA*, un boletín para profesionales;
- Actúa como enlace con el Instituto Nacional de Abuso de Alcohol y Alcoholismo (NIAA);
- Responde a las consultas de una amplia gama de profesionales y futuros profesionales, proporcionándoles recursos de AA y remitiéndolos a los comités

locales siempre que sea apropiado.

CORRECCIONALES

- Apoya a los comités de Correccionales de Estados Unidos y Canadá;
- Coordina el Servicio de Correspondencia de Correccionales (CCS), que permite a miles de alcohólicos bajo custodia mantener correspondencia con miembros de AA de afuera;
- Responde a unas 5,000 cartas de personas bajo custodia cada año, enviando información sobre AA y literatura gratuita de AA si se solicita;
- 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 trianual que está compuesto por el compartimiento recopilado de personas bajo custodia;
- Responde a las consultas de los profesionales de los centros correccionales, proporcionándoles literatura y videos cuando procede, y poniéndolos en contacto con los comités locales.

SERVICIOS A LOS GRUPOS

- Proporciona paquetes de servicio gratuitos a los MCD y RSG recién inscritos;
- Proporciona un Manual de grupo de AA gratuito para los grupos recién inscritos;
- Coordina la actualización anual de la lista de paquetes de servicio para todos los despachos de servicio de la OSG;
- Coordina las actualizaciones de la experiencia compartida en las Guías de AA y el material de servicio;
- Coordina las actualizaciones bienales del manual de servicio de AA según la aprobación de la conferencia;
- Actúa como enlace con los intergrupos y oficinas centrales para fomentar la comunicación y la cooperación con AAWS;
- Participa en el Seminario Anual de Intergrupos y Oficinas Centrales;
- Responde a las solicitudes de experiencia compartida de las oficinas de los intergrupos;
- Actúa como enlace con otras asociaciones de doce pasos, como Al-Anon, Narcóticos Anónimos, Comedores Compulsivos Anónimos, etcétera.
- Responde a las consultas sobre temas que afectan a la participación de los grupos y el distrito en la estructura de servicios generales.

INTERNACIONAL

- Responde a las consultas de los miembros, grupos y comités de fuera de EE. UU. y Canadá, y los remite a las OSG u oficinas de servicios locales, si existen;
- Proporciona experiencia compartida sobre cómo comenzar nuevos grupos de AA en países donde AA está empezando y los dirige a la OSG más cercana cuando es apropiado;
- Responde a las consultas de los profesionales en el extranjero donde no existe una oficina de servicio;
- Proporciona contactos internacionales, previa solicitud, a los miembros que se mudan o viajan;
- Proporciona literatura de AA, previa solicitud, donde no existen oficinas locales y

- los recursos son limitados, por medio del «Fondo Internacional de Literatura»;
- Mantiene la comunicación con las OSG y oficinas de servicio internacionales y responde a las solicitudes de experiencia compartida;
- Coordina la Reunión de Servicio Mundial (RSM), que se celebra cada dos años.

CONVENCIÓN INTERNACIONAL

- Planifica y produce un evento cada cinco años, que atrae a unos 50,000 miembros de unos 80 países diferentes;
- Coordina la programación, las finanzas y las instalaciones de la convención, y trabaja con el comité local de AA para tener un comité de bienvenida de voluntarios para el evento.

LITERATURA

- Apoya a los comités de Literatura locales de Estados Unidos y Canadá;
- Apoya el desarrollo y la actualización de la literatura aprobada por la conferencia, principalmente artículos centrados en la recuperación;
- Administra la información del calendario de eventos y las ideas de contenido para apoyar la publicación de *Box 4-5-9* (Noticias y notas de la OSG);
- Proporciona paquetes de muestra de literatura a los comités y otras entidades de AA;
- Responde a las preguntas sobre la literatura de AA aprobada por la conferencia.

NOMBRAMIENTOS

- Anuncia ampliamente las vacantes en la junta para fomentar que haya un grupo de candidatos diverso, con buenas aptitudes y logros;
- Coordina el proceso de elección de nuevos líderes de servicio para la junta, proporcionando información, formularios, directrices y procedimientos.

INFORMACIÓN PÚBLICA (IP)

- Apoya a los comités de IP locales de Estados Unidos y Canadá;
- Proporciona información precisa y aclara la información errónea sobre AA —cuando procede— en respuesta a consultas de los medios, y remitiéndolos a comités locales cuando es apropiado;
- Distribuye la carta anual de anonimato a los medios de comunicación y remite las rupturas de anonimato en los medios públicos a los delegados de área.
- Remite a los comités locales las invitaciones para puestos informativos (estands) y presentaciones de AA en ferias de salud, escuelas e instituciones educativas;
- Proporciona información precisa sobre AA a investigadores y estudiantes;
- Coordina la producción de anuncios de servicio público para televisión, radio y plataformas digitales, como el canal YouTube de AAWS.

FOROS REGIONALES

Los foros regionales son reuniones regionales de fin de semana de compartimiento e información, que les brindan a los miembros de AA la oportunidad de interactuar con los miembros de la junta y el personal de la OSG, recibir literatura de servicio de cortesía y aprender más sobre los servicios generales. Por lo general, se celebran cuatro foros al año. La persona que coordina este despacho:

- Coordina los foros regionales, que son eventos regionales de compartimiento de

- fin de semana;
- Envía folletos, anuncios y notificaciones de los próximos foros;
- Garantiza la disponibilidad de los servicios de traducción necesarios;
- Facilita la exposición de materiales de literatura y material de servicio;
- Coordina la agenda, las mesas de trabajo y las presentaciones;
- Trabaja en colaboración con cada comité anfitrión;
- Continúa el proceso de evaluación para lograr mejoras constantes;
- Responde a todas las consultas relacionadas con los foros;
- Asiste a los comités de los foros locales y foros especiales que lo soliciten.

COORDINADOR(A) DEL PERSONAL

- Coordina la correspondencia y los documentos legales de la Junta de Servicios Generales (JSG);
- Coordina el informe trimestral de la JSG;
- Sirve como director(a) no custodio(a) en la junta de AA World Services;
- Actúa como secretario(a) adjunta de la reunión de la JSG;
- Un miembro experimentado del personal que ayuda a entrenar a los miembros del personal más nuevos, facilita las reuniones semanales del personal y la reunión de pasos, tradiciones y conceptos (1728) de la OSG;
- Responde a las invitaciones para que el personal participe en eventos de servicio de AA.

SERVICIOS BRINDADOS POR LOS DEPARTAMENTOS DE LA OSG

OPERACIONES

Este departamento mantiene la base de datos de registros de grupos y puestos de servicio y las listas de correo, administra Fellowship Connection y supervisa las actualizaciones anuales de los registros de los grupos. Brinda instrucciones a los registradores o a los servidores de confianza que se ocupan de los registros de los grupos del área. También procesa todos los cambios a los registros, lo que incluye información de nuevos grupos, servidores de confianza y oficinas locales.

FINANZAS Y CONTABILIDAD

Este departamento se encarga de pagar todas las cuentas de la OSG y de administrar los departamentos de cuentas por pagar y por cobrar y de contribuciones. El departamento de Finanzas trabaja con los auditores independientes para preparar estados contables e informes para la Junta y participa en la planificación económica para la Convención Internacional.

SERVICIOS DE TECNOLOGÍA

El equipo de Servicios de Tecnología de la Información se encarga de la infraestructura técnica (es decir, las redes, servidores, computadoras e impresoras) y de la seguridad de la información y brinda soporte a las aplicaciones administrativas de la OSG; este equipo también proporciona experiencia en la gestión de proyectos y gobernanza en proyectos de tecnología para la organización.

CONTRIBUCIONES

Este departamento de la OSG procesa las contribuciones. Manejan las contribuciones recibidas por correo desde todo EE. UU. y Canadá, además de las contribuciones en línea y de aniversario recibidas de los grupos e individuos miembros de AA.

RECURSOS HUMANOS

El departamento de Recursos Humanos se encarga de distintas áreas relacionadas con el empleo, como reclutamiento, contratación, nómina, desempeño y capacitación, además de la compensación y el cumplimiento con las regulaciones federales y estatales para todos los empleados de la OSG. También están a cargo de coordinar los programas de bienestar y los eventos de reconocimiento de empleados.

SERVICIOS DE COMUNICACIÓN

Supervisa el desarrollo y la operación continuos de las plataformas e iniciativas digitales, con el objetivo de llegar a los miembros y a los alcohólicos que aún sufren dondequiera que estén, y comunicarse efectivamente con otros públicos objetivo clave, inclusive la comunidad profesional.

Esto abarca:

- aa.org, nuestro sitio web oficial
- la aplicación Meeting Guide
- canales de medios sociales, que actualmente incluyen YouTube y LinkedIn
- el pódcast de la OSG
- analítica de las plataformas digitales

Además, Servicios de Comunicación:

- gestiona la producción y distribución del boletín *Box 4-5-9* para la Comunidad;
- coordina la distribución masiva de comunicaciones a la Comunidad y en plataformas digitales;
- colabora con la asignación de Información Pública y otros despachos del personal en lo referente a una amplia gama de iniciativas de cara al público;
- trabaja con el gerente general en las comunicaciones a la Comunidad;
- colabora regularmente con otros departamentos para apoyar proyectos e iniciativas que sirven a las necesidades cambiantes de la Comunidad.

REUNIONES, EVENTOS Y SERVICIOS DE VIAJES (METS)

Este equipo se encarga de los traslados y alojamiento para los custodios, directores no custodios, miembros de comité invitados (MCI), miembros del personal y demás personas que trabajan en la OSG. Además, planifican y organizan eventos gerenciados por la OSG, prestando asistencia en los principales eventos, en especial la Conferencia de Servicios Generales, los foros regionales y la Reunión de Servicio Mundial.

SERVICIOS LINGÜÍSTICOS

Este departamento se encarga de la enorme cantidad de solicitudes de servicios de traducción e interpretación que surge diariamente en los diversos departamentos de la oficina y la organización. Estas traducciones abarcan materiales de literatura y publicaciones, pero también de la conferencia (material de referencia, informes y otros documentos), así como para la administración, coordinadores de despachos de servicio, servicios a los miembros, archivos históricos y otros departamentos y juntas.

LEGAL, LICENCIAS Y PROPIEDAD INTELECTUAL

Este departamento brinda un monitoreo y protección rutinarios de los derechos de autor y marcas registradas de AAWS, Inc., atiende el volumen constante de solicitudes de permisos relacionados con la propiedad intelectual, como permisos de reimpresión de material protegido por derechos de autor en formatos que incluyen impresión, libros electrónicos, audiolibros y videos, en más de 111 idiomas y más de 100 países. Hace la coordinación con las JSG, comités de traducción y contactos locales. Supervisa la administración de las marcas registradas, logotipos, nombres de dominio y violaciones potenciales de los derechos.

CORREOS Y ENVÍOS

Este departamento procesa todo el correo entrante y saliente y funciona como uno de los tres almacenes de AA. Además, se encarga de ayudar a los miembros del personal en el armado de paquetes de literatura para la Comunidad. Este departamento maneja inventario de AAWS y del Grapevine / La Viña.

ARCHIVOS HISTÓRICOS

- Apoya a los comités de Archivos Históricos locales de Estados Unidos y Canadá;
- Mantiene los Archivos Históricos de la OSG de acuerdo con prácticas y estándares aceptados en la profesión archivística;
- Responde a solicitudes de investigación e información de la Comunidad, el personal de la OSG, servidores, custodios y directores de AA, y otros investigadores externos sobre distintos aspectos de la historia de AA;
- Brinda información sobre la historia de grupos y de áreas;
- Brinda asistencia a archivistas de área y de distrito en relación con la recopilación y preservación;
- Produce y distribuye, a solicitud, grupos de fotografías históricas y de nuestros cofundadores (solamente para miembros de AA), copias de manuscritos prepublicación de la primera edición del Libro Grande, señaladores, tarjetas para billetera y otros artículos gratuitos;
- Mantiene y actualiza el contenido del portal de Archivos Históricos en el sitio web de AA de la OSG;
- Mantiene exposiciones rotativas de interés, así como una biblioteca y otros artículos de interés, para los visitantes que recorren la OSG;
- Si se le solicita, coordina la programación y el envío de una exposición itinerante para eventos del área;
- Recopila copias de todos los materiales impresos o producidos por AAWS y AA Grapevine, así como copias de todas las actas de la junta, informes de los comités y otros registros permanentes importantes;
- Preserva todos los registros permanentes históricos y actuales de AAWS y AA Grapevine, mediante digitalización, fotocopiado de preservación y otras técnicas de preservación de archivos;
- Recopila entrevistas de historias orales de los primeros miembros;
- Procesa, organiza y cataloga todos los registros históricos y actuales permanentes, para que sean accesibles y se puedan hacer búsquedas en ellos;
- Gestiona el almacenamiento y el inventario de los registros inactivos almacenados en instalaciones externas;
- Brinda lo siguiente, a petición:

- Libro de trabajo de Archivos Históricos
- Guías de AA sobre Archivos Históricos
- El folleto *Los archivos históricos de AA*
- El video *Huellas en el camino*

PUBLICACIONES

- Edita, diseña, publica y distribuye toda la literatura, video, audio y artículos de accesibilidad aprobados por la conferencia de AA en inglés, español y francés.
- Crea catálogos y formularios de pedidos, actualizándolos en función de los comentarios y sugerencias de los miembros.
- Tramita todos los pedidos de literatura y las consultas de los clientes sobre los pedidos.
- Gestiona empresas subcontratadas de almacenamiento y transporte
- Lleva a cabo investigación y desarrollo de nuevas publicaciones y nuevos formatos.

Publica lo siguiente:

- Informe trimestral de la OSG
- *Compartiendo desde Detrás de los Muros*
- Reunión de solitarios e internacionalistas (LIM)
- Libros de recuerdo de la convención internacional
- Envía información actualizada de publicaciones a las oficinas locales y a los miembros de la Conferencia de Servicios Generales, sobre nueva literatura, cambios de precios, etc.

OTROS SERVICIOS QUE BRINDA LA OSG

Su OSG recibe de buen grado a las personas que visitan la oficina. Se ofrecen visitas guiadas previa solicitud y se pueden organizar visitas para grupos grandes que incluyan una breve presentación y un refrigerio. También podemos proporcionar información sobre oficinas locales de AA a cualquiera que busque reuniones de AA, así como información de contacto de grupo para fines de Paso Doce en lugares donde no exista una oficina local.

Los servicios prestados por la OSG se financian con las contribuciones voluntarias de los grupos y miembros de AA. Los servicios de la OSG se evalúan y actualizan periódicamente en función de las necesidades de la Comunidad, las mejoras tecnológicas y los recursos disponibles. No dude en ponerse en contacto con la oficina si estos servicios y cualquier otro pueden ser útiles para los esfuerzos de transmisión del mensaje de AA de recuperación del alcoholismo.

GRAPEVINE Y LA VIÑA

El Grapevine, que también tiene su sede en la OSG pero funciona con total independencia de AAWS, es la revista internacional de Alcohólicos Anónimos en formato impreso, digital y de audio. A menudo llamada «nuestra reunión impresa», el Grapevine comunica la experiencia, fortaleza y esperanza de sus colaboradores y refleja una amplia gama de experiencia actual de Alcohólicos Anónimos sobre la recuperación, la unidad y el servicio. La Viña suele ser llamada «nuestra reunión impresa» para los miembros de habla hispana de AA y contiene historias, entrevistas y artículos escritos en español, así como algunos

artículos traducidos del Grapevine.

A diferencia de la OSG, que recibe contribuciones de los grupos para respaldar los servicios a estos, el Grapevine no acepta contribuciones de la Comunidad. El Grapevine se mantiene enteramente por medio de la venta de la revista y productos relacionados con la misma. La Viña es producida por el AA Grapevine, y en parte es sufragada como un servicio a la Comunidad por el Fondo General de la Junta de Servicios Generales.

www.aa.org