

Guía Básica de Planificación

“Una guía para el pensamiento estratégico, la preparación y el alcanzar nuestras metas”

A menudo, nuestros esfuerzos por llevar el mensaje de recuperación y brindar un servicio efectivo en la comunidad de NA, presentan algunos retos. Estos asuntos recurrentes se viven una y otra vez en las reuniones de servicio. Planificar puede ser quizás una solución que hemos buscado por tanto tiempo a estos problemas comunes.

ASUNTO: Existe un malentendido entre los grupos y los comités de servicio. Los servidores de confianza no saben cómo reportar u organizar toda la información para ser comunicada. No existe una comunicación real donde la información pase del nivel mundial, al zonal, al regional, al de área, al de los grupos y miembros y viceversa.

ASUNTO: Existe una falta de recursos financieros y no sabemos identificar sus razones en los servicios locales. Los aportes, las donaciones y contribuciones no están siendo enviadas por los grupos y los servidores de confianza suelen esperar los beneficios que se obtendrán de las convenciones para cubrir los gastos. Nadie se pregunta “¿Qué pasaría si en la próxima convención se pierde dinero?”

Los fondos de NA deben usarse para fomentar nuestro propósito primordial y administrarse responsablemente (Undécimo Concepto de Servicio en NA).

PLANIFICAR AYUDA A LLEVAR EL MENSAJE al adicto que todavía sufre. NA estuvo allí para nosotros cuando tuvimos el deseo de dejar de consumir drogas. Cuando planificamos, aseguramos que el mensaje de esperanza esté disponible, en el futuro, para cualquier adicto que tenga el deseo de recuperarse de la adicción activa.

¿POR QUÉ PLANIFICAR?

Muy simple, planificar hace que nuestros servicios sean más efectivos; nos ayuda a trabajar juntos por una meta en común. La visión del servicio de NA, nos recuerda que debemos trabajar juntos en espíritu de unidad y cooperación para apoyar a los grupos a llevar el mensaje de recuperación.

Nosotros compartimos un propósito en común: Llevar mejor el mensaje de recuperación. Planificar para los servicios de NA, nos pide pensar en el futuro, tomarnos el tiempo para preparar y desarrollar planes de acción que nos permitan identificar metas. Las oportunidades de planificar empiezan con la identificación de los asuntos que afectan nuestra habilidad de proveer con eficacia nuestros servicios.

MAYOR EFECTIVIDAD DEL SERVICIO MEDIANTE LA PLANIFICACIÓN

La habilidad de comunicarse efectivamente es altamente valorada en el servicio de NA. Los malentendidos pueden afectar nuestra habilidad de llevar el mensaje de recuperación en diferentes formas. Mediante la planificación, podemos encontrar las soluciones necesarias para mejorar nuestros servicios.

Por ejemplo, el directorio de reuniones debe ser actualizado periódicamente. Si el representante de servicio de grupo no entiende cómo transmitir la información correcta de las reuniones o cuáles son los ajustes necesarios que debe hacer para realizar los cambios en el sitio web, los datos de las direcciones y horarios de las reuniones de nuestros grupos pueden estar desactualizados. El resultado es que el recién llegado no puede encontrar las reuniones, los centros de tratamientos locales no saben donde llevar a sus clientes, y así fallamos en llevar el mensaje.

Existen varias posibles soluciones. Puede ser una buena idea crear un formato para los representantes de servicio de grupos que sea utilizado para remitir las actualizaciones de las reuniones. Esto puede ser hecho en línea, si existe una dirección de correo, o a través de un cuerpo de servicio. Si este formato es distribuido regularmente en los grupos, la fecha límite de impresión de los directorios es comunicada y los grupos tienen el tiempo suficiente para responder, entonces la información de las reuniones se mantendrá al día. Pudiéndose incluir en cada impresión del nuevo directorio de reuniones y a la vez se verá reflejado en el sitio web. Planificar ayuda a identificar problemas como - directorios de reuniones desactualizados - y tomar acciones para resolver esto.

Esto suena como una gran orden, pero planificar puede desglosarse en piezas manejables. No puede cumplirse todo. Así como pasa en nuestra recuperación personal, ¡el progreso - no la perfección - importa!

EXPLORANDO

Un vistazo a nuestros servicios y a nuestra comunidad.

Planificar usualmente empieza con la recopilación de información acerca de las necesidades de nuestra comunidad local de NA, un cuerpo de servicio o una comunidad más extensa (pueblo, ciudad o país). A esto lo llamamos explorar. Consideramos cuidadosamente la rutina de los servicios que actualmente son prestados por los comités locales. Nuestra meta con la exploración es identificar las fortalezas y las debilidades de nuestros servicios existentes, y describir nuevas oportunidades para mejorar la prestación de dichos servicios.

Esto requiere que nosotros observemos como funcionan nuestros grupos y comités de servicio y como NA puede responder a las necesidades de una comunidad más extensa. Recolectamos información valiosa desde la perspectiva de los miembros, los grupos y los cuerpos de servicio, así como de profesionales y diferentes agencias (instituciones, asociaciones y organizaciones) de la comunidad.

OBSERVANDO NUESTROS SERVICIOS

Consideramos como nuestros miembros y grupos perciben los servicios y como nuestros comités brindan el servicio. Esto puede lograrse utilizando diferentes métodos. Podemos usar la herramienta de inventarios, tales como inventarios de servicios, del grupo o las preguntas que nos ofrece la Guía del Grupo. Algunos de los cuerpos de servicio pueden haber desarrollado sus propias herramientas de inventarios. Cuando una herramienta de inventario es utilizada, un grupo de trabajo debe recolectar las respuestas y tener esa información disponible para la lectura de los miembros antes de la asamblea de planificación o en algunos órganos de servicio, una sesión de lluvia de ideas o un foro abierto como método de reunión de servicio puede ser una alternativa previa a una asamblea de planificación.

Nosotros exploramos recolectando aportes de todos los miembros y servidores de confianza. Estos aportes son utilizados como un punto de partida para la planificación. Empezamos con la evaluación de la efectividad de nuestros servicios, simplemente escuchando y conociendo la percepción de los miembros y servidores de confianza.

Durante esta evaluación, consideramos especialmente los servicios esenciales existentes tales como RRPP - IP, Hel y Línea Telefónica. Queremos tomar en cuenta el presupuesto para cada comité y observar exactamente cómo está siendo utilizado el dinero. Es importante examinar cuánto estamos gastando en algunos servicios como en las donaciones de literatura de NA para los paneles de Hel, en la elaboración y publicación de los pósters y afiches de NA en los autobuses y en otros lugares donde podemos ofrecer información pública, la actualización y distribución de los directorios de reuniones de grupos de NA para los servicios en general que prestamos y la línea de ayuda o telefónica de NA, y las reservas prudentes para la puesta en marcha de actividades y eventos extras que pensamos realizar en NA, incluyendo la convención. Durante la exploración, tenemos la oportunidad de identificar los servicios que están desactualizados o que no funcionan bien en estos momentos y así podemos encontrar soluciones.

Desde que estamos recolectando una amplia gama de aportes de parte de varias perspectivas, hemos escuchado el debate entre el valor de las ideas o la importancia de un área de servicio sobre otra. Nos mantenemos mente abierta a las ideas de todos acerca de las fortalezas y debilidades del grupo o comités de servicio, los recursos de los servidores de confianza y las finanzas. También, consideramos los lugares que pueden estar carentes de nuestros servicios o donde exista una necesidad en la comunidad que no está siendo cubierta.

¿QUÉ? - ¿POR QUÉ Y PARA QUÉ? - ¿QUIÉN? - ¿CÓMO? - ¿DÓNDE? - ¿CUÁNDO?

¿QUIÉN PLANIFICA?

Cualquier miembro que quiera tener mayor efectividad en los servicios puede planificar. La planificación puede ser realizada mediante grupos, áreas, regiones, zonas, comités en general y los Servicios Mundiales de NA.

Todos los miembros pueden participar en este proceso. Los servidores de confianza y otros miembros deben estar animados a trabajar juntos. Esto puede incluir los cuerpos administrativos, grupos de trabajo, miembros experimentados, delegados regionales o cualquier combinación de servidores de confianza.

En primer lugar, planificar significa unificar ideas y tópicos acerca de los servicios. Es importante que se evalúe toda la rutina de los servicios brindados por los comités locales como relaciones públicas, hospitales e instituciones, línea telefónica y actividades. Nos preguntamos: ¿Están estos comités brindando servicios relevantes, o simplemente están haciendo lo mismo de siempre? No nos limitamos, consideramos que las nuevas ideas y las áreas del servicio existentes pueden necesitar algunas mejoras. Todos los puntos de vistas son tomados en cuenta. Nuestra meta es un libre intercambio de pensamientos e ideas y que a su vez podamos divertirnos en este proceso. El servicio es divertido, atractivo, y los miembros se convierten en buenos líderes y se entusiasman más en un ambiente agradable de planificación.

Empezamos por asignar a una persona o a un pequeño grupo de miembros para coordinar los esfuerzos de planificación. Esto es una pieza necesaria en el proceso de planificación. Todos podemos participar pero para que el esfuerzo de planificación sea efectivo requerimos de un líder de grupo o un pequeño grupo de trabajo.

SERVICIOS MÁS EFECTIVOS A TRAVES DE LA PLANIFICACIÓN

Todos nuestros esfuerzos de servicio deben estar motivados por el deseo de llevar mejor el mensaje al adicto que todavía sufre, pero esto requiere de dinero. La falta de recursos económicos dentro de un cuerpo de servicio interfiere con la habilidad de comprar literatura de NA y prestar sus servicios adecuadamente.

Por ejemplo, las contribuciones de los grupos han bajado y los cuerpos de servicio están confiados en los fondos que generan las convenciones. La falta de una planificación efectiva por el cuerpo de servicio, puede hacer que ocurra que actualmente el sub-comité de Hel no tiene literatura de NA para llevar como donaciones a las instituciones durante todo este tiempo.

Como parte de un proceso de planificación, el cuerpo de servicio considera cuánto dinero se requiere anualmente para adquirir la literatura de NA que sirve como donaciones en Hel. Con una meta en mente, un presupuesto puede ser creado. Esto permite que el cuerpo de servicio pueda identificar con cuánto debe contribuir cada grupo para cubrir esta necesidad. Esta acción de planificar ayudará a tener certeza que nuestra literatura de NA llegará a aquellos adictos en recuperación que no pueden asistir a una reunión ordinaria y habitual por estar internos, así como a profesionales que interactúan con adictos.

¿CÓMO PLANIFICAMOS?

Decidir donde planificar es una prioridad. Podemos prever las recompensas y los posibles beneficios de un servicio más efectivo, ya sea, en un área, región o zona.

Elegir un coordinador o un grupo de trabajo. Mantener una discusión con el cuerpo de servicio para determinar si un coordinador o un grupo de trabajo puede ser lo mejor para el proceso de planificación es vital. La buena voluntad, la experiencia en el servicio y la habilidad de seguir el proceso a través de las fortalezas y debilidades que se presenten, son cualidades valiosas en un servidor de confianza que va a tomar esta responsabilidad.

Reunir ideas, temas, asuntos y percepciones. Esto continuamente se refiere a la exploración. La exploración es el proceso de buscar información dentro de NA, con el objetivo de conocer la efectividad de los servicios que prestamos y también mirar hacia afuera de NA, en una comunidad más extensa, lo que posiblemente podemos necesitar. Con muchos miembros envueltos en las reuniones de inventarios o asambleas de planificación, en todo este proceso y con una gran cantidad de generación de aportes todo saldrá mejor.

Recolectar todas las ideas y temas reunidos, y luego realizar una lluvia de ideas para aclarar cada uno de los asuntos e identificar cualquiera que se haya perdido. Esto nos ayuda a asegurarnos que no hemos olvidado una idea o asunto, y confirmar que hemos entendido la identificación de las áreas.

Priorizar asuntos. No podemos hacer todo lo que queremos de una vez. Decidir cuál es la necesidad más importante que tenemos actualmente para brindar un servicio efectivo es como priorizamos. Examinamos todos los asuntos y decidimos el orden de importancia para mejorar la forma de llevar el mensaje de recuperación.

Desarrollar metas para dirigir nuestros asuntos priorizados. Decidir cómo vamos a resolver estos asuntos es clave y fundamental.

Considerar los recursos disponibles. La solución a una meta solo puede ser efectiva si el recurso (humano y financiero) necesario para cumplirla existe.

Escoger quién va a dirigir y desarrollar los planes de acción. Muy simple, un plan de acción es la recolección de los pasos necesarios que tendremos que emprender para alcanzar una meta. Este plan puede ser desarrollado por un grupo de trabajo, comité o un cuerpo de servicio. Por ejemplo, si la meta está enfocada en construir una comunicación efectiva, entonces tiene sentido que el miembro que trabaje en este plan tenga experiencia reportando la información acerca del servicio.

Monitorear y evaluar el esfuerzo. El grupo o comité que está desarrollando e implementando el plan de acción debe rendir cuentas a un cuerpo de servicio. Reportar todo bimestral o trimestralmente puede ayudarlos a mantenerse enfocados en el plan y al mismo tiempo les ofrece la oportunidad de encontrar soluciones basadas en la acción. Es importante monitorear y evaluar regularmente el plan para alcanzar los resultados deseados.

CUANDO PLANIFICAMOS, tenemos la posibilidad de crecer y cambiar para bien, con la idea de conocer las necesidades de nuestra confraternidad. Si queremos continuar llegando a los adictos con nuestro mensaje, necesitamos ser flexibles y tener la buena voluntad de seguir hacia adelante en un camino de planificación.

EXPLORANDO NUESTRA COMUNIDAD...

También queremos entender como nuestras comunidades más extensas ven a NA en el orden de ayudar a alcanzar a adictos a los cuales les podamos brindar la oportunidad de recuperación. Este tipo de exploración puede realizarse de diferentes formas. Tal vez si vemos que en nuestra comunidad se está desarrollando una conferencia profesional de la salud, podemos utilizar este evento como una oportunidad para conocer sus percepciones acerca de NA. También, podemos solicitar información de agencias sociales, centros de tratamiento, cortes o juzgados de drogas, incluso de los diversos departamentos de policías para ver como NA puede ser considerado como un recurso para los adictos en la comunidad. Queremos trabajar en conjunto con las organizaciones de forma que podamos ayudarnos mutuamente. Una vez que todos estos asuntos hayan sido identificados cuando encontremos posibles problemas en tal sentido, es tiempo de reunirnos para hablar acerca de las soluciones.

¡EMPECEMOS!

- Establecer un calendario que se adapte y con que se trabaje de la mejor forma para el cuerpo de servicio. Usar el sentido común para trabajar en eventos regulares, tales como reuniones de comités, días de fiestas y convenciones. Eventualmente, la planificación se convierte en una rutina; un ciclo de planificación puede emerger y otro terminar y las fechas pueden trabajarse bimestral, trimestral, semestral, anual o bienalmente, según el calendario de servicio.
- Decidir cuándo y dónde tener las reuniones de planificación. Considerar incluir la planificación como parte de las reuniones de servicio. Podemos encontrar que algunos miembros asisten a las reuniones de comités con un enfoque especial, así que la planificación debe hacer su propio evento. De todas formas, en algunas comunidades de NA, planificar es rutinariamente hecho en conjunto con alguna otra reunión de servicio o evento.
- Adicionalmente a dónde se pueden realizar las reuniones de planificación, los miembros necesitan pensar cuántas son necesarias. Puede ser una buena idea dividir las reuniones, entre varias de 2 a 3 horas cada una, en vez de realizar una sola reunión de 8 horas. Es importante recordarnos que no obtendremos resultados de un momento a otro. Planificar es un proceso.
- Escoger un lugar de reunión que sea confortable y fácil de encontrar, uno que tenga acceso al transporte público. Una vez que el lugar de la reunión haya sido identificado, escoger 3 fechas posibles para la reunión. Anunciar las fechas y ver cuáles de ellas recibe el mayor apoyo de los miembros que son actuales potenciales para servir en el proceso de planificación. Esto puede ayudarnos a obtener la mayor asistencia por parte de dichos miembros. Escoger la fecha que más soporte y respaldo tiene de los miembros y reservar el lugar de la reunión es básico.

- Los RSG's, MCR's y otros servidores de confianza necesitan mucho tiempo (de 30 a 90 días), para informar a los demás miembros acerca de la fecha y el lugar de la reunión. Asegurarnos que la reunión de planificación se ha posteado, publicado y anunciado regularmente en las diferentes listas, páginas y sitios de Internet locales de NA y en la revista de la comunidad de NA, y que sea informada en todas las reuniones de servicio de los grupos y comités de NA en general, hará que la misma sea un éxito.
- Planificar las reuniones con refrigerios puede ser más productivo. A los miembros les gusta comer, y muchas veces nos olvidamos de ofrecer un almuerzo a la reunión de servicio. Los refrigerios no necesitan ser costosos o elaborados finamente, pero compartir unos abrebocas le dice a los miembros que su asistencia y participación es valorada. Adicionalmente a las comidas y bebidas, tendremos disponibles papeles (hojas blancas para tomar notas y apuntes) y plumas (bolígrafos) para todos los participantes y así ayudamos a que los miembros puedan dar mayor soporte y ser más serios en el proceso.

PASOS PARA LA PLANIFICACIÓN

Planificar puede realizarse en sesiones o reuniones manejables. No puede hacerse todo de una vez. Estos pasos están diseñados para cumplirse en el curso de varias reuniones.

PRIMERA REUNIÓN

EXPLORAR: REUNIR INFORMACIÓN

En algunas comunidades de NA, esta reunión inicial puede llamarse la asamblea de planificación. Empezamos con la exploración, lo cual es necesario para la planificación efectiva y a la vez para lograr alcanzar las metas en común. La forma en que reunamos la información depende del sentido y de la dirección general de nuestra comunidad de NA. Algunas tienen una reunión en una locación central, otras planifican varias sesiones en diferentes lugares para así reunir a más miembros. La meta de explorar es obtener aportes del mayor número de miembros y servidores de confianza que más nos sea posible. Esto identificará cuántos servicios están trabajando y cuáles necesitan mejorarse. En la exploración, recolectamos información acerca de cómo es la comunicación interna de NA, igualmente, sobre cómo están brindándose los servicios, y acerca de cómo hacemos para que todo esto funcione en una comunidad más extensa.

Durante nuestra evaluación de los servicios actuales de NA, puede ser de ayuda el incluir una explicación de los roles de algunos de nuestros sub-comités, tales como RRPP - IP, Hel y Línea Telefónica. También, podemos compartir una explicación de las funciones y responsabilidades del cuerpo administrativo o de la junta de servicio en pleno del Comité de Servicio de Área o del Comité de Servicio Regional, según sea el caso y de acuerdo a lo que corresponda. Esto puede incluso destacar un aumento del interés en los servicios.

Le damos la bienvenida y alentamos a los miembros a participar en el proceso de exploración. Cuando los asuntos salen a la superficie como resultado de la exploración, queremos entonces prestarles atención. Tomar las ideas que hemos reunido, compartir pensamientos para aclararlas y relacionar dichas ideas con el proceso es muy importante. La revisión frecuente de la lluvia de ideas hace que surja cualquier idea nueva que quizás se haya escapado al escribir todo en un documento. Como estamos recolectando ideas de tantos miembros como más nos sea posible durante la exploración, es básico que debemos crear una línea de prioridades que identifique las áreas del servicio que tienen que ser valoradas y estudiadas minuciosamente por un grupo general de miembros.

La exploración se puede realizar a cualquier nivel de nuestro sistema de servicio, desde los Servicios Mundiales de NA, hasta los servicios locales, de áreas, regionales y zonales. La idea es simplemente tantear a la confraternidad y a la comunidad como un todo. Podemos hacer esto en un foro donde se invite a todos los miembros a participar. Esto nos ayuda a tener una visión general de todas las necesidades del servicio, además de enfocarnos en los deseos individuales de los sub-comités o de la mayoría de los miembros. Nosotros reunimos información para ver donde existen necesidades que NA puede cubrir.

INVENTARIO DE LOS SERVICIOS ACTUALES

Todos hemos estado en una reunión de servicio donde hemos escuchado la frase “Pero así es como lo hemos hecho siempre”. Los miembros del servicio tienen diferentes herramientas para identificar que está funcionando y qué partes de nuestro servicio actual puede ser mejorada. Esto incluye sesiones de lluvias de ideas, un foro abierto de discusión, o una herramienta de inventario como lo es el inventario de los servicios o cualquiera que haya sido desarrollada por el grupo de servicio correspondiente. Si se utiliza una herramienta de inventario, necesitamos reunir todas las respuestas y elaborar un reporte completo que se encuentre a disposición de todos los miembros. Durante el proceso, podemos surgir con nuevas soluciones o tomar prestadas las prácticas de lo que actualmente está funcionando bien, encontrando formas de aplicarlas en aquellas partes donde se denota debilidad.

LOS RETOS DEL INVENTARIO Y DONDE NA PUEDE SER NECESITADO EN UNA COMUNIDAD MÁS EXTENSA

Esto puede significar que es necesario evaluar de donde vienen las llamadas que se reciben en la línea de ayuda o telefónica. También, podemos considerar alcanzar a profesionales que no hemos llegado en las salas de emergencia, clínicas de 24 horas o agencias de servicios sociales. A su vez, es importante identificar si existe algún lugar en la comunidad donde se requiera mejorar la reputación de NA. Podemos escuchar fácilmente que hay un descontento en alguna institución determinada porque el panel de Hel que trabaja o sirve en ese lugar no mantiene un compromiso regular con sus reuniones ni tampoco notifica personalmente o por vía telefónica sobre sus faltas en ese sitio. Asimismo, pueden existir muchas solicitudes para compartir presentaciones de IP que aún no han sido dadas en varias partes y las mismas nunca han sido respondidas. Necesitamos saber qué pasa en estos aspectos.

Una vez que el proceso de exploración está completo, los miembros que participaron en el mismo, realizan una lista de prioridades que será enviada al cuerpo de servicio involucrado en los asuntos que se trataron. Los miembros identifican qué servicios consideran más importantes para tomar las acciones de primero. Mientras elegimos los temas, es importante recordar nuestra meta en común con el servicio que es llevar mejor el mensaje de recuperación. El facilitador de esta reunión ayudará a los miembros a priorizar.

SEGUNDA REUNIÓN

Para el momento en que llegamos a la segunda reunión, debemos tener la programación de los conflictos que deben ser resueltos y que fueron debatidos durante el proceso en que iniciamos el ciclo de planificación. Los miembros involucrados y servidores de confianza deben estar muy comprometidos en este punto.

“Mientras que es importante plantearnos metas y priorizar, puede ser más sencillo profundizar en grupos pequeños”.

PRIORIZAR ASUNTOS A TRATAR

El cuerpo de servicio debe evaluar la lista que fue inicialmente proclamada como prioridad por el grupo de exploración para estar seguros que dicha lista está completa. Nos mantenemos abiertos al cambio, pero también debemos tomar en cuenta las cosas que están funcionando. Debemos considerar todo aquello que haya podido quedar fuera de la lista. Observamos las lagunas existentes, considerando los presupuestos actuales y teniendo la oportunidad de revisar las necesidades más marcadas del servicio para mejorar el mismo. Después, podemos elegir los proyectos que parecen ser más necesarios para hacer el primero, luego el segundo y así sucesivamente. Podemos pensar acerca de los proyectos que pueden ser más sencillos de cumplir con los recursos actuales que le dan un mayor valor agregado al servicio prestado y a su vez nos permite identificar más sencillamente quien puede estar inmerso en estos proyectos. Estas 2 cosas pueden ser prioritarias. Al priorizar, mantenemos en mente nuestra meta en común de brindar un servicio efectivo para llevar mejor el mensaje de recuperación.

DESARROLLAR METAS

En esta etapa, tomamos las ideas que hemos reunido durante las sesiones de lluvias de ideas y las transformamos en metas. Es importante enfocarnos en lo qué se necesita hacer, no en cómo se va a hacer; ¡eso viene después! Iniciamos al dar un vistazo a la lista de prioridades y manteniendo en mente los recursos humanos y financieros que tenemos disponibles en la actualidad.

EJEMPLOS DE METAS

- Mejorar la comunicación entre los cuerpos de servicio, los comités y los grupos.
- Aumentar las contribuciones de los grupos para el servicio.

Más metas pueden ser identificadas y tratadas en un futuro cercano. No es necesario priorizar las metas, no se deben limitar. De una u otra manera, en este punto, se debe decidir que tanto se puede lograr con el recurso humano y financiero con el que se cuenta. Esto puede ayudarnos a saber que muchas de las metas van a ser trabajadas inmediatamente y cuáles deben ser trabajadas posteriormente.

IDENTIFICAR LOS RECURSOS DISPONIBLES

Es importante saber con cuánto dinero se cuenta en un cuerpo de servicio para brindar sus servicios. Debemos revisar el presupuesto de cada comité para ver cómo está distribuido el dinero. De esta forma, tomamos el hábito de revisar regularmente cómo podemos dar el uso más eficiente a nuestros recursos. Por ejemplo, debemos considerar cuánta literatura de NA hemos proveído al sub-comité de Hel y decidir si la cantidad es demasiada, muy poca o adecuada. Los servidores de confianza deben saber si es algo realista el solicitar a los grupos incrementar las contribuciones de fondos para el servicio. Esto nos ayuda a decidir qué podemos lograr. Es igualmente importante considerar el recurso humano que tenemos.

Miembros con un tiempo de limpieza y experiencia en el servicio, que pueden o no estar actualmente involucrados, a veces se les reconoce por sus esfuerzos en el servicio. Estos miembros pueden ser recurso valioso; nosotros, incluso debemos ser capaces de identificar una meta y un plan de acción para atraer a miembros con experiencia en el servicio. Por ejemplo, “¿Hemos considerado cuando hay una alguna carencia o una gran disponibilidad de servidores de confianza que estén dispuestos a hacer el servicio de Hel que las directrices que tenemos al respecto pueden ser un factor contributivo o limitante sobre este tema?” Podemos preguntarnos “¿Por qué los miembros con muchos años de experiencia necesitan asistir por lo menos semanal, quincenal o mensualmente a las reuniones y paneles de Hel? ¿Esta asistencia continua a las reuniones y paneles de Hel no los hace más calificados para manejar dichos paneles de Hel? En un esfuerzo para atraer a miembros con experiencia en el servicio, debemos aceptar las directrices que nos pueda brindar el sub-comité correspondiente, pero a su vez, podemos modificar la forma en que hemos hecho el servicio particularmente, además, la planificación debe dar paso a esta flexibilidad con el fin de atraer de vuelta a los miembros con experiencia dentro del servicio.

TERCERA REUNIÓN

CREAR UN PLAN DE ACCIÓN

En este punto del proceso de planificación, decidimos quien es el más apto para exteriorizar y cumplir nuestras metas. Los planes de acción son raramente creados por el cuerpo de servicio correspondiente, usualmente, este trabajo se adapta más a los comités, grupos de trabajo o los sub-comités ad-hoc que puedan crearse en el proceso de planificación. Puede ser de gran ayuda el dividir y asignar las metas. Las metas relacionadas con los temas de RRPP - IP, Hel y Línea Telefónica, deben ser asignadas y manejadas por sus respectivos sub-comités. De igual forma, las metas del cuerpo administrativo deben ser asignadas a ellos o a un grupo de trabajo específico. Integrar a miembros familiarizados con el servicio nos puede ayudar a identificar los pasos necesarios que debemos seguir para alcanzar nuestras metas.

Cada grupo de servicio que ha estado trabajando en las metas deberá regresarlas al cuerpo de servicio determinado y con su esquema respectivo para definir lo siguiente:

- Qué tareas necesitan realizarse.
- Cuándo estas tareas deben ser cumplidas.
- Quiénes son los servidores de confianza responsables.
- La identificación de una persona responsable para medir el progreso.
- Cuánto tiempo y dinero se utilizará en esta labor.

CICLO DE RETROALIMENTACIÓN

PLANIFICAR & EXPLORAR - PRIORIZAR METAS - ACCIONAR & MONITOREAR - EVALUAR

Consideramos que todos los aportes son vitales en el proceso de planificación. Queremos entender que está funcionando y que no, para así realizar los ajustes que nos corresponden. Monitorear el progreso de nuestros planes nos ayuda a asegurar que se cumplirán nuestras metas. Cuando mantenemos registros precisos y la responsabilidad de reportar, contribuimos al proceso de planificación a largo plazo y así lo llevamos a feliz término. Deseamos darle seguimiento al dinero y al tiempo que se vean involucrados en el cumplimiento de cualquier meta. Esto nos ayuda a crear planes realistas para el futuro.

Además, queremos considerar cuánto tiempo pueden tomar estas acciones y que tan seguido los miembros responsables deberán reportarse con el cuerpo de servicio principal. Ese cuerpo de servicio es el responsable de monitorear las metas y decidir qué tan frecuentemente son necesarios los informes. Igualmente, deciden si el plan se expande un año, si puede ser una buena idea el reportar bimestral, trimestralmente o 2 veces al año.

Un plan de acción es como implementamos los enfoques y las metas cumplidas. Si existen partes de un plan actual que está funcionando, incluir lo “que está funcionando” en el plan de acción presente. Por ejemplo, con respecto a las actualizaciones o cambios que se den en relación al directorio de las reuniones, esto puede ser un recurso para ayudar a mantener a los centros de rehabilitación y a las cortes o juzgados de drogas para que estén bien informados sobre NA. Nosotros podemos trabajar para mejorar la comunicación desde el cuerpo de servicio y así mantener las páginas o sitios de Internet de NA localmente actualizadas.

Los enfoques son desarrollados y organizados por los grupos o cuerpos de servicio responsables de su implementación.

Meta: Mejorar la comunicación entre los cuerpos de servicios, comités y grupos.

Asignado a: Cuerpo administrativo.

EJEMPLOS DE ENFOQUES

- Para mejorar los niveles de comunicación, desarrollamos unas hojas de trabajo para que los servidores de confianza puedan organizar una reunión de comité y así lograr capturar toda la información importante.
- Mantener constantemente reuniones de entrenamiento de comunicación para los servidores de confianza (aprender a ser un escucha activo, saber tomar notas y apuntes, poder realizar preguntas y redactar eficientemente y a su vez, elaborar y entregar reportes o informes adecuadamente).

Meta: Aumentar las contribuciones de los grupos para fortalecer los servicios.

Asignado a: Cuerpo administrativo.

EJEMPLOS DE ENFOQUES

- Para alcanzar la conciencia de las necesidades de las contribuciones de los grupos, se puede realizar un taller de servicio acerca del flujo de los fondos en NA. Los panfletos N° 24 - *El dinero importa; mantenernos con los propios recursos en NA* y N° 28 - *La financiación de los servicios de NA*, pueden ser discutidos y debatidos en dicha actividad.
- Identificar cuánto dinero es necesario para cumplir con los servicios anuales en la actualidad (RRPP - IP, Hel, Línea Telefónica, etc.). Establecer con cuánto debe contribuir cada grupo para hacer de esto una realidad. Informarle a cada grupo sobre la necesidad que existe y solicitarle su colaboración y cooperación inmediata.

MUESTRA DE PLAN DE ACCIÓN 1

Cómo desarrollar la asignación a un grupo o cuerpo de servicio:

Asunto: Los malentendidos entre los cuerpos de servicio pueden terminar en servidores de confianza desinformados y sin entrenamiento.

Meta Prioritaria: Realizar entrenamiento constante en cuanto a temas de comunicación a los servidores de confianza.

Enfoque: Planificar un entrenamiento de comunicación de 45 minutos para todos los servidores de confianza.

Pasos de Acción:

- Organizar que dichos entrenamientos de comunicación se den antes de las reuniones regulares de servicio de los comités y de ser posible en la misma locación de dicha actividad.
- Solicitar a los miembros del cuerpo administrativo si tienen la facilidad o invitar a otros miembros con experiencia en el servicio a que participen en el entrenamiento.

- Informar a los diferentes grupos y cuerpos de servicio acerca de esta actividad del entrenamiento en comunicación.
- Después de las 3 primeras sesiones, estudiar en un esfuerzo entre los participantes la evaluación de los resultados.
- Usar estos aportes para decidir cómo continuar, y desarrollar una lista de las mejoras prácticas que se han dado para los comités de servicio y donde se compartan las soluciones que hubo en común.

Impacto Financiero: (Proyectamos cuánto dinero necesitamos para cumplir con nuestra meta).

LA CONCIENCIA DE GRUPO toma forma y es revelada cuando los miembros dedican el tiempo que haga falta para hablar unos con otros acerca de sus necesidades personales, las necesidades del grupo y las necesidades de NA como un todo (*Segunda Tradición, Funciona Cómo y Por Qué*).

MUESTRA DE PLAN DE ACCIÓN 2

Cómo desarrollar la asignación a un grupo o cuerpo de servicio:

Asunto: Una carencia de los recursos financieros interfiere con la habilidad de los cuerpos de servicio para obtener literatura de NA y distribuirla por medio de los servicios correspondientes.

Meta Prioritaria: Incrementar las contribuciones para el servicio de literatura de NA y planificar anualmente las compras de la misma, en base a cuánto es la suma total de lo que se necesita mensualmente para satisfacer a los grupos y otras actividades respectivas.

Enfoque: Informar a los grupos de las necesidades que existen en referencia a las contribuciones para el servicio de la literatura de NA y así lograr un presupuesto anual, con la idea que la literatura siempre sea suficiente para los diferentes comités y grupos.

Pasos de Acción:

- Decidir cuánto dinero es necesario anualmente para el servicio de literatura de NA.
- Identificar cuánto se necesita en total para que cada grupo pueda contribuir y hacer de esto una realidad.
- Informar a cada grupo acerca de la necesidad que hay acerca de sus contribuciones y solicitarles su apoyo.
- Continuar con un detallado monitoreo o una amplia evaluación de los resultados de las contribuciones y realizar los ajustes que sean necesarios en la medida que se ejecute este plan de acción.

Impacto Financiero: (Proyectamos cuánto dinero necesitamos para cumplir con nuestra meta).

CUARTA REUNIÓN

MONITOREO Y EVALUACIÓN

Una pieza vital del proceso de planificación aparece cuando ponemos en acción estos planes. Esto es muy emocionante, ya que, las ideas, los resultados de las exploraciones, las prioridades, las metas y los enfoques toman forma.

Los miembros que son responsables de llevar el plan de acción asignado por el cuerpo de servicio también son responsables de monitorear los planes y reportarle los resultados al cuerpo de servicio que le designó dicha tarea. Las metas y sus correspondientes planes de acción pueden ser pasados a otros comités o grupos de trabajo para su terminación. Por ejemplo, si la meta envuelve tener paneles de Hel en todas las instituciones del área, al sub-comité de Hel se le asignará la responsabilidad de crear el plan de acción. Una vez que el plan de acción ha sido desarrollado por el grupo asignado, el cuerpo de servicio afirma y ejecuta los pasos identificados que son prioritarios para iniciar la acción.

Los miembros responsables de llevar el plan de acción asignado, deben reportar más ampliamente el progreso al cuerpo de servicio acerca de las bases regulares de dicho plan. Es importante mantener un seguimiento del uso que se le da tanto al recurso humano como al recurso financiero durante el desarrollo de cada plan, y es esencial preguntarse si el plan sigue lo propuesto o si necesita que se le realicen algunos ajustes.

Las dos áreas de recursos (humana y financiera), deben estar incluidas en el reporte de los progresos al cuerpo de servicio correspondiente. El monitorear puede mostrar que el presupuesto no es suficiente y que necesita ser ajustado, lo cual debe ser traído a colación en una próxima reunión del cuerpo de servicio. Mantener esta información acerca de los recursos utilizados, ayuda a que un plan de servicio sea más efectivo en el futuro.

Visión del Servicio en NA

Todos los esfuerzos de Narcóticos Anónimos se inspiran en el propósito primordial de nuestros grupos. Sobre esta base común estamos comprometidos.

Nuestra visión es que algún día:

- Todos los adictos del mundo tengan la oportunidad de recibir nuestro mensaje en su propio idioma y cultura y descubran la posibilidad de una nueva forma de vida.
- Todos los miembros, inspirados por el don de la recuperación, experimenten el crecimiento espiritual y la realización a través del servicio.
- Los órganos de NA de todo el mundo trabajen juntos con un espíritu de unidad y cooperación para apoyar a los grupos a llevar nuestro mensaje de recuperación.
- Narcóticos Anónimos tenga reconocimiento y respeto universal como programa viable de recuperación.

La honestidad, la confianza y la buena voluntad son la base de nuestros esfuerzos de servicio, y todos ellos dependen de la guía de un Poder Superior bondadoso.

PASOS DE LA PLANIFICACIÓN - ESQUEMA PARA EL FACILITADOR

PRIMERA REUNIÓN

REUNIR INFORMACIÓN MEDIANTE LA EXPLORACIÓN

Invitamos a todos los miembros a participar - los servidores de confianza actuales, los miembros de comités, miembros que ya no están involucrados en el servicio y nuevos miembros. Alentamos a todos a formar parte.

a. Inventario de los servicios actuales

- Proceso: Lluvia de ideas, usar herramientas de inventarios, tener un foro de discusión abierto.
- Revisar y explicar los servicios brindados por los comités, incluyendo los del cuerpo administrativo.
- Identificar que está funcionando en el servicio actual y qué necesita ser mejorado.

b. Inventario de las metas y sobre el tema en qué comunidades puede necesitarse a NA

- Áreas a revisar: Llamadas entrantes de la línea de ayuda o telefónica, respuestas de los pósteres y afiches, números de presentaciones solicitadas, etc.
- Retos en las áreas: Mirar cómo está la reputación de NA y la imagen pública que transmitimos. Por ejemplo: ¿Hemos perdido las instalaciones de alguna reunión por el comportamiento? ¿Existe descontento en las instalaciones de algún grupo debido a que no seguimos lo acordado?, etc.
- Áreas de alto riesgo: ¿Cómo trabajan nuestros servicios en conjunto con los departamentos de policías, departamentos de libertad condicional, agencias de servicios sociales, salas de emergencias, etc.?

c. Inicio de prioridades: Cuando se completa la exploración, se realiza una lista de prioridades iniciales que debe ser remitida al cuerpo de servicio correspondiente. Identificar en qué servicios es necesario tomar acción primero, manteniendo en mente nuestra meta en común, es fundamental en este proceso.

SEGUNDA REUNIÓN

FINALIZAR LAS PRIORIDADES Y ESTABLECER METAS

Trabajan en esto los servidores de confianza de los cuerpos de servicio y los miembros participantes. La priorización final y la revisión de los asuntos explorados en las reuniones, ayudará a desarrollar las metas.

a. Priorizar asuntos

- Revisar la lista con mente abierta y determinar si algo falta, identificar las posibles lagunas y considerar los presupuestos posibles.
- Priorizar los proyectos que parezcan más necesarios para hacerse, en primer lugar, y luego en segundo lugar, etc.
- Considerar los proyectos que puedan dar resultados sencillos y que se cumplan con los recursos actuales y que puedan adherir más valor al servicio brindado; esto puede ser utilizado para priorizar y a la par para involucrarse más en el proyecto como tal.

b. Desarrollar metas

- Enfocarse en qué se necesita hacerse, y no en cómo debe hacerse.
- Traer juntas la lista de prioridades con la lista del recurso humano y financiero con lo que se cuenta actualmente.
- Ejemplos de metas: Mejorar las comunicaciones entre los cuerpos de servicio e incrementar las contribuciones de los grupos para fundamentarnos y solidificarnos más y ser realmente eficientes en los servicios.
- Recursos disponibles de inventario:
 - Revisar el presupuesto del servicio, incluyendo el dinero asignado para los comités de servicio.
 - Evaluar los recursos de miembros, por ejemplo: Identificar aquellos miembros que están involucrados y aquellos que no.

NUESTRA VISIÓN ES QUE ALGÚN DÍA:

Los órganos de NA de todo el mundo trabajen juntos con un espíritu de unidad y cooperación para apoyar a los grupos a llevar nuestro mensaje de recuperación...

TERCERA REUNIÓN

CREAR PLANES DE ACCIÓN

Esto es normalmente dado en los comités, grupos de trabajo o sub-comités ad-hoc.

- a. Asignar metas específicas a los sub-comités de RRPP - IP, Hel, Línea Telefónica, Eventos o Actividades, cuerpos administrativos, etc. Involucrar a los miembros familiarizados con el servicio para identificar mejor todos los pasos necesarios que debemos seguir para lograr nuestras metas.**
- b. Que los comités y grupos de trabajo se presenten ante el cuerpo de servicio con una propuesta de objetivo final, que incluya:**

- Qué tareas deben ser hechas.
 - Fecha límite de entrega para las tareas.
 - Quiénes son los servidores de confianza responsables.
 - El tiempo y dinero que se requiere para lograr esta tarea.
- c. Enfoques: Descubrir y clasificar al grupo o cuerpo de servicio que es responsable de su implementación.**
- Mantener reuniones de entrenamiento constante en el tema de comunicación para los servidores de confianza (aprender a ser un escucha activo, saber tomar notas y apuntes, poder realizar preguntas y redactar eficientemente y a su vez, elaborar y entregar reportes o informes adecuadamente).
- d. Aumentar la conciencia de las necesidades que hay acerca de las contribuciones de los grupos, realizar un taller de trabajo acerca de los flujos de los fondos de NA. Los panfletos N° 24 - *El dinero importa; mantenernos con los propios recursos en NA* y N° 28 - *La financiación de los servicios de NA*, pueden ser discutidos y debatidos en dicha actividad.**
- Cuerpo de servicio: Determinar la frecuencia de los reportes o informes de los comités o grupos de trabajo y evaluar el progreso de las metas propuestas.

CUARTA REUNIÓN

MONITOREO Y EVALUACIÓN

- a. Comités de miembros que son asignados a los planes de acción por el cuerpo de servicio, reportes de progresos regularmente (determinado por el cuerpo de servicio).**
- b. Mantener el historial del recurso humano y financiero utilizado; ¿Nos mantenemos con el presupuesto propuesto?**
- c. Pregunta: ¿El plan está funcionando o necesita hacerse algunos ajustes?**
- d. Mantener archivos actualizados ayuda en los procesos de planificación a largo plazo.**
- e. Ciclo de retroalimentación: Ajustes rutinarios, si son necesarios, basados en los aportes.**
- f. Muestra de planes de acción:**
- **Asunto:** Los malentendidos entre los cuerpos de servicio pueden terminar en servidores de confianza desinformados y sin entrenamiento.

- **Meta Prioritaria:** Realizar entrenamiento constante en cuanto a temas de comunicación a los servidores de confianza.
- **Enfoque:** Planificar un entrenamiento de comunicación de 45 minutos para todos los servidores de confianza.
- **Pasos de Acción:**
 - Organizar que dichos entrenamientos de comunicación se den antes de las reuniones regulares de servicio de los comités y de ser posible en la misma locación de dicha actividad.
 - Solicitar a los miembros del cuerpo administrativo si tienen la facilidad o invitar a otros miembros con experiencia en el servicio a que participen en el entrenamiento.
 - Informar a los diferentes grupos y cuerpos de servicio acerca de esta actividad del entrenamiento en comunicación.
 - Después de las 3 primeras sesiones, estudiar en un esfuerzo entre los participantes la evaluación de los resultados.
 - Usar estos aportes para decidir cómo continuar, y desarrollar una lista de las mejoras prácticas que se han dado para los comités de servicio y donde se compartan las soluciones que hubo en común.

INVENTARIO DE LOS SERVICIOS

El cuerpo de servicio puede considerar enviar este inventario a los grupos, servidores de confianza y miembros experimentados. Todos contribuyen en el proceso de planificación cuando responden a estas preguntas. Utilizar una escala de 5 puntos ayuda a un cuerpo de servicio a ver dónde son necesarias las mejoras y donde hay una prestación de servicios sobresaliente.

Una escala puede ser simplemente:

1	2	3	4	5
No del todo	Necesita mejorar	Adecuado	Sobresaliente	Excelente

Los miembros colocan un número al lado de cada pregunta. Los números son totalizados y el cuerpo de servicio verá en dónde se necesita con mayor urgencia las mejoras (2) y también podrá notar dónde el servicio es excelente.

¿Cómo ha realizado sus tareas el cuerpo de servicio en NA?

___ El cuerpo de servicio comunica la información efectiva y regularmente entre los cuerpos de servicios y los grupos.

___ El cuerpo de servicio responde a las necesidades de aquellos a quienes sirve.

___ El cuerpo de servicio tiene los suficientes fondos para satisfacer las necesidades de sus servicios.

___ Los servidores de confianza del cuerpo de servicio tienen la tutoría y la formación necesaria; ellos se sienten valorados y apoyados.

___ El cuerpo de servicio se centra en la unidad y efectivamente lleva el mensaje de recuperación a través de sus servicios.

___ Las posiciones de los servicios se llenan con miembros cualificados, haciendo coincidir el talento con la tarea.

___ Los servidores de confianza cumplen con un período de servicio siguiendo la rotación e incluyendo el poder ser mentor de un nuevo servidor de confianza para cultivar el liderazgo efectivo.

___ Cuando se solicitan servidores de confianza para ocupar las posiciones de servicio que están vacantes en el cuerpo de servicio se llenan en un plazo de 60 días con un miembro cualificado.

___ El cuerpo de servicio utiliza el consenso en el proceso de toma de decisiones.

¿Cómo ha realizado sus tareas el cuerpo de servicio a nivel de la comunidad en general?

___ Los servidores de confianza del cuerpo de servicio tienen interacciones regulares con los profesionales de la comunidad que trabajan con adictos.

___ El cuerpo de servicio es oportuno en sus respuestas a las necesidades de la comunidad en general.

___ El organismo de servicio cuenta con los recursos humanos y financieros para llevar el mensaje de recuperación de NA de manera eficiente y eficaz.

___ Los servidores de confianza que interactúan con los miembros de la comunidad son entrenados regularmente.

___ El cuerpo de servicio ha establecido relaciones de ayuda y de mutua cooperación con los la comunidad en general.

___ Profesionales y agencias de la comunidad en general pueden llegar fácilmente a un miembro de NA que se encuentre en una posición de responder a sus preguntas o peticiones.

¿Hay algún servicio en particular que resalte como excepcional o sobresaliente dentro del cuerpo de servicio? Por favor, identifique:

¿Hay algún servicio en particular que tenga necesidades de mejorarse o notables debilidades dentro del cuerpo de servicio? Por favor, identifique:

¿Hay algún servicio en particular que no se necesite actualmente o que se pueda combinar con otro tipo de servicio parecido, con la idea de hacer las tareas en conjunto de forma más efectiva?

¿Hay algún servicio que no está dando nada de lo que se necesita del mismo?