

# Informe de la Junta de Servicios Generales

## 74.<sup>a</sup> Conferencia de Servicios Generales

Brooklyn, Nueva York

14 de abril de 2024

En la 73.<sup>a</sup> Conferencia de Servicios Generales, se encomendó a la Junta de Servicios Generales la siguiente acción recomendable:

*En un esfuerzo por mejorar la comunicación, asegurarse de que las políticas de la Junta reflejen nuestros principios y restablecer una relación de confianza entre la Conferencia de Servicios Generales, la Junta de Servicios Generales y la Comunidad de Alcohólicos Anónimos, se le solicita a la Junta de Servicios Generales que lleve a cabo un inventario antes de la 74.<sup>a</sup> Conferencia de Servicios Generales. Para asistir a la Junta en esta tarea, la 73.<sup>a</sup> Conferencia de Servicios Generales creará un grupo de trabajo para ayudar a la Junta de Servicios Generales a formular posibles preguntas para el inventario.*

A esta acción recomendable se le dio la máxima prioridad entre las acciones que surgieron de la 73.<sup>a</sup> Conferencia de Servicios Generales, y la supervisión de la implementación de este inventario fue asignada al comité de la Conferencia sobre los Custodios. Se formó un subcomité y, con la ayuda de nuestro dedicado personal, se seleccionó un grupo de trabajo representativo de la composición de los miembros presentes en la 73.<sup>a</sup> Conferencia de Servicios Generales, y el grupo comenzó el proceso de elaborar preguntas para el inventario.

También hubo otras dos acciones recomendables relacionadas con el logro de los objetivos del inventario de la Junta, a saber:

- Que el comité de Finanzas y Presupuestos de los custodios desarrolle formas adicionales de informar trimestralmente acerca del desempeño financiero de las Juntas de AAWS, el GV y la JSG a lo largo del año a los miembros de la Conferencia de Servicios Generales con fines de transparencia y para ayudar en la transmisión de la información a la Comunidad de AA.
- Para fomentar la unidad, la confianza y la transparencia en la Comunidad, los miembros de la Conferencia de Servicios Generales se reúnen fuera de la reunión anual para celebrar sesiones de compartimiento general por lo menos dos veces al año, utilizando tecnología de reuniones virtuales. El o la presidente de la Junta de Servicios Generales y el coordinador o coordinadora de delegados fijarán la fecha y hora, además de determinar los asuntos con los cuales está lidiando la Comunidad que se elegirán como temas.

Además de las acciones recomendables, se iniciaron o continuaron otros proyectos para ayudar a cumplir los objetivos de la acción recomendable. Estos incluyen:

- Tener reuniones informales de las juntas durante los fines de semana trimestrales de la Junta. Esto incluyó la participación de las tres juntas enfocadas en la alineación de las Tradiciones y Conceptos que usamos para guiar nuestras acciones.
- Continuar la labor del comité especial de Política de la Junta de Servicios Generales. El comité tiene la tarea de revisar nuestras políticas para garantizar que estén centradas en nuestras Tradiciones y Conceptos y cumplan a la vez con los requisitos legales para las organizaciones sin fines de lucro en el Estado de Nueva York.
- Interactuar con la Comunidad donde y cuando sea posible, en persona o en plataformas virtuales. Esto incluye foros y otros eventos regionales, eventos de área, eventos de distrito y eventos de grupo. También hemos intercambiado llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto con personas de toda la Comunidad.

Se completaron las preguntas del inventario y se contrató a un facilitador externo antes de que rotaran los miembros del grupo de trabajo del panel 72. Las preguntas del inventario se distribuyeron a los miembros de la Junta de Servicios Generales con tiempo suficiente para recopilar y compilar las respuestas antes del fin de semana de la Junta de enero. El viernes 26 de enero de 2024, los miembros de la Junta de Servicios Generales se reunieron en 475 Riverside Drive para hacer el inventario.

Comenzamos el día con una revisión general de los resultados de la encuesta. A cada miembro se le dio 3 minutos para compartir cualquier observación o comentario final antes de dividirnos en grupos de trabajo. El inventario consistió en 23 preguntas, y los integrantes de la Junta se dividieron en 5 grupos menores. A cada grupo se le asignó preguntas para revisar e identificar observaciones clave de aprendizaje, así como posibles soluciones y medidas a tomar. Después del almuerzo, cada grupo informó a la junta directiva en pleno, seguido de comentarios y discusión antes de priorizar las medidas a tomar. La siguiente información incluye las preguntas, con un resumen de los comentarios y las soluciones y medidas a tomar identificados:

### **Grupo n.º 1**

#### **Pregunta uno: ¿Está operando la 'conciencia colectiva' de AA dentro de la JSG?**

- Hubo algunas respuestas variadas que se pueden atribuir al tiempo de servicio en la Junta. Las respuestas fueron abrumadoramente afirmativas.
- Estamos más unidos de lo que parecemos.
- Reconocemos que existen presiones externas que afectan la discusión y las decisiones de la Junta.

#### **Pregunta dos: ¿Cómo me fortalece esta experiencia? ¿Me ha mostrado algo en lo que pueda trabajar personalmente o en la JSG en su conjunto?**

- Todos respondieron la pregunta desde sus diversas perspectivas.

- El año pasado se produjeron ataques sin precedentes contra individuos y contra la Junta en su conjunto, que algunos encuestados señalaron que requerían una gran cantidad de fuerza y trabajo personal para poder superar.
- Se mencionaron repetidamente la humildad, el liderazgo, la confianza, el valor y la perseverancia con respecto a cómo han fortalecido a los que respondieron a las preguntas.

**Pregunta tres: En un esfuerzo por parecer unificados, ¿tienden los custodios a "cerrar filas" en torno a los miembros de la Junta cuando ocurre una controversia?**

- Tomamos decisiones como junta, no como individuos. Apoyaremos a todos los miembros de nuestra Junta cuando surja alguna controversia a raíz de esas decisiones.
- Algunos sintieron que, bajo la presión del cabildeo de quienes estaban fuera de la Conferencia, la Junta no pudo defender lo suficiente a los que fueron atacados.
- Puede haber diferentes definiciones de "cerrar filas"
  - Estábamos siendo solidarios.
  - Estábamos siendo atacados.
  - Permanecer en la unidad.
  - Debemos dar una apariencia de respaldo.
  - Estábamos a la defensiva.

**Pregunta cuatro: ¿Qué papel desempeñaron las redes sociales en la renuncia?**

- Las redes sociales no desempeñaron ningún papel en la renuncia como tal.
- Con información limitada proveniente de la Junta, las plataformas de redes sociales llenaron el vacío luego de la renuncia.
- Las redes sociales proporcionaron una alternativa a las discusiones de los miembros de la Conferencia basadas en información objetiva utilizando los principios de participación, opinión minoritaria y confianza de AA: solo había un lado usando el megáfono.

**Soluciones y medidas a tomar para el grupo n.º 1**

1. Dedicar tiempo al desarrollo del liderazgo en la Junta discutiendo las diferencias entre la unidad y la actitud defensiva, así como desarrollando principios espirituales.
2. Cuando damos instrucciones o nos comunicamos, necesitamos definir claramente los términos y cerciorarnos de que todos estemos usando la misma definición.
3. Como Junta, debemos considerar cómo fomentar el uso de nuestra estructura. Esto incluiría la participación de los miembros de la junta en eventos regionales y de área, así como su trabajo por medio de nuestra estructura de servicio y la participación de los delegados en el intercambio de información en la estructura de servicio.

## **Grupo n.º 2**

**Pregunta cinco: ¿Todavía queda trabajo por hacer para comunicarle a la Comunidad por qué la Junta se comunicó de la manera en que lo hizo? (es decir, consultas legales, preguntas y respuestas).**

### **Aprendizajes**

- La Junta no demostró comprender la urgencia de brindar información más detallada después de la renuncia.
- No nos comunicamos con una sola voz.
- Estábamos luchando contra una ola de desconfianza.
- Todo esfuerzo de la Junta para responder a estas preguntas ha generado más controversia y no ha logrado corregir la información errónea.

### **Soluciones**

- Necesitamos avanzar con estrategias más sólidas de comunicación para asuntos serios y urgentes.
- Tenemos la responsabilidad de ser informados por expertos en la materia, incluidos los abogados.
- Para los desafíos futuros, debemos asegurarnos de desarrollar rápidamente una conciencia de grupo con respecto a la comunicación.

**Pregunta seis: ¿Considera la JSG nuestro objetivo primordial al determinar el presupuesto?**

- Sí. Los comités de los custodios establecen sus presupuestos reflejando los servicios prestados gracias a las contribuciones de los grupos; estos presupuestos están influenciados en gran medida por las acciones de la Conferencia y las actividades de los comités de los custodios.
- Las consideraciones son un poco diferentes con la porción del presupuesto que corresponde a AAWS, donde se debe tener en cuenta el apoyo operativo, la infraestructura para facilitar los servicios y las operaciones editoriales.
- Los presupuestos del GV se revisan considerando las operaciones, revistas y otros productos y servicios (La Viña).
- Todo esto es en acorde con los Conceptos VIII, XI y la Primera Garantía, donde se señala que los gastos operativos son necesarios para respaldar los servicios.

**Pregunta siete: ¿Qué ayudaría a la JSG a mantenerse enfocada en su papel como líderes de un movimiento espiritual?**

- Durante la pandemia, poco a poco la Junta fue asumiendo responsabilidades operativas. Esto ha causado algunos problemas con la microgestión y la gestión bicéfala.
- La carga de trabajo también ha aumentado drásticamente, desviando la atención de la supervisión y centrándose más en completar las tareas.

- Los fines de semana trimestrales de la Junta se han sobrecargado de trabajo, lo que lleva a días de 12 a 15 horas.
- Necesitamos exhibir un comportamiento de liderazgo y asegurarnos de adherirnos a los Conceptos VIII, X y XI, que incluyen:
  - No excedernos en nuestra responsabilidad de supervisión fiduciaria.
  - Limitarnos al alcance bien definido de nuestros roles.
  - Involucrar la participación de comités, directores, ejecutivos y consultores provistos en la estructura.
  - Asegurar que haya tiempo para la capacitación de liderazgo, la visión, la planificación estratégica y el desarrollo de la junta, fuera de los fines de semana de la junta, si es posible.
- La capacitación en liderazgo debe llevarse a cabo fuera de los fines de semana de la Junta.

**Pregunta ocho: Era evidente que desde hacía un tiempo se había desarrollado una relación tóxica entre la presidenta de la JSG y algunos custodios e integrantes del personal de la OSG. ¿Qué acciones deben llevar a cabo los custodios para abordar esta conducta en una etapa temprana?**

- No era evidente para todos en ese momento.
- El proceso para plantear los problemas fue insuficiente.
- El comité especial de Política está abordando estos problemas con respecto a nuestras políticas y procedimientos.
- Llevar a cabo capacitación en liderazgo para identificar y abordar el comportamiento inapropiado antes de que los problemas aumenten.
- Hubo esfuerzos para abordar asuntos específicos ya en junio de 2022.
- Cuestiones como no adherirse a los estatutos en la formación de comités, no adherirse al Concepto III cuando se llevó a cabo reuniones especiales con solo una parte de la Junta y sin proporcionar informes, y el desprecio por la voz de la minoría no son asuntos de relaciones interpersonales.

### **Soluciones y medidas a tomar para el grupo n.º 2**

1. Más disciplina para priorizar y administrar nuestro tiempo.
2. Desarrollar procesos y políticas para plantear problemas (mentoría cuando las personas tienen problemas.)
3. Todos los miembros de la Junta deben ser responsables de abordar rápidamente la conducta inapropiada cuando ocurra.

### **Grupo n.º 3**

**Pregunta nueve: ¿Cuáles son tres formas en que podemos mejorar para servir mejor a Alcohólicos Anónimos?**

- Mejorar la comunicación: comunicación uniforme y coherente.
- Administrar el flujo de trabajo para que coincida con el tiempo disponible.

- Centrarse en la supervisión en lugar de en las tareas operativas.
- Capacitación y mentoría de liderazgo para funcionarios de la junta.
- Incluir todas las perspectivas en la discusión.

**Pregunta diez: ¿Cómo nos aseguramos de que los custodios tengan la oportunidad de expresar su opinión o cualquier inquietud?**

- Creando un ambiente donde otros se sientan seguros y cómodos.
- Recordando que todos necesitan sentirse valorados.
- Permaneciendo abiertos y abiertas a nuevas ideas.
- Llegar a un consenso de cómo nos comunicaremos.
- No subvertir el proceso.
- Demostrando valor.
- Brindarle a otros la oportunidad de poder hablar. No atacarnos unos a otros y evitar el hostigamiento o intimidación.
- Tener límites de tiempo para hablar para fomentar la igualdad.
- Evitar las reuniones en el pasillo. Asegurarnos de que todos tengan el beneficio de escuchar.
- Evitar actitudes prejuiciosas.
- Desarrollar el nuevo Código de Conducta y adherirnos a él.

**Pregunta once: ¿Cómo podemos usar mejor el lenguaje del corazón al comunicarnos sobre los asuntos de AA?**

- ¿Qué es el lenguaje del corazón? Demuestra cuidado y compasión, es accesible y comprensible.
- Escuchar como si no tuviéramos opinión.
- Practicar la autenticidad.
- No predicar.
- Unidad: aceptar la conciencia de grupo cuando las discusiones o los debates terminen.
- Comunicación efectiva.
- ¿Cómo medimos el aspecto espiritual de la comunicación, por ejemplo: la forma de hablar sobre los asuntos de AA. Vínculo con la 7.<sup>a</sup> Tradición.
- Respetarnos los unos a los otros.
- Confiar el uno en el otro.
- El triángulo invertido es necesario siempre.

**Pregunta doce: ¿Cómo nos protegemos de convertirnos en una "sede peligrosa de riqueza o poder"?**

- Rotación.
- Asegurarnos de que comprendamos nuestros papeles y responsabilidades. Cubrimos esto en la orientación todos los años, pero podríamos ampliarlo en una capacitación de liderazgo.
- Entender los Conceptos y Tradiciones.

- Mantener comunicación abierta y uniforme con la Comunidad por medio de los delegados.

### **Soluciones y medidas a tomar para el grupo n.º 3**

1. Comenzar cada ciclo con un compromiso con los valores compartidos que incluyen confianza, respeto, método de comunicación, para fomentar un entorno en el que podamos cumplir nuestro papel de la manera más efectiva. (Unidad)
2. Mantener comunicación unificada externa por escrito con los miembros de la Conferencia usando el lenguaje del corazón, empleando nuestros valores, entendiendo la información que queremos y necesitamos comunicar. (Unidad, Recuperación y Servicio).
3. Comprender el papel de un custodio, en qué debe enfocar su tiempo, meterse menos en las operaciones, trabajar más en planificación, tener expectativas realistas y un liderazgo de servicio efectivo. (Servicio)

### **Grupo n.º 4**

**Pregunta trece: Cuando se presenta un tema controvertido de "derecho de decisión de la junta" para la acción, ¿cómo podemos buscar mejoras en la comunicación integral de la decisión a la Comunidad para garantizar que se considere efectivamente la unidad a la hora y en el accionar de tales decisiones críticas?**

- Solo debe haber una voz que refleje la conciencia de grupo. La voz de la minoría debe tener la oportunidad de ser escuchada. Una vez que haya un resultado, se debe comunicar.
- Debe haber una comunicación inmediata y clara y estar listos para hacer un seguimiento según sea necesario en función de los comentarios.
- Si el pleno de la junta está emitiendo una comunicación, el mismo debe aprobar y firmar cualquier comunicación.
- Llegar a una conciencia de grupo sobre lo que podemos y no podemos informar y adherirnos a ella. Establecer expectativas sobre qué es la "comunicación integral". Explicar los motivos —por ejemplo, responsabilidad y autoridad, privacidad, cuestiones legales— por los que tal vez no podamos proporcionar toda la información solicitada.
- Toda comunicación debe reflejar la conciencia del grupo, y no las opiniones individuales de los miembros de la junta.

**Pregunta catorce: ¿Cómo podemos crear mejores prácticas de la Junta en no participación versus participación en grupos privados de redes sociales donde se reúnen los AA? ¿Cómo afecta la participación en los grupos de redes sociales a la Comunidad, las juntas directivas y el personal?**

- Las redes sociales crean comunicación desigual. Estos grupos no son toda la Comunidad.
- Las redes sociales no ayudan a generar mensajes uniformes que lleguen a toda la estructura de servicio.
- Participan delegados actuales, así como exdelegados y excustodios.
- Necesitamos comprometernos a hacer lo correcto cuando rotemos.

- ¿Seguimos las reglas de las redes sociales o las reglas de AA? ¿Qué pasaría si tuviéramos nuestra propia plataforma de redes sociales?
- ¿Podrían los custodios regionales trabajar de manera colaborativa para crear un solo informe regional, de manera eficiente y que todos reciban lo mismo?
- Podemos crear los componentes del informe como parte de los informes sobre el fin de semana de la junta, y los custodios regionales podrían combinarlos y quizás agregar una descripción.
- Necesitamos encontrar una manera de difundir el mensaje sin esperar a la próxima sesión trimestral. Esto requerirá informes más rápidos y uniformes.
- Los informes deben circular por la estructura de servicio, no por las redes sociales.
- Encontrar una manera de apoyar a los custodios regionales en la presentación de informes colaborativos luego de las reuniones de la Junta.

**Pregunta quince: ¿Cómo utilizaremos plenamente los principios espirituales de AA para abordar los problemas de liderazgo? ¿Cómo incorporamos los 36 principios en las discusiones y decisiones de la Junta?**

- Formas comprobadas de hacer ambas cosas, por ejemplo: conciencia de grupo, nuestra estructura y adhesión personal a los principios de AA.
- Entonces, ¿cuáles son las barreras? En primer lugar, algo que se necesita y falta en gran medida es que los involucrados tengan el valor que proviene de la convicción, para identificar los problemas de liderazgo cuando existan, y decir algo. Fallamos en nuestra responsabilidad con aquellos a quienes servimos, con nuestra misión y con nuestro bienestar común al aceptar una conducta inaceptable, ya sea al participar en ella o al no decir nada, en lugar de plantear las cuestiones preocupantes a la entidad responsable de abordarlas. Nuestro fracaso colectivo en aceptar que algunas cosas requieren cierto grado de discreción o confidencialidad y adoptar una postura sobre este principio ha profundizado nuestra renuencia a hablar.
  - Estudiar el espacio de trabajo.
  - Estudiar un nuevo cronograma.
  - Estudiar cómo establecer límites de tiempo y trabajo.

**Soluciones**

- Resolución de problemas basada en principios
  - PREVENCIÓN
    - De abajo hacia arriba
    - Seleccionar bien a los líderes.
    - Capacitación en servicio.
    - Hablar antes de que los problemas se intensifiquen (voz de la minoría).
    - Llevar los problemas a la presidencia.
  - RESOLUCIÓN
    - Llevar al comité o a los oficiales.
- Crear el entorno adecuado para comportarse; ajustar la carga de trabajo y el horario y cronograma.



- Asegurarnos de que quienes planteen inquietudes no sean objeto de intimidación o acoso selectivo o, de lo contrario, nadie querrá advertirnos cuando surjan cuestiones preocupantes.

**Pregunta dieciséis: ¿Qué pasos se están tomando para garantizar que nos comportemos profesionalmente, promoviendo interacciones respetuosas, evitando la discriminación o el comportamiento de acoso y tratando a todas las personas, incluido el personal, con justicia y dignidad?**

- Cuando estamos trabajando bajo estrés debido al exceso de trabajo, las reuniones tardías o las presiones financieras, o las tres cosas a la vez, se vuelve mucho más difícil ser respetuoso y profesional. Es necesario evitar estas situaciones.
- La capacitación en liderazgo y las habilidades de comunicación podrían ser buenas herramientas de desarrollo para ayudar a desarrollar un mejor comportamiento de la Junta.
- Necesitamos mirar los antecedentes, así como casos reales de comportamiento inadecuado. ¿Qué condiciones existieron que pudieron haber influido en el mal comportamiento?
- ¿Reglas de conducta e interacción? Esto ya está en nuestros Conceptos. Basar las nuevas políticas en los Conceptos y Tradiciones.
- Necesitamos un ambiente en la Junta que fomente la confianza, el respeto y la confidencialidad. Ejemplo: Si partimos de la base de que todos tienen buenas intenciones. ¿Cómo creamos y mantenemos esto? ¿Cómo corregimos el rumbo?
- Si las cosas se salen de su cauce: asignarlas a un comité en lugar de involucrar a toda la Junta.
- Honestidad respetuosa:
  - El "cómo" puede interferir en la recepción del mensaje. TONO y TENOR. Tenemos que ser conscientes de que nuestro mensaje no sea ácido ni agresivo.
  - No debemos tolerar que nos falten el respeto, necesitamos hacérselo saber a los demás o al presidente o presidenta.

**Soluciones**

- Comprender los antecedentes: qué condiciones crean esas situaciones tumultuosas.
- Capacitación en liderazgo y habilidades de comunicación.
- Necesitamos una honestidad respetuosa. En lugar de evitar conflictos, plantear inquietudes con respeto puede resolver el problema. Fomentar el uso de comentarios en primera persona y la comunicación asertiva.

**Pregunta diecisiete: ¿De qué maneras ejercemos la supervisión de las corporaciones afiliadas? ¿Son suficientes?**

- Hay custodios en cada una de las juntas corporativas.
- Los custodios delegan la supervisión operativa a la junta corporativa, que luego informa a la Junta de Servicios Generales.

- La Junta de Servicios Generales aprueba el presupuesto después de pasar por el comité de Finanzas de los custodios.
- Los presidentes y tesoreros de cada junta corporativa forman parte del comité de Finanzas de los custodios.
- Las corporaciones preparan los borradores de presupuestos ya que tienen la responsabilidad y autoridad según el Concepto IV. Los custodios de Finanzas y la Junta de Servicios Generales revisan y aprueban o sugieren cambios según sea necesario, informando durante todo el año sobre cualquier variación.
- Sí, la estructura y el proceso actuales son suficientes.
- Si surgen inquietudes con el proceso descrito anteriormente, siempre debemos consultar la orientación proporcionada en los Conceptos.
- Ejercer supervisión, pero cuando hay preocupación o conflicto, necesitamos un mejor método para plantear preocupaciones.

#### **Soluciones y medidas a tomar para el grupo n.º 4**

1. Hay pasos, desde la prevención hasta la resolución de conflictos, que establecen métodos de resolución de problemas basada en principios:
  - a. Seleccionar bien a los líderes, actuar rápidamente para resolver los problemas temprano, comunicándoselos al presidente o a un comité de oficiales.
  - b. Capacitación en liderazgo y profesionalismo, hablar con tu propia voz de la minoría.
2. Cuando haya decisiones potencialmente controversiales, necesitamos usar mensajes rápidos, claros y unificados que el pleno de la Junta apruebe.
  - a. Llegar a una conciencia de grupo sobre lo que informaremos o no y adherirnos a ella.
3. Crear un ambiente más saludable manejando bien los horarios, dándole la prioridad a la estrategia, el tono y el tenor.

#### **Grupo n.º 5**

**Pregunta dieciocho: ¿Cómo se combinan la confidencialidad, el anonimato, la honestidad, la transparencia, la responsabilidad, la rendición de cuentas y los deberes fiduciarios en nuestro servicio a la Comunidad?**

- No hay orientación sobre la transparencia en nuestro Manual de Servicio (incluidos los Estatutos, la Carta Constitutiva de la Conferencia y los ensayos sobre los Conceptos), los Doce Pasos y las Doce Tradiciones, o en *Alcohólicos Anónimos*. Podemos encontrar orientación de Bill con respecto a todos los demás términos, especialmente responsabilidad y rendición de cuentas.
- En nuestra política de confidencialidad, las expectativas de confidencialidad continúan después de la rotación. Revelar información confidencial es una grave violación de la confianza.
- Se necesita la aplicación de nuestros Pasos, Tradiciones y Conceptos para equilibrar estos principios.
- La honestidad requiere seguridad.

- La falta de comprensión de las responsabilidades fiduciarias por parte de la Junta de Servicios Generales crea confusión.
- Las reuniones informales de la Junta sobre nuestros principios espirituales y cómo operar han sido efectivas.
- El desarrollo de la Junta (capacitación, orientación, estrategia) fuera del fin de semana de la junta sería muy útil.
- El comité especial de Política está abordando nuestras políticas.
- Los recordatorios de la tarjeta de seguridad también se aplican a la Junta.
- Se recomienda un grupo multifuncional de miembros de la conferencia para establecer las necesidades de comunicación, el ritmo de las comunicaciones, las funciones, los tiempos y el plan.

**Pregunta diecinueve: ¿Estamos recibiendo toda la información que necesitamos de las juntas nuestras corporaciones afiliadas para cumplir con nuestra supervisión fiduciaria?**

- Ha habido algunos excesos por parte de la Junta de Servicios Generales, lo que ha llevado a una microgestión y una administración de dos cabezas.
- Se necesita capacitación adicional sobre el Concepto VIII más allá de lo cubierto en la orientación.
- La confianza necesaria en el sistema de comités y el Concepto VIII se debilitó durante la pandemia, lo que resultó en una falta de comprensión de los papeles de los miembros y directores.
- Se recomienda una capacitación adicional de la Junta en nuestras Tradiciones y Conceptos fuera de los fines de semana de la Junta.
- Hacer un nuevo comienzo y compartir de manera uniforme con la Comunidad.

**Pregunta veinte: Sin centrarse en las personalidades, ¿qué factores contribuyeron a crear un entorno que resultó en la necesidad de un cambio en el liderazgo?**

- Las reuniones virtuales atrofiaron las relaciones y el clima de confianza e hicieron que prevaleciera el liderazgo autoritario.
- Falta de estructuras formales de retroalimentación.
- Gestión bicéfala de las corporaciones afiliadas y ejecutivos.
- Reuniones secretas de unos pocos elegidos en lugar de toda la junta, sin que nadie se encargara de informar a la Junta.
- Problemas con el Código de Conducta no aplicado que crean riesgos para la organización y los empleados.
- Los métodos de selección no identificaron problemas.
- La conducta de más de un custodio que fue dañina (intimidación, marginación, etc.) y que fue aceptada en silencio por la junta.

**Soluciones:**

- Se han realizado cambios en el proceso de nominación para los presidentes de la Junta de Servicios Generales, incluido el uso de un consultor, verificación de referencias y entrevistas más a fondo.
  - Proceso de incorporación y orientaciones para nuevos presidentes.
  - Tolerancia cero de la Junta de malas conductas:
    - Políticas
    - Curso de acción
    - Medidas correctoras
- Nota: algunas son demasiado graves y requieren una acción inmediata.
- Comunicaciones bidireccionales entre el presidente de la Junta y la Junta.

### **Pregunta veintiuno: Personal y delegados: ¿Qué más se puede hacer para apoyarlos?**

- Tolerancia cero al maltrato de empleados.
- La comunicación posterior a la renuncia fue lenta. Esta demora perjudicó a los delegados, directores no custodios y el personal.
- Es necesario abordar los problemas de la carga y flujo de trabajo.
- La falta de coherencia en los informes de las juntas y custodios es un problema.
- No existe un plan coherente y de uso mutuo sobre cómo comunicar las expectativas..

### **Soluciones**

- En el caso de otra vacante imprevista del presidente, se debe formar un comité de liderazgo inmediato para trabajar con el presidente interino.
- Juntas y el personal: identificar problemas y soluciones. No presionar, mostrar gratitud.
- Un grupo multifuncional formado por miembros de la Conferencia para identificar problemas y soluciones.

### **Pregunta veintidós: Como Junta, ¿cómo manejamos los desafíos que pueden afectar la unidad de nuestra entidad o influir o impactar en nuestra conciencia de grupo?**

### **Aprendizajes**

- El liderazgo de la Junta debe ser objetivo y neutral.
- No nos han escuchado cuando señalamos dificultades.
- No hemos tenido suficiente tiempo para la discusión y el material de referencia no se presentó con el suficiente tiempo.
- Falta de respeto hacia la conciencia de grupo y cómo se logra.
- Ha sido difícil cuando exservidores de confianza ejercen su influencia.
- La influencia de las redes sociales ha creado desafíos.
- No existe una política de la Junta sobre cómo lidiar con el cabildeo.

### **Soluciones**

- Tomarnos el tiempo necesario.
- Priorizar tareas para una carga de trabajo efectiva: utilizar los Conceptos.
- Utilizar la sesión de compartimiento general para aliviar el estrés (mesas redondas).

**Pregunta veintitrés: Como miembro de la Junta de Servicios Generales, ¿qué significa para usted la palabra "confianza" en el término "servidor de confianza"?**

**Aprendizajes**

- Los custodios no sienten que la Comunidad confíe en ellos.
- La confianza dentro de la Junta es desigual pero está mejorando.
- La microgestión erosiona la confianza.
- Nuestra conducta personal es la clave: atracción.
- El miedo es una barrera a la confianza. Hay mucho miedo a recibir amenazas y acoso.

**Soluciones**

- Discutir como temas en la Conferencia de Servicios Generales y en los Foros Regionales.
- La Conferencia y las juntas deben fomentar la comunicación abierta. Lograr que las voces silenciosas se manifiesten.
- Sesiones dedicadas a generar confianza.

**Las tres mejores soluciones**

1. Tener actividades para el desarrollo de la Junta, incluidas reuniones, capacitación, orientación y planificación estratégica fuera de los fines de semana de la Junta.
2. Desarrollar un grupo multifuncional de miembros de la Conferencia para determinar las necesidades de comunicación y establecer un plan (frecuencia, reglas, cuándo hacerlo).
3. Tolerancia cero de la Junta a la mala conducta. Abordar esto a tiempo. Algunas situaciones son graves y requieren una acción inmediata.

**Conclusión**

Tras la renuncia de la presidenta de la Junta, la comunicación de la Junta de Servicios Generales a la Comunidad fue ineficaz. Esto empeoró porque no anticipamos la naturaleza y el volumen de las comunicaciones de quienes no forman parte de la Junta . En conjunto, esto causó daños a los miembros de nuestro personal, directores no custodios y delegados. En nombre de la Junta de Servicios Generales, ofrezco mis más sinceras disculpas por el daño que ha causado nuestra mala comunicación. La Junta de Servicios Generales está comprometida a cambiar la forma en que nos comunicamos, pero vamos a necesitar la ayuda de la Conferencia de Servicios Generales para que esto sea efectivo.

Hasta la fecha, estos son los cambios que hemos realizado:

- Hemos implementado la acción recomendable que requiere un mínimo de dos sesiones virtuales de compartimiento. Hemos celebrado tres sesiones de compartimiento desde la 73.<sup>a</sup> Conferencia de Servicios Generales. Me gustaría recomendar que consultemos a los miembros de la Conferencia para determinar la efectividad de las sesiones y para ver si hay mejoras que puedan ponerse en práctica.

- Hemos implementado la acción recomendable con respecto a la información financiera trimestral. Hemos hecho algunos ajustes al proceso y esperamos discutir cómo podemos ser más efectivos con estos informes.
- Hemos avanzado con nuestro comité especial de Política revisando y actualizando la Política del Código de Conducta, la Política de Denuncia de Irregularidades y la Política de Confidencialidad. Tendremos borradores para revisar esta semana.
- Hemos celebrado reuniones informales (“huddles”) dentro de las reuniones trimestrales de fin de semana de la Junta) para nuestros servidores de la Junta tengan presentes los Pasos, Tradiciones y Conceptos.

Los artículos que hemos identificado en el inventario que planeamos implementar incluyen:

- La realización de un retiro de la Junta para llevar a cabo capacitación en liderazgo y planificación estratégica.
- Implementar un plan de gestión de la carga de trabajo para aliviar el enorme volumen de trabajo que recae en el personal y las juntas directivas.

Necesitaremos ayuda de la Conferencia en el siguiente aspecto:

- Crear un grupo multifuncional de miembros de la Conferencia para identificar mejoras en nuestra comunicación y la información que fluye entre las Juntas y los miembros de la Conferencia.

Gracias a todos por su tiempo, paciencia y atención.

En amor y servicio,

Mike L.

Custodio regional del Oeste Central

Presidente interino de la Junta de Servicios Generales