



USANDO MENSAJES DE TEXTO PARA LA PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

CÓMO USAR MENSAJES DE TEXTO PARA APOYAR UNA CAMPAÑA O UN ESFUERZO DE ORGANIZACIÓN COMUNITARIA

Las aplicaciones de mensajes de texto y mensajería son excelentes herramientas de campaña que le permiten tener diálogos bidireccionales en tiempo real con sus personas de apoyo y llevarlos a la acción. Debido a que el envío de mensajes de texto es una forma de comunicación tan común en nuestro mundo actual, al comunicarse con sus personas de apoyo de la misma manera en que ellos se comunican con sus amigos y familiares puede ayudarle a generar confianza, ponerle una “cara” humana a su organización, fomentar la interacción y hacer que las personas empiecen a actuar. **Utilice las aplicaciones de mensajes de texto como una herramienta de interacción y establecimiento de relaciones.**

Nota de advertencia: Las organizaciones financiadas por el Programa de Control del Tabaco de California (California Tobacco Control Program o CTCPC, por sus siglas en inglés) no pueden participar en cabildeo. Asegure que sus esfuerzos relacionados con el envío de mensajes de texto no incluyan un lenguaje que se perciba o pueda percibirse como de cabildeo. Su organización puede tener restricciones de TI contra el uso de teléfonos celulares personales con fines comerciales lo cual hace que la implementación de un programa de envío de mensajes de texto sea más difícil. Puede considerar involucrar a los miembros de su coalición para que realicen este aspecto de su campaña si el envío de mensajes de texto no resulta adecuado para su organización.

¡COMENCEMOS!

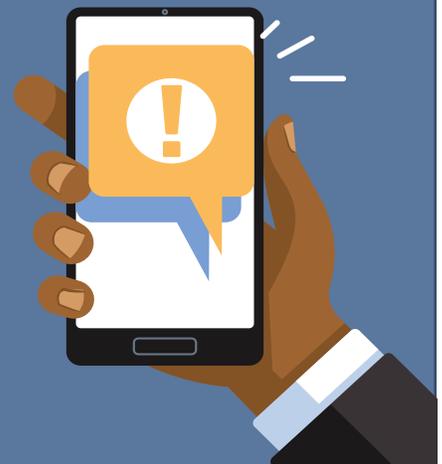
Aunque los programas entre pares pagados como Hustle y Relay pueden ser herramientas efectivas para la organización de campañas, los fondos de CTCPC actualmente no pueden usarse para apoyarlos. Sin embargo, existen servicios gratuitos efectivos como WhatsApp, Google Voice, Facebook Messenger, y Signal. Este recurso se enfoca en cómo usar estas aplicaciones gratuitas de envío de mensajes de texto/mensajería para lograr la organización y participación comunitaria. Aplicaciones como estas están disponibles en todas las plataformas principales, incluyendo iOS, Android, Windows Phone, y Mac y PC.

Favor de tener en cuenta que es difícil garantizar la total privacidad cuando se utilizan estas aplicaciones.

ASEGÚRESE DE CUMPLIR CON LAS LEYES APLICABLES

Las organizaciones solo pueden enviar mensajes de texto a las personas que hayan proporcionado previamente su información de contacto a la campaña y no pueden usar marcadores automáticos para enviar mensajes a personas.

Si sus personas de apoyo le solicitan que ya no les envíe mensajes de texto, debe cumplir con su solicitud y eliminarlos de su lista de mensajes de texto.



APLICACIONES DE MENSAJES DE TEXTO Y MENSAJERÍA GRATUITAS



GOOGLE VOICE

Puede enviar mensajes de texto de forma gratuita a números de Estados Unidos mediante el uso de un número de *Google Voice* desde su teléfono, tableta o computadora. *Google Voice* permite que sus voluntarios o personal envíen mensajes de texto en nombre de su campaña sin compartir sus números de teléfono personales.

Es mejor utilizar *Google Voice* para enviar mensajes de texto a las personas de apoyo con los que no tiene una relación establecida.

Ventajas

- Puede enviar mensajes a cualquier número de Estados Unidos incluso si el destinatario no tiene la aplicación de *Google Voice* descargada en su dispositivo o teléfono inteligente.
- Permite que los usuarios mantengan la privacidad de su número de teléfono personal.
- Le permite enviar mensajes de texto desde su navegador de Internet.

Desventajas

- No se pueden enviar mensajes masivos a una lista o grupo de más de siete personas a la vez.
- Limita los mensajes de texto enviados desde *Google Voice* a 160 caracteres si está enviando un mensaje de texto a un número que no es de *Google Voice*.
- Requiere una conexión de WiFi para que funcione.

Regístrese a *Google Voice* en <https://voice.google.com/u/0/about>



WHATSAPP

Whatsapp puede usarse para enviar mensajes de texto y mensajes de voz, hacer llamadas de voz y video, así como para compartir imágenes, videos y documentos con otros números de Estados Unidos que también hayan instalado la aplicación de *Whatsapp*.

Es mejor utilizar *Whatsapp* para enviar mensajes de texto a personas de apoyo con los que tiene una relación establecida.

Ventajas

- Funciona en cualquier teléfono inteligente, tableta o computadora.
- Mensajería ilimitada en tiempo real.
- Le permite crear grupos de hasta 256 personas para que los usuarios puedan tener un lugar central de comunicación.
- Le permite compartir imágenes, videos, documentos y otras formas de contenido.
- Le permite realizar videollamadas con hasta ocho personas a la vez.

Desventajas

- Requiere que las personas con las que se está comunicando tengan *WhatsApp* en su teléfono, tableta o computadora.
- No es bueno para captar a más personas debido al requisito de que las otras personas deben tener la aplicación en su dispositivo.

Sign up for *WhatsApp* at <https://www.whatsapp.com/join/>



SIGNAL

Puede enviar mensajes gratis utilizando *Signal* desde su teléfono, tableta o computadora.

Es mejor utilizar *Signal* para enviar mensajes de texto a personas de apoyo con los que tiene una relación establecida.

Ventajas

- Es sencillo de usar. *Signal* tiene una sola pantalla para todos sus mensajes y un solo botón de redacción.
- Le permite enviar mensajes de texto, fotos, videos, documentos y mensajes de voz a una persona o a un grupo.
- No existe un límite en cuanto al número de personas que puede agregar a un grupo.
- La aplicación está encriptada y le permite establecer una fecha de caducidad en los mensajes, por lo que no podrán ser recuperados.
- Puede descargar la aplicación de escritorio a su computadora o tableta.

Desventajas

- La(s) otra(s) persona(s) con la(s) que se está comunicando debe(n) tener *Signal* en su teléfono, tableta o computadora.
- Tiene pocas opciones de personalización.

Regístrese a *Signal* en <https://signal.org/en/>



FACEBOOK MESSENGER

Facebook Messenger le permite enviar mensajes a personas usando una aplicación en su teléfono, computadora o tableta.

Es mejor utilizar *Facebook Messenger* para enviar mensajes de texto a personas de apoyo con los que tiene una relación establecida.

Ventajas

- En promedio, 1.79 mil millones de personas se conectan a Facebook diariamente, por lo tanto, hay muchas oportunidades para lograr conexiones.
- No necesita tener una cuenta de Facebook para usar *Facebook Messenger*.
- Le permite enviar mensajes a cualquier usuario de Facebook.
- Le permite enviar mensajes a personas o grupos con hasta 150 personas.
- Puede enviar mensajes de voz, fotos y videos, o capturar su propio contenido con la cámara de *Facebook Messenger*.
- Le permite crear encuestas para obtener una opinión grupal sobre una idea rápidamente.

Desventajas

- Es difícil proteger su privacidad completamente.

Regístrese a *Facebook Messenger* en <https://www.messenger.com/>

PROGRAMAS ENTRE PARES PAGADOS



Hay varias plataformas de mensajes de texto entre pares pagadas que usted o los miembros de su coalición pueden usar para enviar mensajes de texto a sus personas de apoyo (utilizando fondos que no son de CTCP). Hustle y Relay son las dos plataformas más grandes entre pares que le permiten enviar y rastrear fácilmente miles de mensajes en minutos usando un programa o sitio web. Estos programas de mensajes de texto entre pares se pueden utilizar para:

- Invitar a personas a que asistan a un evento o reunión del concejo municipal.
- Reclutar a voluntarios.
- Reclutar a personas para que envíen mensajes a los tomadores de decisiones.
- Solicitar firmas para apoyar un tema de campaña.
- Estar en contacto con sus personas de apoyo para mantener las relaciones de su organización.

MEJORES PRÁCTICAS PARA ENVIAR MENSAJES DE TEXTO A SUS PERSONAS DE APOYO

An illustration of a white smartphone with a dark screen. Two text message bubbles are overlaid on the screen. The top bubble is orange and contains three horizontal lines of text and a person icon. The bottom bubble is blue and also contains three horizontal lines of text and a person icon. The background is a solid dark blue color.

1

REDACTE UN GUIÓN DE MUESTRA PARA QUE SEA USADO POR SUS VOLUNTARIOS O PERSONAL

Tenga listo el texto inicial y un par de posibles respuestas, para que su personal o voluntarios puedan mantenerse enfocados “en el mensaje”.



PONERSE EN CONTACTO CON LAS PERSONAS DE APOYO

Ya sea que esté usando mensajes de texto u otro dispositivo de comunicación y participación, lograr promover políticas de control del tabaco de manera efectiva requiere personas de apoyo, así como personas de la comunidad que se preocupen por el tema y que quieran que se logre el cambio. Estas personas de apoyo pueden ser personas –pares, amigos, familiares y compañeros de trabajo– que quieran participar y apoyar sus esfuerzos en torno a la política, o pueden ser organizaciones locales que podrían unirse a su coalición y aportar su marca y membresías únicas. Estas personas de apoyo representan a las personas con las que puede interactuar a través de esfuerzos de mensajes de texto y de mensajería poderosos, para asignarles tareas que hacer para apoyar las metas y actividades de campaña de su política.

CÓMO REDACTAR UN GUION DE MUESTRA:

1. Comience con un saludo para asegurar que el texto será leído.
2. Ofrezca la opción de “exclusión voluntaria”.
3. Haga preguntas abiertas que lleven a diálogos.
4. Diga rápidamente qué está pidiendo.
5. Diga por qué se necesita su apoyo/ayuda.
6. Agradezca a la persona por su tiempo.

A continuación se incluyen algunos guiones de muestra que puede usar cuando use mensajes de texto o aplicaciones de mensajería para comunicarse con sus personas de apoyo.

CONSIDERACIONES AL REDACTAR EL GUION DE MUESTRA DE UN MENSAJE DE TEXTO

- Asegure que sus mensajes de texto sean breves.
- Considere cómo responderán las personas. Redacte ejemplos de respuestas para las personas que envían los mensajes de texto.
- Incluso si escribe un guion muy detallado, proporcione opciones sobre cómo responder. Tenga presente que lo más seguro es que se desviarán del guion y necesitarán saber cómo volver a enfocarse en el mensaje.
- Preparar a los voluntarios y personal para que se mantengan enfocados en el mensaje será importante para cualquier esfuerzo de envío de mensajes de texto entre pares.
- A veces un voluntario o el personal necesita la ayuda de un líder.
- Asegure que las personas que envían los mensajes de texto sepan que deben levantar la mano si necesitan ayuda para responder un mensaje. Si usted no tiene la respuesta a su pregunta, dígame que la deje marcada para que alguien con más experiencia la pueda responder.
- Prepare a las personas que envían los mensajes de texto para que respondan/calmen a las personas que responden de manera agresiva.

GUIÓN DE MUESTRA

Usted: “Hola Cindy, soy Max y formo parte de la coalición libre de tabaco local. ¿Ha escuchado que estamos tratando de crear conciencia con la Junta de Supervisores del Condado de Los Angeles sobre cómo el tabaco con sabores crea adicción entre los jóvenes?”

Partidario: “Hola Max, no, no he escuchado. Cuénteme más.”



Usted: “Usando sabores similares a los de dulces es una de las principales formas en que las empresas tabacaleras consiguen que los niños se enganchen en una adicción de por vida. Le estamos pidiendo que agregue su nombre a la lista de personas que le están pidiendo a la Junta de Supervisores que proteja a los niños del tabaco con sabores. ¿Agregaría su nombre a la lista de residentes preocupados?”

Partidario: “Creo que necesito un poco más de información antes de firmar algo”.

Usted: “Claro, visite [sitio web] para obtener más información. Puedo enviarle un mensaje de texto más tarde para ver si necesita más información o para responder a sus preguntas”.



GUIÓN DE MUESTRA

Usted: “Hola Cindy, soy Max y formo parte de la coalición libre de tabaco. Tendremos un evento el próximo martes a las 6:00 p.m. para mostrarle al Concejo Municipal de Los Angeles cuántas personas en nuestra comunidad están preocupadas por la manera en que los productos de tabaco con sabores están creando una adicción en nuestros niños. ¿Podemos contar con su asistencia?”

Partidario: “Hola Max, no, no puedo asistir. Lo siento.”

Usted: “No hay problema Cindy. ¿Le preocupa este tema? También le estamos pidiendo a las personas que publiquen en las redes sociales su apoyo a la campaña. ¿Estaría dispuesto publicar en Twitter?”

Partidario: “¡Sí claro, sin problema!”

Usted: “¡Gracias Cindy! Aquí está la publicación: [insertar la publicación]”.



2

¡SEA PERSEVERANTE!

Recuerde que enviar mensajes de texto es una excelente herramienta. En lugar de enviar mensajes de texto solo para ciertos eventos, utilice mensajes de texto en toda su campaña. Reclute voluntarios y manténgase en contacto con sus personas de apoyo para mantener las relaciones de su organización incluso cuando no esté organizando activamente un evento o campaña. Recuerde, debe ser consciente de cuántos mensajes de texto les está enviando a sus personas de apoyo y no los abrume con demasiados mensajes de texto.



3

TÓMESE TIEMPO PARA REFLEXIONAR

No olvide evaluar su programa de mensajes de texto, es decir, ¿qué funcionó y qué mejoras haría? ¿Sus mensajes de texto atrajeron a nuevas personas de apoyo a un evento? ¿Tuvo más firmantes de peticiones después de haber enviado una ronda de mensajes de texto? Tómese tiempo para pensar en las cosas que su campaña debería hacer de manera diferente la siguiente vez. Si siente que su mensaje no está teniendo un impacto con sus personas de apoyo después de múltiples acciones, piense en nuevas formas de interactuar con ellos, por ejemplo, por correo electrónico o en las redes sociales.

¡Recuerde que el envío de mensajes de texto es una herramienta movilizadora! Utilice esta herramienta para ayudar a crear una verdadera conexión con sus personas de apoyo y llevarlos a la acción. Cuando sus personas de apoyo participan, ¡su campaña estará en una mejor posición para tener éxito!

California Tobacco Endgame Center for Organizing y Engagement
Un Proyecto de la American Heart Association

(C) 2020 Departamento de Salud Pública de California. Financiado conforme al contrato #19-10090
organizingtoendtobacco@heart.org | organizingtoendtobacco.org