

# Plan de comunicación

de riesgos de las proliferaciones por cianobacterias



Un protocolo y  
plan de comunicación

---

***Este documento les proporciona a las agencias de salud pública del condado, los municipios y las comunidades a la orilla de un lago en Oregon un plan detallado para comunicar el riesgo de exposición a las proliferaciones por cianobacterias para los humanos, las mascotas y el ganado.***

***Envíe sus preguntas y comentarios a:***

Oregon Cyanobacteria Harmful Algae Bloom Program (CHAB)

800 NE Oregon St, Suite 640

Portland, OR 97232-2162

[hab.health@state.or.us](mailto:hab.health@state.or.us)

Teléfono: 1-877-290-6767

---

# Tabla de contenido

<b>Aviso</b> .....	<b>4</b>
<b>Reconocimiento</b> .....	<b>4</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>5</b>
<b>Objetivos de plan de comunicación</b> .....	<b>6</b>
<b>¿Qué son las proliferaciones de algas dañinas por cianobacterias (CHAB, por sus siglas en inglés)?</b> .....	<b>7</b>
¿Por qué las CHAB son un problema? .....	7
¿Cómo se informa al público actualmente sobre las CHAB y la exposición a las cianotoxinas?.....	8
<b>Formas de comunicar el riesgo de representan las CHAB y las cianotoxinas de forma eficaz</b> .....	<b>10</b>
Aspecto 1: Entender la forma en que su comunidad considera el riesgo por CHAB y cianotoxinas.....	11
Aspecto 2: Desarrollar confianza y credibilidad .....	11
Aspecto 3: Divulgar información de forma eficaz .....	12
Aspecto 4: Interactuar con la comunidad .....	12
Aspecto 5: Explicar los riesgos y las estrategias de administración .....	12
Paso 1: Identificar el problema y las preocupaciones .....	16
Paso 2: Establezca metas SMART .....	16
Paso 3: Identifique las limitaciones de la comunidad.....	17
Paso 4: Analice su audiencia objetivo .....	18
Paso 5: Identifique los mensajes .....	18
Paso 6: Seleccione métodos de comunicación y participación.....	18
Paso 7: Implemente las estrategias .....	19
Paso 8: Evalúe y dé seguimiento .....	19

# Aviso

La Autoridad de Salud de Oregon preparó este plan de comunicación de riesgos, el cual recibió financiación a través de una subvención de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés). La Autoridad de Salud de Oregon, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades, las organizaciones afiliadas y sus empleados no otorgan una garantía explícita o implícita ni asumen responsabilidad legal por la precisión, integridad o utilidad de cualquier información, mecanismo, producto o proceso divulgado.

Ninguna de estas entidades o individuos afirma que el uso del plan no infringe derechos de propiedad privada. Las referencias en el presente documento a cualquier producto, proceso o servicio comercial específico por nombre comercial, marca registrada del fabricante o de otra índole, no constituyen ni implican necesariamente su respaldo, recomendación o preferencia por parte de la Autoridad de Salud de Oregon, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades o cualquier organización afiliada.

Esta guía no tiene como objetivo reemplazar, interferir ni limitar ninguna medida tomada por ningún organismo público, municipio o grupo comunitario en el desempeño de sus funciones oficiales.

## Reconocimiento

El contenido de este plan de comunicación de riesgos fue revisado por la Administración de la Autoridad de Salud de Oregon, los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades y las agencias locales y partes interesadas encargadas de las CHAB y de los sistemas de tratamiento de agua potable doméstica.

Envíe cualquier comentario sobre este documento a:

***Oregon Health Authority,***

**Public Health Division,**

800 N.E. Oregon Street, Suite 640,

Portland, OR 97232.

Teléfono: 971-673-0440

Correo electrónico: [hab.health@state.or.us](mailto:hab.health@state.or.us)

<http://www.healthoregon.org/hab>



# Introducción

La comunicación de riesgos es el proceso de informar a las personas sobre situaciones que podrían dañar su salud, propiedad o comunidad. Es un enfoque basado en la ciencia para la comunicación eficaz en situaciones de alto estrés, alta preocupación o controversia.

La comunicación de riesgos es más que una respuesta a una crisis o emergencia. Puede permitirles a los miembros de la comunidad ser parte de las decisiones relacionadas con los posibles riesgos comunitarios. La comunicación de riesgos les da a las personas datos científicos e información de salud pública disponibles para que puedan tomar decisiones informadas.

La Autoridad de Salud de Oregon (OHA, por sus siglas en inglés) creó este plan para ayudar a las agencias de salud pública del condado, los municipios y las administraciones de ciudades en Oregon a comunicar el daño potencial de las proliferaciones de algas dañinas por cianobacterias (CHAB, por sus siglas en inglés) a los residentes y visitantes de Oregon. Este plan sigue la guía de comunicación de riesgos del Consejo Interestatal Regulador y de Tecnología (ITRC, por sus siglas en inglés).

Para ver las herramientas, las preguntas frecuentes y las instrucciones detalladas para compartir mensajes eficaces de concientización sobre las CHAB, visite: <https://www.oregon.gov/oha/PH/HEALTHYENVIRONMENTS/RECREATION/HARMFULALGAEBLOOMS/Pages/EducationandOutreach.aspx>.

Gracias por la función que usted desempeña en crear conciencia sobre las CHAB.

***Autoridad de Salud de Oregon***

**División de Salud Pública**

**Programa de Proliferaciones de Algas Dañinas por Cianobacterias**

**(CHAB, por sus siglas en inglés)**

---

# Objetivos de plan de comunicación

El objetivo de este plan es permitirles a las agencias de salud pública del condado, los municipios y las administraciones de ciudades en Oregon hacer lo siguiente:

1

Descubrir y entender la forma en que sus comunidades evalúan y perciben el riesgo de exposición a las CHAB y las cianotoxinas.

2

Definir los términos relacionados con la exposición a las CHAB y a las toxinas para que todos coincidan al momento de hablar sobre los riesgos o al informar a los médicos y veterinarios sobre las exposiciones.

3

Entender la ciencia básica relacionada con las cianobacterias y el papel que juegan en nuestro medio ambiente.

4

Reconocer las condiciones que contribuyen a las proliferaciones que pueden generar cianotoxinas y cómo evitar o reducir la exposición.

5

Reconocer los pasos que los propietarios de viviendas y las empresas locales pueden tomar para reducir las condiciones que fomentan las proliferaciones.

6

Aprender a desarrollar la confianza y la credibilidad al comunicar los riesgos de la exposición y los pasos que las personas pueden tomar para ayudar.

7

Aprender cómo divulgar información sobre las CHAB de manera rápida y eficaz.

8

Desarrollar y fortalecer los métodos para hablar con las comunidades y personas afectadas en las tomas privadas y los sistemas de tratamiento de agua potable doméstica.

# ¿Qué son las proliferaciones de algas dañinas por cianobacterias (CHAB, por sus siglas en inglés)?

Las cianobacterias son bacterias benéficas que ocurren de forma natural y que se encuentran en el agua dulce alrededor del mundo. Las cianobacterias benefician a nuestro medio ambiente al:

- Crear compuestos que promueven la salud de las plantas.
- Descomponer los productos de desechos orgánicos.
- Eliminar los metales pesados.
- Liberar oxígeno al aire a través de la fotosíntesis.



Imagen 1: Una CHAB en Hill Creek Reservoir tiene el aspecto de pintura derramada.



Imagen 2: Las células de las cianobacterias mueren y estallan, lo que libera toxinas en el agua.

A menudo se confunde a las cianobacterias con algas verdes. Ambas pueden producir grandes proliferaciones que cubren la superficie del agua cerca de la orilla. A diferencia de las algas verdes, las proliferaciones por cianobacterias tienen un aspecto espumoso y denso, como pintura color verde intenso o verde azulado o, a veces, como grumos de color verde intenso o marañas de color rojo pardusco.

Ciertas condiciones ambientales y una mayor carga de nutrientes pueden fomentar un crecimiento excesivo de cianobacterias. A este crecimiento excesivo de células se le llama proliferación. Algunas proliferaciones contienen cianobacterias que producen toxinas. La OHA les llama "proliferaciones de algas dañinas por cianobacterias" o CHAB, por sus siglas en inglés.

## ¿Por qué las CHAB son un problema?

Algunas especies de cianobacterias pueden liberar cianotoxinas a lo largo de la vida de la proliferación. Las cianotoxinas dentro de las células de una CHAB pueden dañar a las personas, a las mascotas, al ganado y a la vida silvestre. Las células liberan toxinas cuando son ingeridas o cuando mueren y estallan. Algunas cianotoxinas afectan el hígado y los riñones; otras afectan el sistema nervioso.

Solo el muestreo y las pruebas pueden detectar el nivel de toxinas en una proliferación. Beber agua afectada por una proliferación o nadar en la misma no es seguro a menos que las pruebas muestren que los niveles de toxinas están por debajo de los niveles recomendados para el agua potable o de uso recreativo. Tragar agua con cianotoxinas puede provocar síntomas similares a los de una intoxicación alimentaria, la influenza y, en algunos casos, el asma. Otras toxinas pueden provocar síntomas neurológicos, como mareo, adormecimiento y hormigueo en brazos y piernas, o provocar tambaleo.

***Los niños y las mascotas tienen un mayor riesgo debido a su tamaño y nivel de actividad. Los perros, el ganado y la vida silvestre pueden enfermarse gravemente e incluso morir si se exponen.***

## Agua potable doméstica

Las personas con tomas privadas y sistemas de tratamiento de agua en el hogar necesitan saber cuándo hay una proliferación en su fuente de agua potable. Solo algunos sistemas de tratamiento de agua potable en el hogar pueden reducir las microcistinas, un tipo común de cianotoxina. Actualmente, ningún sistema doméstico puede reducir otros tipos de cianotoxinas. La OHA recomienda que las personas en estos sistemas utilicen una fuente diferente de agua potable cuando hay una proliferación. Esto es especialmente importante cuando no se ha analizado el agua.

## ¿Cómo se informa al público actualmente sobre las CHAB y la exposición a las cianotoxinas?

### Agua para fines recreativos

El programa recreativo sobre las CHAB de la OHA es voluntario. No requiere supervisión visual, muestreo o pruebas para detectar toxinas en las aguas superficiales. Algunos administradores de cuerpos de agua eligen analizar las proliferaciones en áreas recreativas populares o cuando una CHAB identificada podría afectar los sistemas privados de agua potable, pero este muestreo no se realiza de forma habitual.

La OHA proporciona materiales y carteles en internet. Hay plantillas de letreros de advertencia y de aviso disponibles con el personal del programa de CHAB. Los administradores de cuerpos de agua, departamentos de salud local, municipios y líderes comunitarios pueden publicar y compartir estos materiales en los cuerpos de agua afectados en áreas populares, sin importar si se han recolectado muestras de la proliferación o no.

Cuando se analiza el agua, la OHA usa los resultados para determinar si se necesita un aviso de salud recreativa. Los avisos se comparten a través de comunicados de prensa a nivel estatal. La información también se proporciona:

- En el sitio web sobre las CHAB de la OHA
- A través de la línea directa de mensajes de la OHA
- Como mensaje de texto o correo electrónico a través de una lista de distribución de GovDelivery
- Como una publicación de Facebook o Twitter, y
- Directamente a los medios de comunicación a través de FlashNews.



## Agua potable

El Programa de Servicios de Agua Potable de la OHA requiere que muchos sistemas municipales de agua potable (pero no todos) tomen muestras, analicen y reporten los datos sobre las cianotoxinas que se recolectan en la toma de agua no tratada en un centro (pretratamiento). El muestreo y las pruebas se llevan a cabo de mayo a octubre. Cuando las pruebas en las tomas encuentran cianotoxinas por encima de los niveles agudos de agua potable de la OHA, el centro debe analizar su agua tratada. Cuando los niveles de agua tratada están por encima de los niveles agudos, el centro o el municipio emiten una orden de "no beber" y les recomiendan a los usuarios que usen una fuente diferente de agua potable.

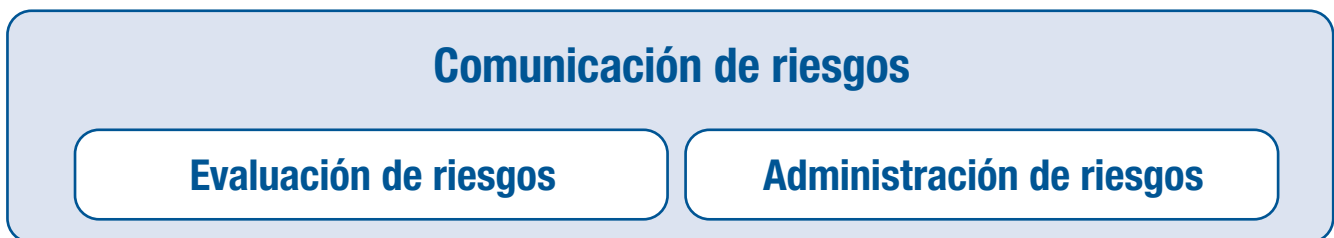
Aunque no todas las instalaciones de agua potable toman muestras y analizan su agua de origen, la mayoría realiza estas actividades como una advertencia temprana sobre los problemas que pueden ver en sus instalaciones aguas abajo. El muestreo y las pruebas proporcionan el nivel más alto de protección del agua potable pública.

La OHA también trabaja con las comunidades rurales donde los propietarios de viviendas sacan agua de tomas privadas y usan sistemas de tratamiento y purificación en el hogar. La mayoría de estos sistemas no puede reducir o eliminar las cianotoxinas y no están regulados por el Programa de Servicios de Agua Potable de la OHA. Debido a que cualquier cuerpo de agua puede desarrollar una CHAB, los propietarios de viviendas y los inquilinos en estos sistemas necesitan información y herramientas para reducir la exposición y evitar enfermedades durante una proliferación.



# Formas de comunicar el riesgo de representar las CHAB y las cianotoxinas de forma eficaz

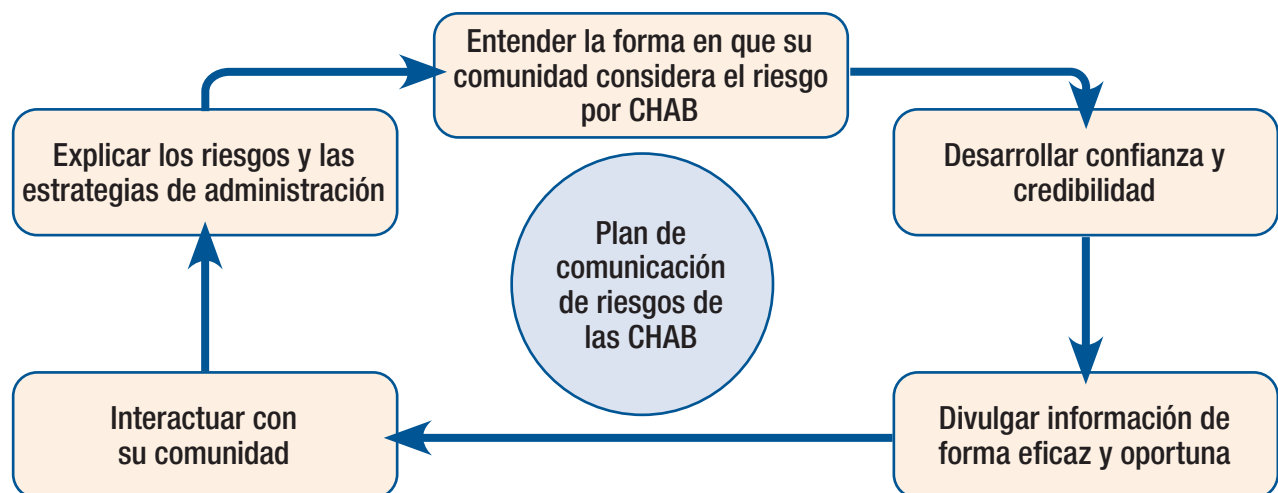
Las personas a menudo creen que la comunicación de riesgos ocurre después de una crisis o emergencia. De hecho, la comunicación de riesgos ocurre a través de múltiples vías antes de que se genere una preocupación entre el público. Muchas veces, esto se hace a través del diálogo entre los administradores de riesgos y las comunidades y personas afectadas. La comunicación de riesgos debe brindarles a los miembros de la comunidad los mejores datos científicos e información de salud pública disponibles sobre el daño potencial debido a las cianotoxinas.



Hay **cinco aspectos clave** en la creación e implementación de un plan eficaz de comunicación de riesgos:

1. Entender la forma en que su comunidad considera el riesgo de las CHAB y cianotoxinas.
2. Desarrollar confianza y credibilidad en la comunidad.
3. Divulgar información de forma eficaz y lo antes posible.
4. Interactuar con su comunidad a lo largo del proceso.
5. Explicar los riesgos y sus estrategias de administración para reducir el riesgo.

Ilustración 1. Cinco aspectos clave de la comunicación de riesgos



Fuente: Adaptado de "ITRC Five Key Aspects" (Cinco aspectos clave de ITRC)

La comunicación de riesgos debe ser fácil de entender y provenir de fuentes confiables y fidedignas. Tener un plan de comunicación de riesgos establecido mejorará la comunicación de riesgos sobre las CHAB antes de un evento y reducirá el riesgo y los problemas durante un evento. Esta guía cubre las estrategias para informar y alentar a la comunidad a hacerse cargo de su salud a través de cambios en las perspectivas y el comportamiento.

## Aspecto 1: Entender la forma en que su comunidad considera el riesgo por CHAB y cianotoxinas

Las personas evalúan y entienden los riesgos de forma diferente. Las formas en que usted se comunica deben ayudar a las personas a entender cómo el riesgo se relaciona con sus vidas y las cuestiones que son importantes para ellas. Entre más entienda las perspectivas de las personas afectadas, podrá abordar sus necesidades de una mejor forma.

Por ejemplo, las personas o grupos que consideran un riesgo como inaceptable tienen más probabilidades de expresar preocupación y hacer cambios para reducir el riesgo. Aquellas que consideran que el riesgo es aceptable o que no tienen suficiente información para considerarlo una preocupación pueden sentir que los cambios no son necesarios. La difusión de salud pública debe abordar las diferentes percepciones y permitir el diálogo y el cambio a nivel individual y comunitario.

## Aspecto 2: Desarrollar confianza y credibilidad

La confianza es un factor principal en la participación comunitaria y la comunicación de riesgos eficaz. Crear materiales claros es importante para desarrollar la confianza. Las dificultades comunes que a menudo generan una falta de confianza incluyen:

- Falta de información
- Falta de capacidad para llegar a las personas que toman decisiones
- Estrategias de comunicación inconsistentes
- Medios de comunicación inconsistentes o contradictorios, y
- Interacciones negativas previas con las agencias reguladoras.

Interactuar con los representantes comunitarios, los médicos locales, las instituciones académicas y los administradores de confianza de las ciudades puede ayudar a desarrollar la confianza en la comunidad.

## Aspecto 3: Divulgar información de forma eficaz

Si las personas están en riesgo, no espere a divulgar información. Si aún no conoce el nivel de un riesgo potencial, explíquele esto al público.

Brinde información a las personas directamente afectadas antes de compartirla con los medios. Las personas afectadas desean primero enterarse sobre las preocupaciones en su comunidad a través de las personas que toman decisiones, no a través de las noticias o las redes sociales.

Las agencias de salud pública, los municipios y las administraciones de las ciudades pequeñas que informan sobre el riesgo de exposición a las CHAB y las cianotoxinas deben tratar de informar a la comunidad y a las partes afectadas directa y regularmente para desarrollar la confianza. Comparta lo que sabe y lo que no sabe de inmediato. No espere a recibir mejor información.

## Aspecto 4: Interactuar con la comunidad

Involucrar a los miembros de la comunidad y a los grupos locales al inicio del proceso puede generar mejores decisiones. Asegúrese de que los comunicadores de riesgos:

- Sean buenos para interactuar con el público
- Estén informados y tengan conocimientos técnicos sólidos, y
- Sean expertos en el soporte técnico, según se necesite.

Use las siguientes estrategias cuando interactúe con la comunidad:

- Involucre a los miembros/líderes comunitarios durante la etapa de planificación, respuesta e implementación.
- Comuníquese con diferentes audiencias de formas cultural y lingüísticamente relevantes y adecuadas.
- Responda personalmente y reconozca los valores y los sentimientos expresados.
- Elija a los portavoces adecuados para compartir su mensaje.

## Aspecto 5: Explicar los riesgos y las estrategias de administración

Explicar los riesgos que afectan a las personas y a la comunidad es desafiante y complicado, especialmente cuando se trata de peligros ambientales y riesgos para la salud pública. Explicar conceptos científicos es fundamental para desarrollar la confianza. Estos conceptos incluyen:

- Por qué se generan las CHAB

- Por qué y cómo producen toxinas
- Cómo las toxinas afectan las tomas privadas y los sistemas de tratamiento en el hogar
- Conocimientos actuales sobre las exposiciones y los efectos en la salud, y
- Cualquier brecha identificada en los conocimientos.

El éxito de un plan de comunicación de riesgos y de las estrategias de administración depende de las buenas relaciones entre los comunicadores y las partes clave.

Estas partes incluyen:

- Gobiernos locales
- Miembros de la comunidad
- Grupos de cuencas
- Asociaciones de propietarios de vivienda
- Fabricantes de sistemas de tratamiento de agua en el hogar, y
- NSF International, la organización que certifica estos sistemas en el hogar.

La comunicación de riesgos es una conversación continua y recíproca. Un plan de comunicación debe apoyar la participación comunitaria continua. Un buen plan es el primer paso hacia la prevención de enfermedades debido a las CHAB.

La **Tabla 1** brinda ejemplos de actividades que respaldan cada uno de los cinco aspectos clave en un plan eficaz de comunicación de riesgos de CHAB.

Estos aspectos clave y actividades ayudarán a los comunicadores de riesgos a entender:

- La forma en que los miembros de la comunidad y las partes afectadas perciben las CHAB, las cianotoxinas y los efectos en la salud provocados por la ingestión de las toxinas, y
- La forma en que pueden proporcionar información, pedir ayuda a la comunidad y asegurarse de que las partes afectadas cuenten con la información que necesitan para reducir su exposición a las CHAB.





**Tabla 1. Actividades que respaldan el desarrollo de un plan eficaz de comunicación de riesgos de las CHAB**

<b>Cinco aspectos clave del desarrollo de un plan</b>
<b>Aspecto 1: Entender el punto de vista actual de la comunidad</b>
Use grupos de discusión y encuestas.
Reúnase con profesionales de salud y veterinarios locales.
<b>Aspecto 2: Desarrollar confianza y credibilidad</b>
Use materiales revisados por la OHA.
Use los datos actuales disponibles.
Realice presentaciones y distribuya folletos y hojas informativas.
<b>Aspecto 3: Informar eficazmente</b>
Distribuya información de forma oportuna.
Considere los obstáculos para la comunicación, por ejemplo, la distancia.
Coloque los avisos y letreros que sean necesarios.
<b>Aspecto 4: Interactuar con la comunidad</b>
Garantice una participación comunitaria que sea equitativa y significativa.
Realice evaluaciones continuas de los mensajes.
Utilice los comentarios de la comunidad.
<b>Aspecto 5: Explicar los riesgos</b>
Explique conceptos fundamentales para desarrollar la confianza.
Explique el proceso de evaluación de riesgos.
Explique cómo reducir los riesgos.

Los objetivos principales de su plan de comunicación son:

- Aumentar la conciencia que tiene la audiencia sobre las CHAB y las posibles toxinas
- Identificar formas de reducir la frecuencia y la duración de las CHAB, y
- Entender las barreras personales y económicas que pueden provocar resistencia a las técnicas de reducción del riesgo por cianobacterias.

Usar estos objetivos puede mejorar los conocimientos básicos sobre las cianotoxinas y ayudar a motivar a la comunidad a explorar e implementar soluciones.

Los comunicadores de riesgos pueden usar los cinco aspectos clave anteriores y los ocho pasos descritos a continuación para crear un plan de comunicación de riesgos exitoso.

## Ilustración 2. Ocho pasos para crear un proceso de comunicación de riesgos de las CHAB



*Fuente: Adaptado de "ITRC Communication Plan Process Diagram" (Diagrama del proceso del plan de comunicación de ITRC)*

La comunicación de riesgos incluye:

- Identificar, entender e involucrar a su comunidad y a su audiencia objetivo
- Ganarse la confianza de la comunidad y de las personas
- Definir mensajes claros que reflejen el respeto por las preocupaciones de la comunidad y de la audiencia objetivo
- Seleccionar el tiempo y lugar correctos para su mensaje, y
- Encontrar el momento oportuno para los mensajes.

Las estrategias de reparación pueden generar tensión. La forma en que los miembros de la comunidad perciben el proceso de comunicación de riesgos y el plan de administración dependerá de diversos factores:

- La confianza de la comunidad en el equipo de comunicaciones de riesgos
- La naturaleza del riesgo o de la exposición, y
- La percepción o la experiencia de la comunidad con el riesgo identificado.

La participación comunitaria temprana de una manera culturalmente adecuada es clave. Esta debe incluir respuestas oportunas a preguntas y preocupaciones, transparencia y acceso a todos los datos disponibles.

## Paso 1: Identificar el problema y las preocupaciones

Identificar las preocupaciones de la comunidad y de su audiencia objetivo le ayudará a elegir a los miembros adecuados para su equipo. Entender los problemas desde diferentes puntos de vista le ayudará a su equipo a desarrollar un plan de comunicación de riesgos que sea respetuoso y sensible.

Cuando forme su equipo de comunicaciones, incluya a las siguientes personas:

- Representantes informados de cualquier agencia estatal y local involucrada
- Propietarios de viviendas y representantes de las comunidades afectadas
- Profesionales de salud pública
- Miembros de instituciones académicas, y
- Otros grupos o personas, según sea necesario.

## Paso 2: Establezca metas SMART

Las metas **SMART** se enfocan en los efectos generales. Mientras crea su plan y los objetivos del proyecto, tenga presentes las políticas de su organización.

**S — *Specific o específicas***: Sea específico(a) con respeto a qué desea lograr. Considere las siguientes preguntas:

1. ¿Quién necesita participar?
2. ¿Qué necesita lograr usted?
3. ¿Cuándo necesita actuar?
4. ¿Dónde y cómo necesita conectarse con su audiencia?

**M — Measurable o medibles:**

- ¿Qué métricas usará para determinar si ha cumplido con su meta?
- ¿Colaborará con otras agencias locales para medir y reportar incidentes o enfermedades? Estas podrían incluir agencias locales de recursos naturales, agencias y grupos ambientales, municipios, departamentos de salud y proveedores directos (médicos y veterinarios) que pueden observar eventos de CHAB y, en algunos casos, tratar los síntomas de la exposición.
- ¿Analizará de forma rutinaria las proliferaciones reportadas de toxinas?

**A — Achievable o alcanzables:**

- ¿Hay recursos disponibles para alcanzar sus metas?
- ¿Cuenta con los conocimientos y la experiencia para implementar las estrategias necesarias para alcanzar sus metas?
- ¿Ha identificado a las personas que pueden llenar las deficiencias en su plan o proyecto?
- ¿Puede interactuar de forma adecuada con la comunidad y compartir información?

**R — Relevant o relevantes:** Recuerde enfocarse en aquello que es adecuado para sus metas más generales. Si desea asegurarse de que todos los residentes y visitantes del lago conozcan los riesgos potenciales de las CHAB, entonces tome en cuenta las mejores forma de saturar a esa audiencia. Si su meta es identificar e informar a las personas que tienen tomas privadas, su comunicación estará más enfocada. Dependiendo de las necesidades y de los riesgos en su comunidad, usted puede tener que personalizar los mensajes y los canales de distribución a más de una audiencia.

**T — Timely u oportunas:** Desarrolle su plan usando un cronograma realista. Proporcione fechas objetivo para los resultados. Si espera alcanzar su meta en tres meses, entonces defina qué debe completarse en las diferentes etapas: meses uno, dos y tres.

## Paso 3: Identifique las limitaciones de la comunidad

Identifique las limitaciones de su comunidad. Esto incluye los recursos comunitarios o del gobierno local, las desventajas económicas y las limitaciones actuales y percibidas.

## Paso 4: Analice su audiencia objetivo

Analice su audiencia objetivo e identifique buenos portavoces. El objetivo de analizar su audiencia objetivo es adquirir una comprensión más profunda de sus preocupaciones y valores. Conocer a la comunidad y a su audiencia le permitirá crear los mensajes más eficaces.

## Paso 5: Identifique los mensajes

Recuerde que sus mensajes deben ser relevantes para la comunidad y la audiencia objetivo de acuerdo con las necesidades y circunstancias cambiantes.

## Paso 6: Seleccione métodos de comunicación y participación

Entienda a su audiencia objetivo. Descubra qué es lo que los une y qué es lo más importante para ellos con respecto a este asunto. Esto le ayudará a entender si su audiencia objetivo se siente en riesgo, preparada o no preocupada.

- ¿Cuál es su experiencia con respecto al posible daño?
- ¿Alguna vez han visto una proliferación?
- ¿Han perdido una mascota después de una exposición a las cianotoxinas?
- ¿Alguna vez han experimentado síntomas después de nadar en un cuerpo de agua con una posible proliferación o toxina? Los síntomas de la exposición a menudo son similares a los de una intoxicación por alimentos o la influenza.

¿Dónde obtiene su audiencia información sobre las CHAB actualmente? Podría provenir de las agencias estatales, del condado o locales, los medios locales de comunicación, grupos u organizaciones, vecinos o redes sociales. ¿Quiénes son las fuentes comunitarias de confianza que podrían ayudar a compartir los mensajes? Conectarse con fuentes confiables puede amplificar su mensaje, darle credibilidad y extender su alcance.

Los ejemplos de fuentes confiables incluyen:

- Miembros de la comunidad y organizaciones comunitarias
- Propietarios de tierras locales
- Comités de calidad del agua o consejos de cuencas
- Compañías de administración de arrendamiento, y
- Propietarios e inquilinos.



## Paso 7: Implemente las estrategias

Considere qué necesitará para distribuir su mensaje, incluyendo:

- Cuánto tiempo
- Cuántos recursos
- El trabajo requerido para distribuir su mensaje, y
- Quién puede ayudar y quién ayudará.

Por ejemplo, ¿quién distribuirá folletos, obtendrá permiso para colocar carteles, proporcionará recursos, enviará avisos por correo electrónico o hablará con los miembros de la comunidad y los propietarios de viviendas?

Sea proactivo(a) con sus mensajes. Los miembros de la comunidad cuestionarán la información que usted presente, así que prepárese para explicar la información y la forma en que los cambios sugeridos beneficiarán a la comunidad.

Responda e interactúe en persona cuando sea posible. La participación no ocurre una sola vez; es una relación continua. Cree un calendario para múltiples interacciones y dé seguimiento a su audiencia objetivo.

## Paso 8: Evalúe y dé seguimiento

Mida y evalúe sus esfuerzos de comunicación a lo largo del proceso (antes, durante y después). Considere usar una encuesta.

Inmediatamente después de la intervención:

- ¿A cuántos miembros de la comunidad y propietarios de tomas privadas alcanzó el plan de comunicación?
- ¿Qué tan motivados están los propietarios de tomas privadas a hacer cambios para reducir su exposición a las CHAB y las toxinas? Esto puede incluir cambios en el sistema y cambios ambientales (mejoras a la propiedad para reducir la escorrentía de nutrientes, desarrollo de jardines con sistema de biofiltración, etc.).
- ¿Cuánto aumentaron los conocimientos sobre las cianobacterias y las cianotoxinas, las rutas de exposición y los síntomas?
- ¿Qué tanta confianza sienten los miembros de la comunidad y los propietarios de tomas privadas en sus conocimientos sobre los pasos para reducir su exposición a las cianotoxinas? ¿Qué tan probable es que vayan a seguir esos pasos? Puede recopilar esta información con una encuesta.

Tres meses después de la intervención:

- ¿Cómo han cambiado las actitudes y los comportamientos generales desde que se aplicaron los esfuerzos de comunicación?
- Además de continuar usando una fuente diferente de agua potable, ¿qué otras soluciones se han identificado y/o implementado?
- Si hay un sitio web disponible, ¿lo visitan regularmente? Dé seguimiento al número de visitantes del sitio.
- ¿Cómo cree que las personas han respondido a los mensajes? ¿Qué se necesita cambiar para que los mensajes sean más eficaces?

La Tabla 2 muestra ejemplos de actividades que pueden respaldar los ocho pasos antes descritos. Se alienta a los equipos de comunicación de riesgos a que agreguen o cambien estas actividades para adaptarlas a los riesgos ambientales y a la audiencia única de cada comunidad.

**Tabla 2. Actividades que respaldan el proceso de ocho pasos para el plan de comunicación de riesgos**

<b>Proceso del plan de comunicación de riesgos</b>	
<b>Paso 1: Identifique el alcance del problema</b>	<b>Paso 2: Establezca metas y objetivos</b>
¿Cuáles son las preocupaciones?	Defina la tarea de comunicación.
¿Quiénes se ven afectados?	Desglose las metas en objetivos específicos.
¿Qué necesita aprender?	Determine su resultado final.
<b>Paso 3: Identifique la comunidad y los límites</b>	<b>Paso 4: Evalúe a los socios y a la comunidad</b>
¿A quién se debe informar?	Revise las fuentes de los medios utilizados en la comunidad.
¿A quién afectan las CHAB?	Revise a las partes interesadas y los socios.
¿Cuáles son las barreras para la comunicación?	Organice grupos de discusión o distribuya encuestas.
¿Qué acceso tiene a los datos relevantes?	Hable sobre las preocupaciones esperadas de la audiencia.
<b>Paso 5: Identifique los mensajes</b>	<b>Paso 6: Seleccione métodos de comunicación</b>
Revise la información precisa y oportuna.	Revise los mensajes disponibles en el kit de herramientas.
Identifique los puntos clave a cubrir.	Seleccione los mejores mensajes para la audiencia.
Asegúrese de que los mensajes sean coherentes.	Revise los espacios y las organizaciones comunitarias.

Continuación de la Tabla 2. Actividades que respaldan el proceso de ocho pasos para el plan de comunicación de riesgos

<b>Proceso del plan de comunicación de riesgos</b>	
<b>Paso 7: Implemente estrategias y planificación de tareas</b>	<b>Paso 8: Evalúe, informe y dé seguimiento</b>
Enumere las tareas para crear o adaptar materiales.	Evalúe qué funcionó y qué no funcionó.
Enumere las actividades para las comunicaciones.	¿De qué forma los mensajes orientaron o afectaron las metas?
Calcule el tiempo para completar las tareas y actividades.	¿Se necesita apoyo continuo o seguimiento?
Seleccione un portavoz comunitario.	¿Cómo mejorará usted la eficacia?
Identifique las posibles limitaciones y barreras.	Registros para la planificación futura.

Para ver las herramientas, las preguntas frecuentes y las instrucciones detalladas para compartir mensajes eficaces de concientización sobre las CHAB, visite <https://www.oregon.gov/oha/PH/HEALTHYENVIRONMENTS/RECREATION/HARMFULALGAEBLOOMS/Pages/EducationandOutreach.aspx>.

DIVISIÓN DE SALUD PÚBLICA  
Programa de Proliferaciones de Algas Dañinas por Cianobacterias  
(CHAB, por sus siglas en inglés)



Puede obtener este documento en otros idiomas, letra grande, braille o en otro formato que prefiera. Contacte al Programa de CHAB de Oregon al 1-877-290-6767 o por correo electrónico a [hab.health@state.or.us](mailto:hab.health@state.or.us). Aceptamos todas las llamadas de retransmisión o puede llamar al 711.