

Yo MeQuedo EnCasa



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Propuesta de intervención
LAVAMANOS **SALVA VIDAS!**

Auto y mutuo cuidado de lavamanos portátiles Transmilenio en el manejo de la crisis del COVID-19

Equipo de Cultura Ciudadana, Movilidad y Cambio Social
Alcaldía Mayor de Bogotá
Lunes 14 de abril de 2020

BOGOTÁ

El logo de Bogotá, que consiste en el nombre "BOGOTÁ" en una tipografía blanca y moderna, con tres estrellas amarillas de diferentes tamaños flotando encima.

ÍNDICE

- CONTEXTO
- NUESTRO RETO
- OBJETIVOS
- ALCANCE
- TEMPORALIDAD
- TEORÍA DE CAMBIO
- DESCRIPCIÓN DE LOS MECANISMOS Y RESULTADOS ESPERADOS
- PASO A PASO
- REQUERIMIENTOS
- ESTRATEGIA DE M&E
- ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN
- PRODUCCIÓN

CONTEXTO

- Como un atentado contra la vida y la salud califica TRANSMILENIO S.A. los actos de robo y avería de algunos de los lavamanos portátiles instalados hace unas semanas en estaciones y portales del Sistema. Se requiere una medida de protección y autocuidado para prevenir la propagación del COVID-19 entre los usuarios. **De los 27 puntos donde está instalado este servicio, 7 han sufrido afectación. Hay puntos 4 en TransMiCable, que no han tenido afectación.**
- Robos de jaboneras, daños en las llaves del agua, vandalismo en los dispensadores de toallas de papel y hurto de canecas, son entre otras, **conductas que impiden el buen funcionamiento de estos equipamientos** según lo ha detectado el ente gestor.
- Una vez se conocen los reportes de vandalismo, TRANSMILENIO S.A. procede inmediatamente a hacer las reparaciones correspondiente para dejar habilitado el servicio. **Los principales afectados mientras se realizan estas labores son los usuarios.**
- Cada lavamanos tiene autonomía para **300 usos** con todos su aditamentos correspondientes, como son agua, jabón y toallas de manos, entonces, cada vez que un lavamanos es vandalizado se pueden afectar hasta 300 usuarios directamente, pues no pueden usar ese servicio mientras lo reparan.

NUESTRO RETO

- Como lo ha dicho la Secretaría Distrital de Salud y los organismos internacionales, **afectar esta infraestructura es grave ya que el lavado de manos cada 3 horas es fundamental para combatir la propagación del virus.**
- Actualmente se presta el servicio de **134 lavamanos fijos ubicados** en los baños públicos de estaciones y portales, y de **27 lavamanos portátiles que rotan.**
- Fomentar el bienestar común como una forma de garantizar el bienestar individual es un mecanismo efectivo para lograr el cuidado de estos 27 lavamanos portátiles.

¿Cómo a través de la cultura ciudadana podemos crear una herramienta de autorregulación/autocuidado, y de mutua regulación/cuidado mutuo que nos permita disminuir el hurto y daño a los lavamanos en las estaciones de TM; y a la vez incrementar el lavado de manos y el uso del tapabocas?

OBJETIVOS GENERALES

Disminuir la incidencia de hurto y daño de la infraestructura de salud pública (lavamanos, jabón y toallas) instalada para mitigar la crisis del Covid-19, a través de:

- Activar la auto y la mutua regulación entre los usuarios de los lavamanos instalados en las estaciones de TransMilenio.
- Incentivar el cuidado de los lavamanos y el sentido de propiedad a través del orgullo de los ciudadanos por la infraestructura instalada.
- Promover el reconocimiento del lavamanos como un elemento que ayuda a cuidar la vida.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Incrementar las barreras para el hurto de lavamanos vía 3 dimensiones:

1. Ajustar el entorno y las oportunidades como elemento disuasor:
 - Incidir en ajustes a la infraestructura de los lavamanos (dónde se ubican) mitigando el riesgo de que sean dañados.
 - Fortalecer las normas sociales asociadas al cuidado de los lavamanos y rechazo al daño y hurto de las instalaciones de cuidado.
2. Aumentar los conocimientos sobre las consecuencias que genera el daño de la infraestructura sanitaria (lavamanos, jabón y toallas) para la salud pública, así como los costos económicos y legales.
3. Disminuir las motivaciones para dañar, a través de la reflexión, normas sociales e identificación (estima de grupo y orgullo compartido)

ALCANCE Y TEMPORALIDAD DEL PILOTO

N= Ciudadanía en general, enfocado en los usuarios de TransMilenio que usen las estaciones en las que haya rotación de lavamanos portátiles.

tn= El piloto se realizará entre el 20 de abril al 30 de Mayo.

- Parte de la intervención viajará con los lavamanos portátiles por las 27 estaciones de acuerdo a la demanda, y estará permanentemente en 2 de TMC.
- Se dejará una intervención permanente en la estación más problemática (CII 161).
- La intervención tendrá un evento de lanzamiento en el que un comité multid denominacional le dará su bendición a los Lavamanos Salvavidas (Se realizará en la Calle 161)
- La intervención estará acompañada con una estrategia en redes sociales, en la emisora del sistema y en los tableros de buses y estaciones.

TEORÍA DE CAMBIO



La interacción de tres dimensiones:

1. Intervención en el entorno (Oportunidades);
2. Incremento en el conocimiento sobre costos de la acción (Conocimiento);
3. Apropiación vía estima de grupo y reflexión (Motivaciones);

...disminuye los comportamientos que generan daño a la infraestructura, y aumenta el lavado de manos.

DESCRIPCIÓN DIMENSIONES DE LA INTERVENCIÓN

A

Ajustes de logística y ubicación

- Revisión de la ubicación de los lavamanos (según accesibilidad e iluminación)
- Armonización del servicio de seguridad y vigilancia con la rotación de los lavamanos

B

Desarrollo de piezas de comunicación y “nudges”

- Piezas en los lavamanos (información costos, uso, nudges, expectativas)
- Mensajes en los canales de comunicación del Sistema
- Mensajes en redes sociales

A

Ajustes de logística y ubicación

1. **Ajustar la ubicación del lavamanos** para que:
 - Sea **visible** desde la cámara de seguridad o de operación
 - Esté en un lugar iluminado (o cuente con su propia iluminación)
 - **No sea fácilmente afectable** desde el exterior de la estación
2. **Coordinar las acciones de seguridad y vigilancia** con la rotación de los lavamanos.
 - Armonizar presencia de Policía en los **lugares y momentos** en los que los lavamanos están en las estaciones
3. Gestionar acciones para garantizar **la recarga ágil de lavamanos y disminuir su vulnerabilidad cuando no estén funcionando**
 - Semáforo de la paciencia: en uso (Verde), no en uso (Rojo), amarillo (me están recargando, lee mi info mientras tanto)



B

Desarrollo de piezas de comunicación y “nudges”: Piezas en los lavamanos

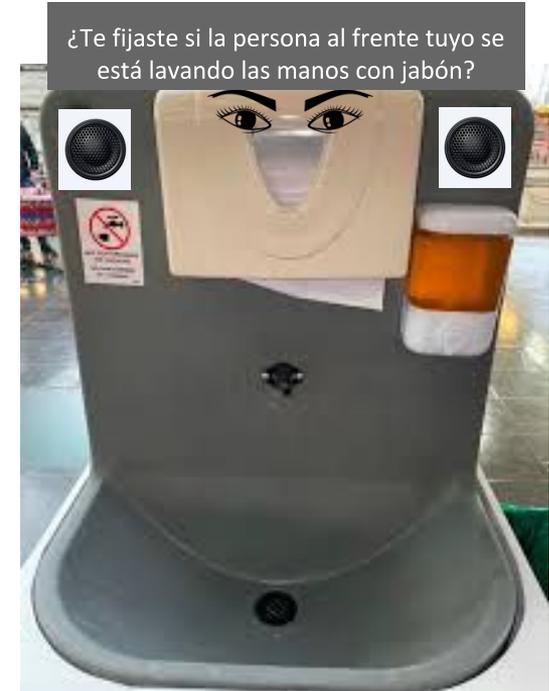
Cartel:

- **Nudges:** Ojos disuasores (ojos mamá de Claudia López); Imágen monserate/bandera (símbolo: pertenencia ciudad, vigilancia, religioso); Recordatorio vía mensaje LUS.
- **Mensajes:**
 - **Orgullo:** “En Bogotá los lavamanos salvamos vidas” Bogotá es una de las pocas ciudades en el mundo que ofrece esta protección al contagio” “Cuidando este lavamanos te cuidas a ti, a tu familia y ayudas a bogotá a ganarle al Coronavirus”.
 - **Costos:** “Cuida este lavamanos. Dañarlo nos pone en peligro a todos, en especial a ti y a tu familia”. Cuando dañas este lavamanos, y te haces responsable de un crimen contra la salud de los bogotanos” **Regulador:** ¿Te fijaste si la persona al frente tuyo se está lavando las manos con jabón?

Sticker - Mensaje estima de grupo: En Bogotá los lavamanos salvamos vidas

Aclaraciones sobre el uso:

- Aclaración sobre sistema de recargas: 1, 2, 3.
- Persuasión a utilizar mínimo de recargas posible: Buzz o chicharra.
- “Parlante” Canción (Carlos Vives) que dure 20 seg. mientras el lavado de manos





B

Desarrollo de piezas de comunicación y “nudge”: Mensajes en los canales de comunicación del sistema.

Radio:

Uso: Mensaje de Carlos Vives recordando lavarse las manos y persuadiendo a querer y cuidar la infraestructura.

Información: Mensajes de los anfitriones y de la policía recordando: “Cuidar los lavamanos es estar de lado de los bogotanos, salvar 3 vidas en tu familia y no olvides llevar tu tapabocas”.

Tableros estaciones:

Estima de grupo: Ayuda a que bogotá siga siendo la ciudad más prudente del mundo (Gráfica comparativa de ciudades)

Expectativas: “El 93% de los bogotanos está de acuerdo con lavarse las manos con agua y jabón para mitigar el riesgo de contagio. Cuida este lavamanos.”

“8 de cada 10 Bogotanos salvan vidas quedándose en casa”

Tableros buses:

Mensaje costo: “¿Sabias que Bogotá es la más prudente del mundo? ¿Cuando dañan un lavamanos ponen en riesgo tu salud y la de tu familia”. “

“Cuida este lavamanos. Dañarlo nos pone en peligro a todos, en especial a ti y a tu familia”. Cuando dañas este lavamanos, y te haces responsable de un crimen contra la salud de los bogotanos”

CUIDA LOS LAVAMANOS, ESTÁN SALVANDO VIDAS



B

Desarrollo de piezas de comunicación y “nudge”: Mensajes en redes sociales

- **Incluir fotos, y videos de personas que hagan énfasis en los comportamientos y normas sociales que queremos promover: lavado de manos, actitud de cuidado y denuncia de daño)**
- **Uso:** Mensaje de Carlos Vives recordando lavarse las manos y persuadiendo a querer y cuidar la infraestructura.
- **Información:** Mensajes de los anfitriones y de la policía recordando cuidar los lavamanos, cuidado mutuo, impacto social.
- **Estima de grupo:** Información comparativa de la buena respuesta de la ciudad frente a otras ciudades del mundo.
- “¿De qué lado estás? Todos somos guardianes de la vida, cuida los lavamanos que salvavidas”
- **Expectativas:** “El 93% de los bogotanos está de acuerdo con lavarse las manos con agua y jabón para mitigar el riesgo de contagio. Cuida este lavamanos.”
- **Mensaje costo:** “Cuida este lavamanos. Dañarlo pone en riesgo la salud de de tu familia y de todos los bogotanos”. “Estás legalmente obligado a cuidar esta infraestructura, si la dañas o te la llevas estás cometiendo un delito y podrás ser capturado y judicializado por hurto o daño en bien ajeno.”



ESTRATEGIA DE MONITOREO Y EVALUACIÓN

1. Medición de Impacto (Hurto y daño de lavamanos)
2. Medición de mecanismos de acción de la intervención

Variables a medir:

- Total de daños y por “combo de intervención”
- Total por tipo de daño
- Encuesta aleatoria con 2-3 preguntas de sentido de pertenencia, cuidado y significado del lavamanos en este contexto
- Uso del lavamanos relativo al ingreso de usuarios (Cantidad de agua recargada en el día)

Desagregación Lugares

- En todo el sistema (promedio diario y semanal)
- Por zonas (se determinarán áreas que tienen comportamientos similares de hurto p ej)
- Por estación (Para la estación fija, y cuando los ciclos repitan)

Momentos

- Promedio diario/semanal antes y después
- Promedio diario/semanal en 4 momentos de la intervención
- Se puede incluir control estacional, por día de la semana y rango horario

Controles

- Control estacional por día de la semana y rango horario
- Por características de zona: estrato, estadísticas de hurto, vandalismo, convivencia etc.
- Por cantidad de personas en la estación en el día y en el momento del robo
- Hay cámara de seguridad visible?
- Iluminación?
- Accesibilidad?
- Presencia de policía?
- Recargas realizadas en la noche?

Combo de intervenciones

- **Definir 1 diferencia en alguno de los siguientes:**
 - Nudges: todos o cual? Ojos disuasores (mamá de Claudia López); Imágen monserrate/bandera (símbolo: pertenencia ciudad, vigilancia, religioso)
 - Mensajes: Mensajes diferentes de regulación y costos?.
 - Mensaje de estima de grupo?
 - Mensajes de aclaraciones?

REQUERIMIENTOS DE PRODUCCIÓN

PIEZAS	CANTIDAD	CARÁCTERÍSTICAS
Stickers mensajes laterales	31	<p>¿Qué es?: piezas visuales adhesivas del tamaño de los costados del lavamanos que lleven información de orgullo ciudadano y expectativa de comportamiento.</p> <p>¿Qué hay que hacer?:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Definir diseño de la pieza: Imágenes de los cerros orientales (Monserrate y Guadalupe) y tamaño, color y ubicación de la frase.2. Definir texto: “Este lavamanos SALVAVIDAS, como tu es Bogotano, cuidándolo te cuidas a ti y a los tuyos,”3. Definir proveedor que lo va a producir. Tener en cuenta producir más porque se van a deteriorar. Que la instalación la haga el proveedor.
Stickers ojos	58	<p>¿Qué es?: pieza visual adhesivas del tamaño del recipiente de toallas del lavamanos que lleven la imagen de unos ojos de mujer.</p> <p>¿Qué hay que hacer?:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Definir y realizar diseño de las piezas.

REQUERIMIENTOS DE PRODUCCIÓN

PIEZAS	CANTIDAD	CARÁCTERÍSTICAS
Mensajes Carteles Ruteros (17 caracteres de los buses)	58	<p>¿Qué es?: mensajes que se presentan por los tableros de los buses de TM.</p> <p>¿Qué hay que hacer?:</p> <ol style="list-style-type: none">1. definir textos de no más de 17 caracteres.
Parlantes	27 pares	<p>¿Qué es?: pareja de parlantes y reproductor de audio con memoria USB instalados en los lavaderos para reproducir mensajes.</p> <p>¿Qué hay que hacer?:</p> <ol style="list-style-type: none">1. definir proveedor que lo va a comprar los parlantes, el reproductor de audio y las memorias USB.
Mensajes de radio	3	<p>¿Qué hay que hacer?:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Escribir elementos claves de los mensajes que se deben grabar.2. Producir 2 mensajes con la voz de Carlos Vives y 1 con la voz de la Alcaldesa.

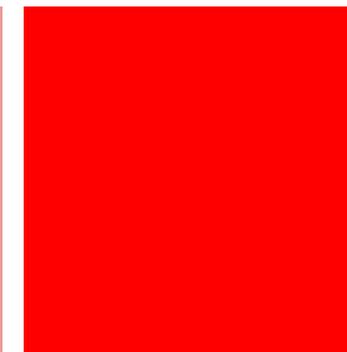
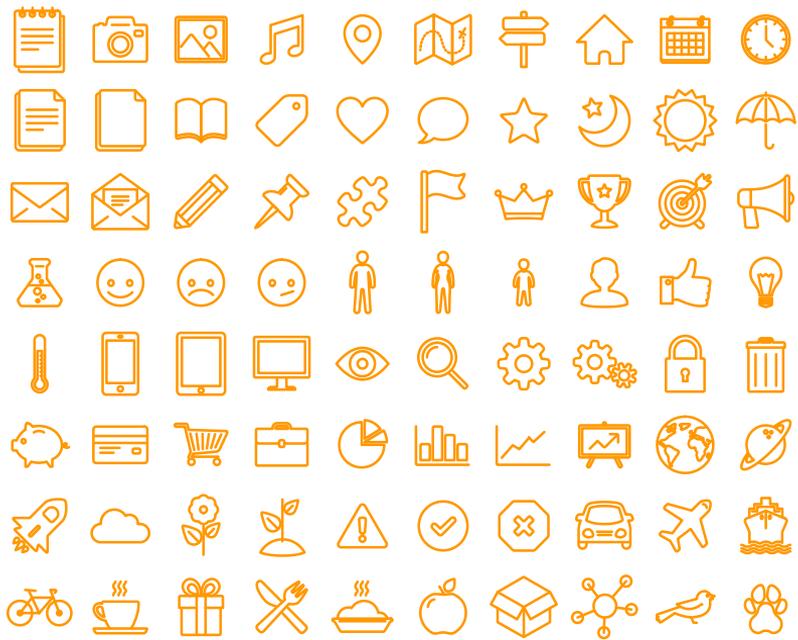
REQUERIMIENTOS DE PRODUCCIÓN

PIEZAS	CANTIDAD	CARÁCTERÍSTICAS
Video corto (40 sec-1 min) subtitulado	1	¿Qué hay que hacer?: Noticieros diciendo las ciudades afectadas, Bogotá es la más prudente, comparación, única en lavamanos, muchas personas usándolos, 1, 2,3 LUS.
Memes	5	¿Qué hay que hacer?:

GRACIAS

#YoMeQuedoEnCasa







TransMilenio @TransMilenio · 36min

¿Te movilizas por @Bogota en #TransMilenio 🚌?

Recuerda que en estos puntos 📍 hemos instalado lavamanos portátiles 🧼 para que te auto protejas 🧑🏻🧑🏻🧑🏻

¡No queremos que te pase nada ❤️!

Lavamanos portátiles

Portales	Estaciones
• Eldorado	• Héroes
• 20 de Julio	• Calle 100
• Américas	• Marly
• Usme	• Calle 161
• Tunal	• CAN
• Sur	• CAD
• Suba	• Banderas
• 80	• Olaya
	• Calle 106
	• Hortúa
	• Hospital
	• Calle 34
	• Boyacá
	• Calle 127
	• Salitre-El Greco
	• Simón Bolívar
	• General Santander
	• AV. Suba-CL 116
	• AV. Américas-AV. Boyacá
	• Alcalá

*Estas máquinas están en constante rotación dentro del Sistema. Consulta las redes sociales oficiales de TransMilenio para conocer su ubicación.

Masivo Capital S.A.S y 3 más



TransMilenio @TransMilenio · 20h

Lavarte las manos cada **3** horas y toser o estornudar en el codo son algunas de las formas de evitar el contagio por #Covid_19

En esta #CuarentenaPorLaVida puedes usar alguno de nuestros **27** lavamanos portátiles que están distribuidos por todo el Sistema

#TransMiTeCuida 🧼







Tunjuelito
Bogotá
Líder Portal tunal Miguel Ardila
26 mar. 2020 10:46:26 p. m.



