



RECICLA TU UNIFORME: SÉ BUENA TELA

Número y categoría	2.2 Sustentabilidad Social.
Capítulo	General
Título del programa	Recicla tu Uniforme: Sé Buena Tela.
Compañía	Arcos Dorados Chile.
Áreas responsables	Gerencia de Comunicaciones Corporativas de Arcos Dorados Chile.
Responsables del caso	Lorena Talma, gerente de Comunicaciones Corproativas.

DEFINICIÓN DEL CASO (500cc máx)

Recicla tu Uniforme: Sé Buena Tela convirtió una necesidad operacional de Arcos Dorados —la gestión de uniformes en desuso— en un modelo de sustentabilidad social basado en economía circular, colaboración público-privada y reinserción social.

Mediante una cadena articulada entre restaurantes McDonald's, Ecocitex, Gendarmería de Chile y comunidades beneficiarias, los uniformes que antes eran un residuo pasan a ser frazadas para hospitales públicos y estuches confeccionados por internos del Centro de Detención Preventiva de Puente Alto.

1. INTRODUCCIÓN (PLANTEO/ DIAGNÓSTICO)

1.1 PROBLEMÁTICA

El uso diario de uniformes en la operación de McDonald's genera un flujo constante de prendas que, una vez fuera de uso, se convierten en residuo textil.

Según Ecocitex, la industria textil es una de las más contaminantes del mundo y en Chile se desechan más de **550 toneladas anuales** de textiles. En ese contexto, Arcos Dorados requería una solución que:

- Evite que los uniformes terminen en la basura o vertederos.
- Fuera coherente con su estrategia social y ambiental "Receta del Futuro".
- Entregue trazabilidad y credibilidad para su comunicación de sostenibilidad.

En 2022 se inició la recolección y reciclaje de uniformes para transformarlos en frazadas para hospitales públicos, dando una primera respuesta ambiental. En 2025, el programa se elevó a un modelo de **sustentabilidad social**, incorporando a



internos del Centro de Detención Preventiva de Puente Alto en la confección de estuches a partir de la tela reciclada.

Así, dejó de ser solo una acción de economía circular y pasó a convertirse en un modelo escalable y de sustentabilidad social, donde el residuo textil se transforma en una oportunidad de formación, oficio y reinserción.

1.2 DIAGNÓSTICO

El diagnóstico identificó tres tensiones clave:

- **Gestión de residuo propio:** necesidad de tratar los uniformes en desuso con trazabilidad y coherencia ambiental.
- **Brecha social:** oportunidad de vincular esa gestión con la reinserción de personas privadas de libertad, tema de alta relevancia pública en Chile.
- **Credibilidad comunicacional:** importancia de hablar de la escalabilidad del proyecto, acciones comprobables y resultados concretos, evitando un relato corporativo abstracto.

A partir de esto, la campaña se diseñó y comunicó como una cadena de transformación: uniforme → textil reciclado → producto útil → oportunidad social a través del oficio.

1.3 CAUSA Y CONSECUENCIA

Causa	Uniformes en desuso generaban residuos textiles que requerían una solución operacional, ambiental y trazable.
Consecuencia	La empresa podía transformar ese residuo en productos de valor social, integrando aliados externos y fortaleciendo una narrativa de sustentabilidad con un impacto social.
Oportunidad	Escalabilidad del proyecto, ampliando esta iniciativa ambiental hacia un modelo de sustentabilidad social centrado en reinserción, colaboración y comunidad.

2. PROPUESTA/ ENUNCIADO DE CAMPAÑA (ESTRATEGIA)

2.1 PROPUESTA

La estrategia fue trascender la lógica tradicional del “reciclaje de residuos” y posicionar **Recicla tu Uniforme: Sé Buena Tela** como una iniciativa con capacidad real de escalabilidad e impacto sistémico: un modelo que no solo extiende la vida útil de las prendas y transforma un pasivo operacional en un activo social, sino que también demuestra cómo la economía circular puede evolucionar desde una acción puntual hacia una plataforma replicable de impacto. Tras una primera etapa en la que los uniformes fueron reconvertidos en frazadas donadas a hospitales, la iniciativa avanzó hacia una cadena de valor más



amplia, integrando circularidad, innovación y reinserción social en un mismo ecosistema sostenible.

Cada actor aporta una capacidad específica en esta cadena:

1. **Restaurantes:** recolectan uniformes en desuso.
2. **Ecocitex:** recicla y procesa la tela sin agua ni químicos.
3. **Gendarmería / CDP Puente Alto:** facilita espacio y programa de formación.
4. **Internos:** confeccionan estuches a partir de la tela procesada.
5. **Comunidad:** recibe productos con utilidad y propósito social.

La narrativa central: transformar residuos en productos, procesos internos en impacto comunitario y una alianza institucional en oportunidad de reinserción real.

2.2 OBJETIVOS

1. Aumentar el volumen de uniformes recolectados y reciclados, evitando que llegue a la basura y fortaleciendo la trazabilidad del proceso.
2. Ampliar y escalar el programa mediante nuevas alianzas estratégicas capaces de transformar la tela reciclada en productos con utilidad social, consolidando un modelo replicable y sostenible de economía circular con potencial de expansión.
3. Apoyar la reinserción social de internos del Centro de Detención Preventiva de Puente Alto a través de la confección de estuches por internos, fortaleciendo el oficio y generando una remuneración personal.

2.3 PÚBLICOS OBJETIVOS

Colaboradores y crews	Público clave para activar la recolección de uniformes y reforzar orgullo interno.
Aliados institucionales	Gendarmería de Chile, Centro de Detención Preventiva de Puente Alto y Ecocitex, fundamentales para la legitimidad y ejecución del modelo.
Comunidad beneficiaria	Hospitales públicos y escuelas aliadas a programas de educación de Arcos Dorados que reciben productos generados a partir del reciclaje textil.
Medios de comunicación	Canal estratégico para amplificar la innovación social y ambiental del programa.
Audiencias digitales	Seguidores y comunidades interesadas en sostenibilidad, economía circular y responsabilidad social.

2.4 NUESTRO MENSAJE



Idea central: La sustentabilidad alcanza su máximo potencial cuando transforma una necesidad operacional en una solución escalable de impacto social, articulando colaboración, trazabilidad y propósito en una misma cadena de valor.

Recicla tu Uniforme: Sé Buena Tela demuestra que los uniformes en desuso no terminan como residuos, sino que se transforman en estuches confeccionados por personas privadas de libertad, generando una cadena de valor que une economía circular y reinserción social.

2.5 CANALES DE COMUNICACIÓN UTILIZADOS

- Comunicación interna y activaciones con crews para impulsar la recolección de uniformes.
- Redes sociales corporativas para visibilizar el lanzamiento, los aliados y los resultados.
- Gestión orgánica de prensa para instalar la iniciativa como una historia de impacto social y sustentabilidad.
- Hito de lanzamiento institucional con participación de autoridades y representantes de Arcos Dorados Chile.

3. DESARROLLO / EJECUCIÓN: TÁCTICAS Y ACCIONES

3.1 PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

La campaña comenzó en 2022 bajo el nombre de “Recicla tu Uniforme” con la recolección de uniformes en desuso en restaurantes McDonald’s, convocando a los colaboradores a participar activamente en la gestión responsable de prendas que ya no podían seguir siendo utilizadas por renovación, desgaste o suciedad. Para asegurar trazabilidad y correcta valorización del residuo, Arcos Dorados trabajó junto a Ecocitex, empresa especializada en reciclaje textil, encargada de retirar, contabilizar y transformar el material mediante un proceso sin agua ni químicos, en frazadas destinadas a hospitales públicos.

Esta primera etapa permitió validar un modelo de economía circular aplicable a la operación de la compañía y sentó las bases para la escalabilidad de la iniciativa, demostrando que un residuo operacional podía transformarse en una solución social concreta, replicable y medible.

En 2025, la iniciativa evolucionó hacia un modelo de mayor impacto social mediante una alianza con Gendarmería de Chile y el Centro de Detención Preventiva de Puente Alto, quienes comenzaron a recibir la tela procesada por Ecocitex para confeccionar estuches escolares, desarrollando un proceso completo que incluyó recepción del material, diseño de moldes, bordado, confección e instalación de cierres.



Este oficio permite fortalecer habilidades, formación y generar una compensación económica para los internos, incorporando además un componente de reinserción social al proyecto. Posteriormente, los estuches son entregados junto a kits escolares a cinco escuelas públicas ubicadas en La Florida, Temuco, Antofagasta, Licantén y Punta de Parra, comunidades con las que Arcos Dorados mantiene un vínculo a través de su programa de fomento lector “Bibliotecas Mágicas”.

Así, la implementación consolida una cadena de valor que une operación interna, reciclaje textil, reinserción social y apoyo educativo, evidenciando la evolución de una acción de reciclaje hacia una plataforma escalable de sustentabilidad social. El proyecto demuestra cómo una necesidad operacional puede transformarse en un modelo colaborativo, replicable y con potencial de expansión, capaz de generar impacto ambiental y social medible en distintos territorios y comunidades.

3.2 ACCIONES PRINCIPALES

1. Recolección interna	Se instalaron contenedores en 55 restaurantes a nivel nacional para recolectar uniformes en desuso, activando la participación de los crews mediante un concurso anual.
2. Reciclaje textil	Ecocitex retiró, contabilizó y deshilachó las telas sin uso de agua ni químicos, generando materia prima para nuevos productos.
3. Transformación social	Internos del Centro de Educación y Trabajo del CDP de Puente Alto confeccionaron estuches a partir de la tela procesada, recibiendo formación en oficio y recibiendo una remuneración por el trabajo realizado.
4. Aporte comunitario	Las frazadas fueron entregadas a hospitales públicos y los estuches a niños de escuelas vinculadas con alianzas de Arcos Dorados Chile.
5. Comunicación 360 grados	El programa se amplificó mediante activaciones internas, redes sociales, notas de prensa orgánicas y un hito de lanzamiento institucional.

3.3 DIFICULTADES Y SOLUCIONES

Desafío principal: mantener e incentivar la recolección de uniformes por parte de los colaboradores de forma sostenida.

Solución: Se implementó un concurso anual entre restaurantes para motivar la participación, y se trabajó sobre tres dimensiones:

- Logística interna: protocolos claros de recolección desde restaurantes.
- Trazabilidad del proceso: rol técnico de Ecocitex como garante de cantidades y procesos.



- Legitimidad social: alianza con Gendarmería de Chile y el CDP de Puente Alto como sello de relevancia pública y social.

3.4 EVOLUCIÓN DE LA CAMPAÑA

- **Fase inicial:** foco en transformar uniformes reciclados en frazadas para hospitales públicos, validando un modelo de economía circular con trazabilidad y demostrando el potencial de reutilización de residuos textiles a gran escala.
- **Evolución 2025:** incorporación de la confección de estuches por internos del CDP de Puente Alto, integrando reinserción social y apoyo educativo, y elevando la iniciativa desde una práctica ambiental hacia un modelo de **sustentabilidad social** más profundo, escalable y replicable. Esta evolución permitió ampliar la cadena de valor del proyecto, diversificar el impacto social de los productos generados y consolidar una plataforma con potencial de expansión hacia nuevas alianzas, comunidades y usos del material reciclado.

4. RESULTADOS Y EVALUACIÓN

4.1 RESULTADOS CUANTITATIVOS

Uniformes reciclados	+700 kg de uniformes reciclados desde la implementación del programa.
Frazadas donadas	+700 frazadas entregadas a hospitales públicos, Sotero Del Río de Puente Alto y Hospital Dr. Franco Ravera Zunino de Rancagua.
Estuches confeccionados	500 estuches confeccionados por internos del CDP de Puente Alto entregados a escuelas públicas.
Restaurantes participantes	55 restaurantes con contenedores y participación en la cadena de recolección.
Prensa	15 publicaciones orgánicas en medios de prensa por el lanzamiento junto a Gendarmería de Chile.
Redes sociales	407 interacciones en publicación de lanzamiento, 1,5% de engagement y 78% de comentarios positivos. Publicación en cuenta oficial de Gendarmería de Chile.
Hito institucional	Participación de autoridades del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Gendarmería de Chile, CDP de Puente Alto y ejecutivos de Arcos Dorados Chile.

4.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados muestran una articulación consistente entre indicadores operacionales, sociales y comunicacionales:



- La recuperación de +700 kg de uniformes confirma la capacidad de la compañía para gestionar un residuo propio de su operación de forma circular y trazable, evitando su disposición final y extendiendo la vida útil del material mediante soluciones de impacto social concreto.
- La producción de 700 frazadas y 500 estuches demuestra la evolución y escalabilidad de la iniciativa que transforma residuos en productos útiles para la comunidad, y que la alianza con el CDP de Puente Alto agrega una capa de formación y reinserción, clave para la categoría Sustentabilidad Social.
- Desde la comunicación, las 15 publicaciones orgánicas y un 78% de comentarios positivos evidencian la capacidad de la campaña para generar conversación favorable y validación pública de manera auténtica, sin depender de pauta pagada, fortaleciendo la legitimidad de la iniciativa.
- El desempeño digital, aunque acotado en volumen, aporta una señal cualitativa: cuando la comunicación se basa en hechos concretos, alianzas legítimas y resultados verificables, aumenta de manera significativa la confianza y credibilidad en la marca y en su compromiso con la sustentabilidad social.

En conjunto, los resultados consolidan a Recicla tu Uniforme: Sé Buena Tela como una iniciativa replicable y con potencial de expansión, capaz de conectar operación, economía circular y transformación social en un mismo ecosistema de impacto sostenible.



