

---

**SERVICIO LAVANDERÍA MUNICIPAL SOLIDARIA**

---



---

**PROGRAMA MUNICIPAL**

---



## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO .....	4
2.1 REGISTRO FOTOGRAFICO.....	7
2.2 AGRADECIMIENTOS DE LOS/LAS DESTINATARIOS/AS .....	10
3. CONCLUSIÓN .....	12

## 1. INTRODUCCIÓN

La Lavandería Municipal Solidaria es un servicio gratuito, impulsado por la Municipalidad de Quilicura, cuyo objetivo consiste en lavar, secar y planchar prendas de las/los Adultos/as Mayores de la comuna.

Esta iniciativa se enmarca dentro del programa envejecimiento positivo, promueve la participación social de los adultos/as mayores, autonomía para el esparcimiento y convivencia, ya que de este modo disponen de mayor tiempo libre para aquellas actividades compartidas con sus pares.

La lavandería comenzó a operar el 03 de noviembre de 2017, el servicio corresponde a una atención de excelencia y de total satisfacción de las/los usuarios. En la actualidad es posible señalar que se han cursado más de 2.000 atenciones que corresponden a más de 6.000 lavados.

Respecto del equipamiento e implementación de la lavandería:

- 5 máquinas para lavar
- 5 máquinas para secar
- 2 calderas a vapor
- 1 lavadero
- Personal lavandería: 3 operarias con residencia en la comuna.
- 1 conductor para retiro y entrega a domicilio con residencia en la comuna.
- Insumos:
  - Detergente, suavizante, desengrasante, desmanchador y blanqueador.
  - Materiales y útiles de aseo (limpia piso, bolsas de basura, desinfectantes, mopa, lustra muebles, paños de limpieza, desodorante ambiental, escobillón, pala, etc.)
- 1 furgón de carga (año 2017), incluye combustible.
- Aire acondicionado
- Servicio luz, agua, gas y teléfono móvil
- Muebles para almacenar prendas

Condiciones del servicio para los/las usuarios/as

- El servicio contempla 6 kg por carga.
- El plazo máximo de entrega es de 3 días hábiles (72 horas), sin embargo, desde los inicios del servicio, los tiempos de espera han podido reducirse a 24 horas e incluso menos.
- Horario de atención de público: lunes a Viernes de 10:00 A 17:00 hrs.
- Se excluyen del servicio el lavado de prendas como cobertores, frazadas y prendas que requieran lavado en seco.

## 2. IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

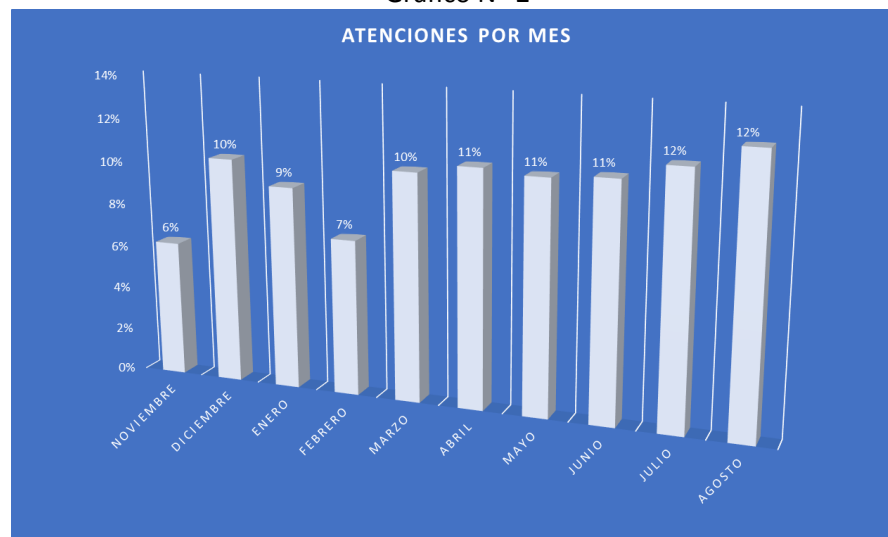
Gráfico Nº 1



*Se han realizado **6.838 lavados***

La distribución de lavados mensuales muestra una correlación con la cantidad de atenciones, debido y de acuerdo con la experiencia, los usuarios efectúan más de un lavado por atención, ya que las prendas deben separarse por color, en síntesis, por una atención pueden realizarse desde 1 hasta 4 lavados.

Gráfico Nº 2



*Desde la fecha de inicio del servicio se han cursado **2.411 atenciones**.*

De acuerdo con las atenciones mensuales, desde noviembre a la fecha, es posible visualizar un aumento progresivo del servicio entregado a los Adultos Mayores. En la tabla se puede establecer que, en los meses de junio, julio y agosto hay un significativo incremento del uso del servicio, obedeciendo esto a razones estacionales.

Ahora bien, en el caso de los usuarios en condición de postrados, se permite una cantidad mayor de lavados por atención, debido a la frecuencia y a la necesidad imperante que poseen estos usuarios. Esto ha provocado que en una misma atención se realicen hasta 8 lavados.

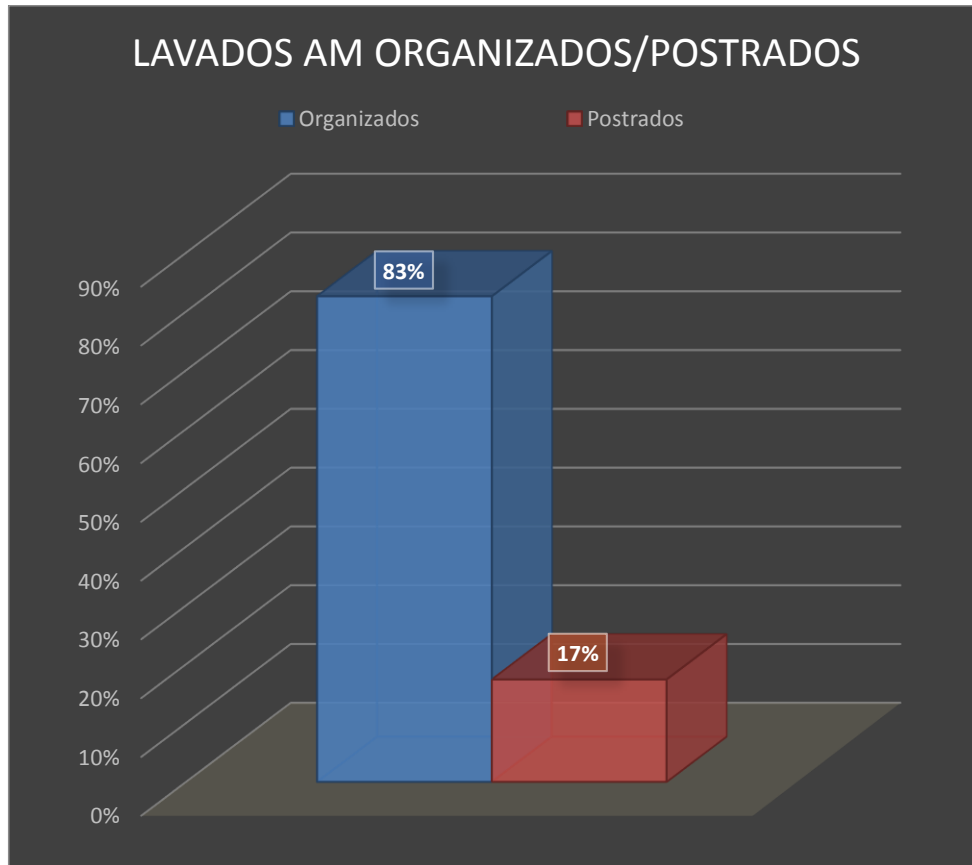
NOMBRE
CLARA SAN MARTIN RAMOS
DANIEL FARIAS ALVAREZ
DANIEL REBOLLEDO VARAS
EDELMIRA NOVA ACUÑA
FRANCISCO NAVALON SALAMANCA
JOSE CARCAMO HENRIQUEZ
JOSE TREJO ROBLES
LUIS MARTINEZ ESPINOZA
LUIS UNDURRAGA ROMO
MARGARITA LOPEZ GARAY
MARIA BASTIAS MENESES
MARIA LAGOS LAGOS
MARIA PEREZ TORRES
MARIA VERGARA ORELLANA
OLGA CID BUSTOS
OSCAR ACUÑA DAUROS
PETRONILA ALMENDRA ALMENDRA
RAQUEL MUÑOZ SILVA
RODRIGO BAÑADOS AGUILERA
ROGELIO CASTRO GARRIDO
SIGIFREDO ALCEDO PANTA
SILVIA ARAYA TAIBA
VERONICA FUENTES GOMEZ
VIRGINIA URREA ARELLANO
ZULEMA DORIA PALMA

*Listado de usuarios postrados que ocupan regularmente el servicio.*

**Total: 383 atenciones**

Los usuarios adultos mayores en condición de postrados cuentan con una atención preferencial, ya que se les otorga el servicio de retiro y entrega de las prendas en sus respectivos domicilios, extendiéndoles también el calendario de utilización para todo el mes.

Gráfico N° 3



*Lavados de adultos mayores autovalentes y condición de postrado.*

De acuerdo al gráfico anterior, prevalece significativamente el uso del servicio de los adultos mayores organizados y autovalentes por sobre los adultos mayores dependientes.

## 2.1 REGISTRO FOTOGRÁFICO









## 2.2 AGRADECIMIENTOS DE LOS/LAS DESTINATARIOS/AS

Entendemos que, como equipo no sólo entregamos ropa limpia, sino que también alegría, calidad de vida y dignidad a nuestros Adultos Mayores. Atesoramos con especial cariño las cartas de agradecimientos que de puño y letra nos dejan nuestros usuarios, y esto nos inspira a seguir mejorando.

Acá enumeramos algunas frases de esas cartas, que reflejan 10 meses de una relación estrecha y cariñosa.



*"...muchas gracias, los quiero mucho, que Dios los bendiga..."*

(Rosa Gonzalez, febrero 2018)

*"...en nombre de mi madre agradezco el beneficio de la lavandería de Quilicura. Muy agradecida del personal, ya que son unas personas muy eficientes y amables..."*

(Paola Morales)

*"...ha significado un gran desahogo y ayuda para nosotros y en general para todo el Adulto Mayor de la comuna...mi esposa es postrada...tenemos ahora nuestra ropa limpia y seca en el mismo día...gracias a la gran gestión de nuestro alcalde".*

(Juan Figueroa, septiembre 2018)

*"...gracias por toda la atención que me han brindado, ya que me ha cambiado la vida, gracias al lindo gesto que ha tenido nuestro alcalde para nosotros de la tercera edad...muy agradecida a todo el personal..."*

(Zoila Reyes)

*"...Buenos y bendecidos días desde que traigo mi ropa a la lavandería, excelente servicio y amabilidad de las señoras que atienden, maravilloso, útil y un regalo que atiendan con una sonrisa..."*

(Letania Rocco, diciembre 2017)

*"...Una excelente atención!, da gusto venir, una cordialidad, buena disposición y amabilidad maravillosa. ¡¡¡Gente así debería haber más!!!..."*

(Hilda Escobar)





*"...les felicito por el maravilloso trabajo que están haciendo. Que Dios les ayude para tener más buenas ideas para la comunidad, especialmente el Adulto Mayor..."*

(Isidro Aguilar)

*"...muy agradecida, es una atención excelente además de la rapidez de la entrega de la ropa limpia. En cuanto al personal que labora acá es fuera de serie, más que buena..."*

(Maria Cruz)

*"Una maravilla!, me encantó la labor en bien de nosotros, muy bueno"*

(Maria Arancibia)

*"Muchas felicitaciones por la lavandería, y en especial por el personal, ya que hoy me devolvieron \$5000 que venían en el bolsillo de la camisa, muy agradecida".*

(Mirna Astorga)

*"...Quisiera agradecer al señor alcalde por tan brillante gestión de tener en nuestra comuna esta lavandería espectacular. Ojalá y perdure en el tiempo, solo tengo palabras para agradecer..."*

(Susana Rivas)



### 3. CONCLUSIÓN

El servicio de lavandería solidaria para el Adulto Mayor ha demostrado ser un servicio tremendamente significativo y altamente valorado por nuestros usuarios/as. Las cifras así lo demuestran, ya que en el último trimestre se ha obtenido un importante incremento, logrando así avanzar y cubrir las necesidades de un sector más amplio de Adultos Mayores. Vivenciar la experiencia de este servicio, palpando sensaciones, sonrisas, historias y agradecimientos de nuestros Adultos Mayores es la prueba fehaciente y satisfactoria que a diario confirma el gran acierto en el desarrollo de este gran proyecto.

Este contexto nos permite concluir y establecer que el éxito de esta iniciativa responde a un trabajo multifactorial, donde la experiencia comprobada y calificada de un equipo de trabajo es fundamental, y más aún, si es respaldada por una trayectoria en el rubro de lavado y planchado de prendas.

Un servicio con estas características requiere mantener un estándar de calidad, ya que se trata de prendas personales que no pueden mezclarse ni deteriorarse por efecto del servicio y esta prestación nos permite disponer de personal capacitado, de un stock de insumos siempre disponible, de análisis preventivos y mantenciones oportunas de las maquinarias que por uso diario y permanente se van deteriorando y por último de un vehículo que facilita la recepción y entrega de ropa a postrados. Todo lo anterior se ha cumplido a cabalidad en estos meses de funcionamiento y hoy nos permite demostrar que a la fecha no existe reclamo formal alguno, que indique errores o fallas en el servicio, muy por el contrario el servicio presenta un alto nivel de satisfacción y aprobación entre los destinatarios/as.

**DENISSE MONSALVE CARRILLO**  
ENCARGADA DEPTO. ADULTO/A MAYOR (ITS)  
MUNICIPALIDAD DE QUILICURA

**JIMENA JORQUERA FUENTEALBA**  
DIDECO  
MUNICIPALIDAD DE QUILICURA