



Encargo N°2 Datos de Diseño



Recolección de datos de
Diseño de Servicio.



Ley REP



Envases y
Embalajes



Metodología
Ecodiseño



Medición de
Resultados



Contenido:

1. Introducción - Análisis de diseño de Servicio.
2. Niveles del Diseño de Servicio.
3. Estrategias para la recolección de información.
4. Activación de actitudes para ecodiseñar.
5. Instrucciones para la recolección de datos.
6. Ficha para descargar.



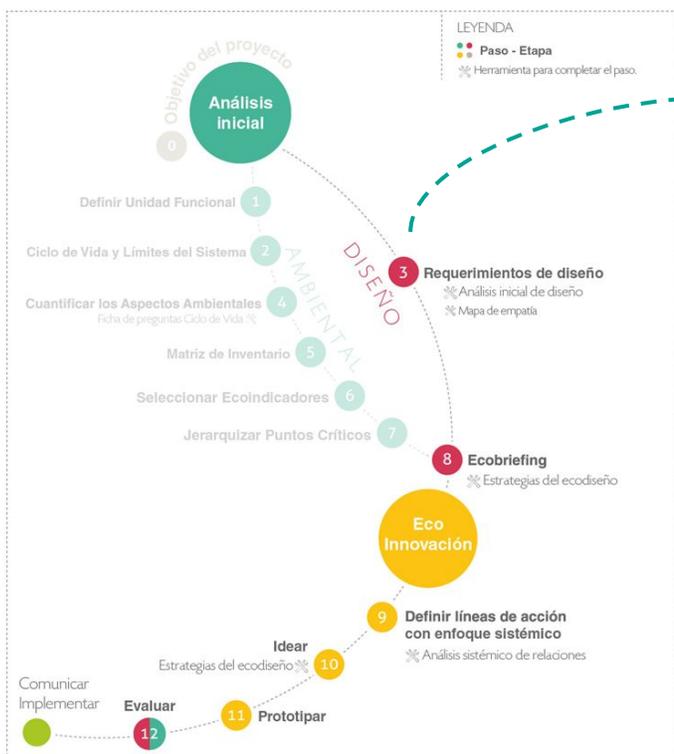
Análisis de diseño

En la norma *NCh-ISO 14006:2020. Sistemas de gestión ambiental — Directrices para incorporar el ecodiseño*, se define el ecodiseño como:

“Enfoque sistemático, que considera los **aspectos ambientales** del **diseño y desarrollo** con el objetivo de reducir impactos ambientales durante el **ciclo de vida** de un producto”

Los aspectos ambientales, abordados a través del análisis de ciclo de vida, complementan los demás aspectos relacionados al diseño y desarrollo de un producto (técnicos/productivos, costos, mercado, experiencia de uso, normativas, comunicacionales...). El ecodiseño busca la mejora integral de un sistema producto.

No es suficiente generar soluciones mejores solo desde la perspectiva ambiental, debemos generar soluciones que consideren a los usuarios y sus contextos para que sean pertinentes, factibles y valiosas para el mercado, la industria y las personas. **Productos que impulsen cambios culturales hacia la sostenibilidad a través de la innovación.**



El análisis de diseño (paso 3 de la guía paso a paso) implica observar y analizar aspectos funcionales, formales, de contexto y de uso, para identificar problemas y oportunidades en las distintas etapas del ciclo de vida.

Este análisis nos permite definir requerimientos de mejora que en complemento con los requerimientos ambientales construyen el ecobriefing (paso 8 de la guía paso a paso).



2. Niveles del Diseño de Servicio



Diseño de Servicios:

Sus Principales agentes a quienes se les pone énfasis:

- Usuarios finales
- La organización que provee el servicio

(considerando objetivos, procesos, recursos y personal en contacto con los usuarios).

La metodología de Diseño de Servicios propone trabajar simultáneamente a nivel sistémico y a nivel material, ya que permite abordar los proyectos alineando ambos niveles de pensamiento.

Nivel sistémico:

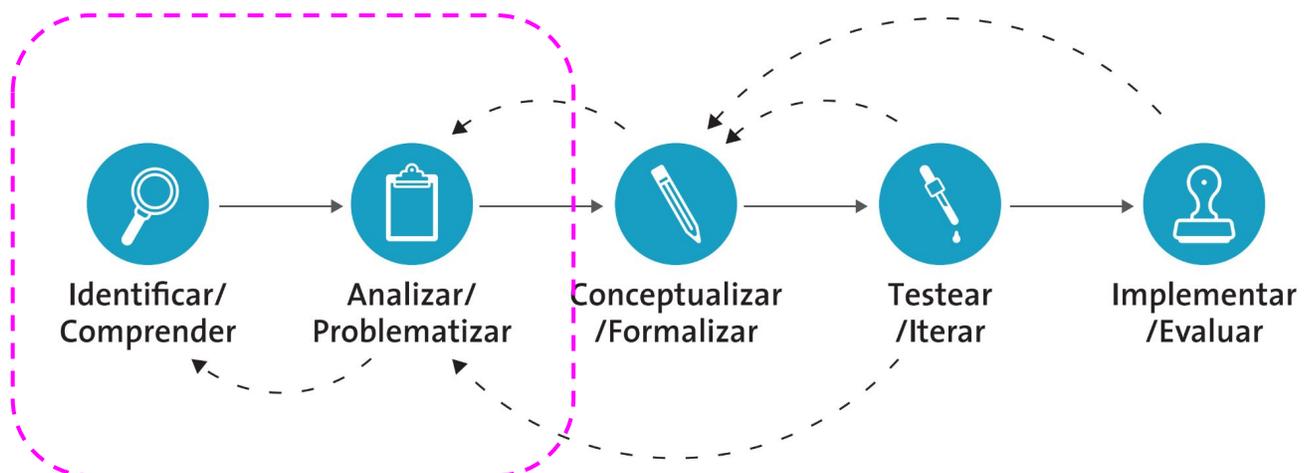
Se contempla el **diseño de una secuencia de eventos concatenados** que permitirán transformar la realidad asociada al servicio. Tal secuencia debe responder a las necesidades, conductas, hábitos y expectativas del usuario final.

A su vez, debe estar permanentemente **vinculada a la estrategia**, a las propuestas de valor, al posicionamiento y a las relaciones humanas y culturales de la organización que provee el servicio.

Nivel material:

Responde más bien a un tipo de pensamiento orientado al **diseño formal**, que contempla el diseño de los tangibles y los intangibles. Estos son los llamados “**puntos de contacto**”: soportes de encuentro entre la organización y los usuarios finales del servicio, y cuya función será materializar y vehicular la experiencia.

La metodología se divide en **5 fases** que permite reflejar el proceso proyectual. Su uso es flexible e interpretable pero lo atraviesa el concepto básico de la cocreación. En este caso, nosotros estaríamos ahondando en las primeras 2 fases del proceso de Diseño de Servicios.





3. Estrategias para la recolección de datos



Hay muchas herramientas y estrategias para la recolección de datos de diseño, algunas de las estrategias más utilizadas en un proceso de ecodiseño son:



- Observar a los distintos actores del ciclo de vida y a los distintos elementos que lo componen.



- Salir a terreno, visitar las distintas fases del sistema producto.



- Entrevistar a los actores claves del ciclo de vida.



- Registrar, grabar, fotografiar, dibujar, hacer anotaciones de lo que observamos, oímos, analizamos.

El objetivo es encontrar **hallazgos**, para esto es necesario observar, analizar y organizar los datos.

Explicar el porqué de lo que observamos nos ayuda a vislumbrar posibles oportunidades conocidas como **insight**, que son descubrimientos o revelaciones que muestran un camino accionable de crear valor, en el contexto de la sostenibilidad valor ambiental, social y económico.



4. Actitudes necesarias para ecodiseñar



PDT - ECODISEÑO PARA LAS OPORTUNIDADES DE LA LEY REP

En el análisis de diseño es importante que activemos las siguientes actitudes:

1 ENFOQUE SISTÉMICO / COMPLEJO

FOCO EN VÍNCULOS Y SU COMPLEJIDAD / IMPLICA PENSAR Y ACTUAR EN EL SISTEMA

4 CUESTIONADOR

IDENTIFICA Y ROMPE PARADIGMAS / ES CURIOSO / HACE LAS PREGUNTAS CORRECTAS

6 ANTROPÓLOGO / PERIODISTA

OBSERVAR, SALIR A TERRENO, PREGUNTAR

9 COMUNICADOR

FOMENTA REDES / ABRE BARRERAS INTERNAS Y EXTERNAS / FACILITADOR DE CAMBIOS



Instrucciones para la recolección de datos

Ejercicios:

1. Mapa del Desafío Organizacional
2. Mapa del escenario del servicio
3. Mapa del Ecosistema de Actores
4. Conociendo al usuario.
5. Comunicación
6. Contexto



1. Mapa del Desafío Organizacional



PDT - ECODISEÑO PARA LAS OPORTUNIDADES DE LA LEY REP

Instrucciones:

Complete la información del siguiente cuadro, pensando en las características organizacionales y del servicio que se está entregando.

Misión	Visión	Principios y Valores	Personalidad del Servicio
Propósito del Servicio ¿Que se quiere lograr? (Verbo + ¿Qué? + ¿Para qué?)			
Fortaleza	Oportunidades	Debilidades	Amenazas



2.A Mapa del Escenario del Servicio



PDT - ECODISEÑO PARA LAS OPORTUNIDADES DE LA LEY REP

Instrucciones:

Rellene el siguiente cuadro con la(s) Actividades(A) - Entorno(E) - Interacciones(I) - Objetos(O) y Usuarios(U), para cada una de los subservicios asociados. Identificar en Actividades si pertenecen a alguna etapa del Ciclo de Vida del inventario.

	Subservicio 1.	Subservicio 2.	Servicios ...
A			
E			
I			
O			
U			



Instrucciones:

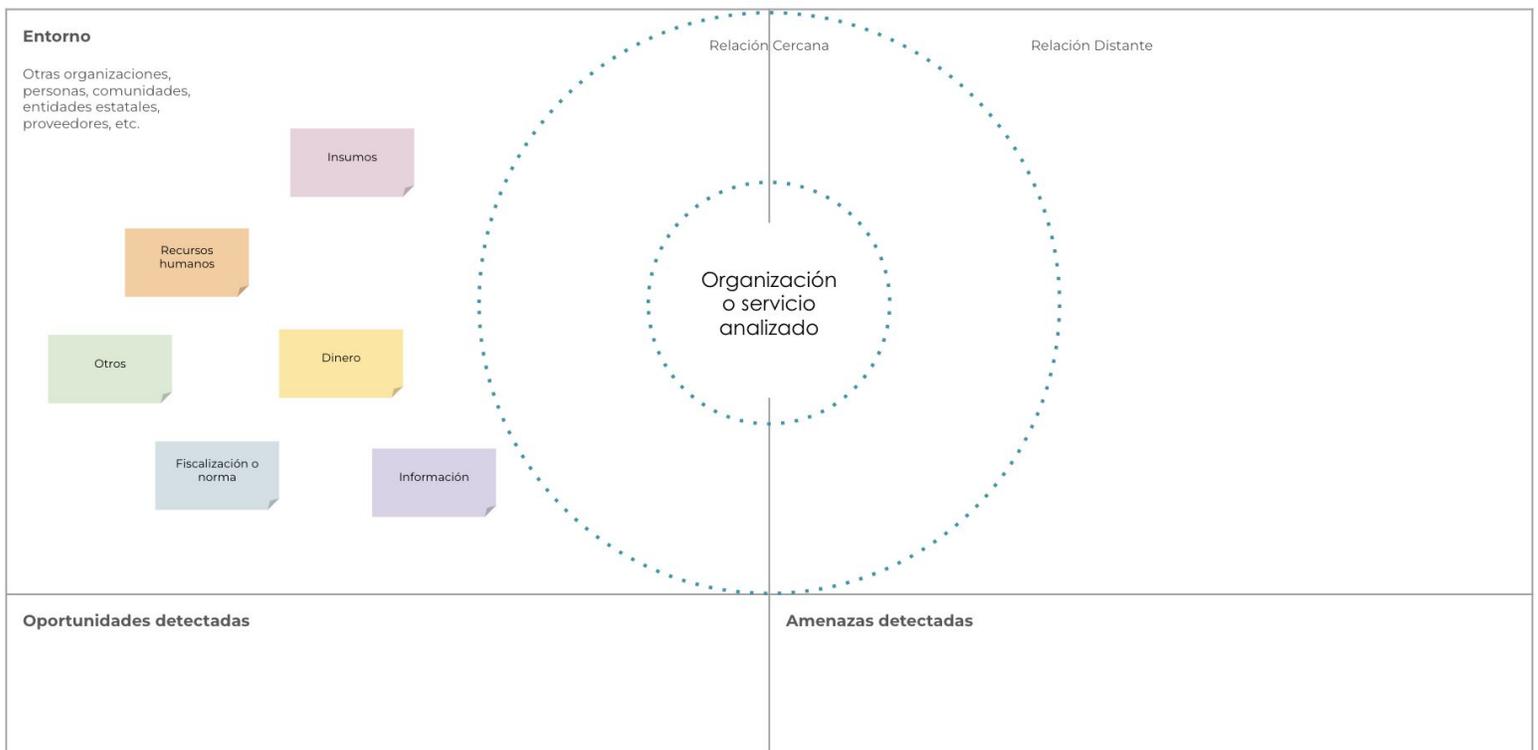
En la primera fila, detalla la función que cumple el servicio en cada etapa y los problemas que aparecen en ella. Luego, en la siguiente fila, usa las manos para indicar el nivel de cumplimiento del funcionamiento del servicio. Llena la tabla con todos los subservicios existente en el proyecto.

	Subservicio 1	Subservicio 2	Subservicio ...
FUNCIÓN			
PROBLEMAS ASOCIADOS			
EVALUACIÓN			

3. Mapa del Ecosistema

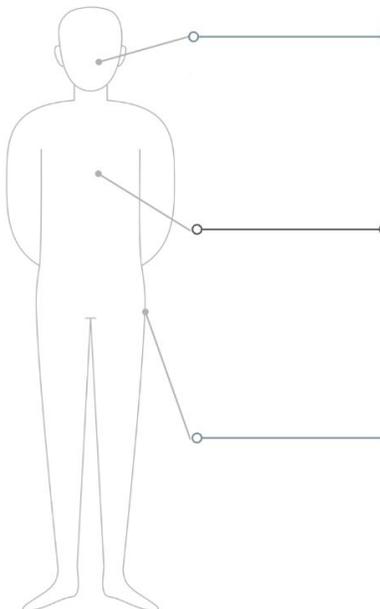


Instrucciones: Registrar en el mapa los principales actores que interactúan con el servicio, y clasificarlos según color y nivel de cercanía.



Instrucciones:

Escoger un mínimo de 2 tipos de usuario, y generar un arquetipo que debe ser un personaje ficticio que represente a todos los integrantes de un tipo de usuario y, a la vez, a ninguno en particular, pero sin caer en la caricatura. Rellenar la tabla con los datos de este arquetipo construido.



CABEZA ¿Qué piensa?	¿Quién es? Describir agregando nombre, edad y a que se dedica, estrato socio económico, etc.
CORAZÓN ¿Qué siente?	
CUERPO ¿Qué hace?	

Instrucciones: Por cada arquetipo se construye un Mapa del Viaje distinto. Se empieza identificando las acciones que realiza el usuario, desde la primera vez que toma contacto con el servicio en el preservicio (puntos de contacto), y se detalla en la fila de más abajo, luego se agregan los canales que usa y su estado de ánimo en cada punto de contacto con el servicio.

PUNTOS DE CONTACTO					
DESCRIPCIÓN					
CANALES					
ESTADO DE ÁNIMO					



5.A Comunicación - Mapa de concepto



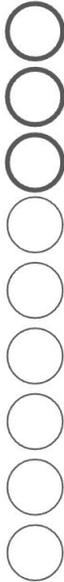
PDT - ECODISEÑO PARA LAS OPORTUNIDADES DE LA LEY REP

1. Pega una foto del formato de venta de tu servicio. (pantallazo app por ejemplo)

2. Pegar imágenes con los formatos de venta de la que les gustaría replicar en sus servicios.

Servicios que existen en mercado y en los puntos de Venta, y podrían servir de reemplazo al servicio que se está desarrollando.

3. Incorpora los **principales colores** que hay en el mercado, en los círculos destacados incorpora los colores de tu servicio.



Analiza el principal punto de venta de tu servicio:

4. Pega imágenes que reflejen **aspecto positivos y negativos en torno al punto de venta. (analiza tu servicio y su competencia)**
(agrega páginas a la presentación si es necesario)



5.B Comunicación - Análisis



PDT - ECODISEÑO PARA LAS OPORTUNIDADES DE LA LEY REP

Instrucciones:

Complete la información del siguiente cuadro analizando la información del *mapa del concepto* realizado en la ficha anterior.

¿Qué comunico actualmente?

Completar

¿Cómo transmito el mensaje actualmente?

Completar

¿Qué apariencia transmite actualmente? (**moderna, antigua, barata, sofisticada, etc**).

Completar

¿Qué **quiero** comunicar?

Completar

¿Como logro transmitir lo que quiero?

Completar



Instrucciones:

Complete la información del siguiente cuadro analizando la información del contexto.

Información del servicio				
Valor servicio respecto al Producto entregado	Legislaciones que lo afectan.		Normas que lo afectan.	
%				
Tecnologías del servicio				
Tecnología Actual				
Otras Tecnologías disponibles en la organización.			Otras tecnologías disponibles en el mercado.	
Precios de venta de la competencia				
Servicio evaluado	Competencia 1	Competencia 2	Competencia 3	Competencia 4
\$	\$	\$	\$	\$

Mucho éxito en la recolección de datos, estos *serán fundamentales para el proyecto.*

Recuerden hacernos llegar cualquier duda, estamos aquí para apoyarlos...



DESCARGA LA FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS DE DISEÑO

[*Pincha aquí*](#)

