



Organismo de Certificación

Protocolo para la Certificación de la Gestión de Diseño

Rev N° 000
FUR: --/--/--

	Realizó	Revisó	Aprobó
Firma			
Nombre y Apellido			
Fecha			



Protocolo para la Certificación de la Gestión de Diseño

Emisión: 15/12/11

Rev. 000

F.U.R: --/--/--

0.- Índice.

0.- Índice.....	2
1.- Introducción.....	2
2.- Alcance.....	3
3.- Etapas en el proceso de diseño y desarrollo de productos.....	3
4.- Normativa.....	4
5.- Pasos del proceso de certificación.....	4
6.- Ampliación de la certificación.....	6
ANEXO 1.....	7

1.- Introducción

La Certificación de la Gestión de Diseño nació en el año 2006 como una iniciativa del INTI. Su objetivo principal es acercar a las empresas herramientas para una gestión más eficiente del proceso de diseño, generando crecimiento, diferenciación y reconocimiento. En este contexto se elaboró la Guía de Buenas Prácticas de Diseño (INTI, 2011), cuyo objetivo es brindar herramientas de diseño que permitan a las empresas mejorar su desempeño y favorecer su crecimiento.

El objetivo de esta certificación es asegurar que las empresas gestionan sus procesos de diseño y desarrollo de productos de acuerdo a las buenas prácticas, adoptando una visión integral del diseño en la estructura de la empresa como un proceso multidisciplinario, abordado desde la definición estratégica del producto hasta el fin de su vida, dándole así un genuino valor agregado.

El foco de la certificación está puesto en el proceso que lleva adelante la organización y que permite llegar al producto, y no en el resultado en sí mismo, de manera aislada. El producto debería ser el resultado coherente de ese proceso en relación a la estrategia planteada.

Las empresas que quieran acceder al Sello de Calidad en Gestión de Diseño deben demostrar que no solo cuentan con diseño planificado, controlado y registrado, con responsables y autoridades designadas a tal efecto, sino además que esta gestión de diseño está en sintonía tanto en forma como en contenido, con la Guía de Buenas Prácticas de Diseño. Esto significa que no basta con tener un sistema de gestión del proceso de diseño implementado, sino que las estrategias planteadas, los procedimientos utilizados y los objetivos buscados deben ser acordes a los parámetros que se describen en la misma: Dichos parámetros se circunscriben a las fases del proceso de diseño, quienes participan de él, con qué metodologías de trabajo y con qué herramientas concretas, en el marco de una dominante cultura innovadora.

Así quienes obtengan la certificación y accedan al uso del Sello de Calidad en Gestión de Diseño, contarán con un signo distintivo que los diferencie de aquellas empresas que no gestionan sus procesos de diseño de acuerdo a las buenas prácticas. Esta diferenciación no está basada solamente en qué actividades realiza la empresa, sino también en cómo las realiza, y fundamentalmente qué temas no puede dejar de lado: necesidades de los usuarios, un potencial uso eficiente y eficaz por la mayor cantidad de ellos, y respeto por el medio ambiente.



Protocolo para la Certificación de la Gestión de Diseño

Emisión: 15/12/11

Rev. 000

F.U.R: --/--/--

A los efectos de la evaluación del proceso, el Organismo de Certificación toma en consideración los esquemas planteados por ISO (Internacional Organization of Standardization) adoptando así un sistema ISO 6 que consiste en la evaluación de la documentación de la empresa, auditorías del sistema de gestión y del proceso.

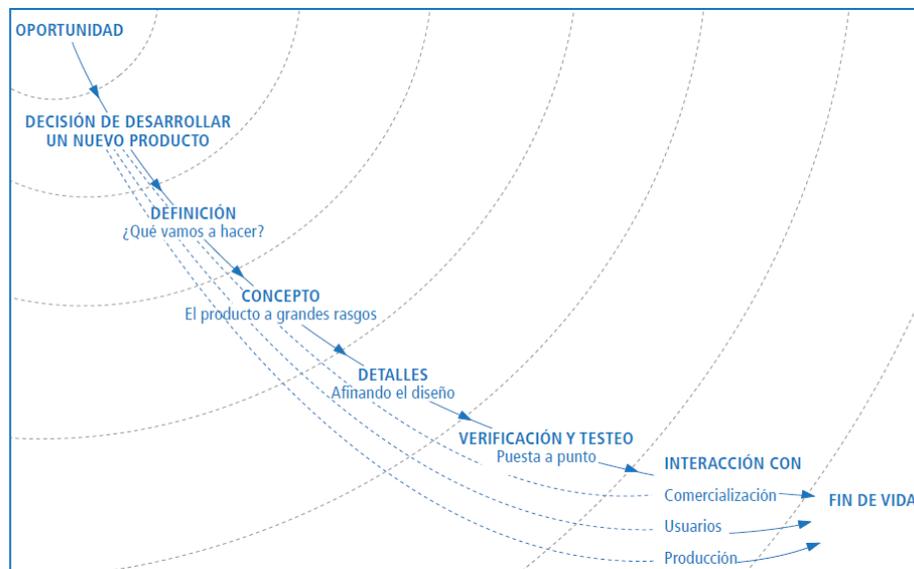
2.- Alcance.

El alcance del presente protocolo es la certificación de carácter voluntaria del proceso de gestión del diseño y desarrollo de un producto de una empresa a través de documentación, verificaciones y auditorías.

3.- Etapas en el proceso de diseño y desarrollo de productos.

La Guía de Buenas Prácticas adopta una visión integral del diseño en la estructura de la empresa. Desde esta perspectiva, se analiza el modo en que la empresa concreta el diseño y desarrollo de productos teniendo en cuenta tres dimensiones interrelacionadas: el producto, el proceso y la organización, además de condicionantes del contexto o el entorno.

El modelo de proceso propuesto está determinado por diferentes instancias, que abarcan desde la definición estratégica hasta el fin de vida del producto. Esta división no significa que el proceso sea estrictamente secuencial, ya que algunas instancias pueden darse de manera simultánea e integrada, con fuertes lazos iterativos.



En base a este enfoque el proceso a certificar puede abarcar desde la Definición estratégica del producto hasta la puesta en el mercado o hasta el fin de vida del mismo.



Protocolo para la Certificación de la Gestión de Diseño

Emisión: 15/12/11

Rev. 000

F.U.R: --/--/--

4.- Normativa

Guía de Buenas Prácticas de Diseño del Centro INTI - Diseño Industrial vigente. (GBPD)

5.- Pasos del proceso de certificación

5.1. Presentación de la Solicitud de Certificación y documentación adicional.

Los postulantes luego de ser interiorizados de las características del proceso de certificación, podrán presentar la Solicitud de Certificación FPE-CGD-01-01, la que contendrá como mínimo los siguientes datos:

1. Datos relativos al solicitante. Dirección de la firma, teléfonos, contacto o representante, condición legal, CUIT, etc.
2. Datos relativos al proceso de diseño a certificar: alcance y etapas incluidas del proceso.
3. Datos relativos al producto/productos diseñados en dicho proceso. Muestras, catálogos, fotos, especificaciones técnicas, etc.
4. Datos del fabricante, si corresponde.
5. Normas aplicables al producto.
6. Sistema ISO a aplicar.
7. Información referida a certificaciones vigentes del fabricante, del producto, ensayos realizados o sellos previamente obtenidos, entre otros.

Adicionalmente, deberán presentar la siguiente documentación:

- Información de la ORGANIZACIÓN: deberá completar el formulario FPE-CGD-01-02.
- Información del PROCESO: la planificación del producto, es decir el PLAN DE TRABAJO (a partir de la 52 de la GBPD hay un modelo genérico de plan de trabajo como una orientación de la información a presentar)
- Información del PRODUCTO: Documentación técnica + ficha de producto (página 59 de la GBPD).

En la solicitud de Certificación, el usuario declara conocer y aceptar los términos del presente Protocolo y del Reglamento de Certificación de Procesos del Organismo de Certificación de INTI.

5.2. Auditoría de diagnóstico

Una vez analizada la solicitud de certificación y la información presentada, se programará una auditoría de diagnóstico, la que tendrá por objeto verificar aspectos relacionados con la correcta implementación de las Buenas Prácticas de Diseño. Será realizada por personal del Organismo de Certificación, acompañado por profesionales del INTI especializados en la temática. El resultado de esta auditoría quedará plasmado mediante la entrega al usuario de un informe con los hallazgos encontrados.

5.3. Estudio de la factibilidad de la certificación

Basándose en la solicitud presentada por el postulante, la auditoría de diagnóstico y la información preliminar presentada, el Responsable del Área Certificación, con el apoyo de profesionales del INTI, determinará la factibilidad de concretar el proceso de certificación de



Protocolo para la Certificación de la Gestión de Diseño

Emisión: 15/12/11

Rev. 000

F.U.R: --/--/--

acuerdo a los recursos tecnológicos y humanos disponibles, los auditores e inspectores seleccionados según sus antecedentes y competencias.

5.4. Cotización de la certificación

De considerarse factible el inicio del proceso de certificación, se procederá a la realización del presupuesto. En el mismo se detallará el campo de la certificación (voluntario en este caso), descripción del proceso de diseño a certificar, etapas abarcadas en dicho proceso, producto/s alcanzados, norma aplicable (Guía de Buenas Prácticas de Diseño INTI vigente), sistema de certificación (Sistema 6 de ISO), aranceles y los pasos a seguir durante el proceso de certificación y durante el período de validez de la misma.

El presupuesto se considera aprobado una vez que se gestiona la apertura de la Orden de Trabajo correspondiente.

5.5. Apertura de la Orden de Trabajo.

Aceptado el presupuesto, se abrirá la Orden de Trabajo (OT) abonando el usuario los aranceles correspondientes según su plan de pago. Por otro lado, se subcontratará los servicios de los inspectores y/o auditores designados, según corresponda.

5.6. Auditoría

Se planificará la realización de la auditoria en la empresa para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Guía de Buenas Prácticas de Diseño INTI vigente (Págs. 55, 56 y 57) (Resumen en ANEXO 1). De corresponder, se concurrirá también a las instalaciones productivas.

5.7. Detección de no conformidades

En el caso de detectarse no conformidades, se informará al usuario, y de acuerdo a sus implicancias, se le otorgará un tiempo determinado para el levantamiento. Deberá presentar un informe con las acciones correctivas propuestas y la documentación respaldatoria.

De ser necesario realizar una nueva auditoria para verificar el levantamiento de las no conformidades, se abrirá una nueva orden de trabajo por los aranceles de dicha actividad.

Una vez verificado el levantamiento de las no conformidades se procederá a presentar toda la documentación y el informe del Responsable del Área, al Director del Organismo de Certificación para su evaluación. La decisión final estará a cargo del Comité de Certificación.

5.8. Emisión del Certificado y Sello

Luego del estudio de toda la documentación presentada, y de encontrarla conforme, el Comité de Certificación aprueba la emisión del Certificado y el uso del Sello de Calidad en Gestión de Diseño INTI.

En el momento de recibir la licencia de uso del Sello INTI y/o el Certificado según corresponda, el usuario firmará una copia de las "Condiciones generales para utilización del Sello INTI de conformidad", en acuerdo con sus términos.

El Uso del Sello INTI es voluntario. Los logotipos a utilizar están representados en el Reglamento de Certificación de Procesos vigente. Estos logotipos tendrán las proporciones adecuadas, de tal



Protocolo para la Certificación de la Gestión de Diseño

Emisión: 15/12/11

Rev. 000

F.U.R: --/--/--

forma que todas las inscripciones sean legibles a simple vista. No está permitido alterar la tipografía, colores o referencias.

El Sello INTI se podrá utilizar de la siguiente manera: en folletos, presentaciones, informes, publicidad, sitios web, vehículos corporativos, letreros, exposiciones. No está permitido utilizar el Sello INTI sobre el producto o embalaje primario, pero sí sobre el embalaje secundario (cajas o similares para transportar el producto).

5.9. Vigilancia

Se realizará un plan de auditorías de seguimiento a partir de la emisión del certificado, realizando al menos una auditoría por año. En las mismas se verificará el mantenimiento de las condiciones requeridas para el otorgamiento de la certificación, el correcto uso del Sello de Calidad en Gestión de Diseño y, los avances y modificaciones realizadas tanto en el proceso de diseño y desarrollo como en el producto objeto de la certificación.

De encontrarse no conformidades en la auditoría, se seguirán los lineamientos al respecto definidos en el reglamento de certificación de procesos vigente.

5.10. Sanciones

En caso de encontrarse algún incumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Certificación de Procesos vigente, se aplicarán las sanciones definidas en el mismo.

6.- Ampliación de la certificación

En caso de querer extender el alcance de la certificación a otros productos con procesos de diseño y desarrollo similares, se deberá presentar la solicitud de certificación y la información preliminar para poder evaluar los pasos a seguir, de ser factible esta ampliación.



Protocolo para la Certificación de la Gestión de Diseño

Emisión: 15/12/11

Rev. 000

F.U.R: --/--/--

ANEXO 1

RESUMEN REQUISITOS

PAUTAS DE DISEÑO: Lista de control de cumplimiento de los contenidos.	HERRAMIENTAS SUGERIDAS: Modo de verificar lo pautado
ESTRATEGIA	
Innovación Tecnológica, de producto, de proceso, en métodos de gestión.	Herramientas creativas.
Sustentabilidad Estimación de impactos ambientales y ético-sociales a lo largo del Ciclo de Vida del Producto: extracción de materia prima, diseño, fabricación, distribución, uso y fin de vida del producto.	Aspectos ambientales de los materiales, procesos de transformación, acabados, distribución, comunicación, gestión de residuos. Rueda Estratégica. Aspectos ético-sociales afectados al Ciclo de Vida del producto. Matriz M.E.T. Rueda de estrategias del D4S.
USUARIOS	
Características de los usuarios del producto y datos del contexto de uso, Datos Caracterización Decisión de compra. Otros consumos. Contexto de uso. Identificación de Necesidades/Deseos.	Focus Group. Encuestas. Entrevistas a usuarios líderes. Qué tienes en tu bolso. Diarios. Observación en uso. Shop Report. Registro de necesidades de clientes. Consulta a expertos. Estudios de usuarios/ consumidores. Perfil del Usuario. Estudios demográficos. Entrevistas. Grupos de enfoque. Encuestas de satisfacción. Registros de reclamos de clientes. Informes del área de ventas. Información de terceros (proveedores, distribuidores, representantes)
Ergonomía Necesidades ergonómicas del usuario. Contexto de uso del producto y satisfacción de esas necesidades mediante la utilización del producto. Dimensiones antropométricas (prioritarias) Capacidades Físicas, Capacidades Perceptivas, salud y bienestar, etc.	Relevo de fuentes referidas a ergonomía y usabilidad pertinentes para el producto y sector. Análisis y de la información. Secuencia de uso del producto. Verificación del cumplimiento de la normativa obligatoria. Análisis de la interacción del usuario con el producto. Gráficos ilustrativos de pasos críticos.



Protocolo para la Certificación de la Gestión de Diseño

Emisión: 15/12/11

Rev. 000

F.U.R: --/--/--

<p>Calidad percibida Calidad del producto, en término ampliado, como la perciben los clientes, para cuantificar sus deficiencias, para poder determinar la brecha entre las expectativas del cliente y su percepción sobre las prestaciones del producto y el servicio recibido. Garantía, posventa, repuestos, servicio.</p>	<p>Garantía por escrito, recepción de sugerencias, encuestas. Reclamos. Comunidad de usuarios. Beneficios. Programas de Fidelización.</p>
<p>Uso ¿Cómo se pretende mejorar o afectar la vida del usuario, cómo es la secuencia de uso? Innovar en el uso.</p>	<p>Test de accesibilidad, análisis comparativo de productos, sistema de respuesta, secuencia de uso, estudio de usuarios/consumidores. Observación durante el uso, jerarquía de necesidades, información al usuario, entrevistas, manual de uso.</p>
<p>TECNOLOGÍA</p>	
<p>Materias primas. Productos de terceros. Producción. Armado. Capacidades tecnológicas.</p>	<p>Testeo de materiales trazabilidad, diagrama de procesos. Análisis tecnológico-productivo. Benchmarking (interno, competitivo, latente, no competitivo, óptimo). Rec. disponibles vs utilizados.</p>
<p>ECONÓMICO/FINANCIERO Estimación de costos, volúmenes, inversiones, tiempos. Recursos (H/F).</p>	<p>Cronogramas. Registro de datos. Herramientas de evaluación de proyectos. Costo-precio. Planilla de costos. Análisis de valor. Reducción de costos. Amortización de la inversión. Cashflow.</p>
<p>RESPONSABILIDAD</p>	
<p>Normativa Obligatoria, voluntaria, externa. Interna, sectorial, general. Jerarquizar la normativa y regulaciones. Destacar los aspectos más relevantes (obligatoriedad, aportación de valor, reacción frente a la competencia, innovación, etc.).</p>	<p>Verificación de conformidad a norma. Identificación de estándares de calidad y criterios de responsabilidad que aportan valor a la percepción del producto.</p>
<p>Seguridad Aspectos de seguridad durante la producción y transporte y también durante el uso.</p>	<p>Documentación Técnica</p>
<p>Legal Estado del arte previo.</p>	<p>Investigación de antecedentes INPI, protección legal.</p>
<p>COMUNICACION</p>	
<p>Mensaje a transmitir. Estrategia de Marca. Destinatarios. Soportes, Envase y embalaje.</p>	<p>Manual de Identidad. Mapa de Marcas. Estudios sobre el embalaje, estibaje. Mapas Mentales. Brainstorming.</p>



Organismo de Certificación

INTI

Protocolo para la Certificación de la Gestión de Diseño

Emisión: 15/12/11

Rev. 000

F.U.R: --/--/--

CONSUMO	
Estimación de costos, volúmenes, inversiones, tiempos. Recursos (H/F).	Análisis comparativo de producto. Respuesta de clientes. Benchmarking. Mapa de Producto. Ciclo de vida de producto, FODA, PEST, Investigación de mercado. Planificación de escenarios. Prospectiva. Mapa de marca. Análisis de la competencia.