Cristián A. Valenzuela Franzani

Lead Product Designer

cristianaivf@gmail.com | +56 9 9086 8374 | Santiago, Chile
linkedin.com/in/cristián-valenzuela-franzani | cristianvalenzuela.com

PERFIL PROFESIONAL

Líder de diseño y producto digital con casi 10 años de experiencia, especializado en un enfoque **data-informed** que combina analítica de comportamiento, investigación de usuarios e inteligencia artificial para impulsar decisiones de **design strategy** con impacto comercial medible. Experiencia liderando equipos, roadmap de producto y stakeholder management en sectores de energía, retail y transporte. Track record de resultados: crecimiento de ventas, reducción de costos operativos y mejora sostenida de KPIs de experiencia de usuario mediante metodologías ágiles y colaboración cross-funcional.

LOGROS CLAVE

- **+150 % en ventas** ($2.000 MM → $4.500 MM) mediante el diseño y lanzamiento de una plataforma B2B con validación de identidad
- **+40 % pedidos completados** y **rating de 1,7 a 4,8 estrellas** en 3 meses mediante rediseño data-driven de experiencia de usuario
- **-80 % en tiempos de certificación** para +50.000 trabajadores en clientes enterprise (Enel, Gasco, Metro, CCU)
- **De 15 días a facturación instantánea** mediante digitalización end-to-end de proceso operativo crítico

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Lead UX Nov. 2022 – Ago. 2026
Gasco Chile

- Lideré la experiencia de usuario de forma simultánea para 8 Product Owners, mediante coordinación directa del equipo de UX con cada línea de producto y sus respectivos roadmaps.
- Transformé la función de UX de un rol operativo a un área estratégica de la organización, logrando que todos los equipos de producto adoptaran estándares de diseño y research, mediante la implementación de procesos de investigación continua y cultura centrada en el usuario.
- Formé y lideré un equipo de 6 diseñadores UX/UI, mediante la definición de procesos de design ops, mentoring y estándares de calidad compartidos.
- Habilité decisiones de diseño basadas en datos reales de comportamiento, mediante la implementación de GA4, Smartlook y Mixpanel como estándar de medición continua en toda la organización.
- Incrementé pedidos completados en +40 % y clientes activos en +30 % en Gasconnect, elevando el rating de la app de 1,7 a 4,8 estrellas en 3 meses y reduciendo en 30 % las llamadas al call center, mediante el rediseño integral de la experiencia de usuario y roadmap alineado con Product Owners.
- Incrementé las ventas en +150 % (de $2.000 MM a $4.500 MM) y reduje el mal uso de descuentos en 90 %, mediante el diseño y lanzamiento de Gascontigo, plataforma B2B con validación de identidad.
- Generé $2.000 MM en ventas anuales, con 3.700 empresas registradas en su primer año y 28.300 pedidos anuales, mediante el diseño y lanzamiento de Gascontigo Pyme, plataforma de pedidos para pequeñas y medianas empresas.
- Reduje el ciclo de facturación de 15 días a facturación diaria e instantánea, mediante la digitalización end-to-end del proceso de creación, entrega y facturación de vales físicos (Vale Digital), en colaboración cross-funcional con desarrollo y negocio.

Analista UX/UI Oct. 2021 – Nov. 2022
Gasco Chile

- Reduje fricciones críticas de usuario en los principales productos digitales de Gasco, mediante research, benchmark competitivo y pruebas de usabilidad iterativas (Maze).

- Mejoré la tasa de conversión en Club Gasco y Pago en Línea, mediante el diseño y prototipado de flujos simplificados en Figma, validados junto a equipos de desarrollo.

Lead UX Designer Abr. 2019 – Oct. 2021
Wisesolutions

- Reduje en 80 % los tiempos de certificación de personal para clientes enterprise (Enel, Gasco, Metro, CCU), impactando a más de 50.000 trabajadores, mediante el rediseño de flujos y procesos críticos en plataformas de gestión.
- Aumenté en 30 % los indicadores de seguridad laboral, mediante mejoras de usabilidad en plataformas operativas, validadas con investigación de campo directa con usuarios finales.
- Traduje necesidades de negocio en soluciones de diseño escalables para múltiples clientes enterprise, mediante investigación contextual en terreno.

Diseñador UX Ago. 2018 – Mar. 2019
Andain

- Reduje los tiempos de validación de Visual Merchandising para clientes como Ripley, FashionPark y Colgram, mediante el rediseño de la experiencia de la app y nuevas herramientas de flujo.
- Entregué prototipos y vistas de producción para aplicaciones móviles y web, mediante procesos iterativos de diseño centrados en usabilidad.

EDUCACIÓN

Diplomado en Análisis de Datos e Inteligencia Artificial May. – Dic. 2024
Universidad Adolfo Ibáñez

Diplomado en Diseño UX/UI May. – Dic. 2023
Universidad Finis Terrae

Comunicador Digital y Diseño 2014 – 2018
Universidad del Pacífico

HABILIDADES Y HERRAMIENTAS

Liderazgo & Estrategia	Design Strategy, Product Strategy, Team Leadership, Stakeholder Management, Roadmap, OKRs/KPIs, Digital Transformation
Diseño & Prototipado	Figma (experto), Design Systems, Design Thinking, Lean UX, Design Sprints, Atomic Design, User-Centered Design
Investigación	Maze, A/B Testing, entrevistas, pruebas de usabilidad, investigación contextual
Analítica & Datos	Google Analytics 4, Smartlook, Mixpanel, Google Tag Manager, Looker Studio, CRO
Gestión & Colaboración	Agile/Scrum, Cross-functional Collaboration, Jira, Confluence, Miro / FigJam, Notion
IA & Productividad	Claude / Claude Code, prompt engineering aplicado a research y diseño
Idiomas	Español (nativo) Inglés (avanzado — lectura, escritura y conversación)