

Luis Miguel Vale Franco

Diseñador UX/UI & Product Designer

Santiago de Chile • +56 9 3512 7594 • luismiguelsale@hotmail.com • uxluis.cl • linkedin.com/in/luismiguelsale

PERFIL PROFESIONAL

Diseñador UX/UI y Product Designer con más de 6 años de experiencia liderando investigación, diseño de servicios y experiencia de usuario en plataformas transaccionales de alto impacto en los sectores público, financiero y retail en Latinoamérica. Combina pensamiento estratégico de producto, investigación centrada en el usuario y ejecución técnica de alta fidelidad para transformar servicios digitales complejos en experiencias accesibles, eficientes y escalables. Experiencia comprobada aplicando metodologías de Doble y Triple Diamante, gestión de Design Systems a escala regional, y mejora de indicadores de satisfacción, retención y eficiencia operativa mediante decisiones de diseño basadas en datos.

HABILIDADES CLAVE

- Product Thinking & Estrategia:** definición de problemas, priorización de oportunidades, hipótesis, toma de decisiones bajo incertidumbre y alineación entre negocio, usuario y tecnología.
- Product Discovery & Research:** entrevistas, test de guerrilla, pruebas de usabilidad, encuestas, SUS, talleres de co-creación, análisis de insights y validación temprana.
- Arquitectura de Información & Interacción:** estructuras de navegación, jerarquías de contenido, flujos complejos, modelos de interacción y patrones reutilizables.
- AI-assisted Design:** uso de IA para análisis de insights, usuarios sintéticos, generación de hipótesis, evaluación heurística, detección de fricciones, prototipado rápido y documentación UX.
- UX/UI & Design Systems:** Figma avanzado, FigJam, ProtoPie, Sketch, Adobe Suite, Atomic Design, Material UI, responsive design, librerías de componentes y escalabilidad de patrones.
- Analítica & Herramientas:** SQL, Power BI, Hotjar, Dovetail, Condens, Google Analytics, Optimal Workshop, Maze, Useberry, Jira, Confluence y Git.
- Tecnología & Accesibilidad:** HTML, CSS, JavaScript, React, Storybook, Angular y WCAG.
- Metodologías:** Design Thinking, Lean UX, Doble Diamante, Agile Scrum/Kanban, Service Design e innovación pública.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Diseñador UX/UI y Servicios | Chilecompra

Septiembre 2024 – Actualidad | Chile (Híbrido)

- Lidero el diseño de servicios y experiencia de usuario (UX/UI) de la plataforma transaccional de mayor volumen e impacto económico de Chile, aplicando el marco de Triple Diamante del Laboratorio de Gobierno bajo estrictas normativas legales, de ciberseguridad y confianza.
- Diseñé e implementé la estrategia de autoatención del Centro de Ayuda, logrando un incremento del 35% en resolución autónoma de usuarios y una reducción del 25% en el ingreso de reclamos.
- Conduje investigación cuantitativa y cualitativa avanzada para múltiples arquetipos (proveedores, compradores públicos, investigadores, periodistas y ciudadanía) en la Fase 2 del Sitio de Datos Abiertos, elevando la satisfacción de usuario en un 27%.
- Rediseñé la experiencia del módulo transaccional B2B de compras de pasajes aéreos para organismos públicos, integrando aerolíneas líderes (LATAM, Sky, JetSmart) y automatizando la gestión de incidencias complejas.
- Facilito investigación híbrida y talleres de co-creación con stakeholders diversos, generando Service Blueprints, User Journey Maps y prototipos de alta fidelidad.

Diseñador UX/UI | Falabella Financiero

Marzo 2024 – Agosto 2024 | Región Metropolitana de Santiago, Chile (Remoto)

- Lideré la evolución y escalamiento del Sistema de Diseño en Figma para múltiples mercados de la región, aplicando el marco de Triple Diamante.
- Diseñé, documenté y desplegué nuevos componentes globales (banners, flujos de aceptación de cookies, botones normativos), optimizando el flujo de trabajo de un equipo de más de 30 diseñadores corporativos.

- Coordiné pruebas de usabilidad e investigación simultánea en 4 países (Chile, Perú, México y Colombia) mediante plataformas de testing remoto (Useberry), mitigando riesgos previos al despliegue masivo en el sector financiero.
- Materialicé soluciones centradas en el usuario que elevaron las tasas de interacción y el cumplimiento normativo en sitios públicos del banco a nivel regional.

Diseñador UX/UI | Banco Santander

Abril 2021 – Marzo 2024 | Chile (Remoto)

- Lideré la investigación, diseño y desarrollo de la plataforma digital de cobranza y autogestión, transformando un modelo presencial en una solución end-to-end bajo metodologías ágiles (Scrum/Kanban), impactando a más de 3 millones de clientes durante la crisis sanitaria.
- Diseñé e implementé la solución web y móvil que eliminó la asistencia presencial a sucursales, sustituyendo transferencias tradicionales por un sistema digital de cobranza.
- Responsable del ciclo completo de diseño centrado en el usuario: arquetipos, mapas de contenido, arquitectura de información y levantamiento de data cuantitativa/cualitativa.
- Traduje flujos de diseño en componentes funcionales con Angular, garantizando rendimiento óptimo a escala masiva.
- Incrementé retención y satisfacción mediante implementación rigurosa de estándares de accesibilidad WCAG: navegación por teclado, lectores de pantalla, contrastes, áreas clickeables y formularios adaptativos.

Diseñador Web UI/UX | Andain

Agosto 2019 – Abril 2021 | Área Metropolitana de Santiago (Presencial)

- Lideré el diseño end-to-end e implementación técnica de los módulos Checkstore y Visapp, dentro de un ecosistema de 14 módulos para el sector Retail con más de 10.000 usuarios activos.
- Diseñé e implementé mejoras de UX/UI y rendimiento que incrementaron la satisfacción del usuario en más de un 17%.
- Conduje investigación y pruebas de usabilidad directamente con clientes reales para validar hipótesis y refinar flujos de diseño.
- Creé arquitecturas de información, wireframes y prototipos de alta fidelidad en Adobe XD.
- Traduje diseños a código de producción con HTML5, CSS3, JavaScript e Ionic, garantizando interfaces responsivas y accesibles.
- Aseguré la consistencia del producto para grandes cuentas de Retail en Latinoamérica: Cruz Verde, Maicao, Miniso, Colloky, Oxxo, Ripley, Eta Fashion.

EDUCACIÓN

Diplomado en UX/UI & Agile

Universidad de Santiago de Chile (USACH)

Licenciatura en Diseño Gráfico

Universidad Rafael Belloso Chacín, Venezuela

Técnico Superior en Diseño Gráfico

IUTIRLA, Venezuela

IDIOMAS

- Español — Nativo
- Inglés — Técnico

CERTIFICACIONES Y CURSOS RELEVANTES

Motion, Prototipado e IA en Figma *Espacio UX*.

Design Systems en Figma *Espacio UX*.

Figma Auto Layout *Espacio UX*.

Design Thinking *Platzi*.

User Research *Platzi*.

Design Sprint *Platzi*.

Metodologías para diseñar un producto digital *Platzi*.

Scrum Master Esencial *Udemy*.

Figma UI UX Design Advanced *Udemy*.
Experiencia de Usuario *Coursera*.