

PABLO REYES COATTS

Senior Product Designer

Santiago, Chile | info@pablocoatts.cl | +569 3128 7543

www.pablocoatts.cl | linkedin.com/in/pablocoatts

Resumen profesional:

Senior Product Designer con 8+ años de experiencia liderando diseño y estrategia de productos digitales en banca, aerolíneas y telecomunicaciones, impactando a más de 3 millones de usuarios. Experto en transformar objetivos de negocio en experiencias digitales de alto valor, combinando investigación de usuarios, métricas de producto y metodologías ágiles. Capaz de liderar desde la visión de producto hasta la entrega y optimización, con foco en innovación, IA y soluciones No-Code.

Lidero, desde la definición de visión de producto hasta la entrega y optimización, con foco en innovación, IA y soluciones No-Code.

Especialidades:

· Diseño estratégico · Product Discovery · Métricas de Impacto · Gestión de Stakeholders · Design Systems · Data-Driven Design · Liderazgo de Equipos.

Habilidades clave

Research & Estrategia: User Research, Benchmarks, Test de Usabilidad, Métricas de Producto.

Diseño: Arquitectura de Información, Wireframes, Design Systems, Documentación Funcional.

Producto & Gestión: Scrum, Gestión End-to-End, Generación MVP, Workshops con Stakeholders.

Tecnología: No-Code, Automatizaciones, Creación y administración de BBDD, paneles de métricas

Técnicas y herramientas

Design Thinking, Prototyping, User Flows, Journey Mapping, UX Research, Figma, Miro, Notion, Jira, Confluence, Looker

Educación

Diseño gráfico Profesional (2007): I.P Los Leones

Certificaciones

Google Analytics Junio 2020

Scrum Master Certiprof - Abril 2020

UX Nivel 2 UXA- Diciembre 2018

UX Nivel 1 UXA- Marzo 2017

Idiomas

Inglés: Nivel B2

Portugués: Nivel A1

Proyectos destacados

Transformación Digital SKY Airline (2018–2020)

Lideré el diseño y monitoreo del nuevo canal web de ventas, incrementando ingresos online en +12% y reduciendo reclamos en 20%. Implementé un sistema de seguimiento de KPIs y reportes periódicos que disminuyó incidentes operativos en 30%.

Panel de Insights de Usuario – Banco Bci (2024)

Diseñé e implementé un sistema de categorización y visualización de feedback en Looker, optimizando la priorización de mejoras y reduciendo en 40% los tiempos de respuesta de negocio.

Workshops y Product Discovery – Banco Bci (2023)

Facilité sesiones de co-creación y definición de producto aplicando Lean Inception, generando épicas de producto claras y alineadas a objetivos de negocio para ciclos de desarrollo más eficientes.

Experiencia laboral

2BRAINS PARA BANCO BCI - CORREDORA DE SEGUROS BCI

Nov. 2021 - Feb. 2025

Diseñador UX Senior

- Diseñé y hice monitoreo las métricas de experiencia en el flujo de 5 de productos de seguros para la app del Banco.
- Gestione, diseñe e implementé un panel de Looker de los 3 productos más relevantes para el negocio durante 3 años reportando la Voz del Usuario.
- Hice reporte mensual durante todo el 2024 de las métricas de Experiencia (SNEX) a Equipo de Desarrollo y Stakeholders

Logros y contribuciones:

- Aumenté la conversión en 25% al diseñar el flujo transaccional de 5 productos digitales en app. (2024)
- Reduje en un 40% la velocidad de reporte de la Voz del usuario, al liderar la categorización y análisis de feedback de usuarios en Looker, generando insights accionables que optimizaron la toma de decisiones (2023–2024).
- Definí 6 épicas de producto (macro-funcionalidades) al implementar Lean Inception con stakeholders, acelerando los ciclos de validación y optimizando la planificación para los dos primeros trimestres de 2024 (2023).

MOVISTAR

Oct. 2020 - Sept. 2021

Jefe de proyectos UX

- Unifiqué la experiencia digital entre web y app al diseñar e implementar 3 funcionalidades clave en el canal web privado, mejorando la coherencia del ecosistema (2021).
- Aseguré la entrega de funcionalidades críticas al desempeñar simultáneamente roles de Scrum Master y Diseñador UX durante 4 meses, respondiendo a necesidades urgentes de equipo y negocio (2021).

SKY AIRLINE

Ene. 2018 - Sept. 2020

Diseñador UX - UI

- Diseñé la interfaz web del portal de venta de tickets que estuvo en producción entre el 2019 y 2024.
- Diseñé el primer Sistema de Diseño de la Aerolínea para todos los canales digitales
- Participé activamente del hand-off y entendimiento de Desarrollo para el trabajo conjunto del equipo Dev.

Logros y contribuciones:

- Incrementé en 12% los ingresos online y reduje en 20% los reclamos al diseñar e implementar el primer canal web de compra de pasajes desarrollado en Chile.
- Mejoré la eficiencia en la detección de oportunidades al implementar seguimiento de KPIs y estudios de usabilidad continuos.
- Disminuí en 30% los incidentes operativos al crear reportes semanales y mensuales para stakeholders técnicos y de negocio, optimizando la comunicación y la gestión de errores.

ESCALAB ACADEMY

Abr 2021 - Ago. 2021

Mentor Curso Diseño de experiencia de usuario

- Diseñé un programa completo de Diseño de Experiencia de Usuario para introducir en el Rol a profesionales de diferentes carreras con interés en entender, aprender y ser capaces de cumplir a cabalidad, el rol de Diseñador UX.

Logros y contribuciones:

- Formé a 66 estudiantes en investigación, prototipado y testeo de productos digitales, fortaleciendo sus competencias para proyectos reales.

Intereses y gustos

Me interesan el estudio de las nuevas tecnologías, economía y generación de negocios.

Estos dos últimos años he estado leyendo libros de autores como Yuval Noah Harari, Kay-Fu Lee, Byung-Chul Han, Gustave Le Bon, entre otros.

Tengo también un particular interés en conocer el mundo, vinculado a conocer personas, culturas y de ser posible aprender idiomas.

Actualmente estoy aprendiendo Análisis de Datos y Diseño de productos digitales basados en No-code e Inteligencia Artificial.

Publicaciones

El 2008 fundé una revista impresa de Diseño y comunicación visual llamada Oblongo Magazine, la cual fue mi primera empresa y, aunque duro solo dos años, logramos lanzar 3 ediciones de 3.000 ejemplares cada una:

Oblongo Magazine - edición 01: Noviembre 2009

Oblongo Magazine - edición 02: Agosto 2010

Oblongo Magazine - edición 03: Noviembre 2010