

DANIELA FUENTES

UX MANAGER

CONTACTO

55 13959466

daniela Fuentesweb@gmail.com

https://www.linkedin.com/in/dannie12/

Santa María la Ribera, Del. Cuauhtémoc.

RESUMEN PROFESIONAL

Estratega senior en UX/CX con más de 9 años liderando la transformación de ecosistemas digitales en sectores financieros y seguros. Especialista en integrar productos nuevos con plataformas existentes, aplicando Human-Centered Design e investigación cualitativa para garantizar mejoras continuas (+30% de adopción, NPS 4.5+). He liderado equipos multidisciplinarios con un enfoque de liderazgo humano, alineando objetivos de negocio y necesidades de usuarios. Diseñé arquitecturas digitales con Design Sprints y Service Blueprint, transformando insights complejos en experiencias intuitivas que generan valor medible.

HABILIDADES DE LIDERAZGO

- Estrategia de Diseño
- Gestión de Equipos
- Gestión de Proyectos
- Colaboración
- Toma de Decisiones
- Gestión de proveedores

HABILIDADES TÉCNICAS

- Investigación de Usuario
- Gestión de sistemas de diseño
- Diseño de Interfaz y Prototipado
- User flows
- Customer journey maps
- Blueprint
- UX Roadmaps
- Presentaciones a Stakeholders
- Metodologías ágiles
 - Scrum
 - Design thinking
 - Design Sprint

HABILIDADES BLANDAS

- Comunicación
- Negociación
- Empatía
- Toma de Decisiones
- Adaptabilidad
- Resolución de Problemas
- Escucha activa
- Liderazgo motivacional

EDUCACIÓN

Maestría en Innovación Empresarial
UDEMEX | Universidad Digital del Estado de México
2023 - Actualidad

Licenciatura en Diseño Digital
ICONOS, Instituto de Investigación en Comunicación y Cultura
2008 - 2012

CURSOS Y DIPLOMADOS

- Certificación CX - CX LATAM INSTITUTE
- Diplomado en Service Design - ITAM
- UX Management: Strategy and Tactics - Interaction Design Foundation
- Gestión de Procesos UX - Platzi

EXPERIENCIA

Seguros Monterrey New York Life - Oct 2024 - Actualidad

CX Designer Proyectos en curso

- Lidero y desarrollo el Programa de Cultura CX, con el objetivo de capacitar al 80% de los colaboradores de la compañía, promoviendo una cultura centrada en el usuario.
- Realizo investigación cualitativa para comprender las motivaciones e intereses de prospectos y asegurados, generando insights clave que impactan en el diseño de productos y estrategias de comunicación.
- Participo proactivamente en el Diagnóstico de Madurez de CX en la organización, evaluando las capacidades y procesos existentes, identificando áreas de mejora y diseñando un plan estratégico para elevar la experiencia del cliente.
- Mapeo el viaje del cliente desde la adquisición de la póliza hasta el primer año, identificando puntos críticos para garantizar una comunicación omnicanal y de valor, buscando reducir en 15% las llamadas por dudas e implementando evaluaciones para medir la claridad de los mensajes.

GNP - Dic 2019 - Ago 2024

UX Manager

- Definí y lideré la visión estratégica del Laboratorio de Experiencias, un espacio de capacitación, investigación y experimentación, de donde surgieron 5 proyectos implementados como productos y servicios digitales centrados en el usuario.
- Supervisé más de 75 proyectos, incluyendo nuevas iniciativas, rediseños y mejoras continuas, asegurando que más del 85% fueran entregados a tiempo y cumplieran con los objetivos de experiencia del usuario. Además, desarrollé y mantuve el mapa del ecosistema de productos digitales, garantizando que todas las soluciones estuvieran conectadas de manera lógica y alineadas con las necesidades del usuario.
- Rediseñé la APP móvil y el portal de clientes a través de una investigación exhaustiva, antes, durante y después del lanzamiento. Este enfoque integral resultó en una mejora significativa en la satisfacción del usuario, con una calificación de 4.5 en encuestas de experiencia y un aumento constante en las valoraciones en las tiendas de aplicaciones.
- Lideré la estrategia de gestión, divulgación, capacitación y actualización del sistema de diseño, mejorando la comunicación, aceptación e implementación en el desarrollo de productos digitales, logrando un 30% menos de errores en estilos visuales gracias a la colaboración con TI.

EXPERIENCIA

SCOTIABANK By Siti - Mayo 2019 - Dic 2019

Consultora UX & Diseñadora UI

- Diseñé flujos de navegación, wireframes y prototipos de alta fidelidad para productos relacionados con la adquisición de tarjetas bancarias, mejorando la experiencia del usuario.
- Colaboré proactivamente con todo el equipo encargado de idear, desarrollar y gestionar el lanzamiento de mejoras y nuevos productos, asegurando la correcta implementación de los diseños y alineándolos con las necesidades del negocio y del usuario.
- Participé en la facilitación de talleres de diseño y sesiones de ideación, aplicando enfoques de Design Thinking para abordar y resolver problemas complejos de manera innovadora.

PROFUTURO By Sngular - Nov 2017 - May 2019

Consultora UX & Diseñadora UI

- Lideré la implementación de la metodología Design Sprint para la creación de una célula de innovación dedicada a la APP de Traspasos para Asesores de Afores. Moderé las dinámicas diarias del sprint, guiando al equipo a través de un proceso estructurado y eficiente.
- Desarrollé una guía de estilos que estableció los lineamientos de diseño para la APP destinada a agentes y clientes de Profuturo. Esta guía incluyó directrices detalladas sobre tipografía, colores, iconografía, y elementos de interfaz de usuario, garantizando una experiencia de usuario coherente y alineada con la identidad de la marca.
- Realicé pruebas de usabilidad en flujos y prototipos de la APP, analicé los resultados y apliqué mejoras para optimizar la experiencia del usuario. Este proceso iterativo contribuyó a la creación de una aplicación más accesible y alineada con las necesidades de los usuarios.

Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México - Jul 2017 - Nov 2017

Diseñadora UI y Desarrolladora frontEnd

- Creé el plan de trabajo integral para el diseño y desarrollo del sitio público del aeropuerto, alineando los objetivos del proyecto con las necesidades del usuario y las metas del negocio.
- Implementé una dinámica de card sorting para definir la arquitectura de la información del sitio, asegurando que las secciones reflejaran de manera precisa y útil la información esencial para los usuarios.
- Gestioné al equipo de desarrollo en la selección y decisión del gestor de contenido (CMS) más adecuado para la implementación del sitio, garantizando la escalabilidad y facilidad de mantenimiento.
- Diseñé los flujos de navegación, la guía de estilos, y las diferentes secciones del sitio, creando una experiencia de usuario coherente y centrada en las necesidades de los viajeros y visitantes.

INE, Acoxa - Ene 2016 - Dic 2016

Consultora UX & Diseñadora UI

- Participé en la logística e implementación de diversas técnicas de investigación, como card sorting y entrevistas con usuarios, además de contribuir al análisis de los hallazgos.
- Diseñé los flujos de navegación y las diferentes secciones del sitio, asegurando una experiencia de usuario coherente y optimizada basada en los insights obtenidos durante la investigación previa.
- Supervisé de cerca el proceso de desarrollo con el equipo de implementación, garantizando un desarrollo óptimo al levantar y gestionar incidencias relacionadas con la funcionalidad y el diseño del portal.