

CARLOS FRANCIA QUIOZA

Gerente de Proyectos | Product Lead | Transformación Digital

Santiago, Chile | carlos.francia.quioza@gmail.com | +56 9 8479 5733 | linkedin.com/in/carlosfranciaquioza/

PERFIL PROFESIONAL

Líder y gerente de proyectos con más de 10 años de trayectoria coordinando equipos multidisciplinarios para modernizar operaciones, digitalizar servicios y crear soluciones tecnológicas orientadas al negocio. Especialista en tender puentes entre directores de empresa, áreas comerciales y equipos de desarrollo, transformando necesidades operativas complejas en herramientas prácticas, rentables y fáciles de usar. Experiencia comprobada en gestión presupuestaria, liderazgo colaborativo de células de trabajo, adopción de inteligencia artificial en procesos internos y lanzamiento de plataformas transaccionales premiadas a nivel nacional e internacional. Bilingüe (Español / Inglés).

ÁREAS DE ESPECIALIZACIÓN (CORE COMPETENCIES)

- **Product & Project Management:** Product Strategy, Product Roadmap, Product Lifecycle, Product Development, Project Management, Project Leadership, Project Planning, Project Delivery, Budget Management, Cost Control, Risk Management, Stakeholder Management, Vendor Management, Contract Management.
- **Digital Transformation:** Digital Transformation, Business Transformation, Process Automation, Digitalization, Operational Efficiency, Continuous Improvement, Change Management, Digital Strategy.
- **Agile / Scrum:** Agile Methodologies, Scrum, Cross-functional Teams, Sprint Planning, Continuous Improvement (Scrum Foundation Professional Certificate — CertiProf).
- **Tecnología:** ERP, Systems Integration, Digital Platforms, E-commerce, Digital Channels, Web Platforms, Mobile Platforms, Artificial Intelligence (AI), Data-Driven Decision Making, UX/UI.
- **Business & Strategy:** Business Strategy, Commercial Strategy, Business Development, Strategic Planning, Business Optimization, Budgeting, KPIs, Data-Driven Decision Making.
- **Leadership:** Team Leadership, Cross-functional Leadership, Executive Stakeholder Management, Strategic Leadership, Coaching, Training.

EXPERIENCIA LABORAL

Novelty Group — Santiago, Chile

Socio & Head of Product / Director de Soluciones Digitales | 2018 – Presente (rol simultáneo con NRJ Service SpA durante 2025–2026)

En conjunto con el equipo directivo y técnico, articulo la estrategia digital y comercial de la consultora, facilitando la creación de productos tecnológicos a medida (e-commerce, desarrollo web, marketing digital y transformación de procesos) para diversos clientes corporativos.

- **Co-creación y Lanzamiento de Soluciones Digitales:** En constante alineación con diseñadores, ingenieros y clientes, coordino la entrega integral de múltiples plataformas web, sistemas a medida y tiendas de comercio electrónico, priorizando valor funcional y viabilidad de negocio.
- **Posicionamiento y Adquisición Colaborativa:** Junto al equipo de marketing y contenidos, estructuro estrategias de posicionamiento en buscadores (SEO) y campañas digitales, atrayendo tráfico calificado y aumentando las ventas de los clientes.
- **Innovación Inmersiva para Minería:** Facilité la articulación entre especialistas de la industria minera y el equipo de desarrollo para crear simulaciones de Realidad Virtual (VR), orientadas a entrenamientos operacionales seguros y de menor costo.
- **Acompañamiento en Transformación Digital:** Trabajo codo a codo con directivos de empresas y células de desarrollo para diagnosticar oportunidades de mejora, reemplazando procesos manuales por herramientas digitales integradas.
- **Optimización Logística Integral:** En estrecha colaboración con el área de operaciones de CEC y el equipo técnico, diseñamos el sistema digital de gestión de importaciones, eliminando cuellos de botella y acelerando los tiempos del flujo operativo.

- **Mejora Continua de Plataformas E-commerce:** Guío dinámicas de trabajo conjunto basadas en la retroalimentación de usuarios y métricas de navegación, logrando optimizaciones efectivas en la experiencia de compra y retención de clientes.

NRJ Service SpA — Santiago, Chile

Gerente de Administración y Nuevas Tecnologías | 2025 - 2026 (rol simultáneo con Novelty Group)

Liderazgo participativo junto a las áreas de operaciones, técnica, finanzas y comercial para modernizar procesos internos, digitalizar la operación en terreno e impulsar la eficiencia del negocio.

- **Digitalización y Eficiencia en Terreno:** Junto al equipo técnico y de operaciones, rediseñamos las rutas comerciales y de servicio técnico, optimizando los tiempos de traslado, la cobertura de visitas y la capacidad de respuesta a clientes.
- **Transformación Digital y ERP:** Lideré en conjunto con el área administrativa la integración de la facturación electrónica dentro del sistema ERP y la automatización de reportes comerciales y de ventas, reduciendo la carga manual y facilitando la toma de decisiones.
- **Capacitación e IA para el Equipo Técnico:** Co-diseñé una academia interna de entrenamiento continuo que integró herramientas de Inteligencia Artificial para el aprendizaje técnico, complementada con un sistema de evaluaciones e incentivos que incrementó la motivación y resolución en terreno.
- **Articulación Logística y Cadena de Suministro:** En estrecha coordinación con el personal de bodega y técnicos, reorganicé los procesos de inventario y el aprovisionamiento ágil de repuestos, eliminando retrasos en reparaciones y mejorando el control de insumos.
- **Licitaciones y Cumplimiento Contractual:** En conjunto con el área jurídica y comercial, evalué y formulé propuestas para concursos públicos y contratos corporativos, garantizando la viabilidad económica y el cumplimiento de los acuerdos de servicio.
- **Presupuesto y Canales Digitales:** Gestioné colaborativamente el presupuesto operacional y coordiné con los equipos de marketing digital el contenido de la web y redes sociales para alinearlos con las metas comerciales de la empresa.

Cencosud S.A. / Banco Paris — Santiago, Chile

Líder de Desarrollos Canales Remotos e Innovación | 2015 - 2018

Liderazgo colaborativo junto a células de desarrollo, áreas de riesgo, operaciones, retail y marketing para diseñar y desplegar canales de autoservicio y soluciones financieras digitales.

- **Innovación en Autoservicio y Emisión de Tarjetas:** Co-diseñé e implementé junto al equipo técnico, proveedores de hardware y áreas de riesgo los tótems de autoservicio para tiendas, permitiendo la evaluación e impresión inmediata de tarjetas para clientes con crédito preaprobado. La solución redujo filas en sucursales y fue presentada ante directores de Scotiabank Canadá.
- **Reconocimiento a la Innovación:** Ganador del Premio a la Innovación Cencosud por el liderazgo y desarrollo del proyecto de tótems de autoservicio y modernización de canales remotos.
- **Modernización de Banca Digital:** Coordiné con ingenieros de software, diseñadores UX y especialistas en seguridad la renovación integral de la banca digital, orquestando el lanzamiento de servicios transaccionales críticos (pagos de cuentas en línea, cartolas interactivas y consultas de saldo) para Tarjetas Cencosud Visa y MasterCard.
- **Modernización de Canales Digitales:** Articulé con el equipo técnico y de diseño la actualización de las plataformas web y móviles del banco, facilitando operaciones a distancia y descongestionando los puntos de atención presencial.
- **Decisiones Basadas en Datos:** En alianza con inteligencia comercial, analizamos patrones de uso y comportamiento del cliente para priorizar en conjunto las iniciativas digitales de mayor rentabilidad.

Consultoría Independiente & Proyectos Digitales — Santiago, Chile

Consultor Senior de Producto & Tecnología | 2012 - 2015

Asesoría directa a pequeñas y medianas empresas en modernización de canales de venta web, arquitectura de plataformas e-commerce y optimización de presencia digital, articulando proveedores de desarrollo y diseño.

EXPERIENCIA PREVIA CONSOLIDADA (1998 - 2012)

- Director Creativo General & Desarrollo Web | Sales (2009 – 2012): Liderazgo conjunto de equipos creativos y de desarrollo para el diseño de portales corporativos y aplicaciones web para clientes como Zona Entel, Ripley Puntos, Cristal, Viña Morandé e Interamericana.
- Game Developer & Arquitectura Digital | Thoughtful Goldfish (Reino Unido) (2008 – 2009): Desarrollo e integración técnica para el videojuego social US vs THEM en la plataforma Facebook.
- Jefe de Proyectos | BiblioRedes — Fundación Bill & Melinda Gates (2006 – 2008): Coordinación técnica y presupuestaria de servicios virtuales y plataformas comunitarias de alcance nacional. Proyecto galardonado con el Stockholm Challenge Award ("Nobel de Internet").
- Encargado de Proyectos Digitales & Multimedia | Duomo Multimedia Group (2004 – 2005): Gestión técnica de proyectos y portales interactivos para Terra, Terranova, Polpaico y América Economía.
- Director Creativo & Cuentas | Genial Business / JWT (2003 – 2004): Dirección de proyectos interactivos y promociones integradas para cuentas como Pepsodent, Bellsouth, Telefónica y Bilz & Pap.
- Webmaster & Estrategia Digital | DDB Digital Worldwide (2002 – 2003): Propuestas de presencia y arquitectura web para Telefónica Móvil, Derco y Carrier 155.
- Roles Fundacionales y Consultoría Web (1998 – 2002): Socio Fundador en Frente DPC, Consultor de Procesos en Círculo Gráfico / GroupRealtor.com y Jefe de Proyectos en Diseño y Multimedia Ltda. (proyectos para Acer y Bosch).

FORMACIÓN ACADÉMICA

- Licenciatura en Comunicación Persuasiva — Publicidad | Universidad del Pacífico
- Estudios en Ingeniería Comercial / Administración de Empresas | Universidad Central de Chile

CERTIFICACIONES

- Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC) — CertiProf

COMPETENCIAS CLAVE Y LIDERAZGO

- **Gerencia y Dirección de Proyectos:** Planificación estratégica, administración integral de presupuestos, cumplimiento de plazos, control de costos y priorización de iniciativas según las metas del negocio.
- **Liderazgo de Equipos y Colaboración:** Coordinación de equipos multidisciplinarios (técnicos en terreno, desarrolladores, diseñadores, personal administrativo y comercial), facilitación del trabajo diario y resolución de cuellos de botella operativos.
- **Transformación y Modernización de Procesos:** Digitalización de operaciones manuales, integración de sistemas de gestión (ERP), automatización de reportes e implementación de soluciones de autoservicio para mejorar la atención a clientes.
- **Desarrollo de Soluciones y Productos:** Diseño de servicios y plataformas digitales centradas en la facilidad de uso del cliente, modernización de canales de venta y supervisión del ciclo de vida de los proyectos desde la idea hasta su puesta en marcha.
- **Estrategia Comercial y Negociación:** Relación y negociación con proveedores estratégicos, elaboración de propuestas para licitaciones públicas y privadas, y articulación de estrategias de posicionamiento web (SEO), marketing digital y ventas.
- **Gestión del Talento y Capacitación:** Creación de programas de entrenamiento interno, sistemas de evaluación e incentivos, e integración de herramientas de Inteligencia Artificial para mejorar el aprendizaje y la productividad del equipo.

IDIOMAS

- Español: Nativo
- Inglés: Fluido / Negocios (Bilingüe)