Mijalys Silva

AI Product Designer | Product Engineer: del comportamiento del usuario al píxel y a producción

Agentes de IA para procesos operativos · UX en banca · Google for Startups

Lima, Perú · msilvadg@gmail.com · LinkedIn · Portafolio: mijalys-silva.vercel.app

PERFIL

Product Engineer con 12+ años en banca y tecnología. Cubro el recorrido completo: entiendo el problema de negocio y el comportamiento del usuario, rediseño el proceso, diseño la orquestación de agentes, construyo el sistema funcionando y lo llevo a producción con calidad pixel perfect.

Diseño con Lean UX, design systems y Atomic Design. Construyo con LangChain, Vertex AI, n8n, Power Automate, Copilot Studio, MCP y agentes de código (Cursor, Claude Code), aplicando harness engineering para que los agentes sean predecibles, verificables y auditables. Vengo de productos financieros regulados (Ripley, Caja Metropolitana, Redeban) y hoy tengo agentes en uso en el sector financiero y logístico. Docente de UX en Toulouse Lautrec.

CASO DESTACADO: DE PROCESO MANUAL A FLUJO CON AGENTES

Ventabot · SaaS de ventas por WhatsApp · Google for Startups Program Tier 2

- **Proceso original:** las empresas atraían clientes con publicidad digital y su equipo atendía a mano cada conversación que llegaba por WhatsApp.
- **Rediseño:** el agente de IA atiende a cada cliente que llega desde el anuncio, vende, califica y transfiere; el equipo de ventas recibe solo a los clientes listos y cierra la venta.
- **Agentes:** entienden el contexto, resuelven objeciones y guían hacia la conversión, ejecutando acciones dentro del proceso de venta.
- **Construido por mí con:** LangChain, Vertex AI y workflows con LLMs para atención, ventas y operaciones, más el software de Help Desk.
- **Canal:** WhatsApp, con un panel web para el equipo: conversaciones asignadas, equipos, etiquetas y respuestas predeterminadas.

EXPERIENCIA

Headland, Líder de Programa de Formación (jornada parcial) · Lima, remoto · oct 2026 – actualidad

- Lidero el programa donde formamos a ejecutivos y equipos técnicos para que usen agentes de IA en su trabajo real, no solo para probarlos.
- IA For Leaders: 4 semanas y 8 sesiones en vivo para gerentes y directivos. Cada participante construye un agente y aprende a armar un MVP sin conocimientos técnicos de diseño ni de desarrollo de software.
- IA For Design Harness: enseñamos a construir el harness de diseño: la infraestructura (los “rieles y la montura”) que da a un modelo de IA el contexto de una marca, su librería de componentes, sus reglas de accesibilidad y su estructura de tokens, para que su poder generativo sea seguro y útil en diseño de producto.

Wirbi, Board Member · Lima · ene 2026 – actualidad

- Ayudo a liderar la vertical de IA y Product: defino la dirección estratégica de la práctica y posiciono a Wirbi como socio para clientes en procesos de transformación del comercio digital impulsada por IA.

- Miembro activo del Centro de Excelencia (COE) de E-Commerce y Experiencia de Usuario: buenas prácticas, estándares de entrega y marcos de conocimiento para los proyectos con clientes, y apoyo a squads y células de staffing.
- Lidero el desarrollo de negocios digitales y la gestión comercial en las verticales clave: desde la identificación de oportunidades y el scoping hasta la propuesta, la negociación y la coordinación postventa, junto a líderes técnicos y equipos de entrega (staffing, headhunting y software factory).

Ventabot, Co-Founder & CPO (Google for Startups Program Tier 2, AI Product Builder) · Lima · ene 2024 – dic 2025

- Diseñé y construí un SaaS de ventas por WhatsApp con LangChain + Vertex AI. Los agentes ejecutan acciones dentro del proceso: entienden contexto, resuelven objeciones y guían hacia la conversión.
- Desarrollé una PoC para Alicorp: arquitectura RAG agéntica que estructura datos ESG y genera reportes de sostenibilidad, reemplazando un proceso manual.
- Diseñé y construí workflows con LLMs para atención al cliente, ventas y operaciones, además del software de Help Desk y los agentes de IA.
- Definí el roadmap y coordiné equipos multidisciplinarios con CEO, CTO y ventas para escalar y lograr adopción.

Primax Solutions, Product Designer · ene 2023 – dic 2023

- Diseñé la experiencia de usuario de Primax Solutions y creamos su plataforma de e-commerce B2B a medida.
- Módulos construidos: clústeres de clientes, compras con productos por agrupación y variables, y customer credit para sus franquiciados.
- Depuración y migración de los módulos existentes de Primax Solutions.

Niubiz, Product Designer · jun 2022 – dic 2022

- Diseñé el módulo de integraciones bajo modalidad Design Sprint, sobre el sistema de diseño de Niubiz.
- Revisé el código front-end en ambiente de pruebas.

Redeban, Lead Product Designer · Lima · abr 2021 – may 2022

- Definí procesos internos, herramientas y buenas prácticas: +20% de eficiencia operativa y menor tiempo de entrega de proyectos clave.
- Design Sprint, Lean UX y behavior research: –30% de riesgo del proyecto en fases tempranas; –15% de errores de diseño en desarrollo; +25% de satisfacción del cliente.

Caja Metropolitana de Lima, Lead Product Designer · Lima · feb 2021 – sep 2021

- Rediseñé el Homebanking: –25% de consultas a atención al cliente y +15% de resolución de problemas desde la app.
- Lideré la app nativa iOS y Android (wireframes, flujos y biblioteca de componentes): +20% de retención móvil y 5 lanzamientos consecutivos.

Notifai, Diseño de producto

- Investigación de usuarios y arquetipos para un SaaS que automatiza las comunicaciones outbound con bots de inteligencia artificial.
- Design system del producto y rediseño de la creación y el seguimiento de campañas.

Caja Cusco, Product Designer · mar 2020 – dic 2020

- Diseñé el módulo de créditos con las librerías de Angular Material que ya usaban.

- Aceleramos el despliegue a producción con la maquetación sobre Angular Material y los endpoints entregados por el equipo de backend, y revisé el código front-end en producción.

Banco Ripley Perú, Head of UX Design · mar 2018 – feb 2020

- Auditoría de un sistema legado y rediseño de un sistema de fidelización durante su migración a cloud, junto a arquitectura y backend. Interfaces sobre el Design System Morita.

Experiencia anterior (2010–2017): estratega de marca en Dobano; diseñador senior en Icono Comunicadores; diseñador UX/UI en Wayra (DUHEM, primer e-commerce de comercio justo de Latinoamérica); diseñador en Agencia Múltiplo; analista de medios en News Monitor.

HABILIDADES

- **Orquestación de agentes y automatización:** MCP, **Design Harness**, LangChain, Vertex IA, n8n, Copilot Studio, Power Automate
- **Agentes de código y prototipado:** Cursor, Claude Code, desarrollo de prototipos navegables
- **Diseño de sistemas:** design systems, Atomic Design, Lean UX, service design, Figma, skills para diseño
- **Del comportamiento al píxel:** behavior research, diseño conversacional, UI pixel perfect
- **Comportamiento de LLM:** alucinaciones, contexto, límites y evaluación de salidas
- **Complementarios:** machine learning (en formación), creative code, gaming experience

DOCENCIA, EDUCACIÓN Y CERTIFICACIONES

Docente de Educación Continua en UX, Instituto Toulouse Lautrec · mar 2019 – may 2024. Formado en andragogía; dicté Lean UX, arquitectura de información, heurísticas, diseño de interacción y sistemas de diseño en el diplomado de Diseño de Experiencia de Usuario.

Educación

- The Wharton School, University of Pennsylvania: diplomatura en Marketing (2015)
- ISIL: Diseñador Gráfico (2011–2013) Incompleto

Certificaciones: AI For Everyone · Design Thinking · Diseño Conversacional · Gestión de proyectos con metodologías ágiles · Scrum Foundation Professional

Idiomas: español (nativo) · inglés nivel básico