

# Daniela Serrano Rosas

## UX - Product Designer | Digital Strategy | Management

Coyoacán, CDMX | Teléfono: +52 55 2897-6889 | serrano.r.daniela@gmail.com | [LinkedIn](#) | [danserrano.com](#)

### Resumen Ejecutivo

UX-Product Designer con +7 años en el sector asegurador enterprise, donde impulsé la práctica de product discovery y la conecté directamente con resultados de negocio: contuve ≈10% de las llamadas entrantes al Contact Center rediseñando los flujos del chatbot, y elevé el rating de la app de 2.5 a 4.5 rediseñando 11 flujos críticos — un proyecto que se convirtió en el estándar para el resto de la plataforma.

Opero en la intersección de discovery, experiencia de usuario y alineación ejecutiva: traduzco hallazgos de campo en backlog accionable, definiendo la viabilidad técnica desde etapas tempranas y mantengo el negocio como criterio de decisión en cada sprint.

### Competencias

End-to-End Product Design · User-Centered Design (UCD) · Continuous Discovery · UX Strategy · Service Design · Interaction Design · Design Systems · Agile / Scrum · Cross-functional Collaboration · Stakeholder Management · Enterprise UX · Digital Transformation · Customer Experience (CX) · UX Research · Customer Journey Mapping · Usability Testing · Data-Driven Decisions ·

### Experiencia Profesional

#### AXA Seguros - CDMX

##### Product Designer/Scrum Master

Junio 2024 – Noviembre 2025

- Lideré el discovery para la modernización del Contact Center (≈10k llamadas diarias), transformando un enfoque técnico en una solución centrada en experiencia y eficiencia operativa.
- Codiseñé el RFQ para selección de solución CCaaS (6 proveedores), integrando criterios de UX/CX y habilitando capacidades de clasificación de interacciones para mejorar la toma de decisiones basada en datos.
- Coordiné la alineación cross-functional entre Producto, Marketing, Ingeniería, Infraestructura y Operaciones, asegurando balance entre experiencia de usuario, viabilidad técnica y objetivos de negocio.
- Facilité ceremonias Scrum y gestioné el backlog en un proyecto de alta incertidumbre, clarificando historias de usuario para mantener el ritmo de entrega de los sprints.

##### Product Designer/UX Lead

Diciembre 2022 – Junio 2024

- Definí y coordiné la estrategia de experiencia digital (app y web) del producto integral (GMM + GMMenor) que representa el 70% del negocio colectivo.
- Diseñé un modelo de experiencia, basado en continuous discovery que conectó pain points, Jobs to Be Done y principios de diseño en un marco de decisión replicable por el equipo.
- Alineé la definición de solución con el equipo técnico desde etapas tempranas, integrando viabilidad y experiencia en la priorización del backlog y acelerando la toma de decisiones del roadmap.
- Estandaricé la experiencia en Android, iOS y Web mediante el Design System global, asegurando consistencia de marca y reutilización de componentes.
- Optimicé el delivery (handoff en Figma), reduciendo el retrabajo y acelerando el time-to-market.
- Rediseñé 11 flujos de la sección de pólizas de salud integral (coberturas, emergencias, historial de interacciones), elevando la calificación de la app de 2.5 a 4.5.

- Establecí el estándar de diseño que guió el rediseño del resto de la aplicación, convirtiendo el proyecto en referencia para futuros releases.

### **Project Manager/Product Designer**

Junio 2021 – Diciembre 2022

- Lideré una célula cross-functional de 8 personas responsable del roadmap y estabilidad de plataformas críticas (Portal público, Chatbot, Live Chat, gestor de interacciones para el Contact Center e Intranet) durante procesos de migración a la nube, manteniendo continuidad del negocio.
- Lideré el desarrollo e implementación de una herramienta de trazabilidad para Contact Center, reemplazando solución no escalable; validé su uso en operación y generé insights que impulsaron la modernización del ecosistema de atención.
- Integré criterios de UX en la migración a la nube del portal público, alineando decisiones tecnológicas con optimización de autoservicio y comprensión de productos para el usuario.
- Rediseñé los flujos conversacionales del chatbot junto con el equipo de CC, conteniendo ≈10% de las llamadas entrantes (base: ≈10k diarias) sin incrementar plantilla.

### **UX Designer**

Junio 2018 – Junio 2021

- Apliqué el marco Double Diamond de forma sistemática en cada iniciativa asignada, destacando por conectar decisiones de negocio y tecnología con evidencia de usuario cuando el proceso formal aún no lo exigía.
- Contribuí a la madurez UX organizacional mediante materiales y socialización de prácticas de discovery y validación iterativa.
- Asumí roles de BA, PO/PM y SM en distintas iniciativas, construyendo una visión end-to-end del SDLC que hoy sustenta mi comunicación efectiva con equipos técnicos y comerciales.

### **Experiencia previa (resumida)**

*Brand & Visual Designer Lead | Slot-Studio* (estudio de arquitectura mexicano/alemán, 2016 – 2017)

*Brand & Visual Designer | Red Internacional de Evaluadores* (Org. de acreditación educativa en LATAM y Caribe, 2015 – 2016)

- Desarrollo de sistemas visuales escalables y pensamiento sistémico aplicado a branding.

### **Educación**

- Escuela de Diseño - INBA Especialidad en Pensamiento Creativo y Estrategia Publicitaria, 2015 – 2016
- Facultad de Artes y Diseño - UNAM - Licenciatura en Diseño y Comunicación Visual, 2009 – 2013

### **Cursos y Certificaciones**

- Interaction Design Foundation - AI for Designers, 2026
- Tec de Monterrey - Curso *Estrategias para una Comunicación Efectiva*, 2025.
- Tec de Monterrey - Diplomado en Habilidades Gerenciales, 2021.
- SCRUMstudy Scrum - Certificación Product Owner, 2021.
- Laboratoria - UX Design Bootcamp, 2017 – 2018.

### **Herramientas Técnicas**

Gestión: Jira, Confluence, Project, Planner, Trello • Colaboración y Comunicación: Slack, Teams, Google Workspace, Miro • Diseño y Prototipado: Figma, Adobe Creative Suite • Documentación y Análisis: Bizagi, Google Analytics, Excel • IA: ChatGPT, Gemini, OpenCode.

### **Idiomas**

- Español- Lengua materna
- Inglés- B2