PAULA FALCO



Service Design Manager | Liderazgo en UX, CX y Producto

Córdoba, Argentina | Disponible para trabajo remoto o híbrido
Email: pau.falco@gmail.com
LinkedIn: linkedin.com/in/paula-falco- | Portfolio: paulafalco.vercel.app

PERFIL PROFESIONAL

Service Design Manager con más de 5 años en diseño de servicios y experiencia de usuario en fintech, banca digital, delivery, movilidad, paquetería, ticketing y e-commerce, y más de 15 años de trayectoria profesional. Lideré equipos de diseño de hasta 8 personas distribuidos en Latinoamérica, con un liderazgo basado en la confianza y la autonomía del equipo, e instancias de revisión que aseguran el rigor metodológico.

Trabajé con VPs y Heads de Producto en la visión, la planificación y la priorización del roadmap, y participé en la estandarización del ciclo de desarrollo de producto (PDLC). Experiencia en product discovery, UX research, customer journey mapping, service blueprint, métricas de producto y de experiencia del cliente (NPS, CSAT, CES) y plataformas de atención y CRM (Salesforce, Zendesk).

Busco roles de liderazgo en Producto (Product Manager, Senior Product Manager, Head de Producto), en UX (UX Lead, UX Manager) y en Customer Experience (CX Manager, CX Lead).

COMPETENCIAS CLAVE

Estrategia de producto | Product discovery | Priorización de roadmap | PDLC | Agile / Scrum | Métricas de producto y de experiencia (NPS, CSAT, CES) | Customer Experience (CX) | Experiencia de usuario (UX) | UX Research | Service Design | Design Thinking | Customer Journey Mapping | Service Blueprint | Arquitectura de la información | Ideación y prototipado | Design reviews: heurísticas, UI y UX writing | Modelos de atención y backoffice | Salesforce | Zendesk | Facilitación con stakeholders | Liderazgo de equipos | Selección de talento

EXPERIENCIA PROFESIONAL

Service Design Manager | itti, Grupo Vázquez — jul. 2025 – nov. 2026

- Lideré la práctica de Service Design y su expansión al negocio no financiero del Grupo.
- Seleccioné y conformé un equipo de hasta 8 personas en distintos países de Latinoamérica (México y Colombia, entre otros), junto al Head de Service Design y Talento Humano.
- Desplegamos service design en 5 negocios: Monchis (delivery), muv (movilidad), ubox (paquetería), tuti (deportes y entretenimientos) y umarket (e-commerce).
- Con mi equipo trabajamos frontstage y backstage del servicio: en Monchis, order tracking y las experiencias de propinas (usuarios y drivers) y de promociones; en muv, la experiencia de reserva de pasajeros y drivers, con trabajo de campo en Paraguay para relevar fricciones y deuda técnica; en umarket, el backoffice de órdenes del marketplace.
- Trabajé con VPs y Heads de Producto en la visión estratégica, la planificación y la priorización del roadmap; participé en refinamientos, kickoffs y reviews semanales de negocio con métricas de producto.
- Participé en la estandarización del PDLC del Grupo: etapas, roles, artefactos y criterios de Definition of Ready y Definition of Done.
- En la transición a un liderazgo generalista de diseño (content design, product design, service design y research), acompañé el trabajo de product y content design con design critique y revisión de flujos, jerarquía de la información, heurísticas de usabilidad y UX writing.
- Acompañé al equipo en campo y en el diseño de sus abordajes de investigación, para asegurar el rigor metodológico.

SR Service Designer | itti, Grupo Vázquez (Ueno Bank) — dic. 2023 – jul. 2025

- Junto al Head de Service Design sentamos las bases de la práctica y conformamos un equipo que en pocos meses superó las 10 personas.
- Zendesk: lideré el diagnóstico y rediseño del servicio de atención al cliente; reordené la arquitectura de la información y evolucioné el modelo de atención.
- Incidentes masivos: diseñé junto a Tecnología el servicio de gestión de incidentes, desde la alerta hasta el post-mortem, documentado en un service blueprint.

- Fusión con Visión Banco: durante más de tres meses mapeamos con customer journeys y service blueprints los flujos de ambas entidades, para integrar productos, servicios y experiencias.
- Backoffice: trabajé en el diseño to be del backoffice del banco, definiendo los roles, tareas y equipos a integrar en la herramienta.
- Migración a Salesforce (CRM): mapeé la atención as is con research a agentes y clientes, diseñé los flujos to be por motivo de contacto para la consola de Gestión de Casos y creé la ficha 360 del cliente. El árbol de motivos de contacto se usó como requerimiento de producto y en el go-live.

Service Designer Senior, UX | Naranja X abr. 2023 – nov. 2023

- Posicionamos la disciplina con la metodología Service First: el equipo recibía los requerimientos y diseñaba el roadmap con los aportes de las demás disciplinas de UX.
- Lideré el discovery y el mapeo de un nuevo onboarding progresivo y el discovery del track de Ayuda para small merchants.
- Realicé el service blueprint end to end del delivery de tarjetas de crédito y del track de pagos en Préstamos, y entrevistas y testeos para el nuevo flujo de límites de tarjeta de crédito.

Service Designer Semi-senior, UX | Naranja X jul. 2021 – mar. 2023

- Lideré el discovery de la solicitud de tarjeta de crédito (customer journey as is y service blueprint) y la ideación del journey ideal de originación. Detectamos que la mitad de los clientes seguía sin tarjeta a los 15 días, lo que orientó iniciativas de producto como la originación 100% en app, la tarjeta virtual y los pagos con QR.
- Discovery y service blueprint del onboarding in app; mapeo de la arquitectura de la información; testeos para la tarjeta de crédito virtual; trabajo de campo en sucursales para Préstamos.
- Mapeamos y diseñamos con el equipo los journeys core de las principales verticales de negocio.

Business Analyst, Medium & Large Merchants (Adquirencia) | Naranja X oct. 2020 – jun. 2021

- Diseñé e implementé la estrategia de despliegue del nuevo modelo de atención en los segmentos de merchants.
- Rediseñamos la estrategia de comunicación en los canales y herramientas de la red comercial, junto a los equipos de CX y Marketing.
- Segmentamos e implementamos mejoras en las métricas de experiencia del cliente: CES, CSAT y NPS.

Líder de Brand PR, Relaciones Institucionales | Naranja abr. 2018 – oct. 2020

- Lideré la estrategia de contenidos para posicionar a la compañía y fortalecer su reputación, incluido el lanzamiento al mercado de la fintech Naranja X en 2019.
- Consolidé el equipo de Brand PR, sus KPI y el presupuesto del área; gestioné el circuito de crisis reputacional y el monitoreo de reputación (MERCO).
- Lideré proyectos de Marketing: mapa de servicios, investigación de propuesta de valor y comunicación a clientes.

Senior de Relaciones Institucionales y Prensa | Naranja dic. 2012 – abr. 2018

- Planes de comunicación 360°, contenidos institucionales, eventos y lanzamientos, gestión de crisis, entrenamiento de voceros y un proyecto de innovación con gobiernos, universidades y el ecosistema emprendedor.

Asistente Junior de Recursos Humanos, Capacitaciones | Tarjeta Naranja dic. 2009 – dic. 2012

- Planifiqué capacitaciones, metodologías de diagnóstico y planes de desarrollo bajo el modelo de competencias de la compañía.

EDUCACIÓN

Licenciatura en Comunicación Social | Universidad Nacional de Córdoba | 2004 – 2010

Posgrado en Psicología Empresarial y Organizacional | Universidad de Belgrano | 2012

CERTIFICACIONES

Human-Centered Service Design | IDEO | 2022

UX Research | Coderhouse | 2023

Innovación en la Experiencia de Usuarios | Crehana | 2021

Product Owner – Technician | Scrum Manager | 2019

IDIOMAS

Español: nativo | Inglés: avanzado