Sebastián Nadales

Subgerente de Operaciones Digitales | Marketplace & Seller Experience | Ecommerce | CX/UX | Retail

+569 9942 3116 | snadales@gmail.com | linkedin.com/in/snadales

Perfil Profesional

Resuelvo problemas de operación y experiencia de cliente en retail a partir de datos: defino el indicador, lo mido y ajusto el proceso (KPIs de *On Time Delivery*, reclamos, devoluciones y calidad de publicación para más de **3.000 *sellers***). Tengo más de **15 años** en retail multinacional (**Walmart y Cencosud**) liderando eCommerce, marketplace y *seller experience*, integrando operaciones, producto, marketing, datos y tecnología para mejorar la adquisición, el desempeño y la retención de *sellers* y la experiencia del cliente final. Ingeniero Electrónico y Magíster en Ingeniería Industrial (PUCV).

Responsable del **lanzamiento de Walmart Marketplace Chile**, adaptando procesos de USA, Canadá y México al contexto local, y de la construcción de las áreas de Seller Community, Seller Academy y Seller Performance con equipos de más de **25 personas**, presupuesto, proveedores, SLAs y comités estratégicos. Previamente, en Cencosud, gestioné la plataforma eCommerce regional en **5 países** (8 células ágiles, USD 1 millón trimestral).

Construyo equipos que se quedan y crecen: **67 %** de mis reportes directos promovidos y mejor colaborador del año en Walmart Chile (2023). **Convierto la estrategia en ejecución medible, con foco en CX/UX, *growth* B2B, cultura de alto desempeño y automatización con IA.** Busco roles de Gerencia/Subgerencia de Marketplace, eCommerce, Seller Experience/CX o Transformación Digital en retail, consumo masivo y plataformas digitales.

Experiencia Profesional

Walmart Chile

Subgerente de Operaciones Digitales *Feb 2024 – Jul 2026*

Estuve a cargo de la experiencia del *seller* E2E: gestión, monitoreo y diseño de medidas de mitigación dentro del área o derivación a las áreas responsables, con relacionamiento y alcance sobre **150 colaboradores** funcionales, directos e indirectos. Reporté directamente al Gerente de Operaciones, con *stakeholders* activos como el Gerente de Marketplace, el Gerente Comercial de Marketplace, el Gerente de Comunicaciones Corporativas, el Gerente de Comunicaciones Internas y el Gerente de Comunidades y Fomento. Trabajé directo con agencias de marketing (Raven) y de contenido instruccional (Argumental), además de la contratación de servicios de personas a través de BC Tecnología y ACL.

Logros principales:

- **Liderazgo del Área Seller Experience:** Dirigí el área con equipos de **25 personas y 3 líderes**, articulando tres frentes — Seller Community, Seller Academy y Seller Performance — con evaluaciones anuales y trimestrales de desempeño, plan de carrera y formación, y seguimiento mensual en reuniones 1:1, logrando promover desde PM Junior a PM Senior al **67 % de los reportes directos**.
- **Seller Community para aumentar *engagement*:** Junto a la agencia de marketing, implementé la estrategia integral de incorporación de nuevos *sellers* mediante canales digitales y *paid media*, gestionando activamente la landing de atracción, LinkedIn, Instagram y Facebook, con planificación de contenidos (*grid* mensual) orientada a la estacionalidad. Resultado: un flujo constante de **150 nuevas postulaciones mensuales** con una **tasa de conversión del 35 %**, además de la primera versión de Let's Grow, evento orientado al *seller* y al ecosistema completo del Marketplace de Walmart.
- **Relaciones Públicas, Alianzas y Eventos:** Impulsé alianzas con organismos del ecosistema emprendedor (CCS, CNC, Valor Pyme), participé en eventos de la industria como **eCommerce Day** (stand y charlas), **Innovation Summit** y **Food & Services**, y lideré **Let's Grow – Seller Summit 2025**, primer encuentro de Walmart Marketplace Chile con su comunidad de *sellers* (**más de 600 participantes**). Realicé activaciones internas y participé como *speaker* en municipalidades (Pudahuel y Puerto Montt) para posicionar el Marketplace.
- **Seller Academy para Formación y Comunicación:** Me enfoqué en mitigar brechas de procesos y reducir fricciones operativas a través de la educación. Generé contenido instruccional (guías, FAQs y videos de alta calidad) junto a agencias especializadas, impulsando el canal de YouTube y liderando la administración de la plataforma de *e-learning* Marketplace Learn. Ejecuté **4 capacitaciones mensuales** vía Zoom con un **CSAT de 4.5/5**. Gestioné la comunicación omnicanal a través de Salesforce Marketing Cloud, WhatsApp y Pendo, alcanzando un *open rate* **sobre el 30 %** en comunicaciones directas.
- **Monitoreo y Seguimiento Operativo del Seller:** Implementé una **estrategia de *strikes* en 3 niveles** que permitía prevenir problemas de calidad del servicio, anticipar el comportamiento del *seller* de cara a eventos comerciales masivos y asegurar estándares de excelencia para el cliente final. Usé bases y datos de Nielsen y GFK-Adimark para alinear

estrategias comerciales relacionadas con los *sellers* antes de cada evento estacional de alto volumen. El desempeño se midió a través de KPIs operativos, logísticos y de experiencia (*On Time Delivery*, tasa de reclamos, devoluciones, calidad de publicación, reclamos de cliente y nivel de venta).

- **Gestión Financiera y de Proveedores:** Controlé el presupuesto operativo (*forecast*, gasto y cierre mensual). Lideré procesos de licitación y negociación de contratos con *partners* clave (agencias de marketing, *sourcing*, contenido instruccional y creativas), bajo los procesos normativos y de cumplimiento de Walmart, asegurando control financiero, definición de SLAs y validación integral de entregables.
- **Participación en comité estratégico, comité operativo y comité de experiencia** (cliente y *seller*).

Product Manager Senior – Seller Success

Jun 2021 – Mar 2024

Diseñé y estructuré organizacionalmente el Área de Seller Success (que en 2025 pasó a ser el Área de Seller Experience), que llegó a estar integrada por **23 colaboradores**, con el propósito de contribuir a la mejora del desempeño de los *sellers* del Marketplace. Implicó adaptar los protocolos de EE.UU. a los estándares de Chile, incluyendo las restricciones y requerimientos locales. Reporté directamente al Gerente de Operaciones.

Logros principales:

- **Formación de 3 subáreas:** 1) Seller Academy, encargada de educar, comunicar y medir la experiencia de los *sellers* del Marketplace; 2) Seller Performance, encargada de controlar, evaluar y fomentar el buen desempeño de los *sellers*; y 3) Seller Community, encargada de las estrategias digitales y presenciales de creación de marca del Marketplace y de atracción de nuevos *sellers*.
- **Instalación de cultura de Experiencia de Seller (E2E):** Lideré el proyecto de experiencia (*Journey Map*) de los procesos operacionales del *seller*, considerando el mapeo integral del rol, el análisis de resultados y sugerencias de mejora para el ecosistema interno de trabajo. Se incluyeron **5 puntos de medición** (tipo NPS) en la plataforma **Medallia** sobre los macroprocesos clave. El proyecto tuvo una duración aproximada de **24 meses** y contó con la participación de otras áreas como Experiencia al Cliente, Insights y Comunicaciones Corporativas (12 colaboradores).
- **Establecimiento de *frameworks*:** 1) uno de derivación de dolores del *seller*, que permitió escalar hallazgos desde la operación diaria hasta el *roadmap* de producto en Chile; y 2) uno de buenas prácticas regionales, con el que llevamos lineamientos locales a México considerando las diferencias culturales.
- **Participación en comités transversales:** Fui parte del comité semanal SteerCo, en el cual presentaba los resultados de mi área, recibía *feedback* de otras áreas y se tomaban acuerdos de colaboración para agilizar las decisiones, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos mensuales.
- **Reconocimiento histórico:** fui nombrado mejor colaborador del año (2023).

Cencosud S.A.

Product Owner Corporativo – eCommerce Regional

Mar 2017 – Jun 2021

Diseñar y gestionar el desarrollo tecnológico del área de eCommerce considerando las necesidades de clientes, colaboradores e inversionistas, alineando las definiciones a nivel corporativo y regional.

Logros principales:

- **Agilidad a Escala Regional:** Gestioné **8 células ágiles** para la plataforma eCommerce del holding, administrando **USD 1 millón trimestral** y alineando equipos de tecnología, negocio y operaciones en **5 países (Chile, Perú, Colombia, Argentina y Brasil)**.
- **Expansión y Homologación Digital:** Lideré la homologación tecnológica regional, incluyendo desarrollos clave para Wong en Perú.
- **Optimización de Servicio al Cliente:** Implementé canales digitales de atención (chatbot, WhatsApp Business, Call Center) para Jumbo Prime, reduciendo el tiempo medio de atención (TMO) de 9 a 5 minutos.
- **Reconocimiento con certificaciones:** SCRUM Product Owner (SPOPC), SCRUM Master (SMPC) y OKR Certified Professional, otorgadas por la compañía en base al desempeño.

Líder de Proyecto – Arquitectura T&O

Oct 2013 – Mar 2017

Lideré más de 37 proyectos en 5 países, incluyendo implementaciones en locales, call center, tecnologías específicas y sitios web, colaborando activamente con más de 50 personas entre desarrolladores, arquitectos TI, expertos en seguridad informática, ejecutivos de negocio y operadores de tienda.

- **Proyecto Cloud One (Office 365):** Dirigí la migración de **55.000 usuarios** a nivel regional con presupuesto de **USD 2.5 millones**, liderando un equipo de **25 especialistas** en plazo y sin interrupciones operativas críticas.
- **Ciberseguridad Perimetral:** Ejecuté el reemplazo de la plataforma Fortinet para **55.000 usuarios en 5 países** bajo estándares PMI.

Imagibrain

Mantener la satisfacción de los clientes (KAM), comprender sus necesidades y diseñar soluciones ad-hoc, controlar los recursos asignados a proyectos y gestionar los recursos humanos.

Jefe Consultoría BPM & Analista de Procesos *May 2011 – Sep 2013*

Logros principales:

- **Rediseño de Procesos en Principal Financial Group:** Lideré el rediseño integral del sistema de crédito hipotecario, logrando una reducción del **50 % en los tiempos de otorgamiento** (de 10 a 5 días hábiles). Adicionalmente, implementé un **Tablero de Control Integral (Balanced Scorecard)** para el monitoreo en tiempo real de riesgos operativos, financieros y de imagen corporativa.
- **KAM** de servicios de *outsourcing* para Cruz Verde, Küffer, Komatsu y Cencosud, con servicios de proyectos de TI, levantamiento de procesos y optimización BPM.

Analista BPM *Ago 2010 – May 2011*

Levantamiento de procesos (As Is y To Be), documentación en BPMN y generación de insights para el área de desarrollo.

Logros principales:

- Levanté procesos de crédito hipotecario, rentas vitalicias y seguros en **Principal Financial Group** (BPMN Bizagi, obtuve la certificación).
- Levanté procesos del sistema financiero (CAT) en Cencosud.
- Apliqué metodologías PRINCE2 y PMI.

Linktronic

Controlar la correcta ejecución de las tareas del proyecto, realizar seguimiento continuo con cada persona y reportar a la PMO.

Analista PMO *Dic 2009 – Ago 2010*

Logros principales:

- Fui Analista PMO del proyecto de adaptación y renovación de radares militares.
- Controlé la carta Gantt, la matriz de responsabilidad y el reporte diario, semanal y mensual de avance.

Competencias Clave

- **Inteligencia Artificial y Automatización:** Dominio de LLMs (Gemini, Copilot, ChatGPT) y ecosistemas de agentes (Code Puppy, Wibey, OpenClaw) para planificación, análisis de datos y reportes estratégicos. Uso de Antigravity para codificación, integrado con plataformas de automatización como Node-RED, n8n y NotebookLM.
- **Tecnologías y Datos:** Salesforce, Medallia, Power BI, Google Analytics, Jira/Confluence, Figma, Miro, Mural, Bizagi Suite, Draw.io.
- **Liderazgo:** Gestión de equipos de alto desempeño, comunicación 360°, gestión del cambio, metodología DISC, negociación de contratos y SLAs.
- **Idiomas:** Español (nativo) e Inglés (intermedio).

Educación y Formación

Workshop Ciclo eManager Training – Gestión de Eventos Masivos | eCommerce Institute	*2025*
Growth Digital Marketing | eCommerce Institute	*2024*
Diplomado en Diseño y Medición de UX (CX/UX) | P. Universidad Católica de Chile	*2019*
Programa Senior en Digital Commerce | eCommerce Institute	*2018*
Magíster en Ingeniería Industrial, mención Gestión | P. Universidad Católica de Valparaíso	*2010*
Ingeniero Electrónico (Mejor Titulado) | P. Universidad Católica de Valparaíso	*2009*