



DETRÁS DE CADA ENTREGA A DOMICILIO EXISTE UNA CIUDAD TENSIONADA, PROCESOS INVISIBLES Y DECISIONES QUE IMPACTAN LA VIDA URBANA. LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN URBANA DE MERCANCÍAS BUSCA ORDENAR EL SISTEMA QUE HOY MUEVE A LAS CIUDADES... Y TAMBIÉN LAS PONE EN JAQUE.

CUANDO UN PAQUETE LLEGA A LA PUERTA: LA ESTRATEGIA QUE BUSCA REORDENAR LA DISTRIBUCIÓN URBANA Y RECONCILIARSE CON LA CIUDAD

Para la mayoría de las personas, que un paquete llegue a la puerta de su casa es un acto simple, casi automático. Un clic,

una confirmación de compra y, en algún momento del día, alguien toca el timbre. La experiencia es cómoda, silenciosa y

aparentemente limpia. Lo que no se ve es todo lo que ocurre detrás de esa entrega como vehículos recorriendo calles saturadas, repartidores buscando dónde detenerse, motores encendidos en doble fila, veredas ocupadas y una ciudad que absorbe, sin haber sido diseñada para ello, una presión logística cada vez mayor.

La logística urbana es uno de los sistemas más invisibles de la ciudad, pero también uno de los más determinantes. Sin distribución urbana de mercancías no hay comercio, no hay abastecimiento. Sin embargo, cuando este sistema crece sin planificación, sus impactos se vuelven imposibles de ignorar. Congestión persistente, aumento de emisiones, deterioro del espacio público, conflictos con peatones y ciclistas y mayores riesgos en seguridad vial son hoy parte del paisaje cotidiano.

Durante décadas, la distribución urbana en Chile se desarrolló de manera reactiva. Creció empujada por la expansión del comercio, la densificación urbana y, más recientemente, por el auge explosivo del e-Commerce. La ciudad cambió, el consumo cambió, pero la forma de distribuir mercancías quedó anclada a un modelo que ya no responde a la complejidad urbana actual.

Es en este contexto donde surge la Estrategia Nacional de Distribución Urbana de Mercancías (ENDUM), un documento que marca un punto de inflexión, ya que, por primera vez, el Estado reconoce que la logística urbana no es un problema operativo menor, sino un desafío estructural de ciudad.

LA CIUDAD BAJO PRESIÓN: CUANDO LA LOGÍSTICA DEJA DE SER INVISIBLE

La ENDUM parte de un diagnóstico claro y directo: la distribución urbana de mercancías es esencial, pero su desarrollo desordenado genera impactos negativos

significativos sobre la ciudad y la calidad de vida de las personas. “La distribución urbana de mercancías es un componente fundamental del funcionamiento de las ciudades, pero históricamente ha sido poco considerada en los procesos de planificación urbana”, señala el documento.

Esa omisión se traduce en problemas visibles. En centros urbanos, barrios residenciales y polos comerciales se repite la misma escena; marcada por camiones detenidos en doble fila, porque no existen zonas de carga y descarga; furgones ocupando veredas, porque no hay espacios habilitados; repartidores obligados a improvisar en un entorno que no fue pensado para ellos.

El impacto más evidente es la congestión. Los vehículos de carga comparten el mismo espacio vial con buses, autos particulares, ciclistas y peatones, compitiendo por una infraestructura limitada. Cada detención no planificada interrumpe el flujo, aumenta los tiempos de viaje y genera una reacción en cadena que afecta a toda la movilidad urbana.

La seguridad vial es otro eje crítico. La interacción constante entre vehículos de carga y usuarios vulnerables incrementa el riesgo de siniestros, especialmente en entornos donde el diseño urbano no considera la operación logística como parte del sistema.

A esto se suma el impacto ambiental. La ENDUM advierte que la distribución urbana concentra una proporción relevante de las emisiones locales, producto de recorridos ineficientes, detenciones prolongadas y flotas que no siempre están adaptadas al entorno urbano.

“La logística urbana contribuye de manera significativa a las emisiones contaminantes y al ruido en las ciudades, afectando directamente la calidad de vida de la población”, plantea la estrategia.

La seguridad vial es otro eje crítico. La interacción constante entre vehículos de carga y usuarios vulnerables (peatones, ciclistas, motociclistas) incrementa

el riesgo de siniestros, especialmente en entornos donde el diseño urbano no considera la operación logística como parte del sistema.

PROCESOS MAL DISEÑADOS Y ERRORES QUE SE REPITEN

Uno de los aportes más relevantes de la ENDUM es que pone el foco no en las personas, sino en los procesos. El problema, señala implícitamente la estrategia, no es que la logística exista, sino que fue incorporada tarde, mal y sin coordinación.

Ejemplos abundan. Centros comerciales, hospitales o edificios de uso mixto se desarrollan sin infraestructura logística suficiente, obligando a decenas de camiones a abastecer en horarios punta. Barrios residenciales densificados reciben un volumen de entregas para el cual nunca fueron diseñados. Proyectos inmobiliarios se aprueban sin zonas de

carga y descarga, trasladando el problema directamente a la calle.

Otro error estructural es la fragmentación normativa. Restricciones horarias distintas entre comunas, regulaciones contradictorias y ausencia de criterios comunes obligan a las empresas a adaptar rutas de forma ineficiente. La ENDUM lo reconoce: “La falta de coordinación entre actores públicos y privados, así como entre distintos niveles de gobierno, genera ineficiencias en la operación logística urbana”.

La falta de consolidación de carga es otro punto crítico. Entregas atomizadas, con múltiples vehículos transportando

pequeños volúmenes, multiplican viajes innecesarios y saturan la ciudad. No se trata de mala gestión individual, sino de un sistema que no incentiva la colaboración ni la optimización colectiva.

Finalmente, está la ausencia de datos. Sin información sobre flujos, tiempos, puntos críticos y emisiones, las decisiones se toman a ciegas. “La carencia de información sistematizada sobre la distribución urbana dificulta la planificación y evaluación de políticas públicas”, advierte la estrategia.

LA ENDUM: DE LA IMPROVISACIÓN A LA ESTRATEGIA URBANA

Frente a este escenario, la ENDUM propone un cambio profundo de enfoque. Su objetivo no es restringir la logística urbana, sino integrarla de manera inteligente al funcionamiento de la ciudad. La estrategia plantea explícitamente que la distribución urbana debe ser considerada un sistema estratégico, al mismo nivel que el transporte de personas.

“La estrategia busca promover una distribución urbana de mercancías más eficiente, segura y sostenible, compatible con el desarrollo de ciudades más equitativas y habitables”, señala el documento.

Para ello, la ENDUM se articula en torno a cinco ejes: eficiencia logística, sostenibilidad ambiental, seguridad vial, infraestructura urbana y gobernanza. Estos ejes se traducen en líneas de acción concretas que apuntan a mejorar la planificación territorial, fomentar la consolidación de carga, incorporar tecnología y fortalecer la coordinación público-privada.

La estrategia recoge aprendizajes internacionales. Ciudades como Barcelona, París, Londres y Nueva York han demostrado que integrar la logística a la planificación urbana reduce viajes, emisiones y conflictos. Microhubs urbanos, centros

de consolidación compartidos, entregas fuera de horario punta y uso intensivo de datos forman parte de ese nuevo estándar.

En Chile, la ENDUM busca sentar las bases para replicar estas experiencias, adaptándolas a la realidad local y a la diversidad territorial del país.

LA DISTRIBUCIÓN URBANA DEL FUTURO Y EL ROL DEL SECTOR PRIVADO

La logística urbana del futuro será menos visible, pero mucho más estratégica. La ENDUM proyecta ciudades donde el abastecimiento esté planificado desde el diseño, con espacios dedicados, horarios coordinados y soluciones diferenciadas según tipo de carga y territorio.

La tecnología jugará un rol central. Plataformas de gestión, monitoreo en tiempo real y análisis de datos permitirán anticipar congestión, optimizar rutas y reducir impactos. La eficiencia dejará de medirse solo en rapidez, para evaluarse también en términos de impacto urbano.

En este escenario, el sector privado es un actor clave. La ENDUM es clara al señalar que “la implementación de la estrategia requiere la participación activa de las empresas que forman parte de la cadena logística urbana”. Transportistas, operadores logísticos, retailers y plataformas de e-Commerce no solo ejecutan la logística: la diseñan en la práctica.

La estrategia invita a las empresas a colaborar, compartir información y participar en pilotos urbanos. Lejos de ser una carga regulatoria, este enfoque abre oportunidades: operaciones más eficientes, menor incertidumbre y una relación más armónica con las ciudades donde operan. Cada paquete que llega a una puerta es el resultado de un sistema complejo. La ENDUM busca hacerlo visible, ordenarlo y proyectarlo hacia el futuro. Porque el desafío ya no es solo

mover mercancías, sino hacerlo de una forma compatible con la ciudad y con las personas que la habitan.

ENDUM: LOS TRES PILARES QUE BUSCAN LA TRANSFORMACIÓN

1 INTEGRAR LA LOGÍSTICA URBANA A LA PLANIFICACIÓN

Uno de los principales quiebres que plantea la Estrategia Nacional de Distribución Urbana de Mercancías es dejar de tratar la logística como una externalidad. La ENDUM propone incorporarla explícitamente en la planificación urbana, territorial y de transporte, reconociendo que el abastecimiento es un sistema estructural para el funcionamiento de las ciudades.

Esto implica considerar desde el diseño de barrios, proyectos inmobiliarios, polos comerciales y espacios públicos, cómo y cuándo se moverán las mercancías. Zonas de carga y descarga, accesos logísticos, microhubs urbanos y centros de consolidación pasan a ser parte del “ADN” urbano, evitando que la operación se traslade de manera improvisada al espacio público.

La estrategia es clara al señalar que una ciudad que no planifica su logística termina pagando el costo en congestión, inseguridad vial y deterioro del entorno urbano. Integrar la distribución urbana desde el inicio permite anticipar conflictos y diseñar soluciones adaptadas a cada territorio.

2 MEJORAR LA EFICIENCIA Y SOSTENIBILIDAD DE LA DISTRIBUCIÓN URBANA

El segundo eje central de la ENDUM apunta a transformar la forma en que se distribuyen las mercancías dentro de la ciudad. La estrategia promueve una logística más eficiente, menos conta-

minante y mejor coordinada, capaz de reducir viajes innecesarios y emisiones. Entre las acciones clave se encuentran el fomento de la consolidación de carga, la optimización de rutas, la gestión inteligente de horarios de entrega y la incorporación progresiva de flotas más limpias y silenciosas. La ENDUM reconoce que la última milla es uno de los tramos más costosos y contaminantes de la cadena logística, y que su mejora tiene impactos directos en la calidad de vida urbana.

Asimismo, la estrategia impulsa el uso de tecnología y datos como herramientas centrales para la toma de decisiones. Información sobre flujos, tiempos, detenciones y emisiones permite diseñar políticas públicas basadas en evidencia y adaptar las soluciones a la realidad de cada ciudad.

3 FORTALECER LA GOBERNANZA Y LA COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

El tercer pilar de la ENDUM reconoce que la logística urbana no puede transformarse sin coordinación. La estrategia pone énfasis en mejorar la gobernanza del sistema, articulando a ministerios, municipios, empresas, gremios y academia bajo una visión común.

La ENDUM plantea la necesidad de superar la fragmentación normativa y avanzar hacia criterios compartidos, especialmente en materias como horarios de circulación, regulación territorial y uso del espacio público. Al mismo tiempo, convoca al sector privado a asumir un rol activo, no solo como ejecutor, sino como socio estratégico en el diseño de soluciones.

La estrategia entiende que muchas de las innovaciones más relevantes surgirán desde las propias empresas, pero que su impacto será mayor cuando se integren a una visión sistémica de ciudad. ■