

# EL ROL CLAVE DE LOS CENTROS DE DISTRIBUCIÓN EN LA ECONOMÍA DIGITAL

Según cifras de la Cámara de Comercio de Santiago, en 2024 el comercio electrónico en Chile aumentó un 8%, con ventas por US\$ 11.500 millones, por encima del alza registrada en el comercio físico, y se espera que en 2025 crezca un 15%, lo que evidencia la necesidad de establecer procesos de toma de decisiones estratégicos a nivel de cadenas de suministro, con una mirada clara hacia los centros de distribución.

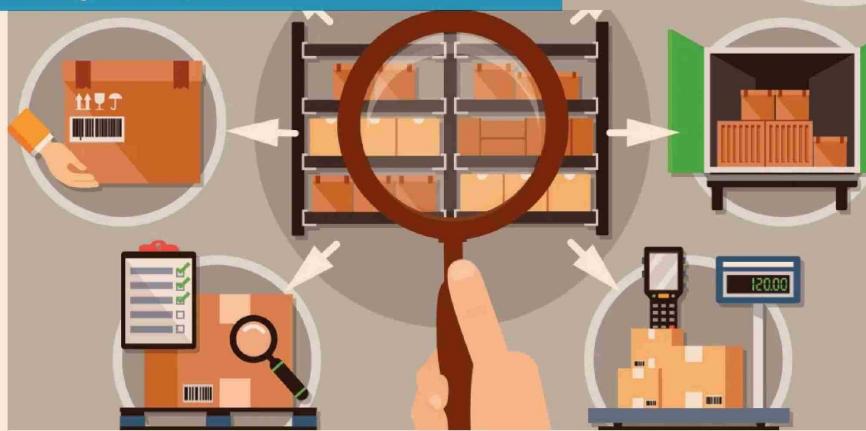
En este escenario, para el director del máster en supply chain management de la Escuela de Negocios UAI, Jorge Hernández, los centros de distribución (o cedis) son "pilares fundamentales" en el auge del comercio online en Chile: "Desde instalaciones modernas hasta complejos logísticos que albergan miles de productos, estos espacios son

Con el sostenido aumento de ventas online, estos espacios se han convertido en una pieza clave para los comercios, permitiéndoles lograr una mejor competitividad, conectar la oferta digital con la demanda a nivel nacional y cumplir con sus promesas de entregas más rápidas.

esenciales para la gestión eficiente de las cadenas de suministro".

El director de la Asociación de Profesionales en Logística (APLOG), Javier Salazar, considera que los cedis son cruciales para la economía digital chilena, "actuando como nodos que conectan la oferta online con la demanda nacional a lo largo de nuestro extenso y geográficamente accidentado territorio. Sin cedis estratégicos y eficientes, las entregas rápidas del e-commerce serían prácticamente inviables, afectando por una parte la credibilidad de las empresas".

En tanto, la directora ejecutiva de Conecta Logística, Mabel





Leva, aclara que estos centros representan infraestructura crítica para la economía digital, porque permiten responder con eficiencia y rapidez a la demanda del e-commerce y operaciones de última milla. "Una economía digital sin una red de distribución moderna y robusta pierde competitividad, genera demoras y afecta la experiencia del usuario final", señala.

Los centros de distribución en Chile están diseñados para responder a los desafíos logísticos de un entorno digital cada vez más dinámico, combinando amplitud física con una organización funcional clara que prioriza

US\$  
**11.500**  
 MILLONES  
 ALCANZARON  
 LAS VENTAS DE  
 E-COMMERCE EN 2024,  
 SEGÚN LA CCS.

**15%**  
 CRECERÍAN LAS  
 VENTAS DEL  
 COMERCIO  
 ELECTRÓNICO ESTE  
 AÑO EN EL PAÍS.

la eficiencia operativa, plantea el general manager de DispatchTrack Latinoamérica, Carlos Díaz Ojeda. "Tecnológicamente, muchos centros ya incorporan automatización, sistemas de gestión de inventario (WMS), picking inteligente, trazabilidad en tiempo real y software de planificación de rutas. Esto no solo optimiza la operación interna, sino que mejora la experiencia del cliente final", explica.

#### La experiencia del retail

En un entorno donde los usuarios exigen entregas rápidas, seguras, trazables y cada vez más personalizadas, contar con una red articulada de centros de distribución en distintas partes de Chile ha sido clave para cumplir con las expectativas de los clientes de Mercado Libre. Así lo afirma el director de transporte de la compañía en Chile, Máximo Correa, quien detalla que la firma cuenta "con un centro de almacenamiento bajo la modalidad 'fulfillment', ubicado en Colina. Este alcanza los 100.000 m<sup>2</sup> y tiene capacidad para almacenar 15 millones de productos, convirtiéndose en el más grande del país dedicado exclusivamente a e-commerce".

Por su parte, el gerente de logística de Falabella, Francis-

co Ruiz-Esquide, resalta que "el concepto tradicional de cedis ha ido evolucionando, ya que su rol ha sido desafiado por la necesidad de velocidad en la entrega y granularidad de la entrega". En el caso particular de Falabella, el ejecutivo comenta que gracias a esta evolución en sus centros, hoy pueden entregar compras a sus clientes en el mismo día para el 76% de la Región Metropolitana, y destaca el aporte en capacidad y productividad que entrega su Centro de Distribución LOF2, que, por su alta automatización, es fundamental para el negocio, tanto en e-commerce como tiendas físicas.

El vicepresidente omni supply chain en Walmart Chile, Matías De Lorenzo, relata que el supermercado cuenta con una red logística formada por ocho centros de distribución y 400 tiendas, y subraya el rol de sus Omni Centros de Distribución, "los únicos en la región capaces de procesar pedidos del mundo físico o digital indistintamente, que nos han permitido lograr una consistencia en el cumplimiento de la promesa de cada pedido entregado, lograr una mejora en los tiempos de entrega a todo el país para pedidos de todos los tamaños y finalmente ampliar el surtido que le ofrecemos a nuestros clientes".