

WEB | ECOMMERCE | DISTRIBUCIÓN

# NOVEDADES DEL MERCADO LOCAL EN ÚLTIMA MILLA Y PUNTOS DE RETIRO

**Conversamos con distintos actores del mercado nacional para conocer sus planes y proyectos vinculados a Última Milla y al sistema de puntos de retiro. Sus respuestas revelan que la adopción de este modelo sigue en crecimiento en Chile, demostrando que la eficiencia y la flexibilidad son factores clave para el éxito del E-commerce.**

Según diversas estimaciones, la última milla representa entre el 35% y el 53% del costo total de entrega. Para hacer más eficiente este proceso, las empresas del rubro han explorado distintas iniciativas; entre ellas, el sistema de puntos de retiro surge como una solución que permite descentralizar la entrega, disminuye la saturación en los servicios de reparto y ofrece mayor flexibilidad a los consumidores.

En el mercado local, el interés por este modelo ha crecido en los últimos años, y un hito importante en su evolución fue la adquisición de Blue Express por parte de Copec, una estrategia de integración que permitió ampliar los puntos de retiro a estaciones de servicio en todo el país. En este contexto, quisimos conocer cuáles son las principales novedades del mercado nacional, de la mano de sus protagonistas.

## MERCADO LIBRE IMPULSA "PLACES"

**Máximo Correa, director de Transportes de Mercado Libre Chile** explica que, para enfrentar el desafío de entregas cada vez más rápidas y eficientes, la compañía ha diseñado un ecosistema logístico que

combina distintas modalidades de despacho. Dentro de este esquema, los puntos de retiro desempeñan un papel fundamental, permitiendo a los compradores acceder a sus productos de manera conveniente y segura.

Uno de los pilares de esta estrategia es "Places", un modelo que transforma comercios de barrio en puntos de envío y recepción de paquetes. "Esto nos permite ofrecer mayor capilaridad, conveniencia y rapidez para los compradores, a la vez que generamos oportunidades de ingresos adicionales para personas y comercios locales", destaca Máximo Correa.

Actualmente, más de 600 negocios operan bajo esta modalidad, fortaleciendo la cobertura de entregas en diversas zonas del país.

Además, la compañía ha sumado espacios físicos en centros comerciales estratégicos como Parque Arauco y la red Mallplaza, habilitando nuevos puntos de retiro y devolución de pedidos. "Buscamos acercarnos a nuestros usuarios a través de espacios de alto flujo, reforzando nuestra estrategia omnicanal al sumar ubicaciones

urbanas con excelentes conexiones y servicios complementarios", agrega el director de Transportes de Mercado Libre Chile.

## EXPANSIÓN DE LA COBERTURA Y ALCANCE NACIONAL

La expansión de rutas y la incorporación de socios estratégicos han permitido que los puntos de retiro lleguen a zonas de difícil acceso. Un hito clave ha sido la llegada de Mercado Libre a Rapa Nui, donde, gracias a un acuerdo con Correos-Chile, los más de 7.000 habitantes de la isla pueden recibir sus compras en 2 a 4 días. "Ahora los emprendedores locales también tienen la oportunidad de comercializar sus productos en el continente, abriendo nuevas posibilidades para su desarrollo económico", comenta Correa.

Asimismo, destaca el convenio con Latam Airlines, que ha optimizado los envíos hacia regiones extremas como Coyhaique y Punta Arenas, permitiendo reducir significativamente los plazos de entrega. También han habilitado rutas hacia centros de esquí como Farellones, El Colorado, La Parva y Valle Neva-





WEB | ECOMMERCE | DISTRIBUCIÓN

do, donde los paquetes llegan en menos de 24 horas. "Todas estas iniciativas confluyen en un mismo propósito: democratizar el acceso al comercio electrónico y ofrecer entregas cada vez más rápidas y convenientes, sin importar cuán alejados o específicos sean los destinos", enfatiza el ejecutivo.



**Máximo Correa**  
 Director de Transportes  
 en Mercado Libre Chile

Para finalizar, recalca que los puntos de retiro seguirán desempeñando un papel clave en la descentralización de las entregas, permitiendo un acceso más equitativo al comercio electrónico y fortaleciendo la conexión entre compradores, vendedores y la red logística de Mercado Libre en Chile.

"Vamos a contar con una logística más eficiente, con mayor velocidad y con más precisión en la promesa de compra del usuario. Este tipo de tecnologías nos permitirá ofrecer mejores y nuevas experiencias a nuestros clientes", concluye Correa.

### SEGURIDAD Y PRIVACIDAD EN PUNTOS DE RETIRO

Un aspecto importante en la expansión de los puntos de retiro es garantizar la seguridad y privacidad de los envíos, señala Máximo Correa. Con ese objetivo, han implementado protocolos estrictos para resguardar tanto los paquetes como la información de los compradores. Entre las medidas más destacadas se encuentran:

**ALMACENAMIENTO SEGURO:** Los puntos de retiro deben contar con espacios adecuados para resguardar los envíos hasta su retiro.

**CÓDIGO DE RETIRO:** Se emplea una palabra clave o código QR que solo el comprador conoce, evitando el acceso de terceros.

**PRIVACIDAD DEL CONTENIDO:** "En los paquetes de Mercado Libre, ni en la etiqueta ni en ningún otro lugar se describe el contenido de la compra, ni siquiera el punto de entrega lo sabe", asegura Correa. Además, en estos puntos, los compradores pueden retirar con un código QR sin necesidad de mostrar su cédula de identidad.

### STARZEN Y SUS PUDO ROBOTIZADOS

Mientras la logística se vuelve un factor cada vez más crítico en la experiencia de compra, empresas como Starzen han apostado por una estrategia centrada en la proximidad, capilaridad y flexibilidad de sus servicios. Con una fuerte expansión de sus puntos de entrega y la incorporación de nuevas tecnologías, la compañía busca responder a la creciente demanda de los consumidores por soluciones de envío más accesibles y eficientes. "Nos estamos embarcando en un año decisivo para la expansión de nuestra red comercial, reforzando nuestro compromiso de estar más cerca de las personas, emprendedores y empresas", destaca **Mauricio Bernal, gerente de Red Comercial de Starzen.**



**Mauricio Bernal**  
 Gerente de Red Comercial  
 en Starzen

Uno de los cambios más significativos en la red logística de Starzen ha sido la implementación de sucursales automatizadas y operativas las 24 horas del día, permitiendo que los usuarios puedan gestionar sus envíos en cualquier momento sin depender de los horarios tradicionales de atención.

"Hemos lanzado el primer servicio de Pick Up & Drop Off Points (PUDO) robotizado en Chile, con nuestra primera sucursal 24/7 en Las Condes, disponible todos los días del año", explica Bernal. Este modelo ha sido replicado en Viña del Mar y

en sucursales híbridas ubicadas en comunas estratégicas como La Florida, Macul, Chicureo, Ciudad Empresarial, Ñuñoa y La Dehesa, donde operan de manera tradicional durante el día y se convierten en puntos de autogestión en la noche. En 2025, Starzen proyecta la instalación de 30 nuevos puntos 24/7, tanto en Santiago como en regiones, lo que reforzará su presencia en el país y facilitará el acceso a sus servicios en distintos horarios y ubicaciones.

Además de estos centros automatizados, la empresa ha diversificado su estrategia con Soy Starzen, una red de PUDO que convierte negocios minoristas en aliados estratégicos para la entrega y recepción de paquetes. "Integrar comercios locales a nuestra red logística no solo mejora la accesibilidad para los usuarios, sino que también genera nuevas oportunidades de negocio para los emprendedores", afirma el gerente de Red Comercial.

A esto se suman los Smart Lockers, que ya están operativos en La Serena, Linares y Parque Arauco y que permiten recoger o dejar paquetes de manera rápida y segura sin interacción con personal de la sucursal.

### ALIANZAS PARA AMPLIAR LA COBERTURA

Para seguir expandiendo su red logística, Starzen ha establecido alianzas clave con Mall Plaza, Parque Arauco y otros socios estratégicos. Estas colaboraciones han permitido integrar sus servicios en centros comerciales de alto tráfico, acercando aún más las soluciones logísticas a la rutina diaria de los consumidores.

"Buscamos estar más cerca de nuestros clientes, con opciones que se adapten a su ritmo de vida, ya sea a través de nuestra red comercial tradicional, nuestras sucursales automatizadas o nuestros puntos aliados en comercios y malls", señala Mauricio Bernal.

La transformación de los puntos de entrega de Starzen se basa también en la

**WEB | ECOMMERCE | DISTRIBUCIÓN**

implementación de tecnologías avanzadas que optimizan la gestión de envíos y la experiencia del usuario. Uno de los avances más relevantes en ese sentido es la incorporación de chatbots en su sitio web, que permiten a los clientes realizar seguimientos en tiempo real, obtener cotizaciones y consultar sobre sucursales disponibles. "La automatización en la atención al cliente ha sido clave para ofrecer una experiencia ágil y eficiente, con disponibilidad los siete días de la semana, las 24 horas del día", destaca.

Además, la empresa ha integrado inteligencia artificial y robótica en sus procesos de clasificación y despacho de encomiendas, lo que ha permitido reducir tiempos de entrega y mejorar la eficiencia operativa.

"Gracias a la automatización y la IA, hemos optimizado nuestra capacidad logística y nos hemos consolidado en mercados internacionales", explica el ejecutivo.

Prueba de ello es la reciente expansión de Starken a nivel global, donde ha fortalecido su presencia con alianzas estratégicas con Cainiao (AliExpress) y Temu, consolidando su posición en el competitivo mercado del comercio electrónico internacional.

### EL FUTURO DE LOS PUNTOS DE ENTREGA Y LA LOGÍSTICA

36

En 2025, Starken se proyecta como un actor clave en la transformación de la logística en Chile, con un enfoque basado en la proximidad, la innovación tecnológica y la sostenibilidad. La compañía señala que continuará ampliando su red de sucursales automatizadas, alianzas estratégicas con centros comerciales y su red de comercios aliados, consolidando un modelo de entrega que se adapte a las necesidades de los consumidores actuales.

"Nuestra meta es seguir innovando para simplificar la vida de las personas y conectar cada vez más comunidades en Chile y el mundo", concluye Bernal.



### TENDENCIAS LOCALES Y GLOBALES

A nivel país, la tendencia general apunta a una consolidación del modelo de puntos de retiro como un pilar clave en la modernización de la distribución de productos. Algunas empresas han centrado sus esfuerzos en ampliar su red de sucursales multiservicio, permitiendo que los consumidores puedan acceder a sus paquetes de manera rápida y segura.

Otras han optado por diversificar sus estrategias, incorporando tecnología en sus operaciones y expandiendo la disponibilidad de estos servicios a sectores donde antes la cobertura era más limitada.

La implementación de lockers inteligentes en estaciones de servicio, malls y centros de alto tráfico ha sido una de las soluciones más adoptadas para agilizar la entrega de paquetes. Esta tendencia ha llevado a las compañías locales a explorar alianzas con operadores de retail y

tiendas minoristas, siguiendo el modelo de éxito implementado en otros países. En esa línea, durante 2025 las empresas nacionales continuarán potenciando la omnicanalidad, combinando despachos a domicilio, retiros en tienda y soluciones automatizadas que garanticen rapidez, seguridad y conveniencia.

A nivel global, compañías como Amazon y Alibaba ya han implementado lockers inteligentes y redes PUDO, que han demostrado ser claves para mejorar la eficiencia logística. Según el "Global Parcel Delivery Market Report", este modelo ha crecido un 35% anual en Europa y un 28% en Norteamérica, facilitando la descentralización de los envíos y optimizando la logística urbana.

Esta estrategia ha sido clave para enfrentar desafíos logísticos en áreas urbanas densamente pobladas y ha contribuido a una distribución más sostenible. ■