MARKETPLACE HITES

MANUAL DE OPERACIONES LOGÍSTICAS

VERSIÓN 2.0

OBJETIVO DE ESTA VERSIÓN

Establecer de forma clara y práctica cómo debe preparar, proteger, embalar, etiquetar y entregar sus productos cada Seller de Marketplace Hites.

Documento dirigido a Sellers Marketplace Hites

Versión 2.0 | Agosto 2026

1. Antes de despachar: 10 reglas que debes cumplir

IMPORTANTE

El embalaje no tiene como único objetivo cubrir el producto. Debe contenerlo, conservarlo y protegerlo durante la manipulación, clasificación, transporte, almacenamiento y última milla.

1. El producto debe quedar completamente protegido y no visible desde el exterior.
2. El embalaje debe ser adecuado al tamaño, peso, forma y nivel de fragilidad del producto.
3. El producto debe quedar inmovilizado; no debe desplazarse dentro del embalaje.
4. No utilices una bolsa negra, saco o film como único elemento de protección cuando el producto requiera protección frente a golpes, presión o deformación.
5. Las cajas deben ser rígidas, de seis lados, estar intactas, con solapas y correctamente selladas.
6. Los productos frágiles, líquidos o delicados requieren protección adicional y señalización cuando corresponda.
7. Cada bulto debe contar con su propia etiqueta, visible, íntegra y correctamente adherida.
8. No reutilices etiquetas ni dejes etiquetas o códigos antiguos en cajas reutilizadas.
9. Informa correctamente peso y dimensiones del bulto.
10. Si el producto o retiro requiere pallet, la carga debe venir correctamente estibada, fijada y etiquetada.

2. Objetivo y alcance

Este manual establece los criterios mínimos para la preparación, embalaje, etiquetado y entrega de productos vendidos a través de Marketplace Hites. Su finalidad es reducir daños, quiebres, abolladuras, derrames, pérdidas de trazabilidad y dificultades durante la operación logística.

Las instrucciones aplican a todos los Sellers que preparan productos para retiro, despacho o transferencia hacia la operación logística asociada a Marketplace Hites.

3. Responsabilidad del Seller

El Seller es responsable de entregar cada producto correctamente preparado antes de su retiro o entrega al operador logístico.

- Seleccionar el embalaje adecuado según el producto.
- Proteger las partes susceptibles a golpes, rayaduras, quiebres, abolladuras o deformaciones.
- Inmovilizar el contenido dentro del embalaje.
- Sellar correctamente cada bulto.
- Colocar la etiqueta en la ubicación indicada.
- Informar peso y dimensiones reales del bulto.
- Cumplir los requisitos especiales para productos frágiles, líquidos, Big Ticket, paletizados.

CRITERIO CLAVE

El embalaje debe proteger el producto, no solamente cubrirlo. Una bolsa puede ocultar el producto, pero si no evita golpes o deformaciones, no cumple por sí sola la función de protección.

4. Características generales del embalaje

4.1 Las tres funciones del embalaje

Función	Qué significa
Contener	El empaque debe ser apto para contener el producto o conjunto de productos.
Conservar	Debe mantener las condiciones del producto durante el ciclo de distribución.
Proteger	Debe reducir el riesgo de golpes, presión, roturas, abolladuras, derrames y otros daños externos.

4.2 Embalajes permitidos

- Cajas rígidas de seis lados, intactas y con solapas.
- Sobres o bolsas tipo flyer debidamente sellados, cuando el tipo de producto lo permita.
- Cajas con material de amortiguación adecuado.
- Embalajes originales del fabricante cuando entreguen protección suficiente.
- Pallets en buen estado, cuando el producto o las condiciones del retiro lo requieran.

4.3 Embalajes y prácticas no permitidas

- Bolsas de papel Kraft o bolsas de centros comerciales como embalaje de despacho.
- Sacos.
- Film o alusa utilizado como único embalaje/protección de productos que puedan sufrir daños por golpes o presión.
- Cajas abiertas, sin tapa o diseñadas únicamente para exhibición.
- Cajas deterioradas, quebradas o sin resistencia suficiente.
- Cajas selladas con scotch, cuerda o elementos que no correspondan a cinta de embalaje.
- Cinta ecológica o de papel para cerrar cajas, debido al riesgo de ruptura o desprendimiento.
- Productos expuestos o cuyo contenido pueda verse desde el exterior.

EJEMPLO: SARTÉN

Incorrecto: sartén dentro de una bolsa negra sin protección estructural. Correcto: sartén protegido, inmovilizado y embalado en una caja rígida que soporte la manipulación y evite golpes que puedan abollarlo.

4.4 Tamaño de la caja

Selecciona una caja acorde al producto. Si existe espacio libre, debe utilizarse material de relleno suficiente para evitar movimiento y para impedir que la caja se deforme cuando sea sometida a apilamiento.

En productos pequeños, la caja debe permitir además colocar correctamente la etiqueta de envío de 10 x 15 cm.

5. Protección interna e inmovilización

La protección interna debe impedir que el producto se desplace, golpee las paredes de la caja o entre en contacto con otros productos cuando ello pueda generar daños.

5.1 Materiales de protección

- Plástico de burbujas.
- Hojas de papel enteras, preferentemente papel de estraza resistente.
- Almohadillas de aire inflables.
- Láminas de goma espuma de polietileno.

Se recomienda utilizar aproximadamente 5 cm de material acolchado entre cada artículo y el interior de la caja cuando corresponda.

PRUEBA DE MOVIMIENTO

Una vez cerrado el embalaje, agita suavemente la caja. El contenido no debe moverse. Si se desplaza, agrega material de relleno o mejora la protección antes de entregar el bulto.

5.2 Productos que pueden abollarse, rayarse o deformarse

Productos metálicos, menaje, artículos con superficies pintadas o esmaltadas y otros productos susceptibles a golpes deben contar con protección que absorba impactos y evite el contacto directo con superficies rígidas.

- No enviar estos productos únicamente dentro de una bolsa plástica.
- Proteger bordes, esquinas, asas, tapas y partes salientes.
- Evitar espacios libres que permitan desplazamiento.
- Cuando el producto pueda abollarse, utilizar caja rígida y material amortiguador.

5.3 Productos pequeños

Los productos pequeños que no puedan transportarse en bolsas de seguridad deben ir dentro de una caja y utilizar burbujas o material de relleno para inmovilizarlos. La caja debe disponer de superficie suficiente para adherir la etiqueta.

6. Requisitos según tipo de producto

Tipo de producto	Preparación mínima	Puntos críticos
Sartenes, ollas y menaje metálico	Caja rígida + protección/amortiguación + inmovilización.	Evitar abolladuras, rayaduras y golpes.
Vidrio, cerámica, loza y botellas	Protección individual con burbuja + separadores/inmovilizadores + relleno + caja resistente.	Evitar contacto entre piezas y movimiento.
Líquidos, cremas, shampoo, detergentes y similares	Caja impermeable/resistente a fugas; puede utilizarse bolsa interior como contención adicional.	Evitar derrames que afecten otros envíos.
Espejos, cristales y muebles de vidrio	Cartón corrugado doble + aislación de 2 mm + marco/protección según el producto.	Proteger ambas caras y evitar impactos.

Productos pequeños	Caja + burbuja/papel/relleno para inmovilización.	Debe existir espacio para etiqueta.
Productos con empaque original adecuado	Puede mantenerse el empaque original si protege suficientemente el producto.	Debe estar íntegro, cerrado y correctamente etiquetado.
Big Ticket	Caja/protección estructural y esquineros cuando corresponda + pallet cuando aplique.	El pallet debe evitar movimientos de la carga.
Televisores	Protección del producto + elementos que faciliten manipulación; paletizado según condición aplicable.	Posición vertical y centrada en pallet cuando corresponda.
Alfombras	Bolsa plástica transparente que cubra todo el artículo y quede sellada en ambos extremos.	Doblar cilíndricamente para evitar quiebres; incluir Hang Tag con dimensiones.

6.1 Productos sensibles

El manual Hites identifica como sensibles, entre otros, productos de alto valor o que requieren especial cuidado de manipulación.

- Accesorios de videojuegos y tecnología.
- Audio, computación y telefonía.
- Cuidado personal, maquillaje y perfumes.
- Joyería, relojería, anteojos y smartwatch.
- Carteras, bolsos y mochilas.
- Farmacia, gourmet y lencería/corsetería.
- Vestuario/moda.
- Vinos, cervezas y licores.

Para estos bultos, el manual Hites establece protección interior, bolsa de seguridad, etiqueta en el cierre, medidas para evitar adulteración y distintivo de frágil cuando corresponda.

6.2 Productos con vidrio

11. Proteger cada botella individualmente con papel de embalaje o plástico de burbujas.
12. Agregar material protector en el fondo de la caja.
13. Colocar las botellas verticalmente.
14. Separarlas entre sí y de las paredes de la caja.
15. Rellenar todos los espacios vacíos para evitar movimiento.
16. Sellar la caja con cinta resistente.
17. Identificar claramente el bulto como frágil y señalar la posición cuando corresponda.

7. Productos especiales y Big Ticket

7.1 Muebles

- Armarios, bibliotecas, esquineros y vitrinas: protección con capa de aislamiento de 2 mm, esquineros de plumavit de 1 cm y caja de cartón de densidad 14C, según especificación del manual Hites.
- Arrimos desarmados: proteger cubierta y componentes, utilizar esquineros interiores y caja de cartón de densidad 14C.
- Mesas de centro desarmadas: proteger cada pieza; incluir instructivo de armado; tornillos/pernos dentro de bolsa de nylon adherida bajo la cubierta; utilizar esquineros y caja 14C.
- Para muebles que puedan sufrir daños por arrastre, incorporar protección adicional en los extremos y patas según la especificación del producto.

7.2 Vidrios, espejos y cristales

Las cubiertas de vidrio, cristales y espejos deben embalarse en cartón corrugado doble. El vidrio debe estar protegido con aislapol de 2 mm y contar con marco de plumavit o madera de 3 cm de ancho, adecuando el espesor al grosor del vidrio.

7.3 Vestuario, accesorios y calzado

Para estas categorías, el manual Hites establece un peso máximo de 20 kg por caja.

IMPORTANTE

El peso y las dimensiones informadas deben corresponder al bulto real.

8. Etiquetado y trazabilidad

8.1 Ubicación de la etiqueta

- Colocarla en una superficie plana, limpia y visible.
- Evitar esquinas, aletas y superficies curvas.
- Mantener el código de barras íntegro y sin dobleces.
- No cubrir el código de barras con cinta adhesiva u otros envoltorios.
- La etiqueta debe ser 100% visible.
- Dimensión de referencia: 10 cm de ancho x 15 cm de alto.

8.2 Reglas de las etiquetas

- Cada bulto debe tener su propia etiqueta.
- No fotocopiar, reutilizar ni modificar etiquetas para otros bultos.
- En pedidos multibulto, cada pieza debe mantener la misma OS y su numeración correspondiente (ejemplo: 1/2 y 2/2).
- Si se reutiliza una caja, retirar etiquetas, marcas y códigos de barras anteriores.
- Cuando corresponda, incorporar instrucciones de manipulación: FRÁGIL, MANIPULAR CON CUIDADO o NO APILAR.

9. Paletización y estiba

9.1 ¿Cuándo se requiere pallet?

- Carga con dimensiones superiores a 150 x 100 x 90 cm: debe venir paletizada.
- Todo electrodoméstico delicado debe venir paletizado, independiente de sus dimensiones.
- Retiros sobre 15 OS deben venir paletizados.
- Los productos Big Ticket deben venir paletizados, incluyendo lavadoras, refrigeradores, sofás y secadoras.

9.2 Condiciones del pallet

- Utilizar pallets en buen estado, con sus tablas y 9 tacos, sin piezas quebradas.
- El tamaño del pallet debe ser acorde al tamaño de la carga para evitar movimiento.
- Cada bulto del pallet requiere su propia etiqueta.
- La carga debe mantenerse estable y correctamente fijada.

9.3 Estiba

- Colocar cargas ligeras encima de las pesadas para evitar aplastamiento.
- Ubicar mercancías líquidas debajo de las sólidas, considerando el riesgo de fuga.
- Evitar que la carga sobresalga o quede inestable.
- Utilizar sistemas de fijación adecuados, como stretch film o fleje, según corresponda.

9.4 Televisores sobre pallet

Cuando corresponda paletizar un televisor, colocarlo verticalmente, a 90°, en el centro del pallet, alineado y centrado.

10. Peso y dimensiones

- Es obligatorio informar peso y dimensiones del bulto.
- El operador verifica estas variables mediante volumetría o cubicaje manual.
- Carga de hasta 150 x 100 x 90 cm y hasta 50 kg: factible de sortear sin exigencia de paletización, salvo las excepciones indicadas.

11. Errores frecuentes: NO HAGAS ESTO

❌ Incorrecto	✅ Correcto
Sartén dentro de bolsa negra sin protección.	Sartén protegido e inmovilizado dentro de caja rígida.
Producto suelto dentro de una caja grande.	Relleno suficiente para impedir movimiento.
Caja abierta o sin tapa.	Caja rígida, íntegra y cerrada.
Etiqueta doblada en una esquina.	Etiqueta plana, visible y en la cara de mayor superficie.
Código de barras cubierto con cinta.	Código de barras completamente visible.
Caja reutilizada con etiquetas antiguas.	Caja reutilizada sin etiquetas ni códigos anteriores.
Vidrio junto a otro vidrio sin separadores.	Cada pieza protegida y separada mediante inmovilizadores.
Líquido en bolsa como única protección.	Caja impermeable/resistente a fugas y protección interna.
Pallet con carga suelta.	Carga estable, alineada y correctamente fijada.

Resumen:

1 TU RESPONSABILIDAD

El Seller es responsable de entregar cada producto correctamente protegido, embalado, sellado y etiquetado antes de ser entregado al operador logístico.

La cadena logística del Marketplace:

Manipulación → Clasificación → Transporte → Almacenamiento → Última milla

Cumplir estas directrices es importante para respaldar al Seller ante daños durante el traslado.

2 ANTES DE ENTREGAR TU PRODUCTO: ¿ESTÁ CORRECTAMENTE EMBALADO?

- El producto no puede quedar expuesto.
- El embalaje debe soportar golpes, presión y manipulación.
- El producto no debe moverse dentro del embalaje.
- Las partes susceptibles a golpes, rayaduras, quiebres o abolladuras deben estar protegidas.
- El embalaje debe ser adecuado al tamaño y peso del producto.
- El bulto debe poder ser manipulado sin que el producto se salga, deforme o dañe.
- La etiqueta debe quedar visible y correctamente adherida.

PRUEBA SIMPLE



Agita suavemente la caja. Si el producto se mueve, el embalaje NO está correctamente preparado.

3 EMBALAJES PERMITIDOS Y NO PERMITIDOS

PERMITIDOS (Como embalaje principal)



Caja de cartón rígida, de 6 lados intacta y con solapas.

Sobre acolchado o bolsa tipo flyer sellada.

Bolsa plástica tipo courier (opaca) debidamente sellada.

Deben evitar que el contenido sea visible desde el exterior y proteger el producto de impactos, presión y caídas.

NO PERMITIDOS (Como embalaje único)



Bolsas negras plásticas.

Cargas envueltas en film.

Sacos o bolsas de cualquier tipo.

Cajas abiertas o sin tapa.

Bolsas de papel (Kraft o de tiendas).

Producto expuesto o sin protección.

EJEMPLO CLAVE

SARTÉN

INCORRECTO

En bolsa negra.



Riesgo de abolladuras, rayaduras y deformaciones por golpes y presión durante el transporte.

CORRECTO

Protegido y en caja.



Protección interior + inmovilización del producto + caja rígida sellada.

4 TIPO DE PRODUCTO Y EMBALAJE REQUERIDO

TIPO DE PRODUCTO	EMBALAJE MÍNIMO REQUERIDO
Pequeños / Frágiles (electrónica, accesorios, hogar)	Caja + protección interior (espuma, burbuja) + inmovilización del producto.
Vidrio / Loza / Cerámica	Protección individual + separadores + relleno + caja rígida.
Líquidos	Envase sellado + protección contra derrames + caja impermeable + material absorbente.
Electrodomésticos / Big Ticket	Caja adecuada + protección interior + esquineros + paletizado cuando corresponda.
Vestuario / Textil	Bolsa o caja adecuada. Máx. 20 kg por caja.
Muebles / Home	Protección de bordes y esquinas + cartón corrugado + paletizado cuando corresponda.

5 MATERIALES DE RELLENO Y PROTECCIÓN

Utiliza materiales que amortigüen y mantengan el producto inmóvil.



Plástico burbuja

Espuma / Foam

Cartón corrugado

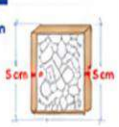


Cojines de aire

RECOMENDACIÓN BLUE EXPRESS

Usa al menos 5 cm de material de amortiguación entre el producto y el interior de la caja.

El contenido no debe moverse al agitar suavemente el bulto.



6 PRODUCTOS FRÁGILES (VIDRIO, LOZA, CERÁMICA)

- Protege cada unidad individualmente.
- Usa plástico burbuja, separadores y divisiones.
- Rellena los vacíos para evitar movimiento.
- Marca el paquete con etiquetas visibles: "FRÁGIL" y "ESTE LADO ARRIBA".











Mas imagenes: Asegúrate que el producto quede correctamente embalado, sellado y etiquetado





12. Checklist del Seller antes del despacho

Antes de entregar cualquier pedido, el Seller debe revisar todos los puntos siguientes:

☐ El producto está completamente protegido.
☐ El producto no queda visible desde el exterior.
☐ El embalaje es adecuado al tipo, peso, tamaño y fragilidad del producto.
☐ El producto está inmovilizado y no se desplaza dentro del embalaje.
☐ Las partes sensibles a golpes, rayaduras o abolladuras están protegidas.
☐ La caja está íntegra, rígida y completamente cerrada.
☐ La caja está sellada con cinta de embalaje.
☐ No se utiliza bolsa negra, saco o film como único embalaje cuando se requiere protección estructural.
☐ Los productos frágiles cuentan con protección y señalización.
☐ Los líquidos están protegidos contra derrames.
☐ La etiqueta está correctamente impresa.
☐ La etiqueta está limpia, plana, visible y sin dobleces.
☐ El código de barras está íntegro y no está cubierto.
☐ No existen etiquetas antiguas en el bulto.
☐ Los pedidos multibulto están correctamente numerados.
☐ El peso y dimensiones corresponden al bulto real.
☐ El pallet, cuando corresponde, está en buen estado y la carga está estable.
☐ La carga paletizada tiene las etiquetas correspondientes.

ÚLTIMA PREGUNTA ANTES DE DESPACHAR

Si el bulto se cae, se golpea, se apila bajo otros productos o es manipulado varias veces durante el transporte, ¿el producto seguirá llegando en las mismas condiciones en que salió del Seller? Si la respuesta es no, debes mejorar el embalaje antes de entregarlo.

13. Canales de contacto Marketplace Hites

Canal	Contacto
Equipo Logístico	proveedores.marketplace@hites.cl
Jefatura de Área	sandra.carrasco@hites.cl
Gerencia	tomas.kappes@hites.cl
Equipo Logístico Post Venta / Retiro Big Ticket	retiros.marketplace@hites.cl

14. Cierre

El correcto embalaje es parte fundamental de la operación Marketplace. Una preparación adecuada permite proteger el producto, facilitar su manipulación, mantener la trazabilidad y reducir incidencias durante el transporte.

RECUERDA

Cubrir el producto no es lo mismo que protegerlo. El objetivo es que el producto llegue al cliente en las mismas condiciones en que fue preparado por el Seller.