Marketplace
cencosud

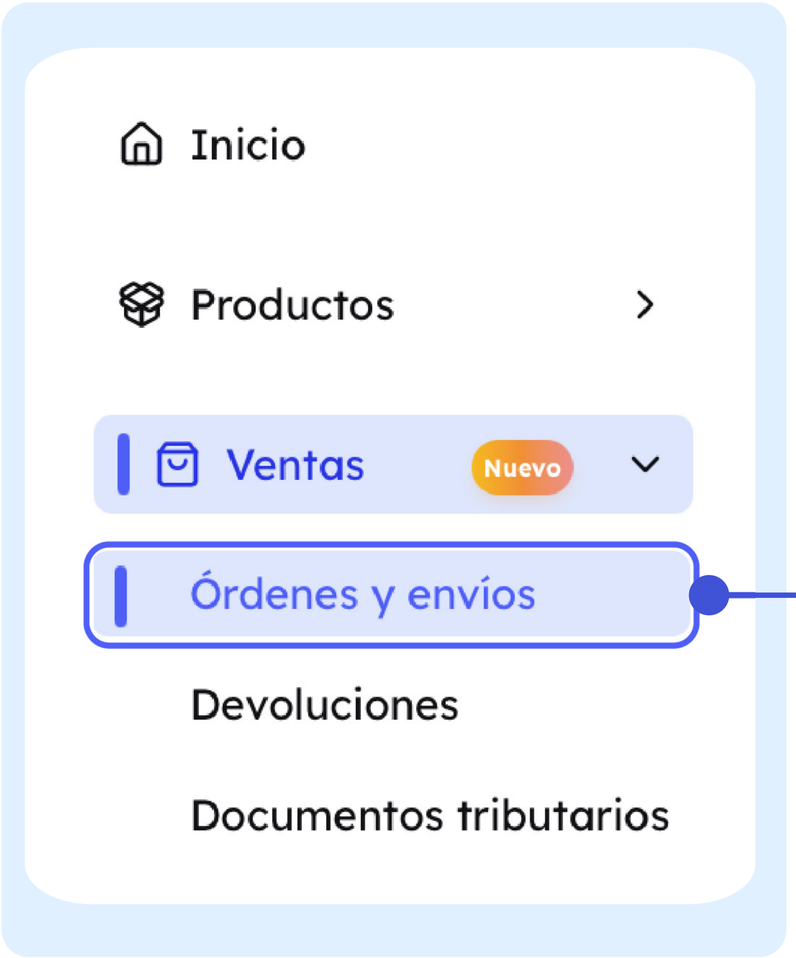
Capacitación
Órdenes y envíos

Onboarding Marketplace Cencosud

Edición 2026

Órdenes y envíos

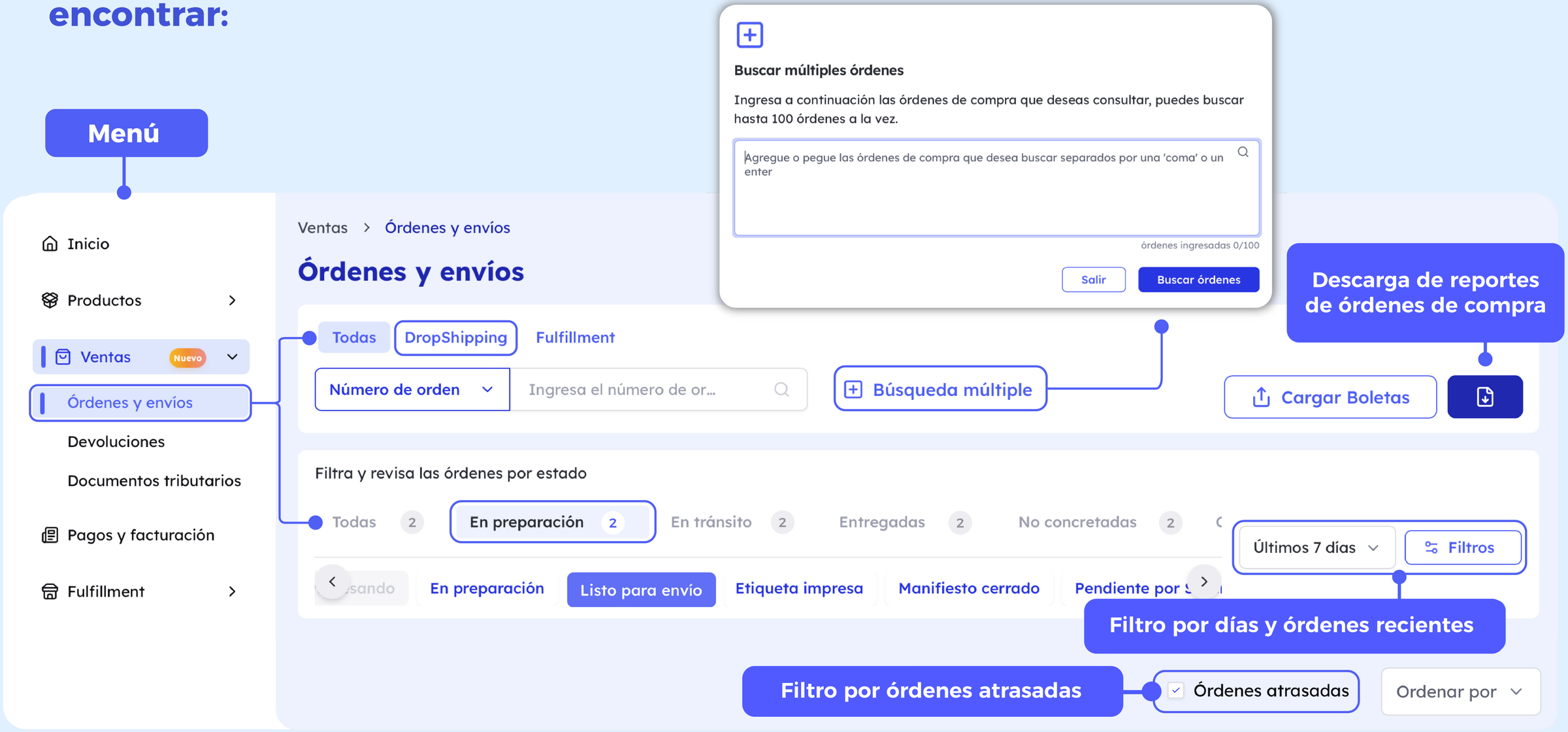
Para acceder al módulo, al ingresar al Seller Center dirígete al **ícono de Ventas**



Aquí podrás encontrar la opción de Órdenes y envíos

En este módulo podrás gestionar todo el ciclo de tus pedidos.

Dentro del módulo podrás encontrar:



Estados de orden

Las órdenes de compra pueden encontrarse en los siguientes estados:



En preparación

Pedidos que debes preparar y entregar al operador logístico **(plazo máximo: 24 horas)**



En tránsito

Órdenes entregadas al courier y en camino al cliente



Entregadas

Pedidos entregados al cliente final. **El pago se libera 24 horas después**



No concretadas

Cancelaciones por quiebre de stock o por solicitud del cliente



Con errores

Problemas de dirección u otros inconvenientes de entrega

Detalles de la orden de compra



1. **Desplegar detalle**
   Al hacer clic en la flecha podrás abrir el detalle de la orden

2. **Tipo de envío**
   Indica si la orden corresponde a Fulfillment (FF) o DropShipping (DS)

3. **N° de orden de compra**
   Es el identificador principal de la orden. **Este número debes usar para guardar la boleta o factura en PDF.**

4. **Fecha de solicitud**
   Muestra cuando el cliente generó la orden

5. **Fecha de entrega al courier**
   Fecha de cumplimiento de entrega **no entregar antes ni después.**

6. **Nombre del cliente**
   Persona que realizó la compra

7. **Cantidad de productos**

8. **Estado de la orden**
   Estado actual del proceso

9. **Acciones disponibles**
   Imprimir etiquetas directo y ver el detalle de la orden

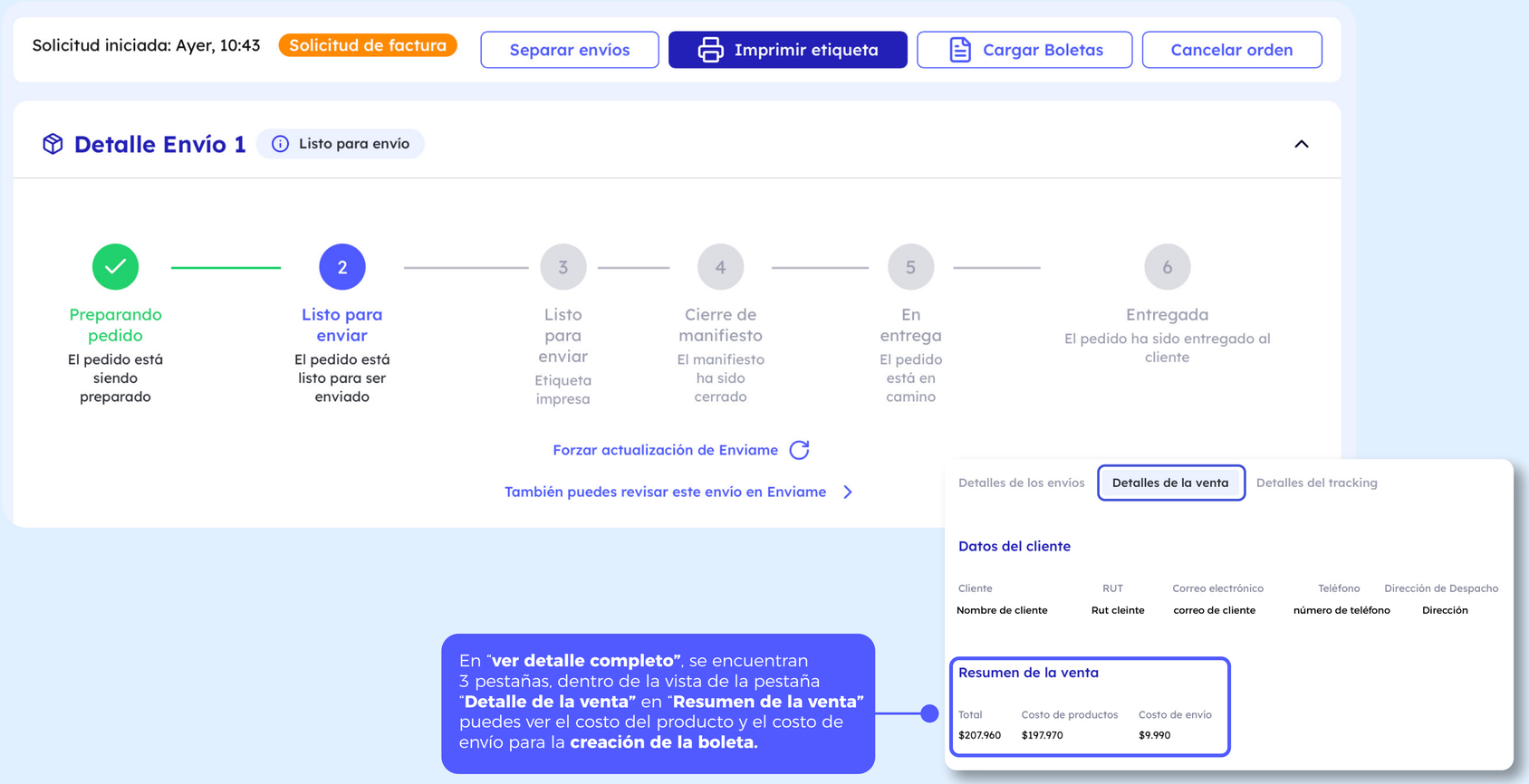
Importante

Si tienes quiebre de stock, utiliza el botón Cancelar producto. El SKU se despublicará por 1 día para evitar nuevas órdenes.

Cumple siempre la fecha de entrega al courier, ya que impacta directamente tu nivel de servicio.

Impresión de etiquetas

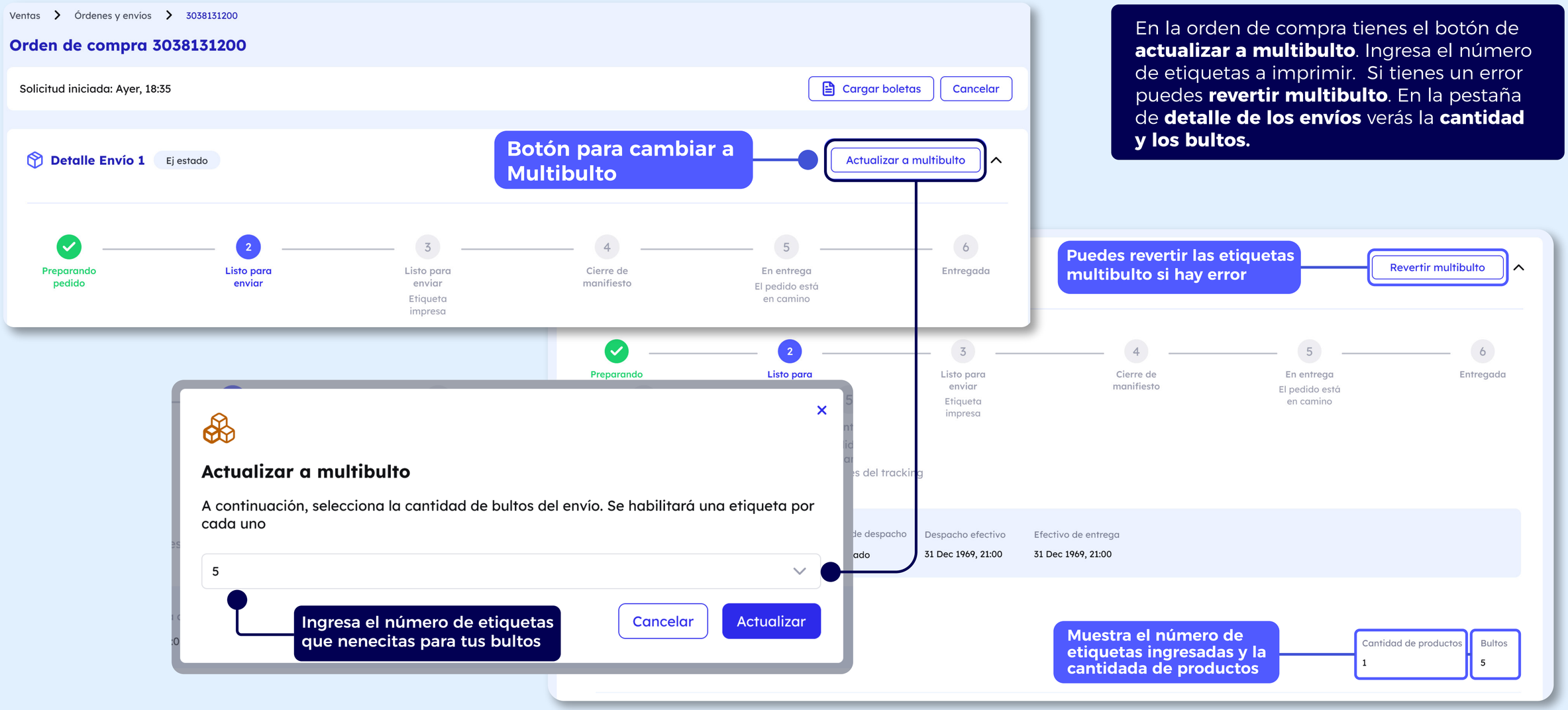
Imprime directamente del seller center tus etiquetas, cambia a multibulto y separa envíos.



En “**ver detalle completo”**, se encuentran 3 pestañas, dentro de la vista de la pestaña “**Detalle de la venta”** en “**Resumen de la venta”** puedes ver el costo del producto y el costo de envío para la **creación de la boleta.**

Al imprimir etiquetas, el estado de la órden cambia automáticamente a **Listo para enviar**

Etiquetas Multibulto



En la orden de compra tienes el botón de **actualizar a multibulto**. Ingresa el número de etiquetas a imprimir. Si tienes un error puedes **revertir multibulto**. En la pestaña de **detalle de los envíos** verás la **cantidad y los bultos.**

Separar Envíos



Agendar retiro

Para agendar un retiro **debes tener un mínimo de 6 órdenes.**

*Si tienes menos de 6 órdenes debes llevar los productos a un punto pickup

El retiro debe ser solicitado con **24 horas de anticipación**

Excepción - Productos de gran tamaño

Si tu producto es mayor a:

+70cm y/o **+30kg**

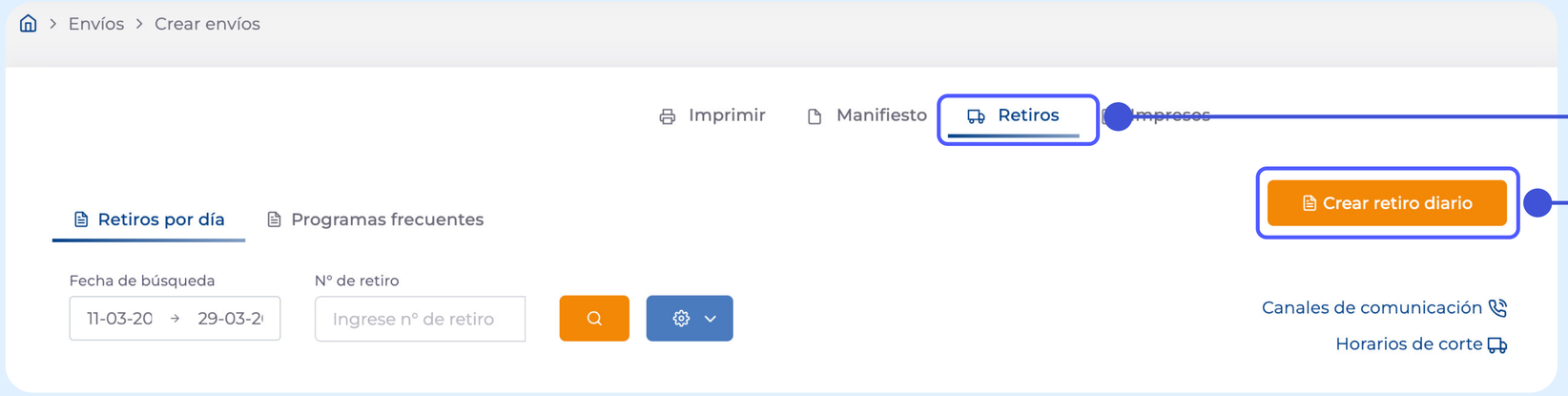
Puedes solicitar retiro teniendo menos de 6 órdenes, informando medidas y peso correctamente

Corte horario para entrega a carrier

Punto pick up: Órdenes hasta las 12 del día, se entregan el mismo día en horario PM. Órdenes que caen posterior a las 12 del día se entregan hasta las 16 horas de la fecha indicada en OC.

Retiro en bodega: creación de retiro hasta las 10 am, para retiro dentro del día de la fecha que indica la OC.

Para agendar:
Ingresa a la plataforma **Enviame**

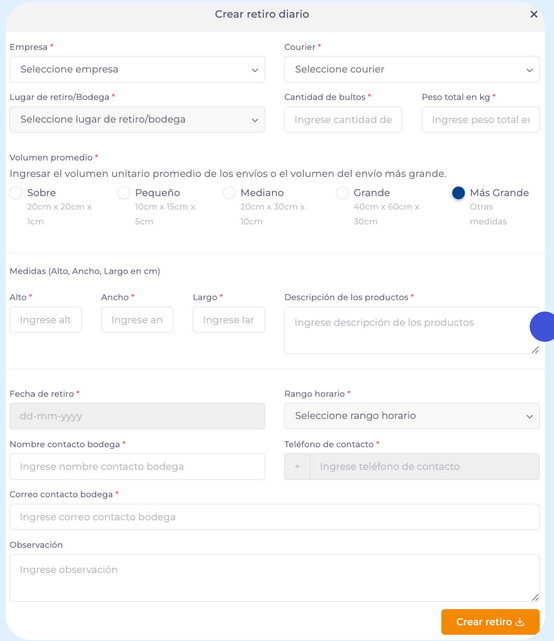


1

Ingresa a la pestaña retiros

2

Presiona crear retiro diario

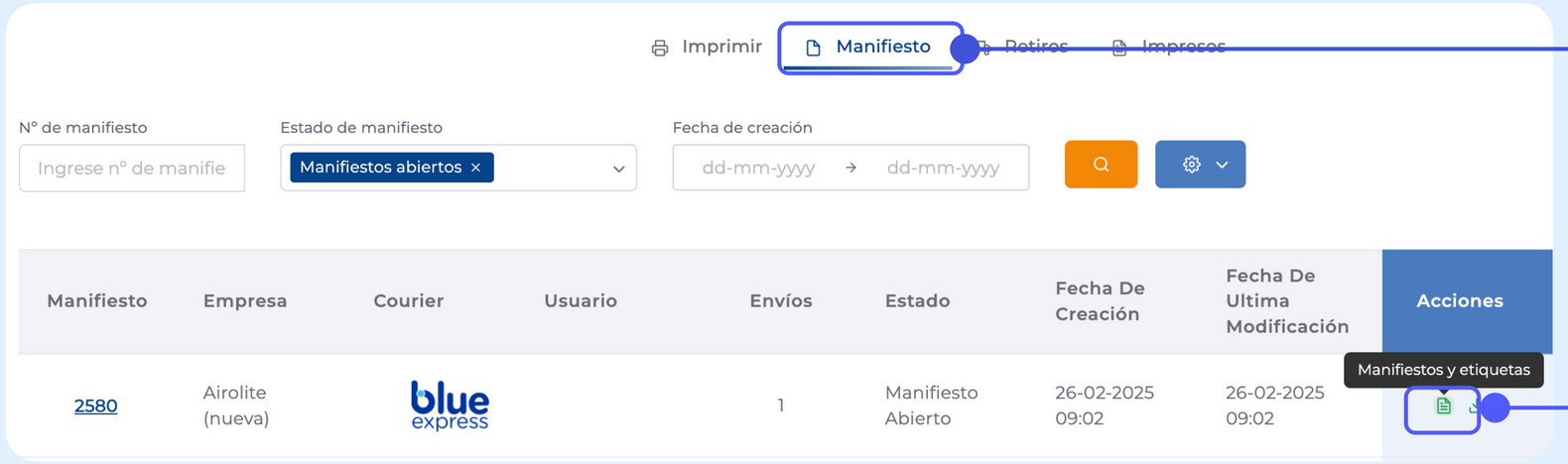


3

Ingresa la información de tu retiro

Manifiesto

Una vez preparado el envío, **debes cerrar y luego confirmar el manifiesto**:



1

Ingresa a la pestaña manifiesto

2

Selecciona previsualizar



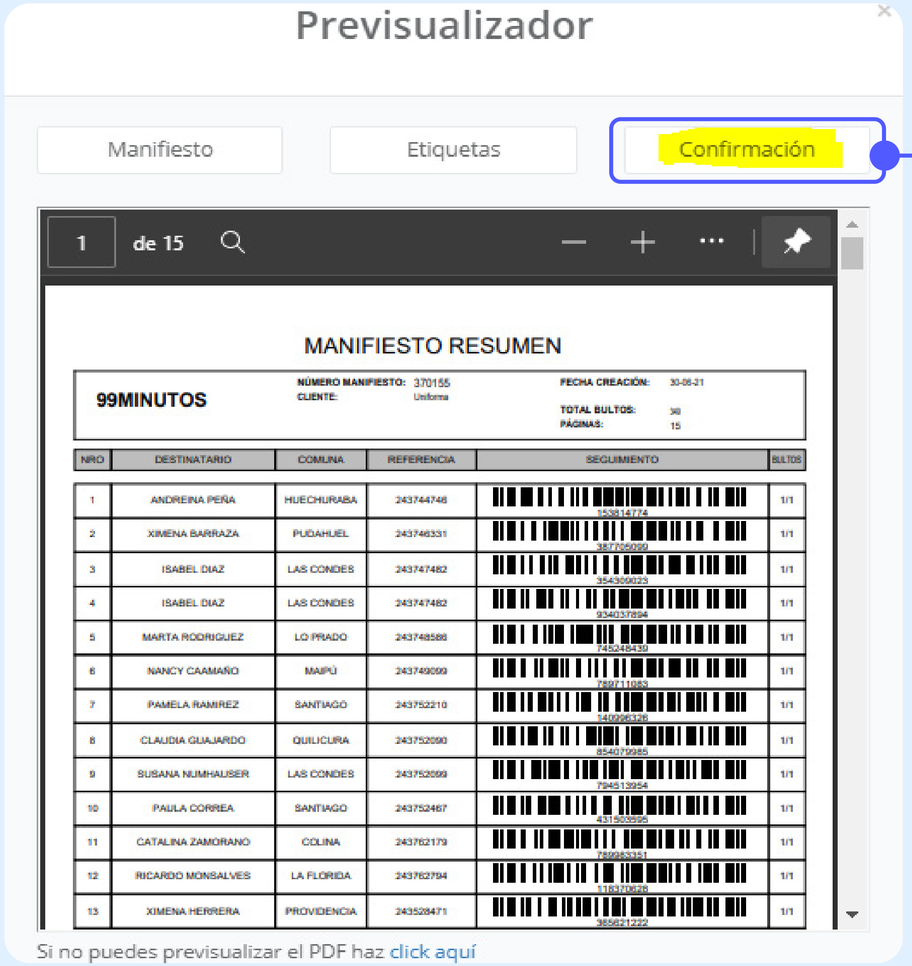


3

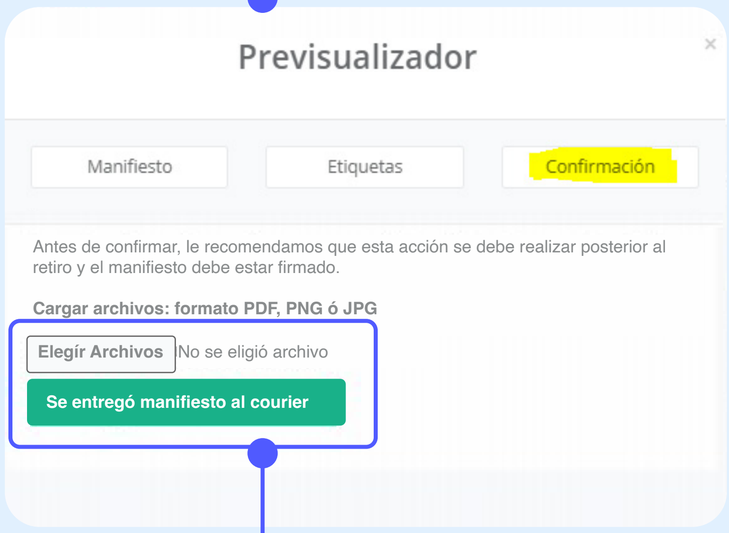
Una vez cerrado el manifiesto prodrás imprimirlo

Confirmar entrega al courier

El manifiesto **debe estar firmado o timbrado por el transportista**



Confirma aquí



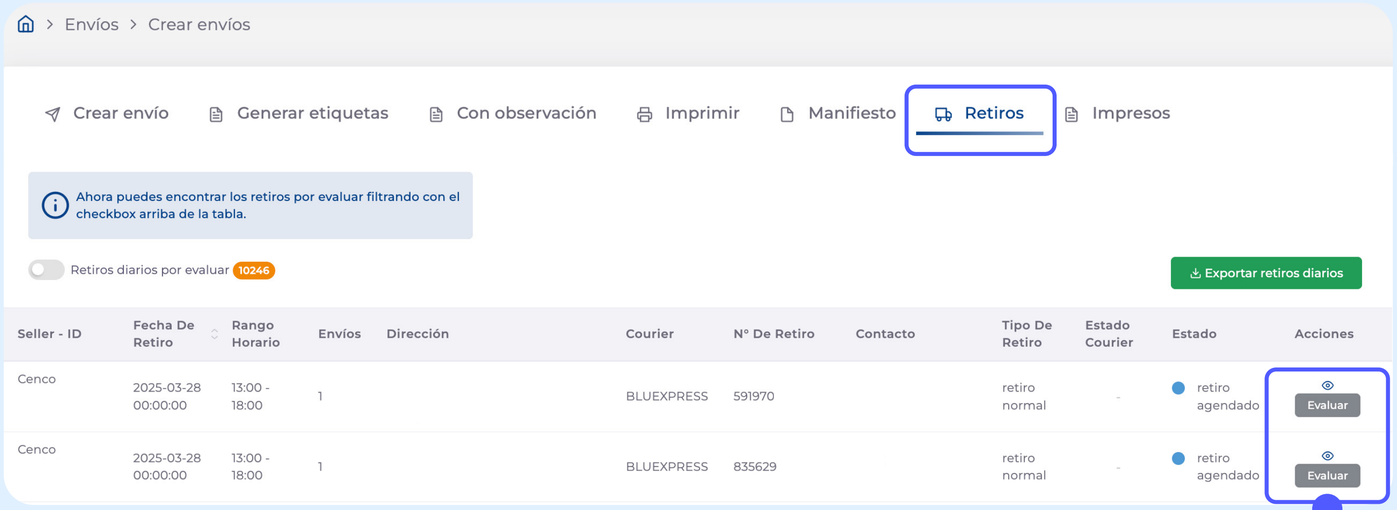
Carga el archivo firmado (PDF, PNG o JPG) y presiona “Se entregó manifiesto al courier”

Cambio de estado

Confirmar manifiesto asegura que entregaste la mercadería al operador logístico y que cumpliste con el tiempo de entrega, debe estar firmado o timbrado por el transportista o cargar imagen de correo enviado por punto Pick up.

Evaluar retiro

Este proceso de evaluación está **disponible por 24hrs**



Importante

Si el retiro no se realiza por parte del operador logístico, debes evaluar el retiro como “No retirado”. **Este proceso evitara que tengas un mal nivel de servicio.**

Selecciona evaluar y responde según tu experiencia



Nivel de servicio y reputación

¿Cómo mantener un buen nivel de servicio y reputación?

Órdenes de compra entregadas a tiempo

El nivel de servicio se mide de acuerdo con el grado de cumplimiento en tiempo y forma por parte del Vendedor, al despacho y entrega de los productos al cliente.

Quiebres o cancelaciones

El quiebre de stock se produce cuando por alguna causa sobreviniente o evento específico, no es posible entregar un producto a consecuencia de falta de disponibilidad.

Gestión y reclamos

El reclamo es una presentación que efectúa un cliente dando cuenta del incumplimiento del servicio del Vendedor, relativos a la falta de envío u emisión de documentos tributarios vinculados a las órdenes de compra.



Escanea el código QR para **conocer más sobre los niveles de reputación y los beneficios asociados**.

Costos logísticos

Según tu reputación es el cobro de costos logísticos

Tabla #1: Despacho producto **menor o igual a 29.990**

Peso Logístico	Bajo	Medio	Bueno	Destacado
0 a 1 kg	2.390	1.890	1.190	1.000
1 a 2 kg	2.390	1.890	1.190	1.000
2 a 3 kg	2.390	1.890	1.190	1.000
3 a 5 kg	2.690	2.190	1.690	1.390
5 a 10 kg	7.190	5.790	3.590	2.990
10 a 20 kg	14.390	11.490	6.990	5.990
20 a 30 kg	16.790	13.390	8.290	6.990
30 a 40 kg	18.990	15.190	9.490	7.890
40 a 50 kg	19.190	15.390	9.690	8.090
50 a 70 kg	21.790	17.590	10.890	8.990
70 a 100 kg	22.990	18.490	11.490	9.490
100 a 150 kg	24.190	19.490	12.090	9.990
150 a 200 kg	27.790	22.390	13.890	11.490
200 a 250 kg	40.890	32.990	20.490	16.990
250 a 300 kg	52.790	42.590	26.490	21.990
300 a 350 kg	55.290	44.590	27.690	22.990
350 a 400 kg	55.290	44.590	27.690	22.990
400 a 450 kg	57.590	46.490	28.890	23.990
450 a 500 kg	57.590	46.490	28.890	23.990
500 a 550 kg	74.290	59.990	37.290	30.990
550 a 600 kg	74.290	59.990	37.290	30.990
>600	74.290	59.990	37.290	30.990

Tabla 2: Despacho producto **mayor a 29.990**

Peso Logístico	Bajo	Medio	Bueno	Destacado
0 a 1 kg	6.690	5.390	3.490	2.990
1 a 2 kg	7.690	6.190	3.990	3.290
2 a 3 kg	7.890	6.390	4.190	3.490
3 a 5 kg	8.290	6.690	4.290	3.690
5 a 10 kg	9.990	7.990	4.990	3.990
10 a 20 kg	14.390	11.490	6.990	5.990
20 a 30 kg	16.790	13.390	8.290	6.990
30 a 40 kg	18.990	15.190	9.490	7.890
40 a 50 kg	19.190	15.390	9.690	8.090
50 a 70 kg	21.790	17.590	10.890	8.990
70 a 100 kg	22.990	18.490	11.490	9.490
100 a 150 kg	24.190	19.490	12.090	9.990
150 a 200 kg	27.790	22.390	13.890	11.490
200 a 250 kg	40.890	32.990	20.490	16.990
250 a 300 kg	52.790	42.590	26.490	21.990
300 a 350 kg	55.290	44.590	27.690	22.990
350 a 400 kg	55.290	44.590	27.690	22.990
400 a 450 kg	57.590	46.490	28.890	23.990
450 a 500 kg	57.590	46.490	28.890	23.990
500 a 550 kg	74.290	59.990	37.290	30.990
550 a 600 kg	74.290	59.990	37.290	30.990
>600	74.290	59.990	37.290	30.990

Tarifas con IVA incluído

Los costos logíticos están relacioneados con la **reputación** obtenida por el seller y según el peso logístico de la categoría, entrega el valor de despacho.



Marketplace
cencosud

¿Necesitas ayuda?

Ingresa un ticket a través de los canales
de soporte disponibles en el Seller Center.

Onboarding Paris Marketplace

Plataforma Envíame

Accede desde
https://cencosud.enviame.io o
escanea el código QR

Desde aquí podrás organizar tu distribución y logística, para automatizar procesos y centralizar la información de tus envíos.

Separar envíos

Puedes revertir la separación de envíos

