



# POCE+

## Preparación operativa y capacidades ampliadas para el comercio electrónico y el comercio mundial

Acelerar la modernización operativa, digital y logística en toda la red postal mundial para satisfacer las crecientes demandas del comercio electrónico internacional durante el ciclo 2026–2029

## INICIATIVA PREVIA DE LA UPU Y SU IMPACTO POCE 3 (2022-2025)

De 2022 a 2025, el programa regional de eficacia operativa y desarrollo del comercio electrónico (POCE 3) prestó apoyo a más de 150 operadores designados para fortalecer sus capacidades operativas, digitales y logísticas con el fin de gestionar mejor el rápido crecimiento del comercio electrónico mundial. Los resultados demostraron mejoras sustanciales y cuantificables en todas las regiones:

### VISIBILIDAD DE EXTREMO A EXTREMO

Importantes mejoras en el seguimiento a nivel de envío, que alcanzó o superó el 80% en muchas regiones.

Mayor adopción de acontecimientos de intercambio electrónico de datos (EDI) normalizados, lo que permite flujos internacionales más predecibles.

### CALIDAD DE LOS DATOS Y CUMPLIMIENTO (INFORMACIÓN ELECTRÓNICA ANTICIPADA/ITMATT)

Ganancias que van de +30 a +65 puntos porcentuales, según la región.

Mayor cumplimiento de las exigencias en materia de información electrónica anticipada obligatoria para las aduanas y la seguridad del transporte.

### DESEMPEÑO OPERATIVO Y EN MATERIA DE TRANSPORTE

Reducciones en los plazos de tránsito de extremo a extremo que van de seis a 12 días.

Los plazos de transporte internacional mejoraron entre cuatro y siete días en la mayoría de las regiones.

### DESEMPEÑO DEL TRATAMIENTO ADUANERO

Los plazos de despacho a la importación se redujeron de varios días a minutos en muchas regiones.

Los intercambios electrónicos Correos–aduanas y Correos–transportistas se fortalecieron.

### DESEMPEÑO DEL SERVICIO EMS

Aumentos de más de 30 puntos porcentuales en varias regiones, que en algunos casos superan el 90%.

**POCE 3 aceleró significativamente la modernización postal, mejoró la armonización con las normas mundiales de la UPU y fortaleció la fiabilidad del servicio para el comercio electrónico transfronterizo. No obstante, sigue habiendo deficiencias en materia de certificación, de digitalización avanzada y de integración plena de la cadena logística, deficiencias que el programa POCE+ abordará ahora directamente.**

# ¿POR QUÉ POCE+?

## CONTEXTO Y JUSTIFICACIÓN

El comercio electrónico mundial sigue expandiéndose rápidamente, pero la cadena logística postal internacional se enfrenta a desafíos sin precedentes:

## POCE+ ESTÁ DISEÑADO PARA RESPONDER A ESTOS DESAFÍOS

El proyecto ofrece un marco de modernización mejorado y más integrado, centrado en:

la interoperabilidad digital

la facilitación del comercio

la integración logística

el fortalecimiento de capacidades institucionales

la inclusión económica de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes) y de las mujeres.

### Aumento de las presiones reglamentarias y de seguridad

Los reguladores exigen ahora información electrónica anticipada completa, precisa y oportuna para cada envío internacional. Las nuevas amenazas –como los artefactos incendiarios o explosivos improvisados– exigen protocolos de seguridad más estrictos que se actualicen continuamente.

### Pasaje de los flujos tradicionales B2C a una logística B2B2C más compleja

La disminución de los volúmenes de envíos de correspondencia y el aumento de los flujos de encomiendas requieren:

- más soluciones de transporte multimodales y flexibles;
- mayor integración con los transportistas;
- procesos operativos más rápidos y mejor coordinados.

### Endurecimiento de los controles aduaneros y fiscales

Las reducciones de los umbrales *de minimis*, las normas aduaneras más estrictas y el aumento de las inspecciones exigen procesos postales armonizados y basados en datos.

### Crecientes disparidades regionales

Algunos operadores cuentan con una infraestructura digital y una interoperabilidad avanzadas; otros siguen enfrentándose a desafíos en materia de desarrollo informático, de sistemas de redacción de la dirección o de capacidad de personal.

# POCE+

## VISIÓN Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (2026-2029)

### VISIÓN

Crear una red postal mundial digital, integrada, resiliente y competitiva que dé pleno apoyo al crecimiento del comercio electrónico transfronterizo y amplíe el acceso al mercado para todos, incluidas las mipymes y las comunidades subatendidas.

## OBJETIVO MUNDIAL

Fortalecer las redes postales regionales como facilitadores esenciales de:

la innovación;

la eficacia operativa;

la transformación digital;

la facilitación del comercio;

el acceso inclusivo a los mercados mundiales;

...garantizando al mismo tiempo el pleno cumplimiento de las normas de la UPU.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

POCE+:

transformará las oficinas regionales en verdaderos centros de conocimientos especializados;

permitirá operaciones postales digitales y sin soporte papel de extremo a extremo;

creará marcos regionales integrados para el comercio electrónico y la logística;

fortalecerá las capacidades humanas e institucionales mediante capacitación específica y aprendizaje entre pares;

fomentará políticas basadas en datos empíricos y la promoción del comercio facilitado por el sector postal;

facilitará la cooperación Sur-Sur y triangular;

ampliará la inclusión de las mipymes, de las mujeres emprendedoras y de los artesanos rurales a través de TradePost y Heya;

mejorará la cooperación en todo el ecosistema postal, de transporte, aduanero y reglamentario.



# TRES PILARES ESTRATÉGICOS DE POCE+

## Pilar 1

### MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS MODULARES Y GENERACIÓN DE CONOCIMIENTOS ESPECIALIZADOS

Aprendizaje mixto  
y aprendizaje en  
línea modular

Asistencia técnica  
práctica y diagnóstico

Capacitación para  
la implementación  
en el terreno

Transferencia progresiva  
de competencias a  
expertos regionales

## Pilar 2

### COMUNIDAD COLABORATIVA Y CENTRO DE CONOCIMIENTOS

Centro de conocimientos  
digital centralizado

Recursos técnicos,  
conjuntos de herramientas  
y mejores prácticas

Comunidades de práctica  
y foros de expertos

Seminarios web y  
talleres regionales

## Pilar 3

### NORMALIZACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD Y LA EXPERIENCIA DE LA CLIENTELA

Procesos operativos y  
principales indicadores de  
desempeño armonizados

Evaluaciones de  
desempeño a nivel  
regional y nacional

Mecanismos de  
mejoramiento continuo

Mayor interoperabilidad y  
coherencia de los servicios

# COMPONENTES DEL PROYECTO Y VENTAJAS PARA LOS ACTORES

## COMPONENTES ESENCIALES

Digitalización avanzada (EDI, información electrónica anticipada, sistemas de la UPU)

Excelencia operativa y modernización de los procesos

Integración de las aduanas y facilitación del comercio

Mejoramiento de la logística, incluidas las mejoras en el primer y el último kilómetro

Seguridad, resiliencia y cumplimiento reglamentario

Inclusión de las mipymes a través de TradePost y Heya

Fortalecimiento de capacidades mediante talleres, capacitación y misiones en el terreno

## VENTAJAS

### PARA LOS OPERADORES DESIGNADOS

Distribución más rápida y predecible

Mejor visibilidad e interoperabilidad

Mayor capacidad para atraer flujos de comercio electrónico internacional

### PARA LAS ADMINISTRACIONES ADUANERAS

Información anticipada fiable

Evaluación de riesgos más rápida y precisa

Reducción de los congestionamientos y mejor cumplimiento

### PARA LOS SOCIOS DEL TRANSPORTE

Procesos normalizados y predecibles

Mejor calidad de los preavisos y de la documentación electrónica

### PARA LAS PLATAFORMAS DE COMERCIO ELECTRÓNICO Y LOS COMERCIANTES

Mejor seguimiento y transparencia

Menor variabilidad de la distribución

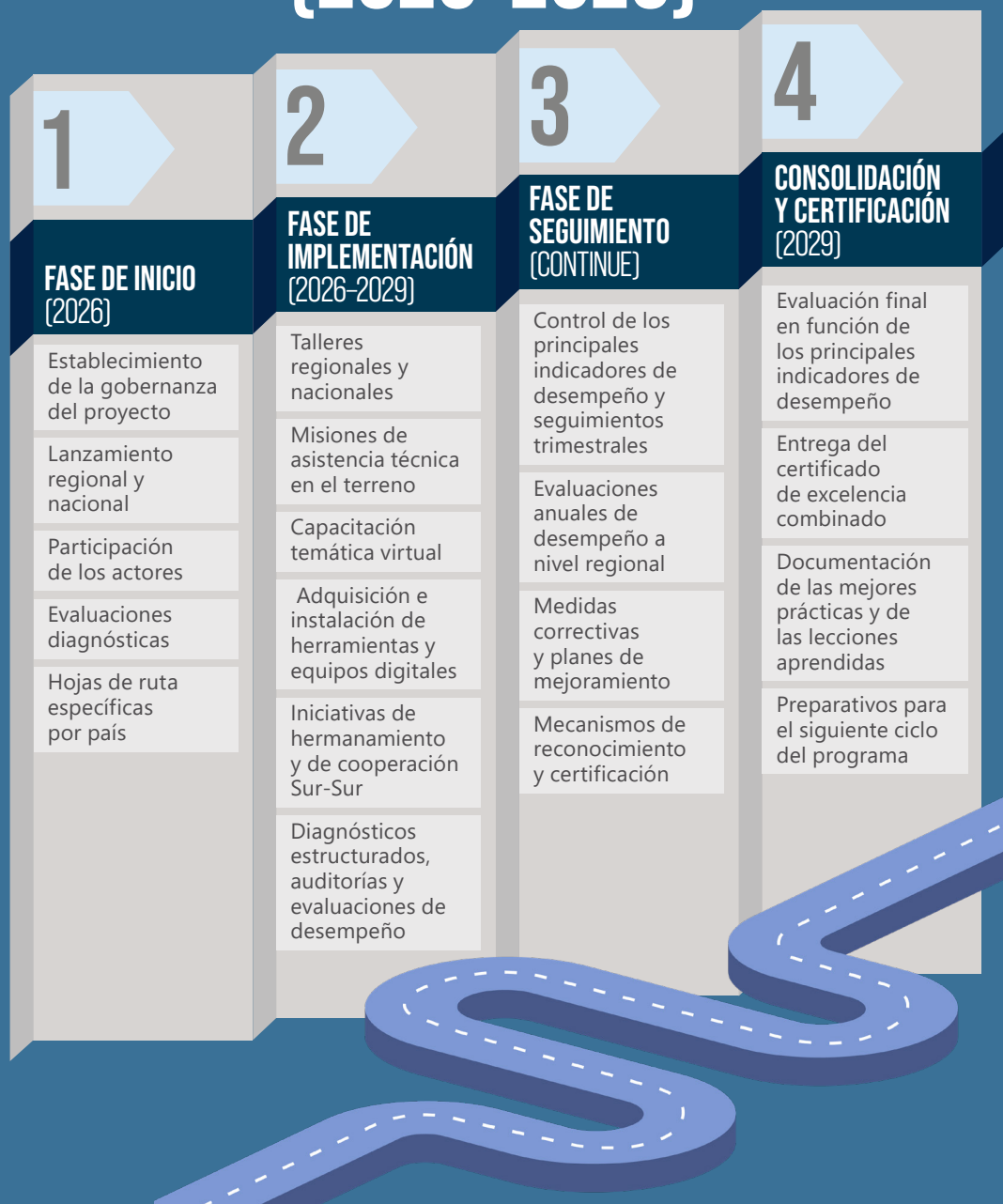
Menos expediciones no conformes y devoluciones

### PARA LAS MICRO, PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS Y LAS COMUNIDADES RURALES

Mayor acceso a los mercados mundiales

Servicios postales como centros locales para la inclusión comercial

# HOJA DE RUTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN (2026-2029)





**UNIÓN POSTAL UNIVERSAL**

Oficina internacional  
Weltpoststrasse 4  
3015 BERNA  
SUIZA

Tel: +41 31 350 31 11  
Correo electrónico: ore@upu.int

Nos complace colaborar con los operadores postales, las administraciones aduaneras, las compañías aéreas, las Uniones restringidas, los socios internacionales y los actores del comercio electrónico para promover una red postal mundial más conectada, inclusiva y eficiente.

  @UPU\_UN  
  @UNIVERSALPOSTALUNION  
  @UNIVERSAL\_POSTAL\_UNION  
 @UNIVERSAL-POSTAL-UNION

[WWW.UPU.INT](http://WWW.UPU.INT)

