



Cartilla servicios de mensajería expresa

Instrucción para proveedores en la operación física.

Contenido

1. ¿Qué es el RPME y por qué le aplica a usted?	2
2. Glosario rápido.....	3
3. Actividades y responsabilidades por etapa de la operación.....	3
3.1 Recolección y admisión del objeto postal	3
3.2 Verificación de objetos prohibidos y embalaje	4
3.3 Clasificación y consolidación	4
3.4 Transporte troncal y última milla	4
3.5 Bodegaje y custodia temporal.....	5
3.6 Última milla, entrega y prueba de entrega.....	5
3.7 Trazabilidad y reporte de eventos.....	5
3.8 Novedades, reintentos y devoluciones	5
3.9 Si un usuario reclama: gestión de PQR	6
3.10 Si hay pérdida, avería o robo: indemnizaciones	6
3.11 Protección de datos personales	6
3.12 Seguridad, inviolabilidad y actuación ante autoridades	7
3.13 Contingencias operativas.....	7
4. Lo que su equipo NUNCA debe hacer	7
¿Qué Sí pueden hacer?	7
5. Plazos legales clave que debe conocer	8
6. Lista rápida de verificación diaria	8
7. Guía de bolsillo: antes, durante y después	9

OBLIGACIONES EN LA OPERACIÓN DE MENSAJERÍA EXPRESA

Instrucción para proveedores que ejecutan la operación física por cuenta de GLE

SERVICIO DE MENSAJERÍA EXPRESA

¿Para qué sirve esta cartilla?

Para que cada persona que participa en la recolección, transporte, custodia y entrega conozca qué debe hacer, qué no puede hacer, qué debe registrar y qué riesgos se generan si se incumple.

1. ¿Qué es el RPME y por qué le aplica a usted?

El RPME (Régimen de los Servicios Postales y de Mensajería Expresa) es el conjunto de normas colombianas, principalmente la Ley 1369 de 2009 y las resoluciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC), que regulan cómo debe recolectarse, transportarse, custodiarse y entregarse un objeto postal (paquete, sobre, encomienda).

GLE cuenta con la habilitación otorgada por el Ministerio TIC para prestar el servicio de mensajería expresa. Esa habilitación no se traslada a ustedes como proveedor: ustedes ejecutan la operación física (recoger, transportar, custodiar, entregar) por cuenta de GLE y siguiendo sus guías, lineamientos y dirección.

Sin embargo, si en la ejecución del servicio ustedes incumplen alguna de las reglas del RPME —por ejemplo, pierden un paquete, no registran una entrega, abren un objeto postal o entregan datos de un usuario sin autorización— la autoridad puede sancionarnos, así el error material haya sido de ustedes. Por eso es indispensable que su equipo conozca y aplique esta cartilla en el día a día.

TRES IDEAS QUE SIEMPRE DEBEN TENER PRESENTES

- 1.** Ustedes NO (necesariamente) son un operador postal habilitado. No pueden ofrecer, cotizar ni prestar el servicio a nombre propio, a menos que cuenten con la habilitación respectiva otorgada por el MinTIC.
- 2.** Todo objeto postal debe circular SIEMPRE amparado por una guía válida emitida por GLE. Sin guía, no se recoge ni se transporta.
- 3.** Un objeto postal no se abre, no se inspecciona el contenido, y su información no se comparte con nadie sin autorización expresa de GLE.

2. Glosario rápido

Término	Qué significa	Clave operativa
Objeto postal	El paquete, sobre o encomienda que se recoge, transporta y entrega (hasta 5 kg en mensajería expresa).	Identificarlo y mantener su trazabilidad.
Guía	Documento físico o electrónico que identifica cada objeto postal: remitente, destinatario, número único. Es el "documento madre" de todo el proceso.	Sin guía válida no se recoge ni se transporta.
Prueba de entrega (POD)	Registro que demuestra que el objeto fue entregado: firma, cédula legible, foto o registro electrónico, según el protocolo de GLE.	Debe quedar registrada/cargada.
Cadena de custodia	Registro de quién tuvo el objeto postal en cada momento, desde que se recoge hasta que se entrega o se devuelve. Término operativo de trabajo, sin definición legal única.	Cada cambio de custodia debe ser trazable.
PQR	Petición, queja o reclamo que presenta un remitente o destinatario.	Se remite al canal oficial de GLE.
Novedad	Cualquier situación que impide completar la entrega en el primer intento (dirección errada, destinatario ausente, rehusado, etc.). Término operativo de trabajo.	Registrar el motivo exacto.

3. Actividades y responsabilidades por etapa de la operación

En cada etapa, el proveedor tiene obligaciones concretas; GLE debe entregar o garantizar los elementos necesarios; y cada incumplimiento genera riesgos operativos, regulatorios, económicos o reputacionales.

3.1 Recolección y admisión del objeto postal

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
Recoger el objeto únicamente en los puntos, horarios y condiciones autorizados.	Cronograma de rutas y puntos de recolección autorizados.	Recolecciones no autorizadas generan objetos postales sin trazabilidad ni responsable claro.
Verificar que el objeto tenga guía válida y vigente de GLE antes de recibirlo.	Guías físicas o acceso al sistema de generación de guías electrónicas.	Un objeto sin guía no puede identificarse ni ampararse ante una reclamación; nos expone a una posible sanción por operación irregular.
Confirmar que los datos visibles (remitente, destinatario, peso) coincidan con el objeto físico.	Formato o acceso para el registro de inconsistencias.	Datos inconsistentes derivan en extravíos y reclamaciones de usuarios.
Registrar el evento de recolección (hora, lugar, responsable) en el sistema dispuesto.	Acceso al sistema de trazabilidad y capacitación de uso.	Sin este registro no se puede acreditar el inicio de la cadena de custodia.

3.2 Verificación de objetos prohibidos y embalaje

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
Aplicar en cada recolección el listado de objetos prohibidos y restringidos que GLE le entregue.	Listado actualizado de objetos prohibidos/restringidos (no puede ser menos estricto que el mínimo legal).	Transportar un objeto prohibido puede acarrear consecuencias penales y administrativas para ambas partes.
Rechazar, como mínimo, objetos cuyo transporte prohíba la ley, objetos prohibidos en el país de destino, objetos peligrosos para el personal o que dañen otros envíos, animales vivos, dinero en efectivo o títulos al portador y metales/piedras preciosas sin asegurar, objetos vinculados a un delito, y lo que digan los convenios postales internacionales.	Listado actualizado y criterios de aplicación.	Aceptar o transportar objetos prohibidos genera exposición penal y administrativa.
Rechazar la recolección si el objeto incumple peso máximo (5 kg salvo autorización distinta), embalaje o contenido declarado.	Criterios claros de rechazo y formato para reportar el rechazo.	Aceptar objetos fuera de norma compromete la calidad del servicio y la seguridad de la operación.
No abrir ni inspeccionar el contenido del objeto por fuera del protocolo autorizado.	Protocolo escrito de verificación (qué sí se puede revisar y cómo).	Abrir un objeto postal sin autorización vulnera la inviolabilidad de la correspondencia, un derecho protegido legalmente.

3.3 Clasificación y consolidación

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
Clasificar los objetos según destino/ruta conforme a los criterios entregados.	Criterios de clasificación (por ciudad, zona, tipo de servicio) y etiquetas/rotulado.	Una clasificación incorrecta genera retrasos que afectan los indicadores de tiempo de entrega exigidos por la regulación.
Verificar que cada objeto conserve su guía legible y su rotulado durante la consolidación.	Material de embalaje secundario y rotulado estandarizado.	La pérdida de rotulado impide rastrear el objeto y dificulta la entrega.

3.4 Transporte troncal y última milla

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
Transportar los objetos protegiendo su integridad física (evitar golpes, humedad, mezcla con mercancías incompatibles).	Especificaciones de manejo según tipo de objeto (frágil, refrigerado, etc.) si aplica.	Averías en tránsito generan indemnizaciones a cargo de GLE y afectan su reputación regulatoria.
Cumplir las rutas, horarios y tiempos de tránsito definidos.	Rutas, horarios y tiempos objetivo (SLA) según el indicador de velocidad exigido por la CRC.	El incumplimiento de tiempos de entrega es sancionable y puede implicar penalidades contractuales.
Contar con vehículos y documentación de tránsito vigente (SOAT, licencias, revisión técnico-mecánica según aplique).	Requisitos mínimos de vehículos y verificación periódica.	Un vehículo sin documentación vigente puede detener la operación y generar objetos postales varados.

3.5 Bodegaje y custodia temporal

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
Custodiar los objetos en un espacio con control de acceso y segregación (evitar mezcla con mercancía ajena a la operación).	Estándar mínimo de seguridad física para bodegas/puntos de acopio.	Un espacio inseguro incrementa el riesgo de pérdida o hurto, con impacto directo en indemnizaciones.
Registrar el ingreso y la salida de cada objeto (inventario en tránsito).	Formato o sistema de control de inventario en bodega.	Sin este control no se puede ubicar un objeto ante un reclamo ni acreditar en qué momento salió de custodia.
Respetar el tiempo máximo de permanencia en bodega antes de reintentar entrega o devolver.	Tiempos máximos definidos por etapa.	Objetos retenidos más tiempo del debido generan incumplimiento del servicio y quejas de usuarios.

3.6 Última milla, entrega y prueba de entrega

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
Intentar la entrega en la dirección, plazo y condiciones indicadas en la guía.	Información completa y actualizada de destinatario en la guía.	Direcciones incompletas sin reportar oportunamente generan reintentos innecesarios y quejas.
Verificar la identidad de quien recibe (cédula legible) cuando el tipo de envío lo exija.	Modelo de prueba de entrega (qué datos capturar) según el protocolo vigente.	Una entrega sin verificación de identidad puede dar lugar a reclamos de "objeto no recibido" difíciles de desvirtuar.
Registrar la prueba de entrega (firma, cédula, foto o medio electrónico) en el sistema dispuesto.	Acceso al sistema/app de captura de prueba de entrega.	Sin prueba de entrega, GLE no puede defenderse ante un reclamo o PQR del usuario.
Si no se logra la entrega, registrar el motivo exacto de la novedad (rehusado, no reside, dirección errada, no reclamado, etc.).	Listado estandarizado de motivos de novedad.	Motivos mal registrados generan indicadores de calidad distorsionados y dificultan la gestión de reintentos.

3.7 Trazabilidad y reporte de eventos

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
Registrar cada evento (recolección, salida a ruta, llegada a bodega, intentos de entrega, entrega final o devolución) en tiempo real o en el menor tiempo posible.	Sistema de rastreo/trazabilidad y capacitación de uso.	Sin trazabilidad completa, GLE incumple la obligación de informar el estado del envío a los usuarios, exigida por la regulación de calidad.

3.8 Novedades, reintentos y devoluciones

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
Ejecutar el segundo y siguientes intentos de entrega en los plazos definidos.	Plazos y protocolo de reintentos.	Reintentos tardíos incumplen los tiempos de entrega exigidos.
Devolver oportunamente a GLE (o al punto indicado) los objetos no entregados, con el soporte del motivo.	Punto y procedimiento de devolución.	Objetos no devueltos a tiempo se confunden con pérdidas y generan indemnizaciones injustificadas.
Reportar de inmediato cualquier hecho de fuerza mayor (clima, vías, orden público) que afecte la entrega.	Canal de reporte de contingencias y protocolo de comunicación a usuarios.	La falta de reporte impide que GLE informe oportunamente a los usuarios y active las causales de exoneración a que haya lugar.

3.9 Si un usuario reclama: gestión de PQR

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
No responder, prometer ni negociar directamente con el usuario sobre el resultado de un reclamo o una indemnización.	Guion/protocolo de atención en punto de contacto (qué decir y a quién remitir).	Un compromiso indebido del proveedor frente al usuario puede generar obligaciones que GLE no autorizó.
Remitir cualquier PQR recibido en campo al canal oficial de GLE el mismo día.	Canal único y ágil para remitir PQR recibidos en campo.	Un PQR no remitido a tiempo puede hacer que GLE venza el término legal de 15 días hábiles y quede en silencio administrativo positivo (obligado a resolver a favor del usuario).
Aportar, dentro del plazo interno definido, todos los registros bajo su control (recolección, tránsito, custodia, prueba de entrega) que se requieran para resolver el caso.	Plazo interno de 24–48 horas compatible con el término legal.	La falta de soportes impide a GLE defender el caso y aumenta el riesgo de que se falle en contra.

3.10 Si hay pérdida, avería o robo: indemnizaciones

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
Reportar de inmediato cualquier pérdida, avería o sospecha de manipulación indebida, con el mayor detalle posible.	Canal de reporte inmediato de incidentes y formato de reporte.	Un reporte tardío dificulta investigar el caso y puede hacer que la indemnización se cargue por defecto a GLE sin poder repetir contra el responsable.
Colaborar en la investigación interna aportando evidencia del tramo bajo su responsabilidad.	Procedimiento claro de investigación y plazos.	Sin colaboración, no se puede determinar en qué tramo ocurrió el hecho ni asignar responsabilidad económica.
Conservar los registros del incidente (fotos, actas, testigos) por el tiempo que indique GLE.	Tiempo mínimo de conservación de evidencia.	La ausencia de evidencia impide sustentar una defensa o un cobro posterior al proveedor.

3.11 Protección de datos personales

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
Usar los datos de remitentes y destinatarios (nombre, dirección, teléfono, cédula) únicamente para ejecutar la entrega.	Política de tratamiento de datos e instrucciones específicas de uso.	Un uso indebido de datos personales puede derivar en investigación y sanción por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio.
No ceder, vender, ni compartir esta información con terceros ajenos a la operación.	Cláusula de confidencialidad y capacitación sobre manejo de datos.	La divulgación no autorizada compromete tanto al proveedor como al cliente frente a la autoridad de protección de datos.
Reportar cualquier incidente de seguridad (pérdida de un dispositivo, acceso indebido) dentro de las 24 horas siguientes.	Canal de reporte de incidentes de seguridad de la información.	Un incidente no reportado a tiempo impide cumplir los plazos de notificación que exige la normatividad de protección de datos.

3.12 Seguridad, inviolabilidad y actuación ante autoridades

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
Distinguir entre una orden judicial formal (se atiende) y cualquier otro requerimiento verbal o informal, incluido de policía sin orden judicial (NO se atiende directamente: se remite a GLE).	Protocolo de actuación ante requerimientos de autoridades y punto único de contacto autorizado.	Atender un requerimiento informal como si fuera vinculante puede exponer objetos o datos sin respaldo legal.
No entregar objetos postales ni información de guías a autoridades sin instrucción de GLE, salvo la orden judicial formal ya mencionada.	Protocolo de actuación ante requerimientos de autoridades.	Una entrega indebida vulnera la inviolabilidad de la correspondencia, un derecho de rango constitucional.
Informar de inmediato a GLE si una autoridad requiere información, acceso a un vehículo o a una bodega, y dejar registro del hecho (fecha, autoridad, funcionario, motivo).	Contacto directo y disponible para estos casos (línea de atención inmediata).	La falta de aviso o de registro impide a GLE ejercer oportunamente sus derechos y acompañar el proceso.

3.13 Contingencias operativas

Usted debe (Proveedor)	GLE le entrega / garantiza	Riesgo si esto falla
Activar el protocolo de contingencia ante daño de vehículo, cierre de vías, clima extremo u orden público.	Protocolo de contingencia y rutas/puntos alternos.	Sin protocolo claro, la contingencia se traduce en incumplimientos de entrega sin justificación documentada.
Garantizar personal y vehículos suficientes para los volúmenes pactados.	Proyección de volúmenes con antelación razonable.	La subcapacidad genera incumplimientos sistemáticos de los indicadores de calidad.

4. Lo que su equipo NUNCA debe hacer

PROHIBIDO EN CUALQUIER CIRCUNSTANCIA

- Recoger, transportar o entregar un objeto postal sin guía válida de GLE. Esta es la única regla de esta lista sin ninguna excepción.
- Ofrecer, cotizar, contratar o facturar el servicio de mensajería a remitentes o destinatarios a nombre propio, o presentándose ante ellos como el prestador del servicio postal, bajo este vínculo contractual.
- Subcontratar la operación a un tercero sin autorización previa y escrita de GLE.
- Abrir, inspeccionar o manipular el contenido de un objeto postal por fuera del protocolo autorizado.
- Entregar objetos, guías o datos de usuarios a una autoridad sin instrucción de GLE (salvo orden judicial directa).
- Prometer, negociar o pagar directamente una indemnización a un usuario.
- Usar los datos de remitentes o destinatarios para fines distintos a la entrega contratada.

¿Qué Sí pueden hacer?

- Usar sus propios uniformes.
- Usar vehículos rotulados.
- Usar papelería operativa.
- Usar sistemas internos de gestión o rastreo.

LÍMITE FUNDAMENTAL

Lo que nunca debe pasar es que esos elementos se usen para ofrecer o facturar el servicio de mensajería a nombre propio, o que el objeto postal circule sin la guía de GLE.

5. Plazos legales clave que debe conocer

Estos son los tiempos que la regulación exigía a GLE conforme al texto original de la Resolución CRC 3038 de 2011, hoy incorporado a la Resolución CRC 5050 de 2016. Aunque la obligación de responder es de GLE, el cumplimiento depende de que ustedes remitan la información a tiempo.

Trámite	Plazo legal	Plazo interno
Respuesta a PQR del usuario	15 días hábiles	Remitir soporte dentro de 24–48 horas del hecho o de la solicitud
Reclamación de indemnización servicio nacional	10 días calendario desde la recepción	Reportar el incidente el mismo día en que ocurra o se detecte
Reclamación por avería / expoliación (destinatario)	5 días hábiles desde el recibo	Registrar la novedad en el momento mismo de la entrega
Pago de indemnización sin recursos	30 días hábiles	Aportar toda la evidencia solicitada sin demora
Pago de indemnización con recursos	60 días hábiles	Colaborar en cualquier requerimiento adicional de forma inmediata

6. Lista rápida de verificación diaria

Para uso del supervisor o líder de turno del proveedor:

✓ VERIFICACIÓN	CUMPLIDO
☐ Todos los objetos recolectados hoy cuentan con guía válida registrada.	☐
☐ No se aceptó ningún objeto de la lista de prohibidos/restringidos.	☐
☐ Los vehículos utilizados cuentan con documentación vigente.	☐
☐ Los eventos de trazabilidad del día están registrados en el sistema.	☐
☐ Las pruebas de entrega del día están cargadas y legibles.	☐
☐ Las novedades de entrega quedaron registradas con el motivo correcto.	☐
☐ No hay objetos retenidos más allá del tiempo máximo permitido en bodega.	☐
☐ No se recibió, ni se remitió tardíamente, ningún PQR de usuario.	☐
☐ No se reportaron incidentes de seguridad de datos personales sin atender.	☐
☐ No hubo entrega de información o de objetos a autoridades sin seguir el protocolo.	☐

7. Guía de bolsillo: antes, durante y después

Momento	Pregúntese	Si la respuesta es NO...
ANTES DE RECOGER	¿Hay guía válida de GLE? ¿Punto/horario autorizado? ¿Objeto permitido? ¿Peso, embalaje y datos coinciden?	No recoja; registre/reporte la inconsistencia o rechazo.
AL RECIBIR	¿Registré hora, lugar y responsable? ¿La guía y el rotulado quedaron legibles?	Complete el registro antes de continuar.
EN TRANSPORTE	¿Estoy cumpliendo ruta, tiempos y condiciones de manejo? ¿Vehículo y documentos vigentes?	Reporte la novedad y active el protocolo correspondiente.
EN BODEGA	¿Hay control de acceso, segregación e inventario de entrada/salida? ¿Se respeta el tiempo máximo?	Corrija el control y reporte el riesgo.
EN ENTREGA	¿La dirección y condiciones corresponden a la guía? ¿Verifiqué identidad cuando aplica? ¿Cargué POD?	No cierre la entrega como exitosa sin el soporte requerido.
SI NO PUEDO ENTREGAR	¿Registré el motivo exacto? ¿Activé reintento/devolución?	Registre y ejecute el procedimiento de novedad.
SI HAY INCIDENTE	¿Reporté de inmediato pérdida, avería, robo, manipulación indebida, fuerza mayor o seguridad de datos?	Reporte inmediatamente y conserve la evidencia.
SI LLEGA UNA AUTORIDAD	¿Es una orden judicial formal? Si no, ¿remití a GLE?	No entregue objetos/datos directamente; informe a GLE y registre el hecho.

REGLA DE ORO

Si tiene duda sobre una entrega, un objeto, un dato, un reclamo, una autoridad o una contingencia: NO improvise. Siga el protocolo de GLE y reporte oportunamente.