

FORMATO DE ACTA

Código: GDI-DIE-FM001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 08/02/2019

Página 1 de 5

El tratamiento de los datos personales se realiza de acuerdo a los requerimientos de la ley 1581 de 2012 y a lo establecido en la política de tratamiento y Protección de datos personales GDI-DIE-PL018 disponible en www.invima.gov.co

Tema: Mesa técnica sobre generación de documentos y base de datos con errores

Lugar: Virtual- Reunión Teams

Acta No 2 -21

Fecha: Febrero 5 de 2021

Hora de inicio: 8:00 am

Hora de finalización: 10:00 am

ASISTENTES

Nombre Completo	Cargo
Miriam del Carmen San Miguel Cantillo	Jefe de la Oficina de Atención al ciudadano
Angela Albornoz Marín	Técnico Administrativo de la Oficina de Atención al ciudadano
Mauricio Jiménez Ariza	Profesional Universitario de la Dirección de cosméticos, aseo, plaguicidas y productos de higiene doméstica
Ligia Lorena Rodríguez Muñoz	Profesional especializado de la Dirección de cosméticos, aseo, plaguicidas y productos de higiene doméstica
Ana María Molina Cifuentes	Técnico Operativo de la Dirección de cosméticos, aseo, plaguicidas y productos de higiene doméstica
Ivonne Astrid Albán Gómez	Coordinadora de Asuntos Regulatorios de la Cámara de la industria Cosmética y de Aseo
Juan Carlos Castro Lozano	Directo Ejecutivo de la Cámara de la industria Cosmética y de Aseo

****Para los demás participantes del sector de la industria se adjunta lista de asistencia**

SEGUIMIENTO A COMPROMISOS PREVIOS

Compromiso	Responsable	Observaciones
NA	NA	NA

ORDEN DEL DÍA

1. Presentación de parte de la ANDI con respecto a los errores más comunes que se han presentado en los documentos emitidos por esta Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de higiene doméstica y por la Oficina de Atención al ciudadano.
2. Exposición de casos por parte e la industria, en donde se evidencian errores en los documentos de productos competencia de la Dirección.
3. Sugerencias realizadas por la Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de higiene doméstica y por la Oficina de Atención al ciudadano, para evitar reprocesos y devoluciones.
4. Orientación sobre algunas herramientas de la página web del INVIMA por parte de la Oficina de Atención al ciudadano y por la Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de higiene doméstica.
5. Conclusiones de la reunión.

DESARROLLO ORDEN DEL DÍA

A solicitud del sector de la industria desde la ANDI y como espacio de participación ciudadana, se realiza esta mesa técnica para atender las solicitudes sobre los errores más frecuentes en los

FORMATO DE ACTA

documentos emitidos para los productos competencia de esta Dirección.

Errores detectados y más frecuentes en la emisión de la certificación de NSO o certificación de CVL:

- Duplicidad de información (del grupo cosmético, del titular).
- Faltan o sobran letras (por ejemplo, en el nombre del producto, denominación de variedades).
- Errores de digitación.
- Se cambia la información (por ejemplo el fabricante aparece como acondicionador)
- Se incluye información que no corresponde (por ejemplo domicilios, Acondicionadores).
- No se incluye toda la información en cada campo.
- Se elimina información de algunos campos o simplemente no se diligencia.
- Fecha de renovación (se incluye fecha de acuerdo con la emergencia sanitaria o dejan la vigencia anterior).
- No se aplican los cambios realizados a las NSO previo a la fecha de renovación.
- En las solicitudes de cambio no se realizan todos los cambios solicitados.
- Se incluyen campos que no están contemplados por la normatividad (per ejemplo Exportador-licenciario).
- Se emiten certificados con información de actores que no tienen vinculación contractual con la empresa.
- Se emiten correcciones con nuevos errores.
- Ausencia de las presentaciones comerciales en la base de datos del INVIMA, lo cual demora el proceso de verificación arancelaria y nacionalización de los productos.

En general, el sector nos indica que estas situaciones generan dificultades en: 1. los procesos de homologación de las NSO en la CAN, 2. Logísticas para dar cumplimiento con los cronogramas de comercio exterior, 3. Demoras en los procesos de lanzamientos de nuevos productos.

Dificultades principales con trámites :

1. Cuando se solicitan requerimientos, en varios casos, han rechazado el trámite sin dar tiempo de respuesta y por lo tanto requieren iniciar nuevo trámite entrando nuevamente en cola.
2. Rechazo de trámites por pago, en algunos casos, se adjunta el pago posterior al requerimiento y en otros se complementa el pago en línea. Discrecionalidad?
3. Falta de actualización del estado de las NSO en la plataforma Web para renovaciones , actualizaciones.
4. No se evidencia respuesta de solicitudes por fecha.
5. En trámites con archivos pesados que se comparten mediante la nube, se rechazan por no poder abrir el archivo.
6. Los tiempos de respuesta no están estandarizados, algunos se responden en menos de 10 días pero otros pueden tardar más de un mes.
7. En algunos trámites se solicita adjuntar certificado de existencia y representación legal, información que no se adjunta desde hace varios años debido que se tiene acceso a esta información a través del RUES.
8. Disparidad en el entendimiento de trámites legales y técnicos.
9. Envío por duplicado de correo con información de la nueva NSO , cambio o Renovación.

Adicionalmente, solicitaron:

- Orientación sobre la diferencia entre los trámites legales y los técnico-legales.
- Qué evidencia deben adjuntar en lugar del sticker en el reconocimiento de cambios de

FORMATO DE ACTA

Código: GDI-DIE-FM001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 08/02/2019

Página 3 de 5

NSO.

- Ya que los países están exigiendo las copias auténticas, requieren conocer sobre el procedimiento para dicha solicitud ante el INVIMA.
- Se plantea el entendimiento e interpretación de la Decisión 783, Artículo 2, en el cual se permite la solicitud de agotamiento de etiquetas, envases, entre otros insumos además de producto terminado, y por lo tanto no es viable la exigencia del número de lotes, en la medida en que aún los insumos como etiquetas no han sido utilizados en etapas de producción.
- No hay atención en algunos canales de comunicación, como el chat de la página web.

A su vez, se solicita de parte de la Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de higiene doméstica y por parte de la Oficina de Atención al ciudadano que se envíe ejemplos de los errores evidenciados en los documentos emitidos, para su posterior análisis, así como tener en cuenta de parte del sector de la industria, los siguientes puntos, para lograr una mejor y más eficiente atención de parte del INVIMA, evitar devoluciones y reprocesos:

1. No allegar colilla de cancelación de pago, en su lugar por favor adjuntar la copia de la consignación electrónica.
2. Verificar que la consignación no haya sido utilizada en otros trámites.
3. Adjuntar los archivos en pdf de forma completa y acorde con la Normativa para evitar devoluciones y reprocesos.
4. Con respecto a los documentos que deben adjuntar para el reconocimiento de cambios entre países, se indicó que acorde con la última reunión de CAN , que deben adjuntar en el caso de Colombia, el formulario de solicitud, los soportes correspondientes, acorde con las Resoluciones 1333 y 1370 de 2010 y en lugar del sticker como evidencia de recepción de la Autoridad Sanitaria, podían imprimir el histórico del trámite hasta la obtención del radicado final (no el de la intención inicial). Se expone el paso a paso mediante el aplicativo de la Oficina virtual para obtener el histórico del trámite.
5. Seleccionar la forma cosmética correspondiente a las establecidas en la Resolución 1906 de 2017, estas deben estar actualizadas antes de su vencimiento, pero con la entrada en vigencia de la Decisión 833 y su reglamento, deben quedar actualizadas previamente ya que no se pueden modificar durante la renovación.
6. Verificar muy bien la información antes de radicarla para evitar confusión de expedientes o información errónea y que no corresponda al producto en cuestión y con esto evitar reprocesos.
7. Se recuerda que, durante la renovación de la NSO no se deben realizar modificaciones a la información, si existen actualizaciones estas deben radicarse previo al trámite de renovación o posterior al mismo, pero no durante.
8. Los cambios a la NSO no son trámites automáticos y tienen un término de quince días hábiles para su realización, por esto se solicita no radicarlos paralelamente a la renovación.
9. Para evitar devoluciones reiteradas, debe darse completo cumplimiento a la norma, es el titular el responsable de la información que radica, debe conocer muy bien la norma.
10. Recordar que no se pueden amparar funciones diferentes en una misma NSO, se debe dar cumplimiento a la normativa en cuanto amparo de grupos cosméticos.
11. Con respecto a las inquietudes acerca del tipo de cambio a seleccionar (técnico, legal, técnico-legal), se orientó acerca del instructivo en la página web del invima en la ruta de trámites y servicios /pestaña General.
<https://www.invima.gov.co/en/web/quest/tarifas>
12. Con relación a la inquietud sobre copias auténticas, se aclara que las Disposiciones emitidas

FORMATO DE ACTA

durante la emergencia sanitaria eran de carácter temporal y que en ese sentido, estas se vencieron el 31 de diciembre de 2020 y se devolverán los trámites que no alleguen la información correspondiente a la Norma (certificado de libre venta para productos de higiene doméstica, copias auténticas de NSO). En ese sentido, las copias auténticas se emitirán por parte de INVIMA a solicitud del usuario y serán gratuitas, teniendo en cuenta el Decreto 2106 del 2019, esta solicitud podrá realizarse a través de correspondencia y se enviará la copia por ese mismo medio, sin embargo se recuerda que la norma solo exige copia auténtica de la certificación de NSO.

13. En cuanto a la información de lotes de producto para el agotamiento, se recuerda que la Decisión 868 lo exige en su articulado y es necesario para trazar en el mercado dichos agotamientos. En cuanto a los lineamientos de la Decisión 783, se analizará la pertinencia de no exigir esta información de lotes con el grupo de Registros Sanitarios, aunque se recuerda que INVIMA en su momento expidió una circular sobre esa Normativa y exigía información sobre cantidad y números de lote a agotar.

Adicionalmente, se solicita disculpas por los errores de digitación en la documentación expedida para los productos de competencia de esta Dirección y en este sentido, se realizará las reuniones de sensibilización y socialización al respecto. Igualmente se consultará a la Oficina de Tecnologías para analizar la causa de que se dupliquen algunos ítems de información y en cuanto a que el sistema no detecte las renovaciones radicadas, para que se actualice la fecha de su vencimiento, esto de acuerdo a los cambios a raíz del Decreto 491 de emergencia sanitaria en cuanto a la prórroga de las renovaciones.

También se expone que aunque no es excusa, el volumen de trámites y la falta de personal incide en la generación de errores de digitación y disminución en el canal de atención del chat en los últimos días del mes de diciembre y principios de enero, el chat de la Dirección de cosméticos se continuará atendiendo los martes y jueves y el de la Oficina de Atención al ciudadano los días ya se encuentra nuevamente habilitado de lunes a viernes.

Igualmente se están asignando los trámites por fecha de entrada, no obstante como se asigna a diferentes profesionales, la respuesta algunas veces se realiza en diferentes fechas.

Estos son los canales de atención de la Dirección:

- ❖ Solicitudes de corrección puede remitir la petición al correo nsocosmeticosaseo@invima.gov.co.
- ❖ Consultas generales puede remitirse al correo dirCosmeticos@invima.gov.co.
- ❖ Para solicitar cita de atención al ciudadano citascosmeticos@invima.gov.co
- ❖ Atención chat por la página del INVIMA www.invima.gov.co - Martes y Jueves Horario: 2:00pm a 4:00pm
- ❖ Nuestra línea telefónica 742 2121 Extensiones : 6001, 6002, 6100, 6101, 6102.

FORMATO DE ACTA

Código: GDI-DIE-FM001

Versión: 01

Fecha de Emisión: 08/02/2019

Página 5 de 5

COMPROMISOS ADQUIRIDOS:

Compromiso	Responsable <i>(Nombre – Cargo)</i>	Fecha de Ejecución
Realizar reuniones de sensibilización de parte de la Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de higiene doméstica y por parte de la Oficina de Atención al ciudadano para tratar de disminuir la generación de errores en los documentos.	Representantes de la Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de higiene doméstica de la Oficina de Atención al ciudadano.	Tercera o cuarta semana Febrero, hasta la primera o segunda semana del mes de marzo de 2021
Realizar reuniones de sensibilización de parte de la Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de higiene doméstica y por parte de la Oficina de Atención al ciudadano para tratar de disminuir la generación de errores en los documentos.	Representantes de la Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de higiene doméstica de la Oficina de Atención al ciudadano.	Tercera o cuarta semana Febrero, hasta la primera o segunda semana del mes de marzo de 2021
Realizar reuniones con la Oficina de Tecnologías de la información para examinar las posibles causas de algunos de los errores en los documentos correspondientes.	Representantes de la Dirección de Cosméticos, Aseo, Plaguicidas y Productos de higiene doméstica de la Oficina de Atención al ciudadano	
Revisión atenta de las consignaciones y documentación a presentar en la Oficina Virtual de Atención al ciudadano.	Usuarios del sector industrial	Desde la fecha.
Se sugiere radicar las solicitudes con las formas cosméticas actualizadas acorde con lo indicado en la normativa Andina.	Usuarios del sector industrial	Desde la fecha.
Revisión de instructivos para la interpretación de tarifas acorde con la exposición realizada.	Usuarios del sector industrial	Desde la fecha.

SUSCRIBEN EL ACTA

Se adjunta listado de asistencia