



# GUÍA DE ERRORES Y SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LA PLATAFORMA DE ESTÁNDAR SEMÁNTICO





---

## Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos – Invima

### Director General

Francisco Augusto Giuseppe Rossi Buenaventura

### Directora de Dispositivos Médicos y Otras Tecnologías

Doris Yolima Gómez Parada

### Desarrollo de contenidos

Clarena Cruz Fandiño

Elsy Ramírez Cifuentes

Juan Manuel Grisales Pérez

Bogotá, D.C., marzo de 2025

## Tabla de contenido

Módulo 1 “Gestión de usuarios / Selección de registros sanitarios” .....	4
1. No se encontró el expediente.....	4
2. Otro usuario ya seleccionó el expediente .....	4
Módulo 2 “Diligenciamiento de la información” .....	6
1. Pantalla queda cargando .....	6
2. Espacio vacío .....	7
3. Columna “Contenido” debe ser un valor numérico .....	8
4. Producto no se reconoce .....	9
5. Código GMDN no existe.....	10
6. Problemas con la migración de datos entre módulos.....	10
Módulo 3 “Proceso de pago” .....	12
1. Desaparece la información después de intento de pago .....	12
2. No aparece efectivo el pago de mi reporte .....	12
Módulo 4 “Consulta de reporte” .....	14
1. No me genera el radicado ni la llave.....	14

# Módulo 1 “Gestión de usuarios / Selección de registros sanitarios”

## 1. No se encontró el expediente

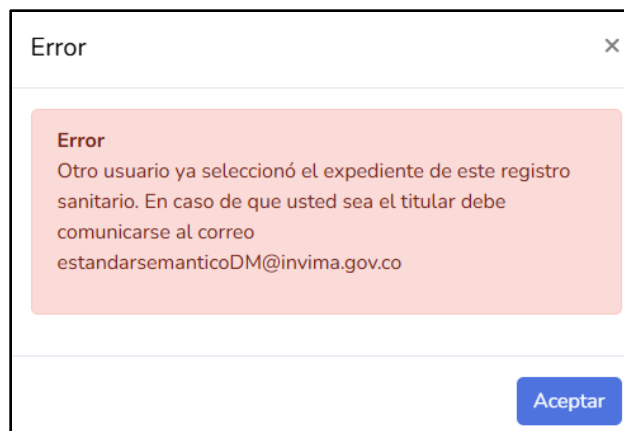
**Problema:** La plataforma no encuentra el número de expediente ingresado.



**Solución:** El número del expediente puede estar mal escrito o el expediente no existe. Debe verificar que el número del expediente esté bien escrito. Puede consultar el registro sanitario en la página de [Consulta de datos de productos](#) del Invima para confirmar el número del expediente.

## 2. Otro usuario ya seleccionó el expediente

**Problema:** Al intentar seleccionar el expediente que pertenece al usuario titular, la plataforma muestra un anuncio que dice que el expediente ya fue seleccionado por otro usuario.



**Solución:** Cada expediente puede ser seleccionado únicamente por un usuario a la vez. Esto significa que, si un expediente está seleccionado por una persona, no podrá ser seleccionado simultáneamente por otra. Este mecanismo se implementa para garantizar la integridad de la información y asegurar que las acciones realizadas sobre el registro sanitario se gestionen de manera ordenada.

Para dar solución a esta incidencia, se debe cerciorar que nadie relacionado con el registro sanitario, ni ningún otro usuario que usted tenga en la plataforma, haya seleccionado el registro sanitario. Por ejemplo, que ningún importador, acondicionador, representante legal o funcionario de la entidad a la que usted pertenece lo haya seleccionado. En caso de identificar que alguno de estos actores lo tenga seleccionado, se deberá comunicar con este para que lo libere, aclarando que el reporte debe reposar en el perfil del titular.

Si, por el contrario, confirma que, definitivamente, ninguno de los actores anteriores tiene el registro sanitario, debe enviar un correo a [estandarsemanticoDM@invima.gov.co](mailto:estandarsemanticoDM@invima.gov.co) en el cual declare que usted es el titular del registro sanitario y que recae sobre usted la responsabilidad de realizar el reporte. De esta forma, el grupo de Estándar Semántico procede a realizar la revisión de la información del usuario que tiene el registro sanitario y ejecutar las acciones pertinentes para que usted pueda seleccionar el registro sanitario.

## Módulo 2 “Diligenciamiento de la información”

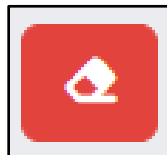
### 1. Pantalla queda cargando

**Problema:** La plataforma no completa el proceso de llamado de información asociada al registro sanitario.

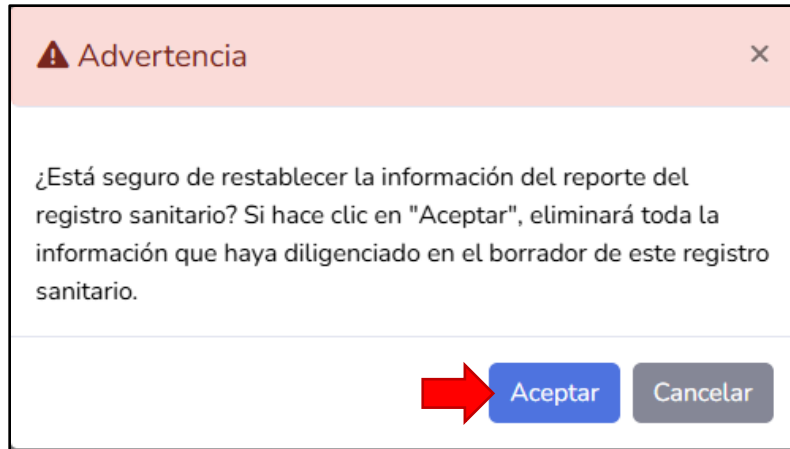


**Solución:** Se debe restablecer el registro sanitario siguiendo el proceso explicado a continuación:

1. Dentro de la plataforma de Estándar Semántico ingrese en el apartado titulado "**Gestión de usuarios / Selección de registros sanitarios**".
2. Diríjase a la parte inferior de la página en donde se encuentra el listado de los registros sanitarios que tiene seleccionados y ubique el que presenta la incidencia.
3. Una vez ubicado el registro sanitario, haga clic en el botón de color rojo que se encuentra a la derecha, en la columna llamada "**Restablecer**", el cual se muestra en la imagen a continuación:



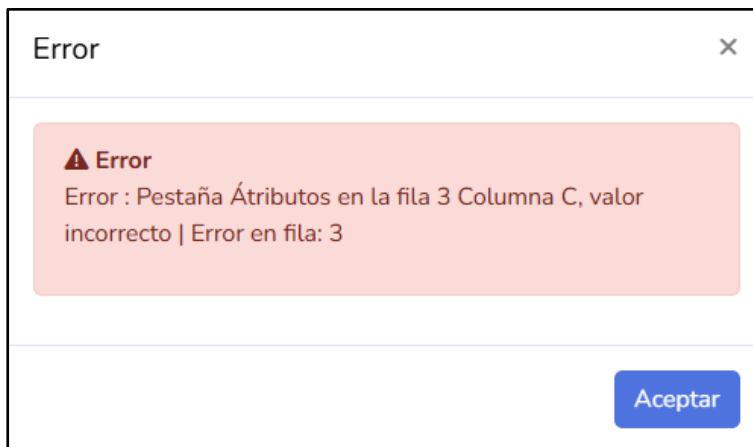
4. La plataforma le mostrará un mensaje de confirmación para el restablecimiento del registro sanitario. A continuación, dé clic en el botón aceptar.



De esta forma, se realiza nuevamente el llamado del registro sanitario desde la base de datos de Invima y la incidencia se resuelve.

## 2. Espacio vacío

**Problema:** Al cargar el documento para el cargue masivo en la plataforma de Estándar Semántico, esta indica que hay una celda vacía. Por ejemplo, en la columna “Envase”.



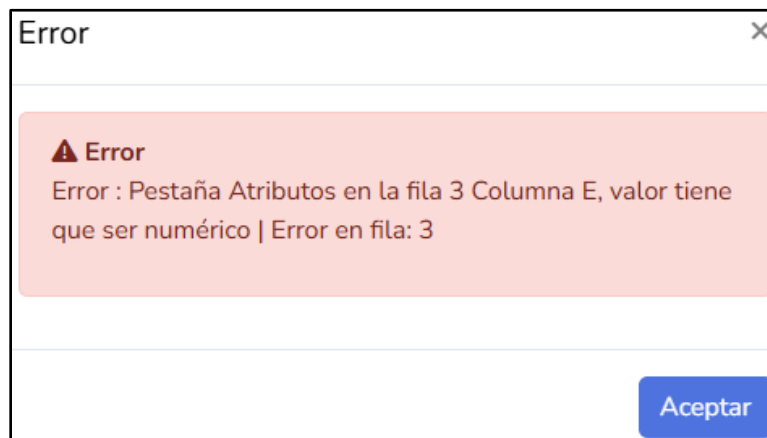
C	D	E
<b>Presentación comercial</b>		
<b>Envase</b>	<b>Contenido</b>	<b>Unidad de medida</b>
	30	Unidad

**Solución:** Diligenciar la celda que está vacía del archivo para el cargue masivo. Para ello debe abrir el archivo que cargó a la plataforma, ubicar la fila y la columna que indica el aviso de error de la plataforma, diligenciar el campo vacío, guardar el archivo y finalmente, volver a cargarlo en la plataforma de Estándar Semántico.

**Nota:** Este error no se presenta con las columnas “Condición especial de almacenamiento” y “Condición especial de empaque”.

### 3. Columna “Contenido” debe ser un valor numérico

**Problema:** Al cargar el documento para el cargue masivo en la plataforma de Estándar Semántico, esta indica que el valor que se diligenció en la columna “Contenido” no es numérico.



D	E	F
<b>Presentación comercial</b>		
<b>Envase</b>	<b>Contenido</b>	<b>Unidad de medida</b>
Caja	treinta	Unidades

**Solución:** Se debe diligenciar la columna “Contenido” únicamente con valores numéricos, ya sean números enteros o números decimales. En caso de números decimales, se debe

asegurar de usar la puntuación que la plantilla reconoce como punto decimal; puede ser el punto (.) o la coma (,); esto dependerá de la configuración y versión de su programa Excel.

D	E	F
<b>Presentación comercial</b>		
<b>Envase</b>	<b>Contenido</b>	<b>Unidad de medida</b>
Caja	30	Unidades

D	E	F
<b>Presentación comercial</b>		
<b>Envase</b>	<b>Contenido</b>	<b>Unidad de medida</b>
Jeringa	2,5	Mililitro(s)

#### 4. Producto no se reconoce

**Problema:** Al cargar el documento para el cargue masivo en la plataforma de Estándar Semántico, esta indica que el nombre del producto no fue encontrado.

Producto
NAMVRE DIL PRADUKTO

Error ×

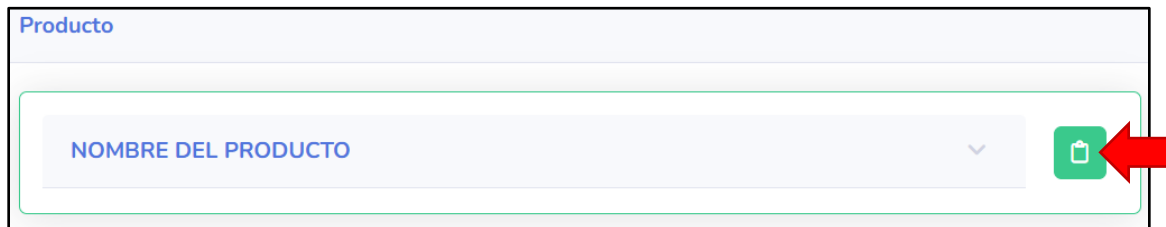
---

**▲ Error**  
 Error : Producto NAMVRE DIL PRADUKTO en la fila 3 no encontrado | Error en fila: 3

Aceptar

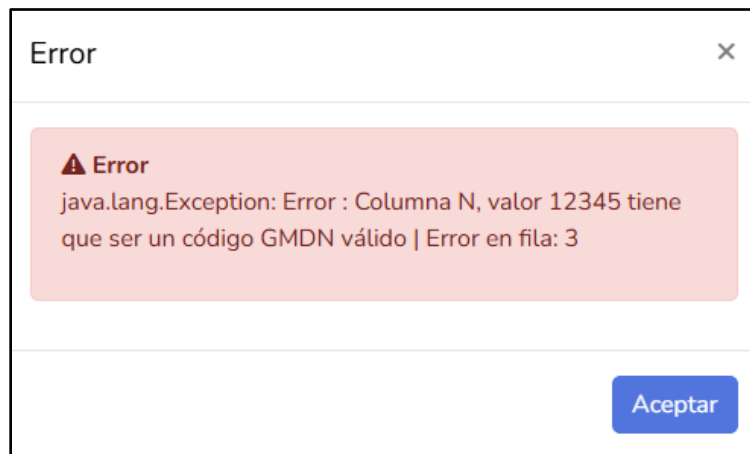
**Solución:** Para solucionar esta incidencia se debe hacer uso del botón copiar de color verde que se encuentra a mano derecha del nombre del producto y copiarlo en la celda que indica

el error. No se deben eliminar o adicionar números, letras, puntuaciones o espacios que modifiquen la información proporcionada por el botón copiar.



## 5. Código GMDN no existe

**Problema:** La plataforma no reconoce el código GMDN diligenciado.



**Solución:** La plataforma de Estándar Semántico tiene una comunicación constante con los servicios de la agencia de GMDN. Para asegurar que su código GMDN sea válido, debe consultar por medio de la página web de GMDN Search que el código que se está intentando diligenciar sea un código GMDN válido y está activo. Si confirma que el código GMDN es válido y está activo, se debe revisar en la celda que el código esté bien escrito, no tenga espacios o saltos de renglón que pueden ser imperceptibles, pero que, podrían generar errores en el reconocimiento del código.

## 6. Problemas con la migración de datos entre módulos

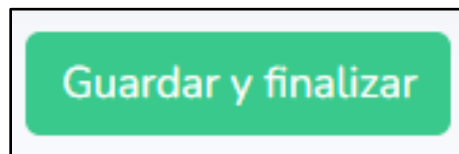
**Problema:** La información diligenciada no migra del módulo “Diligenciamiento de la información” al módulo “Proceso de pago”.

Proceso de pago

Mis registros reportados

Expediente	Registro sanitario / Permiso de comercialización	Referencia	Presentación	UDI-DI	✓ Seleccionar todos
------------	--	------------	--------------	--------	---------------------

**Solución:** No se da clic en el botón **“Guardar y finalizar”**, encargado de realizar el proceso de migrar la información del módulo **“Diligenciamiento de la información”** al módulo **“Proceso de pago”**. Si no se da clic en este botón, la información no se mostrará en el módulo **“Proceso de pago”**. Debe asegurarse que una vez se haya subido el archivo, deberá dar clic en el botón **“Guardar y finalizar”**.



## Módulo 3 “Proceso de pago”

### 1. Desaparece la información después de intento de pago

**Problema:** Al realizar un intento de pago que no fue efectivo o no se aprobó, desaparece la información del módulo “Proceso de pago”.



**Solución:** Para solucionar esta incidencia debe cerciorarse de diligenciar todos los datos en el módulo de PSE de forma correcta, de esta forma se evitan posibles rechazos tanto por el servicio de PSE como de la plataforma de Estándar Semántico.

Por seguridad, la plataforma de Estándar Semántico oculta la información que se intentó pagar para establecer, junto a los servicios de PSE, la validez del pago, de modo que la plataforma pueda decidir si la información debe volver al módulo “Proceso de pago” o dirigirse al módulo “Consulta de reporte”. Este proceso tarda unos minutos, una vez la comunicación haya finalizado y la plataforma pueda tomar una decisión, usted podrá encontrar nuevamente su información en el módulo respectivo.

### 2. No aparece efectivo el pago de mi reporte

**Problema:** Se realiza la selección de la información que se va a pagar, se procede al pago y este sale efectivo. Cuando se verifica en el módulo “Proceso de pago”, la información vuelve a salir pendiente para pago y en el módulo “Consulta de reporte” no sale que se haya realizado el reporte con fecha y despliegue de la información correspondiente.

**Solución:** La comunicación entre la plataforma de Estándar Semántico y el módulo PSE se puede ver interrumpida por distintos factores, esto genera una interrupción en el proceso



---

de pago de la información. Debe enviar un correo a [estandarsemanticoDM@invima.gov.co](mailto:estandarsemanticoDM@invima.gov.co) en el cual exponga la incidencia adjuntando las evidencias del pago efectivo como el comprobante de pago que proporciona la plataforma. De esta forma, el grupo de Estándar Semántico revisa la información allegada para proceder a la solución de la incidencia.

## Módulo 4 “Consulta de reporte”

### 1. No me genera el radicado ni la llave

**Problema:** La plataforma de Estándar Semántico no realiza la asignación del radicado y de la llave al reporte de forma inmediata.

Mis reportes registrados					
Detalle	Fecha	Estado	Radicado	Llave	Generar Documento
+ 12 referencias	03-Oct-2024	PAGADO			

**Solución:** La plataforma realiza el proceso de asignación del radicado y de la llave en un plazo no mayor a 24 horas, en este transcurso de tiempo debe ingresar a la plataforma de Estándar Semántico y verificar la generación del radicado y la llave. En caso de que hayan transcurrido las 24 horas y no se haya generado el radicado y la llave, debe enviar un correo a [estandarsemanticodm@invima.gov.co](mailto:estandarsemanticodm@invima.gov.co) en el cual exponga la incidencia. De esta forma, el grupo de Estándar Semántico revisa la información allegada para proceder a la solución de la incidencia.

Mis reportes registrados					
Detalle	Fecha	Estado	Radicado	Llave	Generar Documento
+ 12 referencias	03-Oct-2024	PAGADO	2024111111	40111	



[www.invima.gov.co](http://www.invima.gov.co)




@Invimacolombia



Invima Colombia

Línea anticorrupción: (601) 242 5040  
[denunciasanticorrupcion@invima.gov.co](mailto:denunciasanticorrupcion@invima.gov.co)

**Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos - Invima**

 Oficina Principal: Cra 10 # 64 - 28 - Administrativo: Cra 10 # 64 - 60  PBX: (601) 242 5000 - Bogotá