

N°	Categoría	Tipo Ticket	Alcance de la Respuesta por Mesa de Ayuda	Información Adicional Requerida
1	Información General	Ruta de inscripción	Información general relativa a la ruta de inscripción en InvimAgil y a la obtención de autorizaciones de comercialización, junto con los aspectos específicos vinculados a estos procedimientos	N.A
2	Información General	Proceso de creación de usuario e inscripción de empresa	Información relacionada con la creación de usuarios y las lógicas aplicables al proceso de inscripción de una empresa en la plataforma, con el propósito de garantizar el acceso y cumplimiento de las reglas establecidas	N.A
3	Información General	Selección de sector económico	Información sobre el sector económico que debe seleccionarse durante el proceso de inscripción de la empresa en la plataforma	N.A
4	Información General	Excepción de pago y tarifas	Información relativa a los requisitos que deben cumplir los vigilados con el fin de acceder a los beneficios previstos en la Ley 2069 de 2020	N.A
5	Información General	Proceso de inscripción de actividades	Información sobre requisitos técnicos y legales aplicables y documentación requerida	N.A
6	Información General	Gestión de relaciones con terceros	Información relativa a la funcionalidad de relación con terceros y a la manera de incorporar o llamar a otros usuarios en la plataforma	N.A
7	Información General	Información General sobre el proceso de registro de producto	Información sobre normatividad asociada, requisitos técnicos y legales, documentación requerida	N.A
8	Información General	Modalidades de autorizaciones de comercialización en alimentos	Descripción de las modalidades de autorización que pueden aplicarse en el proceso de registro de producto, conforme a lo establecido en la normativa vigente	N.A
9	Información General	Requisitos para productos nacionales e importados	Requisitos aplicables al producto según su origen (nacional o importado) para dar cumplimiento a la normatividad sanitaria	N.A
10	Información General	Declaración de presentación comercial en el proceso de registro	Información respecto a la forma de declaración de presentación comercial en la plataforma InvimAgil (según unidades internacionales de medida)	N.A
11	Información General	Trámites asociados a la Autorización de Comercialización	Detalle de los trámites asociados —modificaciones, renovación, agotamientos, entre otros— precisando aquellos que pueden gestionarse en InvimAgil y los que deben tramitarse por la Oficina Virtual	N.A
12	Información General	Estado Trámites anteriores por Oficina Virtual	Información relacionada con la posibilidad de autogestionar trámites ya iniciados por InvimAgil, bajo las reglas del desistimiento voluntario.	*Copia del trámite previo
13	Información General	Consulta externa Autorizaciones de comercialización InvimAgil	Información sobre la forma de consultar, de manera abierta, los registros de producto emitidos a través de InvimAgil	N.A
14	Información General	Certificaciones (certificado de venta libre y certificado de no requiere)	Información sobre la obtención de certificaciones asociadas con los proceso de registro en InvimAgil	*Modalidad de autorización de comercialización *Copia del certificado emitido por el INVIMA (Segun aplique)

15	Información General	Titularidad de las autorizaciones de comercialización	Información relacionada con el alcance de la titularidad en InvimAgil	N.A
16	Información General	Módulo de administración de usuarios	Información referente al alcance y a las funcionalidades que ofrece este módulo a cada empresa	*Copia del documento de identidad del usuario *Perfil asignado *Acta de autorización interna
17	Orientación Técnica	Tipo de Producto (Clasificación Resolución 719 de 2015)	Orientación respecto la clasificación del riesgo del producto según la normatividad vigente (Resolución 719 de 2015)	*Ficha técnica del producto *Tipo de Tratamiento *Metodo de conservación
18	Orientación Técnica	Información sobre Variedades	Orientación relacionada con el registro de variedades, composición básica y funcionalidades del aplicativo InvimAgil.	*Listado y ficha técnica de variedades registradas o a registrar.
19	Orientación Técnica	Ingredientes no encontrados (aplica a Ingredientes, Aditivos, Nutrientes, Especies)	Información de los ingredientes que no se encuentra en la base de datos para ser incluidos. Algunos productos deben pasar por SEABA antes de la consulta.	*Ficha técnica de Ingredientes, Aditivos, Nutrientes, Especies, excepto ingredientes naturales. * Intensión de uso * Aprobación de SEAB (cuando aplique) * En el caso de aditivos especificar la función tecnológica
20	Orientación Técnica	Creación de ingredientes compuestos	Información relacionada con la creación de ingredientes compuestos: Se recuerda que estos deben ser creados por cada empresa de acuerdo a los ingredientes que contenga el producto	*Lista de ingredientes que componen el ingrediente compuesto
21	Orientación Técnica	Composición básica de ingredientes	Inquietudes sobre la funcionalidad del sistema	*Lista de ingredientes (Fórmula cualitativa)
22	Orientación Técnica	Composición por variedades	Orientación relacionada con el registro de variedades, composición básica y funcionalidades del aplicativo InvimAgil	N.A
23	Orientación Técnica	Tipo y material de envase no encontrado	Orientación sobre la inclusión de tipo y material de envase no desplegado en la base de datos del aplicativo	*Fichas técnicas (información de en cuales listas positivas esta incluido el material) *Certificado de aptitud para contacto con alimentos.
24	Orientación Técnica	Proceso o método de elaboración	Dudas en el registro del proceso o método de elaboración en la plataforma	N.A
25	Orientación Técnica	Tipo de tratamiento no encontrado	Orientación sobre la inclusión de tipo de tratamiento no desplegado en la base de datos del aplicativo	*Documento técnico
26	Orientación Técnica	Condiciones de Conservación no encontrada	Orientación sobre los tipos de tratamientos aprobados en la normatividad sanitaria vigente	N.A
27	Orientación Técnica	Vida útil	Orientación sobre el registro de la vida útil en el aplicativo	
28	Orientación Técnica	Grupo poblacional no encontrado	Orientación sobre grupo poblacional aprobados en la normatividad sanitaria vigente	*Justificación técnica o normativa.
29	Orientación Técnica	Dudas sobre documentos obligatorios y/o complementarios en el proceso de registro	Información referente a documentación obligatoria según tipo de producto o ingredientes empleados	N.A
30	Orientación Técnica	Procedimiento revisión posterior autorizaciones de comercialización	Orientación respecto a la revisión posterior incluye suspensión preventiva y cancelación de la autorización de comercialización	N.A

31	Soporte Tecnológico	Inconvenientes con el pago y pasarela de pagos	Resolver, orientar y escalar adecuadamente los problemas relacionados con la operación de la pasarela de pagos y la confirmación de los trámites asociados	*Capturas de pantalla claras y legibles del error. *Evidencia del intento de pago.
32	Soporte Tecnológico	Error durante la creación de usuario, recuperación de cuenta o actualización de datos	Revisar y/o revisar errores relacionados con la gestión de su cuenta (creación, recuperación o actualización de datos), diferenciando los procedimientos aplicables en cada caso, indicando pasos de solución inmediata	* Copia del documento de identidad en PDF o imagen legible. * Documento oficial de modificación de datos personales (formato Invima). *Capturas de pantalla claras y legibles del error.
33	Soporte Tecnológico	Error al crear o editar empresa	Revisar y/o resolver errores asociados al registro o edición de datos de empresa durante el proceso de inscripción	*Copia del documento de identidad del usuario *Copia del Registro Mercantil o del Certificado de Existencia y Representación Legal (Cámara de Comercio) *Capturas de pantalla claras y legibles del error.
34	Soporte Tecnológico	Error en la inscripción de actividades, registro de producto, u otros procesos	Revisar y/o resolver errores asociados al registro o edición de datos durante el proceso de inscripción de actividades.	* Capturas de pantalla claras y legibles del error.
35	Soporte Tecnológico	Fallas al cargar documentos o imágenes (PDF/PNG/JPG)	Identificar si la falla es por incumplimiento de condiciones o por un error técnico, ofrecer soluciones inmediatas.	*Archivo que no carga *Pantallazo del error
36	Soporte Tecnológico	Caída de Plataforma o lentitud Generalizada	Reconocer y confirmar la afectación global, orientar al usuario sobre medidas transitorias y restablecimiento de las funcionalidades.	*Pantallazos de la falla. *Fecha y hora del inconveniente
37	Soporte Tecnológico	Pantalla en blanco/congelada - Aplicativo no responde	Confirmar si se trata de un evento puntual o de una intermitencia generalizada que afecte a más usuarios, aplicar correctivos tecnológicos y garantizar trazabilidad hasta la solución definitiva.	*Pantallazos de la falla. *Fecha y hora del inconveniente