



Información General



N°	Categoría	Tipo Ticket	Alcance de la Respuesta por Mesa de Ayuda	Información Adicional Requerida
1	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
2	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
3	Información General	Excepción de pago y tarifas diferenciales	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
4	Información General	Proceso de inscripción de actividades - Alimentos	Información sobre requisitos técnicos generales y legales aplicables y documentación requerida	N.A
5	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
6	Información General	Proceso de registro de producto - Alimentos y bebidas	Información sobre normatividad asociada, requisitos técnicos y legales generales; y documentación requerida	N.A
7	Información General	Modalidades de autorizaciones de comercialización - alimentos y bebidas	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
8	Información General	Trámites asociados a la Autorización de Comercialización (modificaciones, renovación, certificados, agotamientos, entre otros) - Alimentos y bebidas	Detalle de los trámites asociados —modificaciones, renovación, agotamientos, certificados entre otros— precisando aquellos que pueden gestionarse en InVimAgil y los que deben tramitarse por la Oficina Virtual	N.A
9	Información General	Estado Trámites anteriores asociados a Oficina Virtual	Información relacionada con la posibilidad de autogestionar trámites ya iniciados por InVimAgil, bajo las reglas del desistimiento voluntario.	• Copia del trámite previo
10	Información General	Consulta externa Autorizaciones de comercialización InVimAgil	Información relacionada con la posibilidad de autogestionar trámites ya iniciados por InVimAgil, bajo las reglas del desistimiento voluntario.	N.A
11	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



Orientación Técnica - Alimentos

N°	Categoría	Tipo Ticket	Alcance de la Respuesta por Mesa de Ayuda	Información Adicional Requerida
1	Orientación Técnica Alimentos	Ingredientes no encontrados (aplica a Ingredientes simples, 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.	<ul style="list-style-type: none"> Ficha técnica de Ingredientes, Aditivos, Nutrientes, Especies, excepto ingredientes naturales. Intensión de uso En el caso de aditivos especificar la función tecnológica
2	Orientación Técnica Alimentos	Tipo de producto (Clasificación del riesgo del alimento Resolución 719 de 2015)	Orientación respecto la clasificación del riesgo del producto según la normatividad vigente (Resolución 719 de 2015)	<ul style="list-style-type: none"> Ficha técnica del producto Tipo de Tratamiento Método de conservación
3	Orientación Técnica Alimentos	Composición básica de ingredientes y composición por variedades	Inquietudes sobre la funcionalidad del sistema	<ul style="list-style-type: none"> Lista de ingredientes (Fórmula cualitativa)
4	Orientación Técnica Alimentos	Tipo y/o material de envase no encontrado	Orientación sobre la inclusión de tipo y material de envase no desplegado en la base de datos del aplicativo.	<ul style="list-style-type: none"> Fichas técnicas (información de en cuales listas positivas esta incluido el material) Certificado de aptitud para contacto con alimentos .
5	Orientación Técnica Alimentos	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	N.A
6	Orientación Técnica Alimentos	Dudas sobre documentos obligatorios y/o complementarios en el proceso de registro	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	Orientación Técnica Alimentos	Otras consultas técnicas del registro del producto (vida útil, grupo poblacional, proceso de elaboración)	Dudas relacionadas con vida útil, proceso o método de elaboración, Grupo poblacional objetivo, porción recomendada, tipo de tratamiento, presentaciones comerciales)	N.A
8	Orientación Técnica Alimentos	Dudas sobre modificaciones (técnicas, legales, cesión de titularidad)	Información relacionada con la ruta de modificaciones en InvimÁgil y las reglas de negocio aplicable.	N.A
9	Orientación Técnica Alimentos	Dudas sobre proceso de sistematización de autorizaciones de comercialización vigentes	Información relacionada con el proceso de sistematización de registros, permisos y notificaciones sanitarias que se encuentren vigentes y que se deseen subir de manera voluntaria por parte de los usuarios a la plataforma InvimÁgil, a efectos de adelantar acciones en línea	N.A
10	Orientación Técnica Alimentos	Procedimiento revisión posterior autorizaciones de comercialización	Orientación respecto a la revisión posterior incluye suspensión preventiva y cancelación de la autorización de comercialización	N.A



Orientación Técnica- Cosméticos

N°	Categoría	Tipo Ticket	Alcance de la Respuesta por Mesa de Ayuda	Información Adicional Requerida
1	Orientación Técnica Cosméticos	Dudas relacionadas con la funcionalidad de sistematización de Certificados de Capacidad de Producción Vigentes	Orientación relacionada con sistematizar la certificación de CCP de empresas Nacionales que fabrican, envasan y/o acondicionan (es obligatorio) que fue previamente otorgada por el Invima. Las empresas extranjeras no requieren de CCP, por lo cual no deben hacer esta sistematización	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de visita y/o resolución (obligatorio) • Listado de equipos (opcionales) • Planos (opcionales)
2	Orientación Técnica Cosméticos	Dudas relacionadas con el proceso de Inscripción de actividades con tercero extranjero	Se registran por parte de las empresas nacionales la relación que tienen con empresas extranjeras. Las empresas extranjeras no se deben registrar en Invima ágil.	<ul style="list-style-type: none"> • Solo para el caso de maquilador debe cargar un documento que conste el acuerdo entre las partes del maquilador y el responsable de la NSO



Soporte Tecnológico

N°	Categoría	Tipo Ticket	Alcance de la Respuesta por Mesa de Ayuda	Información Adicional Requerida
1	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	<ul style="list-style-type: none"> • Capturas de pantalla claras y legibles del error. • Evidencia del intento de pago.
2	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	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
3	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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

4	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Capturas de pantalla claras y legibles del error.
5	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Archivo que no carga • Pantallazo del error
6	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Pantallazos de la falla • Fecha y hora del inconveniente
7	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.	<ul style="list-style-type: none"> • Pantallazos de la falla • Fecha y hora del inconveniente



www.invima.gov.co

