

MESA DE SERVICIO SIMPLIFICA

GUÍA PARA USUARIO EXTERNO

Contenido

ACCESO A LA PLATAFORMA.....	1
CREACIÓN DE CUENTA PARA USUARIOS NUEVOS.....	2
RESTAURAR CONTRASEÑA PARA USUARIOS EXISTENTES	3
INGRESO AL SISTEMA.....	5
CREACIÓN DE UN CASO	8

ACCESO A LA PLATAFORMA

El acceso a la mesa de servicio simplifica se realiza a través del link

<https://mesadeservicio.ica.gov.co:8090/simplifica/>



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://mesadeservicio.ica.gov.co:8090/simplifica/>. The page is titled 'Bienvenidos al Portal de Mesa de Servicio SIMPLIFICA'. It features a large image of a farmer in a field on the left. The login form on the right includes the following elements:

- CERESO** logo: Centro de Recepción de Solicitudes
- Text: Bienvenidos al Portal de Mesa de Servicio SIMPLIFICA
- Form fields: Usuario (with a link: ¿Ninguna Cuenta? ¡Crea una!), Contraseña (with a link: ¿Olvidaste tu contraseña?)
- Button: INGRESAR
- Contact information: Cualquier consulta escribir al email cereso@ica.gov.co
- Footer: Powered by LeverIT LLC - www.leverit.com

The ICA logo (Instituto Colombiano Agropecuario) is visible in the bottom left corner of the page.

CREACIÓN DE CUENTA PARA USUARIOS NUEVOS

Para usuarios nuevos se debe crear cuenta utilizando la opción ¡Crear una!

Usuario: ¿Ninguna Cuenta? ¡Crea una!

Contraseña: ¿Olvidaste tu contraseña?

Se deben diligenciar todos los campos que indica el formulario.



Usuario: Generar Nombre Usuario

Contraseña:

Repite la Contraseña:

⊗ Campo requerido
⊗ El mínimo de caracteres debe ser mayor que 8
⊗ Debe contener al menos una letra minúscula
⊗ Debe contener al menos una letra mayúscula
⊗ Debe contener al menos un carácter especial

Seguridad: Débil

Correo:

Repite el correo:

Número Celular

Repite Número Celular

Nombres Completos

Apellidos

Tipo de Identificación
CEDULA

Numero de Identificación

Usuario. Nombre a utilizar para ingreso al sistema

Contraseña. Clave de acceso la cual debe cumplir con los requisitos que indica el formulario

Correo. Cuenta de correo electrónico la cual será utilizada para enviar notificaciones de la plataforma

Número Celular. Número de teléfono asociado a la cuenta.

Nombres Completos. Ingresar los nombres completos de la persona asociada a la cuenta

Apellido. Ingresar los apellidos de la persona asociada a la cuenta.

Tipo de Identificación. Seleccionar de la lista el tipo de documento según corresponda

Numero de Identificación. Ingresar el número de documento según corresponda

Una vez se ingrese toda la información que solicita el formulario pulsar el botón CREAR CUENTA. El sistema lo direccionara a la ventana de login en la cual podrá ingresar con el usuario y clave que se haya definido en el formulario.

RESTAURAR CONTRASEÑA PARA USUARIOS EXISTENTES

Si ya se tiene cuenta de acceso, pero no recuerda la contraseña se debe ingresar por la opción ¿Olvidaste la contraseña?

Usuario: [¿Ninguna Cuenta? ¡Crea una!](#)

Contraseña: [¿Olvidaste tu contraseña?](#)

El sistema mostrara un formulario en el cual se debe ingresa el usuario y el correo asociado

Restaura tu contraseña

Usuario: [Ir a Login](#)

Correo:

ENVIAR EMAIL DE RESTAURACIÓN

Una vez ingresados los datos solicitados se debe pulsar el botón **ENVIAR EMAIL DE RESTAURACIÓN**. Si la información suministrada en el formulario es correcta, se le enviara un correo electrónico con un código para la restauración de la contraseña. Una vez reciba el correo, utilizar el código para poder continuar el proceso de restauración de la contraseña. El código tiene validez de 15 minutos, superado ese tiempo se deberá realizar el proceso de restauración nuevamente para recibir un nuevo código.

Restaura tu contraseña

Usuario:

[Ir a Login](#)

Código de verificación (dura 15 minutos):

ENVIAR CODIGO

[Ir atras](#)

Ingresar el código y pulsar el botón ENVIAR CÓDIGO. Si el código ingresado es correcto, el sistema mostrara el formulario para cambio de contraseña

Restaura tu contraseña

Usuario:

[Ir a Login](#)

Contraseña:

Repite la Contraseña:

⊗ Campo requerido

⊗ El mínimo de caracteres debe ser mayor que 8

⊗ Debe contener al menos una letra minúscula

⊗ Debe contener al menos una letra mayúscula

⊗ Debe contener al menos un carácter especial

Seguridad: Débil



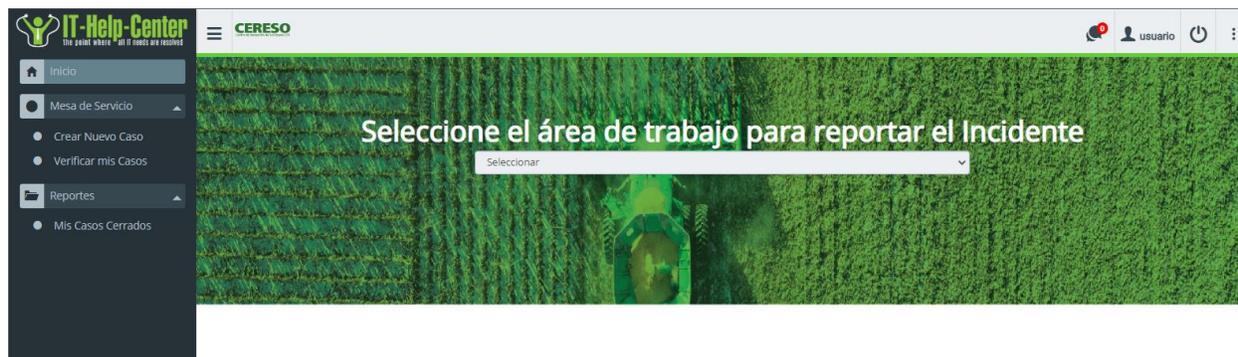
INGRESAR

[Ir atras](#)

Siga las indicaciones del formulario para crear la nueva contraseña.

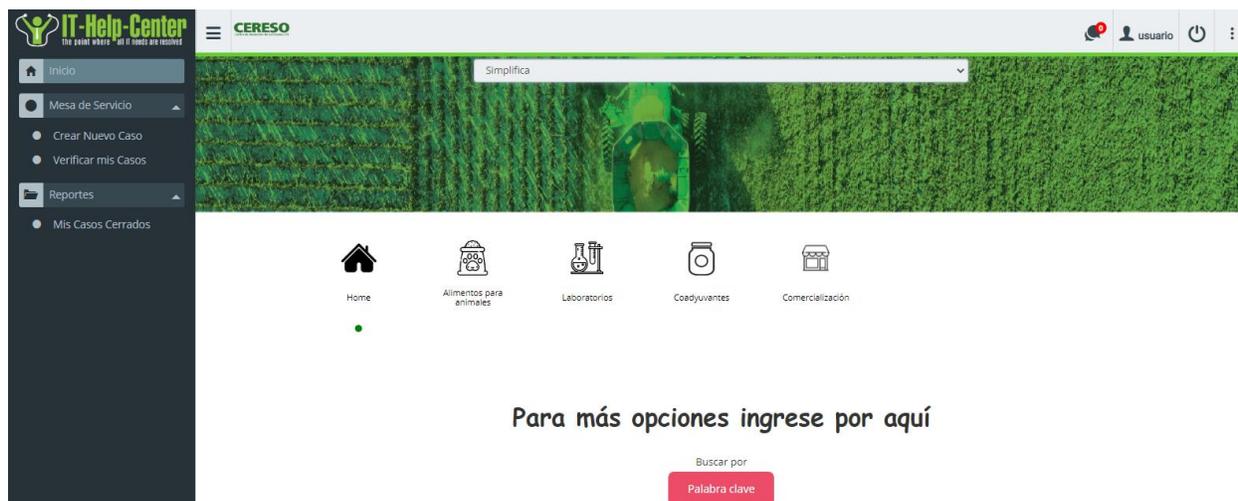
INGRESO AL SISTEMA

Una vez ingrese el usuario y contraseña el sistema lo llevara a la siguiente ventana



En esta ventana encontrara:

Inicio. En esta ventana se muestra el panel de inicio asociado al usuario. En el campo desplegable encontrará la opción Simplifica la cual lo dirigirá a las diferentes opciones disponibles para realizar reportes de Simplifica.



Dentro de las opciones disponibles se tienen: Alimentos para animales, Laboratorios, Coadyuvantes y Comercialización. Cada una con sus respectivas opciones según corresponda.



Home



Alimentos para animales



Laboratorios



Coadyuvantes



Comercialización

Registro de fabricantes e importadores de alimentos para animales y sus productos



+ APP SIMPLIFICA: Nuevo caso Alimentos para Animales

Auto Ayuda:0

Para más opciones ingrese por aquí

Buscar por

Palabra clave



Home



Alimentos para animales



Laboratorios



Coadyuvantes



Comercialización

Registro de laboratorios que realicen pruebas de análisis y/o diagnóstico a terceros en el sector



+ APP SIMPLIFICA: Nuevo caso LABORATORIOS

Auto Ayuda:0

Para más opciones ingrese por aquí

Buscar por

Palabra clave



Home



Alimentos para animales



Laboratorios



Coadyuvantes



Comercialización

Registro de fabricantes, formuladores, envasadores e importadores de coadyuvantes de uso agrícola



+ APP SIMPLIFICA: Nuevo caso COADYUVANTE EMPRESAS

Auto Ayuda:0

+ APP SIMPLIFICA: Nuevo caso COADYUVANTE PRODUCTOS

Auto Ayuda:0

Para más opciones ingrese por aquí

Buscar por

Palabra clave



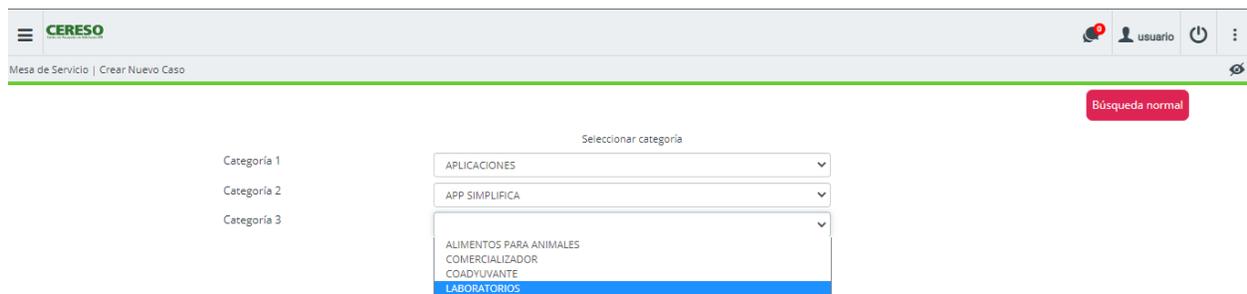
Para más opciones ingrese por aquí

Snipping Tool

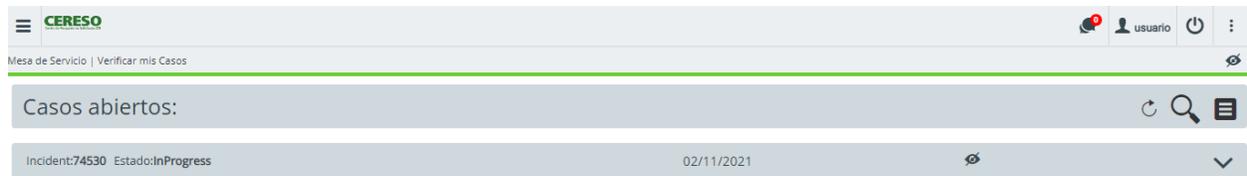
Buscar por

Palabra clave

Mesa de Servicio. En esta sección encontrara dos opciones, **Crear Nuevo Caso** la cual le permite crear casos



y **Verificar mis Casos** en al cual puede hacer seguimiento a casos que se encuentran abiertos en la plataforma.



Al hacer seguimiento de un caso también puede agregar nuevos adjuntos a la petición o enviar mensajes para consultar sobre la atención del mismo.

Reportes. En esta sección se mostrarán todos los casos que ya han sido atendidos y se encuentran cerrados en la plataforma.

CREACIÓN DE UN CASO

Seleccione el ítem que se ajuste a su solicitud según corresponda. Se abrirá una nueva ventana en la cual se deben diligenciar todos los campos. La ventana cuenta con dos secciones, la primera con los siguientes campos

The screenshot shows a web form titled "Completar el siguiente formulario para enviar el caso". The form includes the following fields and controls:

- Categoría:** A dropdown menu with the selected value "APLICACIONES/APP SIMPLIFICA/LABORATORIOS". A "Cambiar categoría" button is located to the right.
- Detalle:** A dropdown menu with the selected value "APP SIMPLIFICA: Nuevo caso LABORATORIOS".
- Asunto:** A text input field.
- Urgencia:** A dropdown menu with the selected value "Baja".
- Describe lo que pasó:** A large text area for describing the issue.
- Método de notificación:** A dropdown menu with the selected value "Mobile (300)".
- Archivos adjuntos: 0** A counter and an "Adjuntar archivo" button with a paperclip icon.

En esta ventana se debe ingresar el asunto que quiere reportar, la descripción de la petición. Si requiere adjuntar archivos como soporte de la petición se debe pulsar el botón Adjuntar Archivo y selecciona el o los archivos que quiere relacionar.

The screenshot shows a modal window titled "Archivos adjuntos:" overlaid on the main form. The modal contains:

- Buttons for "Agregar" (Add) and "Actualizar" (Update).
- A table with two columns: "Archivo" and "Descripción".

The background shows the same form as the previous screenshot, but dimmed.

Al pulsar el botón Agregar se abre la ventana para buscar el archivo que quiere relacionar. Cada vez que adiciona un archivo puede colocar una descripción del mismo. Pulsar el icono de guardar para asociar el archivo. Este botón desaparecerá una vez lo haya pulsado.



Realizar el paso anterior por cada archivo que requiera adjuntar a la petición. Una vez ha finalizado cierre la ventana de archivos adjuntos para regresar al formulario principal pulsando la X de la esquina superior derecha de esta ventana.

En la segunda sección de la ventana ingresar los datos solicitados:

Nombre Empresa. Nombre de la empresa asociada a la petición.

NIT. Ingrese el número de identificación tributaria de la empresa.

Ciudad. En la lista seleccione la Ciudad y Municipio asociados a la empresa

Una vez a ingresado toda la información indicada anteriormente, pulsar el botón ENVIAR CASO. El sistema mostrara el numero de caso asignado a la petición que ha realizado.



Al pulsar OK, el sistema mostrara el resumen de la petición realizada:

74530 Ejemplo Laboratorios
Acá la información referente a la petición

Alta
Fecha del CAT:
02/11/2021 02:27 PM

Atención: Mensajes:

Estado actual: Análisis y Ejecución de la solución

INFORMACION DE EMPRESA

NOMBRE_EMPRESA: EMPRESA EJEMPLO (Campo requerido)

NIT: 985745785 (Campo requerido)

CIUDAD: BOGOTÁ, Bogotá (Campo requerido)

El sistema enviará al correo asociado a la cuenta, una notificación de creación del caso similar a la siguiente:

Buen Día,

La Mesa de Servicios CERESO, le informa que se ha creado el caso que se menciona a continuación, para revisarlo por favor ingrese a la plataforma dando clic en:

[CERESO](#).

NUMERO DE CASO	74530
FECHA DE CREACION	11/2/2021 2:27:42 PM
ASUNTO	Ejemplo Laboratorios
DESCRIPCION	Acá la información referente a la petición
TIPO DE SOLICITUD	INCIDENTE
TEMA	APLICACIONES APP SIMPLIFICA
URGENCIA	Baja

El sistema le notificara por correo cuando se ingrese alguna observación que deba ser atendida en la plataforma.

Cuando el caso ha sido atendido y finalizado el sistema notificara para que diligencie la encuesta de satisfacción de servicio. En este caso debe ingresar a la plataforma para realizar dicha encuesta. Cada vez que ingrese al sistema y si cuenta con casos que tengan pendiente la encuesta de satisfacción, se le informara y mostrara el caso afectado para realizar dicho proceso



Por favor espere, el sistema esta verificando los casos que requieren acciones

Antes de iniciar sesión en el sistema, por favor revise los siguientes casos ✕

74530 🔄
[Ejemplo Laboratorios](#)
Acá la información referente a la petición

Alta Adjuntar
Fecha del CAT:02/11/2021 02:27 PM

Atención: Mensajes: Mensaje:

Estado actual: Encuesta de satisfacción del servicio

Encuesta de satisfaccion al cliente ^

SATISFACCION

Comentarios

Para terminar haga clic en Enviar.

ENVIAR

En el campo SATISFACCIÓN puede seleccionar el valor que más se ajuste según corresponda. Luego pulsar el botón ENVIAR para continuar el ingreso a la plataforma.