



Código X-PERC-001

Página 1 de 4

### Guía de Trámites, Consultas y Retroalimentación

Revisión: 0 Fecha de Vigencia: 16 SEP 2025 Próxima Revisión: - SEP 2027

Esta guía ha sido diseñada para proporcionarle información clara y concisa sobre nuestros procedimientos, asegurando una experiencia de trámite eficiente y transparente.

### Canales de Recepción de Solicitudes y Comunicaciones

1. Todas las solicitudes, comunicaciones o documentación relacionada con nuestros procesos deben ser realizada a través de los canales establecidos en los documentos oficiales del Instituto Nacional de Higiene Rafael Rangel, pudiendo ser:
  - Solicitud Física: entregada directamente en las instalaciones de nuestra Unidad de Recepción de Muestras de Productos de Uso y Consumo Humano
  - Solicitud Digital: Consulta de trámites específicos, utilice los **correos electrónicos** designados en nuestro listado, que le permitirán iniciar y dar seguimiento a sus procesos

### Proceso de Gestión de su Solicitud

1. Una vez recibida, su solicitud pasa por un proceso estructurado para garantizar una evaluación y respuesta oportuna.
2. El personal administrativo de la Unidad de Recepción registrará su solicitud, asignándole un número de registro o código de seguimiento único. Este número es indispensable para cualquier consulta futura. Posteriormente, su caso será remitido a la unidad evaluadora correspondiente.
3. La unidad evaluadora realizará el análisis técnico de su solicitud, preparando el oficio de respuesta o los documentos pertinentes (certificados, informes, entre otros).
4. Todos los documentos oficiales son sometidos a revisión y aprobación por la Dirección General de Regulación Sanitaria o la Presidencia del Instituto, según sea el caso y de acuerdo a procedimientos internos y lo establecido en la Política de Comunicación D-CDPE-006.



Código X-PERC-001

Página 2 de 4

### Guía de Tramites, Consultas y Retroalimentación

Revisión: 0 Fecha de Vigencia: 16 SEP 2025 Próxima Revisión: SEP 2027

5. Una vez que el documento de respuesta esté firmado y sellado, será enviado a la Unidad de Recepción de Muestras. En ese momento, se le notificará para que proceda a retirarlo.
6. La solicitudes realizadas por correo electrónico (ver listado de correo), ese será el canal establecido y por el cual se le indicará la información pertinente.

### Canales para Consultas y Retroalimentación

1. Los clientes y partes interesadas cuentan con varios recursos a través de los cuales pueden comunicar oportunidades de mejora, expresar opinión objetiva acerca de los servicios que ofrece la Institución, solicitar consultas relacionadas a un trámite o proceso y mantener una comunicación fluida y transparente, siendo estos:
2. Consulta del Estatus del Trámite o solicitud, puede realizarla a través de los correos electrónicos oficiales, utilizando el número de registro asignado a la solicitud o comunicación. Para garantizar la imparcialidad y confidencialidad establecidas en nuestra política internas D-CDPE-006 Política de Comunicación del Instituto Nacional De Higiene Rafael Rangel y D-CDPE-003 Política de Imparcialidad y Confidencialidad, las consultas deben realizarse exclusivamente a través de los correos electrónicos listados a continuación:

#### Listado de Correos Autorizados:

| Tramites   | unidad                                 | correo                               |
|--|--|--------------------------------------|
| Consultas y dudas relacionadas al Sistema de Citas y Pagos                   | Recepción de Muestras                  | Recepción.regulación.inhrr@gmail.com |
| Solicitud de Audiencias, Solicitud de Apelaciones y Consultas de Tramites de | Dirección de Autorizaciones Sanitarias | Coodinacion.inhrr@gmail.com          |





Guía de Tramites, Consultas y Retroalimentación

Revisión: 0 Fecha de Vigencia: 16 SEP 2025 Próxima Revisión: SEP 2027

| Registro/Renovación/Post registro.  |   |   |
|---|---|---|
| Solicitud de Audiencias,<br>Solicitud de Apelaciones y<br>Consulta de Tramites de<br>Farmacovigilancia  | Dirección del<br>CENAVIF  | <b>CENAVIF@gmail.com</b>  |
| Solicitud de Audiencias,<br>Solicitud de Apelaciones y<br>Consultas de Tramites de<br>Control de Mercado  | Dirección de<br>Vigilancia<br>Sanitaria   | <b>Dirvigilancia@gmail.com</b><br><b>Meir.autorizacion.siverc2023@gmail.com</b> |
| Solicitud de Audiencias,<br>Solicitud de Apelaciones y<br>Consultas de Análisis o<br>pruebas de Laboratorio<br>Nacional de Control<br>(Medicamentos)        | Dirección de<br>Laboratorio<br>Nacional de<br>Control de<br>Productos de Uso<br>y Consumo<br>Humano | <b>Lab.nacional.control.inhrr@gmail.com</b>                                     |
| Solicitud de Audiencias,<br>Solicitud de Apelaciones y<br>Consultas de Análisis o<br>pruebas de Laboratorio<br>Nacional de Control (Alimentos<br>y Licores) | Dirección de<br>Laboratorio de<br>Productos<br>Alimentarios y<br>Licores                            | <b>Divcalimentos@gmail.com</b>  |
| Consultas del Sistema<br>SIVERC   | Sistema SIVERC  | <b>Productos.siverc2023@gmail.com</b>   |
| <b>Todos los correos deben ir con copia a: Regulaciónsanitaria.inhrr@gmail.com</b>  |   |   |

3. Su satisfacción es clave para la mejora continua de nuestros procesos y servicios. Puede expresarlos a través del módulo interactivo de "Atención al Ciudadano" en nuestro sitio

Ciudad Universitaria UCV, Los Chaguaramos. Caracas - República Bolivariana de Venezuela Cod. 1041  
Teléfono: (+58) 212-219-1622 - <http://www.inhrr.gob.ve> - RIF: G-20000101-1



Código X-PERC-001

Página 4 de 4

### Guía de Tramites, Consultas y Retroalimentación

Revisión: 0 Fecha de Vigencia: 16 SEP 2025 Próxima Revisión: SEP 2027

web, donde podrá descargar y completar el formulario F-PEGC-024 Quejas y Sugerencias. Teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

- Queja: Expresión de insatisfacción sobre la calidad del servicio, atención o cualquier aspecto del proceso administrativo que no cumpla con sus expectativas.
- Apelación: Proceso formal para solicitar la revisión, revocación, enmienda o anulación de un dictamen técnico o decisión de nuestras unidades evaluadoras. Esta solicitud se realiza a través de los correos oficiales directamente con la unidad evaluadora correspondiente.

### Publicación de Información Oficial

1. Todas las circulares, alertas sanitarias e informes de investigación de interés público se publican en nuestro sitio web y en las plataformas digitales del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel".
2. Los certificados de registro sanitario, renovación, liberación de lote y de ensayo se publican de manera regular en nuestro portal web, facilitando su acceso y verificación.

Agradecemos su colaboración y le invitamos a utilizar esta guía como su principal referencia para una interacción eficaz con nuestra institución

### Control de Revisiones

| Rev. | Fecha de aprobación | Motivo del Cambio                     | Elaborado       | Revisado      | Aprobado          |
|------|---------------------|---------------------------------------|-----------------|---------------|-------------------|
| 0    | 16 SEP 2025         | Emisión de la Información Documentada | Joanna Huérfano | María E. Díaz | Esperanza Briceño |

Ciudad Universitaria UCV, Los Chaguaramos. Caracas - República Bolivariana de Venezuela Cod: 1041  
Teléfono: (+58) 212-219-1622 - <http://www.inhrr.gob.ve> - RIF: G-2060016913