

rezagadoscontraloriasz@gmail.com



ATENCIÓN DE COBRANZA – JULIO 2026

EL JUEVES 09/07/2026 serán suspendidos automáticamente todos aquellos contratos que no hayan cancelado sus planes para la fecha. El agente tendrá hasta el 09/07 HASTA LAS 1PM para REPORTAR (seleccionar) EN *ASHER + AQUELLOS CONTRATOS QUE NO HAYAN CANCELADO. Aquellos contratos que el agente indique como morosos en sistema asher QUEDARÁN SUSPENDIDOS AUTOMÁTICAMENTE para esta fecha, hasta que el pago correspondiente haya sido presentado. NO SE HARÁN EXCEPCIONES POSTERIOR A ESTA FECHA.

- ✓ Recordamos que el agente será el responsable ante la administración durante el proceso de cobranza de presentar los pagos de los contratos que haya reportado como solventes. No se aceptarán excepciones. Al dejar el contrato activo hasta la fecha de cobranza el agente deberá cancelar lo adeudado.
- ✓ Un porcentaje de sus pagos por cobranza deben ser presentados en efectivo para poder garantizar la fluidez de los pagos de nuestro Directorio Médico y talento humano que son cruciales para la operatividad de nuestros servicios.
- ✓ La atención del proceso de Cobranza será PRESENCIAL DE MANERA OBLIGATORIA PARA TODOS LOS AGENTE para garantizar la transparencia y diligencia del proceso administrativo. Solo estarán autorizadas las siguientes excepciones:
 - Empleados con Código de Agente: No es requerida la atención presencial pero de igual manera OBLIGATORIAMENTE deben presentar en Asher + la relación de Contratos en la fecha de Cobranza estipulada así no hayan excedido los beneficios otorgados por la empresa.
 - Agentes que se encuentren momentáneamente fuera del país o estado y no tengan asistente autorizado en el apoyo de sus gestiones administrativas.
 - En tal sentido, TODOS los Agentes que no cumplan con estos criterios DEBEN ACUDIR DE MANERA PRESENCIAL al proceso de Cobranza. De no cumplir con esto, sus contratos serán suspendidos y quedarán sujetos a sanciones administrativas.
- ✓ LOS AGENTES DEBEN CANCELAR LA TOTALIDAD DEL MONTO CONCILIADO EN SISTEMA PUES NO SE PERMITIRÁN ABONOS AL MONTO AL CANCELAR (incluyendo montos que excedan el monto que se debe pagar) NI SE PERMITIRÁN ABONOS A LOS PRÓXIMOS MESES. POR FAVOR TOMAR LAS PREVISIONES.



- ✓ LOS AGENTES DEBEN CANCELAR LA TOTALIDAD DEL MONTO CONCILIADO EN SISTEMA PUES NO SE PERMITIRÁN ABONOS AL MONTO AL CANCELAR (incluyendo montos que excedan el monto que se debe pagar) NI SE PERMITIRÁN ABONOS A LOS PRÓXIMOS MESES. POR FAVOR TOMAR LAS PREVISIONES.
- ✓ En Asher + las transferencias deben tener la siguiente información OBLIGATORIAMENTE: número de transferencia, nombre del titular de la cuenta zelle de quien transfiere, fecha de realizado el pago, cuenta a la cual fue realizada.
- ✓ Relacionar las facturas de estudios autorizados por reintegro y presentar las imágenes por correo de las facturas respectivas. DEBEN PRESENTAR LA FACTURA ORIGINAL DE LOS ESTUDIOS A PROCESAR POR REINTEGRO. La orden del estudio debe tener vigencia de máxima de 3 meses.
- ✓ SE DEBE RESPETAR LA FECHA DE ATENCIÓN de lo contrario serán suspendidos sus contratos. Aquellos que por cualquier motivo requieran una excepción deben tener la autorización del Lcdo. Arturo Portillo, Gerencia de Finanzas.
- ✓ **PAGO REZAGADOS:**
 - PAGO REZAGADOS PRESENCIALES DURANTE LA COBRANZA: Solo serán atendidos PAGOS EN EFECTIVO de manera presencial de lunes a viernes de 8am a 12 y de 1pm a 4pm del viernes 10 al miércoles 22/07. La activación se realizará en el mismo momento de la atención.
 - PAGO REZAGADOS VÍA CORREO DURANTE LA COBRANZA: Se recibieran al correo rezagadoscontraloriasz@gmail.com de lunes a viernes y serán procesados en horario de 1pm a 4pm del viernes 10 al miércoles 22/07. Se dará respuesta en 24 horas hábiles por correo.
 - PAGO REZAGADOS DURANTE LA FECHA ASIGNADA DE COBRANZA: Se podrán realizar durante la cita de cobranza del asesor, independientemente de la forma de pago. Serán activados durante la atención.
 - PAGOS REZAGADOS FUERA DE LA COBRANZA: Se recibieran al correo rezagadoscontraloriasz@gmail.com y se atenderá presencial para pagos en efectivo en horario especial de 8am a 12pm, las siguientes fechas: JUEVES 23 Y LUNES 27/07.
 - **En caso que algún pago relacionado no sea confirmado durante su proceso de atención con el analista se procederá a suspender el contrato INMEDIATAMENTE.**



✓ **EXCLUSIONES POR MOROSIDAD:**

- Los contratos con Morosidad de 3 meses serán excluidos automáticamente por Sistema Asher en la fecha de cobranza del Agente.
- Titulares o beneficiarios de contratos excluidos por morosidad que deseen reactivarse nuevamente, deben dirigirse a la administración en horario de 8am a 12m y de 1pm a 4pm, Casa Blanca PB, Sede Sabaneta. La aprobación y posible activación de estas personas quedarán a disposición de la administración.
- Es responsabilidad exclusiva de los Agentes aquellos contratos que sean eliminados por no reportar pagos oportunamente. Recordamos que cualquier reclamación que pueda surgir contra la empresa causada por la actuación, u omisión del Agente, no será responsabilidad de la institución y éste será sometido a sanciones Administrativas de acuerdo a la severidad de la falta.

✓ **LAS MODALIDADES DE ATENCIÓN DEL PROCESO DE COBRANZA SON A DISCRECIÓN Y CRITERIOS DE LA PRESIDENCIA Y LA GERENCIA DE FINANZAS.**

- ✓ El Analista de Cobranza tiene 48 horas hábiles para hacerles llegar por correo su recibo/constancia de haber procesado su relación de pago.

ANALISTAS DE COBRANZA:

- ➔ Carolina Cabrera 0412-6090485
- ➔ Yenny Márquez 0412-2639475
- ➔ Dirva Bravo 0414-6254468
- ➔ Humberto Castellano 0412-2817945
- ➔ Charlote Molina 0412-4627533

Nuestra misión es y seguirá siendo cuidar de su salud y bienestar de nuestros afiliados con excelencia, responsabilidad y, sobre todo, con el calor humano que nos caracteriza. Agradecemos su confianza y diligencia. Los invitamos a contactarnos y buscar apoyo en sus asesores líderes para aclarar las dudas que presenten.

Que Dios bendiga cada uno de sus hogares.

Gerencia de Finanzas y Contraloría.



ATENCIÓN PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA ASESORES

CORRECCIÓN DE DATA DE AFILIADOS

- Solo se atenderán correcciones vía correo electrónico facturacion@planmedicosaludzulia.com enviando datos del contrato y copia de cédula del afiliado. Se responderá en un lapso no mayor a dos días hábiles.
- No podrán atenderse requerimientos vía whatsapp ni presencial. No serán procesados aquellos contratos que no cumplan con todos los requerimientos.
- SE PROCESARÁN CORREOS EN HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 8AM A 5PM. CORREOS QUE SE ENVIEN FUERA DE HORARIO NO SE SERÁN PROCESADOS. SOLO ENVIAR DENTRO DE LOS HORARIOS ESTABLECIDOS.

CAMBIOS DE CONTRATOS:

- Los siguientes cambios podrán realizarse del 25 al 01 de cada mes:
- Cambios de titulares sin cobertura a titulares con cobertura.
- Cambios de beneficiarios a titular o viceversa.
- Cambios de contrato individual a contratos colectivos.
- Cambios de contratos colectivos a individuales.
- Los cambios podrán realizarse vía correo electrónico facturacion@planmedicosaludzulia.com enviando datos del contrato. Se responderá en un lapso no mayor a dos días hábiles.
- No podrán atenderse requerimientos vía whatsapp ni presencial. No serán procesados aquellos contratos que no cumplan con todos los requerimientos.
- SE PROCESARÁN CORREOS EN HORARIO DE LUNES A VIERNES DE 8AM A 5PM. CORREOS QUE SE ENVIEN FUERA DE HORARIO NO SE SERÁN PROCESADOS. SOLO ENVIAR DENTRO DE LOS HORARIOS ESTABLECIDOS.



CAMBIOS DE PLAN

Por orden de Presidencia desde el 06/03/2024 los cambios de plan solo serán realizados en Diciembre 2026 con la renovación de contrato, con vigencia de Enero del año siguiente.

CAMBIOS DE ASESOR

- Los cambios de Asesor se realizan a través de nuestro Departamento Legal.
- Considerando que SOLO SE ACEPTARÁN cambios de Asesor en la renovación de los contratos. En tal sentido no se aceptarán cambios de Asesor, estableciéndose así un compromiso anual entre el Asesor y Titular del contrato. Si al finalizar el año de contrato el afiliado desea cambiar de Asesor, puede hacerlo manifestando el deseo de hacer el cambio ante nuestro Departamento Legal.
- El cambio tendrá vigencia al siguiente mes de haber realizado el cambio.

FACTURACION PARA COLECTIVOS - Sede Salud Zulia Sabaneta

- SOLICITUD: Lunes y miercoles de 8:00am a 4:00pm
- ENTREGA: Martes y jueves a partir de las 2:00pm.
- El retiro debe ser presencial no se enviarán fotos de las facturas. Fuera de este horario no se atenderán solicitudes.

EXCLUSIONES POR MOROSIDAD

- Los contratos con morosidad de 3 meses serán excluidos automáticamente por Sistema Asher en la fecha de cobranza del Asesor.
- Es responsabilidad exclusiva de los Asesores aquellos contratos que sean eliminados por no reportar pagos oportunamente. Recordamos que cualquier reclamación que pueda surgir contra la empresa causada por la actuación, u omisión del Asesor, no será responsabilidad de la institución y éste será sometido a sanciones Administrativas de acuerdo a la severidad de la falta.



EXCLUSIONES OTROS MOTIVOS:

- Se realizan a través de nuestro Departamento Legal.
- Se realizan del 10 hasta el 25 de cada mes, y los cambios tendrán vigencia para el siguiente mes.
- En caso que el afiliado decida finalizar su contrato, el asesor debe acudir a Asesoría Legal para verificar el consumo del afiliado del paciente. Si el consumo excede a las mensualidades canceladas del afiliado, el mismo tendrá que cancelar la diferencia antes de poder finalizar su contrato.
- ATENCIÓN VÍA WHATSAPP - SOLO SERÁN PROCESADAS EXCLUSIONES AL NUMERO 0412-1114474 Dra. Carmen Delgado, Asesoría Legal. No serán procesadas exclusiones de otros numeros.
- Titulares o beneficiarios de contratos excluidos por morosidad que deseen reactivarse nuevamente, deben dirigirse a la administración en horario de 8am a 12m y de 1pm a 4pm, Casa Blanca PB, Sede Sabaneta. La aprobación y posible activación de estas personas quedarán a disposición de la administración.

SUSPENSIÓN DE CONTRATOS POR MOROSIDAD:

Se realizan a través del sistema ASHER +, no del Asher Administrativo. Deben tener presente que de acuerdo a nuestro condicionado vigente que el pago del servicio adquirido por el contratante y su grupo familiar o beneficiarios, serán canceladas los primeros cinco (5) días de cada mes, por cuanto los asesores deben realizar el proceso de suspensión en las fechas indicadas por la administración de los contratos que NO hayan cancelado su mensualidad.

Gerencia de Facturación

Gerencia de Finanzas

Asesoría Legal