

# **PLAN ESTRATÉGICO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PRE-JURÍDICA**

**2026**

## Contenido

1. OBJETIVO GENERAL .....	3
2. DIAGNÓSTICO INICIAL.....	3
3. METAS.....	4
4. ESTRATEGIAS .....	4
5. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	6
6. ANEXOS .....	7
Anexo No 01: MENSAJE DE TEXTO .....	7
Anexo No 02: CORREO ELECTRONICO .....	7
Anexo No 03. CARTA DE GESTIÓN DE COBRO. ....	7
Anexo No 04: GUIONES .....	7

## 1. OBJETIVO GENERAL

Implementar estrategias preventivas y correctivas a deudores y codeudores con morosidad entre 40 a 65 días de mora. Para recuperar de manera eficiente la cartera vencida **ANTES DE QUE PASE A PROCESO JURÍDICO**, reduciendo el riesgo financiero y evitando el deterioro de la cartera.

### 1.1. Objetivos Específicos

- **Que el indicador de riesgo** en la etapa **pre jurídica no supere el 1.10%** durante los próximos **12 meses**, mediante estrategias de recuperación efectivas y seguimiento continuo.
- **Incrementar la efectividad de las gestiones de cobro**, aplicando metodologías y herramientas que optimicen la comunicación con los deudores y mejoren los resultados de recuperación.
- **Fortalecer la relación con los deudores**, promoviendo el **pago voluntario** a través de acciones de acompañamiento, educación financiera y acuerdos de pago flexibles.
- **Continuar con la implementación tecnológicas y procesos automatizados** que faciliten el **seguimiento, control y análisis** de la cartera en etapa pre jurídica, incluyendo el uso de la plataforma **CoonfiCartera**.
- **Establecer estrategias de mejora continua** en la **gestión de cobranza pre jurídica**, con el propósito de **optimizar la recuperación de recursos** y aumentar la eficiencia operativa.
- **Reducir la cartera vencida** en la **categoría C**, evitando su **rodamiento o maduración** hacia las categorías **D y E**, mediante **acciones preventivas y correctivas oportunas**.
- **Evitar el deterioro** de la cartera en **categoría C**, protegiendo la **liquidez y estabilidad financiera** de la Cooperativa.

## 2. DIAGNÓSTICO INICIAL

- **Cartera total vencida:** \$2.800.000.000
- **Antigüedad promedio de mora:** 41- 65 días
- **Segmentación de cartera:**
  - ✓ 1–30 días de mora
  - ✓ 31–40 días
  - ✓ 41- 65 días

### Principales causas de mora:

- **Falta de contacto o seguimiento oportuno:** La ausencia de una comunicación efectiva y periódica entre la cooperativa y los asociados dificulta el recordatorio y cumplimiento de las obligaciones financieras, especialmente en las etapas iniciales de mora.

- **Dificultades económicas de los asociados:** Situaciones como pérdida de empleo, disminución de ingresos, sobreendeudamiento o incremento en el costo de vida afectan la capacidad de pago de los deudores, provocando retrasos en sus cuotas.
- **Deficiencias en la gestión de cobranza preventiva:** La carencia de estrategias de cobranza temprana o de herramientas tecnológicas para el monitoreo de la cartera limita la posibilidad de actuar antes de que la mora avance a etapas críticas.
- **Falta de educación y cultura financiera:** Algunos asociados no cuentan con los conocimientos necesarios para administrar adecuadamente su presupuesto ni dimensionan las consecuencias del incumplimiento, lo que aumenta la probabilidad de mora.
- **Factores externos y coyunturales:** Cambios en el entorno económico nacional, como la inflación, tasas de interés elevadas o crisis sectoriales, impactan directamente la capacidad de pago de los asociados.
- **Falta de actualización de datos y canales de comunicación:** En muchos casos, los contactos registrados de los deudores están desactualizados, lo que impide una gestión efectiva de cobro y retrasa los procesos de recuperación.

### 3. METAS

La meta principal es **recuperar como mínimo el 45% mensual** de la **cartera pre jurídica** asignada para gestión, garantizando así la **efectividad del proceso de recuperación** y la **reducción del riesgo crediticio**.

Asimismo, se busca que la **concentración de la cartera en categoría C** no **supere los niveles tolerables** establecidos por la Cooperativa, de acuerdo con sus políticas internas de riesgo y liquidez.

**Nota:** Los valores correspondientes a la cartera **pre jurídica** pueden variar mensualmente; sin embargo, **independientemente del saldo total**, la **meta mínima de recuperación será siempre del 45%** sobre el valor entregado a gestión en cada periodo.

### 4. ESTRATEGIAS

Con el propósito de mejorar la gestión de recuperación de la cartera en estado **Prejurídico**, se implementarán las siguientes estrategias operativas, administrativas y tecnológicas:

#### 4.1. Abordamiento de la cobranza

La cobranza en esta etapa de mora se debe iniciar con el contacto telefónico.

#### 4.2. Segmentación y análisis de la cartera

- **Segmentar mensualmente la cartera prejurídica**, con el fin de establecer **estrategias diferenciales y asertivas** que contribuyan a su recuperación.

- **Clasificar estadísticamente los motivos de mora**, determinando si son **temporales o definitivos**, para definir **planes de acción específicos** orientados a ofrecer soluciones y alivios financieros que eviten el paso a cobro jurídico.
- **Realizar revisión y seguimiento constante** a los pagos ingresados por los canales autorizados, verificando la ausencia de saldos pendientes.

#### 4.3. Acuerdos de pago y compromisos

- Los **acuerdos de pago** deben ir en concordancia con la liquidez del asociado.
- Los **acuerdos de pago en esta etapa de la cartera no deben superar el tiempo límite para el envío a cobro jurídico**.
- Si el compromiso se programa para el fin de mes, deberá fijarse **dos (2) días antes del cierre contable**, siempre que este caiga en día hábil, con el fin de realizar recordatorios en caso de incumplimiento.

#### 4.4. Coordinación interdisciplinaria

- Se **designará un equipo interdisciplinario** conformado por el **Analista de Cobranza y Call Center**, el **Analista de Normalización de Cartera** y la **Profesional del Derecho**.
- Este comité se **reunirá dos veces al mes** para analizar la cartera, evaluar resultados, proponer alternativas y buscar soluciones efectivas que eviten el paso a cobro jurídico.

#### 4.5. Gestión tecnológica y control

- **Fortalecer el software institucional CoonfiCartera**, optimizando su desarrollo para mejorar la eficiencia en el control, seguimiento y recuperación de la cartera.
- **Actualizar periódicamente la base de datos de deudores y codeudores**, garantizando canales de comunicación efectivos, utilizando herramientas como **Datacrédito** u otras plataformas de validación.
- La **Profesional del Derecho** tendrá acceso directo a **CoonfiCartera** para realizar gestiones y registrar observaciones en el sistema integrado OPA.

#### 4.6. Procedimiento operativo mensual

- A partir del **día dos (2) de cada mes**, el **Analista de Cobranza y Call Center** generará los **listados de cartera con mora superior a 41 días**, los marcará como **Prejurídico** y los entregará a la **Profesional del Derecho** para su respectiva notificación con aviso de cobro jurídico, una vez los haya gestionado en su totalidad.
- Los **deudores no podrán ser desmarcados** del estado Prejurídico por pagos parciales; el sistema los actualizará **automáticamente** una vez se encuentren **al día**.

- **Diariamente**, el Analista de Cobranza y Call Center elaborará un **informe de créditos normalizados** (cartera que se puso al día) para notificar a la Profesional del Derecho y suspender la gestión correspondiente.

#### 4.7. Comunicación y notificación

- La **Profesional del Derecho** realizará la gestión de cobro mediante contacto telefónico, si este no es efectivo en coordinación con la oficina se llevará a cabo la visita domiciliaria con el fin de asegurar el 100% de la gestión, de todas maneras teniendo en cuenta los **canales autorizados por el deudor o codeudor**.
- En caso de no tener respuesta efectiva en esta etapa , se le deberá notificar por escrito el envío a cobro jurídico a través de una **empresa certificada**.

#### 4.8. Medidas adicionales

- Los **asociados en estado Prejurídico** que **se coloquen al día** podrán recibir una **condonación de hasta el 100% de los honorarios**, siempre que mantengan sus pagos al día. Este **beneficio aplicará por una sola vez**.

#### 4.9. Cierres y seguimiento

- **Cinco (5) días antes del cierre mensual**, la **Profesional del Derecho** devolverá a la **Analista de Cobranza y Call Center** la cartera prejurídica no gestionada o sin recuperación, para que desde las oficinas se realice un **último intento de normalización**.
- La **Profesional del Derecho** enviará **informes semanales** a la Analista de Cobranza y Call Center con los resultados de gestión, identificando casos con acuerdos y aquellos en los que no se logró contacto.
- Se realizará **control y seguimiento diario de los acuerdos de pago**, reiterando compromisos, notificando incumplimientos y validando resultados.
- Las evaluaciones de control y seguimiento se realizarán periódicamente dentro del mes a través de las herramientas suministradas por el POWER BI e informes de KAPEYS, la cual nos servirán para ir monitoreando el cumplimiento de metas y objetivos propuestos.

### 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

#### 5.1. Reglamento de cartera

#### 5.2. Procedimiento de recuperación de cartera: cobro pre – jurídico



## 6. ANEXOS

### Anexo No 01: MENSAJE DE TEXTO

DEUDOR (2 mensajes de texto) 246 caracteres
Estimado asociado, le informamos que su obligación No XXXXXX se encuentra en cobro Prejurídico, y pronto de iniciar el cobro jurídico, por lo tanto, lo invitamos a que se acerque a las oficinas de Coonfie para normalizar su obligación. Si ya realizó el pago favor omitir este mensaje.
CODEUDOR (2 mensajes de texto) 272 caracteres
Señor CODEUDOR, le informamos que la obligación No XXXXXX se encuentra en cobro Prejurídico, y pronto de iniciar el cobro jurídico por lo tanto, lo invitamos a que se acerque a las oficinas de Coonfie para normalizar la obligación. Si ya realizó el pago favor omitir este mensaje.

### Anexo No 02: CORREO ELECTRONICO

<p>Estimado asociado, le informamos que su obligación se encuentra en cobro Pre- jurídico, y pronto de iniciar el cobro jurídico, por lo tanto, lo invitamos a que se acerque a las oficinas de Coonfie para normalizar su obligación.</p> <p>Evite que continúe reportado en los operadores de información financiera (Centrales de Riesgo) y el adelantamiento de proceso judicial en su contra con todos los costos que conlleva tal medida. Por ende, confiamos en su comprensión y atención a este correo.</p> <p><b>NOTA:</b> Recordar que si realiza abonos y no coloca la obligación totalmente al día se dará inicio a cobro jurídico haciendo uso de la cláusula aceleratoria</p> <p><u>Si ya realizó el pago haga caso omiso a este mensaje.</u></p>
---

### Anexo No 03. CARTA DE GESTIÓN DE COBRO.

Se adjunta al final de este documento
---------------------------------------

### Anexo No 04: GUIONES

- **Guion 1: Mora Avanzada- cobro pre- jurídico (41 a 50 días mora)**

**Objetivo:** advertir posible inicio de proceso judicial, costos adicionales, reportes en las centrales de riesgo; último intento antes de enviar a jurídico.

#### INICIO

Buenos días/tardes, señor(a) (Nombre Asociado), mi nombre es (Nombre asesor) le hablo de la Cooperativa Coonfie. Antes de continuar, le comento que esta llamada está siendo grabada para garantizarle un servicio más claro y seguro.”

## EXPLICACIÓN DE LA DEUDA

El motivo de mi llamada es para informarle que actualmente presenta **xx** días de atraso en el pago de su cuota por **(\$ valor cuota)**, vencida el **(fecha vencimiento)**, de acuerdo con su plan de pago.

Este atraso está generando el cobro de intereses de mora adicionales, reporte en centrales de riesgo y un costo adicional del 5% sobre el valor total de mora.

## NEGOCIACIÓN

Queremos ayudarle a ponerse al día. Para evitar el envío a cobro jurídico y mayores costos, le invitamos a realizar el pago de inmediato.

La cooperativa le ofrece **condonar el 100%** de los honorarios de abogado si regulariza su cuenta realizando el **pago inmediatamente** o antes del día 50 de mora.

## CIERRE

“Señora (nombre asociado), recuerde que le hablo (Nombre funcionario), asesora de contacto y cobranza de la Cooperativa Coonfie.

Gracias por su tiempo y atención. Para su comodidad, contamos con diferentes canales autorizados para realizar el pago: Efecty, PSE, nuestras oficinas y corresponsales cooperativos ubicados a nivel nacional. Quedamos atentos a su pago. ¡Que tenga un excelente día!”

- **Guion 2: Mora Avanzada- cobro pre- jurídico (50 a 65 días mora)**

**Objetivo:** advertir inicio de proceso judicial, costos adicionales, reportes en las centrales de riesgo; último intento antes de enviar a jurídico.

## INICIO

Buenos días/tardes, señora (nombre asociado). Mi nombre es (nombre funcionario) le hablo de la Cooperativa Coonfie, antes de continuar, le comento que esta llamada está siendo grabada para garantizarle un servicio más claro y seguro.”

## EXPLICACIÓN DE LA DEUDA

El motivo de mi llamada es informarle que actualmente presenta **xx** días de atraso en el pago de su cuota por **\$(valor cuota)**, vencida el **(fecha de vencimiento)**, según su plan de pago.

Este atraso en el pago de su obligación le ha generado el cobro de intereses de mora adicionales, reporte en centrales de riesgo y un costo adicional del 5% sobre el valor total de mora.

## NEGOCIACIÓN

Señora (nombre asociado) nos hemos comunicado anteriormente para ofrecerle diferentes alternativas de pago que le permitan normalizar su obligación, el día de hoy le invitamos a realizar el pago de manera inmediata lo que le permitirá: evitar el traslado a cobro jurídico, así



como evitar mayores costos, es importante informarle que conforme normativa vigente las obligaciones con mora superior a 65 días son notificadas a jurídico, donde se exigirá el pago total del capital, intereses corrientes, moratorios, así como el 15% adicional por concepto de honorarios de abogado.

### **CIERRE**

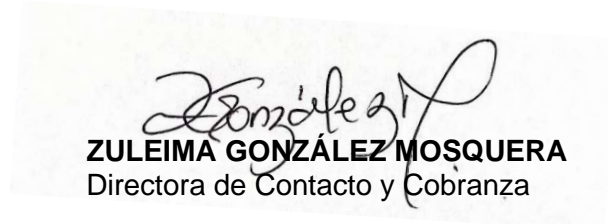
“Señora (nombre asociado) , recuerde que le hablo (nombre del asesor), asesora de contacto y cobranza de la Cooperativa Coonfie.

Gracias por su tiempo y atención. Para su comodidad, contamos con diferentes canales autorizados para realizar el pago: Efecty, PSE, nuestras oficinas y corresponsales cooperativos ubicados a nivel nacional. Quedamos atentos a su pago. ¡Que tenga un excelente día!”

Fecha de aprobación: **24 de enero de 2026**



**NESTOR BONILLA RAMIREZ**  
Gerente General



**ZULEIMA GONZÁLEZ MOSQUERA**  
Directora de Contacto y Cobranza