



PLAN OPERATIVO ANUAL 2026

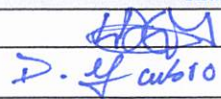
Eje Estratégico No.3 **Gestión Comercial**

Objetivo Estratégico: **Lograr un sistema de cobros que incremente los ingresos mediante la mejora continua y la captación de nuevos clientes.**

GESTIÓN COMERCIAL						PROGRAMACIÓN								CUMPLIMIENTO			Observaciones	Recursos Necesarios RD\$
N.º	Criterio de Medida	N.º	Acciones	Implicados	Responsable	1er Trimestre		2do Trimestre		3er Trimestre		4to Trimestre		B	R	M		
3.1	Captar todos los Usuarios de la Provincia que se sirven del servicio de CORAAPPLATA.	3.1.1	Actualización de catastro de usuarios	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E				Personal Técnico	
		3.1.1.2	Finalización y entrega de los planos Digitales e informaciones actualizados referentes al catastro de usuarios de los municipios de la Provincia San Felipe Pto Pta.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1		1		1		1					Personal Técnico	
		3.1.2	Eficienzar la atención al cliente.	Dpto. Atención al Cliente; Catastro de Usuarios; Corte y Reconexión; Facturación; Dpto. Gestión de Cobros	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E				Personal Técnico	
		3.1.2.1	Realización de Cursos y/o talleres.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial; Dpto.RR.HH.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial			1		1							Personal Técnico	
		3.1.2.2	Realización de evaluaciones desempeño 2026	Gestión Comercial	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial							1					Personal Técnico	
		3.1.2.3	Adecuación de oficina, pintura, arreglo o cambio de mobiliaria.	Mantenimiento, presupuesto, compras	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial			1									Presupuesto 2026	
		3.1.5	Incentivar al buen trato a los Usuario, mediante reconocimiento a los colaboradores	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial; Dpto.RR.HH.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E				Personal Técnico	
		3.1.5.1	Otorgar reconocimientos a los colaboradores destacados en base a la satisfacción al cliente recibida.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial; Dpto.RR.HH.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial							1					Personal Técnico	
Sub Total por Criterio de Medida 3.1						2	0	3	0	3	0	4	0					
3.2	Incrementar los valores de facturación y cobros mensual a los Altos Consumidores, (14% anual a facturación promedio mensual).	3.2.1	Monitorear la toma de lectura a usuarios medidos y la ruta de reparto de facturas.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E				Personal Técnico	
		3.2.1.2	Seguimiento al supervisor fiscalizador de la toma de lectura y reparto de las facturas a los altos consumidores.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1		1		1		1					Personal Técnico	
		3.2.1.3	Instalar macro medidores a los altos consumidores no medidos y dar mantenimiento a los ya instalados.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Dpto. Gestión de Cobros; Dpto. Atención al Cliente.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1		1		1		1					Personal Técnico	
		Sub Total por Criterio de Medida 3.2						2	0	2	0	2	0	2	0			
3.3	Eficienzar e incrementar la gestión de cobros en el ingreso anual en un 40% para el 1er año a partir de la línea base, 5% para los años posteriores a partir del promedio mensual actual.	3.3.1	Implementar Programa de regularizacion de deuda vs suministro de servicios	Dpto. Gestión de Cobros; Dpto. Gestión Comunitaria	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E				Personal Técnico	
		3.3.1.2	Seguimiento a los resultados obtenido del programa (metas, mensuales para el incremento del recaudo)	Dpto. Gestión de Cobros; Dpto. Gestión Comunitaria	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1		1		1		1					Personal Técnico	
		3.3.2	Dar continuidad al proceso de las cuentas por cobrar con los fines de regularizar los usuarios con facturas vencidas, aplicando las nuevas políticas de descuentos impartida desde la Dirección de CORAAPPLATA.	Dpto. Gestión de Cobros	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E				Personal Técnico	
		3.3.2.1	Dar continuidad a los usuarios con mas de 1 factura vencida a los fines de que regularicen su estatus.	Dpto. Gestión de Cobros; Dpto. Gestión Comunitaria	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1		1		1		1					Personal Técnico	

GESTIÓN COMERCIAL						PROGRAMACIÓN				CUMPLIMIENTO			Observaciones	Recursos Necesarios RD\$
N.º	Criterio de Medida	N.º	Acciones	Implicados	Responsable	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	B	R	M		
		3.3.3.2	Dar continuidad al envío de cartas o mini mensajes con propuesta de negociación con la fines de que regularicen su estatus.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Dpto. Gestión de Cobros; Dpto. Atención al Cliente	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1	1	1	1					Personal Técnico
		3.3.3	Determinar: ¿cuáles Instituciones Públicas requieren instalación de medidores y poseen las condiciones para la instalación?	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Dpto. Gestión de Cobros	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E	Personal Técnico
		3.3.3.1	Instalación de Medidores a Instituciones del Estado que cumplan con las condiciones para su funcionamiento con fines de regularizar el consumo e incrementar la facturación y por ende los cobros.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Dpto. Medidores	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1	1	1	1					Personal Técnico
		3.3.3.2	Instalación de medidores a los nuevos usuarios catastrados y/o autorizados por la MAE.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; dir. De Operación Y Mantenimiento; Dir. Administrativa Y Financiera.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1	1	1	1					Personal Técnico
		3.3.4	Continuar con la Gestión de Cobros de los usuarios oficiales que nunca han pagado con fines de incrementar el recaudo anual en un 3% respecto al 2025 .	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Dpto. Gestión de Cobros; Dpto. Atención al Cliente	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E	Personal Técnico
		3.3.4.1	Realizar acercamiento institucional con las entidades del estado, que nunca han realizado pagos a la corporación y presentarles las propuestas de pago para la actualización de su estatus financiero.	Gestión Comunitaria; Gestión Comercial	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial		1		1					Personal Técnico
		3.3.5	Gestionar cobros a través del Corte del servicio de usuario	Dpto. Corte y Reconexión	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E	Personal Técnico
		3.3.5.1	Dar seguimiento continuo a los resultados obtenidos a través de la realización de los cortes de servicio a los usuarios.	Dpto. Corte y Reconexión	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1	1	1	1					Personal Técnico
		3.3.5.2	Dar seguimiento continuo a los resultados obtenidos a través de la realización de las reconexiones de servicio a los usuarios.	Dpto. Corte y Reconexión	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1	1	1	1					Personal Técnico
		3.3.6	Gestión de Cobro a usuarios morosos mediante las diferentes estrategias de gestión: mensaje de texto, VIP.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Dpto. Gestión de Cobros; Dpto. Atención al Cliente	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E	Personal Técnico
		3.3.6.1	Optimizar la gestión de cobros mediante mensajes de texto a celulares adscritos a la base de datos.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Dpto. Gestión de Cobros; Dpto. Atención al Cliente	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1	1	1	1					Personal Técnico
		3.3.6.2	Seguimiento a la gestión VIP.	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Dpto. Gestión de Cobros; Dpto. Atención al Cliente	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1	1	1	1					Personal Técnico
Sub Total por Criterio de Medida 3.3						#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####		
3.4	Eficientizar la Atención al Usuario, reduciendo un 8% anual las quejas	3.4.1	Implementación de la encuesta de satisfacción al usuario	Dpto. Planificación y Desarrollo; Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Dpto. Gestión de Cobros; Dpto. Atención al Cliente	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E	Personal Técnico
		3.4.1.2	Dar continuidad a la implementación de la encuesta de satisfacción del usuario según requerimiento establecido.	Dpto. Atención al Cliente	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial		1							Personal Técnico
		3.4.2	Crear e Implementar campaña de información sobre los servicios que ofrece la institución y los deberes y derechos de los usuarios (brochures, radio, prensa, TV, pagina web)	Dpto. Atención al Cliente	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E	Personal Técnico
		3.4.2.1	Implementar de campañas de información sobre los servicios que ofrece la institución y los deberes y derechos de los usuarios (brochures, radio, prensa, tv, pagina web).	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Dpto. Gestión de Cobros; Dpto. Atención al Cliente, Comunicación	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Dpto. Gestión de Cobros; Dpto. Atención al Cliente			1						Personal Técnico
		3.4.2.2	Puesta en circulación del Brochure de los servicios que ofrece la institución	Gestión Comercial	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial				1					Personal Técnico

GESTIÓN COMERCIAL						PROGRAMACIÓN				CUMPLIMIENTO			Observaciones	Recursos Necesarios RD\$
N.º	Criterio de Medida	N.º	Acciones	Implicados	Responsable	1er Trimestre	2do Trimestre	3er Trimestre	4to Trimestre	B	R	M		
		3.4.3	Carta Compromiso al Ciudadano.	Dpto. Planificació y Desarrollo; Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E	Personal Técnico
		3.4.3.1	Formulación e Implementación de la Carta Compromiso al Ciudadano.	Dpto. Planificació y Desarrollo; Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial				1					Personal Técnico
		3.4.2.4	Mantener los indicadores de los servicios comprometidos de la Carta Compromiso al Ciudadano.	Dpto. Planificació y Desarrollo; Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1	1	1	1					Personal Técnico
Sub Total por Criterio de Medida 3.4						1	0	2	0	3	0	2	0	
3.5	Implementar gestión de inmueble por satélite (GIS) en la Gestión Comercial, en el Catastro de Usuario	3.5.1	Actualizar las informaciones levantadas en terreno por catastro al Sistema de Georreferenciación del Catastro de Usuarios (GIS)	Gestión Comercial	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comerica; Gestión Comercial	P	E	P	E	P	E	P	E	Personal Técnico
		3.5.1.1	Seguimiento continuo las informaciones levantadas en terreno por catastro al Sistema de Georreferenciación del Catastro de Usuarios (GIS)	Gestión Comercial	Dpto. de Coordinación y Fiscalización de Gestión Comercial; Gestión Comercial	1	1	1	1					Personal Técnico
Sub Total por Criterio de Medida 3.5						1	0	1	0	1	0	1	0	
Total General Eje 3: Gestión Comercial						#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	#REF!	

	Dirección	Fecha	Firma
Creación:	Dirección Comercial	22-01-26	
Revisión:	Planificación y Desarrollo	22-01-26	

