

Unión Internacional de Telecomunicaciones

# UIT-T

SECTOR DE NORMALIZACIÓN  
DE LAS TELECOMUNICACIONES  
DE LA UIT

# D.195

## Suplemento 3

(05/2013)

SERIE D: PRINCIPIOS GENERALES DE TARIFICACIÓN  
Principios generales de tarificación – Telecomunicaciones  
privilegiadas y de servicio

---

Plazo para la liquidación de cuentas de los  
servicios de telecomunicación internacionales

**Directrices sobre pago previo**

Recomendación UIT-T D.195 – Suplemento 3

UIT-T



RECOMENDACIONES UIT-T DE LA SERIE D  
**PRINCIPIOS GENERALES DE TARIFICACIÓN**

TÉRMINOS Y DEFINICIONES	D.0
PRINCIPIOS GENERALES DE TARIFICACIÓN	
Arriendo de medios de telecomunicaciones de uso privado	D.1–D.9
Principios de tarificación aplicables a los servicios de comunicación de datos por redes públicas de datos especializadas	D.10–D.39
Tasación y contabilidad en el servicio público internacional de telegramas	D.40–D.44
Tasación y contabilidad en el servicio internacional de telemensajes	D.45–D.49
Principios aplicables a la infraestructura GII-Internet	D.50–D.59
Tasación y contabilidad en el servicio télex internacional	D.60–D.69
Tasación y contabilidad en el servicio internacional de facsímil	D.70–D.75
Tasación y contabilidad en el servicio videotex internacional	D.76–D.79
Tasación y contabilidad en el servicio internacional de telefotografía	D.80–D.89
Tasación y contabilidad en los servicios móviles	D.90–D.99
Tasación y contabilidad en el servicio telefónico internacional	D.100–D.159
Establecimiento e intercambio de las cuentas telefónicas y télex internacionales	D.160–D.179
Transmisiones internacionales radiofónicas y de televisión	D.180–D.184
Tasación y contabilidad en los servicios internacionales por satélite	D.185–D.189
Transmisión de información sobre cuentas mensuales internacionales de telecomunicaciones	D.190–D.191
<b>Telecomunicaciones privilegiadas y de servicio</b>	<b>D.192–D.195</b>
Liquidación de los saldos de las cuentas internacionales de telecomunicaciones	D.196–D.209
Tarificación y contabilidad en los servicios internacionales de telecomunicaciones por la RDSI	D.210–D.269
Tarificación y contabilidad en las redes de la próxima generación	D.270–D.279
Tarificación y contabilidad en las telecomunicaciones personales universales	D.280–D.284
Tarificación y contabilidad en los servicios soportados por la red inteligente	D.285–D.299
RECOMENDACIONES APLICABLES EN EL PLANO REGIONAL	
Recomendaciones aplicables en Europa y en la Cuenca Mediterránea	D.300–D.399
Recomendaciones aplicables en América Latina	D.400–D.499
Recomendaciones aplicables en Asia y Oceanía	D.500–D.599
Recomendaciones aplicables en la Región África	D.600–D.699

*Para más información, véase la Lista de Recomendaciones del UIT-T.*

## Recomendación UIT-T D.195

### Plazo para la liquidación de cuentas de los servicios de telecomunicación internacionales

#### Suplemento 3

#### Directrices sobre pago previo

#### Resumen

El Suplemento 3 de la Recomendación UIT-T D.195 tiene por objeto ayudar a los operadores de telecomunicaciones interesados a desarrollar directrices sobre pago previo. Como la decisión de un operador de establecer mecanismos de pago previo es un asunto de carácter interno, las directrices del presente Suplemento son de carácter voluntario y meramente ilustrativas. Su objetivo es ayudar a los operadores a formular nuevas directrices de pago previo (o actualizar las existentes) de acuerdo con sus necesidades y promover la eficacia en la gestión de cuentas.

#### Historia

Edición	Recomendación	Aprobación	Comisión de Estudio
1.0	ITU-T D.195	2003-11-21	3
2.0	ITU-T D.195	2006-06-27	3
3.0	ITU-T D.195	2008-04-04	3
4.0	ITU-T D.195	2011-04-01	3
5.0	ITU-T D.195	2012-11-20	3
5.1	ITU-T D.195 Suppl. 1	2013-05-31	3
5.2	ITU-T D.195 Suppl. 2	2013-05-31	3
5.3	ITU-T D.195 Suppl. 3	2013-05-31	3

## PREFACIO

La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) es el organismo especializado de las Naciones Unidas en el campo de las telecomunicaciones y de las tecnologías de la información y la comunicación. El Sector de Normalización de las Telecomunicaciones de la UIT (UIT-T) es un órgano permanente de la UIT. Este órgano estudia los aspectos técnicos, de explotación y tarifarios y publica Recomendaciones sobre los mismos, con miras a la normalización de las telecomunicaciones en el plano mundial.

La Asamblea Mundial de Normalización de las Telecomunicaciones (AMNT), que se celebra cada cuatro años, establece los temas que han de estudiar las Comisiones de Estudio del UIT-T, que a su vez producen Recomendaciones sobre dichos temas.

La aprobación de Recomendaciones por los Miembros del UIT-T es el objeto del procedimiento establecido en la Resolución 1 de la AMNT.

En ciertos sectores de la tecnología de la información que corresponden a la esfera de competencia del UIT-T, se preparan las normas necesarias en colaboración con la ISO y la CEI.

## NOTA

En esta publicación, la expresión "Administración" se utiliza para designar, en forma abreviada, tanto una administración de telecomunicaciones como una empresa de explotación reconocida de telecomunicaciones.

La observancia de esta publicación es voluntaria. Ahora bien, la publicación puede contener ciertas disposiciones obligatorias (para asegurar, por ejemplo, la aplicabilidad o la interoperabilidad), por lo que la observancia se consigue con el cumplimiento exacto y puntual de todas las disposiciones obligatorias. La obligatoriedad de un elemento preceptivo o requisito se expresa mediante las frases "tener que, haber de, hay que + infinitivo" o el verbo principal en tiempo futuro simple de mandato, en modo afirmativo o negativo. El hecho de que se utilice esta formulación no entraña que la observancia se imponga a ninguna de las partes.

## PROPIEDAD INTELECTUAL

La UIT señala a la atención la posibilidad de que la utilización o aplicación de la presente publicación suponga el empleo de un derecho de propiedad intelectual reivindicado. La UIT no adopta ninguna posición en cuanto a la demostración, validez o aplicabilidad de los derechos de propiedad intelectual reivindicados, ya sea por los miembros de la UIT o por terceros ajenos al proceso de elaboración de publicaciones.

En la fecha de aprobación de la presente publicación, la UIT no ha recibido notificación de propiedad intelectual, protegida por patente, que puede ser necesaria para aplicar esta publicación. Sin embargo, debe señalarse a los usuarios que puede que esta información no se encuentre totalmente actualizada al respecto, por lo que se les insta encarecidamente a consultar la base de datos sobre patentes de la TSB en la dirección <http://www.itu.int/ITU-T/ipr/>.

© UIT 2013

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede reproducirse por ningún procedimiento sin previa autorización escrita por parte de la UIT.

# ÍNDICE

	<b>Página</b>
1	Introducción..... 1
1.1	Objetivo y alcance ..... 1
1.2	Ventajas de las directrices normalizadas sobre pago previo ..... 1
1.3	Qué es la opción de pago previo..... 1
1.4	Factores clave que rigen el pago previo ..... 1
1.5	Objetivos fundamentales del pago previo ..... 2
1.6	Principios del pago previo ..... 2
1.7	Actividades principales y responsabilidades clave..... 3
1.8	Objetivos mensurables..... 3
2	Directrices sobre pago previo ..... 3
2.1	Definición adecuada de la política crediticia..... 3
2.2	Política de ampliación crediticia ..... 3
2.3	Varios umbrales de pago previo ..... 3
2.4	Opciones de pago previo ..... 4
2.5	Actuaciones básicas de supervisión diaria ..... 4
2.6	Sistema efectivo de comunicación ..... 5
2.7	Adopción de decisiones a nivel interno..... 5
2.8	Análisis constante de los clientes de pago previo ..... 6
2.9	Contenido del Acuerdo principal..... 6
2.10	Ventajas de la opción de pago previo..... 6
2.11	Desventajas de la opción de pago previo ..... 7
2.12	Prácticas idóneas universales para la gestión de cuentas deudoras, créditos y cobros..... 7
2.13	Otras consideraciones ..... 9
3	Guía rápida de iniciación gradual sobre gestión crediticia..... 9



## **Recomendación UIT-T D.195**

### **Plazo para la liquidación de cuentas de los servicios de telecomunicación internacionales**

#### **Suplemento 3**

#### **Directrices sobre previo pago**

##### **1 Introducción**

###### **1.1 Objetivo y alcance**

El objetivo de este Suplemento es ayudar a los operadores de telecomunicaciones interesados a elaborar directrices sobre pago previo. Estas directrices son voluntarias e ilustrativas. La decisión de un operador de establecer mecanismos de pago previo es un asunto de carácter interno y los términos comerciales entre operadores deben ser objeto de mutuo acuerdo.

###### **1.2 Ventajas de las directrices normalizadas sobre pago previo**

Las ventajas previstas de dichas directrices para los operadores de telecomunicaciones son las siguientes:

- Ayudar a los operadores de telecomunicaciones a formular una serie de directrices (de no haberlas) conforme a sus necesidades, o a examinar su política en vigor a ese respecto y mejorarla con arreglo a las políticas normalizadas más recientes sobre pago previo.
- Garantizar la eficacia de la gestión de cuentas.

###### **1.3 Qué es la opción de pago previo**

La opción de pago previo consiste en establecer una relación comercial con una serie de operadores, cuyo riesgo de impago es alto, pero que ofrecen un gran potencial comercial. Depende exclusivamente del poder de negociación de ambas partes y abarca las actividades que emprende un vendedor para prestar servicios, previo pago de los mismos, a clientes, incluidas la restricción, la suspensión o la interrupción del acceso a esos servicios si el saldo de pago previo se agota y no se repone a tiempo.

###### **1.4 Factores clave que rigen el pago previo**

Los objetivos fundamentales que rigen el pago previo son, sin que se incluyan todos, los siguientes:

- Acceso directo al tráfico de origen de los operadores de llamadas con tarjeta y los agregadores de tráfico, entre otros
- Propensión al riesgo de los empresarios
- Poder de negociación del comprador y del vendedor
- Herramientas y recursos para la gestión de clientes de servicios de pago previo
- Apoyo recíproco y cooperación entre el departamento de ventas y el equipo de liquidaciones
- Exploración del mercado.

## 1.5 Objetivos fundamentales del pago previo

Los objetivos fundamentales de la opción de pago previo son, sin que se incluyan todos, los siguientes:

- Aprovechar el tráfico de origen y prescindir de intermediarios
- Erradicar completamente el riesgo de impago por medio de pequeños operadores que presenten un buen potencial comercial
- Aumentar al máximo las ventas y los beneficios
- Compensar las cuentas deudoras
- Reducir el riesgo financiero global en las operaciones comerciales
- Reducir al máximo las pérdidas por deudas irrecuperables.

## 1.6 Principios del pago previo

Los principios del pago previo se centran principalmente en las siguientes esferas:

- Intensa actividad de preventa y acuerdo para actividades de apoyo
  - Deben consultarse y utilizarse todas las fuentes de información crediticia disponibles con objeto de estimar adecuadamente el grado de riesgo de los créditos.
  - Los procesos de control de utilización acordados, tales como los límites umbral o las transferencias ascendentes, deben figurar en el acuerdo pertinente.
- Estimación
  - Todas las variables relativas a la estimación de las cuantías de pago previo deben definirse de antemano.
  - Dichas variables son (sin que se incluyan todas), las siguientes:
    - capacidad proyectada
    - tasa de liquidación
    - carga ofrecida diaria de cresta de tráfico generado
    - carga ofrecida de tráfico recibido
    - tiempo de respuesta para obtener los créditos de pago
    - fines de semana y días festivos públicos y bancarios
    - número de líneas de acceso
    - capacidad por línea de acceso; por ejemplo, 2 Mbit/s para sistemas E1
    - cambios anticipados en la capacidad proyectada (para realizar una estimación precisa del pago previo debe tenerse en cuenta la posible futura modificación de la capacidad proyectada).
- Ejecución
  - Envío oportuno a los clientes, previo acuerdo, de informes sobre tráfico y utilización de las cuantías de pago previo
  - Respeto de los niveles umbral y de transferencias ascendentes acordados
  - Cálculos exactos, mantenimiento de las cuentas y supervisión diaria
  - Comportamientos anómalos en materia de tendencias y análisis de correlación
  - Plazos de comunicación y pleno control de los canales de comunicación.
- Cooperación entre el departamento de ventas y el equipo de liquidaciones
  - Comunicación rápida, directa y fluida entre departamentos
  - Dotes de intuición al analizar el comportamiento de los clientes

- Capacidad para adoptar decisiones rápidas plenamente coordinadas
- Comprensión recíproca en materia de plazos de respuesta.

### **1.7 Actividades principales y responsabilidades clave**

- Análisis de correlación de las condiciones de pago previo que figuran el acuerdo con el cliente
- Supervisión diaria del grado de riesgo
- Actividad de seguimiento encaminada a la adición de saldo de prepago
- Informes periódicos sobre tráfico
- Actualización oportuna de las cuentas en tiempo real
- Contacto permanente con el cliente en materia de logística de prepago
- Rápida solución de las controversias sobre facturación
- Exploración de mercado
- Informes de gestión (alta dirección y clientes internos de los departamentos de ventas, facturación y liquidaciones, contabilidad y operaciones, entre otros)
- Supervisión de los objetivos de gran valor.

### **1.8 Objetivos mensurables**

- Utilización de instalaciones por los operadores de pago previo
- Aumento de ingresos
- Cancelación de deudas irrecuperables
- Número de días transcurridos sin que se efectúe ningún pago previo
- Exactitud en el cálculo de la utilización diaria y en las actividades de supervisión
- Exploración de mercado
- Niveles de ventas diarias pendientes.

## **2 Directrices sobre pago previo**

### **2.1 Definición adecuada de la política crediticia**

Consiste en una serie de normas, procesos y procedimientos que abarcan todas las funciones y actividades crediticias de una organización comercial.

### **2.2 Política de ampliación crediticia**

El grado de riesgo que el operador o el vendedor desea correr dependiendo de su posición en el mercado. Esta posición en el mercado constituye la base de su poder de negociación.

### **2.3 Varios umbrales de pago previo**

El éxito de la opción de pago previo se basa en la determinación adecuada de los valores umbral del pago previo. Dependiendo de la capacidad de riesgo, el vendedor o el proveedor del servicio debe definir claramente las siguientes variables, incluido su respectivo valor umbral:

- **Activación de capacidad proyectada:** debe ser la adecuada a la actividad comercial prevista; se aconseja evitar las activaciones excesivas y la infrautilización.
- **Nivel mínimo de pago previo:** debe definirse con arreglo a la utilización de cresta por día/E1 y debe representar el nivel de peligro en cuanto a supervisión y bloqueo si un cliente alcanza dicho nivel.

- **Utilización del pago previo:** deben especificarse varios niveles umbral y señalarse claramente cuándo se alcanzan los niveles umbral; por ejemplo, notificaciones, 70%, transferencias ascendentes, 80%, y bloqueos, 95%.
- **Tiempo de respuesta para los créditos de pago previo:** debería ensayarse y definirse adecuadamente con arreglo a cualquier valor de pago en tránsito.
- **Posibilidad de tráfico de retorno:** comprensión de la utilización neta por día.
- **Declaraciones periódicas:** deben estipularse pertinentemente al firmar el acuerdo y observarse en los casos de declaraciones provisionales y períodos reales de facturación.
- **Tiempo de respuesta al cliente:** permite a la administración deudora exponer sus inquietudes a su debido tiempo, por ejemplo en relación con dificultades de flujo de caja a corto plazo, la irresolución de controversias pendientes, etc.

Siempre es conveniente definir en el acuerdo esos umbrales de pago previo para evitar confusiones ulteriormente, indicando el derecho de bloqueo, con o sin previo aviso, si el nivel de utilización alcanza el 100% en cualquier momento.

## 2.4 Opciones de pago previo

Existen varias opciones de pago previo, según el grado de riesgo, el poder de negociación, la capacidad de pago y la situación financiera del comprador de que se trate, como por ejemplo:

- **Modelo de pago previo:** el saldo de pago previo se contabiliza directamente en las facturas emitidas y se repone con arreglo a los límites umbral y al acuerdo estipulados.
- **Depósito en efectivo:** el cliente abona un depósito en efectivo que no se contabiliza nunca en las facturas emitidas. El comprador efectúa el pago con posterioridad dentro del plazo de pago estipulado. Por lo general, el depósito en efectivo depende de dicho plazo y del valor promedio de la utilización neta diaria.
- **Cuentas de garantía bloqueadas,** que utilizan asimismo operadores de Estados Unidos y de Europa como opción de trabajo con operadores de pago previo.

Existen otras opciones de pago distinto del efectivo y menos líquidas aceptadas como garantía, entre ellas:

- **Una garantía bancaria:** emitida por un banco aceptado por el prestador del servicio y que proporciona el comprador en lugar de un depósito en efectivo.
- **Una carta de crédito:** de características casi análogas a las de una garantía bancaria.
- **Combinación:** dependiendo de su situación financiera, el prestador del servicio puede tener varias opciones de pago previo y límites de crédito.

Se aconseja mencionar siempre en el acuerdo las opciones convenidas para evitar cualquier confusión posteriormente, incluidos varios ejemplos de cálculo de pago previo y la relación con las modificaciones a la capacidad proyectada.

El proveedor del servicio, por prudencia, también puede basar el cálculo de las cuantías de pago previo en el nivel más elevado de utilización.

## 2.5 Actuaciones básicas de supervisión diaria

La opción de pago previo requiere, la realización de un seguimiento constante basado en una serie de cálculos y verificaciones básicos.

La utilización neta del comprador se define como:

**Posición neta facturada y registrada/Utilización + Posición neta no facturada ni registrada/  
Utilización = Utilización neta**

La utilización neta se compara con los pagos previos disponibles en términos de:

- porcentaje de utilización
- factores multiplicativos.

Con el fin de disponer de las cifras más exactas posible en relación con la supervisión de operadores de pago previo, cabe analizar los siguientes factores:

- Balances exactos de las cuentas deudoras
- Solicitud pertinente de pagos y notas de crédito
- Entradas y ajustes de pagos en línea
- Registros oportunos en los sistemas de facturación
- Extrapolación de los valores de tráfico si no se dispone de informes al respecto
- Comunicación reciente con el cliente
- Fácil acceso a los servicios de banca en línea
- Fácil acceso a la información sobre días festivos de varios países
- Facturación y liquidación oportunas con respecto al cliente
- Información oportuna sobre la utilización neta provisional
- Solución oportuna de todas las controversias pendientes
- Día y fecha previstos para alcanzar distintos porcentajes umbral
- Utilización prevista durante los siete días siguientes, etc.

NOTA – Si los cálculos no pueden realizarse mediante un programa informático, deberán analizarse los datos pormenorizadamente.

## **2.6 Sistema efectivo de comunicación**

En la opción de pago previo la supervisión efectiva requiere un sistema de comunicación muy eficaz. Dicho sistema puede ser soportado por distintas herramientas y aplicaciones logísticas de apoyo, entre ellas:

- Alertas por correo electrónico o mensajes cortos (SMS) del sistema automatizado de facturación relativas a la utilización neta
- Fácil acceso a una lista actualizada de puntos de contacto únicos (SPOC) para ambas partes
- Acceso casi en tiempo real a la comunicación entre las dos partes
- Información clara sobre la matriz de transferencia ascendente y logística
- Información clara sobre logística de bloqueo y desbloqueo (incluida la restricción parcial o total del intercambio de tráfico)
- Dispositivos móviles que permitan al personal acceder a las cuentas de correo-e de la empresa o realizar llamadas telefónicas desde fuera de la oficina.

## **2.7 Adopción de decisiones a nivel interno**

El sistema de adopción de decisiones a nivel interno debe ayudar a tomar decisiones de forma más rápida. Los elementos incluyen:

- Intercambio de información y difusión de informes
- Directrices para la presentación de informes a la alta dirección (informes de situación y supervisión, entre otros que pudieran precisarse)
- Políticas sobre intercambio de información de crédito con otras dependencias comerciales de la empresa (por medio de informes o reuniones)
- Mecanismo de aprobación de casos especiales

- Clara definición de las autoridades capacitadas para invalidar decisiones políticas.

## **2.8 Análisis constante de los clientes de pago previo**

- Pautas de utilización por parte de los clientes
- Flexibilidad de los clientes
- Pronto pago
- Hábitos de toma de contacto
- Contribución a los ingresos
- Exploración de mercado
- Mejora de su situación financiera.

De los análisis efectuados pueden desprenderse los siguientes resultados, o parte de ellos:

- Modificación de las condiciones contractuales para ofrecer al cliente modelos de pago posterior, si el valor comercial que aporta se ve restringido por un límite de crédito inseguro.
- Mantenimiento de las mismas condiciones contractuales ofrecidas al cliente.
- El cliente puede reconsiderar si continúa o no la relación comercial, habida cuenta de las restricciones adicionales de los recursos en la relación comercial.

## **2.9 Contenido del Acuerdo principal**

- Declaración de depósitos y cuantías de pago previo
- Garantía de liquidación oportuna
- Criterios de revisión de las condiciones de pago
- Papel que desempeña una empresa matriz en las actividades de reducción de riesgo
- Períodos de facturación
- Declaración del período en el que pueden plantearse, validarse, revisarse o solucionarse controversias
- Declaración de plazos para solucionar controversias, y procedimientos de transferencia ascendente
- Declaración de penalizaciones por pagos atrasados
- Cláusulas sobre restricción de tráfico y logística en caso de impago
- Declaración de que en caso de controversia, es necesario abonar las cuantías que no son objeto de controversia sin esperar a solucionar otras controversias
- Cláusula de aceleración por impago tras la fecha de vencimiento de un pago escalonado acordada previamente
- Necesidad de presentar extractos financieros anuales (balance, cuenta de pérdidas y ganancias, extracto de la situación del flujo de caja) e informes anuales para el mantenimiento rutinario de los archivos de crédito
- Tratamiento independiente del pago de las tasas de interconexión interurbana y las tasas fijas
- Necesidad de efectuar el pago electrónicamente o mediante transferencia bancaria.

## **2.10 Ventajas de la opción de pago previo**

- Suprime el riesgo de cobro
- Beneficios para el flujo de caja

- Permite prestar servicio a pequeños clientes
- Permite aprovechar el tráfico de origen
- Aumenta los ingresos.

### **2.11 Desventajas de la opción de pago previo**

- Emplea muchos recursos
- La relación comercial no será a largo plazo
- Aumento de la actividad manual
- Los recursos empleados no justifican el aumento de ingresos registrado.

### **2.12 Prácticas idóneas universales para la gestión de cuentas deudoras, créditos y cobros**

- Facilitar el pago
- Aumentar la automatización del sistema de tratamiento de remesas
- Poner en marcha un proceso oficial de gestión de controversias
- Gestionar las cuentas con dificultades y las cuentas morosas de forma estratégica y eficiente
- Movilizar a agentes de cobro especializados con objetivos e incentivos definidos.

#### **2.12.1 Prácticas idóneas para la gestión del riesgo crediticio (elementos específicos)**

- Establecer un procedimiento de supervisión periódica de los perfiles de clientes
- Clasificar o segmentar a los clientes existentes y potenciales según su riesgo con objeto de personalizar las estrategias de crédito y de cobro
- Segmentar la cartera de cuentas deudoras según su riesgo (elevado, medio o bajo) con objeto de determinar las deudas de mayor prioridad y modificar los métodos de cobro a cada cliente
- Recabar datos actualizados sobre los clientes de un organismo reputado de información o calificación crediticias
- Revisar periódicamente las condiciones de las políticas de crédito y cobro propias
- Hacer que el cliente cumplimente un formulario de solicitud de crédito o informativo, y denegar el crédito si el riesgo es inaceptable
- Proporcionar siempre al departamento de ventas y a otros clientes internos un informe mensual en el que figure el balance y el estado de las cuentas deudoras
- Disminuir el límite de crédito del cliente o reducir los plazos de pago si se albergan dudas acerca de su situación financiera, o si se tiene constancia de que un cliente no podrá pagar dentro de un plazo de tiempo razonable, ni tampoco a otros acreedores comerciales
- Mencionar claramente las condiciones de pago en las facturas
- Fomentar una mejora continua de los procesos de gestión de riesgo de crédito
- Requerir el pago mediante transferencias electrónicas.

#### **2.12.2 Prácticas idóneas para la recuperación de deudas (elementos específicos)**

- Aplicar las políticas de crédito y cobro establecidas
- Clasificar a los clientes existentes y los nuevos según su riesgo y poner en marcha un sistema de seguimiento para cada tipo o clase de cuentas deudoras anteriores. Debería establecerse un programa específico para el seguimiento de balances deudores anteriores
- Analizar periódicamente las tendencias de pago y el comportamiento con respecto al mismo de los clientes, y planificar las actividades de cobro en consecuencia

- Fomentar la profesionalidad de los agentes de cobro y alentarles a lograr el mayor rendimiento posible
- Preparar una herramienta efectiva de presentación de informes para identificar cuentas de riesgo bajo o elevado, marginales o problemáticas
- Mejorar la recuperación de deudas y la solución de controversias mediante la reducción de la duración de todos los procesos que controla el departamento de créditos
- Desalentar la mora en los pagos por medio de penalizaciones y hacer que éstas se apliquen
- Establecer objetivos de cobro que no se basen en el número de llamadas realizadas, sino en el de llamadas completadas y en los compromisos de pago adquiridos
- Alentar a los agentes de cobro a informar acerca de posibles problemas de cobro, en lugar de ocultarlos. Cuanto antes se informe al superior directo de un problema, con más rapidez podrá abordarse y solucionarse
- Si un cliente pide una moratoria de pago o solicita la aceptación de un plan de pago prorrogado, antes de dar una respuesta hay que asegurarse de que:
  - El cliente facilita, previa petición, extractos financieros que ayuden a evaluar la gravedad de sus dificultades financieras
  - Se pregunta al deudor si realiza esa petición asimismo a todos sus acreedores, o sólo a una parte de ellos
  - Se solicita una lista de vendedores que hayan aceptado su petición.
- Mejorar la eficacia de las actividades de recuperación de deudas y de la solución de controversias mediante la reducción, o supresión total, de los períodos de gracia
- Tras el incumplimiento de un compromiso de pago, el agente de cobro deberá insistir al deudor en que efectúe el pago de un día al otro. Ello pondrá de manifiesto la firme voluntad de cobrar
- Con el fin de alentar al cliente a que firme un pagaré que abarque un plan de pago ampliado, cabe estudiar la posibilidad, si el deudor firma dicho pagaré, de exonerarle del pago del interés o de las cargas financieras aplicables en caso de no hacerlo
- Admitir que aunque no cabe esperar que un cliente pague el balance relativo a una controversia, tampoco cabe esperar que los clientes paguen la parte del balance deudor anterior que no sea objeto de controversia
- Solucionar las dificultades de pago a medida que surjan, sin dejar que se acumulen, de lo contrario será más laborioso encontrar una solución y se requerirá más tiempo en hacerlo
- Disminuir los plazos de pago de las cuentas abiertas y reducir el límite de crédito asignado
- Pedir al cliente que confirme por escrito su compromiso de pago, como medida de cobro eficaz
- Velar por que se documente fehacientemente el incumplimiento de los compromisos de pago por parte de los clientes. Saber qué clientes poseen un historial de incumplimientos contractuales constituye una valiosa herramienta para los agentes de cobro y una ventaja decisiva en las negociaciones
- Ser cortés y respetuoso pero firme
- Señalar las cuentas de pago irregular o errático para realizar más peticiones de cobro y actualizaciones más frecuentes de los archivos de crédito
- Señalar las cuentas nuevas para localizarlas con mayor rapidez si vencen
- Mantener los compromisos con los clientes
- Asignar personal con más experiencia a las cuentas de mayor tamaño o dificultad
- No discutir con los clientes

- No proponer medidas que no se llevarán a cabo. Si señala su intención de bloquear un pedido o una cuenta hasta que se cobre, pero no se lleva a cabo, habrá perdido la credibilidad
- Proponer un plan de pago a los clientes que tengan problemas de carácter temporal
- Contratar a un mediador, de ser necesario
- Adoptar medidas legales únicamente como último recurso.

### **2.13 Otras consideraciones**

- Establecer una provisión para las deudas irrecuperables
- Poner en marcha un proceso de transferencia ascendente, tal como la generación de alamas, tan pronto como surja un problema y adoptar medidas de forma inmediata
- Aprovechar otros tipos de tráfico.

### **3 Guía rápida de iniciación gradual sobre gestión crediticia**

- Una venta no tiene lugar hasta que no se cobra
- Entablar una relación comercial únicamente con empresas que puedan contribuir a un aumento de los ingresos
- Estipular claramente las condiciones de pago en el acuerdo
- Asegurar que se entiendan bien los elementos fundamentales
- Abrir nuevas cuentas de forma competente
- Facturar de forma rápida
- Llevar a cabo actividades de supervisión por lo menos con carácter diario
- Tener presente los días festivos
- Mantener el acceso a los datos SPOC/matriz de transferencia ascendente del cliente
- Utilizar herramientas que permitan una comunicación adecuada y rápida.





## SERIES DE RECOMENDACIONES DEL UIT-T

Serie A	Organización del trabajo del UIT-T
<b>Serie D</b>	<b>Principios generales de tarificación</b>
Serie E	Explotación general de la red, servicio telefónico, explotación del servicio y factores humanos
Serie F	Servicios de telecomunicación no telefónicos
Serie G	Sistemas y medios de transmisión, sistemas y redes digitales
Serie H	Sistemas audiovisuales y multimedia
Serie I	Red digital de servicios integrados
Serie J	Redes de cable y transmisión de programas radiofónicos y televisivos, y de otras señales multimedia
Serie K	Protección contra las interferencias
Serie L	Construcción, instalación y protección de los cables y otros elementos de planta exterior
Serie M	Gestión de las telecomunicaciones, incluida la RGT y el mantenimiento de redes
Serie N	Mantenimiento: circuitos internacionales para transmisiones radiofónicas y de televisión
Serie O	Especificaciones de los aparatos de medida
Serie P	Terminales y métodos de evaluación subjetivos y objetivos
Serie Q	Conmutación y señalización
Serie R	Transmisión telegráfica
Serie S	Equipos terminales para servicios de telegrafía
Serie T	Terminales para servicios de telemática
Serie U	Conmutación telegráfica
Serie V	Comunicación de datos por la red telefónica
Serie X	Redes de datos, comunicaciones de sistemas abiertos y seguridad
Serie Y	Infraestructura mundial de la información, aspectos del protocolo Internet y Redes de la próxima generación
Serie Z	Lenguajes y aspectos generales de soporte lógico para sistemas de telecomunicación