

UIT-T

SECTOR DE NORMALIZACIÓN
DE LAS TELECOMUNICACIONES
DE LA UIT

D.195
Suplemento 2
(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

**Suplemento 2: Directrices para la gestión de
ventas diarias pendientes (DSO)**

Recomendación UIT-T D.195 – Suplemento 2

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 |
| Telecomunicaciones privilegiadas y de servicio | D.192–D.195 |
| 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 2

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

Resumen

El Suplemento 2 a la Recomendación UIT-T D.195 está destinado a ayudar a los operadores de telecomunicaciones interesados en elaborar directrices para la gestión de ventas diarias pendientes (DSO). Dado que la decisión de un operador de establecer mecanismos de prepago es un asunto de comercio interno (cuyos términos negocian los operadores), las directrices del presente Suplemento son voluntarias y se presentan como ejemplo. Su objetivo es ayudar a los operadores a formular nuevas directrices de DSO (o actualizar las existentes) según sus propias necesidades, estrategia comercial y limitaciones de personal.

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

| | Página |
|-----|--|
| 1 | Introducción..... 1 |
| 1.1 | Objetivo y alcance 1 |
| 1.2 | Ventajas de las directrices de gestión de DSO de referencia 1 |
| 1.3 | ¿Qué es DSO?..... 1 |
| 1.4 | Factores que influyen en las DSO e indicadores de DSO 2 |
| 1.5 | Principales objetivos de la gestión de DSO..... 2 |
| 1.6 | Objetivos del departamento de cobro 3 |
| 1.7 | Estrategias de gestión de DSO 3 |
| 1.8 | Principales actividades y responsabilidades para reducir las DSO y la gestión de DSO..... 4 |
| 1.9 | Objetivos mensurables..... 5 |
| 2 | Prácticas idóneas en materia de gestión de DSO..... 5 |
| 3 | Resumen de la lista de verificación de gestión de DSO 6 |

Recomendación UIT-T D.195

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

Suplemento 2

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

1 Introducción

1.1 Objetivo y alcance

El objetivo de este Suplemento es ayudar a los operadores de telecomunicaciones interesados en elaborar directrices para la gestión de ventas diarias pendientes (DSO). Estas directrices son ilustrativas y voluntarias, ya que la elaboración de procesos de DSO es un asunto corporativo interno y los operadores acuerdan entre ellos los términos comerciales.

1.2 Ventajas de las directrices de gestión de DSO de referencia

Se espera que estas directrices aporten las siguientes ventajas a los operadores de telecomunicaciones:

- Profesionalismo y cualificación: crear una referencia para la recopilación tradicional de indicadores fundamentales de rendimiento (IFR).
- Estado de la organización: obtener una instantánea de los plazos de pago definidos por la tradición, la herencia y los diversos modos de trabajo a nivel global.
- Armonización: ayudar a los operadores de telecomunicaciones a formular una serie de directrices y prácticas idóneas de la industria en función de sus propias necesidades, estrategias y limitaciones de personal.
- Calidad operativa:
 - fomentar el examen de los métodos de trabajo vigentes y mejorar los procesos gracias al intercambio de información entre operadores;
 - garantizar la eficacia en la reducción de los retrasos en las cuentas acreedoras;
 - garantizar la eficacia en la gestión de las cuentas deudoras;
 - prevenir las consecuencias de la diversificación de los productos de telecomunicaciones;
 - prevenir las consecuencias de los cambios en la industria: fraude, prepago y plazos de pago.
- Compartición del conocimiento: compartir prácticas idóneas sobre la optimización de procesos, recursos y sistemas tanto, internos como de cara al público.
- Las directrices proceden directamente de los departamentos financieros de los operadores de telecomunicaciones, por lo que las prácticas idóneas son reales y no conceptuales.

1.3 ¿Qué es DSO?

DSO mide el tiempo que lleva a una empresa recaudar el importe de todas las ventas a crédito. Da una idea de la eficacia media de las políticas de cobro de cuentas deudoras y de los recursos encargados de aplicar y gestionar los términos de pago contractuales.

La fórmula para calcular DSO es la siguiente:

$$\text{DSO} = (\text{cuentas pendientes/ventas}) \times \text{días del periodo}$$

Por ejemplo:

$$\text{Total cuentas pendientes} = 5\,000\,000,00 \text{ USD}$$

$$\text{Total ventas} = 10\,000\,000,00 \text{ USD}$$

$$\text{Número de días del periodo} = 90$$

$$(5\,000\,000,00/10\,000\,000,00) \times 90 = 45 \text{ días (DSO)}.$$

1.4 Factores que influyen en las DSO e indicadores de DSO

Las cuentas adeudadas representan la parte más grande del balance de liquidez. Gestionar adecuadamente las DSO ayuda a optimizar el flujo de caja, respondiendo a las necesidades de liquidez de la empresa, y aumenta el capital de trabajo. La gestión de DSO desempeña un papel fundamental en la salud de una empresa:

- Se considera que las DSO son una herramienta importante para medir la liquidez.
- Las DSO tienden a aumentar cuando la empresa es menos consciente de los riesgos.
- Eficacia del personal y problemas de rendimiento: el aumento de las DSO también puede indicar que se hace un seguimiento insuficiente de la morosidad O que la facturación no se realiza correctamente.
- Elevado riesgo de quiebra: el aumento de las DSO puede ser resultado de un análisis de riesgos crediticios inadecuado.
- El aumento de las DSO puede dar lugar a problemas de flujo de caja y puede llevar a las empresas a aumentar su reserva de cuentas deudoras.
- Movimiento de ingresos facturados: pone de manifiesto los cambios en la actividad comercial o de ventas.
- Ciclo comercial estacional: prevención de falta de liquidez y consecuencias del cambio de divisas.
- Organización no armonizada: términos contractuales en los equipos comerciales y la gestión financiera.

1.5 Principales objetivos de la gestión de DSO

Los principales objetivos de la gestión de DSO son, entre otros, los siguientes:

- Entrada de efectivo: aumentar la entrada de liquidez de manera oportuna. Reducir las DSO, mantener los días pagaderos restantes (DPO) y reducir el porcentaje de deuda antigua.
- Desarrollo comercial: activar las ventas y beneficios; crear negocio para la empresa: si se adopta el enfoque "construye tu empresa contigo".
- Aplicación de términos contractuales: supervisar, proteger y gestionar las cuentas deudoras de la empresa. Ejecutar procesos de aplazamiento y cobro diferido.
- Disposiciones: reducir los riesgos financieros y minimizar las deudas incobrables. Reducir los riesgos crediticios netos (riesgo crediticio).
- Formación: crear y desarrollar recursos, utilizar las habilidades adecuadas, poner de manifiesto las lagunas de conocimiento.
- Automatización: hay que determinar si la información se obtiene más rápido si se automatiza parte del proceso.

- Coordinación orgánica:
 - los departamentos comercial y de ventas han de garantizar que se aplican los contratos y precios adecuados;
 - datos de referencia correctos en las interfaces del sistema;
 - la facturación envía las facturas correctas a fin de poder cobrarlas o valida las facturas recibidas.
- Recopilación de información y coordinación con socios a fin de evaluar las futuras consecuencias de toda actividad en las DSO y los ingresos.

1.6 Objetivos del departamento de cobro

- Ajustarse a las necesidades del cliente.
- Cumplir las expectativas de la dirección.
- Cerrar la brecha de las necesidades de venta.
- Satisfacer los requisitos de auditoría y contabilidad.
- Lograr los requisitos operativos.

1.7 Estrategias de gestión de DSO

- Evaluación operativa:
 - Gestión del flujo de caja (entrada/salida de liquidez real).
 - Política de escala clara.
 - Principales eficacias de escala.
 - Examen mensual de gestión del crédito asegurado y no asegurado.
 - Gestión del examen trimestral del límite de crédito.
- Foros financieros: armonización de las actividades financieras y del operador:
 - Mayor énfasis en la compartición de los IFR registrados.
 - DSO adaptadas a las condiciones regionales.
 - Utilizar los conocimientos industriales disponibles en lugar de clasificaciones de crédito estáticas.
 - Foro para mejoras, ideas y resolución de problemas en general en el funcionamiento diario.
- Una segmentación de la gestión de cartera:
 - Permite centrarse en las principales relaciones del operador, de conformidad con la organización comercial.
 - Permite seguir una política clara acordada a nivel financiero y comercial, desde el cobrador regional hasta la dirección.
 - Permite fijar prioridades más definidas y "alertar" al sistema en todos los departamentos.
- Automatización:
 - A nivel interno se han de automatizar las tareas pesadas para liberar tiempo y garantizar una mejor calidad.
 - El cobro puede automatizarse.
 - Transferencia a prepago.

1.8 Principales actividades y responsabilidades para reducir las DSO y la gestión de DSO

- Gestores de cobro y recursos: el cobro es el punto en que ha de cesar toda actividad con el cliente hasta el siguiente ciclo:
 - Precisión.
 - Proactividad.
 - Transparencia.
 - Negociación de ciclos de facturación más cortos.
 - Sistema de prepago.
 - Participación de los representantes en conferencias o reuniones de consumidores.
 - Visita al cliente en caso de problema con el cobro (o de controversia).
- Equipos comerciales:
 - Negocio de alto nivel conforme con el proceso de aprobación de riesgos crediticios.
 - Aprobación previa de cláusulas financieras de contratos por parte de los miembros pertinentes del equipo financiero.
 - La cooperación regular con el departamento de ventas es fundamental para el éxito.
 - Los departamentos de ventas y finanzas han de respetar las normas y compromisos de cobro.
 - Finanzas regionales.
- Facturación:
 - Facturas puntuales.
 - Validación puntual.
 - Resolución pronta de controversias de acuerdo con el cobro.
 - Envío de controversias puntual.
- Gestión del riesgo crediticio: conocimiento del riesgo:
 - Política crediticia clara: ajuste a los procesos y procedimientos que comprenden todas las funciones y actividades ligadas al crédito en una empresa. Verificación y evaluación periódicas del crédito de los clientes nuevos y existentes:
 - historia de la empresa (estructura jurídica, empresarial y de capital, balance financiero) y de los directores/propietarios/gestores;
 - condiciones financieras y resultados operativos (estado financiero y análisis comparativo).
 - Establecimiento de líneas, plazos o límites de crédito con información interna y agencias de clasificación.
 - Recopilar información de crédito (fuentes internas y externas).
 - Relaciones.
 - Definir el objetivo, el propietario y la acción para tomar decisiones y recomendaciones de crédito (escala y jerarquía).
 - Decisiones y recomendaciones a la gestión:
 - ingresos que se supone generará la empresa o margen global con que contribuye el servicio a la relación objetivo/riesgo;
 - armonización con el proceso de cobro;
 - puntos fuertes o débiles del producto o servicio vendido;

- grado de competencia u oportunidades en el mercado; naturaleza cambiante de la industria;
- consecuencias regionales del riesgo o el futuro negocio.
- Informes:
 - Mantenimiento del archivo de expediente de crédito.
 - Informe a la dirección (alertas y supervisión).
 - Compartición de la información de crédito con otras unidades de la empresa asegurando el cumplimiento de los acuerdos y la legislación nacional.
 - Archivo de controversias.
 - Base de datos de contratos.
- Jerarquía:
 - Trabajo con el cliente – Nivel de cobro comercial y operativo:
 - planes de pago;
 - planificación de prepago;
 - acuerdo de terceros;
 - acciones virtuales.
 - Trabajo sobre plazos deudores – Nivel de gestión comercial y financiera:
 - rebasamiento del límite por parte del cliente;
 - acciones virtuales;
 - examen de deudas en productos y en toda la empresa.
 - Trabajo para cumplimiento de contratos (por ejemplo, director ejecutivo, director financiero y consejero jurídico):
 - suspensión;
 - recurso a la embajada;
 - recursos jurídicos.

1.9 Objetivos mensurables

- DSO.
- Porcentaje de deuda vencida.
- Deudas incobrables: tolerancia cero.
- Automatización de recordatorios: rendimiento mensurable.

2 Prácticas idóneas en materia de gestión de DSO

- Ajustarse a la política de crédito.
- Segmentación.
- Seguimiento, rendición de informes y gestión del rendimiento periódicos.
- Informes sustantivos por oposición a muchos informes vacuos.
- Mejora del cobro de deudas y la resolución de controversias optimizando la atribución de recursos.
- Desalentar el impago imponiendo penalizaciones por retardos en el pago que se ajusten a las leyes aplicables.
- Creación de IFR de cobro, conformes con los de otras unidades.
- Creación de planes de pago con O.P.A.R (objetivo, propietario, acción y resultado).

- Si acepta un plan de pago a largo plazo, asegúrese de que:
 - recibe los estados financieros;
 - que el plan de pago está documentado en acuerdos por escrito firmados por ambas partes.
- Reducción o supresión de los periodos de gracia.
- Ejecución de los pagos no sometidos a controversia.
- Formación del cobrador para que conozca los problemas regionales.
- Garantía de que se colabora estrechamente con el departamento fiscal.
- Proactividad: no hay que dejar de lado los problemas pequeños.
- Reducción de los plazos de las cuentas abiertas y reducción del límite de crédito asignado.
- Petición al cliente de confirmación de su compromiso de pago por escrito: herramienta útil para el cobro.
- Educación, respeto y, al mismo tiempo, firmeza.
- Señalar la volatilidad contable a la dirección.
- "Pensar lo que se dice y decir lo que piensa."

3 Resumen de la lista de verificación de gestión de DSO

- Póngase al teléfono: cultive el profesionalismo en el cobro de deudas.
- Mida el rendimiento: fomente un alto rendimiento y forme al personal que menos rinda.
- Presione con el dinero y vincúlelo a la evaluación del rendimiento.
- Fomente que los cobradores alerten de los problemas de cobro y no los oculten.
- Hay que ser parte de la solución y no parte del problema.
- Segmentación.
- Política de gestión del crédito clara en relaciones comerciales entre empresas.
- Colabore con los equipos comerciales.
- Relaciones personales. No se comunique sólo por correo electrónico.

SERIES DE RECOMENDACIONES DEL UIT-T

| | |
|----------------|---|
| Serie A | Organización del trabajo del UIT-T |
| Serie D | Principios generales de tarificación |
| 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 |