



EDITORIAL

NOVEDADES LINUX

PREGUNTAS FRECUENTES DEL MES

NOTAS DE INTERÉS

TIPS DE AYUDA



Desde hace algunos meses los medios de comunicación de mayor audiencia vienen ocupándose de un tema que no podemos dejar pasar desapercibido en la medida que éste viene tornándose en un verdadero problema para quienes estamos en el negocio de la tecnología. Se trata del gigantesco déficit que en Colombia se viene acumulando en la oferta de profesionales tecnólogos en materia de sistemas (ver EL TIEMPO "Lunes 15 de febrero de 2015", PORTAFOLIO: "Lunes 15 de febrero de 2015").  
Vía: <http://www.eltiempo.com/tecnosfera/novedades-tecnologia/empleos-en-tic/16509463>

Se estima que este déficit es más del 70% es decir que la oferta laboral de personas que se generan a través de las entidades educativas de niveles superiores es dramáticamente insuficiente para cubrir la demanda que las empresas o entidades públicas o privadas están generando cada año para suplir sus necesidades de recurso humano para las actividades ligadas a los temas de TECNOLOGÍA INFORMÁTICA como: Administración de infraestructura, Desarrollo de Software, Análisis de información, Soporte al usuario, Mantenimiento etc.

Ahor bien; ¿Qué es lo más grave a parte de todas las implicaciones macroeconómicas para el país? ¿Que empresas como la nuestra que construimos productos y servicios basados en este recurso, debemos saltar matices para lograr que el equipo se mantenga o que su renovación y crecimiento se consiga a unos razonables índices de costo/efectividad.

Pero; ¿Qué hacer? El Gobierno, las Universidades, las Organizaciones Gremiales y el Empresariado han venido hablando del tema y generando algunas acciones, sin embargo el problema está tan profundo que se requiere una actitud muy agresiva que no se ve por ahora y por lo pronto los afectados debemos buscar alternativas prácticas. De nuestra parte nos enfocaremos por ejemplo en adaptar Profesionales de otras áreas aunque eso implique grandes esfuerzos en entrenamiento; para nuestros clientes a nivel institucional la recomendación sería pensar seriamente en tercerizar (ver: OUTSOURCING o BPO) este tipo de necesidades o contratarlas en la NUBE que son tendencias y bastante desarrolladas y que aunque en apariencia se ven un poco más costosas y generan algunos temores, al final resulta la opción más ventajosa y con la mejor relación costo beneficio. Pero estimado lector si Usted es un profesional o con ganas de serlo ya no está en la actividad de tecnología quizás es el momento de explorar este camino que sin duda le garantizará un sin número de oportunidades y es menos complicado de lo que parece.





Estamos innovando para los usuarios del sistema LINUX, le presentamos LinApp una herramienta móvil para smartphones, que le permitirá realizar distintas actividades como consultas en línea dondequiera las 24 horas del día de forma sencilla y eficaz desde su celular.

Ofreciéndoles otros medios para mejorar la calidad del servicio a los usuarios del sistema LINUX, a través de smartphones de manera útil y funcional sin dejar sus actividades de lado.



# COMO FUNCIONA LINAPP

Práctica, fácil e innovadora



1

Descarga la aplicación en tu smartphone



2

Válida tu usuario



3

Consulta nuestro menú



4

Realiza tu consulta a través de Consulta Cuentas y encontrarás detalles de tus movimientos.

¿Por qué a un Crédito que fue desembolsado durante el mes le fue asignada por la aplicación una CALIFICACIÓN B,C o D?

Existen dos posibilidades para que esto ocurra basados en las consideraciones teóricas de nuestros [Tips de Ayuda](#) de este mes en BANDA ANCHA :

**1-** Que en el momento de hacer la evaluación de cartera en el cierre de fin de mes, por algún motivo el deudor presentara otra obligación en las condiciones de morosidad y demás elementos de evaluación que hicieran que quedara en calificación C y por lo tanto al crédito en cuestión a pesar de estar a día, esta heredando las condiciones de riesgo que se detectadas de manera integral para su deudor, lo que se conoce como LEY DE ARRASTRE.

**2-** Que durante el proceso de desembolso de este nuevo crédito se halla recogido, cancelado o NOVADO otra obligación del cliente que estaba en Calificación B, Co. En el momento de la recogida o que a pesar de ESTAR A DÍA en ese momento venia en la evaluación inmediatamente anterior en Calificación B, Co. D y por lo tanto se le aplica el principio de GRADUALIDAD que impide colocarlo en A de manera inmediata a su puesta a día, pues se requiere esperar que se cumplan los tiempos que garantizan la disminución del riesgo mediante la comprobación del cumplimiento del cliente con los pagos de la obligación.



¿Cómo hago en la aplicación LINIX para que a una obligación de cartera se le asigne una CALIFICACION diferente a la que esta otorga?

En efecto en razón al análisis CUALITATIVO que le corresponde realizar el usuario de su cartera periódicamente, es posible que la calificación de un crédito de base sea diferente a la asignada por la aplicación basada en un análisis CUANTITATIVO y unas variables identificables en la base de datos. Para lograr esto el usuario tiene dos opciones que deberá realizar luego de ejecutar en el programa el primer proceso de cierre de la cartera (CALIFICACION):

- 1- Podrá cada mes ubicar la obligación que requiere y actualizar la calificación según su criterio de tal manera que el programa ignore la asignada por él y tome sólo para ese mes la asignada por el usuario para calcular las provisiones y demás reclasificaciones contables donde ésta interviene.
- 2- Podrá alternativamente por la misma opción del programa asignar una calificación personalizada a una obligación en particular pero con un efecto permanente para un periodo de tiempo determinado, de tal manera que el programa usará esta calificación mientras se cumpla este periodo de tiempo e ignorará la que éste asigne.



## División de Soporte **LinHelp** Atención de PQRS

Es un placer informarte que a partir de la fecha LINHELP, ha dispuesto al servicio de nuestros clientes, una alternativa para facilitar la radicación de PQRS que comprenden asuntos como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Reconocimientos entre otros, a través de los siguientes canales de contacto:

- A través de nuestra línea de atención telefónica 3906043 en Bogotá o a través de nuestras líneas de acceso directo nacional con la **opción 4**.

- A través de nuestro correo [atencion\\_pqrs@linhelp.co](mailto:atencion_pqrs@linhelp.co)

Es importante destacar que para efectos de garantizar una adecuada autonomía del proceso, hemos asignado un recurso totalmente independiente a los servicios de soporte de la mesa de ayuda y de servicio al cliente para el seguimiento y control de las PQRS, por lo anterior si su solicitud corresponde a asesoría y/o consultoría esta solo será atendida por nuestros consultores de la mesa de ayuda y/o de servicio al cliente.

Para facilitar el registro de sus PQRS, a continuación describimos cada una de ellas:

### + PETICIÓN

Son las solicitudes o requerimientos que hacen nuestros clientes y los cuales son dirigidos de forma respetuosa al personal de SISTEMAS EN LINEAS.A., relacionados con la prestación de cualquier de los servicios de soporte ofrecidos por LinHelp con el fin de obtener de ellos una respuesta.

### + QUEJA

Es la manifestación de No-Conformidad, insatisfacción o descontento que nuestros clientes ponen en conocimiento de SISTEMAS EN LINEAS.A., por situaciones irregulares realizadas por alguno de nuestros consultores o servicio al cliente en cumplimiento de sus funciones.



## + RECLAMO

Es una exigencia que realizan nuestros clientes por mala prestación de un servicio o por incumplimiento a algún acuerdo establecido con nuestros consultores o servicio al cliente en los convenios y/o Acuerdo de Niveles de Servicio.

## + SUGERENCIA

Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que nuestros clientes presentan con el objetivo de plantear una acción para adecuar, mejorar o complementar algún servicio prestado.

## + FELICITACIÓN y/o RECONOCIMIENTO

Manifestación que utilizan nuestros clientes para expresar su satisfacción frente a los servicios prestados por la División de Soporte de Lin-Help o del grupo de trabajo de SISTEMAS EN LINEA S.A.

## Revalorización de Aportes

Recuerda que a través del aplicativo LINUX puedes calcular y realizar la liquidación de revalorización de aportes por la opción de rendimientos, para esto debes definir las condiciones básicas, como lo son el tipo de cálculo "saldo promedio día año" la tasa, y si es capitalizable sobre los aportes o sobre otro documento soporte. También es posible que realices tus cálculos y posteriormente puedas descargar un movimiento por archivo plano, creando un nuevo documento soporte o aumentando directamente sobre los aportes sociales.

Independientemente de la forma en que realices este proceso al momento de generar el informe a la SES podrá establecerse cual fue el documento de revalorización y así generar y validar el formato satisfactoriamente con su respectiva revalorización.

## CRITERIOS PARA CALIFICACION DE LA CARTERA EN LINUX

Según la definición de la Supersolidaria: "Riesgo crediticio es la probabilidad de que una organización solidaria incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores incumplan con el pago de sus obligaciones en los términos acordados." La misma Super y las demás normas relacionadas con el reporte de información financiera destacan expresamente la necesidad de cuantificar e informar el deterioro que se haya podido generar como producto de un análisis INTEGRAL DEL RIESGO del deudor, por lo tanto así como para el otorgamiento de crédito la entidad debe tener un conocimiento muy completo del deudor potencial y debe hacer un análisis previo que le permita conocer aspectos como:

- a) el comportamiento histórico del pago de las obligaciones con la entidad o con entidades externas;
- b) la capacidad de pago;
- c) las garantías ofrecidas;
- d) la solvencia económica;
- e) los niveles de riesgo, a lo que puede estar expuesto en cualquier momento; también debe hacer periódicamente este mismo análisis para su cartera vigente y de esta manera determinar el riesgo de pérdida.

Para lograrlo se emplea una metodología consistente que consiste en realizar una Calificación a cada obligación basada, en principio, en su grado de vencimiento actual, donde A está casi al día y E es muy vencida; sin embargo como se trata de examinar todos los aspectos que pudieran generar el no pago de las cuotas pactadas también se hace la evaluación del comportamiento de las demás obligaciones del deudor para aplicar lo que se conoce como LEY DE ARRASTRE, es decir, que una obligación VENCIDA afecta su calificación a otras del mismo deudor que esté AL DÍA. Esto por una presunción obvia y es que si el Deudor está incumpliendo con una obligación existe la probabilidad que incumpla en las demás que están a su cargo no importa su naturaleza.



Igualmente siguiendo con un criterio de análisis integral de riesgo, la Super determina que en el momento de evaluar la calificación de una obligación se debe considerar que si ella viene de un comportamiento negativo, es decir, con calificaciónes superiores (D,E), para retornar la calificación A no es suficiente con que ésta se ponga a día mediante PAGO, REESTRUCTURACION o NOVACION, sino que se debe retornar de manera GRADUAL de tal manera que se pueda comprobar que el deudor regularizó sus pagos y que, efectivamente, el riesgo de incumplimiento ha cesado.

## Impresión de Libros Oficiales

Desde el año 2012 bajo el amparo del decreto Ley 0019 de 2012 el libro Mayor y Balances, el libro Diario y el libro de Inventario y Balances no requieren ser inscritos ante Cámara de Comercio y en este mismo decreto también dejó abierta la posibilidad de que estos se puedan conservar como archivos electrónicos. Por el contrario el libro de Registro Socio-Accionistas y el de Actas de Asamblea y Junta de Socios deben ser registrados en la cámara de comercio.

Estos libros pueden generarse e imprimirse desde el aplicativo LINIX pero adicionalmente también es necesario que estos conserven un consecutivo alfanumérico el cual es posible imprimir previo al registro en cámara de comercio o impresión a través del reporte No. 2012 lo cual facilitará y agilizará la marcación de los mismos.

Si decides conservar los libros electrónicamente debes tener en cuenta que:

- Su información debe conservarse en el formato en el cual se han generado habitualmente.
- La información debe ser accesible para su posterior consulta y se debe conservar la integridad de la información.
- Debe conservar la fecha, origen y hora en que fue producido el documento
- Estos libros pueden ser salvaguardados por las entidades o asignar un tercer o siempre cuando se cumplan estas condiciones.





# NO TE VAYAS

Sin dejar un comentario  
escribenos a:

[escribe.bandancha@sistemasenlinea.com.co](mailto:escribe.bandancha@sistemasenlinea.com.co)



# Te recordamos



Los siguientes son los canales de contacto de **LinHelp**:

-En Bogotá nuestra línea **3906043**. Para las demás ciudades están habilitadas nuestras líneas de acceso nacional las cuales son de cero costo para nuestros clientes y están destinadas a la atención exclusiva para la gestión de los servicios de LinHelp.

En esta línea están habilitadas las siguientes opciones:

- Mesa de ayuda utilice la **opción 1**.
- Grupo de Servicio al Cliente utilice la **opción 2**.
- Director de LinHelp utilice la **opción 3**.
- Atención de PQRS utilice la **opción 4**.

ARMENIA - 7359737	MOCOA - 18000184579
BARRANCABERMEJA - 18000184579	MOGOTES - 18000184579
BARRANQUILLA - 3850672	NEIVA - 8630346
BOGOTA - 3906043	PALMIRA - 2856033
BUCARAMANGA - 6976728	PASTO - 7374060
BUENAVENTURA - 2978350	PEREIRA - 3400986
BUGA - 2384682	POPAYAN - 8373377
CAJICA - 8837218	RIOACHA - 18000184579
CALI - 4852741	SANTA MARTA - 4351835
CANDELARIA - 18000184579	SINCELEJO - 2764330
CARTAGENA - 6932065	SOPO - 8713998
CUCUTA - 5955083	TULUA - 2359678
FACATATIVA - 8901879	TUNJA - 7474088
GIRARDOT - 8889799	TUQUERRES - 18000184579
IBAGUE - 2771270 - 2770586	VALLEDUPAR - 5885045
MANIZALES - 8918441	VILLAVICENCIO - 6848635
MEDELLIN - 6048130	YOPAL - 6334028
	ZIPAQUIRA - 8810895

