

Medellín, abril de 2024

Señores

Juzgado Civil del Circuito de Riosucio

E. S. D.

Proceso: Acción popular
Accionante: Juan David Morales
Accionado: **BANCOLOMBIA S.A.**
Radicado: 17614311200120240005300

Asunto: Contestación de la demanda

Javier Tamayo Jaramillo, abogado portador de la T.P. No. 12.979 del C. S. de la J actuando como profesional adscrito a la firma **Tamayo Jaramillo y Asociados S.A.S**, sociedad de servicios jurídicos apoderada judicial de **BANCOLOMBIA S.A.**, de conformidad con el poder que obra el expediente; mediante el presente escrito, procedo a dar respuesta a la demanda de Acción Popular instaurada por el señor Juan David Morales, en los siguientes términos:

I. Anotaciones preliminares

1. El compromiso de **BANCOLOMBIA** con las personas en situación de discapacidad

Antes de dar respuesta a la demanda, me permito resaltar que la entidad financiera que represento es respetuosa de los derechos e intereses colectivos y, en particular, de los derechos de las personas en situación de discapacidad. En los últimos años, **BANCOLOMBIA** ha estado adelantando de la mano de la fundación “Colombia

Accesible” un ambicioso proyecto de accesibilidad, el cual tiene como objeto la implementación de medidas que faciliten la accesibilidad a las sucursales del Banco ubicadas a lo largo del territorio nacional. Esta alianza estratégica demuestra el compromiso de la entidad financiera accionada con las personas que se encuentran en situación de discapacidad temporal o permanente, a quienes busca ofrecer los servicios de manera ágil y segura; compromiso que, como corresponde, ha sido adquirido con un grupo de personas vinculadas con la promoción de los derechos de las personas con algún tipo de discapacidad y quienes cuentan con los conocimientos necesarios para determinar acertadamente cuáles son las acciones que deben emprenderse para amparar los derechos referidos.

2. La sucursal de Bancolombia en Riosucio ya había sido demandada y el Juzgado Civil del Circuito de Riosucio confirmó el cumplimiento de BANCOLOMBIA respecto del respeto de los derechos de las personas con discapacidades auditivas y visuales

En la presente oportunidad, el actor popular adelanta la presente vía judicial en contra de Bancolombia debido a que la sucursal de Riosucio, ubicada en la Carrera 7 No. 6 - 62, carece de profesional intérprete y guía intérprete en sus instalaciones destinadas para personas sordas, sordo ciegas e hipoacúsicas. Sin embargo, es importante poner de presente al Despacho los siguientes antecedentes:

- a. Desconoce el actor que la referida sucursal de mi representada ya fue demandada ante la jurisdicción en una oportunidad anterior, pues el propio Juzgado Civil del Circuito de Riosucio, Caldas conoció ya de una acción popular el mismo objeto frente a la misma accionada, identificada con el radicado 17-042-31-12-001-2015-00025-00.
- b. El Juzgado de conocimiento profirió sentencia de primera instancia el 29 de abril de 2016, en virtud de la cual acogió las pretensiones y fue, posteriormente, confirmada por la Sala Civil Familia del Tribunal Superior de Caldas el 16 de diciembre de 2016.

- c. Así las cosas, desde ese mismo momento, BANCOLOMBIA comenzó a implementar las medidas necesarias para cumplir con el fallo comentado y el 6 de marzo de 2017 radicó ante el Juzgado un memorial acreditando el cumplimiento del fallo, a partir de la conformación de un Centro de Relevo, previa alianza con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, que permite la atención efectiva de personas con discapacidad auditiva y visual. Situación confirmada por el propio Despacho en visita realizada al Banco.
- d. A pesar de que al respecto, el actor popular interpuso un incidente desacato, el cual fue resuelto desfavorablemente por el Despacho, mediante auto proferido el 12 de julio de 2017, teniendo en cuenta que:

Ahora, teniendo en cuenta que en la última audiencia del comité de verificación de la sentencia, esta funcionaria pudo establecer con el material probatoria obrante el plenario que el banco accionado había cumplido en su integridad la referida providencia³, lo cual no fue cuestionado ni desvirtuado por el señor Javier Elías Arias Idárraga, es éste en calidad de incidentante quien tenía la carga de demostrar que actualmente las adecuaciones realizadas por Bancolombia S.A -agencia Riosucio (Caldas)-, producto del cumplimiento de la sentencia, ya no están funcionando, lo están parcialmente o no están cumpliendo con el objetivo para las que fueron realizadas, esto es, para garantizar los derechos colectivos de las personas discapacitadas con sordera o sordo-ceguera.

Contrario a ello, la parte incidentante, tanto en los comités de verificación como en este incidente, demostró con suficiencia el cumplimiento de las órdenes impartidas por esta juez constitucional. En efecto, el apoderado sustituto de Bancolombia S.A. allegó un número importante de pruebas documentales que dan cuenta de la idoneidad y trayectoria de Federación Nacional de Sordos "Fenascol", para el desarrollo del proyecto "Centro de Relevó" que opera en convenio con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual fue adoptado por el banco accionado para darle cumplimiento al fallo, tal y como lo autoriza expresamente el artículo 8 de la ley 982 de 2005; probanzas éstas que tampoco fueron desvirtuadas en este incidente por el señor Arias Idárraga.

Así las cosas, observa esta funcionaria que Bancolombia S.A. de Riosucio (Caldas) continúa cumpliendo a cabalidad la sentencia proferida el día 29 de abril del año pasada, confirmada por el superior con providencia del 14 de diciembre de la misma calenda, siendo por tanto el objeto de esta figura procesal el cabal cumplimiento del mismo y no la imposición de sanciones, pues cuando la parte incumplida acata el ordenamiento del Juez constitucional, no existen razones para imponer el correctivo.

I. RESPUESTA A LOS HECHOS

En el escrito de acción, no aparecen claramente determinados, ni clasificados o enumerados los fundamentos fácticos que le sirven de sustento a la pretensión formulada por el actor popular, tal y como exige el artículo 82 del Código General del Proceso, por lo anterior se ofrecerá respuesta de la siguiente manera:

Por contener varios hechos en un mismo párrafo, procedo a darles respuesta de forma separada, así:

- **No es cierto** que BANCOLOMBIA preste servicios públicos. Ahora bien, lo que **sí es cierto** es que en la sucursal demandada se presta atención al público en general, lo que no implica que los servicios que se presten sean públicos.
- **No es cierto** que BANCOLOMBIA no cuenta con un convenio actual con una entidad certificada para atender a la población con discapacidad visual, puesto que

conforme a lo que se expondrá en el presente escrito, los directores de servicios de las sucursales de BANCOLOMBIA a nivel nacional, y otros funcionarios como asesores integrales, han sido y están siendo capacitados en el diplomado de “formación en habilidades comunicativas con personas sordo -ciegas” ofrecido por la institución universitaria ITM. Lo anterior, con el fin de que sea posible atender a todos los clientes y usuarios del banco, sin importar el lugar en que estén. Así, estas personas están en la capacidad de prestar el servicio idóneo e integral a todo tipo de población, incluyendo, claro está, a una persona con discapacidad visual y/o auditiva.

II. A LAS PRETENSIONES

Actuando en nombre y representación del BANCOLOMBIA, me opongo a la prosperidad de todas y cada una de las pretensiones formuladas en la demanda y solicito que se condene en costas al actor popular.

III. DEFENSAS Y EXCEPCIONES

Además de las defensas y excepciones planteadas a lo largo de este escrito y de las que resulten probadas en el proceso y que deben ser acogidas de oficio por el Despacho según lo establece el artículo 282 del Código General de Proceso, propongo desde ahora, las siguientes defensas y excepciones:

1. El fenómeno del Agotamiento de Jurisdicción según la Jurisprudencia Nacional

El artículo 2º de la Ley 472 de 1998 define las Acciones Populares como los medios procesales para la protección de los derechos e intereses colectivos. Teniendo en cuenta esta definición, la legitimación para el ejercicio de este tipo de acciones no tiene un destinatario específico y puede radicarse en cabeza de cualquier miembro de la comunidad que considere que es procedente el ejercicio de este tipo de mecanismo,

ante la posible violación de un derecho que puede afectar a la ciudadanía o a un sector específico de la misma.

Atendiendo la precisión que se ha efectuado en el párrafo precedente, la jurisprudencia y la doctrina han encontrado un inconveniente particular en lo que se refiere al ejercicio de las Acciones Populares, relativo al ejercicio concurrente de este mecanismo ante un mismo hecho, situación que se presenta cuando dos actores populares interponen dos demandas por los mismos hechos y con iguales pretensiones o cuando un mismo actor popular ejerce consecutivamente acciones populares por los mismos hechos ya planteados.

Ante las anteriores circunstancias, la jurisprudencia nacional, especialmente la desarrollada por el Consejo de Estado, ha implementado la expresión de agotamiento de jurisdicción, para significar que cuando un actor popular ya ha presentado una demanda, no será posible que se instaure un nuevo proceso por los mismos hechos.

Al respecto, el Consejo de Estado ha proferido múltiples pronunciamientos en materia de agotamiento de jurisdicción. Sin embargo, ante la ausencia de norma expresa que regule este mecanismo y sin que existiera una postura única de esta institución frente a la figura, en el auto de unificación, del 11 de septiembre de 2012, el Consejo de Estado Consejera Ponente SUSANA BUITRAGO VALENCIA, adoptó una postura única frente al fenómeno del agotamiento de jurisdicción de la siguiente forma:

“De esta manera, la Sala Plena del Consejo de Estado unifica su postura sobre la materia, en el sentido de determinar que, con apoyo en los principios de economía, de celeridad y de eficacia que rigen la función judicial, y que por expresa disposición del artículo 5° de la Ley 472 de 1998 deben orientar el trámite de las acciones populares, cuando se esté ante demandas de acción popular en las cuales se persiga igual causa petendi, basada en los mismos hechos, y contra igual demandado, lo que procede es dar aplicación a la figura del agotamiento de jurisdicción.”

Una de las hipótesis en las cuales procede la figura del agotamiento de jurisdicción se configura cuando el juez logra constatar que para el momento de la interposición de la acción popular ya existía otra idéntica, basada en los mismos hechos y con iguales pretensiones, como aquí sucede. Al respecto la sentencia del Consejo de Estado, a la que se ha hecho referencia en precedencia señala lo siguiente:

*“La Sala concluye que la razonabilidad de la posición sobre la viabilidad del agotamiento de jurisdicción como causal de rechazo de las acciones populares que aquí se unifica, descansa en que además de que evita desgaste judicial, desgaste a los actores populares y a todos los estamentos involucrados en el tema probatorio, **resultaría totalmente vano adelantar un proceso a sabiendas, de antemano, que no podrá existir pronunciamiento sobre el fondo del asunto** (cuando se esté en presencia de cosa juzgada en los eventos antes reseñados y dentro de los parámetros descritos por la Corte Constitucional en la sentencia citada), **o tramitar un segundo proceso a sabiendas de que ya cursa uno idéntico**, razón por la cual la postura que se acoge, constituye pleno desarrollo de los principios que orientan la función judicial en el trámite de las acciones populares.” (Destaco)*

Cómo procederé a exponer a continuación, en el presente caso tiene lugar la figura del agotamiento de jurisdicción por haberse tramitado en una oportunidad pasada un proceso idéntico, iniciado por otro actor popular, con fundamento en los mismos hechos y pretensiones.

2. El Agotamiento de Jurisdicción en la Acción Popular interpuesta por el señor Juan David Morales

En la presente oportunidad, el actor popular adelanta la presente vía judicial en contra de Bancolombia S.A debido a que la sucursal de Riosucio, ubicada en la Carrera 7 No. 6 - 62, carece de intérprete, guía intérprete de planta, señales luminosas, sonoras,

avisos visuales en sus instalaciones destinadas para personas sordas, sordo ciegas e hipoacúsicas. Sin embargo, es importante poner de presente al Despacho los siguientes antecedentes que acreditan el fenómeno en cuestión.

Desconoce el actor que la referida sucursal de mi representada ya fue demandada ante la jurisdicción en una oportunidad anterior, con base en los mismos supuestos fácticos y jurídicos, la cual conoció el propio Juzgado Civil del Circuito de Riosucio la acción popular identificada con el radicado No. 2015-025. El fallo de primera instancia de la AP 2015-025 acogió las pretensiones del entonces actor popular y condenó a BANCOLOMBIA.

Presentada la impugnación, el asunto lo conoció el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Manizales-Caldas, el cual confirmó la decisión y le ordenó a Bancolombia implementar las medidas necesarias para superar cualquier vulneración de los derechos colectivos señalados en la AP 2015-025.

La anterior decisión fue cumplida por BANCOLOMBIA, quien implementó todas las medidas tendientes a sanear la vulneración alegada, mediante la conformación de un Centro de Relevó, el cual fue acreditado ante el Juzgado, a través de memorial radicado el 6 de marzo de 2017 y el cumplimiento del fallo fue acreditado por el propio Juzgado Civil del Circuito de Riosucio, quien, mediante auto del 12 de julio de 2017, se abstuvo de tramitar cualquier incidente de desacato por esta, antes bien, acreditado el cumplimiento del fallo por parte de BANCOLOMBIA:

Contrario a ello, la parte incidentante, tanto en los comités de verificación como en este incidente, demostró con suficiencia el cumplimiento de las órdenes impartidas por esta juez constitucional. En efecto, el apoderado sustituto de Bancolombia S.A. allegó un número importante de pruebas documentales que dan cuenta de la idoneidad y trayectoria de Federación Nacional de Sordos "Fenascol", para el desarrollo del proyecto "Centro de Relevó" que opera en convenio con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual fue adoptado por el banco accionado para darle cumplimiento al fallo, tal y como lo autoriza expresamente el artículo 8 de la ley 982 de 2005; probanzas éstas que tampoco fueron desvirtuadas en este incidente por el señor Arias Idárraga.

Así las cosas, observa esta funcionaria que Bancolombia S.A. de Riosucio (Caldas) continúa cumpliendo a cabalidad la sentencia proferida el día 29 de abril del año pasada, confirmada por el superior con providencia del 14 de diciembre de la misma calenda, siendo por tanto el objeto de esta figura procesal el cabal cumplimiento del mismo y no la imposición de sanciones, pues cuando la parte incumplida acata el ordenamiento del Juez constitucional, no existen razones para imponer el correctivo.

Por ello y sin necesidad de otras consideraciones, el Juzgado Civil Circuito de Riosucio Caldas,

RESUELVE:

Primero: NO IMPONER sanción por desacato al Dr. **MIGUEL ANDRÉS CARDONA SERNA**, representante legal de la entidad accionada, dentro del presente incidente de desacato seguido a continuación de la acción popular promovida por el señor **JAVIER ELÍAS ARIAS IDARRÁGA** contra **BANCOLOMBIA S.A** con sede en esta municipalidad, por el presunto incumplimiento de la sentencia proferida en esta instancia el día 29 de abril de 2016, confirmada por el Tribunal Superior de Manizales con providencia del 14 de diciembre de 2017, según lo expuesto en la parte motiva de este proveído.

Observados los hechos y pretensiones presentados por el señor Juan David Morales en esta nueva acción popular es evidente concluir que son idénticos a aquellos que fueron propuestos por el señor Javier Elías Arias Idárraga en la Acción anterior.

Como se ha anticipado en precedencia, la figura del agotamiento de jurisdicción ha sido acogido por la jurisprudencia nacional, en los eventos en los que sea posible determinar que para el momento de la interposición de una nueva acción, sea posible

verificar que ya se surtió en otra oportunidad otra acción popular con iguales características e idénticos hechos y pretensiones, o que ya existe una decisión en firme sobre el tema en discusión. La razón de ser de esta figura es evidente, pues sería inimaginable el desgaste de la administración de justicia, en acciones constitucionales como la Acción Popular, si todos los miembros de la comunidad estuviesen legitimados para presentar múltiples acciones frente al mismo hecho.

Al respecto, nos permitimos citar otra sentencia del Consejo de Estado, con ponencia del Consejero Enrique Gil Botero, del 16 de agosto de 2007 en la que se expone lo siguiente:

“2.1. El agotamiento de jurisdicción es una figura procesal que opera de pleno derecho en las acciones populares, aunque para su formalización requiera pronunciamiento judicial y, en términos generales, se presenta en aquellos eventos en que existe ausencia absoluta de jurisdicción para definir un determinado asunto jurídico sustancial, en tanto sobre los mismos derechos, objeto y causa, ya son materia de un proceso iniciado con antelación, o que ya se encuentra fallado, circunstancia por lo cual no es posible que se de un segundo proceso o un nuevo pronunciamiento sobre la misma materia.

Esta figura acontece, para el caso de las acciones populares, a causa de la naturaleza, contenido y alcance de dichas acciones de rango constitucional, las cuales están instituidas para la protección de los derechos colectivos frente a una eventual amenaza o vulneración a la cual se ven sometidos.

*Lo anterior, dado que mediante la acción popular se protegen derechos que, prima facie, se encuentran en cabeza de toda colectividad (conglomerado social), **por lo que es cierto que una vez interpuesta la acción popular, sobre determinados hechos y derechos, a través de persona –natural o jurídica- o ciudadano, éste representa a toda la colectividad en el proceso, sin que sea viable que se presenten nuevas demandas,** quedando a salvo la posibilidad de*

que cualquier tercero intervenga como coadyuvante, en los términos del artículo 24 de la ley 472 de 1998.” (Destaco)

Teniendo en cuenta lo dicho, y en concordancia con los lineamientos establecidos por la Jurisprudencia del Consejo de Estado, según los cuales se debe disponer el rechazo de la acción popular en caso de verificarse la materialización del agotamiento de jurisdicción por haberse interpuesto una acción popular idéntica a la actual, con antelación -tal como sucede en el caso que ahora se estudia-, se puede verificar la ocurrencia del supuesto que da lugar al fenómeno que alegamos y, en consecuencia, solicitamos que se proceda con la declaratoria de agotamiento de jurisdicción por haber operado la cosa juzgada general y se rechace la acción popular presentada por el señor Juan David Morales.

En el evento en que el juez encuentre que no está consolidado el fenómeno de agotamiento de jurisdicción, ruego tener en cuenta los siguientes medios exceptivos.

3. Ineptitud de la demanda:

3.1. Equivocada fundamentación jurídica. En el escrito de demanda, el accionante manifiesta de forma general y difusa el presunto incumplimiento de la ley 982 de 2005, de *“tratados internacionales por Colombia tendientes a evitar todo tipo de discriminación a ciudadanos con algún tipo de limitación”*, el artículo 29 de la Constitución Nacional y *“otras leyes que determine el juzgador constitucional de oficio”*.

Nótese, señor Juez, como en el escrito de demanda el actor no individualiza cuales son las normas concretas o de los derechos colectivos que presuntamente vulneró mi representada ni acredita los supuestos de hecho de estas de los que se pretende valer y que sustenten su pretendido derecho; razón por la cual, ante tal falta de delimitación del fundamento fáctico y jurídico de la pretensión, se perjudica el derecho de defensa de mi representada en tanto impide saber concretamente a que debe presentar oposición.

3.2. Deficiente ejercicio probatorio. Por virtud de lo dispuesto en el artículo 30 de la ley 472 de 1998, en las acciones populares **la carga de la prueba está radicada en el demandante**, es decir, es a él a quien corresponde demostrar los hechos que configuran la amenaza o vulneración del derecho colectivo cuya protección pretende. Para estos efectos, no puede pretender el accionante que dicha carga se satisfaga simplemente invocando la existencia de algún derecho colectivo y haciendo referencia general a una normatividad cuyo objeto consiste en regular situaciones de hecho que de alguna manera se relacionen con el derecho invocado.

Por el contrario, para procurar la prosperidad de las pretensiones de la demanda el accionante tiene la carga de: (i) afirmar la existencia de una conducta determinada, (ii) aportar pruebas que acrediten la veracidad de lo afirmado y (iii) justificar o explicar, por qué razón la existencia de dicha conducta constituye violación o grave amenaza de vulneración de un derecho colectivo determinado.

Lo que se acaba de afirmar encuentra sustento en jurisprudencia reiterada. A título de ejemplo, véase el aparte de la sentencia cuyo texto se cita a continuación:

*“(...) De otra parte, **no obra en el plenario argumento o elemento probatorio que demuestre la alegada vulneración o amenaza de los derechos e intereses colectivos precisados por el accionante**, esto es, a la realización de las construcciones, edificaciones y desarrollos urbanos respetando las disposiciones jurídicas de manera ordenada y dando prevalencia al beneficio de la calidad de vida de los habitantes, al goce del espacio público y la utilización y defensa de los bienes de uso público, a la seguridad y salubridad públicas y al acceso a una infraestructura de servicios que garantice la salubridad pública, **ya que solo se limitó a invocarlos y a señalar la normatividad interna y externa que busca la protección de las personas con alguna discapacidad, y en especial, transcribió artículos de la Ley 361 de 1997** (...)”*

El artículo 30 de la Ley 472 de 1998 establece que la carga de la prueba corresponde al demandante, así es éste quien debe demostrar la ocurrencia de la amenaza o vulneración del derecho e interés colectivo que invoca.

*Si bien la acción popular es el medio a través del cual se garantizan los derechos e intereses colectivos y la Ley 472 de 1998 no prevé la improcedencia por la existencia de otros mecanismos de defensa judicial, **esta acción prosperaría sólo en el evento en que se encontrara demostrada la amenaza o vulneración de los derechos e intereses colectivos y procedería en consecuencia ordenar el cumplimiento de las disposiciones legales, pero como en el caso ni se argumentó ni se probó la alegada amenaza o vulneración, la acción popular no tiene vocación de prosperidad** y por ende no hay lugar al reconocimiento del incentivo previsto en el artículo 39 ib.”* (Subrayado fuera del texto). CONSEJO DE ESTADO. SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SECCIÓN CUARTA. C.P. MARÍA INÉS ORTIZ BARBOSA. SENTENCIA DEL 24 DE ABRIL DE 2003, RAD. 25000-23-27-000-2002-01368-01(AP).

En relación con la carga de la prueba, el párrafo primero del artículo 167 del Código General del Proceso dispone que *“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen”*.

Esta norma, puesta en relación con los derechos colectivos cuya vulneración imputa el actor popular a la entidad accionada, implica que al accionante le corresponde probar y justificar el porqué la inexistencia de un profesional intérprete y guía intérprete, que reclama el actor dentro de las sucursales accionadas, constituye una vulneración de los derechos colectivos de las personas con alguna discapacidad visual y/o auditiva y *la prestación eficiente de los servicios públicos*. Es importante reiterar que, como se manifestó anteriormente en la respuesta a los hechos, BANCOLOMBIA no es una entidad que preste servicios públicos, sino que se trata de un particular que presta servicio al público, situaciones completamente diferentes.

La demanda mediante la cual se promovió el presente proceso adolece de los defectos denunciados, pues el accionante se limita a incorporar en sus escritos de demandas la transcripción de algunas normas jurídicas sin tomarse el trabajo de señalar, tal como se dijo, en qué consiste la supuesta violación de los derechos colectivos por él denunciada; y, por otro lado, la denunciar la presunta inexistencia de un convenio entre BANCOLOMBIA y una entidad certificada por el ministerio de educación nacional para prestar el servicio, a la población en cuestión, en las sucursales de BANCOLOMBIA.

3.3. Deficiente fundamentación fáctica. Que el actor popular de manera generalizada mencione y pretenda la protección de los derechos de la colectividad, pero no menciona en qué consisten los daños sufridos por el colectivo social al cual representa, imposibilita el derecho de defensa de mi poderdante, y evidencia un intento por descargar en el Despacho la carga de la prueba en cuanto a la supuesta vulneración de cada uno de los derechos colectivos invocados.

No obstante, se insiste que, en este caso, la entidad accionada no ha violado las normas señaladas por el actor, y mucho menos ha violado los derechos colectivos por él tácitamente invocados, lo cual constituye el requisito esencial para la procedencia y prosperidad de las acciones populares.

3.4. Deficiente construcción de las pretensiones. Como si lo anterior fuera poco, el accionante dirigió su acción popular “(...) *contra el representante legal del establecimiento de comercio (...)*”.

Al respecto, bastará señalar que la persona que el accionante busca vincular por pasiva no existe, en atención a que los establecimientos de comercio son apenas conjuntos de bienes sin personería jurídica, y no tienen representantes legales.

Dispone el artículo 515 del Código de Comercio:

“ARTÍCULO 515. <DEFINICIÓN DE ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO>. Se entiende por establecimiento de comercio un conjunto de bienes organizados por el empresario para realizar los fines de la empresa. Una misma persona podrá tener varios establecimientos de comercio, y, a su vez, un solo establecimiento de comercio podrá pertenecer a varias personas, y destinarse al desarrollo de diversas actividades comerciales”.

Nótese, entonces, que la demanda se dirigió contra bienes, que, en los términos del artículo 53 del Código General del Proceso¹, no tienen capacidad para ser parte. Por lo tanto, no tienen vocación de prosperidad alguna.

3.5. Conclusión. De conformidad con todo lo expuesto, solicito al Despacho declarar que, como consecuencia de la prosperidad de la excepción que ahora se propone, se disponga el rechazo de las pretensiones de la demanda.

4. El actor popular aplica erróneamente las disposiciones previstas en la ley 982 de 2005. La presunta vulneración de esta norma no implica necesariamente afectar el interés colectivo.

BANCOLOMBIA no ha vulnerado los derechos e intereses colectivos invocados por el accionante. En particular, la entidad que represento no ha incurrido en acciones u omisiones que afecten los derechos de las personas con discapacidad auditiva y/o visual.

Por el contrario, BANCOLOMBIA respeta los derechos de las personas en estado de

¹“ARTÍCULO 53. CAPACIDAD PARA SER PARTE. Podrán ser parte en un proceso:

1. Las personas naturales y jurídicas.
2. Los patrimonios autónomos.
3. El concebido, para la defensa de sus derechos.
4. Los demás que determine la ley”.

discapacidad y se preocupa por garantizar un acceso seguro y eficiente a todos sus clientes, a las distintas sucursales y servicios financieros con que cuentan sus establecimientos de comercio alrededor del país.

Ahora bien, vale la pena señalar que el artículo 8 de la ley 982 de 2005 establece que las entidades gubernamentales y no gubernamentales que ofrezcan servicios al público deben incorporar paulatinamente en sus planes de atención al público el servicio de intérprete y guía intérprete para las personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas.

Así pues, la norma no establece una obligación para el Banco de tener un profesional intérprete y guía intérprete en cada sucursal del banco, sino que establece un mandato de incorporar estos servicios en los planes de atención al público. Como ya se indicó previamente en este escrito, BANCOLOMBIA adelanta junto con la fundación “Colombia Accesible” un ambicioso proyecto para garantizar la accesibilidad de las personas discapacitadas a todas las sucursales del país, mediante un programa que incorpora gradualmente diversos servicios, por lo que no puede predicarse que la entidad vulnere la norma mencionada.

De otro lado, aún si se llegare a demostrar que BANCOLOMBIA ha desconocido alguna de las normas que regulan la atención que debe brindarse a las personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas en la sucursal sobre la que recae esta acción popular, esta circunstancia no sería constitutiva de una afectación a los derechos colectivos señalados por el actor popular. **En este sentido la jurisprudencia ha considerado, en reiteradas oportunidades, que el simple incumplimiento de disposiciones normativas no necesariamente da lugar a una vulneración de los derechos colectivos. Esta afectación sólo se presenta cuando se incurre en una conducta que perjudique el interés colectivo o lo ponga en verdadero peligro.**

El Tribunal Administrativo de Antioquia, al resolver la apelación de una acción popular promovida por los mismos hechos que aquí se discuten, manifestó:

“Luego de haber realizado un análisis de la actuación surtida en primera instancia, concluye la Sala que la providencia impugnada debe ser revocada, como se expondrá más adelante, ante la ausencia de acervo probatorio que dé cuenta de los elementos fácticos y de derecho que se afirman en la demanda.

(...)

4.2.2. Si bien, obra a folios 45 un oficio de la Secretaria de Salud del Municipio de Ciudad Bolívar en el cual se informa que las instalaciones de la Alcaldía Municipal carecen del servicio de intérprete y ayudas técnicas para las personas ciegas, sordo ciegas e hipoacústicas; a su vez, en el mismo escrito queda clara la manifestación en cuanto a que esto no ha sido óbice para la atención de la comunidad con discapacidad sensorial, e incluso también se indicó que la afluencia de este grupo poblacional a las dependencias de la alcaldía es considerablemente baja, por lo que ante un eventual caso se atendería adecuada y prioritariamente la necesidad del usuario.

No considera la Sala que en el presente asunto se vulneren los derechos colectivos invocados por el solo hecho de que lo manifieste de manera general y abstracta el actor en su escrito, para la Corporación la simple afirmación del actor no constituye la acreditación de la violación o amenaza de derechos colectivos, y en el trámite de la acción no se practicaron las pruebas decretadas, como tampoco hay pruebas aportada por el actor, y la única que reposa en el expediente no es conducente para acreditar violación a la ley, o posible vulneración de los derechos colectivos invocados”.

Así pues, no le basta al actor popular afirmar que BANCOLOMBIA vulnera de forma general las disposiciones contenidas en la ley 982 de 2005, tratados internacionales, el artículo 29 de la Constitución Nacional, el literal j) del artículo 4 de la ley 472 de 1998 y “entre otros más que determine de oficio el juzgador constitucional”, sino que tiene que acreditar que la entidad financiera vulnera los derechos e intereses colectivos de

las personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas, lo cual, como se ha venido mencionando a lo largo del presente escrito, no sucede.

Dicho lo anterior, si se llegare a aceptar la falsa tesis del actor popular, según la cual el Banco no cuenta con un profesional intérprete y guía intérprete, o dicho de otra manera, con un convenio vigente para prestar de forma eficiente el servicio a las personas con discapacidad visual y/o auditiva, constituyendo lo anterior según el actor un trato discriminatorio en contra de esta población, no puede desprenderse necesariamente la existencia de una vulneración a los derechos colectivos de las personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas, pues como se viene explicando anteriormente, no es obligación del banco tener a dicho profesional/técnico de forma permanente en las instalaciones, mas sí a disposición cuando se requiera.

5. BANCOLOMBIA ha tomado medidas necesarias para la inclusión de las personas con discapacidad en la prestación del servicio.

En primer lugar, tal y como se puede constatar en el documento denominado "*Información técnica y metodológica ITM*", que se allega al proceso, el Banco de mano del Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín (ITM²) ha estado capacitando a todos los directores de servicio de las sucursales de Bancolombia a nivel país como intérpretes y guías intérpretes, garantizando la prestación del servicio a todos los clientes y usuarios del mismo, incluyendo la población con discapacidad visual y/o auditiva, dándoles prioridad a sus solicitudes y procurando que accedan a los servicios ofrecidos por el Banco en condiciones de seguridad.

En consonancia con lo anterior, en lo que concierne a las personas con algún tipo de discapacidad, es directriz del banco otorgar prioridad a las solicitudes de quienes cuentan con alguna limitación. En efecto, mediante las Circulares Internas con números 1779 del 2009 (F.1-3) y 3236 de 2017 (F. 4-8), allegadas como anexo al presente escrito, la entidad accionada estableció las políticas cuyo despliegue es

² Ver F. 9-23 y 35-48 de los anexos.

necesario en los procesos de atención a personas en situación de discapacidad visual, auditiva, motriz, adultos mayores, mujeres en embarazo y personas de baja estatura, estableciendo que las personas con cualquier tipo de discapacidad recibirán igualmente atención prioritaria, puesto que, independientemente de la situación en la cual se encuentren los clientes de la entidad, BANCOLOMBIA es consciente de que lo que verdaderamente promueve un acceso efectivo a cualquier servicio público o privado es la disposición permanente y efectiva del personal humano encargado de prestar el servicio.

Respecto de la circular interna No. 1779, su contenido pretende garantizar una atención prioritaria a las personas en situación de discapacidad, evitando que se vulneren sus derechos, y logrando que puedan acceder de manera rápida y segura a los servicios que presta BANCOLOMBIA.

Cada sucursal de BANCOLOMBIA cuenta con un Director de Servicio, taquillas o ventanillas, los cuales, como consecuencia de las capacitaciones realizadas por el ITM, se evidencia el cumplimiento de las disposiciones estipuladas en la ley 982 de 2005 y el artículo 4, literal j de la ley 472 de 1998; puesto que, contrario a lo que afirma el accionante, todos los Directores de Servicio de la Sucursal han sido o están instruidos por el ITM mediante un convenio formal para que desplieguen una serie de comportamientos tendientes a que los usuarios con algún tipo de discapacidad auditiva y/o visual puedan acceder a todos los servicios que en ella se brindan, quienes recibirán atención preferencial, siempre teniendo en cuenta su particular condición de discapacidad siguiendo así los lineamientos de la Circular interna No. 3236 de octubre de 2017 proferida por mi representada.

Como complemento de lo anterior, por medio de la Circular Interna 3236, se implementó un programa de Educación Financiera –que es de fácil entendimiento para todos los usuarios– accesible para personas con discapacidad mediante contenidos desarrollados con la finalidad de ser publicados y difundidos por medio de los diferentes canales, garantizando que el Programa contribuya a la prevención de los

riesgos que se deriven de la utilización de los productos y servicios. Un ejemplo de estas medidas se encuentra en los folios 49 y 50 de los anexos de esta contestación.

En consonancia con lo anterior, es clara otra medida tomada por mi representada para garantizar los intereses y derechos de las personas sordo-ciegas. Tal y como se puede constatar en los documentos anexados al presente escrito: *“Propuesta de prestación de servicio de guía-Interpretación para el Banco Bancolombia”*³, la entidad accionada pretendió, como medida paulatina, incorporar un plan de acción con el objetivo de prestar el servicio de Guía-Interpretación de acuerdo con las necesidades específicas de la población sordociega de la entidad, actuación que a toda luz demuestra un manifestación clara de BANCOLOMBIA de garantizar la inclusión de las personas con alguna discapacidad visual y/o auditiva en la prestación del servicio.

Finalmente, resulta relevante mencionar que la entidad Asobancaria mediante una presentación denominada *“Cultura Incluyente en el sector Bancario”* (F.63-71), documento que se anexa al presente escrito, establece las guías de atención a todos los usuarios con algún tipo de discapacidad, en la cual se incluyen las personas con sordera, sordo ceguera e hipoacusia. Guía que es usada por todos los empleados y colaboradores de Bancolombia, dándole un valor agregado a la excelente atención que se brinda a los usuarios.

Reitero al Despacho que el actor popular en ningún momento aporta prueba alguna que acredite que por lo menos una persona haya tenido dificultad para utilizar los servicios que presta BANCOLOMBIA por la inexistencia de un intérprete y guía intérprete en las sucursales de la entidad bancaria, inexistencia que se fundamenta en la presunta y falsa afirmación de que mi representada carece de convenio actual que acredite a su personal como apto para atender a personas con discapacidad visual y/o auditiva.

³ documento elaborado por la Asociación Colombiana de Sordo-Ciegos (F.23-34) de fechas del 16 de mayo y 18 de julio de 2019

Las anteriores circunstancias ponen de presente que BANCOLOMBIA no ha incurrido en la vulneración de derechos e intereses colectivos que el Actor Popular le imputan, razón por la cual las pretensiones de la demanda no pueden prosperar.

6. BANCOLOMBIA cuenta con personal calificado para atender personas con discapacidad visual o auditiva.

Corresponde a la parte demandante demostrar que BANCOLOMBIA ha violado las normas a las que hace referencia en el escrito de la demanda y, además, que la violación de las mismas implica la vulneración de los derechos colectivos allí invocados.

Sobre este punto, me permito advertir nuevamente que BANCOLOMBIA no se encuentra vulnerando Ley 982 de 2005, específicamente, lo que respecta al artículo 8º. Como se ha venido explicando, el artículo en mención no impone la obligación inmediata de contratar un profesional intérprete y guía intérprete dentro de cada una de las sucursales del Banco, pues sería un imposible teniendo en cuenta la gran cantidad de sucursales que mi representada tiene en el país, sino que establece un mandato de incorporar paulatinamente dentro de los programas de atención al cliente el servicio de intérprete y guía intérprete, programas que se materializan mediante la suscripción de convenios con entidades certificadas, en nuestro caso, por el ITM.

La protección de la población sorda, sordociega e hipoacúsica, hace parte del plan general de accesibilidad implementado por el Banco en los últimos años.

Si bien la señora Luz Adriana Giraldo no ha obtenido la certificación en habilidades comunicativas en lenguaje de señas, pues está siendo capacitada en este momento, se deja claro en la certificación que en escrito se anexa⁴ que dicha empleada cuenta con los conocimientos básicos para remitir a una persona con discapacidad auditiva al intérprete, quien puede perfectamente ser la señora Camila Muñoz de forma remota,

⁴ F.(F.62 anexos)

cumpliendo así con el mandato paulatino de incorporar medidas necesarias para prestar un óptimo y eficiente servicio a las personas de la población con discapacidad visual y/o auditiva.

En segundo lugar, cuando una persona que presenta discapacidad auditiva ingrese al Banco, recibirá la asistencia de un direccionador quien lo guiará para que tome su turno prioritario. Una vez asignado el turno, el asesor encargado de la atención prioritaria acompañará al usuario hasta el lugar donde se ubica el Director de Servicios de la sucursal, quien le brindará atención personalizada y lo asistirá en su comunicación con el intérprete remoto, Camila Muñoz Ordoñez, o directamente será prestado por el director de servicio.

Tan pronto el usuario esté cómodamente ubicado, se le orientará para que mire a la señora Camila Muñoz Ordoñez y le indique la atención que necesita. Al mismo tiempo, el colaborador en la sucursal bancaria tendrá la diadema con el objeto de que el intérprete transmita las necesidades que el usuario en situación de discapacidad acaba de comunicarle. Si el servicio financiero requerido implica entrega o recibo de dinero, se asistirá al usuario para que se desplace en un único momento al área de caja.

Ahora, como se ha advertido hasta aquí, el servicio de intérprete remoto que presta Camila Muñoz Ordoñez radica en la atención de la población sorda, no obstante, cuando una persona ciega o sordociega requiere atención en las sucursales, independientemente del lugar en donde se encuentren, son atendidas directamente por el director del servicio, quienes, gracias al curso de *“formación en habilidades comunicativas con personas sordo -ciegas”* ofrecido por BANCOLOMBIA a sus empleados, están capacitados para brindar esta atención. Como se puede evidenciar en los folios 39-45, están acreditados los títulos que certifican las aptitudes con las que cuenta esta intérprete vinculada al banco para atender a esta población.

Importa advertir, que Camila Muñoz además de ser psicóloga ha cursado varios cursos, tales como:

- i. Curso Lengua de Señas Colombiana. ASANSO. Asociación Antioqueña de Sordos.
- ii. Curso Básico Lengua de Señas Colombiana. Corporación la Rueda Flotante.
- iii. Seminario nuevas construcciones subjetivas, malestares hoy, entre otros.

Dentro de los estudios de la intérprete mencionada, se encuentran los siguientes:

1. Capacitación en la Formación en habilidades comunicativas en Lengua de Señas Colombianas – LSC y reconocimiento Básico de la persona Sordo – Ciega, emitido por la Institución Universitaria Metropolitana ITM, finalizado en Medellín, el 14 de agosto de 2019.
2. Capacitación participación y aprobación del curso I nivel básico de Lenguaje de Señas Colombiana con una intensidad de 40 horas, emitido por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas, en Medellín, finalizado el 7 de abril de 2018.
3. Capacitación participación y aprobación del curso II nivel básico de Lenguaje de Señas Colombiana con una intensidad de 40 horas, emitido por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas, en Medellín, finalizado el 23 de junio de 2018.
4. Capacitación participación y aprobación del curso III nivel básico de Lenguaje de Señas Colombiana con una intensidad de 40 horas, emitido por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas, en Medellín, finalizado el 17 de septiembre de 2018.
5. Capacitación participación y aprobación del curso IV nivel básico de Lenguaje de Señas Colombiana con una intensidad de 40 horas, emitido por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas, en Medellín, finalizado el 15 de diciembre de 2018.
6. Capacitación participación y aprobación del curso V nivel básico de Lenguaje de Señas Colombiana con una intensidad de 40 horas, emitido por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas, en Medellín, finalizado el 23 de marzo de 2019.

7. Capacitación, participación y aprobación del curso V nivel de interpretación de Lenguaje de Señas Colombiana con una intensidad de 40 horas, emitido por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas, en Medellín, finalizado el 22 de junio de 2019.
8. Participación del 1er Nivel de Lenguas de Señas Colombianas, bajo la metodología de Corpedalingue, con una duración de 2 meses y medio para un total de 48 horas, impartidos por Kevin Adrián Zapata Colorado, sordo profesional en (L.S.C). Entre el 22 de abril al 24 de junio de 2017 en la ciudad de Medellín, en la Corporación La Rueda Flotante.

La señora Camila Muñoz está disponible en jornada laboral todos los días de la semana, para atender a aquellas personas que así lo requieran, de manera remota. Ella hace las veces de intérprete remoto contratada directamente por el Banco, está ubicada en la sucursal principal del Banco que es el barrio Industriales de la ciudad de Medellín y tiene contacto directo con todos los directores de servicios de las diferentes sucursales del país. A la fecha, el director de servicio de esta sucursal, el señor Carlos Gerardo Wilches Carrascal, se encuentra capacitado para atender a personas ciegas, sordas y sordociegas.

En este caso, como se ha manifestado, reiteradamente, las acciones desplegadas por BANCOLOMBIA efectivamente garantizan el acceso de las personas sordas, sordociegas e hipoacúsicas a todos los servicios que ofrece el Banco. Así, la protección de la población sorda, sordociega e hipoacúsica ha sido y sigue siendo parte del plan general de accesibilidad implementado por el Banco a lo largo de los últimos años.

En ese sentido, se insiste que el accionante no explica, ni prueba de qué manera se están vulnerando los derechos consagrados en dichas disposiciones legales; luego, BANCOLOMBIA garantiza el acceso de las personas en estado de discapacidad a todos los servicios que ofrece, razón por la cual no puede imputarse al Banco la vulneración de ningún derecho colectivo.

7. Ausencia de configuración de actos discriminatorios

Aunado a lo expuesto a lo largo de este escrito, considero que no es posible estimar que, debido a las supuestas faltas que señala el actor popular, se presenta un acto discriminatorio por parte de BANCOLOMBIA y contra las personas con algún tipo de discapacidad auditiva o visual.

Lo anterior se afirma, en tanto que, además de las medidas de atención prioritaria adoptadas en todas y cada una de las sucursales de la entidad bancaria, incluyendo la demandada, adicionalmente se han adoptado mecanismos alternativos, puestos a disposición de los clientes, para que estos puedan acceder a los servicios financieros de múltiples formas.

Así pues, además de la asistencia de forma física a las sucursales bancarias, los usuarios financieros que presenten alguna discapacidad visual o auditiva, pueden acceder a los servicios del banco a través de la sucursal telefónica y a través de la sucursal virtual. En todo caso, si la persona desea acudir personalmente, los funcionarios de BANCOLOMBIA, especialmente el Director de Servicio de la respectiva sucursal, está capacitado e instruido para brindar un servicio preferencial y óptimo a las personas con discapacidad visual o, eventualmente y de forma remota, BANCOLOMBIA cuenta con otra profesional que a través de medios remotos puede garantizar la prestación del servicios a este tipo de población como es el caso de la señora Camila Muñoz.

Teniendo en cuenta lo anterior, será posible afirmar que, al existir múltiples canales o medios para acceder a los servicios financieros, además de una atención humana preferente y prioritaria, física y remota, no es posible predicar un trato desigual o discriminatorio que implique para el usuario discapacitado costos físicos y económicos adicionales o desmesurados para poder acceder al servicio.

Frente a las medidas que deben ser adoptadas por el Estado y la ciudadanía en general, tendientes a garantizar el trato igualitario, la sentencia C-076 de 2006 con ponencia del

Dr. Jaime Córdoba Triviño, no solo materializó los deberes constitucionales del Estado con relación a las personas en estado de discapacidad; sino que, además, se definió de forma clara las situaciones que deben ser consideradas actos discriminatorios, veamos:

“Los deberes constitucionales del Estado respecto a las personas con discapacidad

3. Una de las características esenciales del Estado social y democrático de Derecho es su preocupación por la eficacia del derecho a la igualdad real y efectiva de todos sus habitantes. Por eso para esta forma de Estado no es irrelevante que una persona se encuentre dentro de grupos que han sido tradicionalmente discriminados o marginados o dentro de colectivos desaventajados que no están en la posibilidad de realizar, en igualdad de condiciones con el resto de la sociedad, sus derechos fundamentales. En el Estado social las personas que pertenecen a minorías tradicionalmente discriminadas o marginadas o a sectores que están en circunstancias de debilidad manifiesta tienen derecho a que el Estado remueva los obstáculos jurídicos que les impiden acceder en condiciones de igualdad al goce efectivo de sus derechos; promueva prácticas de inclusión social; y adopte medidas de diferenciación positiva para intentar, dentro de lo posible, la realización del principio de igualdad material. A este último deber del Estado se adscribe la obligación de trato especial que la Corte ha reconocido a quienes se encuentran en las condiciones antes mencionadas.

4. Uno de estos colectivos desaventajados que conforman lo que la doctrina y la jurisprudencia nacional y comparada ha denominado “minorías discretas u ocultas” está integrado por las personas que tienen una discapacidad o desventaja grave o profunda en el habla, el oído o la visión. En efecto, como lo ha señalado la Corte, pese a que las personas que sufren discapacidad física o sensorial grave constituyen un porcentaje significativo de la población, lo cierto sin embargo, es que han sido histórica y silenciosamente marginadas. Hasta hace muy poco estos colectivos eran invisibilizados, sus preocupaciones no

ocupaban lugar alguno en la agenda pública o en las reivindicaciones de las organizaciones sociales, las autoridades públicas los trataban con desprecio o paternalismo y el propio derecho los asimilaba a incapaces y les imponía, de manera arbitraria, múltiples inhabilidades[9]. En este sentido ha dicho la Corte:

(...)

6. Todo lo anterior permite a la Corte reiterar la regla constitucional según la cual “por lo menos dos tipos de situaciones pueden constituir un acto discriminatorio contrario al derecho a la igualdad de los discapacitados. Por un lado, la conducta, actitud o trato, consciente o inconsciente, dirigido a anular o restringir sus derechos, libertades y oportunidades, sin justificación objetiva y razonable. Por otro, el acto discriminatorio consistente en una omisión injustificada en el trato especial a que tienen derecho los discapacitados, la cual trae como efecto directo su exclusión de un beneficio, ventaja u oportunidad” (Destaco)

Así pues, al no existir conducta, actitud o trato, consciente o inconsciente por parte de BANCOLOMBIA, dirigido a restringir los derechos, libertades y oportunidades de las personas en situación de discapacidad visual o auditiva que acuden al banco como consecuencia de la presunta y falsa afirmación de falta de un convenio con una entidad certificada en la prestación del servicio a personas con discapacidad visual o auditiva, sin justificación objetiva y razonable; y al no existir tampoco actos discriminatorios consistentes en una omisión injustificada en el trato especial a que tienen derecho los discapacitados, pues, como se dijo, los usuarios en situación de discapacidad visual o auditiva cuentan con diferentes canales o mecanismos para acceder a los servicios financieros y adicionalmente, son tratados de forma prioritaria y preferente por los funcionarios del Banco, no puede considerarse que existe trato discriminatorio alguno y en consecuencia violación de derechos colectivos por parte de BANCOLOMBIA.

8. Hecho superado

Según el escrito de demanda presentado por el señor Juan David Morales, se reprocha a mí representada la ausencia de un convenio con una entidad certificada para la prestación del servicio a la población en situación de discapacidad visual y auditiva.

No obstante, además de las circulares internas para la correcta atención de las personas con algún tipo de discapacidad, de la implementación de avisos y señales para direccionar a todos los usuarios que requieran servicios, los medios tecnológicos con los que cuenta Bancolombia para la atención de sus clientes (PACS electrónicos, cajeros automáticos, sucursal virtual, sucursal telefónica, entre otros), la posibilidad que cuenta la sucursal accionada para ofrecer el servicio de intérprete remoto desarrollado por FENASCOL, el cual se implementó con el fin de ofrecer un mecanismo adicional a todos los medios tecnológicos y humanos con los que previamente contaba el Banco, a través del servicio prestado por Camila Muñoz que garantice la atención óptima a la población en situación de discapacidad auditiva en toda la red de sucursales, por lo que a todas luces resulta evidente que el objeto que pudo dar lugar a la presente acción se encuentra agotado.

En este orden de ideas, el proceso de acción popular de la referencia carece actualmente de objeto, por cuanto la vulneración de los derechos e intereses colectivos denunciada por el actor popular, nunca se presentó, pero si en gracia de discusión se entendiera que sí ocurrió, pues en cualquier caso ya ha sido superada. Esto impone que deba disponerse la terminación del presente proceso, tal y como lo ha reconocido el H. Consejo de Estado en numerosas oportunidades. Así, en providencia proferida el 27 de marzo de 2003, el máximo órgano de la jurisdicción contencioso administrativa señaló:

“La Sala considera pertinente precisar que la acción popular no debe prosperar cuando se ha superado la afectación de los derechos e intereses colectivos y es imposible o innecesario restituir las cosas a su estado anterior, por dos razones. De un lado, porque la orden judicial dirigida a protegerlos sería inocua y

carecería de sentido exigir que se efectuara o se omitiera algo que ya se cumplió. De hecho, el juez no solamente debe garantizar la efectividad de los derechos e intereses colectivos sino también debe propender por la razonabilidad y coherencia de sus decisiones. De otro lado, porque al analizar el artículo 2º, inciso segundo, de la Ley 472 de 1998 se evidencia que, por regla general, la acción popular tiene una naturaleza preventiva y solamente tiene una finalidad restitutoria cuando es posible retrotraer las cosas a su estado anterior. Luego, en aquellos casos en donde no es posible acudir a la restitución y el daño causado ya se consumó, deben denegarse las pretensiones por carencia de objeto.”

En igual sentido, en providencia del 19 de febrero de 2004, el H. Consejo de Estado, citando otra decisión adoptada por esa misma corporación, afirmó:

*“La Sala mediante providencia de 21 de noviembre de 2003 (Expediente núm. 2003-00353, Consejero ponente doctor Manuel S. Urueta Ayola), reiterada en sentencia de 27 de noviembre de 2003 (Expediente AP-00222, Consejero ponente doctor Gabriel Eduardo Mendoza Martelo), tuvo la oportunidad de pronunciarse frente a un asunto similar al que ahora ocupa su atención, razón por la cual se remite a lo allí expuesto, para prohiarlo: “El motivo de la instancia se limita a la decisión del a quo de no declarar responsable de los hechos al municipio demandado, en cuanto **dispone dar por terminado el proceso y ordena archivarlo, y no reconocerle al accionante el incentivo previsto en el artículo 39 de la Ley 472 de 1998. Al respecto, se tiene que el aviso censurado fue retirado** antes de la audiencia del pacto de cumplimiento, de allí que la acción quedó sin objeto para continuarla, pues el perjuicio del derecho colectivo se hizo radicar solamente en la existencia o ubicación del mismo en el sitio y en las condiciones jurídicas indicadas en los hechos de la demanda. **En consecuencia, no era procedente continuar con un proceso judicial cuyo motivo había desaparecido, justamente, porque su pretensión principal había sido satisfecha, de allí que en estas circunstancias no hay lugar a proferir***

decisión de fondo sobre el asunto, siendo lo procedente, entonces, dar por terminado el proceso y ordenar su archivo. *Por consiguiente, la sentencia amerita ser confirmada sobre el particular".* (Negrillas y subrayas fuera de texto)

En este orden de ideas, en el presente caso resulta necesario que el Juzgado disponga la terminación del proceso por carecer el mismo de objeto, dado que, como ya se indicó, se presta el servicio a través del intérprete remoto desarrollado por Camila Muñoz Ordoñez, y el personal calificado dentro de la sucursal, se han seguido desarrollando diferentes políticas internas que garantizan una atención prioritaria, amable y digna a todas las personas que tengan algún tipo de discapacidad. Adicionalmente, el Despacho deberá denegar el pago de costas al accionante, considerando que tal y como se expuso ampliamente en la contestación a la demanda, la entidad financiera que represento no vulneró los derechos o intereses colectivos invocados en la acción.

IV. PRUEBAS

1 Documentales:

Para que sean apreciados en su valor legal, apporto los siguientes documentos:

- 1.1.** Copia de la Circular Interna No. 3236 de octubre de 2017, mediante la cual BANCOLOMBIA establece las políticas que deben tenerse en cuenta en la atención a personas en situación de discapacidad.
- 1.2.** Copia de la Circular Interna No. 1779 del 24 de agosto de 2009, mediante la cual BANCOLOMBIA establece las políticas que deben tenerse en cuenta en la atención a personas en situación de discapacidad.
- 1.3.** Copia del Manual de Cultura Incluyente expedido por Asobancaria y que es utilizado por BANCOLOMBIA para la atención de personas en situación de discapacidad.

- 1.4.** Copia del documento contentivo de la propuesta de prestación de servicio de Guía – Interpretación para el Banco Bancolombia. 16 de mayo de 2019, emitida por el SORCOE.
- 1.5.** Copia del documento contentivo de la propuesta de prestación de servicio de Guía – Interpretación para el Banco Bancolombia. 18 de julio de 2019, emitida por el SORCOE.
- 1.6.** Copia del documento contentivo del anexo 1 y 2. Actividades Asociadas al Objeto de la Propuesta Contenidos y Metodología, expedida por el Institución Universitaria Metropolitana. ITM.
- 1.7.** Copia del documento contentivo de la Información Técnica y Metodología. ITM, expedida por esta Institución.
- 1.8.** Copia del documento contentivo de la propuesta técnica y económica ITM – FORMACIÓN EN LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD, del 11 de octubre de 2018, dirigida a la señora Manuela Escobar Álvarez de la Gerencia de Atracción y Desarrollo de Talentos.
- 1.9.** Documento contentivo de Lengua de Señas Vocabulario técnico Básico. Correspondiente a 42 fotos ilustrativas de señales creadas para lenguaje financiero.
- 1.10.** Documento contentivo de Lengua de Señas Vocabulario técnico Básico. Correspondiente a 94 fotos ilustrativas de señales creadas para lenguaje básico y financiero.
- 1.11.** Copia del certificado de capacitación en la Formación en habilidades comunicativas en Lengua de Señas Colombianas – LSC y reconocimiento Básico de la persona Sordo – Ciega, emitido por la Institución Universitaria Metropolitana ITM, a Camila Muñoz Ordoñez, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.071.242.560, en Medellín, el 14 de agosto de 2019.
- 1.12.** Copia del certificado de capacitación participación y aprobación del curso I nivel básico de Lenguaje de Señas Colombiana con una intensidad de 40 horas, emitido por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas, a Camila Muñoz Ordoñez, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.071.242.560, en Medellín, el 7 de abril de 2018.
- 1.13.** Copia del certificado de capacitación participación y aprobación del curso II nivel básico de Lenguaje de Señas Colombiana con una intensidad de 40 horas, emitido por

la Asociación Antioqueña de Personas Sordas, a Camila Muñoz Ordoñez, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.071.242.560, en Medellín, el 23 de junio de 2018.

1.14. Copia del certificado de capacitación participación y aprobación del curso III nivel básico de Lenguaje de Señas Colombiana con una intensidad de 40 horas, emitido por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas, a Camila Muñoz Ordoñez, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.071.242.560, en Medellín, el 17 de septiembre de 2018.

1.15. Copia del certificado de capacitación participación y aprobación del curso IV nivel básico de Lenguaje de Señas Colombiana con una intensidad de 40 horas, emitido por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas, a Camila Muñoz Ordoñez, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.071.242.560, en Medellín, el 15 de diciembre de 2018.

1.16. Copia del certificado de capacitación participación y aprobación del curso V nivel básico de Lenguaje de Señas Colombiana con una intensidad de 40 horas, emitido por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas, a Camila Muñoz Ordoñez, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.071.242.560, en Medellín, el 23 de marzo de 2019.

1.17. Copia del certificado de capacitación participación y aprobación del curso I nivel de interpretación de Lenguaje de Señas Colombiana con una intensidad de 40 horas, emitido por la Asociación Antioqueña de Personas Sordas, a Camila Muñoz Ordoñez, identificada con cédula de ciudadanía No. 1.071.242.560, en Medellín, el 22 de junio de 2019.

1.18. Copia del certificado de la participación del 1er Nivel de Lenguas de Señas Colombianas, bajo la metodología de Corpedalingue, con una duración de 2 meses y medio para un total de 48 horas, impartidos por Kevin Adrián Zapata Colorado, sordo profesional en (L.S.C). Entre el 22 de abril al 24 de junio de 2017 en la ciudad de Medellín, emitido por la Corporación La Rueda Flotante a Camila Muñoz Ordoñez, identificada con cédula de ciudadanía No. 1-017.242.560.

1.19. Copia del Contrato Individual de Trabajo celebrado entre Bancolombia S.A. y Camila Muñoz Ordoñez.

1.20. Copia del documento: *“la propuesta de prestación de servicio de guía - interpretación para el Banco Bancolombia 2019”* de fecha del 16 de mayo y 18 de julio de 2019, elaborado por la Asociación Colombiana de Sordo-Ciegos.

3. Interrogatorio de parte.

Solicito al Despacho citar al actor popular a una audiencia en la que le formularé interrogatorio de parte, de forma verbal o escrita.

VI. ANEXOS

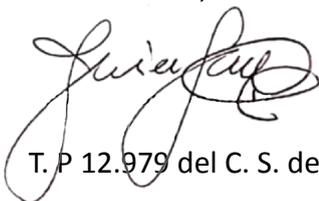
- El certificado de existencia y representación legal de Tamayo Jaramillo y Asociados SAS.
- Los documentos enunciados en el capítulo V. Pruebas.

VII. DIRECCIONES Y NOTIFICACIONES

BANCOLOMBIA recibirá notificaciones en la Carrera 7 No. 6 - 62 de Riosucio, Caldas.

El suscrito apoderado las recibirá en la carrera 43A 36 - 39, barrio La Candelaria, de la ciudad de Medellín; o en la dirección de correo electrónico: tamayoasociados@tamayoasociados.com

Atentamente,



T. P 12.979 del C. S. de la J.
CC. 8.343.937 de Envigado

CIRCULAR

Consecutivo: 1779

Fecha de Publicación:

24/09/2009

Asunto: Políticas de Atención Prioritaria a Clientes y usuarios en situación de Discapacidad motriz

Contenido:

Contenido:

Señores

Empleados

BANCOLOMBIA S.A.

Con el fin de promover los valores corporativos, ser el mejor aliado de nuestros clientes y con el objetivo de dar cumplimiento al numeral 3.1.20 de la Circular 052 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia en Octubre de 2007 la cual exige: "*Considerar en sus políticas y procedimientos relativos a los canales y medios de distribución de productos y servicios, la atención a personas con discapacidades físicas, con el fin de que no se vea menoscabada la seguridad de su información*"; **BANCOLOMBIA** establece las políticas que deben tenerse en cuenta en la atención a personas en situación de discapacidad motriz (silla de ruedas, muletas, bastones, caminadores), adultos mayores de 60 años, mujeres en embarazo y personas de baja estatura.

Es importante tener en cuenta que las personas con otras discapacidades no citadas en esta circular (Personas de baja visión, invidentes, sordos, entre otros), que se hagan presentes en nuestras instalaciones, no deben excluirse de la atención prioritaria, segura y oportuna.

1. DEFINICIONES

Discapacitado motriz o con movilidad reducida: Es una persona que transitoria o permanentemente ve disminuidas sus funciones motrices y por lo tanto su movilidad o posibilidad de desplazarse. Como consecuencia de esto presenta algún tipo de dificultad para acceder a un espacio o moverse dentro del mismo, salvar desniveles o alcanzar objetos situados en alturas normales. Generalmente usa ayudas ortopédicas.

Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene una persona de acceder, circular, usar y evacuar un lugar de forma segura y autónoma, sin importar si es discapacitado motriz o con movilidad reducida. Comprende el medio físico, la comunicación y la

Atención prioritaria: Se refiere a la atención cortés y bajo condiciones de respeto que debe ofrecerse con preferencia a las personas que se encuentren en situación de discapacidad, con respecto a las que no se encuentran en dicha condición.

Barreras de accesibilidad: Son impedimentos, trabas u obstáculos que se le presentan a las personas, sin importar sus limitaciones, limitando o impidiendo su acceso estadia o circulación en un lugar, así como la evacuación del mismo. También son barreras de accesibilidad aquellas que coartan su libertad de movimiento y de informar y recibir información con seguridad y autonomía.

Invidente: Una persona invidente es aquella que ha experimentado una pérdida o privación del sentido de la vista.

Personas de baja estatura: Son personas que tienen una talla considerablemente menor a la talla promedio.

Personas de baja visión o hipovisión: Son personas que presentan una privación parcial de la vista que no puede ser corregida adecuadamente con gafas convencionales, lentes de contacto, medicamentos o cirugía.

Sordo: Las personas sordas son aquellas que tienen dificultad o imposibilidad de usar el sentido del oído, debido a una pérdida auditiva parcial o total, bien sea en uno de los dos oídos o en ambos.

Taquilla prioritaria: Las taquillas prioritarias son aquellas que poseen características y medidas que las convierten en adecuadas para la atención prioritaria de personas en situación de discapacidad.

2. POLITICAS PARA LA ATENCIÓN DE CLIENTES EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

2.1. Todo empleado que experimente un acercamiento con un cliente o usuario que se encuentre en situación de discapacidad, deberá brindarle un trato respetuoso, amable y digno, utilizando un lenguaje adecuado de acuerdo con la condición de la persona (adultos mayores, personas de baja estatura, personas en situación de discapacidad y mujeres en embarazo).

2.2. Toda persona en situación de discapacidad que ingrese a una oficina de la red de sucursales, deberá recibir atención prioritaria de acuerdo con las condiciones de servicio de la sucursal.

2.3. El equipo de empleados de la sucursal debe hacer lo posible por evitarle largos tiempos de espera en las filas y/o salas a los clientes y usuarios en situación de discapacidad, direccionándolos de forma oportuna y ágil al servicio requerido.

2.4. En la atención prioritaria se deben tener en cuenta todas las políticas de seguridad definidas por el Banco, y no se debe ver amenazada la seguridad de la información independiente de la situación de discapacidad en la que se encuentren los clientes y usuarios, y el servicio prestado en la sucursal.

2.5. Cuando se esté prestando atención prioritaria, el equipo de empleados de las sucursales deben tener en cuenta que las claves no deben ser manipuladas por terceras personas (Incluso empleados) y las transacciones monetarias únicamente deben realizarse en el área de caja.

2.6. En las oficinas donde se presentan barreras de accesibilidad debido a las condiciones de infraestructura, que hacen difícil el acceso de personas en situación de discapacidad, especialmente en las oficinas de dos pisos, el equipo de empleados de la sucursal; en cabeza del Director de Servicio, deberá acercarse al cliente o usuario y brindarle la orientación y herramientas adecuadas para solucionar su necesidad.

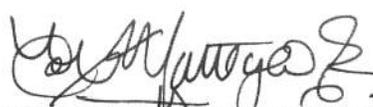
2.7. En las oficinas que poseen taquillas accesibles para la atención cómoda de personas en situación de discapacidad, siempre deberá haber un empleado disponible para suministrar atención durante todo el horario bancario en dichas taquillas, incluso donde aplique el horario extendido. En el caso que durante el horario de atención de una sucursal solo se preste determinado servicio por parte de una persona, y dicha sucursal cuente con una taquilla accesible, esta deberá ser la que se encuentre habilitada. Cuando no se presenten personas que requieran atención prioritaria, el empleado deberá atender desde dicha taquilla la fila general.

En caso de tener inquietudes comuníquese con la Gerencia de Servicio en Sucursales.

Cordialmente,


SANTIAGO PEREZ M.
Vicepresidente
Banca Personas y Pymes


AUGUSTO RESTREPO G.
Vicepresidente
Vicepresidencia Administrativa


CARLOS ESTEBAN MONTOYA R.
Director de Unidad
Unidad de Canales de Distribución

CIRCULAR POLÍTICAS DE ATENCIÓN PRIORITARIA A CLIENTES Y USUARIOS CON DISCAPACIDAD, MOVILIDAD O FUNCIONALIDAD REDUCIDA

Señores

Colaboradores Grupo Bancolombia

Con el fin de promover los valores corporativos, ofrecer un servicio incluyente a los Consumidores Financieros y dar cumplimiento a las Circulares Externas expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia (C.E. 052 de 2.007 modificada por la C.E. 042 de 2012 y la C.E. 008 de 2017), el Grupo Bancolombia establece las políticas que deben tenerse en cuenta en la atención preferencial a las personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida. Lo anterior con el propósito de que su atención se efectúe de forma segura y oportuna, basada en el respeto, la amabilidad y el trato digno.

1. Generalidades en la atención al Consumidor Financiero con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida.

El Grupo Bancolombia posee diversos canales que nos permiten brindar diferentes tipos de atención a los clientes con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, así:

-  Servicio de Chat a través de la Sucursal Virtual Personas y Empresas para sus Consumidores Financieros: atención a personas con discapacidad auditiva que saben leer y escribir.
-  Servicio de Contact Center: atención a personas con discapacidad visual.
-  Servicios en Sucursales Físicas: atención a diferentes tipos de discapacidad.
-  Servicios en cajeros automáticos: atención a personas con discapacidad visual y auditiva que saben leer y escribir, y personas de talla baja.
-  Servicios virtuales, movilidad y página web: atención a personas con discapacidad auditiva que saben leer y escribir.
-  Los Corresponsales Bancarios y aliados estratégicos podrán atender a nuestros clientes o usuarios, cuyos funcionarios estarán informados sobre la atención a personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, sin embargo, por ser canales de terceros el Banco no tiene la potestad de efectuar modificaciones en su infraestructura o establecimientos de comercios.

2. Políticas e instrucciones para la atención al Consumidor Financiero con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida.

-  Brindar un trato respetuoso, amable y digno, utilizando un lenguaje incluyente y adecuado “persona con discapacidad”, evitando el uso de términos excluyentes, tal como se muestra en el Anexo “Expresiones Incluyentes”.
-  Garantizar que toda persona con discapacidad que ingrese a una sucursal u oficina de atención al público, reciba atención prioritaria de acuerdo a las políticas establecidas en la presente Circular.
-  Evitarle a los clientes y usuarios con discapacidad, largos tiempos de espera en las filas y/o salas de las sucursales u oficinas de atención al público.
-  En todos los casos en que los colaboradores identifiquen que en la sucursal u oficina se encuentran personas (cliente o usuario) con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, deberán preguntarle cómo le pueden ayudar, sin tomar decisiones por éste y sin obligarlo a aceptar su ayuda. De acuerdo con la respuesta del cliente/ usuario, se deberá brindar el apoyo para el servicio requerido.
-  En las sucursales u oficinas de atención al público, cumplir con el Protocolo y lineamientos definidos para la prestación del servicio a las personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, ofreciéndoles atención prioritaria, incluido en las que se tenga implementado el sistema de gestión de filas para asignación de turnos.
-  Permitir el ingreso de Perros de Asistencia a las sucursales u oficinas de atención al público, como guías para las personas con algún tipo de discapacidad.
-  Facilitar el acceso a los servicios en las sucursales u oficinas de atención al público, a los clientes o usuarios con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, en los casos en que las condiciones de infraestructura dificulten la accesibilidad. Los colaboradores se desplazarán hasta lugar que se encuentre el cliente/usuario para solucionar su necesidad.
-  En la atención a los clientes o usuarios con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, cumplir con las políticas de seguridad definidas por el Grupo Bancolombia, de tal manera que no se viere amenazada la seguridad de la información y que las claves no sean manipuladas por terceras personas (Incluso empleados), independiente de la situación de discapacidad en la que se encuentren los clientes y usuarios, y el servicio prestado en la sucursal u oficinas de atención al público.
-  Para la atención de personas con discapacidad auditiva (Sordomudos) en las sucursales u oficinas de atención al público, utilizar las herramientas (centro de relevo de FENASCOL) para la atención adecuada.
-  Fijar la señalización visual que permita identificar y reconocer a los clientes y usuarios con discapacidad auditiva, que se cuenta con la atención adecuada para dicha discapacidad.
-  Informarle a los clientes o usuarios con talla baja y en silla de ruedas, que en lugares donde exista más de un Cajero Electrónico, podrán encontrar uno de ellos accesible físicamente.

3. Programa de Educación Financiera

- 🇨🇴 Se ha implementado un programa de Educación Financiera accesible para personas con discapacidad mediante contenidos desarrollados con la finalidad de ser publicados y difundidos por medio de los diferentes canales, garantizando que el Programa contribuya entre otros a la prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios.
- 🇨🇴 Los contenidos de los programas de educación financiera para personas con discapacidad, serán de fácil entendimiento (claros, suficientes y comprensibles), en la medida en que utilizan herramientas tales como: subtitulación, audio y lenguaje de señas entre otras.
- 🇨🇴 Todas las campañas masivas que se desarrollen dentro de la estrategia de educación financiera, contendrán como mínimo un capítulo especial para las personas con discapacidad de manera que éstas puedan tomar decisiones informadas y conocer los diferentes mecanismos para la protección de sus derechos.
- 🇨🇴 El Banco en su página web, en el sitio “Aprender es Fácil”, podrá direccionar a los Consumidores Financieros a los sitios de contenidos de Educación Financiera de entidades gremiales, accesibles para personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida.

4. Capacitación a Funcionarios y Aliados estratégicos

- 🇨🇴 El Grupo Bancolombia propenderá por la elaboración de un programa de capacitación interna dirigido a: (i) Colaboradores al momento de su vinculación y (ii) Colaboradores; para el conocimiento de las políticas, procedimientos y Educación Financiera definidos para la debida atención a personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida.
- 🇨🇴 Los aliados estratégicos deben incluir en su modelo de servicio, la atención a las personas con discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida, de acuerdo con las instrucciones impartidas por parte del Banco.

5. Definiciones:

- 🇨🇴 **Accesibilidad:** es la posibilidad que tiene una persona de acceder, circular, usar y evacuar un lugar de forma segura y autónoma, sin importar si es discapacitado, con movilidad o funcionalidad reducida. Comprende el medio físico, la comunicación y la información.
- 🇨🇴 **Atención prioritaria e incluyente:** se refiere al trato digno y respetuoso que debe brindarse a todas las personas, con preferencia a las personas con discapacidad, con movilidad o funcionalidad reducida, en los diferentes canales y servicios, con respecto a las que no se encuentran en dicha condición.
- 🇨🇴 **Barreras:** cualquier tipo de obstáculo que impida el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad.

- 🇪🇸 **Barreras Actitudinales:** aquellas conductas, palabras, frases, sentimientos, preconcepciones, estigmas, que impiden u obstaculizan el acceso en condiciones de igualdad de las personas con discapacidad; a los espacios, objetos, servicios y en general a las posibilidades que ofrece la sociedad.
- 🇪🇸 **Barreras Comunicativas:** aquellos obstáculos que impiden o dificultan el acceso a la información, a la consulta, al conocimiento y en general al desarrollo, en condiciones de igualdad, del proceso comunicativo de las personas con discapacidad a través de cualquier medio o modo de comunicación, incluidas las dificultades en la interacción comunicativa de las personas.
- 🇪🇸 **Barreras Físicas:** aquellos obstáculos materiales, tangibles o contruidos que impiden o dificultan el acceso y el uso de espacios urbanos, arquitectónicos, de los objetos, e incluso de los servicios de carácter público y privado, en condiciones de igualdad por parte de las personas con discapacidad.
- 🇪🇸 **Discapacidad Auditiva:** la discapacidad auditiva puede manifestarse como pérdida total (sordera), o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición; como apoyos se usan audífonos, implantes cocleares o intérprete de lengua de señas.
- 🇪🇸 **Discapacidad Física:** son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis, total o parcial, de sus extremidades superiores o inferiores, alteración de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio. En esta categoría se incluyen también las personas de talla baja, que se refiere a quienes tienen estatura significativamente inferior al promedio.
- 🇪🇸 **Discapacidad Intelectual o cognitiva:** se refiere a quienes tienen deficiencias significativas tanto en el funcionamiento cognitivo (razonamiento, resolución de problemas, pensamiento abstracto), como en las conductas adaptativas (respuesta a situaciones de la cotidianidad), lo cual afecta las actividades prácticas, conceptuales y sociales; se puede manifestar como Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Retraso Mental, Autismo, Dificultades en el Aprendizaje, entre otros.
- 🇪🇸 **Discapacidad Mental o psicosocial:** son aquellas personas que, por factores bioquímicos o genéticos, tienen afectación en el razonamiento, el comportamiento, los sentimientos, el humor, la facultad de reconocer la realidad, de adaptarse a las condiciones de la vida y de relacionarse con otros.
- 🇪🇸 **Discapacidad por Sordoceguera:** la sordoceguera es una disminución parcial o total tanto de la audición como de la visión. Pueden utilizar como apoyo guías intérpretes y otros comúnmente usados por las personas con discapacidad visual y auditiva.
- 🇪🇸 **Discapacidad Visual:** la discapacidad visual se manifiesta como ceguera total o baja visión. La persona con discapacidad visual, pueden utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía.
- 🇪🇸 **Personas con Discapacidad:** son aquellas personas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con

diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

-  **Personas con movilidad o funcionalidad reducida:** las personas con movilidad o funcionalidad reducida son aquellas que tienen permanente o temporalmente limitada la capacidad de moverse sin ayuda externa: Adulto mayor, mujeres gestantes, personas con niños pequeños, personas obesas.
-  **Personas de Talla Baja:** son personas que tienen una talla considerablemente menor a la talla promedio.
-  **Sistema de atención de filas:** es el sistema mediante el cual un cliente o usuario solicita atención en caja o asesoría.
-  **Taquilla prioritaria:** es aquella que posee características y medidas que la convierten en adecuada para la atención prioritaria de personas en situación de discapacidad, movilidad o funcionalidad reducida.

6. Documentos Adjuntos:

-  Expresiones Incluyentes
-  Instructivo para firma de personas con discapacidad visual.
-  Instructivo para firma a ruego para quien no sabe o no puede firmar.
-  Modelo de formato de carta para llevar a cabo el procedimiento de firma a ruego.

Cordialmente,

Luz María Velasquez Zapata
Vicepresidente Personas y Pyme
Colombia

Julian Botero Larrañaga
Vicepresidente Empresas y Gobierno
Colombia

INFORMACIÓN TÉCNICA Y METODOLÓGICA ITM

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA:

Título del Programa de Formación:	FORMACIÓN EN HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LENGUA DE SEÑAS COLOMBINAS – LSC Y RECONOCIMIENTO BÁSICO DE LA PERSONA SORDO-CIEGA
Intensidad horaria:	80 horas
Tipo de programa de formación:	Curso teórico práctico.
Lugar:	Campus Fraternidad ITM Calle 54A No. 30 - 01, Barrio Boston Medellín – Antioquia, Colombia Bloque K - Piso 4, Salón Egresados
Programación GRUPO 2:	Del lunes 1 al viernes 12 de abril de 2019 NOTA: No habrá formación el día miércoles 3 de abril de 2019. <u>Horario:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Lunes, martes y jueves: De 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. • Miércoles y viernes: De 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:30 p.m.



Institución Universitaria
Acreditada en Alta Calidad

Innovación Tecnológica con
Sentido Humano

Programación GRUPO 3:	Del lunes 22 de abril al viernes 3 de mayo de 2019
	<p><u>Horario:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Lunes, martes y jueves: De 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. • Miércoles y viernes: De 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:30 p.m.

2. PÚBLICO OBJETIVO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:

El público objetivo de la formación son 50 servidores del Grupo Bancolombia (Directores de Servicios Sucursales), distribuidos en grupos de máximo 25 participantes cada uno.

3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:

Objetivo General

Desarrollar las habilidades básicas de comunicación con personas sordas, para orientar las necesidades de esta población; así mismo, podrá reconocer las características básicas de las personas sordociegas como usuaria del banco.

Objetivos Específicos

- Identificar las características psicosociales de las personas en condición de discapacidad y sus formas comunicativas.
- Conocer las principales características del sujeto en condición de discapacidad sensorial.
- Desarrollar y fortalecer habilidades comunicativas en Lengua de Señas Colombianas (LSC).
- Conocer las diferencias idiomáticas de la LSC en el país.
- Desarrollar y fortalecer habilidades técnicas de comunicación básicas con las personas sordociegas.



4. CONTENIDOS DE LA PROPUESTA DE FORMACIÓN:

La propuesta de formación a prestar desde el ITM a los servidores seleccionados del Grupo Bancolombia, es vivencial y sensibilizadora, para lograr trascender en el ser; así mismo, facilita la adquisición de habilidades de comunicación con personas sordas. Esta formación a impartir, por tanto, garantiza la apropiación de la teoría y la aplicación práctica de cada uno de los contenidos.

La presente propuesta, cuenta con dos grandes ejes de formación:

- **Eje Temático 1:** Sensibilización desde el ser sobre el servicio incluyente:
 - ✓ Servicio centrado en el cliente,
 - ✓ Comunicación asertiva con personas con discapacidad,
 - ✓ Manejo del lenguaje corporal,
 - ✓ Fortalecimiento de la escucha empática para identificar las necesidades de los clientes,
 - ✓ Manejo de las emociones.
- **Eje Temático 2:** Discapacidad sensorial, atención a personas sordas y sordociegas y lenguaje de señas básico (para la atención básica de un usuario sordo y reconocimiento de las características básicas de comunicación de las personas sordociegas).

Tiempo por sesión (horas)	Concepto a trabajar (Eje temático)	Descripción de actividades (Acciones)	Estrategia de evaluación o seguimiento / Metodología
4 horas: • 4 horas magistrales.	1. ¿Qué es la discapacidad?	Se explicarán los conceptos clínicos, sociales y antropológicos de las poblaciones en condición de discapacidad: • Física, • Cognitiva, • Sensorial y • Mental.	Se realizará una sensibilización en la cual, se presentarán conceptos básicos sobre: • La discapacidad; • Las formas de cómo se denominan, y • Sus rasgos comportamentales.
	2. Terminología para dirigirse a las personas en	Presentar las diferentes leyes (internacionales y nacionales), que buscan	Lo anterior, utilizando presentaciones, vídeos y dinámicas (juego de roles) con

	condición de discapacidad.	garantizar los procesos de inclusión de dichas poblaciones.	los asistentes, en situaciones cotidianas y experiencias sensoriales.
	3. Comportamiento de las poblaciones en condición de discapacidad.	Aclarar mitos y verdades de las personas en condición de discapacidad.	A fin de hacerlo vivencial, se trabajará con casos reales planteados por los empleados del Grupo Bancolombia, asistentes al programa de Formación.
	4. ¿Qué es la discapacidad sensorial?	Identificación en ejercicio práctico: <ul style="list-style-type: none"> • Sordera. • Características de esta población. 	Clase magistral del profesor.
4 horas: <ul style="list-style-type: none"> • 2 hora teóricas. • 2 horas prácticas. 	5. Sujetos sensoriales.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién es sujeto sordo? • Generalidades de las personas sordas. • Contextualización de LSC 	Clase magistral del profesor.
40 horas	6. Lengua de Señas Colombiana (LSC).	<ul style="list-style-type: none"> • Características de las lenguas de señas. • Vocabulario básico para alcanzar el nivel A1 en LSC. 	Trabajo Teórico-Práctico. <ul style="list-style-type: none"> • Se enseñarán los parámetros de configuración de cada seña que hacen parte del vocabulario a trabajar. • Se presentarán las diferentes variantes idiomáticas de LSC, de acuerdo con la edad del signante, el origen y la forma de comunicación de la persona sorda.
24 horas	7. Técnicas de interpretación.	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptualización de la técnica de hacer voz (pasar de LSC a español oral). 	

		<ul style="list-style-type: none"> • Conceptualización de la traducción (para el español escrito). • Ejercicios básicos de interpretación. 	
8 horas		<ul style="list-style-type: none"> • Interprete guía. • Recrear situaciones cotidianas que se desarrollan con los usuarios y clientes de Bancolombia con juego de roles. 	Trabajo Teórico-Práctico.

5. DETALLE DE LA METODOLOGÍA A IMPLEMENTAR:

Las clases son teóricas-prácticas; en las cuales, se contará con un orientador (hablante nativo / interprete) y un modelo de lengua. Además, se realizarán diferentes estrategias metodológicas, tales como ejercicios de memoria, motricidad fina, y discriminación visual. Además, se trabajarán situaciones cotidianas que se viven en el día a día al interior del banco. Clave errada, la apertura de una cuenta, solicitud de un crédito, por qué no puedo sacar toda la plata de mi cuenta, yo quiero una tarjeta de crédito...por citar algunos ejemplos y con el pasar del tiempo con los alumnos se irán construyendo más situaciones que ellos conocen más del sistema financiero. Se les presentarán video con personas sordas de diferentes edades y diversas formas de signar para que el personal del banco pueda reconocer, y por afrontar de una manera acertada a ese usuario y juegos de roles. Por último, se realizarán algunas estrategias que nos ayuden a mejorar aprendizaje de la LSC y las técnicas de interpretación.

6. FACILITADOR:

- **CARLOS ALBERTO AREIZA MONTOYA**

Intérprete de Lengua de Señas Colombiana y miembro de la Federación Colombiana Deportiva de Sordos, FECOLDES. Ha liderado procesos para el reconocimiento de esta profesión y mejoramiento continuo de nuestro quehacer profesional.

- **CLARIVETH MONTAGUT ORTIZ**

Teóloga, con estudios en Lengua de Señas Colombiana, Cuenta con más de 3 años de experiencia como Intérprete de Lengua de Señas.

7. OBSERVACIONES:

- El registro de asistencia se realizará diariamente; por lo tanto, es necesario firmar los listados correspondientes.
- Durante el desarrollo del programa de formación continua se realizarán evaluaciones de seguimiento, con el objetivo de conocer sus apreciaciones acerca del evento que se realiza. Para la Dirección de Extensión Académica y para la Dirección de Bienestar del ITM es muy valioso su aporte, pues permite nuestro mejoramiento continuo.
- Se otorgará certificado de asistencia a quienes participen como mínimo del 85% de las horas programadas (68 horas de las 80 programadas).

ANEXO 1.

ACTIVIDADES ASOCIADAS AL OBJETO DE LA PROPUESTA
CONTENIDOS Y METODOLOGÍA

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA:

Título del Programa de Formación:	FORMACIÓN EN HABILIDADES COMUNICATIVAS CON PERSONAS SORDO-CIEGAS
Intensidad horaria:	120 horas
Tipo de programa de formación:	Diplomado teórico práctico.

2. PÚBLICO OBJETIVO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:

El público objetivo de la formación son 25 servidores del Grupo Bancolombia.

3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:

Objetivo General

Desarrollar las habilidades de comunicación con personas sordociegas básicas, para orientar las necesidades de esta población como usuaria del banco.

Objetivos Específicos

- Identificar las características psicosociales de las personas en condición de discapacidad y sus formas comunicativas.
- Conocer las principales características del sujeto en condición de discapacidad sensorial.
- Desarrollar y fortalecer habilidades comunicativas en Lengua de Señas Colombianas (LSC).



- Conocer las áreas tifológicas que se trabajan con las personas visuales.
- Desarrollar y fortalecer habilidades técnicas de comunicación con las personas sordo ciegas.

4. CONTENIDOS DE LA PROPUESTA DE FORMACIÓN:

La propuesta de formación a prestar desde el ITM a los servidores seleccionados del Grupo Bancolombia, es vivencial y sensibilizadora, para lograr trascender en el ser; así mismo, facilita la adquisición de habilidades de comunicación con personas sordo ciegas. Esta formación a impartir, por tanto, garantiza la apropiación de la teoría y la aplicación práctica de cada uno de los contenidos.

La presente propuesta, cuenta con dos grandes ejes de formación:

- **Eje Temático 1:** Sensibilización desde el ser sobre el servicio incluyente:
 - ✓ Servicio centrado en el cliente,
 - ✓ Comunicación asertiva con personas con discapacidad,
 - ✓ Manejo del lenguaje corporal,
 - ✓ Fortalecimiento de la escucha empática para identificar las necesidades de los clientes,
 - ✓ Manejo de las emociones.
- **Eje Temático 2:** Discapacidad sensorial, atención a personas sordo ciegas, lenguaje de señas básico (para la atención básica de un usuario sordo), áreas tifológicas y técnicas de comunicación.

Tiempo por sesión (horas)	Concepto a trabajar (Eje temático)	Descripción de actividades (Acciones)	Estrategia de evaluación o seguimiento / Metodología
4 horas: • 4 horas magistrales.	1. ¿Qué es la discapacidad?	Se explicarán los conceptos clínicos, sociales y antropológicos de las poblaciones en condición de discapacidad: • Física,	Se realizará una sensibilización en la cual, se presentarán conceptos básicos sobre: • La discapacidad;





		<ul style="list-style-type: none"> • Cognitiva, • Sensorial y • Mental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las formas de cómo se denominan, y • Sus rasgos comportamentales.
	2. Terminología para dirigirse a las personas en condición de discapacidad.	Presentar las diferentes leyes (internacionales y nacionales), que buscan garantizar los procesos de inclusión de dichas poblaciones.	Lo anterior, utilizando presentaciones, videos y dinámicas (juego de roles) con los asistentes, en situaciones cotidianas y experiencias sensoriales.
	3. Comportamiento de las poblaciones en condición de discapacidad.	Aclarar mitos y verdades de las personas en condición de discapacidad.	A fin de hacerlo vivencial, se trabajará con casos reales planteados por los empleados del Grupo Bancolombia, asistentes al programa de Formación.
	4. ¿Qué es la discapacidad sensorial?	Identificación en ejercicio práctico: <ul style="list-style-type: none"> • Ceguera. • Sordera. • Características de esta población. 	Clase magistral del profesor.
4 horas: <ul style="list-style-type: none"> • 2 hora teóricas. • 2 horas prácticas. 	5. Sujetos sensoriales.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién es sujeto sordo? • Generalidades de las personas sordas. • ¿Quién es el sujeto ciego? • Generalidades de las personas ciegas y sordo ciegas. 	Clase magistral del profesor.
60 horas	6. Lengua de Señas Colombiana (LSC).	<ul style="list-style-type: none"> • Características de las de lenguas de señas. 	Trabajo Teórico-Práctico. <ul style="list-style-type: none"> • Se enseñarán los parámetros de configuración de cada





Institución Universitaria

Accreditada en Alta Calidad

		<ul style="list-style-type: none">Vocabulario básico para alcanzar el nivel A2 en LSC.	<ul style="list-style-type: none">Señas que hacen parte del vocabulario a trabajar.Se presentarán las diferentes variantes idiomáticas de LSC, de acuerdo con la edad del signante, el origen y la forma de comunicación de la persona sorda.
22 horas	7. Áreas tifológicas.	<ul style="list-style-type: none">Uso de la regleta.Uso del bastón.Planos.	Trabajo Teórico-Práctico.
30 horas	8. Técnicas de interpretación.	<ul style="list-style-type: none">Interpretación.Interprete guía.	Trabajo Teórico-Práctico.

5. DETALLE DE LA METODOLOGÍA A IMPLEMENTAR:

Las clases son teóricas-prácticas; en las cuales, se contará con un orientador (hablante nativo / interprete) y un modelo de lengua. Además, se realizarán diferentes estrategias metodológicas, tales como ejercicios de memoria, motricidad fina, y discriminación visual. Estas, serán algunas de las estrategias que se usarán para un mejor aprendizaje de la LSC y las técnicas de interpretación.





Institución Universitaria

Acreditada en Alto Calidad

ANEXO 2.

ACTIVIDADES ASOCIADAS AL OBJETO DE LA PROPUESTA
CONTENIDOS Y METODOLOGÍA

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA:

Título del Programa de Formación:	FORMACIÓN EN HABILIDADES COMUNICATIVAS CON PERSONAS SORDO-CIEGAS
Intensidad horaria:	120 horas
Tipo de programa de formación:	Diplomado teórico práctico

2. PÚBLICO OBJETIVO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:

El público objetivo de la formación son 620 servidores del Grupo Bancolombia, distribuidos en grupos de máximo 20 participantes.

3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN:

Objetivo General

Desarrollar las habilidades básicas de comunicación con personas sordo-ciegas, para orientar las necesidades de esta población como usuaria del banco.

Objetivos Específicos

- Identificar las características psicosociales de las personas en condición de discapacidad y sus formas comunicativas.
- Conocer las principales características del sujeto en condición de discapacidad sensorial.





Institución Universitaria

Acreditado en Alta Calidad

- Desarrollar y fortalecer habilidades comunicativas en Lengua de Señas Colombianas (LSC).
- Conocer las áreas tifológicas que se trabajan con las personas visuales.
- Desarrollar y fortalecer habilidades técnicas de comunicación con las personas sordo-ciegas.

4. CONTENIDOS DE LA PROPUESTA DE FORMACIÓN:

La propuesta de formación a prestar desde el ITM a los servidores seleccionados del Grupo Bancolombia, es vivencial y sensibilizadora, para lograr trascender en el ser; así mismo, facilita la adquisición de habilidades de comunicación con personas sordas y sordo-ciegas. Esta formación a impartir, por tanto, garantiza la apropiación de la teoría y la aplicación práctica de cada uno de los contenidos.

La presente propuesta, cuenta con dos grandes ejes de formación:

- **Eje Temático 1:** Sensibilización desde el ser sobre el servicio incluyente:
 - ✓ Servicio centrado en el cliente,
 - ✓ Comunicación asertiva con personas con discapacidad,
 - ✓ Manejo del lenguaje corporal,
 - ✓ Fortalecimiento de la escucha empática para identificar las necesidades de los clientes,
 - ✓ Manejo de las emociones.
- **Eje Temático 2:** Discapacidad sensorial, atención a personas sordo-ciegas, lenguaje de señas básico (para la atención básica de un usuario sordo), áreas tifológicas y técnicas de comunicación.

Tiempo por sesión (horas)	Concepto a trabajar (Eje temático)	Descripción de actividades (Acciones)	Estrategia de evaluación o seguimiento / Metodología
4 horas: • 4 horas magistrales.	1. ¿Qué es la discapacidad?	Se explicarán los conceptos clínicos, sociales y antropológicos de las poblaciones en condición de discapacidad: • Física,	Se realizará una sensibilización en la cual, se presentarán conceptos básicos sobre: • La discapacidad;





Institución Universitaria

Acreditada en Alto Calidad

		<ul style="list-style-type: none"> • Cognitiva, • Sensorial y • Mental. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las formas de cómo se denominan, y • Sus rasgos comportamentales.
	2. Terminología para dirigirse a las personas en condición de discapacidad.	Presentar las diferentes leyes (internacionales y nacionales), que buscan garantizar los procesos de inclusión de dichas poblaciones.	Lo anterior, utilizando presentaciones, videos y dinámicas (juego de roles) con los asistentes, en situaciones cotidianas y experiencias sensoriales.
	3. Comportamiento de las poblaciones en condición de discapacidad.	Aclarar mitos y verdades de las personas en condición de discapacidad.	
	4. ¿Qué es la discapacidad sensorial?	Identificación en ejercicio práctico: <ul style="list-style-type: none"> • Ceguera. • Sordera. • Características de esta población. 	Clase magistral del profesor.
4 horas: <ul style="list-style-type: none"> • 2 hora teóricas. • 2 horas prácticas. 	5. Sujetos sensoriales.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Quién es sujeto sordo? • Generalidades de las personas sordas. • ¿Quién es el sujeto ciego? • Generalidades de las personas ciegas y sordo ciegas. 	Clase magistral del profesor.
60 horas	6. Lengua de Señas Colombiana (LSC).	<ul style="list-style-type: none"> • Características de las de lenguas de señas. 	Trabajo Teórico-Práctico. <ul style="list-style-type: none"> • Se enseñarán los parámetros de configuración de cada





Institución Universitaria

Acreditado en Alta Calidad

		<ul style="list-style-type: none">Vocabulario básico para alcanzar el nivel A2 en LSC.	<ul style="list-style-type: none">seña que hacen parte del vocabulario a trabajar.Se presentarán las diferentes variantes idiomáticas de LSC, de acuerdo con la edad del signante, el origen y la forma de comunicación de la persona sorda.
22 horas	7. Áreas tiflológicas.	<ul style="list-style-type: none">Uso de la regleta.Uso del bastón.Planos.	Trabajo Teórico-Práctico.
30 horas	8. Técnicas de interpretación.	<ul style="list-style-type: none">Interpretación.Interprete guía.	Trabajo Teórico-Práctico.

5. DETALLE DE LA METODOLOGÍA A IMPLEMENTAR:

Las clases son teóricas-prácticas; en las cuales, se contará con un orientador (hablante nativo / interprete) y un modelo de lengua. Además, se realizarán diferentes estrategias metodológicas, tales como ejercicios de memoria, motricidad fina, y discriminación visual. Además, se trabajarán situaciones cotidianas que se viven en el día a día al interior del banco. Clave errada, la apertura de una cuenta, solicitud de un crédito, por qué no puedo sacar toda la plata de mi cuenta, yo quiero una tarjeta de crédito...por citar algunos ejemplos y con el pasar del tiempo con los alumnos se irán construyendo más situaciones que ellos conocen más del sistema financiero. Se les presentarán video con personas sordas de diferentes edades y diversas formar de signar para que el personal del banco pueda reconocer, y por afrontar de una manera acertada a ese usuario y juegos de roles. Por último, se realizarán algunas estrategias que nos ayuden a mejorar aprendizaje de la LSC y las técnicas de interpretación.



Propuesta de prestación de servicio de Guía-Interpretación para el Banco Bancolombia 18 de julio de 2019

CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN	2
OBJETIVO PRINCIPAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
INDICADORES DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	4
METODOLOGÍA.....	4
BASE DE DEFINICIÓN PRESUPUESTAL.....	6

Proyectó:
Dirección Técnica - Dirección Administrativa

Asociación Colombiana de Sordociegos – SURCOE
Calle 35 A sur 4 A-78 (Bogotá D.C)
Tel: (1) 467 29 76. Telefax: 467 29 77
Email: sordoceguera@surcoe.org
www.surcoe.org

JUSTIFICACIÓN

La Comunicación es un servicio que se debe garantizar para el acceso equitativo a todos incluyendo a las personas en condición de discapacidad sensorial y sordoceguera, para esto es necesario reconocer las diferencias que existen entre los ciudadanos del país para de esta forma realmente lograr el ideal que todos y todas podamos activamente participar en comunidad; se identifica entonces un sector poblacional que sin apoyo en la comunicación, contextualización y movilidad, no tiene la posibilidad de acceder a los espacios de inclusión y participación por las limitaciones de comunicación, conocimiento de su entorno y movilización de forma autónoma resultantes de su discapacidad.

En concordancia con el artículo 13 de la Constitución Nacional establece que "Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan la educación se considera un derecho fundamental, consagrado en la constitución Nacional"; junto con todos los avances legislativos como la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas, la Ley 361 de 1997, la Ley 982 de 2005 y Ley 1145 de 2007; se han abierto no solo las puertas, sino también las oportunidades gracias a la identificación de las necesidad de las personas en condición de discapacidad sensorial, sordoceguera y múltiple asociada.

Se busca entonces por medio de la creación de enlaces en la comunicación por medio de la prestación del servicio de guía interpretación que les permita tener los mismos elementos y herramienta de la población general, que los motiven a participar en las actividades programadas en el marco de incidencia política, la cultura, recreación y aprovechamiento del tiempo libre, dando a conocer paralelamente la importancia que tiene la población en condición de discapacidad (especialmente sensorial, múltiple asociada y sordoceguera) dentro de la comunidad en general.

Proyectó:
Dirección Técnica - Dirección Administrativa

En este sentido y en cumplimiento del propósito fundamental que se plantea esta propuesta se concibe la participación y acceso a los derechos, como una esfera mas para la consolidación de la inclusión y visibilización de las personas en condición de discapacidad sordoceguera entre los diferentes grupos sociales y que pueden contribuir de manera importante en la generación de acciones positivas a favor de las personas que poseen este tipo de discapacidad, la comunicación y la información como una herramienta que promueve el ejercicio de derechos y deberes.

Pero para ello es necesario **contribuir con instrumentos y herramientas que contribuyan en el cumplimiento de este propósito, en este caso garantizar la prestación del servicio guía-interpretación en todos los programas y servicios bancarios ofrecidos a los ciudadanos en general** - Ley 982 de agosto 5 de 2005 que permitan entonces disminuir las barreras de comunicación y alcanzar altos niveles de inclusión de personas con discapacidad sordoceguera.

OBJETIVO PRINCIPAL

Prestar el servicio de Guía-Interpretación según corresponda en concordancia con las necesidades específicas de la población sordociega usuario de los servicios de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Prestar el servicio integral de guía interpretación para personas sordociegas según los requerimientos de la entidad.
- Brindar con calidad y pertinencia los servicios de Guía Interpretación para la población sordociega usuaria de los servicios de la entidad.

Proyectó:
Dirección Técnica - Dirección Administrativa

INDICADORES DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Indicador No 1 (Personas atendidas):

$$P = \frac{\text{Personas atendidas}}{\text{Personas proyectadas}}$$

Indicador No 2 (Horas ejecutadas):

$$PC = \frac{\text{Horas ejecutadas}}{\text{Horas contratadas}}$$

Indicador No 3 (Servicios ejecutados):

$$PCE = \frac{\text{Servicios ejecutados}}{\text{Servicios proyectados}}$$

METODOLOGÍA

1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

- Guía-interpretación de acuerdo con el sistema de comunicación que la persona sordociega maneja.
- Guía de Traslado: incluye traslado desde el sitio donde se encuentre la persona con sordoceguera al sitio a donde necesite trasladarse y el retorno de este. (Este servicio lo requiere un 20% de la población con sordoceguera, el cual deberá especificarse en la solicitud)
- Idoneidad y confidencialidad de los datos manejados dentro de la prestación del servicio.

2. OFERTA

El servicio de Guía-Interpretación se prestará a personas sordociegas cuando se soliciten anticipadamente para de esta manera permitir el acceso a la información, comunicarse, garantizar la participación e inclusión de la población dentro de los programas y servicios que ofrece la entidad.

El servicio cubre las ciudades principalmente de: Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Pereira. Aquellos territorios que no están cubiertos, se enviara un guía-intérprete de la ciudad mas cercana a este en caso de situaciones de emergencia se requiera presencia del guía-intérprete.

Proyectó:
Dirección Técnica - Dirección Administrativa

Por otra parte, con el fin de contar con el desde SURCOE, se ofrece dar una capacitación de orientación no profesional en guía-interpretación a aquellas personas que sean acompañantes de las personas sordociegas y que el usuario acredite su confiabilidad para si mismo en ella para contar con su apoyo. Dicha capacitación será virtual por un tiempo de 20 horas, una vez finalizada se certificará la participación en la misma y deberá firmar un documento de compromiso, responsabilidad y confidencialidad frente a la información que del usuario, la entidad y demás a la que se vea expuesta por su rol.

3. MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

El servicio se presta por horas por periodo de un año o hasta el agotamiento de las horas contratadas en un periodo inferior, con la posibilidad de extensión o adición según el presupuesto de la entidad.

4. PROCEDIMIENTO SOLICITUD SERVICIO GUÍA INTERPRETACIÓN

La solicitud del servicio de Guía-Interpretación deberá ser formulada por la persona encargada por parte de la entidad, contactando directamente al coordinador del servicio de la Asociación Colombiana de Sordociegos para el día asignado mínimo con dos días de anterioridad por vía telefónica o Internet especificando:

- **Para personas sordociegas**

Cantidad de usuarios

Nombre de los usuarios

Sistema comunicativo que emplea (no alfabético – alfabético)

Dirección, fecha, hora de inicio y finalización del servicio.

Teléfono de la persona contacto

Punto de encuentro con el guía intérprete

Disposiciones físicas del lugar (iluminación artificial o natural)

Cantidad de guías intérpretes que se requieren (se necesitan dos guías intérpretes por persona sordociega, se realizan relevos cada 30 minutos, en actividades que demanden mucho tiempo o esfuerzo como capacitaciones, charlas, entre otras.)

Al finalizar el servicio de guía intérprete, diligenciará el formato donde se registra fecha, hora de inicio del servicio, hora de terminación del servicio, lugar, beneficiario(s), tema, firma del coordinador o persona responsable solicitante por parte de la entidad certificando conformidad con la prestación del servicio.

Proyectó:
Dirección Técnica - Dirección Administrativa

Asociación Colombiana de Sordociegos – SURCOE
Calle 35 A sur 4 A-78 (Bogotá D.C)
Tel: (1) 467 29 76. Telefax: 467 29 77
Email: sordocequera@surcoe.org
www.surcoe.org

Cancelación del servicio

En caso de prescindir de la guía interpretación en una actividad para la cual ya se había solicitado el servicio, se deberá comunicar por vía telefónica o Internet hasta las 12 p.m. del día anterior.

En caso de no realizarse la cancelación del servicio y el guía intérprete llega al lugar de la reunión se deberá pagar el valor de una hora de guía interpretación, además el guía interprete se reserva la opción de declinar o suspender un servicio cuando las condiciones de trabajo no son seguras, sanas o no conducen a una buena Guía-interpretación.

BASE DE DEFINICIÓN PRESUPUESTAL

Para la definición del presupuesto general deben tenerse en cuenta los siguientes valores de referencia frente a los servicios prestados por la Asociación:

CONCEPTO	VALOR
Hora de servicio por un (1) Guía-Interprete	\$ 45.000
IVA 19%	\$ 8.550
TOTAL	\$ 53.550

Cordialmente,

Delsy Mora
Auxiliar
Dirección técnico-administrativa

Proyectó:
Dirección Técnica - Dirección Administrativa

Propuesta de prestación de servicio de Guía-Interpretación para el Banco Bancolombia 16 de mayo de 2019

CONTENIDO

JUSTIFICACIÓN	2
OBJETIVO PRINCIPAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
INDICADORES DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO	4
METODOLOGÍA.....	4
BASE DE DEFINICIÓN PRESUPUESTAL.....	6

Proyectó:
Dirección Técnica - Dirección Administrativa

JUSTIFICACIÓN

La Comunicación es un servicio que se debe garantizar para el acceso equitativo a todos incluyendo a las personas en condición de discapacidad sensorial y sordoceguera, para esto es necesario reconocer las diferencias que existen entre los ciudadanos del país para de esta forma realmente lograr el ideal que todos y todas podamos activamente participar en comunidad; se identifica entonces un sector poblacional que sin apoyo en la comunicación, contextualización y movilidad, no tiene la posibilidad de acceder a los espacios de inclusión y participación por las limitaciones de comunicación, conocimiento de su entorno y movilización de forma autónoma resultantes de su discapacidad.

En concordancia con el artículo 13 de la Constitución Nacional establece que "Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptara medidas en favor de grupos discriminados o marginados.

El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan la educación se considera un derecho fundamental, consagrado en la constitución Nacional"; junto con todos los avances legislativos como la ratificación de la Convención de las Naciones Unidas, la Ley 361 de 1997, la Ley 982 de 2005 y Ley 1145 de 2007; se han abierto no solo las puertas, sino también las oportunidades gracias a la identificación de las necesidad de las personas en condición de discapacidad sensorial, sordoceguera y múltiple asociada.

Se busca entonces por medio de la creación de enlaces en la comunicación por medio de la prestación del servicio de guía interpretación que les permita tener los mismos elementos y herramienta de la población general, que los motiven a participar en las actividades programadas en el marco de incidencia política, la cultura, recreación y aprovechamiento del tiempo libre, dando a conocer paralelamente la importancia que tiene la población en condición de discapacidad (especialmente sensorial, múltiple asociada y sordoceguera) dentro de la comunidad en general.

Proyectó:
Dirección Técnica - Dirección Administrativa

En este sentido y en cumplimiento del propósito fundamental que se plantea esta propuesta se concibe la participación y acceso a los derechos, como una esfera mas para la consolidación de la inclusión y visibilización de las personas en condición de discapacidad sordoceguera entre los diferentes grupos sociales y que pueden contribuir de manera importante en la generación de acciones positivas a favor de las personas que poseen este tipo de discapacidad, la comunicación y la información como una herramienta que promueve el ejercicio de derechos y deberes.

Pero para ello es necesario ***contribuir con instrumentos y herramientas que contribuyan en el cumplimiento de este propósito, en este caso garantizar la prestación del servicio guía-interpretación en todos los programas y servicios bancarios ofrecidos a los ciudadanos en general*** - Ley 982 de agosto 5 de 2005 que permitan entonces disminuir la barreras de comunicación y alcanzar altos niveles de inclusión de personas con discapacidad sordoceguera.

OBJETIVO PRINCIPAL

Prestar el servicio de Guía-Interpretación según corresponda en concordancia con las necesidades específicas de la población sordociega usuario de los servicios de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Prestar el servicio integral de guía interpretación para personas sordociegas según los requerimientos de la entidad.
- Brindar con calidad y pertinencia los servicios de Guía Interpretación para la población sordociega usuaria de los servicios de la entidad.

Proyectó:
Dirección Técnica - Dirección Administrativa

INDICADORES DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Indicador No 1 (Personas atendidas):

$$P = \frac{\text{Personas atendidas}}{\text{Personas proyectadas}}$$

Indicador No 2 (Horas ejecutadas):

$$PC = \frac{\text{Horas ejecutadas}}{\text{Horas contratadas}}$$

Indicador No 3 (Servicios ejecutados):

$$PCE = \frac{\text{Servicios ejecutado}}{\text{Servicios proyectados}}$$

METODOLOGÍA

1. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

- Guía-interpretación de acuerdo con el sistema de comunicación que la persona sordociega maneja.
- Guía de Traslado: incluye traslado desde el sitio donde se encuentre la persona con sordoceguera al sitio a donde necesite trasladarse y el retorno de este. (Este servicio lo requiere un 20% de la población con sordoceguera, el cual deberá especificarse en la solicitud)
- Idoneidad y confidencialidad de los datos manejados dentro de la prestación del servicio.

2. OFERTA

El servicio de Guía-Interpretación se prestará a personas sordociegas cuando se soliciten anticipadamente para de esta manera permitir el acceso a la información, comunicarse, garantizar la participación e inclusión de la población dentro de los programas y servicios que ofrece la entidad.

Proyectó:
Dirección Técnica - Dirección Administrativa

3. MODALIDAD DE PRESTACIÓN DE SERVICIO

El servicio se presta por horas por periodo de un año o hasta el agotamiento de las horas contratadas en un periodo inferior, con la posibilidad de extensión o adición según el presupuesto de la entidad.

4. PROCEDIMIENTO SOLICITUD SERVICIO GUÍA INTERPRETACIÓN E INTERPRETACIÓN

La solicitud del servicio de Guía-Interpretación deberá ser formulada por la persona encargada por parte de la entidad, contactando directamente al coordinador del servicio de la Asociación Colombiana de Sordociegos para el día asignado mínimo con dos días de anterioridad por vía telefónica o Internet especificando:

- **Para personas sordociegas**

Cantidad de usuarios

Nombre de los usuarios

Sistema comunicativo que emplea (no alfabético – alfabético)

Dirección, fecha, hora de inicio y finalización del servicio.

Teléfono de la persona contacto

Punto de encuentro con el guía intérprete

Disposiciones físicas del lugar (iluminación artificial o natural)

Cantidad de guías intérpretes que se requieren (se necesitan dos guías intérpretes por persona sordociega, se realizan relevos cada 30 minutos, en actividades que demanden mucho tiempo o esfuerzo como capacitaciones, charlas, entre otras.)

Al finalizar el servicio de guía intérprete, diligenciar el formato donde se registra fecha, hora de inicio del servicio, hora de terminación del servicio, lugar, beneficiario(s), tema, firma del coordinador o persona responsable solicitante por parte de la entidad certificando conformidad con la prestación del servicio.

Proyectó:
Dirección Técnica - Dirección Administrativa

Cancelación del servicio

En caso de prescindir de la guía interpretación en una actividad para la cual ya se había solicitado el servicio, se deberá comunicar por vía telefónica o Internet hasta las 12 p.m. del día anterior.

En caso de no realizarse la cancelación del servicio y el guía intérprete llega al lugar de la reunión se deberá pagar el valor de una hora de guía interpretación, además el guía intérprete se reserva la opción de declinar o suspender un servicio cuando las condiciones de trabajo no son seguras, sanas o no conducen a una buena Guía-interpretación:

BASE DE DEFINICIÓN PRESUPUESTAL

Para la definición del presupuesto general deben tenerse en cuenta los siguientes valores de referencia frente a los servicios prestados por la Asociación:

CONCEPTO	VALOR
Hora de servicio por un (1) Guía-Interprete	\$ 45.000
IVA 19%	\$ 8.550
TOTAL	\$ 53.550

En el momento de firmar el convenio, es importante resaltar que con base en el valor total de las horas contratadas se debe adicionar un **15% de gastos legales y administrativos**.

Enviados donde prestan el servicio?
¿cuántas guías intérpretes tienen?
→ Definición de costos para el cliente?
→ Costos de la Guía intérprete
→ Costos para solicitar la guía
(Asociación del SURCOE)
→ ¿taxi?

Proyectó:
 Dirección Técnica - Dirección Administrativa



Institución Universitaria

Acreditada en Alta Calidad

Medellín, 11 de octubre de 2018

Señora

MANUELA ESCOBAR ÁLVAREZ

Gerencia de Atracción y Desarrollo de Talentos

Grupo Bancolombia

+057 (034) 4040000 ext.42952 | Cra 48. No. 26-85 Torre Sur - Mezanine

Medellín, Colombia

Asunto: 152-18 Propuesta técnica y económica ITM – FORMACIÓN EN LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Cordial saludo,

El ITM – Institución Universitaria es consciente que el desarrollo social, económico, humano y tecnológico debe fundamentarse en una formación con excelencia y calidad, a la vez que debe ser pertinente y competitiva para poder responder a los retos que el mundo contemporáneo demanda, por esto considera de gran importancia constituir alianzas estratégicas con los diferentes sectores productivos, locales, regionales y nacionales.

Consecuente con lo anterior nos permitimos hacerles entrega de la propuesta técnica y económica relacionada en el asunto, de acuerdo a sus necesidades.

Quedamos a la espera de sus comentarios y estaremos atentos a resolver cualquier observación o requerimiento específico solicitado por su dependencia.

MARÍA ALEXANDRA MONTOYA PÉREZ

Director Operativo de Extensión Académica (E)

"ITM: Modelo de Calidad, para una Ciudad Innovadora y Competitiva"

ELABORÓ	REVISÓ	VERIFICÓ
 Sara María López Álvarez Jefe de Oficina - Centro de Investigación y Extensión	Juan Felipe Marín Correa Profesional Universitario Andrea Alzate Monsalve Apoyo Jurídico – Extensión Académica 	 Liqa María Moreno Muñoz Director Operativo de Bienestar Institucional





Institución Universitaria

Acreditada en Alta Calidad

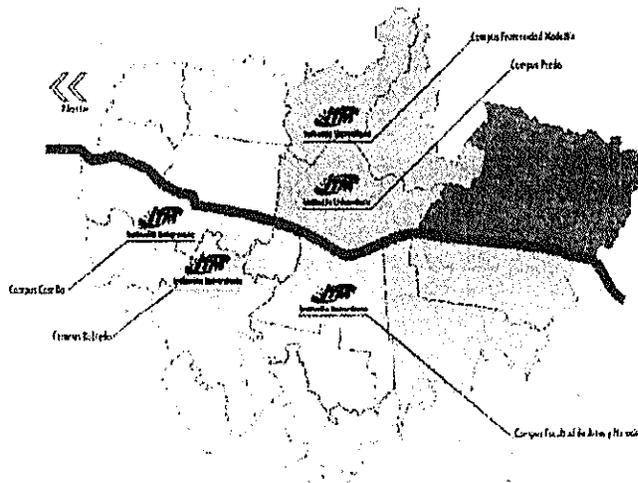
PRESENTACIÓN

El Instituto Tecnológico Metropolitano - ITM es una Institución Universitaria Acreditada en Alta Calidad, adscrita al municipio de Medellín y comprometida con el desarrollo sostenible e integral de la Ciudad. Desde sus inicios, el ITM se ha caracterizado por contribuir con soluciones a distintos problemas de la ciudad y la región, volviéndose un propósito misional expresado en la oferta académica, investigativa y de proyección social, con el compromiso de aportar de manera significativa, a la transformación, al desarrollo, la competitividad y al mejoramiento de las condiciones de vida de todos los estratos socioeconómicos.

La Institución se encuentra actualmente re-certificada en sus procesos por el ICONTEC, en las normas ISO 9001-2008 y NTCGP 1000-2009, certificada en la ISO 14001 de 2008 y en la implementación de la norma NTC-ISO/IEC 17025:2005.

Somos una Institución dotada con modernas instalaciones y laboratorios en las diferentes áreas del conocimiento, con tecnología de punta al servicio del sector productivo.

Para el desarrollo de su actividad el ITM, cuenta con los siguientes Campus:



CAMPUS ROBLEDO: Calle 73 No. 76 A – 354, Vía al Volador. Tel: (+574) 440 51 00 Opción 9, Ext. 5396 – 5421

CAMPUS FRATERNIDAD: Calle 54ª No. 30-01, Barrio Boston. Tel: (+574) 460 07 27

CAMPUS PRADO: Carrera 51 No. 58 - 69, Barrio Prado. Tel: (+574) 512 47 38

CAMPUS LA FLORESTA: Calle 47ª N°85-20 Barrio La Floresta. Tel: (+574) 440 51 74

CAMPUS CASTILLA: Carrera 65 No. 98A – 75. Tel: (+574) 440 52 00

SEDE EL POBLADO: Carrera 43B No. 16-95, Local 04. Edificio Cámara Colombiana de la Infraestructura

MISIÓN

EL INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO – ITM, de Medellín, es una Institución Universitaria de carácter público y del orden municipal, que ofrece el servicio de educación superior para la formación integral del talento humano con excelencia en la investigación, la innovación, el desarrollo, la docencia, la extensión y la administración, que busca habilitar para la vida y el trabajo con proyección nacional e internacional desde la dignidad humana y la solidaridad, con conciencia social y ambiental.





Institución Universitaria

Acreditada en Alta Calidad

VISIÓN

Para el año 2021 el INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO – ITM, de Medellín, será una institución de Educación Superior con vocación tecnológica, reconocida nacional e internacionalmente por la excelencia académica centrada en la calidad y pertinencia de sus programas y de sus funciones de docencia, investigación, extensión y administración. El ITM contará con un modelo flexible y eficiente de organización basado en el liderazgo y aprendizaje permanentes, que le permitirá cumplir con responsabilidad y equidad social su misión formativa.





Institución Universitaria

Atendida en Alta Calidad

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

PROPUESTA TÉCNICA Y ECONÓMICA ITM FORMACIÓN EN LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

1. FORTALEZAS ITM

El Ministerio de Educación Nacional (MEN), en el marco de sus lineamientos para la política de educación superior inclusiva parte de definir la educación inclusiva como una estrategia para la inclusión social, en donde la educación debe ser un modelo abierto y flexible que permita asumir la diversidad como una característica inherente de la comunidad educativa. Este cambio de paradigma implica trascender la educación inclusiva como una estrategia para atender poblaciones vulnerables a la atención de una comunidad que presenta diversidad de expectativas y necesidades con base a su expresión personal, étnica, cultural, sexual y de género, de esta manera se puede generar oportunidades en el acceso, la permanencia y la graduación de estudiantes en el sistema de educación superior, potenciando y valorando la diversidad y promoviendo el respeto a la diferencia, lo cual implica aprender a vivir con los demás, y garantizar la participación de la comunidad dentro de una estructura intercultural en los procesos educativos.

El tener presente las necesidades educativas de la diversidad de la población y de cada uno de los estudiantes, se convierte en el fundamento para la oferta de servicios pertinentes y para la construcción de una cultura que reconoce en la diferencia un factor de riqueza en todos los sentidos, lo que supone grandes retos para todos los integrantes del sistema educativo nacional. Lo anterior implica un concepto de inclusión que facilite una verdadera democratización de las oportunidades para acceder y gozar de una educación de calidad, lo que implica que la inclusión debe ser vista no solo como una respuesta principalmente sociológica a los problemas tradicionales y estructurales de la pobreza y a los desafíos de la modernización y la integración socio-cultural, sino que también enfrente de forma comprensiva la atención a la diversidad y construir una nueva forma de organizar las Instituciones Educativas y los procesos de enseñanza-aprendizaje.

Así la educación inclusiva debe enfocarse en examinar las barreras para el aprendizaje y la participación propias de todo el sistema. En educación superior, teniendo presente que no son los estudiantes los que deben cambiar para acceder, permanecer y graduarse: es el sistema mismo el que debe transformarse para atender la riqueza implícita en la diversidad estudiantil.

Esta concepción se centra entonces en lograr una educación de calidad para todos, pero con especial énfasis en aquellos grupos poblacionales que, por diferentes causas, están excluidos o en vulnerabilidad. La escuela integradora se centra solamente en las NEE, mientras que, según la escuela inclusiva, todos podemos tener necesidades educativas, se preocupa por todo el alumnado, incluso por aquel que presenta un rendimiento aceptable, y por lograr la calidad de la enseñanza-aprendizaje en todos.

En este sentido y para dar respuesta, no solo a las exigencias del MEN sino también a las características y necesidades de la población estudiantil, el ITM se compromete con la prestación de un servicio educativo de calidad fundamentado en un marco normativo y conceptual orientado a generar estrategias para favorecer la inclusión en la educación superior.



Lo anterior conlleva a la creación del **COMITÉ DE INCLUSIÓN EN EL AÑO 2011** y la puesta en marcha del **PROGRAMA DE INCLUSIÓN DEL ITM EN EL 2012** con los diferentes proyectos, orientados a la creación de la **POLÍTICA INSTITUCIONAL DE INCLUSIÓN EN EL AÑO 2016**, el desarrollo de la cultura de inclusión y la generación de prácticas inclusivas.

Con base en la resolución 0000060 del 28 de enero del 2016; por la cual, se adopta el plan de acción 2016, al igual que para dar cumplimiento a los lineamientos del plan de desarrollo rectoral, se realiza la actualización del programa de inclusión a la luz de los nuevos conceptos y problemáticas que surgen en el entorno. Igualmente se ajustan los proyectos vigentes para estar en sincronía con las políticas institucionales, locales, regionales y nacionales en el marco de la tendencia internacional de la inclusión.

1.1 Programa de Inclusión ITM

a. En que consiste la experiencia.

El Programa de Inclusión del ITM ha planteado durante todo su diseño, construcción, maduración y proyección, la generación de ambientes incluyentes para la comunidad en condición de discapacidad o vulnerabilidad y especialmente para la comunidad sorda en la Educación Superior, a través de la flexibilidad curricular, el acompañamiento de Intérpretes, de Logogenistas (adquisición de un lenguaje por parte de los sordos) y logodácticos (didáctica que busca promover la adquisición del español escrito en sordos) para el aprendizaje. En este mismo contexto, se resalta que como parte de los retos y desafíos ha sido concebir el español escrito y hablado como segunda lengua, y como un gran aporte al desarrollo y crecimiento de estos sujetos ha sido la creación del diccionario de neologismos, el diseño de estrategias que les han posibilitado el ingreso, permanencia y egreso a través de recursos que se basan en respetar, entender o proteger la diversidad, así como la generación de prácticas que respondan a las expectativas y necesidades de los estudiantes mediante la garantía de un igual acceso efectivo a la educación así como en un marco curricular unitario.

b. Razones que motivaron el desarrollo de la experiencia

El Censo General del 2005, muestra que el 14,6% de la población del país pertenece a algún grupo étnico; el 3,43% (87 pueblos) del total son indígenas y el 78% de ellos se encuentran en el área rural. El 10,3% de la población se auto-reconoce como afrodescendientes (incluye los raizales) y el 0,012% pertenece a los ROM o gitanos.

Las estadísticas oficiales entre 1995 y 2009 reportadas por el Sistema de Información Oficial del Estado Colombiano sobre poblaciones desplazadas —SIPOD—, informan que el 46% de las personas en esta situación son menores de 25 años, jóvenes que tienen una alta probabilidad de desertar del sistema escolar, por su bajo nivel educativo, el ingreso precoz al mundo del trabajo, la maternidad adolescente y las escasas posibilidades para acceder a servicios de salud o de crédito (AFP, 2010).

Las cifras del DANE sobre población con discapacidad, señalan que el 6,3% de la población colombiana presenta limitaciones permanentes y de este porcentaje, cerca del 2,34% tienen algún



Institución Universitaria

Acreditada en Alta Calidad

nivel de educación superior; ya sea técnico, tecnológico o universitario, pero solo el 1% de estas personas han culminado sus estudios, y únicamente el 0,1% han cursado posgrados.

Específicamente la población con discapacidad auditiva según el DANE en Colombia en el 2005 era de 455.718 (INSOR, 2007), a la fecha no existe actualización de esta información, de esta población tendría la posibilidad de ingresar a la educación superior unos 150 aproximadamente. Con este panorama de fondo se resalta que a nivel país no se cuenta con información de estudiantes sordos cursando programas de pregrado o posgrado en universidades.

A nivel departamental y local el panorama no es muy alentador, en la ciudad de Medellín se pudo validar específicamente para la comunidad sorda, que actualmente existen 28 estudiantes sordos registrados en pregrado en un total de son pocas las Instituciones, siete instituciones de educación superior en total (Universidad del Tolima, Universidad de Medellín, Universidad San Buenaventura, Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO, Universidad Nacional, Universidad Autónoma de Latino América, ITM), para el caso del ITM en el semestre 2017-1 se tenían 21 estudiantes sordos matriculados, para un total de 28 estudiantes sordos, siendo nuestra institución la de mayor cobertura valor muy bajo, que al compararlo con de un total de 2.464 millones de habitantes de la ciudad de Medellín, datos que pueden confirmar la poca oportunidad de accesibilidad de personas con discapacidad auditiva en la educación superior.

Se suma a lo anterior que por tradición el ITM recibía de tiempo atrás estudiantes que presentaban discapacidad motora y específicamente para la comunidad sorda, algunos llegaban en condiciones de hipoacusia y oralizados, situación que no exigía un tratamiento diferencial, sin embargo, para 2012 comenzaron a ingresar nuevos estudiantes sordos sin estas condiciones, lo que obligó a desarrollar nuevas estrategias que permitieran la integración de esta población a clases.

Para el año 2013 el ITM reportaba siete estudiantes de la comunidad sorda, lo que implicó que el ITM contará con un número significativo de estos estudiantes en comparación con otras instituciones de la Ciudad, entendiendo que el alumnado sordo no está en igualdad de condiciones para recibir las informaciones orales, y a menudo tampoco escritas que se dan en el aula. Lo anterior no sólo está relacionada con el grado de pérdida auditiva y el momento de aparición de la sordera, de igual forma, influye el conjunto de sus características personales, familiares, sociales, entre otros. Sin dejar de tener presente que entre uno y otro alumno sordo habrá marcadas diferencias en cuanto a sus capacidades respectivas para captar la información oral y escrita, hace falta prever que este alumnado, principalmente aquel que presenta una pérdida auditiva severa o profunda requiere. lo que lleva a desarrollar procesos más puntuales y especializados como: Una propuesta de flexibilidad curricular y estrategias que generen prácticas de inclusión, las cuales se encuentran insertadas en los elementos diferenciadores de este programa, entre las que se resaltan: Informar, Sensibilizar, Comprometer.

c. ¿Cuándo surgió la experiencia?

El ITM desde sus inicios ha atendido a la población con discapacidad motora, facilitando su acceso, permanencia y graduación, por medio de adaptaciones de los espacios físicos que facilitarían su desplazamiento, sin embargo la implementación del proyecto inicia con la creación del Comité de Inclusión del ITM en el 2011 (Resolución 871), como órgano asesor y consultor del Consejo





Institución Universitaria

Acreditada en Alta Calidad

Académico, cuyo objetivo principal es el de proponer políticas, planes, estrategias y programas en pro del desarrollo y cumplimiento de la inclusión de las personas que presentan habilidades personales o condiciones culturales diferentes al promedio de la población, en razón de las cuales corren el riesgo de ser excluidos del servicio educativo, de la participación activa en la vida económica, social, política y cultural de nuestra comunidad, posteriormente se adopta el programa de inclusión del ITM (Resolución 467 del 7 de mayo del 2012) consecuentemente se emiten otras disposiciones que facilitan la implementación del programa y facilitan el acceso, la permanencia y la graduación de las comunidades atendidas, para 2013 se fija el valor de la matrícula para la población en situación de discapacidad, autorizando el cobro de medio salario mínimo legal vigente en Colombia de esta manera esta estrategia facilita el acceso a la educación superior (Resolución 454 del 6 de junio del 2013), en este mismo año se hace un ajuste a la malla curricular, flexibilizando las mallas curriculares de los programas de educación formal del Instituto Tecnológico Metropolitano para la comunidad sorda (población que presenta una alta vulnerabilidad), mediante la implementación de las asignaturas de Lengua Colombiana de Señas en reemplazo de lengua materna y de logogenia como segunda lengua para dicha población (Resolución 15 del 4 de septiembre del 2013), en el 2014 se ajustan los criterios para la inscripción y admisión de los aspirantes a la educación superior del ITM pertenecientes a la comunidad sorda (Resolución 22 del 10 de abril de 2014), en el 2015 se regula el ingreso de la comunidad sorda a los programas académicos del ITM (Resolución 1244 del 11 de diciembre del 2015) y por último en el 2016 se adopta la política de inclusión para el Instituto Tecnológico Metropolitano, Institución Universitaria (Resolución 119 del 9 de octubre de 2016)

En estos años se han caracterizado las poblaciones vulnerables y en condición de discapacidad, y se puede observar la tendencia creciente de ingreso de los estudiantes con discapacidad a partir del proceso de creación e implementación del programa de inclusión, se evidencia esto, al comparar el número de estudiantes matriculados por semestre, que para el semestre uno de 2011 se reportan 49 estudiantes y para el semestre uno de 2017 se contó con 93 estudiantes.

Cabe de resaltar, que entre los años 2012 y 2017 la comunidad sorda también ha crecido dentro del programa y actualmente se acompaña en el proceso formativo a 21 estudiantes en los programas de Tecnología en Sistemas de Información, Tecnología en Gestión Administrativa, Administración Tecnológica, Ingeniería de Telecomunicaciones, Tecnología Electromecánica y Artes Visuales.

d. Descripción básica de la experiencia

Se institucionalizó el Programa de Inclusión, a partir de una serie de acciones para la atención de comunidades con discapacidad y/o vulnerables que fueron llegaron a la institución, de los Planes de **Desarrollo 2012-2015 "ITM Camino de Ciudad para la Equidad y la Inclusión Social** y del **2016-2019 "ITM, Modelo de Calidad para una Ciudad Innovadora y Competitiva"** formulando procesos puntuales y especializados como: Estrategias que generen prácticas de inclusión, reconociendo los contextos y una propuesta de flexibilidad curricular, insertadas en los elementos diferenciadores de este programa, entre las que se resaltan, informar, sensibilizar y comprometer.

Se han desarrollado mecanismos que facilitan la adaptación de esta población a la institución:





Institución Universitaria

Acreditada en Alta Calidad

- **Definición de estrategias didácticas con enfoque diferencial para la facilitación de los procesos de aprendizaje de las comunidades pertenecientes al programa de inclusión ITM:** Se desarrolla la caracterización de la población vulnerable o en situación de discapacidad, el acompañar el proceso de admisión y registro de matrícula de la comunidad vulnerable o en situación de discapacidad, la inducción a los estudiantes nuevos pertenecientes al programa de inclusión y la elaboración del diccionario de neologismos.
- **Fortalecer la cultura de la inclusión. Con el fin de incrementar el ambiente del respeto y la no discriminación en la comunidad académica, mediante actividades de visibilización y sensibilización para la generación de prácticas inclusivas** tales como programa de Contraseña en tele Medellín, celebración de los días representativos de cero discriminación e inclusión, apoyo al programa de deporte para la población en situación de discapacidad, desarrollo del programa de "pasemos un día en la U" en asocio con los colegios y fundaciones que atienden la población sorda, elaborar y ejecutar la ruta de violencia de género, construcción de redes y espacios como el primer encuentro nacional de inclusión.
- **Implementar prácticas inclusivas al interior de la comunidad educativa del ITM. Con el fin de facilitar procesos de equidad con enfoque diferencial para la permanencia estudiantil,** a través de la elaboración de la cartilla de inclusión, textos para diferentes publicaciones institucionales, participar en la elaboración de la ruta de intervención en emergencias psico-sociales, participar en las redes de apoyo de inclusión en el ámbito local, regional, nacional e internacional, creación y oferta del curso de Lengua Colombiana de Señas, diplomado de inclusión, cátedra de género y formulación del programa académico de Interpretes en L.S.C.
- **Flexibilidad curricular:** Con base en lo estipulado por el MEN (Ministerio de Educación Nacional), la lengua materna del sordo es la Lengua Colombiana de Señas, impartida desde preescolar hasta la básica secundaria y se considera como segunda lengua el español escrito y leído. Lo anterior implica realizar un proceso de flexibilidad curricular desde el primer semestre viendo la asignatura de lengua materna, pero con contenidos de Lengua Colombiana de Señas, para fortalecer su lengua materna, realizar procesos de adaptación a la vida universitaria y la creación de neologismos. (Un neologismo puede definirse como una palabra nueva que aparece en una lengua o la inclusión de un significado nuevo en una palabra ya existente o en una palabra procedente de otra lengua).
La segunda lengua el español, en la cual deben desarrollar su proceso de logogenia, se requiere realizar la flexibilidad curricular en un proceso sistémico y constructivo en los dos primeros semestres deben desarrollar comprensión lectora, en el tercer y cuarto semestre deben desarrollar comprensión escrita, en el quinto y sexto semestre procesos dialógicos, en el séptimo y octavo complejizarían del pensamiento y abstracción y en el noveno y décimo comprensión y expresión de textos especializados.
- **Accesibilidad y adecuaciones físicas,** como rampas, adecuaciones tecnológicas y de mobiliario, además de contar con espacios adecuados.





e. Cifras Institucionales

El ITM realiza semestre a semestre, el análisis de sus poblaciones con condición de discapacidad, para definir las pertenecientes al programa de Inclusión, generando un banco de datos cada semestre con base en el cual se establece seguimiento de la continuidad en los procesos académicos y permite a su vez, obtener el indicador de inclusión de permanencia: "Estudiantes con discapacidad o en situación de vulnerabilidad que permanecen en la Institución", con los siguientes resultados:

Semestre	Número de estudiantes matriculados con discapacidad o en situación de vulnerabilidad	Número de estudiantes identificados con discapacidad o en situación de vulnerabilidad, que continúan su proceso formativo	Resultado de la medición del indicador
2013-1	52	49	
2013-2	72	68	94.23%
2014-1	65	56	86.15%
2014-2	70	60	85.71%
2015-1	72	68	94.44%
2015-2	74	66	89.19%
2016-1	87	77	88.51%
2016-2	100	84	84.00%
2017-1	95	84	88.42%
2017-2	109	95	87.16%
2018-1	114	109	95.61%

Actualmente en la institución, se registran 109 estudiantes, que se encuentran registrados por programa y discapacidad, lo que facilita adecuaciones curriculares según la naturaleza del programa; así:

CAMPUS	PROGRAMA	DISCAPACIDAD	NUMERO ESTUDIANTES	TOTAL ESTUDIANTES
FRATERNIDAD	SISTEMAS DE INFORMACIÓN	AUDITIVOS	12	28
		MOTORES	12	
PSICOSOCIALES		2		
DESPLAZADOS		2		
FRATERNIDAD	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	AUDITIVOS	8	16
		MOTORES	6	
		VISUAL	1	
		PSICOSOCIAL	1	



Institución Universitaria

Acreditada en Alta Calidad

	ADMINISTRACIÓN TECNOLÓGICA	AUDITIVOS MOTORES DESPLAZADOS	1 2 1	4
	TELECOMUNICACIONES	AUDITIVOS MOTORES	1 2	3
	INGENIERÍA DE SISTEMAS	MOTORES	3	3
	ANÁLISIS DE COSTOS Y PRESUPUESTOS	MOTORES DESPLAZADOS	3 2	5
	INGENIERÍA DE TELECOMUNICACIONES	MOTORES VISUAL	2 1	3
	INGENIERÍA FINANCIERA	PSICOSOCIAL	1	1
LA FLORESTA	ARTES VISUALES	AUDITIVOS VISUALES PSICOSOCIAL	6 1 1	8
ROBLEDO	ELECTROMECAÁNICA	AUDITIVO MOTORES PSICOSOCIAL	1 1 1	3
	ELECTRÓNICA	AUDITIVO	1	1
	PRODUCCIÓN	AUDITIVO MOTORES PSICOSOCIAL	1 3 1	5
	CALIDAD	MOTORES PSICOSOCIAL DESPLAZADO	2 3 1	6



	INGENIERÍA BIOMÉDICA	AUDITIVO MOTORES VISUAL DESPLAZADOS	1 5 2 2	10
	MANTENIMIENTO EQUIPOS BIOMÉDICOS	MOTORES PSICOSOCIAL	1 1	2
	MAESTRÍA EN GESTIÓN ENERGÉTICA INDUSTRIAL	MOTORES	1	1
	INGENIERÍA MECATRÓNICA	MOTORES PSICOSOCIAL	2 2	4
	CONSTRUCCIÓN DE ACABADOS ARQUITECTÓNICOS	MOTORES VISUAL GENERO	1 1 1	3
	DISEÑO INDUSTRIAL	MOTORES PSICOSOCIAL	2 1	3
TOTAL PROGRAMAS	19			
TOTAL ESTUDIANTES			109	

f. Valores agregados

- Implementar prácticas inclusivas al interior de la comunidad educativa del ITM. Con el fin de facilitar procesos de equidad con enfoque diferencial para la permanencia estudiantil, a través de diplomados, cursos, textos, convenios, participación en mesas de trabajo entre otros. Para ello se realizaron las siguientes actividades:
 - ✓ II Encuentro nacional de inclusión.
 - ✓ Proyecto Respeto a la diversidad de genero con clima organizacional.
 - ✓ Programa inclusión y cultura.
 - ✓ Participación en las redes de apoyo de inclusión en el ámbito local, regional y nacional.
 - ✓ Catedra de género.



Institución Universitaria

Arreditada en Alta Calidad

- ✓ Diplomado de inclusión
 - ✓ Taller de desarrollo de habilidades de la inteligencia emocional.
 - ✓ Curso de Lengua Colombiana de Señas
- El proyecto, actualmente es reconocido por el Ministerio de Educación Nacional, con el cual ha realizado diferentes procesos a través del área de apoyo especial. Entre ellos la aplicación del índice de inclusión en el 2014 obteniendo un puntaje de 4.47 sobre 5.0 frente al sistema total (IES medidas), este valor es superior al percentil 75 (3.939) de los puntajes globales, por lo cual la Institución se ubica en el grupo de puntajes altos.
 - En el 2017 el ITM participo en la Noche de los mejores en donde recibió el reconocimiento por su Programa de Inclusión, el cual favorece el acceso, la permanencia y la graduación de los estudiantes. El ITM fue la única Institución de Educación Superior (IES) de Colombia galardonada en esta categoría.
 - Trabajo en redes con el Instituto INSOR, la Fundación Enseña, la Universidad de Antioquia, la Secretaria de Familia e Inclusión Social del Municipio de Medellín.

2. OBJETIVO DE LA PROPUESTA DEL ITM

Prestar servicios de Formación a personal de la empresa GRUPO BANCOLOMBIA, en la ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD – Énfasis en personas sordo ciegas.

3. ACTIVIDADES ASOCIADAS AL OBJETO DE LA PROPUESTA

En cumplimiento del objeto de la propuesta, el ITM daría cumplimiento a las especificaciones esenciales detalladas en el ANEXO 1.

Nombre del archivo: **ANEXO 1 Propuesta ITM Contenidos programa de Formación.**

3.1 Lugar de ejecución

El programa de formación, será impartido en las instalaciones de ITM. En caso de considerarlo, también podrá realizarse en las instalaciones de la empresa.

3.2 Programación

Las fechas y horas para su ejecución, serán coordinadas entre las partes, acorde con su disponibilidad y la de los docentes.





3.3 Entregables del Programa de Formación

El ITM se compromete a hacer entrega de los siguientes entregables:

- *Memorias digitales del curso.*
- *Certificados físicos de asistencia para cada participante.*
- *Material físico de apoyo como brochure, cartilla de ayuda o infografía, con información que pueda ser útil para que el usuario pueda entender de manera rápida y efectiva la comunicación básica en la atención a personas con discapacidad.*
- *Material virtual como video, con los tips más relevantes de la formación.*

3.4 Otras consideraciones tenidas en cuenta para la presentación de la presente propuesta

- Requisitos estipulados para la certificación: el ITM otorga certificación, con un mínimo de asistencia del 85%.

4. PRECIO DE LA OFERTA

El precio de la oferta, se relaciona en la Tabla No. 1 Valor de la oferta formación.

Tabla No. 1 Valor de la oferta formación.

Nombre programa	Valor de inversión por grupo	Cantidad de participantes	Valor de inversión por participante
CURSO DE FORMACIÓN EN LA ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD <i>Énfasis en sordo ciegos</i> GRUPO BANCOLOMBIA Intensidad: 120 horas	\$ 38,750,000	25	\$1,550,000

5. OBSERVACIONES

- No se incluye ni se factura IVA debido a que el ITM no es retenedor de este impuesto.





Institución Universitaria

Acreditada en Alta Calidad

AVISO LEGAL: La información contenida en este documento es propiedad del INSTITUTO TECNOLÓGICO METROPOLITANO (ITM). Por consiguiente, no puede ser total o parcialmente divulgada o duplicada por cualquier persona o entidad, con el propósito de ponerla a disposición de terceros, sin el consentimiento por escrito del ITM

IMPORTANTE: En caso de ser aceptada la presente propuesta se deberá tener en cuenta los términos legales establecidos para llevar a cabo el proceso de contratación de los elementos constituidos de la propuesta económica anteriormente citada.

Preparó:

SARA MARÍA LÓPEZ ÁLVAREZ

Jefe de Oficina – Centro de Investigación y Extensión ITM

Contacto: 440 51 00 Opción 9, Ext. 5396-5421 / 301 697 82 61 / saralopez@itm.edu.co

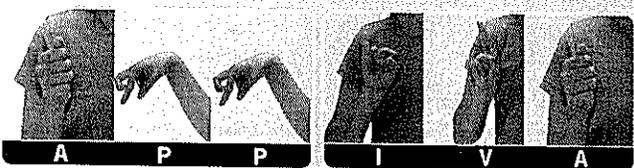


Lengua de señas

Vocabulario bancario básico



Bancolombia

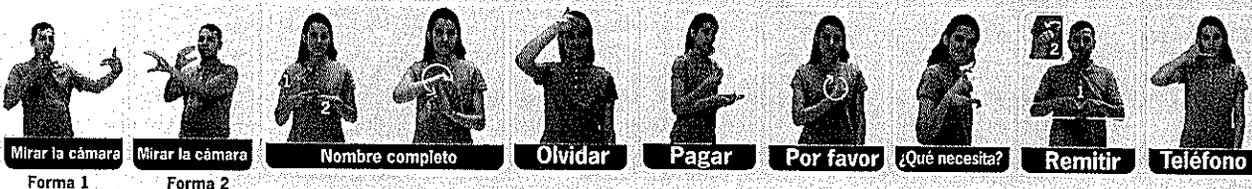


Echiqué de señas Vocabulario técnico básico

Bancolombia

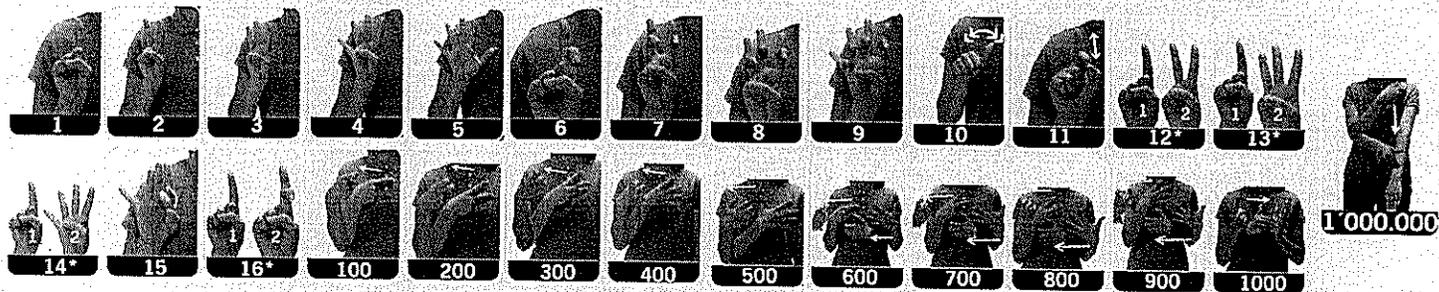


Interprete Bancolombia

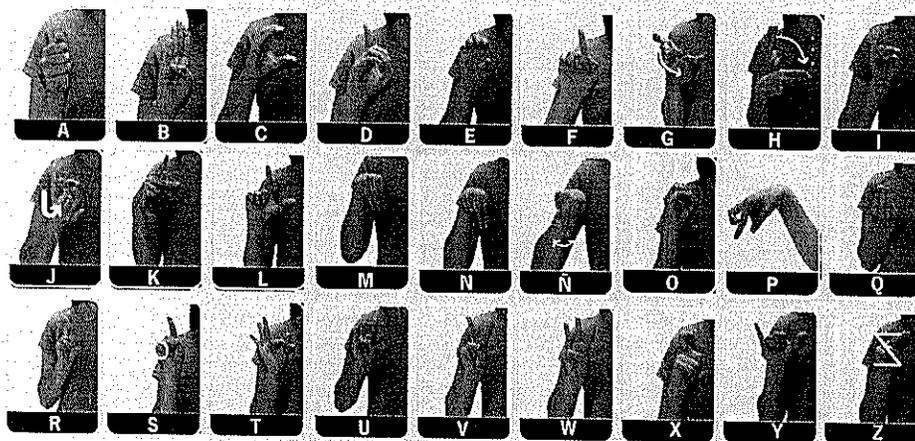


Camila Muñoz Ordoñez

Números *Sólo con una mano



Abecedario



Días de la semana





Institución Universitaria
Innovación Tecnológica con Sentido Humano

Extensión
Académica

www.itm.edu.co

HACE CONSTAR QUE:

CAMILA MUÑOZ ORDOÑEZ

C.C. 1017242560

Asistió al curso:

Formación en habilidades comunicativas en Lengua de Señas Colombianas - LSC y reconocimiento básico de la persona sordo-ciega

Objetivo:

Desarrollar las habilidades básicas de comunicación con personas sordas, para orientar las necesidades de esta población; así mismo, podrá reconocer las características básicas de las personas sordo-ciegas como usuarias del banco.

Formación con una intensidad de 32 horas


JULIO ANDRÉS SERWA-LOPERA
DIRECTOR OPERATIVO DE EXTENSIÓN ACADÉMICA

Medellín, miércoles, 14 de agosto de 2019


LUIS PERÓNIMO PÉREZ ARANGO
JEFE DE OFICINA - DEPARTAMENTO DE ADMISIONES Y PROGRAMACIÓN ACADÉMICA

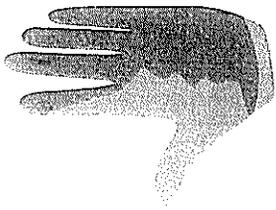
Acta N° 607 de 2019
Educación no formal



Vigilada Mineducación

ITM: Modelo de Calidad, para una Ciudad Innovadora y Competitiva

Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos



asanso

Asociación Antioqueña de Personas Sordas
Personería Jurídica - Resolución 158-1963
Medellín

Certifica que:

Camila Muñoz Ordoñez

C.C. 1.017.242.560 de Medellín - Antioquia

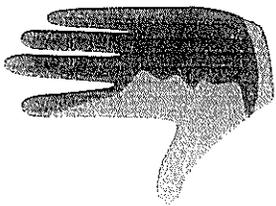
Participó y aprobó el curso I nivel básico en Lengua de Señas
Colombiana con una intensidad de 40 horas


Roberto Escobar Orrego
DIRECTOR

Medellín, Abril 7 de 2018



Andrés Gilcero Rodríguez
INSTRUCTOR



asanso

Asociación Antioqueña de Personas Sordas
Personería Jurídica - Resolución 158-1963
Medellín

Certifica que:

Camila Muñoz Ordoñez

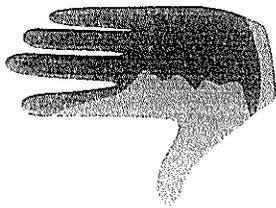
C.C. 1.017.242.560 de Medellín – Antioquia

Participó y aprobó el curso **II nivel básico en Lengua de Señas Colombiana** con una intensidad de **40 horas**.

Medellín, Junio 23 de 2018

Roberto Escobar Orrego
DIRECTOR

Jhen Mario Mejía
INSTRUCTOR



asanso

Asociación Antioqueña de Personas Sordas
Personería Jurídica - Resolución 158-1963
Medellín

Certifica que:

Camila Muñoz Ordoñez

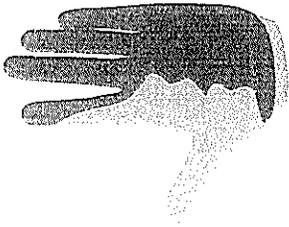
C.C. 1.017.242.560 de Medellín - Antioquia

Participó y aprobó el curso III nivel básico en Lengua de Señas
Colombiana con una intensidad de 40 horas .

Medellín, Septiembre 17 de 2018

Roberto Escobar Orrego
DIRECTOR

Jhon Marie Mejía
INSTRUCTOR



asanso

Asociación Antioqueña de Personas Sordas

Personería Jurídica Res. No. 158-1963
Medellín

Certifica que:

Camila Muñoz Ordoñez

C.C. 1.017.242.560 de Medellín - Antioquia

Participó y aprobó el curso IV nivel básico en Lengua de Señas
Colombiana con una intensidad de 40 horas

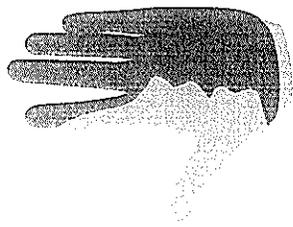
Medellín, Diciembre 15 de 2018



ROBERTO ESCOBAR ORREGO
DIRECTOR



MARLENY GALLO CADAVID
INSTRUCTORA



Asasanso

Asociación Antioqueña de Personas Sordas

Personería Jurídica Res. No. 158-1963
Medellín

Certifica que:

Camila Muñoz Ordoñez

C.C. 1.017.242.560 de Medellín - Antioquia

Participó y aprobó el curso V nivel básico en Lengua de Señas
Colombiana con una intensidad de 40 horas

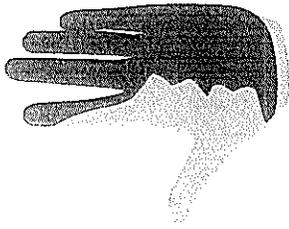
Medellín, Marzo 23 de 2019



ROBERTO ESCOBAR ORREGO
DIRECTOR



MARLENY GALLO CADAVID
INSTRUCTORA



asanso

Asociación Antioqueña de Personas Sordas

Personería Jurídica Res. No. 158-1963
Medellín

Certifica que:

Camila Muñoz Ordoñez

C.C. 1.017.242.560 de Medellín - Antioquia

Participó y aprobó el curso I nivel de interpretación de Lengua de Señas
Colombiana con una intensidad de 40 horas

Medellín, junio 22 de 2019



ROBERTO ESCÓBAR ORREGO
DIRECTOR

ANA MARIA VALENCIA ZAPATA
ANA MARIA VALENCIA ZAPATA
INSTRUCTORA



CORPORACIÓN LA RUEDA FLOTANTE

NIT 900514984-3 de Medellín

CERTIFICA

CAMILA MUÑOZ ORDOÑEZ

C.C. 1.017.242.560

Realizó el **1^{ER} NIVEL DE LENGUA DE SEÑAS COLOMBIANA**, bajo la metodología de Corpedalingüe, con una duración de **2 meses y medio para un total de 48 horas**, impartidos por Kevin Adrián Zapata Colorado, sordo profesional en (L.S.C.). Entre el 22 de Abril al 24 de Junio de 2017 en la ciudad de Medellín.

KEVIN ADRIAN ZAPATA COLORADO
Sordo Profesional en LSC

JUAN DIEGO ZULUAGA GALLEGO
Director General



Escuela
Arte Sordo

Carrera 39 N° 48-45 Celular: 310 623 6573 - Tel: (74) 4173961 laruedaflotante@gmail.com - laruedaflotante.blogspot.com



CULTURA INCLUYENTE EN EL SECTOR BANCARIO



CONSTRUYENDO LA EXPERIENCIA DE SERVICIO PARA EL CONSUMIDOR FINANCIERO CON DISCAPACIDAD.

PRESENTACIÓN:

ASOBANCARIA presenta esta herramienta de uso práctico, cuyo fin es fortalecer la experiencia del consumidor financiero con movilidad / funcionalidad reducida⁽¹⁾ o discapacidad en su interacción con las entidades del sector, a través de pautas de trato y lenguaje incluyente.

De esta forma reforzamos nuestro compromiso con la construcción de una **“Banca para Todos”**, en la que cualquier persona pueda acceder, de forma equitativa, digna y con igualdad de oportunidades a los múltiples beneficios de la inclusión financiera.

PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Son aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a mediano y largo plazo que, al interactuar con diversas barreras incluyendo las actitudinales, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás⁽²⁾.

Por lo tanto, la discapacidad no debe ser vista como algo inherente a la persona, sino como el resultado de la interacción entre dicha condición y las barreras que le impone el entorno.

SE AGRUPA EN LAS SIGUIENTES TIPOLOGÍAS:

- » Sensorial (que incluye a las personas con discapacidad visual, auditiva y con sordoceguera).
- » Intelectual o cognitiva.
- » Física (en esta se incluyen también las personas de talla baja, que se refiere a quienes tienen estatura significativamente inferior al promedio).

⁽¹⁾ Personas obesas, adultos mayores, mujeres gestantes, personas con yesos, entre otras.

⁽²⁾ Según la convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad promulgada por la ONU en el 2006 y la Ley Estatutaria 1618 de 2013.



- » Mental o psicosocial.
- » Múltiple (con dos o más discapacidades).

Para garantizar un servicio incluyente a los consumidores financieros con discapacidad, es necesario el conocimiento general, por parte de todos los agentes de servicio bancario, de los tipos de discapacidad y las particularidades a tener en cuenta para asegurar el trato digno y humano.

**BANCA
PARA
TODOS**





LENGUAJE INCLUYENTE

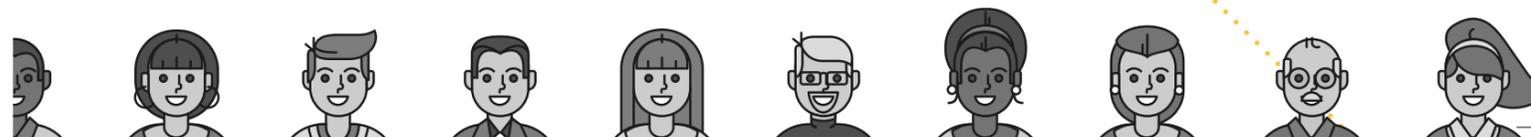
...el lenguaje que se utilice tiene el poder de excluir o incluir porque crea un elemento determinante en la socialización.

El lenguaje incluyente en el caso de la discapacidad, parte del hecho de que se está hablando de una persona con un nombre, que posee algunas particularidades y cuya condición no es un atributo, sino un fenómeno multifactorial que en gran medida depende del contexto en donde se desenvuelve.

La comunicación y el lenguaje que se utilice tiene el poder de excluir o incluir porque crea un elemento determinante en la socialización de los conceptos, cuando se comunican ideas y realidades se pueden crear estereotipos, imaginarios que a través de los tiempos se vuelven aceptados y crean culturas discriminatorias y excluyentes.

Es frecuente el uso de términos que algunos consideran correctos como discapacitado, persona en situación de discapacidad o minusválido; en la Convención de Derechos de las personas con discapacidad (PcD) promulgada por la ONU en el año 2016, se definió como referencia universal el término **“persona con discapacidad”**.

A continuación, se describen con más detalle expresiones que se configuran en elementos positivos e incluyentes frente a otras que serían la contraposición con expresiones excluyentes.



EXPRESIONES INCLUYENTES

EXPRESIONES EXCLUYENTES



PERSONA CON DISCAPACIDAD

Persona con discapacidad

- » Minusválido
- » Deficiente
- » Enfermo
- » Incapacitado
- » Disminuido
- » Inútil



DISCAPACIDAD VISUAL

- » Persona con discapacidad visual
- » Persona ciega
- » Persona con baja visión

- » Invidente
- » Ciego
- » Cegatón
- » Cieguito o cualquier expresión en diminutivo



DISCAPACIDAD AUDITIVA

- » Persona con discapacidad auditiva
- » Persona sorda

- » Sordomudo
- » Mudo
- » Sordo



DISCAPACIDAD INTELLECTUAL O COGNITIVA

Persona con discapacidad intelectual o cognitiva

- » Retardado mental
- » Mongólico
- » Tonto
- » Bobito
- » Incapaz
- » Tarado
- » Subnormal



DISCAPACIDAD MENTAL O PSICOSOCIAL

Persona con discapacidad mental o psicosocial

- » Loco
- » Demente
- » Trastornado



DISCAPACIDAD FÍSICA

- » Persona de baja talla
- » Persona con discapacidad física

- » Enano
- » Parálítico
- » Cojo
- » Lisiado
- » Inválido
- » Tullido
- » Minusválido
- » Impedido

RECUERDE LO MÁS ADECUADO ES REFERIRSE A UNA PERSONA CON DISCAPACIDAD POR SU NOMBRE.

**Adaptado de los lineamientos dados por la Convención de DDHH de las personas con discapacidad.*



TRATO INCLUYENTE

Acciones que fomentan la cultura incluyente.



DISCAPACIDAD AUDITIVA

... recuerde mirar y dirigirse siempre a la persona con discapacidad, aun cuando ella no le mire todo el tiempo ...

La discapacidad auditiva puede manifestarse como pérdida total (sordera), o pérdida parcial (hipoacusia) de la audición; como apoyos se usan audífonos, implantes cocleares o intérprete de lengua de señas.

Para brindarle la **mejor experiencia en el servicio** a las personas con discapacidad auditiva ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

» Si está acompañada de un intérprete de lengua de señas o alguien más que le facilite la comunicación, recuerde mirar y dirigirse siempre a la persona con discapacidad, aun cuando ella no le mire todo el tiempo; esto ayuda a generar confianza y comodidad con el servicio y le permite a usted verificar si le está comprendiendo el mensaje.

» Si la persona se comunica en forma escrita (no todas conocen el idioma español ya que su forma de comunicación natural es la lengua de señas colombiana), escríbele textos breves y claros (¿quién? ¿qué? ¿cuando? ¿cómo?).

» Ubíquese siempre frente a la persona, procure estar a su misma altura visual y que su rostro esté bien iluminado, permanezca quieto mientras le habla sin dar la espalda, girar la cabeza o agacharse.

» Vocalice correctamente, sin hacer muecas ni taparse la boca con la mano u objetos que dificulten la lectura de sus labios; tenga en cuenta que algunas personas sordas hacen lectura labio facial.

» Hable con un ritmo adecuado, puede ayudarse con mímica y gestos sencillos.



» Siempre que sea posible utilice accesorios y ayudas visuales para ilustrar un mensaje, especialmente cuando se trate de material o información compleja, también puede apoyarse en esquemas y dibujos.

En todos los casos hable con voz clara y en tono natural no grite ni gesticule en exceso, ya que puede interpretar equivocadamente que usted está comunicándose en tono agresivo.



» Una persona con hipoacusia que hace uso de audífonos comúnmente no llega a tener una audición completa, por lo tanto, la comunicación no es como con un oyente; si es posible acérquese un poco al audífono, no es necesario gritar.

» Para llamar su atención bastará con golpear suavemente el suelo o la mesa, pues perciben las vibraciones con mucha facilidad, darle un leve toque en el brazo u hombro o pasar una mano por su área de visión para avisarle.

» En una reunión o grupo, es conveniente que se sienten en semicírculo y que todos los integrantes miren al emisor para que la persona sorda le pueda seguir, evitando que varias personas hablen en forma simultánea.

» No diga que entiende si no es así, su interlocutor puede percibir que no está siendo comprendido; pregunte y valide el mensaje hasta que usted esté totalmente seguro de haberle entendido.



...Si la persona le solicita apoyo guíelo...

DISCAPACIDAD VISUAL

La discapacidad visual se manifiesta como ceguera total o baja visión. Pueden utilizar ayuda humana, bastones, sistema braille, lectores y magnificadores de pantalla o perros guía; es importante precisar que por la tarea que desempeñan estos últimos se les debe permitir el ingreso sin restricciones a todos los establecimientos de atención al público.

Para brindarle la **mejor experiencia en el servicio** a las personas con discapacidad visual ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

» Salude asegurándose de que la persona sepa que se está dirigiendo a ella, preséntese e identifíquese con su nombre y cargo; si es necesario para captar su atención toque suavemente su brazo o mano.

» Active siempre el proceso de atención preguntando cómo puede ayudarlo, no tome decisiones por el otro.

» Si la persona está acompañada de su perro guía, no lo separe de él, no lo toque, no lo distraiga ni lo consienta, permítale entrar antes que su cliente ya que éste representa sus ojos y su seguridad. Recuerde que no se trata de una mascota, el can está trabajando.

» Si existe un mapa gráfico y táctil en la entrada, debe presentárselo; indíquele el camino, advierta sobre la textura en el piso para ubicar el módulo del mapa, describa el espacio mientras la persona recorre con sus dedos los altorrelieves.

» Si no existe mapa táctil debe describirle el entorno indicando en forma general la configuración del espacio y objetos; hágalo de manera simple y sencilla, evitando información que no sea necesaria y haciendo referencia a espacios y objetos desde la ubicación de la persona: "al frente encuentra el dispositivo digiturno a 5 pasos de dis-



tancia”, “a su derecha puede encontrar las sillas para que espere mientras le anunciamos la disponibilidad de un Agente de Servicio”; evite usar expresiones como: “allá encuentra el cajero electrónico”, o “coja por ahí para ir a las cajas”. Si se tienen guías podotáctiles en el piso se hace un recorrido con la persona teniendo presente su necesidad específica.

» Acompáñele en el registro de atención prioritaria, bríndele el apoyo que necesite para su uso, permitiéndole que interactúe con el dispositivo (digital o manual) en la medida de sus posibilidades.

» Si la persona le solicita apoyo guíelo colocando la mano de ella sobre su hombro o brazo, mantenga su brazo relajado para que le transmita seguridad, camine un paso adelante de ella y ubíquese en el lado contrario al bastón o perro guía, acomode su paso, no le imponga su propio ritmo. Si van a atravesar una rampa con pasamanos guíe la mano libre de la persona hasta el mismo; si hay escaleras infórmele cuando se encuentre frente al primer escalón, cuando exista un descanso y cuando llegue al último. Nunca le tome del brazo, no lo empuje, no lo hale del vestido o accesorios, no toque o cambie de lugar el bastón guía.

» Para indicarle un asiento tome su mano, previo consentimiento, y póngala sobre el respaldo o brazo la silla, permítale luego que se siente por sus propios medios, infórmele si delante existe una mesa o módulo de atención.

» Cuando la persona con discapacidad visual esté frente a un mostrador de atención y se le vaya a ofrecer documentación u objetos, usted se los acerca a su mano para que ella pueda colocarlos en el lugar que le sea más cómodo.

» No se ausente sin avisar, tampoco entre en un recinto sin saludar, facilite que sea conocida su presencia mediante sus pasos y un breve saludo; infórmele si hay más personas presentes.

» Comuníquele a la persona qué está haciendo o qué va hacer, por ejemplo: “un momento, estoy llamando al encargado, voy a sacar una copia, vuelvo en un momento”.

» A las personas con discapacidad visual los tiempos de espera se le hacen más largos, al no poder percibir completamente lo que pasa a su alrededor, por lo tanto, la atención debe ser lo más ágil posible.

» Pregunte a la persona si requiere ayuda para realizar las transacciones o si prefiere interactuar de manera autónoma con el Agente de Servicio. En caso afirmativo describa rápidamente el lugar de atención y la disposición de elementos, indíquele la forma de manipular el pin pad, dispositivos biométricos u otros. Si usted es quien recibe, verifique en voz alta la cantidad de dinero o tipo de documentos recibidos; si usted es quien entrega indíquele claramente los documentos o la cantidad de billetes (ordenados de mayor a menor) y de monedas. Verifique que guarde el dinero y los documentos en un lugar seguro.

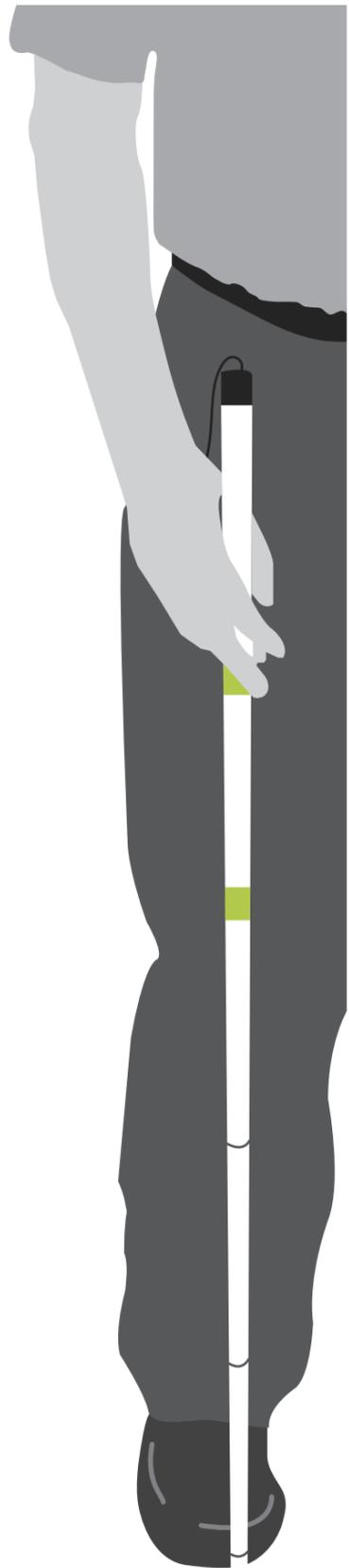
» Si está realizando algún procedimiento relativo a la administración, apertura o terminación de productos, debe verificar el pleno entendimiento de la información. Si debe leerle un documento hágalo despacio, no abrevie, ni haga comentarios sobre el contenido; indique al leer los signos ortográficos: comillas, interrogación o exclamación.

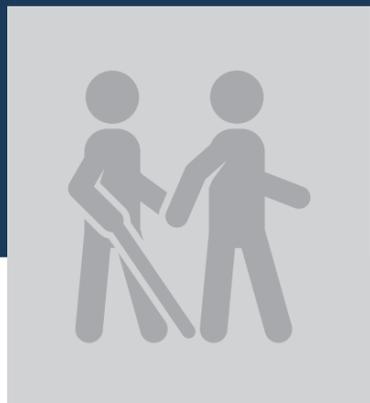
» Para la firma de documentos, previo consentimiento, llévele el dedo índice de la mano contraria a la que utilizará para firmar hasta el inicio de la línea en donde debe plasmarla; la persona elegirá la manera para hacerlo eficientemente, algunos usan tarjetas especialmente diseñadas con una ventanilla, los dedos de su mano o cualquier elemento que pueda funcionar como guía, usted solamente debe indicarle el lugar de inicio.

» Si llega acompañada por un familiar o un guía tenga presente que debe respetar las dinámicas de interacción entre ellos, y que debe dirigirse siempre a la persona con discapacidad y no exclusivamente a su acompañante.

» Utilice con naturalidad expresiones que hacen referencia a la visión tales como: “mire, ha visto, observe que...”, entre otras, no tema incomodarle ya que son parte del uso cotidiano del lenguaje.

» Al advertir de un peligro debe evitar exclamaciones que puedan provocar ansiedad como “¡ay!”, “¡cuidado!”, utilice expresiones que eviten que siga avanzando tales como: “pare!”, “deténgase!” y luego le explica el peligro y le ayuda a evitarlo.





SORDO CEGUERA

...Establezca una comunicación asertiva...

» Siempre debe dirigirse directamente a la persona con discapacidad; ella no lo ve bien ni lo escucha bien, pero sí lo siente, siente su presencia, su cercanía y la disposición de su cuerpo.

» Para llamar la atención, de la persona con sordoceguera toque suavemente su hombro o brazo.

» Pregunte al guía intérprete si la persona conserva algo de visión y trate siempre de ponerse dentro de su campo visual, es posible que pueda leer sus labios; si no es así intente escribiendo palabras y frases sencillas con letras grandes sobre un papel blanco para que contraste. Procure ubicarse donde usted reciba buena iluminación.

» Si usted detecta que la persona utiliza un audífono, ubíquese cerca al mismo, hable clara y directamente, vocalizando muy bien las palabras con una intensidad razonable, sin gritar.

La sordoceguera es una disminución parcial o total tanto de la audición como de la visión. Pueden utilizar como apoyo **guías intérpretes y otros comúnmente usados por las personas con discapacidad visual y auditiva.**

Para brindarle la mejor experiencia en el servicio a las personas con sordoceguera ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

» Establezca una comunicación asertiva con el guía intérprete, es quien puede orientarle en la mejor manera para transmitirle la información.

» Coloque a la persona sordo ciega próxima a un referente en el espacio, cómodo y seguro cuando se despida, orientándolo sobre dónde está.

» Muestre tangiblemente dónde se encuentran los objetos y, de precisarlos en varias ocasiones, no los cambie de lugar.

» Tenga en cuenta las pautas indicadas para las personas con discapacidad auditiva y visual.



INTELECTUAL O COGNITIVA

...Si la persona le solicita apoyo guíelo...

Se refiere a quienes tienen deficiencias significativas tanto en el funcionamiento cognitivo (razonamiento, resolución de problemas, pensamiento abstracto), como en las conductas adaptativas (respuesta a situaciones de la cotidianidad), lo cual afecta las actividades prácticas, conceptuales y sociales; se puede manifestar como Síndrome de Down, Síndrome de Asperger, Retraso Mental, Autismo, Dificultades en el Aprendizaje, entre otros.

Para brindarle la **mejor experiencia en el servicio** a las personas con discapacidad intelectual o cognitiva ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

» Incluya activamente a la persona con discapacidad en la conversación, no se dirija solo a su acompañante

» No le infantilice con palabras o gestos, dele un trato amable, respetuoso y acorde a su edad cronológica.

» Brinde ayuda solo cuando sea necesario, permita que la persona se desenvuelva con autonomía en el resto de las actividades.

» Adapte su lenguaje a la medida de la comprensión de la persona y si es necesario repita con calma, amabilidad y paciencia hasta verificar que la información fue lo suficientemente clara.

» Utilice un lenguaje simple, explícito y breve, sin parafrasear; siempre positivo.

» Las instrucciones de funcionamiento de un producto o servicio deben ser cortas y fáciles de recordar. En la medida de



lo posible procure brindar información de forma visual, utilice dibujos y frases con mensajes concretos y cortos.

» Evite situaciones de estrés y urgencia temporal; en una conversación la persona con discapacidad intelectual puede requerir más tiempo para responder, disponga del tiempo necesario para que pueda comunicarse de la mejor forma posible con usted.

» En la conversación permítale llevar su propio ritmo, no se anticipe a lo que le van a decir, dele espacio y respete su silencio.

» En ocasiones pueden tener comportamientos que podrían parecerle extraños (vocalizaciones, sonidos o gestos inusuales), permanezca neutro ante ellos y continúe de forma natural.

» Dele mucha importancia a la interacción, use un paralenguaje (gestos, sonrisas, miradas, tono de voz) que le permita crear un ambiente de seguridad y tranquilidad. Tenga en cuenta que algunas personas con discapacidad intelectual sienten incomodidad con el contacto físico y otras son excesivamente cariñosas; lo recomendable es que usted mantenga la distancia igual que con todos sus clientes.



...Si la persona le solicita apoyo guíelo...

FÍSICA

Son las personas que tienen dificultades en la capacidad de movimiento en una o varias partes del cuerpo. Pueden presentar amputación o parálisis, total o parcial, de sus extremidades superiores o inferiores, alteración de control y coordinación de movimiento, trastornos en el tono muscular o en el equilibrio.

Para brindarle la **mejor experiencia en el servicio** a las personas con discapacidad física ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

- » Pregunte primero si la persona necesita ayuda y de ser afirmativo, indague cómo puede usted hacerlo.
- » No fije su mirada en la prótesis, silla, bastón, muleta u otro dispositivo que use; concéntrese solo en la persona y su mensaje.
- » No manipule los dispositivos de apoyo, ni empuje la silla de ruedas, a menos que la persona con discapacidad se lo solicite.
- » Procure dejar siempre al alcance de la persona las muletas, caminadores, bastones o sillas de ruedas.
- » Ofrézcale su ayuda si ve que carga objetos como paquetes, bolsos, sombrillas, maletas.
- » En compañía de alguien que camina despacio y/o utiliza muletas, usted debe ajustar su paso al suyo, no le afane, hale o empuje.
- » Algunas personas con discapacidad física pueden tener dificultades para la manipulación de objetos; si no le pide explícitamente ayuda respete su ritmo y autonomía y dele el tiempo



que necesite para tomar el objeto, realizar la transacción, plasmar su firma etc.

» Algunas personas también tienen alterada su capacidad verbal, es importante que sea paciente y espere a que termine cada palabra o frase sin interrumpirle, ni adelantarse a lo que va a decir.

» Si la persona lo requiere bríndele apoyo en el proceso de asignación de turno (manual o digital), es posible que la altura o el campo visual no sean alcanzables para ella.

» Si una persona que usa silla de ruedas requiere ayuda para subir o bajar una rampa, tenga en cuenta que al subir la silla estará de frente a la rampa y para bajar estará de espaldas a la misma. Si la persona tiene sobrepeso, debe recurrir a alguien más para que colabore con el control del descenso desde delante de la silla, para evitar deslizamientos y accidentes.

» Para sostener una conversación con una persona que está en silla de ruedas o es de talla baja, sitúese frente a ella y a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible, y sin posturas forzadas.

» Si la persona tiene amputada la mano derecha no dude en saludarle estrechando su mano izquierda, utilizando usted la misma mano. Si por ausencia o inmovilidad de sus extremidades superiores usted no puede saludarle con apretón de manos, realice otro gesto que denote acercamiento.

Evite tomar a la persona por los brazos, esto puede causar inestabilidad corporal; si ella lo requiere le indicara a usted la manera de hacerlo.



...Si la persona le solicita apoyo guíelo...

MENTAL O PSICOSOCIAL

Son aquellas personas que, por factores bioquímicos o genéticos, tienen afectación en el razonamiento, el comportamiento, los sentimientos, el humor, la facultad de reconocer la realidad, de adaptarse a las condiciones de la vida y de relacionarse con otros. Puede manifestarse como: depresión mayor, trastorno de ansiedad, psicosis, trastorno bipolar, esquizofrenia, trastorno obsesivo-compulsivo (TOC), trastorno de pánico, estrés post-traumático, entre otros.

Para brindarle la **mejor experiencia en el servicio** a las personas con discapacidad mental o psicosocial ponga en práctica las siguientes recomendaciones:

» Ante una crisis permanezca tranquilo, no se acerque al espacio corporal de la persona; si lo ve posible pregúntele cómo ayudarlo o a quien puede acudir. Si va con un acompañante apóyese en éste, seguramente sabrá cómo manejar la situación.

» Nunca entre en confrontación con alguien que está en crisis, no trate de tocarlo ni de sujetarlo. Modere sus gestos y expresiones, no levante el tono de su voz, así la otra persona le grite, no le mire fijamente ni haga movimientos fuertes con sus manos o con su cuerpo. De manera discreta retire objetos con los que pueda agredirse o agredir a otros.

» Tenga presente que en una crisis la persona puede ser un riesgo para usted, para ella misma y para los otros; por lo tanto, no intente controlar la situación, manténgase a distancia y busque ayuda en el personal de seguridad o si es necesario llame al 123.



**PROMOVIENDO ACCIONES QUE
GARANTICEN LA ADECUADA ATENCIÓN Y
RESPECTO A LOS CONSUMIDORES
FINANCIEROS, SIN DISTINCIÓN DE GÉNERO,
ETNIA, ORIENTACIÓN SEXUAL,
FUNCIONALIDAD, EDAD O CONDICIÓN,
SEGUIMOS CONSTRUYENDO UNA BANCA
PARA TODOS.**

Asobancaria

(+1) 326 6600
Carrera 9 No. 74- 06 piso 9 - Bogotá
Edificio Profinanzas
consumidorfinanciero@asobancaria.com

Asociación Amigos con Calor Humano

(+4) 2921140
Carrera 50C 59 - 87 - Medellín
direccion@asociacionamigos.org
www.asociacionamigos.org

Re: NOTIFICACIÓN ADMITE - ACCION POPULAR BANCOLOMBIA CRA 7 6-62 - JUAN DAVID MORALES CC 1087996107 - 2024-00053 - JUZGADO CIVIL DEL CIRCUITO RIOSUCIO

1 mensaje

Luz María Arbelaez Moreno <LUZARBEL@bancolombia.com.co>

4 de abril de 2024, 16:13

Para: "j01cctorsucio@cendoj.ramajudicial.gov.co" <j01cctorsucio@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Cc: "TAMAYOASOCIADOS@TAMAYOASOCIADOS.COM" <TAMAYOASOCIADOS@tamayoasociados.com>, Manuel Cadavid Valencia <manuel.cadavid@tamayoasociados.com>, Margarita Jaramillo Cossio <margarita.jaramillo@tamayoasociados.com>

Señores

Juzgado Civil del Circuito de Riosucio

E. S. D.

Proceso: Acción Popular
Demandante: Juan David Morales
Demandado: Bancolombia S.A.
Radicado: 17614311200120240005300

Asunto: Poder

Adjunto remito poder otorgado a la firma **TAMAYO JARAMILLO & ASOCIADOS S.A.S.**, para que actúe en nombre y representación de Bancolombia S.A., agradezco se le reconozca personería

Cordial saludo,

**Luz María Arbeláez M.****Dirección Jurídica de Procesos Judiciales****Vicepresidencia Jurídica Corporativa**

luzarbel@bancolombia.com.co

Tel: 8984000 ext. 16499

Santiago de Cali – Colombia

Ahora puedes resolver tus consultas jurídicas a través de Sofy. Te invitamos a consultar las opciones Asesoría Jurídica.

**3 adjuntos** **Poder. AP. 2024-053. JCctoRiosucio. JuanDavidMoralesVsBancolombia (002).pdf**
54K **Camara de comercio marzo 2024.pdf**
289K **Certificado de existencia y representación Bancolombia. Abril.pdf**
2086K

OTORGAMIENTO DE PODER

Señores

Juzgado Civil del Circuito de Riosucio

E. S. D.

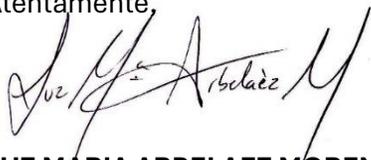
Proceso: Acción Popular
Demandante: Juan David Morales
Demandado: **Bancolombia S.A.**
Radicado: 17614311200120240005300

LUZ MARIA ARBELAEZ MORENO mayor de edad, identificada como aparece al pie de mi firma, actuando en mi calidad de representante legal judicial de **BANCOLOMBIA S.A.**, sociedad colombiana con domicilio principal en Medellín, mediante el presente escrito confiero poder especial, amplio y suficiente a la sociedad **TAMAYO JARAMILLO & ASOCIADOS S.A.S.**, identificada con NIT. 900627396-8, para que, a través de cualquiera de los profesionales del derecho inscritos en su certificado de existencia y representación legal represente a **BANCOLOMBIA S.A.** en el proceso de la referencia.

Dando cumplimiento a lo estipulado por la ley 2213 de 2022 en su artículo 5, el presente poder se remite con la sola antefirma y desde la dirección de correo electrónico inscrita en el registro mercantil para recibir notificaciones judiciales; con lo cual se presumirá auténtico sin que requiera de ninguna presentación personal o reconocimiento. El correo electrónico de la persona jurídica que designo como apoderada, cuyo objeto social principal consiste en la prestación de servicios jurídicos, además de la dirección electrónica de cada uno de los abogados adscritos, es tamayoasociados@tamayoasociados.com, dirección que coincide con la registrada en el Registro Nacional de Abogados por su gerente principal, el doctor Francisco Javier Tamayo Jaramillo, abogado portador de la tarjeta profesional 12.979 del C. S de la J.

El presente poder se entiende conferido en los términos consignados en el artículo 77 del C. G. del P. y otorga al profesional del derecho que lo ejerza, las facultades propias de los mandatarios judiciales y las especiales de sustituir y reasumir el poder, recibir, transigir, conciliar, desistir y formular tachas de falsedad documental.

Atentamente,



LUZ MARIA ARBELAEZ MORENO

C.C. 33.816.318

Recibo No.: 0026237480

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eOpDDbnhvdrcaadi

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

LA MATRÍCULA MERCANTIL PROPORCIONA SEGURIDAD Y CONFIANZA EN LOS NEGOCIOS. RENUOVE SU MATRÍCULA MERCANTIL A MAS TARDAR EL 1 DE ABRIL DE 2024 Y EVITE SANCIONES DE HASTA 17 S.M.L.M.V.

CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO

Razón social: TAMAYO JARAMILLO Y ASOCIADOS S.A.S.
Sigla: No reportó
Nit: 900627396-8
Domicilio principal: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA

MATRÍCULA

Matrícula No.: 21-490860-12
Fecha de matrícula: 18 de Junio de 2013
Último año renovado: 2023
Fecha de renovación: 17 de Marzo de 2023
Grupo NIIF: GRUPO III.

UBICACIÓN

Dirección del domicilio principal: Carrera 43 36 39 OFICINA 406 ED CENTRO 2000
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
Correo electrónico: tamayoasociados@tamayoasociados.com
Teléfono comercial 1: 2621351
Teléfono comercial 2: No reportó
Teléfono comercial 3: No reportó
Página web: No reportó

Dirección para notificación judicial: Carrera 43 36 39 OFICINA 406 ED CENTRO 2000
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA
Correo electrónico de notificación: tamayoasociados@tamayoasociados.com
Teléfono para notificación 1: 2621351

Recibo No.: 0026237480

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eOpDDbnhvdrcaadi

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Teléfono para notificación 2: No reportó

Teléfono para notificación 3: No reportó

La persona jurídica TAMAYO JARAMILLO Y ASOCIADOS S.A.S. SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo establecido en los artículos 291 del Código General del Proceso y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

CONSTITUCIÓN

Que por documento privado de junio 04 de 2013, del único accionista, inscrito en esta Cámara de Comercio en junio 18 de 2013, con el No. 11047 del Libro IX, se constituyó una Sociedad Comercial por Acciones Simplificada denominada:

TAMAYO JARAMILLO Y ASOCIADOS S.A.S

TERMINO DE DURACIÓN

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es indefinida.

OBJETO SOCIAL

La sociedad podrá llevar a cabo cualquier actividad jurídica de consultoría, asesoría, acompañamiento y representación en litigios, en ejercicio de la actividad profesional propia de la abogacía, así como cualquier actividad de administración empresarial, profesional, científica o técnica.

En desarrollo de su objeto, la sociedad podrá especialmente:

1. Celebrar toda clase de actos, contratos y operaciones relacionados con el ejercicio de las actividades comprendidas en su objeto social.

2. Adquirir, limitar, gravar, usufructuar, administrar, dar o tomar en arriendo y enajenar a cualquier título, por cuenta propia o ajena, bienes muebles e inmuebles.

3. Celebrar el contrato de comisión para la adquisición o enajenación de muebles o inmuebles.

Recibo No.: 0026237480

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eOpDDbnhvdrcaadi

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

4. Adquirir marcas, patentes, derechos constitutivos de propiedad intelectual o industrial y celebrar contratos y obtener o conceder licencias para su explotación en cualquiera de los ramos a los cuales se refiere este artículo.

5. Tener a su cargo la representación de empresas nacionales y extranjeras en las actividades referidas en este artículo.

6. Asociarse con terceros para el desarrollo y explotación de cualesquiera de las actividades o negocios comprendidos en el objeto social.

7. Llevar a cabo toda clase de operaciones de crédito y de actos jurídicos con titulas valores.

8. Celebrar toda clase de actos, operaciones o contratos que tengan relación directa con las actividades que comprende el objeto social o cuya finalidad sea ejercer los derechos o cumplir las obligaciones legales o convencionalmente derivados de la existencia de la sociedad.

PARÁGRAFO 1°. - La sociedad solo podrá constituirse en garante de obligaciones de terceros, y caucionar con los bienes sociales obligaciones distintas de las suyas propias, con sujeción a los requisitos previstos en los presentes estatutos.

PARÁGRAFO 2°. - La sociedad podrá, mediante decisión de su Asamblea de Accionistas, decretar partidas para hacer donaciones a obras sociales, cívicas o de beneficencia.

PARÁGRAFO 3°. - A pesar de la enumeración de las actividades en las cuales se ocupará especialmente la sociedad, ésta podrá realizar, además de las indicadas, cualquier actividad comercial o civil lícita.

LIMITACIONES, PROHIBICIONES Y AUTORIZACIONES DE LA CAPACIDAD DE LA PERSONA JURÍDICA

Que entre las funciones de la Asamblea de Accionistas está la de:

Autorizar previamente la celebración de actos o contratos del giro ordinario del negocio por valor superior a CIENTO CINCUENTA (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes; autorizar previamente la

Recibo No.: 0026237480

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eOpDDbnhvdrcaadi

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

celebración de actos o contratos ajenos al giro ordinario del negocio por valor superior a CIENTO CINCUENTA (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes; y autorizarlos demás actos respecto de los cuales la ley exija su autorización.

PROHIBICIONES. Se establece la siguiente prohibición:

La sociedad no podrá constituirse en garante de obligaciones de terceros, ni caucionar con los bienes sociales obligaciones distintas de las suyas propias, salvo en las siguientes condiciones:

a. La decisión debe ser adoptada por la Asamblea de Accionistas, con el voto unánime de las acciones en que se divide el capital suscrito.

b. La garantía solo procederá si a juicio de la Asamblea, la sociedad tiene interés fundamental en la operación con la cual se relacionan las obligaciones cuyo cumplimiento se garantiza, de lo cual se dejará expresa constancia en el acta de la respectiva sesión.

CAPITAL

CAPITAL AUTORIZADO

Valor	:	\$200.000.000,00
No. de acciones	:	200.000.000,00
Valor Nominal	:	\$1,00

CAPITAL SUSCRITO

Valor	:	\$38.462.000,00
No. de acciones	:	38.462.000,00
Valor Nominal	:	\$1,00

CAPITAL PAGADO

Valor	:	\$38.462.000,00
No. de acciones	:	38.462.000,00
Valor Nominal	:	\$1,00

REPRESENTACIÓN LEGAL

GERENTE. La administración inmediata de la compañía, su representación legal y la gestión de los negocios sociales, estarán a cargo de un Gerente designado por la Asamblea de Accionistas para periodos de cinco (5) años, reelegible indefinidamente y removible libremente por ella en



Fecha de expedición: 15/03/2024 - 5:08:13 PM

Recibo No.: 0026237480

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eOpDDbnhvdrcaadi

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

cualquier tiempo. Todos los empleados de la compañía, con excepción de los designados por la Asamblea General de Accionistas, estarán sometidos al Gerente en el desempeño de sus cargos.

PARÁGRAFO. - El titular de la acción especial con derecho a veto, o su representante, podrá aceptar o rechazar el nombre de la persona que resulte como candidato a la gerencia. En consecuencia, el nombramiento del Gerente o de sus suplentes deberá contar siempre con el voto favorable de dicho señor.

SUPLENTE DEL GERENTE. El Gerente será reemplazado, en los casos de falta accidental o temporal, y en las faltas absolutas, mientras se provee el cargo, o cuando se hallare legalmente inhabilitado para actuar en un asunto determinado, por un primer suplente y un segundo suplente, en su orden.

FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL

FUNCIONES. El Gerente es el representante legal de la sociedad, investido de funciones ejecutivas y administrativas y, como tal, tiene a su cargo la gestión comercial y financiera de la compañía, la responsabilidad de la acción administrativa y la coordinación y supervisión general de la empresa, las cuales cumplirá con arreglo a las normas de los presentes estatutos y a las disposiciones legales, y con sujeción a las órdenes e instrucciones de la Asamblea de Accionistas.

Además de las funciones generales antes indicadas, corresponde al Gerente:

1. Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y decisiones de la Asamblea General de Accionistas.
2. Crear los empleos que juzgue necesarios para la buena marcha de la empresa, determinar sus funciones, fijar sus asignaciones o la forma de su retribución y hacer los nombramientos para los respectivos cargos, previa autorización que para el efecto le otorgue la Asamblea de Accionistas.
3. Contratar los asesores de la Gerencia que estime convenientes, previa autorización de la Asamblea de Accionistas.
4. Citar a la Asamblea de Accionistas cuando lo considere necesario o

Recibo No.: 0026237480

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eOpDDbnhvdrcaadi

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

conveniente y mantenerla adecuada y oportunamente informada sobre la marcha de los negocios sociales; someter a su consideración los balances de prueba y los demás estados financieros destinados a la administración, y suministrarle todos los informes que ella le solicite en relación con la sociedad y con sus actividades.

5. Presentar a la Asamblea General de Accionistas, en su reunión ordinaria, el informe sobre la manera como haya llevado a cabo su gestión y sobre las medidas cuya adopción recomiende a la Asamblea.

6. Las demás que le confieren la ley y los estatutos.

PODERES. Como representante legal de la compañía en juicio y fuera de él, el Gerente tiene facultades para ejecutar o celebrar, sin otras limitaciones que las establecidas en estos estatutos, en cuanto se trate de operaciones que deban ser previamente autorizadas por la Asamblea de Accionistas, todos los actos o contratos comprendidos dentro del objeto social, o que tengan carácter simplemente preparatorio, accesorio o complementario para la realización de los fines que persigue la sociedad, y los que se relacionen directa o indirectamente con la existencia y el funcionamiento de la misma. Con las limitaciones antes mencionadas, el Gerente queda facultado para conciliar, transigir, someter a la decisión de árbitros y convenir cláusula compromisoria, respecto de negocios sociales; promover o coadyuvar acciones judiciales, administrativas o contencioso administrativas en las cuales la compañía tenga interés, e interponer todos los recursos que sean procedentes, conforme a la ley; desistir de las acciones o recursos que interponga; novar obligaciones o créditos; dar o recibir bienes en pago; constituir apoderados judiciales o extrajudiciales, delegarles facultades, revocar mandatos y sustituciones.

PARÁGRAFO. - El Gerente no podrá otorgar, aceptar o suscribir títulos valores de contenido crediticio en nombre de la compañía cuando falte la correspondiente contraprestación cambiaria en favor de ella, a menos que sea expresamente autorizado por la Asamblea de Accionistas, y a condición de que la compañía derive provecho de la operación.

NOMBRAMIENTOS

REPRESENTANTES LEGALES

Por documento privado del 4 de junio de 2013, de la Accionista, inscrito

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha de expedición: 15/03/2024 - 5:08:13 PM



Recibo No.: 0026237480

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eOpDDbnhvdrcaadi

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

en esta Cámara de Comercio el 18 de junio de 2013, con el No. 11047 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
GERENTE PRINCIPAL	FRANCISCO JAVIER TAMAYO JARAMILLO	C.C. 8.343.937

Por Extracto de acta No. 7 del 10 de junio de 2020, del Único Accionista, inscrito en esta Cámara de Comercio el 18 de junio de 2020, con el No. 11632 del Libro IX, se designó a:

GERENTE SUPLENTE	MARGARITA ROSA JARAMILLO COSSIO	C.C. 32.299.434
------------------	------------------------------------	-----------------

Por Acta No. 011 del 5 de octubre de 2020, de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 21 de octubre de 2020, con el No. 23742 del Libro IX, se designó a:

SEGUNDA SUPLENTE DEL GERENTE	LAURA CASTAÑO ECHEVERRI	C.C. 43.221.491
---------------------------------	-------------------------	-----------------

REVISORES FISCALES

Por Acta No. 13 del 3 de marzo de 2022, de la Asamblea, inscrita en esta Cámara de Comercio el 8 de abril de 2022 con el No. 11259 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
FIRMA REVISORA FISCAL	ESTRATEGIA FISCAL S.A.S.	NIT. 900.283.701-3

Por Comunicación del 31 de octubre de 2022, de la Firma Revisora Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 10 de noviembre de 2022, con el No. 39471 del Libro IX, se designó a:

REVISOR FISCAL PRINCIPAL	YULIETH DANIELA GALEANO GALEANO	C.C 1.040.743.339 T.P 300881-T
--------------------------	------------------------------------	-----------------------------------

Por Comunicación del 28 de diciembre de 2022, de la Firma Revisora Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 3 de enero de 2023,

Recibo No.: 0026237480

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eOpDDbnhvdrcaadi

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

con el No. 307 del Libro IX, se designó a:

REVISOR FISCAL SUPLENTE MAIRA SAUDIT DIAZ MUÑOZ C.C. 1.037.588.769
TP. 294831-T

DESIGNACIÓN APODERADO(S) JUDICIALES

PROFESIONALES ADSCRITOS

Por documento privado del 19 de abril de 2016, del Representante Legal, inscrito en esta Cámara de Comercio el 27 de mayo de 2016, con el No. 12926 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACION
PROFESIONAL ADSCRITO	JAVIER TAMAYO JARAMILLO	C.C. 8.343.937
PROFESIONAL ADSCRITO	CARLOS ANDRES GONZALEZ GALVIS	C.C. 98.772.084
PROFESIONAL ADSCRITO	MARGARITA ROSA JARAMILLO COSSIO	C.C. 32.299.434
PROFESIONAL ADSCRITO	LUIS MIGUEL GOMEZ GOMEZ	C.C. 1.037.616.783

Por documento privado del 7 de abril de 2021, del Representante Legal, inscrito en esta Cámara de Comercio el 12 de abril de 2021, con el No. 11050 del Libro IX, se designó a:

PROFESIONAL ADSCRITO	SANTIAGO ARRAZOLA BERRIO	C.C. 1.037.636.049
----------------------	--------------------------	--------------------

Por documento privado del 28 de enero de 2020, del Representante Legal, inscrito en esta Cámara de Comercio el 28 de enero de 2020, con el No. 2178 del Libro IX, se designó a:

PROFESIONAL ADSCRITO	DANIEL JARAMILLO CADAVID	C.C. 1.152.451.369
PROFESIONAL ADSCRITO	DANIEL ESTEBAN BEDOYA	C.C. 1.214.714.742

Recibo No.: 0026237480

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eOpDDbnhvdrcaadi

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

VELASQUEZ

PROFESIONAL ADSCRITO

DANIELA PINZON PERDOMO

C.C. 1.233.691.182

REFORMAS DE ESTATUTOS

Los estatutos de la Sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO

Acta No.9 del 26/08/2020 de Asamblea
Acta No.011 del 05/10/2020 de Asamblea
Acta No.13 del 03/03/2022 de ASsamblea

INSCRIPCION

019877 08/09/2020 del L. IX
023741 21/10/2020 del L. IX
11258 08/04/2022 del L. IX

RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU

Actividad principal código CIIU: 6910

Actividad secundaria código CIIU: 7490

ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO

A nombre de la persona jurídica figura matriculado en esta Cámara de Comercio el siguiente establecimiento de comercio/sucursal o agencia:

Nombre:

TAMAYO JARAMILLO ASOCIADOS

Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia
CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL

Fecha de expedición: 15/03/2024 - 5:08:13 PM



Recibo No.: 0026237480

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eOpDDbnhvdrcaadi

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

Matrícula No.: 21-550995-02
Fecha de Matrícula: 18 de Junio de 2013
Ultimo año renovado: 2023
Categoría: Establecimiento-Principal
Dirección: Carrera 43 36 39 OFICINA 406
Municipio: MEDELLÍN, ANTIOQUIA, COLOMBIA

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLADA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN WWW.RUES.ORG.CO.

SE RECOMIENDA VERIFICAR EL PORTAL WWW.GARANTIASMOBILIARIAS.COM.CO DONDE PUEDEN OBRAR INSCRIPCIONES ADICIONALES RELATIVAS A GARANTIAS MOBILIARIAS, CONTRATOS QUE GARANTICEN OBLIGACIONES O LIMITACIONES DE LA PROPIEDAD.

TAMAÑO DE EMPRESA

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es pequeña.

Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria \$4,760,256,746.00

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU: 6910

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad,

Recibo No.: 0026237480

Valor: \$00

CÓDIGO DE VERIFICACIÓN: eOpDDbnhvdrcaadi

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a www.certificadoscamara.com y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario, contados a partir de la fecha de su expedición.

a la fecha y hora de su expedición.

Este certificado cuenta con plena validez jurídica según lo dispuesto en la ley 527 de 1999. En él se incorporan tanto la firma mecánica que es una representación gráfica de la firma del Secretario de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, como la firma digital y la respectiva estampa cronológica, las cuales podrá verificar a través de su aplicativo visor de documentos PDF.

Si usted expidió el certificado a través de la plataforma virtual, puede imprimirlo con la certeza de que fue expedido por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. La persona o entidad a la que usted le va a entregar el certificado puede verificar su contenido de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir del momento de su expedición, ingresando a www.certificadoscamara.com y digitando el código de verificación que se encuentra en el encabezado del presente documento. El certificado a validar corresponde a la imagen y contenido del certificado creado en el momento en que se generó en las taquillas o a través de la plataforma virtual de la Cámara.



SANDRA MILENA MONTES PALACIO
Vicepresidente de Registros

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

EL SECRETARIO GENERAL

En ejercicio de las facultades y, en especial, de la prevista en el artículo 11.2.1.4.59 numeral 10 del decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del decreto 1848 de 2016.

CERTIFICA

RAZÓN SOCIAL: BANCOLOMBIA S.A. podrá girar también con la denominación social Banco de Colombia S.A., pudiendo identificar sus establecimientos de comercio, productos y servicios, con el nombre comercial de BANCOLOMBIA

NIT: 890903938-8

NATURALEZA JURÍDICA: Sociedad Comercial Anónima De Carácter Privado. Entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

CONSTITUCIÓN Y REFORMAS: Escritura Pública No 388 del 24 de enero de 1945 de la Notaría 1 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). Acta de Organización del 19 de septiembre de 1944, aprobada por la Superintendencia Bancaria el 9 de diciembre del mismo año, bajo la denominación BANCO INDUSTRIAL COLOMBIANO

Escritura Pública No 527 del 02 de marzo de 1995 de la Notaría 25 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). Se protocoliza el cambio de razón social por "BANCO INDUSTRIAL COLOMBIANO S.A.", quien podrá utilizar la sigla "BIC S.A."

Escritura Pública No 633 del 03 de abril de 1998 de la Notaría 14 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). modifica su razón social a BANCOLOMBIA S.A., también podrá girar bajo la razón social BANCO DE COLOMBIA S.A. Se protocoliza el acuerdo de fusión por el cual el BANCO INDUSTRIAL COLOMBIANO S.A. absorbe al BANCO DE COLOMBIA S.A. (razón social para el año 1997), quedando este último disuelto sin liquidarse (oficio S.B. 97052104 del 18-02-1998) Así mismo, se modifica su denominación social por la de BANCOLOMBIA S.A. Además, también podrá girar bajo la razón social de BANCO DE COLOMBIA S.A.

Resolución S.B. No 0300 del 11 de marzo de 2002 la Superintendencia Bancaria aprobó la cesión parcial de los activos y pasivos de la CORPORACIÓN FINANCIERA DEL NORTE S.A. COFINORTE S. A. a BANCOLOMBIA S.A., BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. y BANCO DAVIVIENDA S.A.

Escritura Pública No 3280 del 24 de junio de 2005 de la Notaría 29 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). BANCOLOMBIA S.A. podrá girar también con la denominación social Banco de Colombia S.A., pudiendo identificar sus establecimientos de comercio, productos y servicios, con el nombre comercial de BANCOLOMBIA

Resolución S.B. No 1050 del 19 de julio de 2005 La Superintendencia Bancaria no objeta la fusión de los bancos Bancolombia S.A. y Conavi Banco Comercial y de Ahorros S.A. y de la Corporación Financiera Nacional y Suramericana S.A. Corfinsura (escindida), en la cual actuará como absorbente Bancolombia S.A.

Escritura Pública No 3974 del 30 de julio de 2005 de la Notaría 29 de MEDELLIN (ANTIOQUIA). se protocoliza la fusión en virtud de la cual la sociedad BANCOLOMBIA entidad absorbente, absorbe a las sociedades CONAVI BANCO COMERCIAL Y DE AHORROS S.A. y CORPORACIÓN FINANCIERA NACIONAL Y SURAMERICANA S.A. quedando estas últimas disueltas sin liquidarse.

Resolución S.F.C. No 0419 del 25 de febrero de 2010 La Superintendencia Financiera autoriza la cesión parcial de activos, pasivos y contratos por parte de la Compañía de Financiamiento Sufinanciamiento S.A. (cedente) a favor de Bancolombia S.A. (Cesionario)

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

Resolución S.F.C. No 1796 del 06 de noviembre de 2012, la Superintendencia Financiera de Colombia autoriza la cesión de posiciones contractuales en operaciones de compra y venta de valores, simultáneas y repo que tengan por objeto títulos TES clase B y TES denominados en UVR por parte de la sociedad comisionistas de bolsa INTERBOLSA S.A. a BANCOLOMBIA S.A.

Resolución S.F.C. No 1464 del 26 de agosto de 2014 la Superintendencia Financiera autoriza la cesión total de los activos, pasivos y contratos de FACTORING BANCOLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO como cedente a favor de BANCOLOMBIA S.A., como cesionaria.

Resolución S.F.C. No 1171 del 16 de septiembre de 2016 La Superintendencia Financiera de Colombia no objeta la fusión por absorción de Leasing Bancolombia por parte de Bancolombia, protocolizada mediante escritura pública 1124 del 30 de septiembre de 2016 Notaría 14 de Medellín

AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO: Resolución S.B. 3140 del 24 de septiembre de 2003

REPRESENTACIÓN LEGAL: El Gobierno y la administración directa del Banco estarán a cargo de un funcionario denominado Presidente, el cual es de libre nombramiento y remoción por la Junta Directiva. ARTICULO 65 Reemplazo del Presidente: En sus faltas temporales o accidentales, el Presidente del Banco será reemplazado por su suplente, si la Junta Directiva lo designa. A falta de suplente, por el vicepresidente que indique la propia Junta. En caso de falta absoluta, entendiéndose por tal la muerte, la renuncia aceptada o la remoción, la Junta Directiva deberá designar un nuevo Presidente; mientras se hace el nombramiento, la Presidencia del Banco será ejercida de la manera indicada en el inciso anterior. ARTICULO 67 FUNCIONES DEL PRESIDENTE: Son funciones del Presidente, las cuales ejercerá directamente o por medio de sus delegados, las siguientes: 1.) Ejecutar los decretos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. 2.) Crear los cargos, comités, dependencias y empleos que juzgue necesario para la buena marcha del Banco, fijarles sus funciones y suprimirlos o fusionarlos. 3.) Crear y suprimir, previo los requisitos legales, las sucursales y agencias en el territorio colombiano, necesarias para el desarrollo del objeto social. 4) Nombrar, remover y aceptar las renunciaciones a los empleados del Banco, lo mismo que fijar sus salarios y emolumentos, excepto aquellos cuyo nombramiento y remoción correspondan a la Asamblea General de Accionistas, a la Junta Directiva o al Revisor Fiscal. Todo lo anterior, lo podrá ejecutar directamente o a través de sus delegados. El presidente tendrá la responsabilidad de evaluar la gestión de los ejecutivos que le estén directamente subordinados. 5.) Resolver sobre las faltas, excusas y licencias de los empleados del Banco, directamente o a través de sus delegados. 6.) Ordenar todo lo concerniente al reconocimiento y pago de prestaciones sociales, de acuerdo con la ley y las disposiciones de la Junta Directiva. 7.) Adoptar las decisiones relacionadas con la contabilización de depreciaciones, establecimiento de apropiaciones o provisiones y demás cargos o partidas necesarias, para atender al deprecio, desvalorización y garantía del patrimonio social; método para la valuación de los inventarios y demás normas para la elaboración y presentación del inventario y el balance general, y del estado de pérdidas y ganancias, de acuerdo con las leyes, con las normas de contabilidad establecidas y las disposiciones de la Junta Directiva. 8.) Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos del Banco y de que todos los valores pertenecientes a él y los que se reciban en custodia o depósitos se mantengan con la debida seguridad. 9.) Dirigir la colocación de acciones y bonos que emite el Banco. 10.) Convocar a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva a reuniones extraordinarias. 11.) Presentar en la reunión ordinaria de la Asamblea General, un informe escrito sobre la forma como hubiere llevado a cabo su gestión con inclusión de las medidas cuya adopción recomiende a la Asamblea y presentar a ésta, conjuntamente con la Junta Directiva, el balance general, el detalle completo del estado de resultados y los demás anexos y documentos que la ley exija. Los Estados Financieros serán certificados de conformidad con la ley. Este informe contendrá, entre otros, una descripción de los riesgos inherentes a las actividades relacionadas con el Banco, y los demás aspectos relativos a la operación bancaria que sean materiales, de acuerdo con las normas vigentes. 12.) Representar al Banco ante las compañías, corporaciones y comunidades en que ésta tenga interés. 13.) Visitar la dependencia del Banco cuando lo estime conveniente. 14.) Cumplir las funciones que, en virtud de delegación de la Asamblea General o de la Junta Directiva, le sean confiadas. 15.) Dictar el reglamento general del Banco y de sus Sucursales y Agencias.

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

16.) Delegar en los comités o en los funcionarios que estime oportuno y para casos concretos, alguna o algunas de sus funciones, siempre que no sean de las que se ha reservado expresamente o de aquellas cuya delegación esté prohibida por la ley. 17.) El presidente podrá presentar proposiciones a la Asamblea General de Accionistas en todos aquellos aspectos que considere necesarios para la buena marcha de la institución. 18.) Las demás que le corresponden de acuerdo con la Ley, los estatutos o por la naturaleza del cargo Cumplir, hacer cumplir y difundir adecuadamente el Código de Buen Gobierno de la sociedad. 17.) Suministrar al mercado información oportuna, completa y veraz sobre los estados financieros y sobre el comportamiento empresarial y administrativo. 18.) Las demás que le correspondan de acuerdo con la ley, los estatutos o por la naturaleza del cargo. ARTICULO 68 Representación Legal: Para los asuntos concernientes a la Sociedad, la representación legal del Banco, en juicio y extrajudicialmente, corresponderá al Presidente y a los Vicepresidentes, quienes podrán actuar en forma conjunta o separada. Dichos representantes tienen facultades para celebrar o ejecutar, sin otras limitaciones que las establecidas en estos estatutos en cuanto se trate de operaciones que deban ser previamente autorizadas por la Junta Directiva o por la Asamblea General de Accionistas, todos los actos o contratos comprendidos dentro del objeto social o que tengan carácter simplemente preparatorio, accesorio o complementario para la realización de los fines que persigue el Banco, y los que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento del mismo. En especial pueden transigir, conciliar, arbitrar y comprometer los negocios sociales, celebrar convenciones, contratos, arreglos y acuerdos; promover o coadyuvar acciones judiciales, administrativas o contenciosas administrativas en que el Banco tenga interés o deba intervenir, e interponer todos los recursos que sean procedentes conforme a la Ley; desistir de las acciones o recursos que interponga; novar obligaciones o créditos; dar o recibir bienes en pago; constituir apoderados judiciales o extrajudiciales; delegarles facultades, revocar mandatos y sustituciones y ejecutar los demás actos que aseguren el cumplimiento del objeto social del Banco. En caso de falta absoluta o temporal del Presidente y los Vicepresidentes, tendrán la representación legal del Banco los miembros de la Junta Directiva en el orden de su designación, con excepción del director que tenga la calidad de Presidente de la Junta. PARAGRAFO PRIMERO: Dentro de las respectivas regiones y zonas, y para todos los negocios que se celebren en relación con las mismas, también tendrán la representación legal del Banco los Vicepresidentes Regionales y los Gerentes de Zona, estos últimos, respecto de la Zona a su cargo. Además, los Gerentes de las sucursales en cuanto a los asuntos vinculados a la respectiva oficina. PARAGRAFO SEGUNDO: Los Directores de las áreas jurídicas de BANCOCOLOMBIA tendrán la calidad de representantes legales del Banco. Los demás abogados que la Junta Directiva designe para el efecto, tendrán la representación legal exclusivamente para los asuntos y trámites que se surtan ante las autoridades administrativas, incluyendo la Superintendencia Financiera, y de la rama jurisdiccional del poder público. (Escritura Pública 6.290 del 27 de noviembre de 2015 Notaria 25 de Medellín)

Que figuran posesionados y en consecuencia, ejercen la representación legal de la entidad, las siguientes personas:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Juan Carlos Mora Uribe Fecha de inicio del cargo: 01/05/2016	CC - 70563173	Presidente
José Humberto Acosta Martín Fecha de inicio del cargo: 06/06/2012	CC - 19490041	Vicepresidente Financiero
Rodrigo Prieto Uribe Fecha de inicio del cargo: 25/11/2011	CC - 71739276	Vicepresidente de Riesgos
Claudia Patricia Echavarría Uribe Fecha de inicio del cargo: 13/02/2020	CC - 32141800	Vicepresidente Jurídico y Secretario General
Esteban Gaviria Vásquez Fecha de inicio del cargo: 31/05/2019	CC - 98553980	Vicepresidente de Banca Corporativa
Adriana Carolina Arismendi Vizquel Fecha de inicio del cargo: 23/05/2019	CC - 2000001594	Vicepresidente de Mercadeo
José Libardo Cruz Bermeo Fecha de inicio del cargo: 10/06/2022	CC - 71387502	Representante Legal Judicial

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Lina María Casadiego Díaz Fecha de inicio del cargo: 09/09/2022	CC - 1091669818	Representante Legal Judicial
Jenny Katherine Rojas Maldonado Fecha de inicio del cargo: 04/11/2022	CC - 1136882434	Representante Legal Judicial
Evelyne Natalia Tinjaca Villalba Fecha de inicio del cargo: 27/02/2023	CC - 1032497251	Representante Legal Judicial
Sara Espinel García Fecha de inicio del cargo: 03/08/2023	CC - 1152444036	Representante Legal Judicial
Laura Cortés Hoyos Fecha de inicio del cargo: 31/08/2023	CC - 1000751906	Representante Legal Judicial
Juan Esteban Ríos Narváez Fecha de inicio del cargo: 10/01/2024	CC - 1214714564	Representante Legal Judicial
María Adelaida Posada Posada Fecha de inicio del cargo: 26/08/2005	CC - 42775528	Representante Legal Judicial
Carmen Helena Farías Gutiérrez Fecha de inicio del cargo: 15/09/2005	CC - 52145340	Representante Legal Judicial
Diana Cristina Carmona Valencia Fecha de inicio del cargo: 01/12/2005	CC - 43581923	Representante Legal Judicial
Nancy Hoyos Aristizabal Fecha de inicio del cargo: 01/12/2005	CC - 43751805	Representante Legal Judicial
Claudia Celmira Quintero Tabares Fecha de inicio del cargo: 01/12/2005	CC - 52040173	Representante Legal Judicial
María Fernanda Durán Cardona Fecha de inicio del cargo: 01/12/2005	CC - 66862097	Representante Legal Judicial
César Augusto Hurtado Gil Fecha de inicio del cargo: 15/05/2006	CC - 98555098	Representante Legal Judicial
Jorge Alberto Pachón Suárez Fecha de inicio del cargo: 17/08/2006	CC - 79433590	Representante Legal Judicial
Néstor Renne Pinzón Pinzón Fecha de inicio del cargo: 17/08/2006	CC - 79691062	Representante Legal Judicial
Margarita Silvana Pájaro Vargas Fecha de inicio del cargo: 12/06/2009	CC - 22462701	Representante Legal Judicial
Sergio Gutiérrez Yepes Fecha de inicio del cargo: 23/09/2009	CC - 8163100	Representante Legal Judicial
Juan Carlos Candil Hernández Fecha de inicio del cargo: 24/03/2010	CC - 72276809	Representante Legal Judicial
Sandra Patricia Oñate Díaz Fecha de inicio del cargo: 18/05/2010	CC - 22519406	Representante Legal Judicial
Diana Alejandra Herrera Hincapié Fecha de inicio del cargo: 07/04/2011	CC - 44007268	Representante Legal Judicial
Alejandro Bravo Martínez Fecha de inicio del cargo: 07/04/2011	CC - 94062843	Representante Legal Judicial
Karen Tatiana Mejía Guardias Fecha de inicio del cargo: 25/05/2011	CC - 57461965	Representante Legal Judicial

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Gonzalo Mario Vásquez Alfaro Fecha de inicio del cargo: 13/07/2011	CC - 72290576	Representante Legal Judicial
Andrea Marcela Zúñiga Muñoz Fecha de inicio del cargo: 21/09/2011	CC - 52339125	Representante Legal Judicial
Luz Maria Arbelaez Moreno Fecha de inicio del cargo: 21/06/2012	CC - 33816318	Representante Legal Judicial
Isabel Cristina Ospina Sierra Fecha de inicio del cargo: 11/10/2012	CC - 39175779	Representante Legal Judicial
Martha María Lotero Acevedo Fecha de inicio del cargo: 11/10/2012	CC - 43583186	Representante Legal Judicial
Juan David Gaviria Ayora Fecha de inicio del cargo: 19/12/2013	CC - 1130679175	Representante Legal Judicial
Maria Helena Garzón Campo Fecha de inicio del cargo: 19/12/2013	CC - 66821735	Representante Legal Judicial
Ericson David Hernández Rueda Fecha de inicio del cargo: 27/02/2014	CC - 1140818438	Representante Legal Judicial
Doris Adriana Prieto Rodríguez Fecha de inicio del cargo: 27/02/2014	CC - 20369716	Representante Legal Judicial
Nancy Patricia Sánchez Sona Fecha de inicio del cargo: 27/02/2014	CC - 52020260	Representante Legal Judicial
Monica Yamile Díaz Manrique Fecha de inicio del cargo: 26/08/2014	CC - 53038140	Representante Legal Judicial
Jessica Armenta García Fecha de inicio del cargo: 23/06/2015	CC - 1032390777	Representante Legal Judicial
Andres Felipe Fetiva Rios Fecha de inicio del cargo: 23/06/2015	CC - 79972909	Representante Legal Judicial
Cristina Rúa Ortega Fecha de inicio del cargo: 25/02/2016	CC - 1128428121	Representante Legal Judicial
Sandra Milena Orjuela Velásquez Fecha de inicio del cargo: 25/02/2016	CC - 52430144	Representante Legal Judicial
Diego Alejandro Uessler Mora Fecha de inicio del cargo: 02/11/2016	CC - 1013598420	Representante Legal Judicial
Luis Miguel Aldana Duque Fecha de inicio del cargo: 02/11/2016	CC - 80101002	Representante Legal Judicial
Carolina Machado Ospina Fecha de inicio del cargo: 03/10/2017	CC - 1036600785	Representante Legal Judicial
Jairo Hernán Carvajal Saldarriaga Fecha de inicio del cargo: 08/03/2018	CC - 71386826	Representante Legal Judicial
Manuel Felipe Velandia Pantoja Fecha de inicio del cargo: 08/03/2018	CC - 80871944	Representante Legal Judicial
Viviana Sirley Monsalve Cervantes Fecha de inicio del cargo: 03/07/2018	CC - 32240120	Representante Legal Judicial
Darío Alberto Gómez Galindo Fecha de inicio del cargo: 03/07/2018	CC - 79786323	Representante Legal Judicial

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Juan Esteban Saldarriaga Tamayo Fecha de inicio del cargo: 06/08/2018	CC - 71260831	Representante Legal Judicial
Juan Manuel Franco Iriarte Fecha de inicio del cargo: 05/10/2018	CC - 1140847694	Representante Legal Judicial
Diana Marcela Páez Lozano Fecha de inicio del cargo: 05/10/2018	CC - 43601262	Representante Legal Judicial
Yohanna Paola Navas Méndez Fecha de inicio del cargo: 27/02/2019	CC - 60391528	Representante Legal Judicial
Jennifer Andrea García Giraldo Fecha de inicio del cargo: 30/10/2019	CC - 1037577944	Representante Legal Judicial
Laura Tatiana Lozano Vásquez Fecha de inicio del cargo: 30/10/2019	CC - 1110560160	Representante Legal Judicial
Sergio Andrés Barón Méndez Fecha de inicio del cargo: 30/10/2019	CC - 79954939	Representante Legal Judicial
Milton Jair Castellanos Rincón Fecha de inicio del cargo: 30/10/2019	CC - 80492059	Representante Legal Judicial
Laura Hoyos Isaza Fecha de inicio del cargo: 26/12/2019	CC - 1037616570	Representante Legal Judicial
Laura Restrepo Bustamante Fecha de inicio del cargo: 13/03/2020	CC - 1017165425	Representante Legal Judicial
Juan Sebastian Holguin Velásquez Fecha de inicio del cargo: 04/06/2020	CC - 1144091143	Representante Legal Judicial
Laura García Posada Fecha de inicio del cargo: 07/07/2021	CC - 1214715728	Representante Legal Judicial
Laura Fernanda Quiroga Rodríguez Fecha de inicio del cargo: 03/09/2021	CC - 1032471113	Representante Legal Judicial
Daniela Rueda De Los Ríos Fecha de inicio del cargo: 03/09/2021	CC - 1152455396	Representante Legal Judicial
Jessica Marcela Rengifo Guerrero Fecha de inicio del cargo: 27/01/2022	CC - 1107048218	Representante Legal Judicial
Jorge Humberto Ospina Lara Fecha de inicio del cargo: 06/08/2015	CC - 15426697	Vicepresidente Tecnología (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2022091202-000 del día 2 de mayo de 2022, que con documento del 18 de marzo de 2022 renunció al cargo de Vicepresidente Tecnología y fue aceptada por la Junta Directiva Acta No. 2992 del 18 de marzo de 2022. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Julian Mora Gomez Fecha de inicio del cargo: 29/02/2024	CC - 71762472	Vicepresidente Corporativo
Enrique Ignacio González Bacci Fecha de inicio del cargo: 10/07/2015	CC - 8748965	Vicepresidente de Gestión de lo Humano
Mary Luz Pérez López Fecha de inicio del cargo: 08/10/2021	CC - 43618593	Gerente de Zona Sur
Sergio David Correa Díaz Fecha de inicio del cargo: 10/12/2021	CC - 71775243	Gerente de Zona Occidente
Olga Elena Posada Hurtado Fecha de inicio del cargo: 22/12/2022	CC - 43548044	Director Jurídico de Procesos
Andrés Puyo Mesa Fecha de inicio del cargo: 18/01/2013	CC - 98545111	Gerente de Zona Atlántico
Felipe Ramirez Amaya Fecha de inicio del cargo: 29/02/2024	CC - 79790813	Vicepresidente de Tesorería
Diofanor Bayona Ortiz Fecha de inicio del cargo: 06/07/2016	CC - 88143750	Gerente de Zona Banca de Personas y Pymes Región Centro Zona 16 Bucaramanga
Jaime Alberto Villegas Gutiérrez Fecha de inicio del cargo: 11/11/2016	CC - 80407282	Vicepresidente de Servicios Corporativos
Juan Carlos Salazar Acosta Fecha de inicio del cargo: 27/03/2018	CC - 70566109	Gerente de Banca Personal y Pyme Región Antioquia Zona 1 Centro (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2022091210-000 del día 2 de mayo de 2022, que con documento del 18 de marzo de 2022 renunció al cargo de Gerente de Banca Personal y Pyme Región Antioquia Zona 1 Centro y fue aceptada por la Junta Directiva Acta No. 2992 del 18 de marzo de 2022. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Iván Alberto Marín De León Fecha de inicio del cargo: 14/08/2018	CC - 73107562	Vicepresidente Banca de Personas y Pymes Región Bogotá y Sabana
Martha Cecilia Vásquez Arango Fecha de inicio del cargo: 14/08/2018	CC - 22579932	Vicepresidente Regional Banca de Personas y Pymes Región Caribe
Edgar Augusto Pinzón Triana Fecha de inicio del cargo: 23/08/2016	CC - 93385435	Gerente de Zona Tolima Banca de Personas y Pymes Región Centro

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Juan Pablo Barbosa Valderrama Fecha de inicio del cargo: 27/01/2022	CC - 79980292	Gerente de Zona Orinoquía y Amazonía
Carlos Alberto Chacón Vera Fecha de inicio del cargo: 13/06/2018	CC - 91263007	Gerente de Zona Santander Banca Personas y Pymes
Mauricio Botero Wolff Fecha de inicio del cargo: 05/01/2023	CC - 71788617	Vicepresidente de Servicios para Clientes y Empleados
Juan Camilo Vélez Arango Fecha de inicio del cargo: 09/06/2023	CC - 71788574	Vicepresidente de Sufi
Alba Lucia Nieto Gallego Fecha de inicio del cargo: 14/09/2017	CC - 24367646	Gerente de Zona Banca de Personas y Pymes Bogotá y Sabana
Juan Miguel Ruíz De Villalba Flórez Fecha de inicio del cargo: 28/04/2016	CC - 71339001	Gerente Preferencial Antioquia Banca de Personas y Pymes
Isabel Cristina Gomez Briñez Fecha de inicio del cargo: 24/02/2022	CC - 52058358	Gerente de Zona Sierra Nevada Banca de Personas y Pymes Región Caribe
Felix Ramon Cardenas Solano Fecha de inicio del cargo: 20/12/2013	CC - 12132728	Gerente de Zona Surcolombiana Banca de Personas y Pymes Región Centro
Farith Torcorama Lizcano Reyes Fecha de inicio del cargo: 20/12/2013	CC - 60348636	Gerente de Zona Norte de Santander Banca de Personas y Pymes Región Centro
Fernando Antero Bedoya Rivera Fecha de inicio del cargo: 23/01/2014	CC - 98557727	Gerente de Zona Suroeste y Chocó (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2022091200-000 del día 2 de mayo de 2022, que con documento del 18 de marzo de 2022 renunció al cargo de Gerente de Zona Suroeste y Chocó y fue aceptada por la Junta Directiva Acta No. 2992 del 18 de marzo de 2022. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Luz María Velásquez Zapata Fecha de inicio del cargo: 25/04/2019	CC - 43543420	Vicepresidente de Personas, Pymes y Empresas
Tatiana Paola López Cabrera Fecha de inicio del cargo: 06/08/2019	CC - 22786900	Gerente de Zona Cartagena Banca Personas y Pymes
Maria Antonieta Restrepo Hurtado Fecha de inicio del cargo: 13/08/2015	CC - 42888544	Gerente Zona Norte Banca Personas y Pymes Antioquia
Santiago López Betancur Fecha de inicio del cargo: 09/04/2021	CC - 8125238	Vicepresidente Banca de Personas y Pymes Región Antioquia

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Juan Sebastián Ruíz Restrepo Fecha de inicio del cargo: 10/08/2023	CC - 1128266948	Vicepresidente Regional de Personas y Pymes Región Sur
Lucas Ochoa Garcès Fecha de inicio del cargo: 11/05/2017	CC - 71686792	Vicepresidente de Riesgos Colombia
María Teresa Díez Castaño Fecha de inicio del cargo: 01/02/2017	CC - 66828920	Vicepresidente de Auditoría Interna Colombia (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2020053116-000 del día 2 de abril de 2020, que con documento del 25 de febrero de 2020 renunció al cargo de Vicepresidente de Auditoría Interna Colombia y fue aceptada por la Junta Directiva en Acta No. 2959 del 25 de febrero de 2020. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Cipriano López González * Fecha de inicio del cargo: 16/01/2020	CC - 71748388	Vicepresidente Corporativo de Innovación y Transformación Digital
Hernando Manzano Escobar Fecha de inicio del cargo: 10/11/2023	CC - 94411934	Gerente de Zona Banca Personas y Pymes Cauca y Nariño
Alba Inés Arzayus Gómez Fecha de inicio del cargo: 13/03/2020	CC - 31174889	Gerente de Zona Personas y Pymes Valle
Roberto Matuk Bertolotto Fecha de inicio del cargo: 07/06/2017	CC - 80420669	Gerente de Zona Banca Personas y Pymes Región Bogotá Gerenciamiento Pyme Especializado 2 (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2019167711-001 del día 4 de diciembre de 2019, que con documento del 21 de octubre de 2019 renunció al cargo de Gerente de Zona Banca Personas y Pymes Región Bogotá Gerenciamiento Pyme Especializado 2 y fue aceptada por la Junta Directiva en Acta 2954 del 21 de octubre de 2019. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Alfredo Sanmiguel Jiménez Fecha de inicio del cargo: 07/06/2017	CC - 79568413	Gerente de Zona Banca de Personas y Pymes Región Bogotá Zona Centro
Javier Humberto Alarcón Botero Fecha de inicio del cargo: 14/06/2017	CC - 8734296	Gerente de Zona Banca de Personas y Pymes Región Bogotá Gerenciamiento Especializado Pyme 1 (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2019167709-001 del día 4 de diciembre de 2019, que con documento del 21 de octubre de 2019 renunció al cargo de Gerente de Zona Banca Personas y Pymes Región Bogotá Gerenciamiento Especializado Pyme 1 y fue aceptada por la Junta Directiva en Acta 2954 del 21 de octubre de 2019. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Maria Elvira Ayure Acevedo Fecha de inicio del cargo: 06/03/2019	CC - 51990398	Gerente de Zona Banca de Personas y Pymes Región Bogotá Zona Oriente
Julián Gomez Herrera Fecha de inicio del cargo: 31/05/2017	CC - 18592804	Gerente de Zona Banca de Personas y Pymes Eje Cafetero Sur
Ricardo Cantor Reyes Fecha de inicio del cargo: 07/03/2019	CC - 79560408	Gerente de Zona Banca de Personas y Pymes Región Bogotá Zona Norte
Juan Pablo Arango Zuluaga Fecha de inicio del cargo: 19/07/2017	CC - 10033913	Gerente de Zona Eje Cafetero Norte
German Barbosa Diaz Fecha de inicio del cargo: 01/08/2017	CC - 79489963	Gerente de Zona Banca de Personas y Pymes Boyacá y Casanare
Juan José Bonilla Londoño Fecha de inicio del cargo: 10/08/2018	CC - 76318190	Gerente de Zona Banca de Personas y Pymes Región Bogotá Zona Occidente

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Luis Ignacio Gomez Moncada Fecha de inicio del cargo: 01/02/2018	CC - 98668588	Vicepresidente Banca Inmobiliaria y Constructor (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2023107485-000 del día 5 de octubre de 2023 que con documento del 22 de agosto de 2023 renunció al cargo de Vicepresidente Banca Inmobiliaria y Constructor y fue aceptada por la Junta Directiva Acta No. 3010 del 22 de agosto de 2023. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Sandra Patricia Contreras Rangel Fecha de inicio del cargo: 15/03/2018	CC - 27633467	Gerente Nacional de Conciliación con Clientes Empresas y Gobierno
Antonio Carlos Buelvas Pérez Fecha de inicio del cargo: 13/06/2017	CC - 78753169	Gerente de -Zona Sinu y Sabana
Liliana Patricia Vasquez Uribe Fecha de inicio del cargo: 25/04/2019	CC - 30313894	Vicepresidente de Desarrollo de Productos y Canales
David Alejandro Botero López Fecha de inicio del cargo: 04/04/2023	CC - 71787021	Vicepresidente de Leasing, Renta y Uso
Carolina Moreno Moreno Fecha de inicio del cargo: 31/05/2019	CC - 52380910	Gerente de Conciliación y Cobranza Zona Centro
Mauricio Andrés Siple Licona Fecha de inicio del cargo: 01/04/2022	CC - 73185645	Gerente de Conciliación y Cobranza Zona Sur
Santiago Lozano Bolívar Fecha de inicio del cargo: 04/06/2021	CC - 1037579506	Gerente de Conciliación y Cobranza Zona Antioquia
Olga Elena Osorio Gómez Fecha de inicio del cargo: 07/06/2019	CC - 32729094	Gerente de Conciliación y Cobranza Zona Caribe
Alexander Gutiérrez Abdallah Fecha de inicio del cargo: 04/06/2019	CC - 79946671	Gerente de Conciliación y Cobranza Zona Bogotá

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Jorge Alberto Arango Espinosa Fecha de inicio del cargo: 20/06/2019	CC - 98547135	Vicepresidente de Gestión de Inversiones (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2022068307-000 del día 30 de marzo de 2022, que con documento del 22 de febrero de 2022 renunció al cargo de Vicepresidente de Gestión de Inversión y fue aceptada por la Junta Directiva Acta No. 2991 del 22 de febrero de 2022. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Luis Miguel Zapata Herrera Fecha de inicio del cargo: 20/06/2019	CC - 1037579339	Vicepresidente de Ecosistemas
Jairo Andrés Sossa Romero Fecha de inicio del cargo: 07/11/2019	CC - 79888115	Vicepresidente Comercial Leasing Renta y Uso
María Camila Plata Pérez Fecha de inicio del cargo: 05/12/2019	CC - 52996832	Gerente de zona Empresas Bogotá 1
Patricia Berenice Álvarez García Fecha de inicio del cargo: 23/12/2019	CC - 32730092	Vicepresidente de Gobierno Salud, Educación y Servicios Financieros
Juan Carlos Jaramillo Saldarriaga Fecha de inicio del cargo: 23/12/2019	CC - 94460823	Vicepresidente Negocios Empresariales
Rafael Augusto Martínez Padilla Fecha de inicio del cargo: 23/12/2019	CC - 80758408	Gerente de Zona Bogotá, Centro y Eje Cafetero
Sara Mejía Uribe Fecha de inicio del cargo: 23/12/2019	CC - 1128404164	Gerente de Zona Antioquia y Caribe (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2023093707-000 del día 31 de agosto de 2023 que con documento del 25 de julio de 2023 renunció al cargo de Gerente de Zona Antioquia y Caribe y fue aceptada por la Junta Directiva Acta No. 3009 del 25 de julio de 2023. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Andrés Felipe Márquez Villaquiran Fecha de inicio del cargo: 30/12/2019	CC - 94060266	Gerente de Zona Empresas Sur

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Nicolás Celis Salazar Fecha de inicio del cargo: 30/12/2019	CC - 80198853	Gerente de Zona Empresas Centro
Liliana Margarita Valle Pimentel Fecha de inicio del cargo: 30/12/2019	CC - 52864659	Gerente de Zona Empresas Bogotá 3
Alejandro Villegas Calero Fecha de inicio del cargo: 30/12/2019	CC - 6384456	Gerente de Zona Bogotá Gobierno y Servicios Financieros
Carlos Andrés Vélez Posada Fecha de inicio del cargo: 09/04/2021	CC - 71748583	Gerente de Zona Antioquia 2
Andrea Carolina Medina Brando Fecha de inicio del cargo: 30/12/2019	CC - 40046203	Vicepresidente Comercial Agro, Manufactura y bienes de consumo
Alejandro Marin Restrepo Fecha de inicio del cargo: 30/12/2019	CC - 71788131	Gerente de Zona Empresas Antioquia 1
Maria Juliana Mora Sarria Fecha de inicio del cargo: 30/12/2019	CC - 31571662	Vicepresidente Comercial Infraestructura y Recursos Naturales
Yesid Darío Corredor Issa Fecha de inicio del cargo: 09/04/2021	CC - 79950139	Gerente de Zona empresas Bogotá 2
Juan Manuel Hernandez Forst Fecha de inicio del cargo: 16/01/2020	CC - 15349723	Vicepresidente Comercial Grandes Corporativos
Juan Sebastian Barrientos Saldarriaga Fecha de inicio del cargo: 31/01/2020	CC - 98663578	Director Jurídico de Negocios Corporativos (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2020298208-000 del día 11 de diciembre de 2020, que con documento del 27 de octubre de 2020 renunció al cargo de Director Jurídico de Negocios Corporativos y fue aceptada por la Junta Directiva en Acta 2971 del 27 de octubre de 2020. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Gustavo Adolfo Duque Mejía Fecha de inicio del cargo: 02/04/2020	CC - 94446269	Vicepresidente Control Financiero
José Mauricio Rodríguez Ríos Fecha de inicio del cargo: 24/09/2020	CC - 71729108	Vicepresidente Corporativo de Auditoría
María Adelaida Restrepo Velez Fecha de inicio del cargo: 05/03/2024	CC - 43873630	Directora Jurídica de Finanzas y Mercado de Capitales
Jaime Alberto López Mejía Fecha de inicio del cargo: 09/06/2023	CC - 71381490	Gerente de Zona Suroriente y Magdalena Medio
Diego Andrés Ramirez Navarrete Fecha de inicio del cargo: 08/10/2021	CC - 80540293	Gerente de Zona Suroccidente Bogotá y Sabana

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
María Clara Ramírez Tobón Fecha de inicio del cargo: 08/10/2021	CC - 39786843	Gerente de Zona Preferencial Bogotá
Edgar Giovanni Niño Gomez Fecha de inicio del cargo: 02/12/2021	CC - 79685065	Gerente de Zona Industrial Bogotá y Sabana
Carlos Andrés Vivas Jiménez Fecha de inicio del cargo: 02/12/2021	CC - 94446140	Gerente de Zona Cali 2 (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2023035271-000 del día 4 de abril de 2023 que con documento del 21 de febrero de 2023 renunció al cargo de Gerente de Zona Cali 2 y fue aceptada por la Junta Directiva Acta No. 3003 del 21 de febrero de 2023. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Eduardo Uribe Ordoñez Fecha de inicio del cargo: 26/01/2022	CC - 19472098	Gerente de Zona de Otras Regiones (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2023025558-000 del día 10 de marzo de 2023 que con documento del 24 de enero de 2023 renunció al cargo de Gerente de Zona de Otras Regiones y fue aceptada por la Junta Directiva Acta No. 3002 del 24 de enero de 2023. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Pablo Andrés De Armas Mendoza Fecha de inicio del cargo: 03/03/2022	CC - 72260209	Gerente de zona Empresas Caribe
Olga Elena Posada Hurtado Fecha de inicio del cargo: 03/03/2022	CC - 43548044	Directora Jurídica Societaria y Corporativa
José Fernando Arismendi Uribe Fecha de inicio del cargo: 02/05/2022	CC - 71362128	Gerente de Zona Suroeste BPP Antioquia
Claudia Patricia Ramos Ocampo Fecha de inicio del cargo: 02/05/2022	CC - 43473211	Gerente de Zona Centro BPP Antioquia
Álvaro Ernesto Carmona Ruíz Fecha de inicio del cargo: 22/09/2022	CC - 79687906	Vicepresidente de Servicios de TI

Certificado Generado con el Pin No: 8863305726943022

Generado el 01 de abril de 2024 a las 16:42:32

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Luis Alfonso Diez Parra Fecha de inicio del cargo: 10/03/2023	CC - 98563513	Gerente Regional Nacional
Jorge Eduardo Andrade Yances Fecha de inicio del cargo: 10/03/2023	CC - 73136784	Gerente Regional Nacional
Luis Alberto Guerrero Villacorte Fecha de inicio del cargo: 04/04/2023	CC - 94301348	Gerente de Zona Cali
Claudia Marcela Lopez Lopez Fecha de inicio del cargo: 04/04/2023	CC - 41929034	Gerente de Zona Preferencial Sur
Diego Fernando Mejía Sierra Fecha de inicio del cargo: 09/06/2023	CC - 98665404	Vicepresidente Regional Banca de Personas y Pymes Región Centro
Felipe Paredes Conto Fecha de inicio del cargo: 19/10/2023	CC - 79959366	Gerente de Zona Corporativo y Caribe
Gabriel Felipe González Tabares Fecha de inicio del cargo: 07/12/2023	CC - 71372000	Vicepresidente de Distribución y Gestión.
Ricardo Mauricio Rosillo Rojas Fecha de inicio del cargo: 26/02/2024	CC - 80417151	Vicepresidente Corporativo de Negocios
Federico Suárez Mesa Fecha de inicio del cargo: 29/02/2024	CC - 71786340	Vicepresidente Banca Inmobiliaria y Constructor

Natalia Guerrero Ramirez

**NATALIA CAROLINA GUERRERO RAMÍREZ
SECRETARIA GENERAL**

"De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece en este texto tiene plena validez para todos los efectos legales."