

Nos acompañan en este momento el señor David Abella, gerente de Relacionamento Humano y el señor Julio César Ladino, gerente líder de CRM para Bogotá y la Sabana de Bancolombia. Para complementar el tema de desarrollo laboral enmarcado en su programa de “Bancolombia para todos”. Bienvenidos.

>>**David Abella:** Muy buenas tardes. Julio César, buenas tardes. Hoy nos tocó compartir escenario con Julio lo cual para mí es un honor, un honor porque él tiene todos los pergaminos y todo el reconocimiento de nuestra institución, mucho más que nosotros en las áreas que manejamos.

Yo soy David Abella, soy gerente de Relacionamento Humano o de gestión de lo humano del Grupo Bancolombia. Cuando nos invitaron a presentar esta ponencia, realmente tuvimos bastantes dudas en estar acá, y se los digo con humildad, se los digo con sinceridad, estamos muy crudos en estos procesos de inclusión. Bancolombia si bien tiene ejemplos, y vamos a hablar de algunos de ellos, en temas de inclusión, todavía estamos empezando un proceso dentro de nuestra organización, un proceso que si bien estos ejemplos pueden ser anteriores, ya la estructuración como proyecto y adicionalmente como oportunidad de inclusión dentro de nuestros valores corporativos, es hasta ahora un inicio.

Cómo comienza esto, Bancolombia realmente desde el año 2008 está en Pacto Global, el Pacto Global de Naciones Unidas y les puedo garantizar y comentar que ahí empezó la inclusión, porque quien nos presentó la solicitud finalmente de que empezáramos con esto fue el sindicato, ellos fueron los que en una reunión, recuerdo en Medellín, nos hicieron a la administración la propuesta, bueno, por qué no evalúan ustedes ingresar al Pacto Global, y ahí empieza la inclusión, con acciones como esa, el respeto a las organizaciones sindicales.

Y a partir de eso, nosotros empezamos un análisis de esa decisión, los impactos en el manejo, las responsabilidades, y decidimos entrar a Pacto Global de Naciones Unidas desde el año 2008, y eso nos ha conllevado a una serie de responsabilidades y una serie de exigencias, que inclusive, ya por segundo año consecutivo Bancolombia logró estar en el índice Dow Jones de sostenibilidad. Para quienes no lo conocen, es un índice bursátil de la Bolsa de Nueva York que ranquea a las empresas en sostenibilidad, muy exigente, de muchísima gestión dentro de la organización, pero que definitivamente nos ha permitido avanzar en estos procesos, cuando empiezan a compararte con otras empresas, cuando ya empiezan a mirarte los inversionistas como parte de esa inversión, los temas de

sostenibilidad e inclusión nos permite exigirnos a nosotros mismos para poder avanzar dentro de estas propuestas.

En el año, hace tres años, en el año 2010-2011 hubo un cambio de administración, eso también impactó mucho a la organización, entra Carlos Raúl Yepes como nuevo presidente del Grupo Bancolombia y desde el primer momento, desde el primer momento empezó a cambiar nuestro modelo cultural. Si bien el Grupo Bancolombia llevaba muchos años en el cual el reconocimiento, los éxitos, los resultados, el nivel accionario, etcétera, se había dado de forma adecuada, sentíamos que teníamos que basarnos en eso para avanzar a una nueva, un nuevo modelo, un nuevo modelo de sostenibilidad.

Y lo decimos con humildad pero también con terror lo que les voy a decir, y creo que el juicio ustedes también lo pueden tener, ahora, la primera vez que yo dije me fue difícil decirlo, ahora lo digo con mayor facilidad, pero con mayor responsabilidad. Cuál es el juicio que tiene la sociedad de los bancos, y estoy seguro que pasan los adjetivos o los juicios de ladrones, agiotistas, trabajan con la plata del pobre, no le prestan más que a los ricos, siempre ganan con la letra menuda, miren el nivel de utilidad que se ganan con mi plata y miren el servicio que prestan.

Y eso son suaves, les aseguro que son de mayor calibre los que sentimos y vemos cada día, y no nos ayuda lo que está pasando en el mundo, la crisis financiera de hace tres años profundizó esos juicios, tanto que generó inclusive movimientos sociales como el de Occupy Wall Street o el Movimiento de los Indignados a nivel mundial, y eso demostraba claramente que los bancos no teníamos una oportunidad a menos que cambiáramos de hacer las cosas, una oportunidad en el tiempo, porque iban a llegar muchos actores diferentes a cambiar lo que, o a hacer lo que nosotros estamos haciendo.

Los políticos, que tampoco tienen buena reputación, interesados en eso se montan, obviamente, en eso a generar regulaciones mucho más fuertes, y a generar pues obviamente impactos en los temas regulatorios con el fin de que estas entidades sean ajustadas aún más. Y frente a todo ello, todo ese ambiente, nosotros quisimos hacer una propuesta diferenciadora, y por eso decidimos, por ahora, y lo digo también como proyecto porque eso estamos en ese proceso, ponerle el alma, estamos poniendo el alma, hasta ahora. No es con el alma, esperemos que lleguemos allá, porque tenemos que cambiar toda una organización por dentro, y lo primero que decidimos fue cambiar toda nuestra cultura.

Esta va a ser la única diapositiva que voy a explicar con mayor detenimiento, todas las demás, que son las 16 diapositivas, está todo el proceso que nosotros hemos llevado

dentro de la organización frente al tema de inclusión, frente a los temas de procesos incluyentes y ajustes que hemos hecho. Pero les muestro nuestro mapa de cultura, porque de ahí parte el cambio, yo escuchaba hace un momento a varios de los conferencistas, tenemos que cambiar la cultura, tenemos que cambiar el chip, tenemos que cambiar las personas, tenemos que cambiar los juicios, y así lo decidimos.

Es así como en el año 2011 nos reunieron a todos los equipos, a un equipo directivo de la organización, a la cúpula de la organización, durante cerca de seis meses a hacer un programa que lo veía hace un momento, y Camilo nos lo decía, básico, de por ejemplo aprender a conversar. Sí, a los ejecutivos del Grupo Bancolombia, a presidentes, vicepresidentes, a entendernos, a conversar, a manejar los juicios, a respetar la opinión del otro, a ser incluyentes. ¿Y todo eso con qué fin? Mejorar nuestras competencias para poder tener una propuesta frente a eso que estábamos viendo de sostenibilidad de un negocio.

Y ahí entró este mapa de cultura, nosotros en el centro lo que queremos es ser una organización en crecimiento, no vamos a dejar de crecer, tampoco de ser rentables, debemos ser eficientes, sostenible en el tiempo, pero basada en las personas, y ahí viene la diferencia, no basada en los resultados, no basado en las utilidades, no basado en el producto, no basado en la calidad, sino basada en seres humanos.

Y ese proceso, que es largo, estamos hasta ahora en el segundo año, todavía, todavía nos falta mucho acompañamiento, todo lo que ustedes pueden vivir como usuarios y como clientes de nuestra institución, sentimos que nos falta. Ha venido avanzando gracias a que cambiamos como aparece en diferentes partes en el siguiente círculo, la estrategia, las personas, los procesos y la estructura.

En personas qué hicimos, estamos haciendo un esfuerzo muy grande por mejorar las competencias de nuestros líderes, en esos temas tan básicos como conversar bien, como respetar la opinión del otro, como inclusión. Los productos, la estrategia, nuestra visión es muy sencilla, queremos una banca más humana, una banca más humana, esa es la estrategia, ya las acciones que hagamos es parte de lo que vamos a comentar aquí muy rápidamente.

La estructura, estamos acostumbrados a estructuras absolutamente rígidas, absolutamente orientadas a la necesidad de la empresa y no a la necesidad de nuestros empleados y clientes. Por eso nuestra área ya no se llama gestión humana, ya no se llama recursos humanos, se llama gestión del humano, y eso es un cambio.

Y de ahí en adelante estamos moviendo todo, por ejemplo, el área de bienestar o el área de compensación y beneficios, borrar, esa área se llama ahora calidad de vida, que acompaña procesos de mejoramiento en calidad de vida. El área de selección y desarrollo, es el área de elección porque el que quiere trabajar en Bancolombia también elige trabajar en Bancolombia, no solo el banco decidiendo a quién contrata.

En fin, muchos temas en estructura se cambiaron, creamos un comité para el cliente, de servicio para el cliente, un comité en el cual única y exclusivamente está orientado para escuchar todo lo que le está pasando al cliente, lo preside el propio presidente. Creamos el día del cliente, día en que toda la administración se fue a estar acompañando los procesos de los clientes, estar con los clientes.

La próxima semana tenemos el día de la venta responsable, nos cansamos del juicio, porque es que si uno sigue aceptando los juicios vive con ellos, si uno sigue justificándose va a seguir viviendo con ellos, o nos cansamos de ese tema de que a uno le meten los productos financieros, no los necesito, me los meten. Estamos cambiando y estamos creando una conciencia. El próximo martes es todo el día dedicados a la venta responsable.

Y en fin, empezamos a cambiar los valores, por ejemplo, en valores compartidos, fíjense que ya somos un grupo financiero respetuoso, cálido, cercano e incluyente, cuando un valor corporativo es la inclusión, queda uno amarrado, lo declara, frente a eso lo único que vienen son exigencias. Y en esos temas de inclusión, les puedo contar que hemos ido avanzando, y lo digo nuevamente como empecé hace un momento, todavía nos falta muchísimo, somos una organización que tenemos directos 32,000 empleados, indirectos cerca de 10,000 más, tenemos operación regional, y nuestros temas de inclusión, los datos que ustedes verán en la presentación, lo pasaré muy rápido, solo llegan hasta 122 personas.

Cuando uno escucha las historias que escuchamos esta mañana, nos falta muchísimo, pero lo decidimos hacer, y lo decidimos hacer gracias a que también hay un concurso cultural, la empresa se ha preparado culturalmente para cambiar el chip que ustedes estaban diciendo esta mañana. Si uno no logra cambiar ese chip, a uno le pueden hacer todas las presentaciones que quieran y jamás lograré avanzar en que eso produzca un efecto.

Yo me imagino, espero no equivocarme, cuando ustedes lleguen mañana a sus empresas, “estuvimos en una conferencia increíbles, buenísimas, de inclusión, señor gerente general,

venga que quiero hacer un programa de inclusión”, “mire, no me moleste en ese momento, ahorita no tengo tiempo, miren todos los temas que tengo que hacer, de resolver, de producción, de calidad, de mercadeo, etcétera”. O de pronto nos dice, “sí, sí, sí, hágalo, pero no me lo mande a mí, a mi no me lo mande, vea a ver usted cómo lo maneja”.

Y ahí es donde viene del tema cultural, nosotros hemos hecho un esfuerzo muy grande para ese cambio cultural, y nosotros también dentro de ese manejo cultural hemos tratado de que esto no se vuelva una bandera, ni mucho menos un tema de logo, ni un tema de estarlo sacando pecho por este tema, no, nosotros hacemos desde la convicción. Nuestra definición de inclusión es que todos somos importantes, así de sencillo.

Cuando decimos explíquenos el valor de la inclusión, todos somos importantes, por eso Bancolombia es para todos y eso nos permitió avanzar en muchos programas, y de las, en esta corta experiencia que llevamos, una de las grandes fortalezas de esto es dejarse acompañar por las empresas que aparecen, esta mañana, apoyando estos temas, o por quienes ustedes consideren, pero que sean expertos, nosotros nos hemos dejado acompañar y eso nos ha facilitado.

Y adicionalmente, decidir, como lo decía Camilo Leyva de la agencia de publicidad, hacerlo porque nunca vamos a estar listos, esa discusión, que si estamos listos, que si somos capaces, si lo podemos hacer, jamás terminará, a menos que se tome la declaración y se diga vamos adelante y avanzamos con eso, y eso fue lo que hicimos.

Nosotros también cambiamos la forma de trabajo en trabajo colaborativo, eficiente y visitar al cliente, y en colaboración, metimos todos estos esquemas también de inclusión. Nosotros, por ejemplo, cambiamos totalmente nuestro plan de remuneración, antes esos exitosos gerentes que lograban cumplir las metas lo hacían a costa de los empleados, lo cambiamos a que fuera con los empleados, y por eso nuestra remuneración variable es colaborativa, tiene que ir de la mano de la colaboración.

La interacción con nuestros clientes, con experiencias memorables, estamos todavía lejos de eso, pero ya estamos empezando a oír juicios frente a eso, juicios positivos. Nuestras comunicaciones y relaciones, nuestro concepto de ser humano, nuestro estilo de liderazgo, todo esto ha cambiado para que finalmente podamos construir desde la cultura la organización que queremos, que permita tener y avanzar en estos procesos.

Y en estos procesos, yo les cuento historias como puede ser la de Julio, él la va a contar con mayor detalle, pero lo importante de esa historia es que a nuestros empleados que tienen alguna clase de discapacidad jamás los vemos como discapacitados. Es otro empleado, es otro empleado, que Bancolombia es para todos y son empleados de la organización, la organización hace ajustes, hace cambios, hace acciones con el fin de que pueda seguir haciendo su labor sin ninguna clase de problema, pero no como discapacitados. Y eso nos ha permitido que la organización fluya un poco mejor porque si los vemos como discapacitados, vienen los peros de todos los que lo administran, viene el pero de activos fijos, viene el pero de los que manejan operaciones, etcétera.

Recientemente nosotros vinculamos, por ejemplo, un ciego, y los peros fueron muchos, pero cuando ya empezaron los peros, ya era un empleado nuestro, no antes. Y esa persona invidente atiende una sucursal, está en una sucursal, si ustedes van a la oficina Centro Internacional de Bancolombia, es posible que ni lo noten, y es una persona que atiende e informa, y maneja todos los detalles de la atención inicial a nuestros clientes.

Ahorita vamos a ver un video muy corto al final en donde podemos ver también personas sin brazos, personas sordomudas, personas con discapacidades, y eso lo hemos vivido pero como empleados, no como discapacidades, no como excluidos incluyendo, sino como Bancolombia para todos. La sensibilización es clave, dejarse acompañar de estas empresas que conocen los temas y adicionalmente sensibilizar a las áreas, es un elemento muy valioso para que ustedes logren avanzar en este proceso, a nosotros nos ha funcionado, pero como les digo llevamos poco tiempo entonces no sabemos el futuro cómo vaya, pero si estamos decididos y convencidos.

El que haya apoyo de la administración es clave, apoyo del gerente, del presidente, del gerente general es importante, pero después los juicios van a alimentar el beneficio, son tantas las cosas positivas que se reciben, como lo veíamos hace un momento en los ejemplos que veíamos esta mañana, que eso mismo protege cualquier situación de riesgo a futuro que vaya a tomar la decisión, producto de que sea un administrador o una sola persona la que haya decidido avanzar.

Lo que hemos hecho también, es aprovechar nuestras cuotas del Sena, también está en la presentación, por qué, una organización con 10,000, con cerca de 32,000 empleados, pues imagínese la cantidad de aprendices del Sena que podemos tener, pues miles. Eso lo hemos aprovechado para nosotros tener empleados, obviamente aprendices, pero también ceder cuota Sena a muchas entidades que están apoyando temas de inclusión y adicionalmente preparando a las personas, como decíamos hace un momento, como lo

decía esta mañana, de prepararnos en competencias genéricas, como lo decía Germán, y frente a ello poder avanzar en que sean personas incorporadas al proceso laboral.

En cuanto a proyección y desarrollo, tenemos un área que está acompañando esto, desde el área de elección, desde esa área de antes llamada selección y desarrollo, tenemos personas que están acompañando este proceso, y también dejarnos acompañar con fundaciones que nos permitan entender ese manejo. En eso hasta ahora estamos avanzando, yo no tengo realidades o acciones que les pueda compartir como para decir: mire, en temas de desarrollo, en temas de proyección, etcétera, estas son las buenas prácticas. Por ahora les pudo decir que dejarse acompañar es una buena práctica, eso nos ha servido muchísimo para lograr avanzar en ese tema.

Y tenemos otro tema, vi la pregunta hace un momento frente a los empleados que por problemas de salud empiezan a tener discapacidades, y eso hay que diferenciarlo muy bien, seguramente Julio lo va a comentar en su presentación, pero lo que sí debemos asegurarnos es que las personas que incluimos tengan todas las capacidades, todos los recursos y toda la organización como cualquier empleado, y eso es lo que hacemos nosotros.

Esta presentación les queda, va a estar en las memorias y va a estar en la página web de Pacto Productividad, entonces tengan la confianza de que toda la información que está, está ahí. Aquí está nuestro programa, cómo lo hemos hecho, aquí está qué objetivos establecimos y definimos, cuál es el equipo de trabajo que acompaña esto, para que vean que es transversal dentro de la organización, pues obviamente las empresas y fundaciones que nos acompañan, cómo iniciamos y parte de esta historia que yo les estoy relatando. El proceso de seguimiento de acompañamiento que hemos vivido y manejado dentro de la organización, y algunos números que tenemos también de inclusión, como decía, que son pocos todavía para lo que tenemos pero nos estamos abriendo a todos los temas de inclusión, desde cognitivo, desde social, desde visual, etcétera, por todos lados estamos avanzando en ese tema.

Estos son algunos ejemplos y testimonios ya de empleados con discapacidades, este programa, por ejemplo de seis personas, de oferta cerrada, de asesores comerciales con el Sena que manejamos. Este es nuestro vicepresidente acompañando ese proceso. Juan Sebastián es una persona que no tiene brazos, lo vamos a ver en un video ahorita al final, él también tiene limitaciones visuales, los testimonios de los empleados, de los equipos que hablan, como decían esta mañana, de las bondades, del conocimiento, el aprendizaje que tienen en incluir estas personas, al final vamos a ver ese video.

Ahora los dejo con Julio. Julio César pues él se presenta, él, como decía hace un momento, pues es una persona demasiado importante para nuestra organización, es un gerente de nuestra organización, él les cuenta la historia, y le agradezco además a Julio que nos comparta porque son de esos hitos, como Nelson nos presentó hace un momento esta mañana, en que cada uno tiene su propio deber, y ese deber Julio lo va a presentar en este momento, adelante Julio y ya, ¿te pongo el video o después?

>>**Julio César Ladino:** No, después. Bueno, buenas tardes a todos. Mi nombre es Julio César Ladino, llevé 16 años en la organización, empecé como asesor comercial y ocupé varios cargos dentro de la red, ejecutivo, no sé, varios cargos, y tuve la oportunidad de liderar proyectos regionales, también trabajé en el Departamento de Mercadeo, y logré cumplir ese gran sueño que era ser gerente, desde el momento que yo llego al banco digo yo algún día quiero ser gerente y lo logré, fui gerente del 7 de agosto y después fui gerente de la sucursal de La Sevillana.

Estando como gerente de la sucursal de La Sevillana pues soy diagnosticado que tengo un tumor en la médula espinal, y pues de esa operación quede totalmente cuadripléjico, sin poder respirar, sin poder mover alguna parte de mi cuerpo. Y la respuesta del banco fue nombrarme como ejemplo de vida para la organización, y hace un comercial que quiero compartir con todos ustedes.

[video]

>>Julio César Ladino: Me llamo Julio César Ladino, soy gerente de sucursal y esta historia comienza el día en el que debía tomar la decisión de pagar el MBA que tanto había soñado o de indagar más sobre una molestia de salud.

Resultó que mi molestia era algo muy serio, tenía un tumor en la médula espinal, así que el MBA debía esperar. Hice los trámites para la operación, la verdad nunca tuve temor pero la vida no siempre es como uno la imagina. La cirugía no duró 4 sino 10 horas y media, y sufrí tres paros cardíacos, pero lo más difícil estaba por venir. No podía mover mis piernas, ni mis brazos, había quedado cuadripléjico.

Los días pasaban y mi cuerpo no respondía, las terapias eran como si movieran los brazos y las piernas de otro, mi familia y mis amigos me visitaban siempre con positivismo, así su angustia fuera evidente.

Después de muchas semanas y de casi perder la esperanza, empecé a orar como nunca lo había hecho.

Las horas pasaron y algo increíble pasó, vi que mi mano y mi pie se movían levemente, desde ese día hasta hoy, no he dejado de creer que me recuperaré.

Diez meses después ya he dado mis primeros pasos, siempre he estado seguro de que la fe y la perseverancia nos ayudan a conseguir nuestros objetivos, por eso me esfuerzo al máximo y estoy convencido de que algún día me recuperaré completamente.

>>Hombre: Estas son historias reales de compañeros que encontraron la manera de creer en las oportunidades para crecer, como solo nosotros sabemos hacerlo.

[fin video]

>>**Julio César Ladino:** Esto sucede hace 3 años y 8 meses, 3 años y 8 meses, durante todo este proceso he sufrido dos caídas físicas importantes. Ya me encontraba en un estado de recuperación bastante avanzado y después descubren que el tumor no se extrajo totalmente y tienen que hacer radioterapias, me hacen 40 radioterapias, quedo nuevamente pues en cama. Y después de un año y medio de recuperación física, estoy más o menos como al 50 por ciento, voy caminando por mi apartamento, sufro una caída de espalda por pérdida de equilibrio, me doy un golpe durísimo contra la columna y espalda en la caída, contra la columna en la cabeza, y me dejan nuevamente en cama, y de esto hace año y dos meses, y todavía no logro estar en el momento que les cuento.

Pero aquí no vengo a contarles de mi historia, aquí vengo a contarles cuál fue la actitud de Bancolombia frente a ese momento que me pasa, ese evento adverso para mí. Desde el primer momento Bancolombia me da su total apoyo, Bancolombia representado pues por David Abella que ya les estaba contando, y Edgar Alba, que es el vicepresidente de Personas y Pymes, todo su apoyo, me irradiaron la tranquilidad porque uno en ese momento se angustia, ¿qué va a pasar con mi situación? Yo estoy ahora cuadripléjico, no logro, y ahora qué va a pasar.

Desde el primer momento fueron muy claros, tranquilo lo importante es su recuperación física, lo importante es su recuperación física. Por el contrario, resaltaban todos los logros que había hecho durante mi proceso cuando estaba bien físicamente, me daban la tranquilidad absoluta para que mi prioridad fuera mi recuperación física.

Recuerdo que David estuvo en mi apartamento y vio que hasta oxígeno estaba, tenía en ese entonces, y David me decía: tranquilo, no te angusties, sino lo importante es tu

recuperación física, cuando quieras, cuando te sientas cómodo, puedes trabajar a través del teletrabajo, pues para mí no era muy común eso en ese momento.

Y cómo es, no, pues tú tienes tu computador acá y podemos explorar muchas actividades, con todo lo que tú conoces, con toda tu experiencia, con todo lo que le has aportado al banco podemos encontrar algo donde le generes valor al banco, pero ante todo que tú te sientas bien, que tú estés tranquilo, que tú vayas y no dañes tu recuperación física. Pues exploramos después, conjunto con Edgar, algunas alternativas y la mejor alternativa que pues se nos vino en ese momento es ser gerente líder para el CRM.

Entonces, desde mi computador, ya me dieron todos los implementos, las conexiones, empecé a trabajar desde mi casa y empieza a vitalizarse uno, a recuperarse, porque el trabajo dignifica de una manera que ustedes no se imaginan, o sea, es algo tan poderoso que parte de esa recuperación y parte de uno sentirse productivo, y que lo estén apoyando y que le estén dando todo para que usted pueda recuperarse pero también trabajar en las capacidades que tenga. Y empecé a hacer teleconferencias, capacitaciones, la idea era poder capacitar a toda la red en esta nueva herramienta que teníamos, esa CRM. Entonces vamos, empecé a capacitar a la fuerza a través de esta herramienta, empecé a desarrollar mis competencias, empecé a desarrollar esas competencias que tenía.

CRM fue para mí una gran oportunidad, pero no solamente fue la oportunidad que me dio el banco de continuar y todo su apoyo, sino que me ayudó a cumplir un sueño que yo tenía, ¿recuerdan que inicie con que yo soñaba hacer un MBA? Actualmente lo estoy haciendo, estoy haciendo un MBA, me matriculé en EAFIT y lo estoy haciendo, y como parte de ese MBA, tuve una idea de emprendimiento, una idea de emprendimiento que se llama mensajes con amor, que cuando quieran pueden buscarlo por ahí por la web.

Y mensajes con amor tiene dos funcionarios también discapacitados físicamente, y cuando los veo a ellos y cuando veo todo el trabajo que hacen, recuerdo que somos testimonio de que la discapacidad es mental, la discapacidad es más mental, y que lo importante es la actitud, lo importante son los sueños que tienen las personas y esas ganas que tienen de ir a buscar esos sueños.

Hoy, me siento un hombre absolutamente feliz, de pertenecer a la mejor organización financiera, lo digo con orgullo, lo digo con mucho amor, lo digo con convicción porque no solamente conmigo sino con todos sus funcionarios trata de darles el mejor bienestar.

Me siento bendecido porque puedo contarles a todos ustedes mi experiencia y mi testimonio, y por tiempo, no voy a hablar más. Muchas gracias.

Cuando quieran hacemos varias reflexiones.

[video]

>>Jorge Alfredo Vargas: Y esta es una buena noticia de inclusión laboral de personas en condición de discapacidad, es una realidad que avanza en nuestro país. Se calcula que solo el 15% logra conseguir un trabajo, esta es la gente que le pone el alma y hace la diferencia en Caracol y Bancolombia más cerca.

>>Hombre: Haciendo la diferencia.

>>Reportera: En el sur de Medellín, se da uno de los ejemplos de inclusión laboral hacia personas en condición de discapacidad. Juan Cano a quien una mina antipersonal le quitó muchas posibilidades laborales, encontró en el sector bancario una oportunidad personal y familiar para salir adelante.

>>Juan Cano: Y la verdad pensé que iba a ser más duro, se sabe que en el país no está tan impulsado la contratación de personas con dificultades.

>>Reportera: Personas en condición de discapacidad pero que le pongan el alma a trabajar eficientemente en los cargos administrativos del banco, fue la apuesta del presidente de Bancolombia, Carlos Raúl Yepes.

>>Carlos Raúl Yepes: Entendemos su limitación, simplemente para facilitarle por ejemplo accesos, los dispositivos, en el caso del invidente tuvimos que conseguir un software especial para que él pudiera trabajar.

>>Yenny Acosta: La discapacidad se siente cuando los lugares no tienen acceso, de hecho ni siquiera he sentido mi discapacidad porque el lugar es totalmente accesible.

>>Reportera: Como Yenny y Juan, hay más empleados en Medellín, Bogotá y Barranquilla, al igual que Bancolombia, el metro de Medellín también involucra a esa población en su quehacer diario, empleados con capacidad ejemplar en su desempeño.

[fin video]

>>**David Abella:** Muy bien, pues eso era lo que queríamos presentarles muy rápidamente, creo que el tiempo no deja presentar todo lo que adicionalmente hemos avanzado, y esos juicios, insisto, en que tenemos de los banqueros, y esos juicios que tenemos del servicio, y en general cualquier juicio que uno quisiera cambiar, la mejor forma es con acciones y estas son las acciones que estamos haciendo en Bancolombia por el tema de inclusión. Muchas gracias, y vamos a abrir el panel de preguntas de una vez porque con Julio no podemos estar subiendo y bajando fácilmente, y pues es más fácil hacerlo desde este momento. Muchas gracias por la atención, gracias.

>>**Reinaldo Tangarife:** Bueno, sí, muy buenas tardes a todas y todos, soy Reinaldo Tangarife, periodista del periódico Proclama, próximamente vamos a tener una emisora, de Proclama Estéreo. Y quisiera felicitar a Julio por ese gran entusiasmo y trabajo que tienes. Yo quisiera saber si de pronto usted también tiene la oportunidad de abrir las puertas, Bancolombia, de abrir las puertas a las personas en condición de discapacidad que tengan la parte artística, cultural de animación de eventos culturales.

Yo por lo menos llevo 49 años trabajando con niños, también con artistas en condición de discapacidad y me he dado cuenta que tenemos mucho talento pero no he logrado conseguir realmente un trabajo que me tenga pendiente y de fijo para ser un animador, para animar eventos culturales, artísticos. Qué respuesta me podrían dar y si me podían ayudar, ya que está la oportunidad en el día de hoy. Yo quise, yo quiero para el mes de octubre organizar un evento de discapacidad física, más o menos para el 26 de octubre, ya que mi Dios me los presentó a ustedes, a ver qué oportunidad se puede presentar. Gracias.

>>**David Abella:** Gracias y gracias por el interés en nosotros. Estas solicitudes en general para estas instituciones son frecuentes, nuestra responsabilidad es ser siempre de que no se vea como parte de un tema que con dinero lo vamos a resolver. Nosotros tenemos una fundación, la Fundación Bancolombia y adicionalmente a eso frente a esta clase de solicitudes lo que evaluamos es lo que indicaban esta mañana, las competencias de las personas, para que la persona tenga la capacidad de tener las competencias frente a las necesidades que nosotros estamos teniendo, esto inclusive lo ampliamos a nuestro grupo de proveedores, y eso ha ido avanzando de forma muy valiosa. Así que iniciativas como las que presentan, las estudiamos con la mayor dedicación y la podemos evaluar, claro que sí.

>>**Mujer:** Yo tengo muchas preguntas pero solo le voy a hacer dos.

>>**David Abella:** A Julio también le puede preguntar.

>>**Mujer:** La primera es, qué ajustes razonables han tenido que hacer para poder contar con personas ciegas en sus procesos de formación, de inclusión y todo lo demás. Y la segunda es, si la oferta cerrada con el Sena es para personal en condición de discapacidad, y si nos puede hablar de este convenio.

>>**David Abella:** Muy bien, de pronto Julio ahorita les comenta más del Grupo Nutresa, de este convenio con más detalle, que lo manejan en Medellín y está ofrecido para diferentes empresas y hoteles, etcétera, ahorita lo pueden detallar más. Y la primera pregunta es bien interesante porque el propio empleado es el que nos va contando cuáles son las limitantes que está teniendo. Cuando uno tiene una presentación de inducción en PowerPoint, pues obviamente está para personas visuales, sin embargo, una persona que tenga la capacidad de describir esa presentación frente a una persona invidente, tiene igual efectividad frente al tema.

Y fue a él al que le preguntamos, cómo iba su proceso de aprendizaje, qué estaba aprendiendo, cómo iba el proceso, y obviamente, como lo decía el presidente hace un momento, hicimos ajustes de tipo tecnológico con programas y con el acompañamiento inclusive de las fundaciones aquí presentes. Pero más allá no, más allá nosotros no hemos hecho grandes esfuerzos, yo creo que el gran esfuerzo es los ajustes actitudinales de la cultura para poder lograr que este proceso avance.

Al cliente, les cuento la anécdota del impacto, inmediatamente ser atendido por una persona ciega, pero a veces ni lo perciben, a veces no lo sienten cuando ya entra un poco más en detalle y lo ve escribir en el computador, porque él escribe y manda mensajes como todos nosotros, y lo ve un poco más lento, se da cuenta de que es una persona invidente. Pero más allá, no hemos avanzado en grandes esfuerzos en adaptaciones.

>>**Paula Mahecha:** Bueno, buenas tardes mi nombre es Paula Mahecha trabajo con el Sena soy el enlace nacional en el tema de discapacidad, y quería complementar un poco la pregunta que hicieron frente a la alianza que tenemos de formación y pues de la sesión de cuotas. Como el doctor Daniel lo mencionaba.

>>**David Abella:** David, gracias, Paula.

>>**Paula Mahecha:** Nosotros ya hemos venido haciendo un trabajo muy importante donde hemos podido pues a partir de la apertura que ha tenido Bancolombia de inclusión,

formar a nuestros aprendices pues con una oferta pertinente acorde a lo que nos han solicitado.

Evidentemente, se ha manejado a través de dos formas, una a través de convocatorias cerradas, sin embargo, a través de cuotas cedidas hemos podido patrocinar a nivel nacional en regiones, pues adicional a las que ya mencionaron, Medellín, Cali, Bogotá, Pereira, Cauca, Magdalena, aprendices con discapacidad que entraron por oferta regular y que necesitaban pues el contrato de aprendizaje entonces lo hemos trabajado, por las dos formas, a través de convocatoria cerrada y también a través de cuotas cedidas.

En este momento, pues Bancolombia cedió 109 cuentas de aprendizaje que han sido cubiertas pues a nivel nacional, y adicional a eso también ha venido por convocatoria cerrada patrocinando aprendices que han realizado la práctica dentro de las instalaciones de la entidad.

>>David Abella: Gracias, Paula, pues mejor ejemplo, pues mejor persona y más experta que ella pues para comentar lo que indica pues, no hay. Y en la presentación está, está toda la información de detalles de esas cuotas cedidas. ¿Alguna otra inquietud? Muy bien, entonces...

>>Mujer: Buenas tardes para todos, la pregunta es para ti, ¿quiero saber qué profesión tienes y tu MBA en base a qué lo estás haciendo? Y la última pregunta es, ¿todo el tiempo trabaja desde su casa tienes que ir a alguna sucursal? Y la parte del CRM que no le entendí qué hace realmente.

>>Julio César Ladino: Bueno, yo soy profesional de mercadeo y actualmente estoy haciendo mi MBA con énfasis en mercadeo, lo estoy haciendo en EAFIT, es presencial, recuerdo que cuando fui allá a la universidad, me dijeron, no, si quieres te conseguimos la silla que requiera, la camilla acá por si necesitas algo, pues inicialmente era como un reto pero gracias a Dios ya voy más de la mitad de ese MBA y nos ha ido muy bien, sin ningún elemento adicional para hacerlo.

CRM, CRM es la construcción de esa relación con el cliente, entonces desde mi labor, inicialmente es capacitar a la fuerza comercial para que utilice la herramienta de SAP, que es la aplicación de un software, para que lo utilice bien, para que aproveche todas sus ventajas y la ponga en función de desarrollar una mejor estrategia comercial.

Entonces, yo tengo que, inicialmente empecé como les conté, llamando y haciéndolo desde la casa, pero actualmente yo lo que hago es visitar las sucursales, voy, visito y me ha dado una gran oportunidad porque ellos están esperando que yo les hable de CRM. Entonces yo llego muy a las 8 de la mañana y todos es “que le tengo, que le pongo” y yo “no hay problema”, “y cómo nos va a hablar de CRM”, “no, tranquilos”, no les hablo nada de CRM. Llego a contarles toda la experiencia y todas las reflexiones que me ha dado todo este proceso, ¿sí?

Que rápidamente somos seres perfectos y bendecidos, nunca debes perder la fe, todo llega a su momento, debes tener acción con determinación y persistencia, y cuando te caes, levántate, ¿cuántas veces? Cuantas veces sea necesario. Todo enmarcado en la valoración del presente y de tener ese goce en nuestro presente, porque o nos quedamos en ese pasado, que por más terrible o positivo que sea ya pasó, o nos quedamos soñando con un futuro, que el futuro es muy incierto. Claro que tenemos que soñar, tenemos que poner, tener los pies en el suelo y soñar en grande en el cielo, poner nuestro sueño en el cielo. Pero, depender de lo que pase en el futuro es complicado, porque quién sabe si pasará eso.

Entonces, mi reflexión, yo llego a tomar un equipo, con todo el equipo hacemos esa reflexión, quedan súper contentos, agradecidos con la vida, agradecidos con Dios y después hablamos de CRM y salimos súper bien. Y esos indicadores de CRM empiezan a crecer, claro, porque ya lo tenemos, ya se ve mucho más sencillo, se quita ese paradigma de que es muy lento, de que el sistema y toda sucursal que visito empieza a progresar, CRM es un tema muy amplio que me da para explotar todas mis capacidades profesionales. Muchas gracias.

>>**David Abella:** Muy bien, cerramos ya. Ah, otra pregunta, claro que sí.

>>**Yolanda Becerra:** Buenas tardes a todos, mi nombre es Yolanda Becerra y vengo de la empresa Fútbol 5 Colombia. Más que pregunta, David, es como participar en el tema que nos une hoy acá a todos los que estamos, felicitar a Bancolombia, soy una ex Conavi Bancolombia, en el 2008, justo cuando Bancolombia inicia con este gran convenio, yo salgo de Bancolombia pues precisamente para seguir mi desarrollo profesional.

Hoy en día pues soy jefe de Recursos Humanos de Fútbol 5 y me interesa seguir con este gran trabajo con personas que realmente tienen mucho que ofrecer. A Julio lo felicito, qué rico que tuviste, uno tiene que pasar por muchas cosas precisamente para crecer más, qué rico. Gracias David, felicitaciones a todos los que estamos acá reunidos porque creo

que estamos trabajando por las personas que todavía tienen mucho que ofrecer y que también pues nos pueden aportar mucho a nosotros y a nuestras empresas, gracias.

>>**David Abella:** Gracias, Yolanda. Bueno, muchas gracias y continuamos.

>>**Julio César Ladino:** Gracias.