

Manual de atención inclusiva

Cámara de Comercio de Cali



AE QUALES

1 Introducción

La Cámara de Comercio de Cali, en su compromiso con la excelencia en el servicio y la equidad, promueve una atención que reconozca y valore la diversidad de todas las personas que impactamos con nuestro trabajo.

Este manual tiene como propósito ofrecer lineamientos claros, prácticos y coherentes con los principios institucionales de respeto, accesibilidad y empatía, garantizando que la experiencia en cada punto de contacto sea incluyente, digna y de calidad.

La atención inclusiva implica reconocer las diferencias y adaptar los servicios para responder a las distintas necesidades de las personas usuarias, eliminando barreras físicas, comunicativas o actitudinales.

Este documento complementa el Protocolo de Atención al Usuario de la Cámara de Comercio de Cali, aportando pautas específicas para fortalecer la inclusión y la equidad en todos los canales: presencial, telefónico, digital y en eventos o espacios de relacionamiento.

1.1 Objetivo

Objetivo: garantizar una atención al cliente accesible, empática y coherente con los valores de la Cámara de Comercio de Cali, fortaleciendo la competitividad y sostenibilidad de la región a través de prácticas inclusivas en todos los canales de servicio.

- Ofrece herramientas y lineamientos prácticos para integrar la inclusión y la equidad en cada interacción con empresarios/as, afiliados/as y ciudadanía.
- Promueve una cultura de servicio centrada en las personas, sin sesgos ni barreras, y coherente con la función pública y el liderazgo empresarial de la CCC.
- Su aplicación busca que toda persona sin importar su género, edad, origen, discapacidad o condición encuentre un trato digno, accesible y respetuoso.

1.2

¿Qué guía la atención inclusiva?: Ejes rectores

En la Cámara de Comercio de Cali la competitividad de la región se construye con todas las personas. Cada interacción es una oportunidad para fortalecer la confianza, derribar barreras y reflejar la cultura institucional que impulsa el desarrollo empresarial con equidad.

Atender con inclusión significa reconocer la diversidad del tejido empresarial y ciudadano que impulsa el desarrollo de la región. Estos principios guían nuestras acciones diarias para que cada interacción refleje el propósito institucional: competitividad con sostenibilidad e impacto social.



Ejes rectores

Centralidad en la persona: entendemos que detrás de cada trámite hay una historia y una necesidad distinta.

Claridad y acceso: hacemos que la información y los procesos sean comprensibles, sin barreras ni tecnicismos.

Equidad en el trato: No todas las personas parten del mismo lugar por lo cual brindamos condiciones justas de acceso y trato.

Coherencia institucional: actuamos con profesionalismo, ética y consistencia; escalamos los casos sensibles con responsabilidad. Acceso/entendimiento.

1.3 Ejes rectores en acción: ¿cómo se ven?



Centralidad en la persona: entendemos que detrás de cada trámite hay una historia y una necesidad distinta.

- Una mujer llega con su hijo pequeño y se disculpa por no poder quedarse mucho tiempo.
- El asesor adapta la conversación, le entrega un resumen impreso con los pasos y ofrece enviarle el enlace del proceso por correo.



Claridad y acceso: hacemos que la información y los procesos sean comprensibles, sin barreras ni tecnicismos.

- Un hombre mayor llega a pedir información sobre un programa digital.
- La asesora nota su dificultad para usar el celular y, en lugar de asumir que “no puede”, le muestra con calma cómo ingresar, usando un ejemplo práctico.



Equidad en el trato: No todas las personas parten del mismo lugar por lo cual brindamos condiciones justas de acceso y trato.

- Una empresaria afrodescendiente asiste a una asesoría sobre fortalecimiento empresarial.
- Nota que la información está centrada en grandes compañías y comenta que no se identifica
- La asesora valida su punto, adapta las referencias a su contexto y la invita a compartir su experiencia con el grupo.



Coherencia institucional: actuamos con profesionalismo, ética y consistencia; escalamos los casos sensibles con responsabilidad. Acceso/entendimiento.

- Un emprendedor envía un mensaje al canal digital molesto porque no recibió respuesta rápida
- La asesora revisa su caso, se disculpa por el retraso y explica de forma transparente los tiempos
- Le comparte el estado actualizado y le ofrece una alternativa para resolver su solicitud más ágilmente.

1.4

La atención inclusiva: ¿por qué importa?

Fortalece la confianza y la reputación institucional

- Cada interacción refleja quién es la Cámara de Comercio de Cali.
- Una atención inclusiva consolida la confianza del empresariado y de la ciudadanía, mostrando coherencia entre lo que la CCC promueve y lo que practica.

Mejora la experiencia y el acceso al servicio

- Cuando todas las personas pueden entender, participar y sentirse bien atendidas, la experiencia se vuelve más eficiente, humana y sostenible.
- La inclusión reduce barreras, evita frustraciones y amplía el alcance real de los servicios.

Impulsa el desarrollo y la competitividad regional

- La inclusión activa la participación de más personas en la economía y el emprendimiento.
- Atender con equidad contribuye a que más negocios crezcan, se formalicen y fortalezcan el tejido productivo local.

1.5

¿Cómo podemos fortalecer nuestro servicio para que todas las personas usuarias sin excepción se sientan igualmente reconocidas y valoradas?

La Cámara de Comercio de Cali atiende a una amplia diversidad de personas. En este contexto, reconocer los distintos puntos de partida de cada grupo no significa generar diferencias, sino garantizar que todas las personas reciban el mismo nivel de calidad, respeto y oportunidad en su atención.

Fortalecer nuestro servicio implica identificar dónde pueden existir barreras y actuar para eliminarlas, asegurando que nadie quede atrás. Por ello, la Cámara prioriza la atención inclusiva a ciertos grupos que, históricamente, pueden enfrentar mayores desafíos en el acceso o la participación. La atención prioritaria no busca dar privilegios, sino equilibrar las condiciones de acceso y trato, de modo que todas las personas usuarias, sin excepción, se sientan igualmente reconocidas y valoradas.

1.6 Los grupos priorizados son:

Mujeres en estado de embarazo o lactancia:

Requieren una atención que tenga en cuenta su bienestar físico y emocional. Se debe ofrecer prioridad en turnos, acompañamiento para el desplazamiento dentro de la sede, espacios cómodos de espera y comprensión ante eventuales requerimientos adicionales. El trato debe ser empático, respetuoso y libre de comentarios sobre su apariencia o situación personal.

Personas con discapacidad:

Pueden requerir ajustes razonables o apoyos específicos (como asistencia visual, auditiva o cognitiva). La atención debe centrarse en la autonomía de la persona, dirigiéndose directamente a ella y no a su acompañante. La accesibilidad — física, comunicacional y digital— es un compromiso transversal de la Cámara y parte esencial del principio de equidad en el servicio.

Personas LGBTI+:

Deben ser tratadas con absoluto respeto hacia su identidad y expresión de género. Se debe utilizar el nombre social que la persona indique, mantener discreción si el sistema institucional muestra un nombre distinto y garantizar un entorno libre de prejuicios.

Personas afrodescendientes:

Representan parte del tejido social y empresarial de la región. Su atención debe darse en un marco de respeto hacia su identidad cultural, expresiones, peinados o acentos, evitando estereotipos o microagresiones. Reconocer la diversidad étnica y cultural fortalece la credibilidad institucional y la conexión con todas las comunidades.

Personas mayores

Aportan experiencia y trayectoria al entorno empresarial. Pueden requerir una atención más pausada, explicaciones claras y acompañamiento adicional en medios digitales. Escuchar con paciencia y valorar su conocimiento contribuye a que la experiencia de atención sea más humana, equitativa y significativa.

Personas migrantes

Las personas migrantes y aquellas que viven en situaciones de pobreza, enfrentan barreras estructurales que limitan su acceso a oportunidades económicas y empresariales. Se debe reconocer que no todas las personas parten de las mismas condiciones para participar en la economía formal y que la Cámara, como institución promotora del desarrollo empresarial, tiene un rol clave en equilibrar esas desigualdades.

En conjunto, estos lineamientos reafirman el compromiso institucional con una atención que trasciende la igualdad formal y se basa en la equidad, entendida como la capacidad de ofrecer a cada persona las condiciones necesarias para participar plenamente y sentirse valorada.

1.7

¿Cuáles son los principales sesgos que enfrentan los grupos priorizados?



María tiene 32 años, está en su séptimo mes de embarazo y llega a la Cámara para renovar el registro de su emprendimiento de alimentos. Se moviliza con lentitud y necesita sentarse con frecuencia.

Posibles sesgos:

- Pensar que por su embarazo no tiene por qué priorizar su negocio (“Para qué va a usar los servicios si sale a licencia de maternidad y no va a poder trabajar?”)
- Minimizar su prioridad en la fila (“Es rápido, puede esperar unos minutos más”).
- Hacer comentarios personales (“¡Ya casi nace!” o “¿Y cómo hace con tanto trabajo?”).

¿Cuáles son los principales sesgos que enfrentan los grupos priorizados?



Daniel es un hombre trans que desea registrar una nueva sociedad comercial. En su documento aún aparece su nombre legal anterior, pero se presenta con su nombre identitario.

Posibles sesgos:

- Dudar o mostrar sorpresa ante su nombre y apariencia.
- Desaprobar su identidad porque no se ve con apariencia 100% masculina
- Hablarle con el nombre legal sin preguntar cómo prefiere ser identificado.
- Hacer preguntas invasivas sobre su identidad (“¿Qué dice su cédula real?”).

¿Cuáles son los principales sesgos que enfrentan los grupos priorizados?



Ángela tiene 35 años y es contadora independiente. Usa una silla de ruedas para movilizarse debido a una discapacidad motora congénita. Llega a la sede de la Cámara de Comercio de Cali para registrar una nueva empresa y asistir a una capacitación sobre formalización empresarial.

Posibles sesgos:

- Asumir que necesita ayuda sin preguntarle (“Déjeme empujarla hasta el módulo”).
- Hablarle en tono compasivo o infantilizado (“Ay, pobrecita, debe ser difícil venir hasta acá”).
- No adaptar la atención a su posición física (hablarle de pie sin mirarla directamente).
- Ofrecer servicios o espacios inaccesibles (“La capacitación es en el segundo piso, pero no hay ascensor”).

¿Cuáles son los principales sesgos que enfrentan los grupos priorizados?



Laura, tiene 72 años, es pensionada y está formalizando un pequeño negocio familiar de servicios. Prefiere el canal presencial porque le cuesta usar plataformas digitales y, a veces, tiene dificultad auditiva leve.

Posibles sesgos:

- Suponer incapacidad tecnológica o cognitiva (“Eso es difícil para usted, que alguien joven lo haga”).
- Hablarle en tono infantilizado o condescendiente.
- Explicar de prisa, sin verificar comprensión, o elevar la voz en lugar de vocalizar con claridad.
- Minimizar su emprendimiento por su edad (“¿Para qué formalizar a estas alturas?”).
- Remitirlo automáticamente a canales digitales sin ofrecer alternativas o acompañamiento.

Tipos de discapacidad: Atención inclusiva

Tipo de discapacidad	Características generales	Retos frecuentes en la atención	Consideraciones y recomendaciones inclusivas
Discapacidad motora o física	Dificultades en la movilidad total o parcial de una o más partes del cuerpo. Puede implicar el uso de silla de ruedas, bastón o prótesis.	- Barreras arquitectónicas (escalones, mostradores altos). - Espacios reducidos o sin rampas. - Falta de tiempo para desplazarse o alcanzar documentos.	- Garantizar accesos libres de obstáculos, rampas y ascensores operativos. - Mantener mostradores accesibles y espacios amplios para movilidad. - Preguntar antes de ofrecer ayuda (“¿Desea que le acompañe o prefiere hacerlo usted?”). - Mantener contacto visual al nivel de la persona. - Evitar expresiones de lástima o condescendencia.
Discapacidad múltiple	Combinación de dos o más tipos de discapacidad (por ejemplo, motora y visual).	- Necesidad de ajustes simultáneos en comunicación y movilidad. - Mayor demanda de tiempo y coordinación.	- Coordinar apoyos intersectoriales (acompañamiento físico + visual + digital). - Verificar comprensión en cada paso. - Brindar acompañamiento integral sin infantilizar. - Adaptar espacio y ritmo de atención.
Discapacidad visual	Pérdida total o parcial de la visión; algunas personas utilizan bastón guía o dispositivos tecnológicos de apoyo.	- Dificultad para leer documentos impresos o señalización. - Desorientación en espacios no descritos - Formularios no accesibles.	- Identificarse verbalmente y explicar cada acción (“Le entrego el formulario con tres secciones...”) - Ofrecer lectura o apoyo si la persona lo solicita. - Evitar gestos sin descripción (“firme aquí”). - Asegurar señalización táctil en espacios físicos.

Tipos de discapacidad: Atención inclusiva

Discapacidad auditiva	Pérdida total o parcial de la audición; algunas personas leen labios, usan audífonos o lengua de señas.	• Dificultad para seguir conversaciones en espacios ruidosos. • Falta de intérprete o medios visuales de comunicación. • Incomprensión del tono o ritmo de la voz.	• Hablar de frente, vocalizando con claridad sin gritar. • Usar lenguaje escrito de apoyo (papel, chat o pantalla). • Ofrecer espacios con baja interferencia de ruido. • Utilizar gestos naturales o pictogramas de apoyo. • Respetar la presencia de intérpretes o acompañantes.
Discapacidad cognitiva o intelectual	Dificultades en la comprensión, memoria o toma de decisiones complejas. Puede requerir más tiempo para procesar información.	• Dificultad para entender formularios o instrucciones largas. • Uso excesivo de lenguaje técnico.- • Impaciencia del personal ante repeticiones.	• Usar frases cortas, claras y concretas. • Dar una instrucción a la vez y verificar comprensión. • Evitar lenguaje técnico y jerga institucional. • Mantener tono respetuoso y paciente. • No infantilizar ni tratar como menor de edad.
Discapacidad psicosocial (mental o emocional)	Condiciones que afectan la percepción, la conducta o la interacción social (depresión, ansiedad, esquizofrenia, entre otras).	• Nerviosismo o inseguridad frente a espacios institucionales. • Dificultad para concentrarse o responder con rapidez. • Estigmatización o juicios sobre su comportamiento.	• Mantener tono tranquilo, empático y sin juicios. • Evitar interrupciones o presión de tiempo. • Validar sus emociones (“Podemos hacerlo con calma, no hay problema”). • Garantizar privacidad y confidencialidad.

¿Cuáles son los principales sesgos que enfrentan los grupos priorizados?



Carlos tiene 29 años, es joven empresario del sector textil y proviene de Buenaventura. Habla con acento marcado del Pacífico.

Posibles sesgos:

- Subestimar su nivel educativo o profesional
- Hacer comentarios sobre su acento o cabello
- Evitar contacto visual o usar un tono de voz distante



Paula es una mujer venezolana que busca registrar una pequeña tienda de alimentos. Tiene permiso de permanencia, pero no conoce todos los procedimientos locales.

Posibles sesgos:

- Asumir que no puede acceder a servicios por ser extranjera.
- Mostrar desconfianza ante sus documentos.
- Usar expresiones discriminatorias (“Eso es diferente aquí”).

2

Atención inclusiva en el acceso

La etapa de acceso comprende el primer contacto del usuario/a con la Cámara de Comercio de Cali: ingreso a la sede, recepción por el personal de seguridad y orientación inicial. Es el momento donde se define la primera impresión de la institución y se establecen las condiciones de confianza, accesibilidad y amabilidad.

¿Qué buscamos? Garantizar que todas las personas usuarias, independientemente de sus características o condiciones, puedan ingresar, orientarse y acceder a los servicios de la Cámara sin barreras ni discriminación.

Principales riesgos a considerar:

- Falta de accesibilidad física o visual.
- Actitudes no empáticas o lenguaje poco respetuoso.
- Desconocimiento de turnos preferenciales.
- Suposiciones sobre género, edad o nivel educativo.

2.1

Recomendaciones inclusivas en el acceso

Grupo priorizado	Situación	Acción inclusiva recomendada	Error a evitar
Mujeres embarazadas o lactantes	Llegan solas o con dificultad para permanecer de pie.	Ofrecer asiento prioritario, acompañar hasta el módulo o asignar turno preferencial.	Ignorar su presencia o no ofrecer apoyo físico.
Personas LGBTI+	Persona trans solicita atención con su nombre identitario	Usar el nombre que indica y garantizar trato respetuoso.	Cuestionar su identidad o pedir documentos frente a otros usuarios.
Personas con discapacidad	Persona con movilidad reducida o discapacidad visual.	Brindar acompañamiento hasta el punto de atención y describir el entorno.	Sujetar sin permiso o hablarle al acompañante en lugar de a la persona.
Personas afrodescendientes	Persona con vestimenta o peinado culturalmente significativo.	Brindar trato neutral, reconocer su identidad sin estereotipos.	Comentarios o gestos sobre su apariencia física o acento.
Personas mayores	Dificultad para orientarse o uso de turnos digitales.	Acompañar con paciencia, explicar el proceso paso a paso.	Mostrar impaciencia o usar diminutivos.

2.2

Indicadores de servicio inclusivo en el acceso

- **Identificación de atención prioritaria** que verifica si se reconoce y aplica correctamente la atención preferencial a mujeres embarazadas, personas mayores o con discapacidad. Su seguimiento se realiza mediante los turnos preferenciales, bitácoras en las sedes que no cuenten con turnos electrónicos, con una meta de cobertura del 100% de los casos identificados.
- **Trato respetuoso y uso del lenguaje inclusivo**, que busca garantizar que todas las interacciones sean empáticas, neutrales y libres de expresiones excluyentes. Este aspecto puede evaluarse mediante encuestas breves de satisfacción al finalizar la atención o formularios digitales, aspirando a mantener una valoración positiva de al menos el 95% de las respuestas.
- **Claridad en la señalización y orientación**, entendida como la facilidad con que las personas usuarias logran ubicarse dentro de la sede o comprender el flujo de atención. Se recomienda incluir una pregunta simple en las encuestas presenciales o digitales por ejemplo, “¿Fue fácil acceder en la sede?”, buscando mantener respuestas afirmativas iguales o superiores al 85%.
- **Indicador de conexión con la resolución del trámite**, que mide si las personas usuarias que recibieron orientación inicial lograron completar exitosamente su gestión. Este indicador permite verificar que la accesibilidad en la etapa de acceso se traduzca en resultados tangibles, y puede obtenerse a partir del cruce de datos entre el registro de orientación y la base de trámites concluidos. Se considera satisfactoria una tasa de resolución igual o superior al 90% de los casos orientados.

2.3

Lenguaje inclusivo en el acceso de atención: Saludo y bienvenida

Situación	Frases de atención inclusiva	Frases a evitar (no inclusivas o inapropiadas)
Saludo inicial	“Buenos días, bienvenida/o a la Cámara de Comercio de Cali, ¿en qué puedo orientarle?” “Hola, es un gusto atenderle. ¿Desea que le indique dónde realizar su trámite?”	“¿Qué necesita?” “¿A qué viene?” “Señorita, pase rápido.”
Recepción general	“Todas las personas son bienvenidas, por favor acérquese al módulo de información.”	“Por allá con las señoras.” / “Eso no es aquí.” / “Pregunte al fondo.”
Si hay fila o espera	“Gracias por su paciencia, en un momento será atendido/a.”	“Tiene que esperar, todos están ocupados.”

2.4

Lenguaje inclusivo en el acceso de atención: Orientación y apoyo inicial

Situación	Frases de atención inclusiva	Frases a evitar
Persona desorientada o nerviosa	“No se preocupe, estoy aquí para ayudarle paso a paso.”	“Eso es fácil, todo el mundo lo entiende.”
Persona con discapacidad visual o movilidad reducida	“¿Desea que le acompañe hasta el módulo?” “Puedo describirle las opciones si lo prefiere.”	“Cuidado con tropezar.” / “¿Necesita que le cargue?”
Persona mayor	“Tómese su tiempo, yo le explico con calma.” “Si desea, puedo ayudarle con el turno digital.”	“Ya le expliqué.” / “Eso no es tan difícil.” / “Tiene que traer a alguien que le ayude.”
Persona LGBTI+ (uso de nombre social)	“Perfecto, le registro con ese nombre.” / “Gracias por indicarlo, continuemos con su trámite.”	“¿Ese es su nombre verdadero?” / “Aquí debemos poner el nombre real.”
Mujer embarazada o lactante	“Si desea, puedo asignarle un turno preferencial o un asiento más cómodo.”	“Ay, eso debe ser cansado, pero tiene que hacer fila igual.”

2.5

Lineamientos de atención inclusiva en temporadas con alta afluencia

En los períodos de alta afluencia, el ritmo de atención aumenta significativamente. En estos contextos, el riesgo de infringir los lineamientos de atención inclusiva también crece: las largas filas, el cansancio y la presión por cumplir metas pueden afectar la empatía, el lenguaje y la capacidad de detectar necesidades diferenciales.

Situación: Persona que llega con niños mayores de 5 años y exige atención prioritaria.

¿Qué hacer? Explicar con empatía: *“Comprendemos que está con niños, pero los turnos preferenciales se aplican a mujeres embarazadas, personas mayores o con discapacidad. No obstante, haremos lo posible para que su trámite sea ágil.”*

Situación: Persona molesta por la espera

¿Qué hacer? Mantener voz calma: *“Entendemos su preocupación, estamos trabajando para atenderle pronto. Gracias por su paciencia.”*

Situación: Usuario/a con discapacidad esperando en cola regular.

¿Qué hacer? Detectar y ofrecer apoyo inmediato, sin exponer públicamente su condición.

Situación: Usuario/a que se queja de priorizaciones ajenas.

¿Qué hacer? Explicar las reglas con transparencia: *“La ley establece atención preferencial en casos específicos. Procuramos ser equitativos con todos los turnos.”*

Prioridad	Qué implica	Buenas prácticas recomendadas
1. Identificar y aplicar atención preferencial real	La prioridad no se otorga por acompañamiento con menores o por percepción subjetiva, sino por condiciones establecidas: embarazo, discapacidad, adultez mayor o vulnerabilidad evidente.	- Solicitar amablemente comprensión a quienes acompañan menores: <i>“Entendemos que viene con su hijo/a; mayor de 5 años sin embargo, la prioridad se aplica en los casos definidos por norma. Le ayudaremos a agilizar su turno dentro del orden establecido.”</i> - Comunicar de forma empática, sin culpabilizar ni ridiculizar.
2. Comunicación clara y empática ante la espera	Las personas tienden a frustrarse si no saben cuánto deben esperar. Informar y mantener la calma reduce tensiones.	- Indicar tiempos estimados de espera. - Agradecer la paciencia. - Usar lenguaje positivo: <i>“Estamos haciendo lo posible para atenderle pronto”</i>.
3. Priorización ética y legal, no emocional	Evitar decisiones basadas en “pena”, insistencia o presión del público. La prioridad es institucional, no personal.	- Respetar turnos y criterios de atención preferencial. - Evitar justificar excepciones frente a otros usuarios/as (<i>“la atendí porque tenía niños”</i>). - Si alguien insiste, explicar con serenidad las normas.
4. Protección del bienestar del personal	Un personal sobrecargado tiende a ser más vulnerable a errores o a respuestas impulsivas.	- Rotar funciones en jornadas extensas. - Hacer pausas breves de descanso. - Practicar escucha activa y control emocional ante situaciones de tensión.
5. Consistencia en la información	En alta demanda, los mensajes contradictorios generan quejas y desconfianza.	- Usar guías unificadas y lenguaje estandarizado. - Evitar improvisar o prometer soluciones fuera del protocolo.
6. Enfoque diferencial preservado	Aunque haya presión, no se debe omitir la atención prioritaria a grupos definidos (mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas mayores.).	- Establecer en los turnos un flujo de atención preferencial. - Registrar casos de prioridad para seguimiento posterior.

2.6

Lenguaje inclusivo en el acceso de atención: Durante la espera

Situación	Frases de atención inclusiva	Frases a evitar
Usuario/a con tiempo de espera prolongado	“Gracias por su comprensión, estamos trabajando para atenderle lo antes posible.”	“Si tiene prisa, venga otro día.”
Persona con discapacidad o movilidad reducida	“Puedo verificar si hay un espacio más accesible para esperar.”	“Siéntese donde pueda.”
Persona mayor o embarazada	“Por favor, puede ocupar este asiento, es más cómodo.”	“Ahí hay una silla si alguien se levanta.”
Persona LGBTI+ o afrodescendiente	“Todas las personas tienen el mismo turno y tiempo de atención. Enseguida le orientamos.”	“Espere a que llamen su número, como todos los demás.” (dicho con tono impaciente o despectivo).

2.7

Lenguaje inclusivo en el acceso de atención: Indicaciones y despedida

Situación	Frases inclusivas (adecuadas)	Frases a evitar
Orientación hacia otro módulo o sede	"Para ese trámite, puedo indicarle exactamente dónde dirigirse. ¿Desea que le acompañe o le señalo la ruta?"	"Eso no es aquí." / "No sé, pregunte en otro lado."
Cierre de la interacción inicial	"Gracias por visitarnos, espero que su trámite sea exitoso. Si necesita apoyo adicional, puede regresar a este punto."	"Listo, ya." / "Siguiente." / "Eso era todo."

Usar siempre:



- "¿Cómo puedo orientarle?"
- "Estoy aquí para ayudarle."
- "Tómese su tiempo."
- "Gracias por confiar en nosotros."
- "Le explico paso a paso."
- "¿Desea que lo hagamos juntos/as?"

Evitar siempre:



- "No entiendo lo que dice."
- "Eso no me corresponde."
- "Ya le dije."
- "Eso es sentido común."
- "¿No tiene a alguien que lo acompañe?"
- "Eso no es mi problema."

3

Atención inclusiva en la atención

Esta etapa comprende la interacción directa entre la persona usuaria y el personal de atención de la Cámara (Auxiliares de Registros, Auxiliares de Servicios Registrales, Orientadores y demás colaboradores). Es el núcleo del servicio y el espacio donde se materializa el compromiso con la atención inclusiva.

¿Qué buscamos? Asegurar una atención empática, clara y libre de prejuicios, en la que cada persona usuaria comprenda su trámite, reciba un trato digno y tenga una experiencia positiva.

Principales riesgos a considerar:

- Lenguaje técnico o confuso.
- Falta de paciencia o empatía.
- Suposiciones sobre capacidad cognitiva o comprensión.
- Interrupciones o falta de atención personalizada.

3.1

Recomendaciones inclusivas en la atención

Grupo priorizado	Situación	Acción inclusiva recomendada	Error a evitar
Mujeres embarazadas o lactantes	Espera prolongada en ventanilla o requiere asiento.	Ofrecer atención preferencial y adaptar el espacio si lo necesita.	No considerar su prioridad o pedirle que espere de pie.
Personas LGBTI+	Persona trans o no binaria en proceso de registro.	Respetar su nombre y pronombres, tratar con discreción si el sistema muestra nombre legal distinto.	Hacer comentarios o risas sobre su identidad.
Personas con discapacidad	Persona con discapacidad auditiva o cognitiva.	Usar lenguaje escrito o visual, dar tiempo para responder.	Hablar más fuerte o impacientarse por el ritmo de comunicación.
Personas afrodescendientes	Solicita asesoría y nota desconfianza.	Mostrar respeto y apertura, escuchar con atención.	Trato condescendiente o estereotipado.
Personas mayores	Dificultad para comprender pasos del trámite.	Explicar con calma, repetir si es necesario y ofrecer guía visual.	Mostrar impaciencia o subestimar su capacidad.

3.2

Indicadores del servicio inclusivo en la atención

Satisfacción inclusiva del usuario/a, que mide el nivel de percepción positiva sobre el trato recibido, la empatía del personal y la facilidad para entender el proceso. Se recomienda aplicar encuestas breves al finalizar la atención, con una meta de al menos 90% de personas usuarias que califiquen su experiencia como “buena” o “excelente”.

Estos indicadores deben analizarse desagregados por tipo de canal (presencial, telefónico, digital) y por grupo priorizado, para identificar brechas o mejoras específicas.



3.2

Indicadores del servicio inclusivo en la atención

Resolución efectiva del trámite sin devoluciones, que mide la proporción de trámites completados correctamente en el primer intento. Cuando las devoluciones se reducen, se evidencia una atención más pedagógica y empática.

La meta institucional recomendada es mantener una tasa de resolución efectiva igual o superior al 90%.

Índice de confianza institucional inclusiva mide la disposición de las personas usuarias a volver o recomendar los servicios de la Cámara basándose en su experiencia de respeto, equidad y trato humano.

Puede evaluarse con una pregunta tipo Net Promoter Score (NPS): “¿Qué tan probable es que recomiende la atención de la Cámara de Comercio de Cali por su trato inclusivo y respetuoso?”

La meta sugerida es mantener un NPS inclusivo superior a +70 puntos, reflejando altos niveles de lealtad y satisfacción emocional.

3.3

Situaciones frecuentes en la atención

Situación	Acción inclusiva recomendada	Error a evitar
Persona usuaria se muestra confundida o nerviosa al explicar su trámite.	Escuchar con atención, mantener contacto visual y validar su solicitud: “Comprendo, veamos juntos qué necesita realizar.”	Interrumpir o mostrar impaciencia: “Eso ya lo explicó, vaya al otro módulo.”
La persona no entiende un término técnico.	Re-explicar en lenguaje claro: “Esto significa que debe traer una copia firmada de su documento, no se preocupe, le muestro cómo hacerlo.”	Usar tecnicismos o frases excluyentes: “Eso está en la normativa, debería saberlo.”
El trámite requiere varios pasos o formularios.	Guía paso a paso, verificando comprensión: “Revisemos juntos para asegurarnos de que todo esté completo antes de entregarlo.”	Hablar rápido o sin verificar que la persona haya entendido.
Hay filas o tiempos de espera prolongados.	Agradecer la paciencia y explicar el motivo: “Gracias por esperar, estamos resolviendo casos anteriores, pronto le atenderé.”	Ignorar al usuario o responder con tono seco: “Tiene que esperar, todos están igual.”
Persona mayor o con dificultad auditiva.	Hablar frente a la persona, con tono pausado y sin gritar. Escribir si es necesario. Curso gratuito de lengua de señas :	Elevar la voz o dirigirse a su acompañante en vez de a ella.

3.4

Situaciones frecuentes en la atención

Persona con discapacidad visual.	Describir los documentos o pantallas. Ofrecer lectura o acompañamiento.	Señalar con gestos sin describir verbalmente (“firme aquí”).
Persona afrodescendiente o con acento distinto.	Mantener tono cordial y neutral. Reconocer su solicitud sin comentarios culturales.	Hacer preguntas innecesarias sobre su procedencia o usar diminutivos (“mi amor”, “negrito/a”).
Persona LGBTI+ (uso de nombre social).	Utilizar el nombre indicado, mantener confidencialidad y tono profesional.	Repetir el nombre legal en voz alta o expresar sorpresa.
Persona con discapacidad cognitiva leve.	Usar lenguaje concreto, instrucciones breves y verificar comprensión.	Hablar como a un niño o mostrar condescendencia.
Persona que se altera o expresa frustración.	Escuchar sin interrumpir, mantener calma y ofrecer alternativas: “Entiendo su molestia, busquemos una solución.”	Responder con el mismo tono o culpar: “Si hubiera leído bien, no pasaba esto.”
Persona mayor o con baja alfabetización digital.	Ofrecer ayuda para completar formularios electrónicos o guiar en portales.	Mostrar impaciencia o hacer comentarios: “Eso lo hace cualquiera.”
Usuario/a que agradece la atención.	Responder con calidez: “Gracias a usted por visitarnos, estamos para servirle.”	Ignorar o responder mecánicamente: “Listo, ya.”

3.5

Actuación ante casos de discriminación

Un acto de discriminación es cualquier comportamiento, omisión o trato diferenciado que tenga como resultado menoscabar, excluir o restringir el ejercicio de los derechos, el acceso a servicios o la dignidad de una persona por motivo de su identidad, condición o característica personal.

En el contexto del servicio institucional, esto significa que no solo los insultos o actos explícitos de rechazo constituyen discriminación, sino también las actitudes, palabras o decisiones que generan desventajas, invisibilizan o humillan a una persona. La Cámara de Comercio de Cali tiene una política de tolerancia cero frente a actos discriminatorios. Todo colaborador/a debe saber cómo responder si presencia o recibe una queja por discriminación.

Procedimiento de actuación

- **Escuchar con respeto:** No interrumpir ni minimizar el hecho
- **Validar la experiencia:** “Lamentamos lo ocurrido, vamos a atenderlo de inmediato”
- **Registrar el caso:** Notificar al superior inmediato o canal institucional designado
- **Acompañar con empatía:** Evitar exposición pública o juicios
- **Garantizar seguimiento:** Informar al área responsable para resolución.

Un acto de discriminación no siempre nace del rechazo, a veces proviene del desconocimiento. La atención inclusiva implica ver, escuchar y responder sin sesgos, garantizando que ninguna persona usuaria se sienta inferior, ignorada o cuestionada por ser quien es.

4

Fidelización y seguimiento inclusivo a empresarios/as

La fidelización inclusiva es la fase del servicio en la que la Cámara de Comercio de Cali consolida la relación con los empresarios y empresarias que han realizado trámites o recibido acompañamiento. Esta etapa busca mantener la confianza, promover el uso continuo de los servicios institucionales y fortalecer el vínculo con la comunidad empresarial desde una perspectiva de respeto, diversidad y equidad.

Más que un cierre administrativo, la fidelización es una oportunidad para seguir acompañando los procesos empresariales y garantizar que todas las personas —sin importar su identidad, edad, sector o nivel educativo— puedan beneficiarse plenamente de la oferta de programas, asesorías y capacitaciones.

¿Qué buscamos? Fortalecer la relación entre la Cámara y las personas empresarias, garantizando que no vean la atención como un trámite aislado, sino como una alianza de largo plazo.

4.1

Acciones clave de fidelización inclusiva

Momento	Acción inclusiva recomendada	Objetivo	Ejemplo práctico
Después de finalizar el trámite	Agradecer y ofrecer información sobre otros servicios de valor agregado (formación, ferias, asesorías).	Promover continuidad del vínculo.	“Gracias por su confianza. Le invitamos a conocer nuestros programas de fortalecimiento empresarial. ¿Desea que le enviemos la información por correo?”
Comunicación de nuevos servicios	Usar mensajes neutros, claros y accesibles. Evitar lenguaje técnico o comercial excesivo.	Fomentar participación sin exclusión.	“La Cámara ofrece capacitaciones gratuitas para todos los sectores. Puede inscribirse fácilmente desde su celular.”
Encuestas de satisfacción inclusivas	Diseñar formularios breves, con opciones comprensibles y formato accesible.	Evaluar experiencia sin sesgos.	Pregunta: “¿Se sintió tratado/a con respeto y claridad durante su trámite?”
Reconocimiento y agradecimiento	Visibilizar historias de éxito diversas en eventos o comunicaciones.	Reforzar sentido de pertenencia y representación.	Mostrar casos de empresarias, personas mayores o jóvenes emprendedores de comunidades diversas.

5

Buenas prácticas de atención inclusiva por rol

La atención inclusiva no depende únicamente de normas o procedimientos, sino del compromiso y la coherencia de las personas que conforman el equipo de la Cámara de Comercio de Cali. Cada rol cumple una función específica dentro del recorrido de atención y, en conjunto, todos contribuyen a que la experiencia de las personas usuarias sea amable, accesible, empática y libre de discriminación.

Este capítulo reúne las buenas prácticas de atención inclusiva según el perfil y las funciones de cada cargo, con el fin de ofrecer pautas claras y aplicables para el día a día. Su propósito es que cada colaborador/a comprenda cómo su rol impacta en la percepción de equidad y confianza institucional, y qué comportamientos concretos fortalecen el servicio desde la primera interacción hasta el cierre del trámite.

5.1 Auxiliar de servicios registrales

Rol en el journey: Es la primera persona de contacto con el público en muchos de los servicios presenciales y virtuales. Su interacción define la experiencia inicial de la persona usuaria, ya que brinda información general, orienta sobre trámites y asegura la correcta canalización de solicitudes.

¿Qué buscamos de su atención? Garantizar que cada persona sea atendida con respeto, claridad y empatía, sin suposiciones sobre su nivel de conocimiento o condición personal.

Buenas prácticas inclusivas:

- Saludar de manera neutra, amable y profesional (“Buenos días, bienvenida/o a la Cámara de Comercio de Cali, ¿en qué puedo orientarle?”)
- Evitar lenguaje técnico y ofrecer explicaciones paso a paso
- Identificar si la persona requiere atención prioritaria (embarazo, discapacidad, adulto mayor)
- Facilitar la orientación a personas con discapacidad visual o auditiva, utilizando materiales impresos o digitales accesibles
- Adaptar el ritmo de la explicación a la necesidad de la persona usuaria
- Ofrecer acompañamiento hasta el módulo o ventanilla correspondiente, si lo requiere

5.2 Auxiliar de registros I, II y III

Rol en el journey: Atiende directamente los trámites registrales, revisa documentos, valida requisitos y entrega resultados. Representa el núcleo técnico del servicio, donde se consolida la percepción de eficiencia y transparencia institucional.

¿Qué buscamos de su atención? Traducir la información técnica a un lenguaje comprensible y ofrecer un trato empático, especialmente en situaciones donde la persona deba corregir o volver a presentar documentos.

Buenas prácticas inclusivas:

- Explicar los motivos de una devolución con respeto y claridad, evitando tecnicismos innecesarios
- Verificar comprensión antes de cerrar la atención
- Mantener tono amable incluso ante errores del usuario/a
- Adaptar la comunicación escrita (mensajes, correos o formatos) a un lenguaje simple y accesible
- Asegurar que las devoluciones incluyan instrucciones claras y pasos específicos para la corrección
- Evitar juicios sobre el nivel educativo o experiencia del usuario/a

5.3 Auxiliar de sede

Rol en el journey: Apoya la organización operativa de la sede, coordina el flujo de personas usuarias y el uso de espacios físicos. Su rol es esencial para garantizar la accesibilidad y la buena experiencia en el entorno físico y logístico.

¿Qué buscamos de su atención? Asegurar que las instalaciones, señalización y dinámicas de atención sean accesibles, ordenadas y respetuosas con la diversidad.

Buenas prácticas inclusivas:

- Supervisar que los espacios de espera sean cómodos y accesibles (rampas, asientos, baños).
- Verificar que la señalización esté en lenguaje claro y visible
- Dar prioridad en filas o turnos a mujeres embarazadas, personas mayores o con discapacidad
- Monitorear la conducta del público para prevenir situaciones de discriminación o conflicto
- Coordinar la atención de manera empática en momentos de alta afluencia, explicando los tiempos de espera
- Colaborar con el personal de seguridad para garantizar trato respetuoso a todas las personas usuarias

5.4 Auxiliar administrativo

Rol en el journey: Brinda apoyo interno en la gestión documental, comunicación, control de procesos y atención a solicitudes institucionales. Aunque no siempre interactúa directamente con el público, su trabajo incide en la coherencia y sostenibilidad del servicio inclusivo.

¿Qué buscamos de su atención? Garantizar que la documentación, la comunicación institucional y los registros administrativos reflejen los principios de lenguaje inclusivo, confidencialidad y respeto.

Buenas prácticas inclusivas:

- Redactar comunicaciones, informes y mensajes con lenguaje neutro y accesible
- Mantener la confidencialidad de la información personal de usuarios/as
- Asegurar la accesibilidad digital de los documentos (tipografía legible, contraste adecuado, texto alternativo)
- Promover la coherencia entre las políticas internas y la atención al público
- Apoyar la recopilación de datos inclusivos (edad, género, discapacidad) desde un enfoque ético y respetuoso

6

Atención inclusiva por canal de servicio

La atención inclusiva no se limita a las interacciones presenciales. Cada canal de servicio —ya sea físico, telefónico, digital o en espacios de formación— implica formas distintas de comunicación, barreras específicas y oportunidades diferentes para garantizar equidad.

Adaptar la atención inclusiva a cada medio asegura que todas las personas usuarias, sin importar su edad, nivel educativo, habilidades tecnológicas o condiciones físicas, puedan acceder y comprender la información con autonomía y confianza.

Un mismo principio guía todos los canales: ***“No todas las personas necesitan lo mismo, pero todas merecen la misma calidad de servicio.”***

Por eso, las siguientes recomendaciones buscan que la inclusión sea coherente, medible y sostenible en cada punto de contacto de la Cámara de Comercio de Cali.

6.1

Atención inclusiva presencial

Es el canal con mayor interacción humana. Comprende las atenciones en sede, módulos de orientación, ventanillas de trámites y acompañamiento directo en eventos empresariales. El contacto presencial permite transmitir confianza y empatía mediante el lenguaje corporal, tono de voz y acompañamiento físico, pero también es donde más se pueden reproducir sesgos o exclusiones no intencionadas.

Recomendaciones clave

Saludar de forma neutra, amable y respetuosa, sin hacer suposiciones sobre género, edad o rol (“Buenos días, ¿cómo puedo apoyarle?”).

Identificar rápidamente si la persona requiere atención preferencial (embarazo, edad avanzada, discapacidad)

Mantener contacto visual, postura abierta y tono de voz tranquilo

Ofrecer acompañamiento físico solo si la persona lo acepta

6.2 Atención inclusiva en canales telefónicos

Incluye las llamadas a las líneas de atención, central telefónica o seguimiento de trámites. Es un canal sensible, ya que la comunicación se basa únicamente en la voz y el tono. El tono, el ritmo y la claridad verbal son determinantes. En la atención telefónica, la persona usuaria no percibe gestos ni expresiones, por lo que la empatía debe transmitirse exclusivamente por la voz y la escucha activa.

Recomendaciones clave

Responder con saludo institucional y tono amable.

Escuchar sin interrumpir y confirmar comprensión antes de dar una respuesta.

Hablar despacio, vocalizando claramente. Si hay ruido o interferencia, repetir con paciencia sin mostrar molestia.

No asumir género ni cargo de la persona hasta que se presente.

6.3

Atención inclusiva en canales digitales

Comprende la atención por correo electrónico, portal de trámites, formularios en línea y el sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). El canal digital es el más utilizado por empresarios jóvenes y por personas con limitaciones de tiempo o movilidad. Sin embargo, puede representar barreras para personas mayores, con baja alfabetización digital o con discapacidad visual.

Recomendaciones clave

Incorporar versiones accesibles (textos con contraste, formato legible).

Estructurar los correos con párrafos cortos, listas y tono cordial.

Usar lenguaje claro, sin tecnicismos ni abreviaturas legales.

Verificar siempre que los enlaces y archivos adjuntos sean accesibles y de bajo peso, para no excluir a personas con limitaciones tecnológicas.

6.3.1

Protocolos específicos por canal

Página WEB

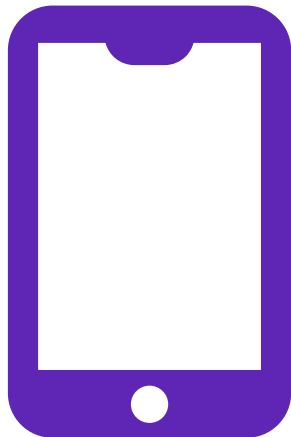


- Garantizar que todos los formularios y botones sean accesibles mediante teclado y lector de pantalla.
- Utilizar tipografías legibles y contraste alto entre texto y fondo.
- Incluir botones visibles de **“Necesito ayuda”** o **“Atención preferencial”**, que dirijan a un formulario simplificado o contacto directo con un/a asesor/a
- Mantener lenguaje institucional claro: **acciones directas** (“Registrar empresa”, “Renovar matrícula”) en lugar de frases complejas.
- Publicar información sobre derechos de atención preferencial en un lugar visible (sección de “Atención Inclusiva” o “Accesibilidad”).

6.3.1

Protocolos específicos por canal

Whatsapp:



Los mensajes deben seguir un flujo **inclusivo, claro y empático**, con lenguaje neutro y personalización (dirigirse por nombre). En caso de detectar vulnerabilidad, el asesor o el bot debe ofrecer derivación:

“Puedo ponerle en contacto con un asesor/a especializado/a para acompañarle mejor. ¿Desea que lo haga ahora?”

Si se usa **bot automatizado**, incluir opciones de sensibilidad:

- “Necesito ayuda para usar la plataforma.”
- “Soy persona mayor o necesito orientación personalizada.”
- “Quiero registrar mi empresa como persona extranjera.”

Los bots deben ser revisados regularmente para garantizar que:

- No generen respuestas impersonales o confusas.
- Usen lenguaje neutro, sin género ni tecnicismos.
- Tengan vías claras de transferencia a un agente humano.

6.3.1

Protocolos específicos por canal

Correo electrónico:



En las respuestas automáticas, incluir siempre un mensaje institucional inclusivo:

“Gracias por escribirnos. Si tiene alguna condición que requiera atención preferencial o acompañamiento especial, por favor indíquelo. Estamos para apoyarle.”

Si la persona usuaria menciona dificultades (por conectividad, edad o comprensión), responder con instrucciones paso a paso y tono empático.

Cuando se identifique vulnerabilidad, notificar al área correspondiente mediante registro interno.

La accesibilidad digital es el nuevo rostro de la inclusión institucional. No basta con tener plataformas abiertas: es necesario que todas las personas, sin importar su edad, origen o condición, puedan navegar, comprender y completar sus trámites de forma autónoma y digna.

6.4 Atención inclusiva por chats

Herramienta clave para orientación rápida, seguimiento de trámites y comunicación asincrónica con empresarios/as. Es el canal más cercano y cotidiano, especialmente para jóvenes emprendedores o personas que buscan resolver dudas sin desplazarse. Requiere precisión, calidez y un equilibrio entre lenguaje institucional y natural.

Recomendaciones clave

Identificación institucional clara, iniciar cada conversación con un saludo profesional y la presentación de la persona o del asistente virtual

Uso del nombre de la persona usuaria tanto el personal humano como los bots deben dirigirse a la persona por su nombre si está disponible, ya que refuerza el sentido de cercanía y reconocimiento

Lenguaje neutro y claro: Evitar expresiones de género (“estimado/a”) y optar por alternativas neutras (“Hola, gracias por escribirnos”)

Mantener confidencialidad (no compartir información personal o empresarial en grupos).

6.4

Lineamientos para el uso de la inteligencia artificial en la atención inclusiva

La Inteligencia Artificial (IA) se ha convertido en una herramienta clave para fortalecer la atención ciudadana y empresarial. Sin embargo, su uso debe regirse por los mismos principios de **accesibilidad, ética, empatía y respeto** que orientan la atención presencial. La IA puede mejorar la eficiencia, pero nunca debe reemplazar la **capacidad humana de empatizar, interpretar contextos sensibles o resolver situaciones de vulnerabilidad**.

Principios rectores del uso de IA en la atención

1. **Transparencia:** la persona usuaria debe saber cuándo está interactuando con un sistema automatizado.
2. **Humanización:** toda conversación automatizada debe reflejar cortesía, lenguaje neutro y tono empático.
3. **Derivación oportuna:** ante señales de frustración, vulnerabilidad o complejidad, la IA debe transferir a un asesor/a humano/a.
4. **No discriminación algorítmica:** los sistemas deben evitar sesgos de lenguaje, acento, género, nacionalidad o edad.
5. **Protección de datos:** toda información recopilada por la IA debe tratarse bajo los lineamientos de confidencialidad y seguridad establecidos por la Cámara.

La IA puede gestionar de manera directa aquellas consultas estandarizadas, neutras y sin componentes emocionales o de vulnerabilidad, por ejemplo:

- Bienvenida, identificación del trámite o servicio (“¿Qué desea realizar hoy?”).
- Requisitos documentales, horarios, costos, enlaces de trámites.
- Asistencia paso a paso en trámites digitales simples.
- Confirmaciones, recordatorios o actualizaciones de estado (“Su trámite está en revisión”).
- Información sobre derechos de atención preferencial o accesibilidad.

Cuándo debe intervenir un/a asesor/a humano/a:

Situación detectada	Indicadores o señales	Acción inmediata
Mención de discapacidad, embarazo o condición prioritaria.	“Estoy en silla de ruedas”, “Estoy embarazada”, “Soy persona mayor”.	Escalar a un asesor especializado en atención preferencial.
Expresiones de frustración o incomprensión.	“No entiendo nada”, “Esto es muy difícil”, “Llevo horas intentando”.	Detener el flujo automatizado y conectar con un agente humano.
Solicitud sensible o personalizada.	Casos de registro especial, denuncias o reclamos.	Canalizar al área responsable de atención directa.
Dificultad técnica persistente.	Repetición de la misma pregunta o error recurrente.	Escalar a soporte técnico humano.
Lenguaje emocional o vulnerable.	“Estoy desesperado/a”, “No tengo dinero para pagar”.	Derivar con tono empático y seguimiento humano.

Proceso de IA escalable: Etapas de intervención compartida

Etapa del proceso	Responsable principal	Rol de la IA	Rol humano	Ejemplo de interacción
1. Acogida y clasificación	IA	Detectar tipo de trámite, idioma y urgencia.	Supervisar que los flujos sean correctos.	“Bienvenido/a. ¿Desea registrar, renovar o actualizar su empresa?”
2. Recolección de información básica	IA	Solicitar nombre, contacto y tipo de servicio.	Validar coherencia de la información.	“Por favor indique su correo y número de documento para continuar.”
3. Detección de necesidades especiales	IA + Humano	Identificar palabras clave relacionadas con grupos vulnerables.	Confirmar y personalizar la atención.	“Mencionó que tiene una discapacidad visual. ¿Desea que le contactemos telefónicamente para apoyarle?”
4. Resolución del trámite	IA (en casos simples) / Humano (en casos sensibles)	Ejecutar tareas repetitivas.	Resolver consultas complejas.	Renovaciones digitales automáticas vs. ajustes por condición especial.
5. Seguimiento y fidelización	IA + Humano	Enviar recordatorios y encuestas de satisfacción.	Analizar respuestas y ajustar mejoras.	“Gracias por usar nuestros servicios. ¿Cómo califica la atención recibida?”

Proceso de IA escalable: Recomendaciones de diseño inclusive para bots e IA conversacional

- **Personalización por nombre:** “Hola, María. Bienvenida a la Cámara de Comercio de Cali.”
- **Lenguaje neutro:** evitar asumir género (“te ayudo con tu trámite”) y preferir formulaciones inclusivas (“podemos ayudarte con tu trámite”).
- **Mensajes cortos y comprensibles:** máximo una instrucción por mensaje.
- **Evitar humor, sarcasmo o respuestas impersonales.**
- **Opción visible de contacto humano:** incluir siempre botones o frases como “Hablar con un asesor/a”.
- **Detección proactiva de vulnerabilidad:** entrenar el sistema con palabras clave (embarazo, discapacidad, migrante, adulto mayor, etc.).
- **Evaluación periódica de sesgos:** revisar respuestas de la IA para evitar discriminación o lenguaje excluyente.
- **Sanciona mensajes ofensivos, discriminatorios y violentos:** Incluye palabras ofensivas para identificarlas y corregir a posibles usuarios/as que utilizan los canales digitales de forma incorrecta, creyendo que nadie los podrá leer.

La tecnología puede ampliar el alcance del servicio, pero no sustituye la calidez, la empatía ni el juicio ético de las personas. En un ecosistema digital inclusivo, la IA **no reemplaza al ser humano**, sino que **le permite dedicar más tiempo a lo que realmente requiere comprensión, acompañamiento y criterio**

6.6

Atención inclusiva en eventos, capacitaciones y ferias empresariales

Corresponde a los espacios de relacionamiento empresarial, formación y networking que organiza la Cámara en alianza con otros actores. Estos espacios representan una oportunidad de visibilizar la diversidad del ecosistema empresarial y proyectar la imagen inclusiva de la institución ante públicos amplios.

Recomendaciones clave

Asegurar accesibilidad física (rampas, señalización visible, asientos preferenciales).

Garantizar representación diversa en paneles, ejemplos y materiales visuales.

Cerrar los espacios con encuestas inclusivas y canales de retroalimentación.

Incluir siempre intérprete de lengua de señas o subtítulo en eventos digitales cuando sea posible.

7

Checklist de atención inclusiva

El Checklist de Atención Inclusiva es una herramienta práctica diseñada para evaluar, fortalecer y garantizar la coherencia entre los principios del manual y las acciones cotidianas de servicio.

Su propósito es facilitar la autoobservación, el seguimiento institucional y la mejora continua, asegurando que cada interacción con las personas usuarias y empresarias refleje los valores de equidad, respeto, empatía y accesibilidad.

Cada criterio fue construido a partir de las etapas del journey de atención: **Acceso, Atención, Comunicación, Eventos, Fidelización y Cultura Institucional** y responde a los estándares definidos en este manual, alineados con las buenas prácticas nacionales e internacionales en atención inclusiva y accesibilidad universal. El checklist está pensado para ser usado tanto por equipos de atención y líderes de sede, como por áreas de gestión humana, comunicaciones, servicio al cliente y dirección institucional

7.1

Recomendaciones inclusivas en el lenguaje y trato inclusivo

Criterio	Qué evaluar	¿Cómo hacerlo?	Ejemplo de verificación
Uso de lenguaje respetuoso y neutro	Que el personal evite suposiciones sobre género, edad, origen o discapacidad.	• Dirigirse por el nombre que la persona indique. • Evitar expresiones familiares (“mi amor”, “mi vida”) o paternalistas (“señorita”, “abuelito”). • No preguntar motivos personales (embarazo, discapacidad, nacionalidad).	Escuchar grabaciones o revisar correos: todas las interacciones deben mantener tono neutro y profesional.
Comunicación clara y comprensible	Que la información sea accesible a personas con distintos niveles educativos.	• Dividir la información en pasos numerados • Confirmar comprensión (“¿Desea que repita el paso 2?”). • Entregar un resumen impreso o digital del trámite.	Evaluar mediante encuesta de satisfacción o auditoría de mensajes.
Actitud empática ante situaciones de vulnerabilidad	Que se mantenga autocontrol y disposición genuina de ayuda.	• Escuchar sin interrumpir. • Agradecer la paciencia en momentos de espera. • Ofrecer alternativas de solución (“Podemos agendarle una cita o enviarle un enlace con apoyo guiado”).	Observación directa o evaluación por pares.

7.2

Recomendaciones inclusivas en accesibilidad física y priorización

Criterio	Qué evaluar	¿Cómo hacerlo?	Ejemplo de verificación
Aplicación del protocolo de atención preferencial	Que se reconozca y atienda primero a personas embarazadas, mayores o con discapacidad.	- Identificar visualmente a las personas con prioridad.- Acercarse y preguntar: “¿Desea pasar a la ventanilla preferencial?” - Garantizar que el espacio esté libre de obstáculos y con señalización visible.	Registro de atenciones preferenciales por jornada.
Garantía de accesibilidad física	Que los espacios estén adaptados para movilidad reducida.	- Verificar rampas, puertas amplias y sillas accesibles. - Mantener mostradores bajos disponibles. - Reubicar filas o mesas si generan barreras.	Chequeo mensual de condiciones por sede
Manejo de acompañantes	Que se respete la autonomía de la persona usuaria.	- Dirigirse siempre a la persona titular, no al acompañante. - Ofrecer asistencia sin asumir incapacidad.	Observación directa.

7.3

Recomendaciones inclusivas en accesibilidad digital y tecnológica

Criterio	Qué evaluar	¿Cómo hacerlo?	Ejemplo de verificación
Canales digitales accesibles	Que las herramientas sean comprensibles, legibles y navegables.	• Revisar contraste de colores y tamaño de letra. • Incluir íconos o pictogramas para acciones (“enviar”, “continuar”). • Probar compatibilidad con lector de pantalla.	Prueba de accesibilidad semestral.
Inclusión de lenguaje claro en web y chatbots	Que los textos sean cortos y sin tecnicismos.	• Redactar frases de máximo 20 palabras. • Sustituir términos técnicos (“radicación”) por palabras comunes (“entrega del formulario”).	Revisión de contenido mensual por Comunicaciones.
Detección de vulnerabilidad digital	Que se identifiquen señales de dificultad y se canalice correctamente.	• Incluir opción “Necesito ayuda” en todos los formularios. • Escalar automáticamente mensajes con palabras clave (“no entiendo”, “soy persona mayor”) a un asesor humano.	Auditoría del flujo de chat y registro de casos derivados.

7.4

Recomendaciones inclusivas en inclusión y manejo de diversidad

Criterio	Qué evaluar	¿Cómo hacerlo?	Ejemplo de verificación
Inclusión de personas migrantes	Que se proporcione información sin sesgos y con empatía.	• Explicar documentos válidos sin prejuicio • Evitar frases como “eso no aplica a extranjeros”. • Mantener tono igualitario.	Revisión de casos registrados y retroalimentación del personal.
Atención a personas mayores	Que se adapte el ritmo y formato de atención.	• Usar voz clara y pausada. • Ofrecer apoyo para formularios sin infantilizar. • Confirmar comprensión antes de cerrar el trámite.	Observación directa o llamada de verificación.
Inclusión de personas con discapacidad	Que se garantice accesibilidad y respeto.	• Preguntar siempre antes de ofrecer ayuda. • Ajustar posición al nivel de la persona en silla de ruedas. • Evitar referencias a su condición.	Checklist de accesibilidad de sede y observación de atención.



Checklist de atención inclusiva

8.1

Checklist de acceso y recepción

Criterio	Descripción o evidencia esperada	Evaluación
Saludo institucional inclusivo	El personal saluda de forma amable, sin suposiciones de género ni jerarquía	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Atención prioritaria	Se identifica y atiende con prioridad a personas embarazadas, mayores o con discapacidad.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Lenguaje corporal adecuado	Se mantiene contacto visual, postura abierta y tono calmado.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Orientación clara	La persona recibe indicaciones comprensibles sobre ubicación o trámite.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Espacio físico accesible	Hay rampas, señalización visible, sillas disponibles y baños accesibles.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Material informativo accesible	La información (folletos, carteles, pantallas) está en lenguaje claro, subtítulos y tamaño legible.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Tiempo de espera informado	Se explica al usuario/a el motivo y tiempo aproximado de espera.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Resolución efectiva de ingreso	La persona logra acceder a la información o al servicio sin obstáculos.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso

8.2

Checklist de atención y trámites

Criterio	Descripción o evidencia esperada	Evaluación
Escucha activa	El personal permite que la persona termine de hablar sin interrumpir.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Claridad en las explicaciones	Se usan palabras sencillas, evitando tecnicismos sin explicación.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Validación de comprensión	Se confirma que la persona entendió los pasos del trámite.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Lenguaje neutro y respetuoso	Se evita “señorita”, “mi amor”, “caballero”, etc.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Explicación ante errores	Si el trámite requiere corrección, se explica el motivo con respeto y se orienta sobre cómo solucionarlo.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Uso de nombre e identidad reconocida	Se utiliza el nombre con el que la persona desea ser identificada.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Detección de discriminación	El personal sabe identificar y reportar actos o microagresiones.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso

8.3

Checklist comunicación y canales

Criterio	Descripción o evidencia esperada	Evaluación
Correo electrónico inclusivo	Los mensajes usan lenguaje claro, sin tecnicismos ni fórmulas excluyentes.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Chat o WhatsApp con lenguaje neutro	Se usa tono empático, breve y personalizado (por nombre).	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Bots programados con enfoque inclusivo	Los asistentes virtuales se dirigen al usuario/a por su nombre y evitan expresiones impersonales.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Accesibilidad digital	Formularios y portales son legibles, navegables y comprensibles.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Tiempo de respuesta	Los mensajes son respondidos dentro de los plazos definidos.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Manejo de tono en escritura	No se usan mayúsculas sostenidas, abreviaturas confusas o emoticonos inapropiados.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Enlaces y documentos accesibles	Los enlaces funcionan y los archivos adjuntos tienen peso y formato adecuados.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Seguimiento digital empático	Se ofrece acompañamiento o verificación posterior al trámite.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso

8.4

Checklist eventos y espacios de formación

Criterio	Descripción o evidencia esperada	Evaluación
Accesibilidad del lugar	Rampas, señalización visible, baños accesibles, asientos preferenciales.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Representación diversa	Participan mujeres, personas jóvenes, mayores y de distintos orígenes.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Lenguaje inclusivo en presentaciones	Se utilizan términos neutros (“personas empresarias”, “participantes”).	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Material accesible	Presentaciones legibles, contraste adecuado, subtítulos o intérprete de señas cuando sea posible.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Dinámicas respetuosas	No se usan ejemplos o juegos que refuercen estereotipos.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Registro accesible	Formularios simples y opciones múltiples de contacto.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Canal de retroalimentación inclusiva	Encuestas comprensibles y abiertas a comentarios.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso

8.5

Checklist fidelización y seguimiento

Criterio	Descripción o evidencia esperada	Evaluación
Comunicación post-servicio	Se envía mensaje de agradecimiento o encuesta con lenguaje claro y cordial.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Personalización del seguimiento	El contacto se hace usando el nombre y contexto del empresario/a.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Accesibilidad de canales posteriores	Se mantienen abiertos canales de apoyo (teléfono, correo, chat).	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Representatividad en programas	Se garantiza que los grupos priorizados (mujeres, LGBTI+, mayores, afro, discapacidad) participen en actividades de fidelización.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Encuestas inclusivas	Las encuestas miden satisfacción, trato y claridad del lenguaje.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Registro de seguimiento	Los datos de contacto y participación se manejan de manera confidencial.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso

8.5

Checklist cultura organizacional y prevención de discriminación

Criterio	Descripción o evidencia esperada	Evaluación
Conocimiento del manual	El personal conoce y aplica el Manual de Atención Inclusiva.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Formación continua	Se realizan capacitaciones periódicas sobre lenguaje, sesgos y accesibilidad.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Detección de actos discriminatorios	El personal identifica y reporta incidentes con canales claros.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Acciones correctivas	Se documentan medidas y aprendizajes posteriores a cada caso.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Comunicación interna inclusiva	Los correos, circulares y materiales internos usan lenguaje neutro y accesible.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso
Coherencia institucional	Se observa alineación entre discurso y práctica en todos los niveles.	☐ Sí ☐ No ☐ En proceso

8.6

Checklist cultura organizacional y prevención de discriminación

Nivel	Interpretación	Acción sugerida
85% – 100% (Excelente)	La atención es inclusiva, coherente y consistente en todos los canales.	Mantener buenas prácticas y documentar experiencias modelo.
70% – 84% (Adecuado)	Hay prácticas consolidadas, pero requieren refuerzo o capacitación puntual.	Ajustar comunicación o accesibilidad en etapas críticas.
50% – 69% (En desarrollo)	Existen buenas intenciones, pero se evidencian brechas o sesgos.	Implementar plan de mejora con acompañamiento DEI.
<50% (Crítico)	Riesgo alto de exclusión o discriminación.	Revisión inmediata de procesos, protocolos y formación.

Este instrumento permite monitorear, de manera periódica, **la calidad inclusiva del servicio** ofrecido por la Cámara de Comercio de Cali.

9

Conclusiones

El Manual de Atención Inclusiva de la Cámara de Comercio de Cali establece un marco institucional, práctico y humano para garantizar que todas las personas usuarias y empresarias sean atendidas con respeto, equidad y accesibilidad, sin importar su género, edad, identidad, origen étnico o condición física.

A lo largo del manual se ha demostrado que la atención inclusiva no es un complemento del servicio, sino una forma integral de gestión pública y empresarial que fortalece la confianza, mejora la experiencia del usuario/a y consolida la reputación institucional. Cada etapa del journey de atención desde el acceso hasta la fidelización incorpora pautas, indicadores y ejemplos que permiten transformar los valores de inclusión en prácticas cotidianas, medibles y sostenibles.

9.1

Impactos esperados del manual

Mayor coherencia institucional: todos los canales y colaboradores/as actúan bajo un mismo estándar de trato digno e inclusivo

Experiencias empresariales más humanas: usuarios/as que se sienten escuchados, comprendidos y motivados a regresar

Ambientes laborales más equitativos: equipos sensibilizados y formados para atender con empatía y sin sesgos

Fortalecimiento de la reputación pública: la Cámara se consolida como referente nacional en servicio empresarial con enfoque de equidad y accesibilidad.

Cumplimiento de los compromisos DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión): alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 5, 8, 10 y 16) y los objetivos estratégicos de la Cámara de Comercio de Cali

Reconocer y valorar a mujeres empresarias, personas mayores, jóvenes, personas LGBTI+, afrodescendientes o con discapacidad impulsa un ecosistema más innovador, sostenible y competitivo.

Gracias



AEQUALES