

# Guía para el buen trato en la atención de personas usuarias

Lineamientos para garantizar un trato equitativo y  
libre de discriminación en la atención en sucursales



**Banco Nación**



# ÍNDICE

- » ¿Por qué hacemos esta guía?
- » ¿Qué entendemos por buen trato?
- » Lineamientos generales para ofrecer un trato apropiado a todas las personas usuarias
- » Lineamientos de trato apropiado para garantizar el respeto a la identidad de género
- » Personas travestis, trans y no binarias
- » Lineamientos de trato apropiado para garantizar la accesibilidad y los derechos de las personas con discapacidad
- » Lineamientos de trato apropiado para garantizar el respeto de los derechos y libertades fundamentales de las personas mayores
- » Mirada interseccional. La clave para la correcta aplicación de esta guía
- » Glosario



## ¿Por qué hacemos esta guía?

La **igualdad de trato** -es decir, la ausencia de discriminación directa e indirecta- así como el **buen trato** -entendido como aquel basado en la empatía, el reconocimiento y el respeto mutuo- constituyen pilares sobre los cuales construir organizaciones democráticas, inclusivas y justas. Al mismo tiempo, pueden ser pensados como impulsores de la inclusión financiera.

En línea con esto, el **BNA procura que todas las personas que se vinculan con el banco reciban un trato equitativo, favorable y libre de discriminación**, que promueva el acceso y la utilización efectiva de los servicios y productos financieros que se ofrecen.

Esta guía pone a disposición un conjunto de lineamientos que, en la práctica, buscan garantizar un buen trato, digno y equitativo, a todas las personas usuarias del banco, atendiendo a la diversidad de públicos que acuden a diario.

## Nuestro rol como personal de BNA

Como **personas empleadas del Banco** debemos garantizar que se cumplan las expectativas de quienes solicitan nuestra atención. Las mismas involucran tanto la calidad de los productos y servicios que ofrecemos, como el trato que brindamos.

Tal como expresa el **Código de Ética y Conducta del Banco de la Nación Argentina**, todas las personas que se desempeñan como trabajadoras tienen la obligación de promover las condiciones que garanticen igualdad de oportunidades, trato y resultados, así como la plena garantía de sus derechos a todas las personas que se relacionan con el Banco.

**La diversidad nos hace personas únicas y la inclusión es la clave para cumplir con los objetivos como Banco socialmente responsable**, respetando las diferencias y aceptando la perspectiva de la otra persona. Las personas trabajadoras deben buscar erradicar todo tipo de violencias y discriminación -tanto directa como indirecta- por motivos de raza, religión, opinión política o gremial, estado civil, edad, género, orientación sexual, nacionalidad de origen, parentesco, discapacidad, nivel socio económico o cualquier otra condición o características personal o social. Bajo ninguna circunstancia admitimos o convalidamos estas situaciones.

# ¿Qué entendemos por buen trato?

## El buen trato...

- › Es el resultado del respeto de los derechos humanos y a la dignidad de las personas.
- › Es una forma positiva de relación, basada en la consideración, reconocimiento y respeto mutuo.
- › Requiere de empatía, es decir, ponerse en el lugar de la otra persona.
- › Implica reconocer a la otra persona de igual a igual, al mismo tiempo que en su individualidad.

**Marco normativo:** El Código Civil y Comercial argentino establece la obligación de los proveedores de ofrecer un trato digno, equitativo y no discriminatorio a todas las personas consumidoras y usuarias, en correspondencia con la garantía constitucional de igualdad y los tratados internacionales de derechos humanos (arts. 1097 y 1098).

Fuentes: Sociedad Española de Geriátría y Gerontología (s/f) y Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid (s/f).

**Lineamientos generales para  
ofrecer un trato apropiado a  
todas las personas usuarias**

# Personas usuarias

## Lineamientos generales - trato apropiado

En el trato con toda persona usuaria del BNA se DEBE:



Brindar un **trato amable, empático, cordial y respetuoso** siempre y en todo momento. Esto incluye la comunicación verbal (oral y escrita) y no verbal (corporal y gestual).

Ofrecer una **escucha activa**. La misma implica mantener una atención plena en lo que nos dice la persona usuaria, orientarse físicamente: mantener el contacto visual, asentir gestualmente mientras sucede el relato, no interrumpirla, repreguntar si es necesario.

Dar una **atención personalizada** que se ajuste a las necesidades e intereses de cada persona usuaria.



**Respetar las necesidades y los tiempos** de cada persona usuaria.

**Hablar de forma clara y pausada, y expresarse con lenguaje claro y sencillo.** El modo en que usted se exprese y las palabras que utilice deben ser fácilmente comprensibles por las distintas personas que son usuarias del banco. Opte por diálogos concretos y literales, y evite el uso de lenguaje abstracto, complejo y excesivamente técnico.

**Brindar a cada persona usuaria toda la información que requiera** para resolver sus solicitudes, inquietudes, peticiones o consultas, así como al momento de contratar o rescindir un producto o servicio. No presuponga que la persona la conoce de antemano.

# Personas usuarias

## Lineamientos generales - trato inapropiado

En la atención a personas usuarias del BNA NO SE DEBE:



**Realizar comentarios sobre la apariencia física y/o vestimenta** de la persona usuaria, aun cuando considere que se trata de halagos.

Utilizar calificativos o **términos que puedan resultar peyorativos o discriminatorios**.

**Emitir comentarios sobre características personales**, tales como la edad, el color de piel, el sexo/género, el lugar de residencia, la nacionalidad, la orientación sexual y demás categorías de identidad, sean estos peyorativos o no.



Dirigirse a las personas usuarias con **exceso de confianza**. Se debe evitar el uso de expresiones como: "corazón", "gorda", "amor", "mi vida", "reina", "rey", entre otras posibles.

**Invadir corporalmente** a las personas usuarias. Debe mantener una distancia interpersonal suficiente (70/80cm apróx.) para que la persona usuaria no se sienta invadida en su espacio personal.

**Pedir retribuciones** a cambio de la resolución de problemas. Aún cuando considere que lo dice en tono de chiste, nunca debe insinuar tal situación.

# **Lineamientos de trato apropiado para garantizar el respeto a la identidad de género**




Personas travestis, trans y no binarias



# Personas travestis, trans y no binarias

## Lineamientos de trato apropiado para garantizar el respeto a la identidad de género

Frente a una situación en que dude qué pronombre personal utilizar para dirigirse a una persona usuaria (porque, por ejemplo, su nombre no coincide con su apariencia física), considere:

-  Con respeto, **preguntar o prestar atención al pronombre personal que utiliza la persona usuaria para autorreferenciarse**: femeninos (ella/la), masculinos (él/el) u otros con los que se sienta identificada.
-  Si debe llamar o mencionar a la persona usuaria y no tiene claro si el nombre que figura en el registro es el que utiliza, **nombrarla por el apellido y, luego, preguntarle con respeto su nombre y el pronombre** con el que desea ser nombrada.
-  **Evitar el uso de palabras que indiquen género** (como “señorita” o “caballero”), cuando no lo conoce.

**IMPORTANTE:** En comunicaciones orales y telefónicas, así como en menciones en público se deberá utilizar siempre el pronombre y el nombre indicado por la persona usuaria.

**La Ley 26.743 de Identidad de Género establece que toda persona tiene derecho al reconocimiento de su identidad de género autopercibida y a ser tratada de acuerdo a ella, e identificada de ese modo en los instrumentos que acreditan su identidad respecto de el/los nombre/s de pila, imagen y sexo con los que es registrada (art. 1).**

Deberá respetarse la identidad de género adoptada por las personas, que utilicen un nombre de pila distinto al consignado en su documento nacional de identidad. A su solo requerimiento, el nombre de pila adoptado deberá ser utilizado para la citación, registro, legajo, llamado y cualquier otra gestión o servicio, tanto en los ámbitos públicos como privados (art. 12).

# Personas travestis, trans y no binarias

Frente a una situación en que dude qué pronombre personal utilizar para dirigirse a una persona usuaria (porque, por ejemplo, su nombre no coincide con su apariencia física), evite:



Asumir el pronombre y, con ello, la identidad de género de la persona usuaria.



Utilizar el nombre completo que figura en el registro cuando duda de que éste sea efectivamente el que utiliza la persona usuaria en la actualidad.







# **Lineamientos de trato apropiado para garantizar la accesibilidad y los derechos**

de las personas con discapacidad

# Personas con discapacidad

## Lineamientos generales para garantizar la accesibilidad y los derechos de las personas con discapacidad

En el trato a **personas usuarias con discapacidad** se considere:

-  Ser **natural en el trato**. Tratar a la persona usuaria como a toda persona adulta, no infantilizarla.
-  **Dirigirse siempre a la persona usuaria**, aún cuando se encuentre acompañada por otra persona.
-  **Preguntar antes de actuar**. Consultar siempre de forma respetuosa y amable a la persona usuaria si quiere o necesita ayuda y de qué modo puede brindársela. No insistir si no la acepta.
-  **Asegurar el derecho de acceso a la información**. Garantizar que toda información que usted le brinde se encuentre en un formato que sea accesible a la persona usuaria.
-  **Permitir siempre el acceso a las sucursales de perros guía o de asistencia a cualquier espacio**.
-  **Permitir que la persona usuaria utilice y coloque su elemento de apoyo** (bastón, andador, muletas, etc.) **en un lugar que le resulte cómodo y no moverlo de lugar sin consultárselo previamente**.

# Personas con discapacidad

## Lineamientos de trato apropiado para personas con discapacidad visual

En el trato a **personas usuarias con discapacidad visual** considere:

- ✓ Presentarse e **identificarse** para que la persona usuaria sepa con quién está tratando. Si conoce el nombre de la persona usuaria utilícelo para referirse a ella.
- ✓ **En caso de tener que guiar y/o acompañar a una persona usuaria con discapacidad visual, consúltelo de qué modo prefiere hacerlo.** La persona que guía deberá ubicarse por delante de la persona usuaria con discapacidad visual.
- ✓ Si debe movilizarse con la persona usuaria, **dar con naturalidad información anticipada sobre desniveles y cambios de dirección.**
- ✓ **Evitar obstáculos** y puertas o ventanas abiertas o anticiparlos.
- ✓ **Describir verbalmente la información** en caso de que no esté en braille o en formato digital accesible. En este caso, se debe leer siempre todo el texto completo, sin dar por supuesto que hay partes que no son importantes, a no ser que la persona usuaria así lo manifieste.





**Marco Normativo:** <http://apecom0001.cc.bna.net/kportal/embedded.nht?Id=69B1C53726AA7246AC5D6D4D18BB30B4&State=34F8FFF96F95CC48A2D9A526CB7BD2CF&Open=.htm>

Fuente: Agencia Nacional de Discapacidad (2021) y Fundación ONCE (2007).

# Personas con discapacidad

## Lineamientos de trato apropiado para personas con discapacidad auditiva




En el trato a **personas usuarias con discapacidad auditiva** considere:

-  Preguntar a la persona usuaria si utiliza el **lenguaje oral/escrito o la lengua de señas**.
-  Dirigirse a la persona usuaria **de forma pausada, con voz clara y firme**, pero sin gritar.
-  **Modular correctamente**, sin hacer muecas ni exagerar, para facilitar la lectura labial.  
  
Al hablar, **ubíquese siempre frente a la persona usuaria con discapacidad auditiva** para favorecer la emisión de la voz y facilitar la lectura labial. Evite taparse la boca mientras habla y adoptar posturas que dificulten la emisión de la voz y/o el contacto visual (como agacharse, dar la espalda, girar la cabeza, etc.).
-  Apoyarse en la escritura o en registros visuales en caso de que resulte necesario para completar la expresión oral.




# Personas con discapacidad

## Lineamientos de trato apropiado para personas con discapacidad intelectual o mental<sup>1</sup>

En el trato a **personas usuarias con discapacidad intelectual** considere:

-  Si es necesario, **escribir las palabras claves del mensaje en letra clara y grande**. También puede apoyarse en pictogramas o dibujar indicaciones.
-  Si la persona usuaria se dispersa, **mantener la calma y ayudarla con paciencia** a volver al tema en cuestión.
-  **Reiterar la información** cuantas veces sea necesario.

En el trato a personas **usuarias con discapacidad mental** considere:

-  Respetar los **turnos para hablar**.
-  De ser necesario, **reiterar la información cuantas veces sea requerido**.
-  **Hablar con un tono de voz adecuado y de manera calma**, buscando conectar con la persona usuaria.

Fuente: Agencia Nacional de Discapacidad (2021) y Fundación ONCE (2007).





---

1. Puede consultar las características particulares de cada tipo de discapacidad en el glosario al final de la guía.

# Personas con discapacidad

## Lineamientos de trato apropiado para personas con discapacidad motora

En el trato a **personas usuarias con discapacidad motora** considere:

-  En caso de necesitar maniobrar una silla de ruedas, **pedir permiso a la persona usuaria para mover la silla**, de modo tal de que le brinde la información necesaria para hacerlo de forma adecuada.
-  **Evitar escaleras y verificar que las aberturas sean lo suficientemente anchas** para que pasen sillas de ruedas.
-  **Liberar los espacios de elementos innecesarios que puedan obstaculizar la movilidad** (como cajas, sillas, tachos de basura o carteles).
-  **No focalizar su mirada en la ayuda técnica o elemento de apoyo de la persona usuaria** (silla de ruedas, andadores, bastones, etc.).



# Personas con discapacidad

## Lineamientos de trato apropiado para personas con discapacidad motora

En el trato a **personas usuarias con discapacidad motora** considere:



**En caso de que la persona no pueda ingresar con la silla a la sucursal por voluntad propia o por condiciones estructurales**, una persona de la institución podría acercarse para intentar resolverle el trámite.



Si la sucursal no tiene las condiciones de accesibilidad necesarias para el retiro de dinero, derivar a la persona a la sucursal más cercana que sí las posea. A la vez elevar el caso para futuras ocasiones al área a cargo de la infraestructura edilicia.

Es nuestro deber garantizar accesibilidad y que las personas usuarias no deban ser redirigidas a otra sucursal porque no se cuenta con los requerimientos adecuados para su atención.

# **Lineamientos de trato para garantizar el respeto de los derechos y libertades fundamentales**

de las personas mayores

# Personas mayores

## Lineamientos de trato apropiado para garantizar el respeto de los derechos y libertades fundamentales de las personas mayores

En el trato a toda **persona usuaria mayor** considere:

- ✓ Entablar una **interacción signada por la tranquilidad**, sin prisa.
- ✓ **Llamar siempre a la persona por su nombre.** No la llame "abuela/o", ni utilice otras palabras que denoten un exceso de confianza.
- ✓ Dirigirse a la persona mayor usuaria **como a toda persona adulta**, no la infantilice ni adopte una actitud sobreprotectora.
- ✓ Ofrecer **claridad en los sonidos e imágenes**, y evitar interferencias en la comunicación.
- ✓ De ser necesario, **reiterar la información cuantas veces sea requerido.**
- ✓ De ser necesario, utilizar como apoyo escrito **notas y folletería que ayuden a fijar el tema de conversación.**
- ✓ Si la persona mayor usuaria se dispersa, **intentar volver al tema principal sin interrumpir la conversación abruptamente.**

# **Mirada interseccional**

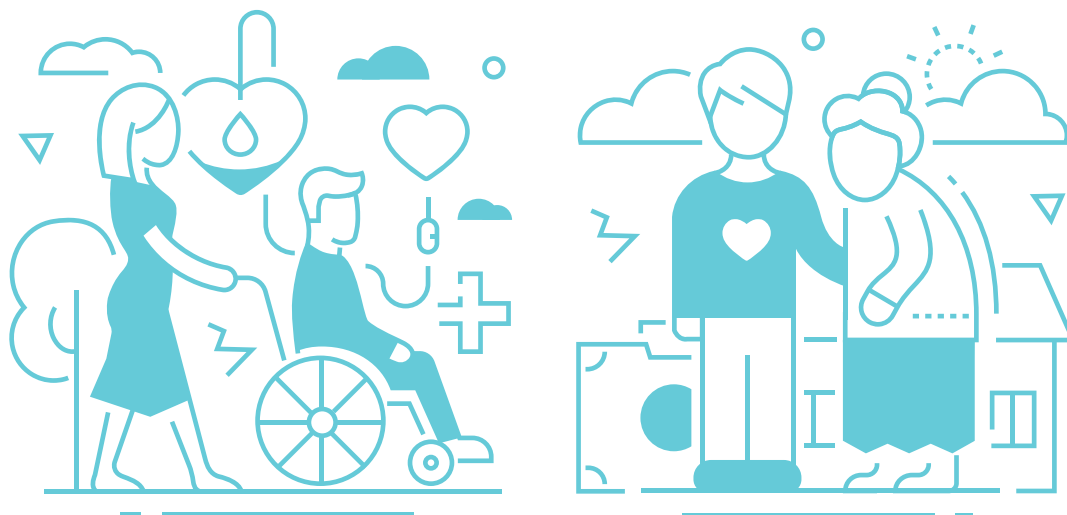
## **La clave para la correcta aplicación de esta guía**

# Mirada interseccional

## La clave para aplicar bien esta guía

Recuerde que **las personas se encuentran atravesadas por múltiples características o dimensiones de la diversidad**. Algunas de ellas son visibles (tales como la expresión de género, la edad y algunas discapacidades) y otras son no visibles (como la orientación sexual, la pertenencia religiosa, el nivel educativo y algunos tipos de discapacidad).

Por este motivo, es importante considerar que distintas dimensiones y singularidades constituyen a las personas, las asemejan entre sí, al mismo tiempo que las hacen únicas y diferentes unas de las otras. Por tal motivo, puede suceder que **en ocasiones, de manera simultánea se necesite poner en práctica distintos lineamientos de esta guía al momento de atender a una persona usuaria**. Por ejemplo, teniendo en cuenta las recomendaciones para el trato apropiado a personas mayores y a personas con discapacidad.



# Glosario

**Discapacidad intelectual:** es consecuencia de un funcionamiento intelectual por debajo de la media en dos o más áreas de la vida (trabajo, educación, vida diaria, etc.) (Programa Nacional de Protección Social-MDS).

**Discapacidad motora:** es una alteración en las funciones neuromusculares esqueléticas o en las estructuras del sistema nervioso y otras relacionadas con el movimiento que limitan a la persona principalmente en la ejecución de las actividades de movilidad (Programa Nacional de Protección Social-MDS).

**Discapacidad psicosocial o mental:** es aquella que se presenta en la persona con problemas relacionados con la salud mental, debido a la discriminación y a las barreras actitudinales que le impiden participar de la vida activa de las comunidades (Programa Nacional de Protección Social-MDS).

**Discapacidad sensorial:** puede ser visual y/o auditiva. Es la alteración o deficiencia que afecta a los órganos sensoriales principales como la vista y el oído (Programa Nacional de Protección Social-MDS).

**Discapacidad visceral:** limitaciones en las funciones y estructuras corporales de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico, respiratorio, digestivo, metabólico, endocrino y/o genitourinario (Programa Nacional de Protección Social-MDS).

**Diversidad:** refiere a las características visibles (como la expresión de género, la etnia, algunos tipos de discapacidad y la edad) y no visibles (tales como la pertenencia religiosa, la orientación sexual, la trayectoria laboral, entre otras posibles) que hacen únicas a las personas y que las vuelven, al mismo tiempo, diferentes pero también similares entre sí (Castillo Charfolet y Suso Araico, 2012; Elegido Fluiters y Sáiz-Álvarez, 2015; García-Morato, 2012; R.E.D. de Empresas por la Diversidad, 2016).

**Equidad:** es un principio complementario de la igualdad, que contribuye a su logro mediante el trato equivalente o diferenciado, al invalidar o anular las desventajas derivadas de las desigualdades creadas socialmente. En otras palabras, refiere al reparto proporcional entre personas con diferentes tipos de necesidades y/o intereses, con el propósito de igualarlas entre sí. Se trata de un principio ético-normativo asociado a la idea de justicia (ALTEC, 2019; Fundación Adecco, 27 de septiembre de 2019).

**Identidad de género:** es la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente, la cual puede corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo. Esto puede involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios farmacológicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que ello sea libremente escogido. También incluye otras expresiones de género, como la vestimenta, el modo de hablar y los modales (Ley 26.743 de Identidad de Género).

# Glosario

**Igualdad:** implica la equivalencia humana de todas las personas al hacer efectivo principio de no discriminación y concretarlo en los hechos. Es un principio jurídico universal que establece que todas las personas son iguales y que, por lo tanto, deben gozar de los mismos derechos, oportunidades y trato, independientemente de su género, edad, etnia, nacionalidad, etc. (ONU Mujeres, 2015).

**Igualdad de trato:** refiere a que todas las personas reciban un trato equivalente, aunque teniendo en consideración las persistencia de diferencias y desigualdades. Se trata de valorar por igual las características diferenciales de las personas “en la asignación, dotación, distribución y otorgamiento de medios o beneficios dirigidos o destinados a favorecer o facilitar el ejercicio de los derechos” de las personas, incluido su desarrollo profesional y personal (ALTEC, 2019).

**Interseccionalidad:** remite a los modos complejos en que el género se imbrica con otros ejes de identidad (como la clase, la etnia, la nacionalidad, la edad, etc.) para definir situaciones de desigualdad y opresión específicas (y también de privilegio). No se trata de una mera ecuación sumatoria, sino de analizar los modos complejos en que las distintas modalidades de opresión se sostienen y co-producen mutuamente. El concepto nos invita a pensar los eje de identidad de las personas como unidos entre sí de manera inextricable, para poder comprender la identidad de forma multidimensional y compleja (Crenshaw, 2012).

**Personas no binarias:** Personas cuya identidad de género no se autopercebe dentro de las categorías de masculino o femenino de forma excluyente. Es decir, que puede identificarse parcialmente con alguna de estas, fluir entre ambas o no identificarse con ninguna. Puede referirse a sí con pronombres tanto masculinos como femeninos y/o neutros; o bien, optar por alguno de ellos. La Ley de Identidad de Género y los Principios de Yogyakarta entienden que esta es una vivencia interna y "no necesariamente deben responder a construcciones binarias o estar basadas en criterios biológicos." (Testa, 2021)

**Personas trans:** personas cuya identidad y/o expresión de género no corresponde con las normas y expectativas sociales tradicionalmente asociadas con el sexo asignado al nacer (Organización Panamericana de la Salud, 2012 en Radi y Sardá-Chandiramani, 2016).

# Bibliografía consultada

Agencia Nacional de Discapacidad (2021). *Material de apoyo de la capacitación BARRERAS, ACCESIBILIDAD E INTERACCIÓN*.

Alianza Latinoamericana para la Tecnología Cívica (ALTEC) (2019). *Guía práctica para la igualdad de género*. [https://altec.lat/wpcontent/uploads/2019/06/Guia\\_Practica\\_para\\_la\\_Igualdad\\_de\\_Genero.pdf](https://altec.lat/wpcontent/uploads/2019/06/Guia_Practica_para_la_Igualdad_de_Genero.pdf)

Banco de la Nación Argentina. *Guía para la atención de personas usuarias en sucursales*.

Casanova, M. B. (febrero de 2008). Diversidad, fuente de Innovación y Conocimiento. En Calidad de vida y competitividad empresarial. Conferencia llevada a cabo en el I Congreso Internacional ALARES, Madrid, España.

Castillo Charfolet, M. y Suso Araico, A. (2012). La gestión de la diversidad: Por una estrategia de la gestión de la edad y de la discapacidad en las empresas. Fundosa Galenas S.A.

Crenshaw, K. (2012). Cartografiando los márgenes. Interseccionalidad, políticas identitarias, y violencia contra las mujeres de color. En L. Platero (ed.), *Intersecciones: cuerpos y sexualidades en la encrucijada*. Bellaterra, pp. 87-122.

Dirección General de Mayores del Ayuntamiento de Madrid (s/f). *Buen trato a las personas mayores*. Fecha de consulta: 14/12/2021. <http://www.ipbscordoba.es/uploads/Documentos/madrid-buentrato-01.pdf>

Elegido Fluiters, P. y Saiz-Álvarez, J. M. (2015). Gestión de la diversidad en la organización: definición, impactos y retos. *Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales* (45), 350-372.

Fundación Adecco (2019, 27 de septiembre) Las políticas de igualdad en la empresa evolucionarán a la equidad.

Fundación Huésped (s/f). *Guía de atención*. Fecha de consulta: 12/12/2021. <https://www.huesped.org.ar/informacion/poblaciontrans/guia-de-atencion-2/>



# Bibliografía consultada

Fundación ONCE (2007). *Servicios financieros, Accesibles para todas las personas*. Bankinter, S.A. y Fundación Once.

García-Morato, M. V. (2012). *Gestión de la Diversidad Cultural en las empresas*. Fundación Bertelsmann y Club de Excelencia en Sostenibilidad.

[http://seguridadlaboral.geoscopio.com/empresas/redacogediversidad/documentos/diversidad/Diversidad%20cultural%20%20en%20las%20empresas\\_Montserrat%20Ventosa.pdf](http://seguridadlaboral.geoscopio.com/empresas/redacogediversidad/documentos/diversidad/Diversidad%20cultural%20%20en%20las%20empresas_Montserrat%20Ventosa.pdf)

Iacub, R. (2021). *Sensibilización en Buentrato a personas Adultas Mayores* [Diapositiva de PowerPoint]. PAMI

Ministerio Público Fiscal (2016). *Derecho al reconocimiento de la identidad de género autopercebida*. Fecha de consulta: 12/12/2021.

[https://www.mpf.gob.ar/direccion-general-de-politicas-de-genero/files/2016/09/Triptico\\_Identidad\\_Genero\\_2016.pdf](https://www.mpf.gob.ar/direccion-general-de-politicas-de-genero/files/2016/09/Triptico_Identidad_Genero_2016.pdf)

ONU Mujeres (2015) *La igualdad de género*.

<https://www2.unwomen.org/-/media/field%20office%20americas/documentos/publicaciones/foll%20igualdadg%208pp%20web%20ok2.pdf?la=es&vs=3318>

Sociedad Española de Geriatría y Gerontología (s/f). *Decálogo para el buen trato a las personas mayores*. Fecha de consulta: 14/12/2021.

<https://www.segg.es/media/descargas/DECALOGO%20BUEN%20TRATO.pdf>

Radi, B. y Sardá-Chandiramani, A. (2016). *Travesticidio /transfemicidio: Coordinadas para pensar los crímenes de travestis y mujeres trans en Argentina*. Publicación en el Boletín del Observatorio de Género.

R.E.D. de Empresas por la Diversidad (2016). *Guía de diversidad sexual para empresas por R.E.D. de empresas por la diversidad*, Escuela de Negocios, Universidad Torcuato Di Tella.

Testa, S. (2021). *Géneros plurales para mundos más iguales: algunas ideas en torno de la singularización del sintagma "género"*. Ponencia presentada en el Congreso Anual de Diversidad Sexual y de Género COLORES. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, México.

Villa, J. P. (2014). *Manual de atención a clientes y usuarios. Una guía para reducir costes, mejorar las ventas y la calidad en las organizaciones públicas y privadas*. Fecha de consulta: 12/12/2021.

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Manualde-atencion-a-clientes-y-Juan-Pablo-Villa.pdf>